

318302

8

24



UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA

ESCUELA DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

**INCORPORADA A LA UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTONOMA DE MEXICO**

**ORGANIZACION ADMINISTRATIVA DE UNA GERENCIA
DE FRAUDES DE TARJETA DE CREDITO**

SEMINARIO DE INVESTIGACION ADMINISTRATIVA

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

PRESENTA:
EDUARDO GUTIERREZ MENDEZ

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

MEXICO, D.F.

1986



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

I N D I C E

	Página
PROLOGO	1
CAPITULO PRIMERO	
LA ADMINISTRACION	6
1.1 Conceptos	7
1.2 Importancia	9
1.3 Aspectos Generales de la Organización	16
CAPITULO SEGUNDO	
LAS TARJETAS DE CREDITO	23
II.1 Antecedentes	24
II.2 El Crédito: Concepto y Definición	30
II.2.1 Factores	36
II.2.2 Ventajas y Desventajas	38
II.3 Aspectos Generales de las Tarjetas de Crédito	40
II.4 El uso de las tarjetas como instrumento de pago	45

CAPITULO TERCERO

EL FRAUDE; RIESGO DE LAS TARJETAS DE CREDITO	Página
III.1 Aspectos Legales	48
III.2 Como se determina un Fraude	51
III.2.1 Integración de la documentación	54
III.2.2 Análisis de la información	58

CAPITULO CUARTO

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA GERENCIA DE FRAUDES	61
IV.1 Objetivo	62
IV.2 Importancia de esta área	63
IV.3 Presentación de la estructura	68
IV.4 Funciones Genéricas de cada departamento	71
CONCLUSIONES	79
BIBLIOGRAFIA	84

P R C L O G O

P R O L O G O

La Administración es de interés universal, ya que trata de los fundamentos para establecer y alcanzar los objetivos estipulados, de hecho se encuentra en cierta forma en casi todas las actividades del hombre; en el hogar, en el trabajo, la escuela, el Estado, etc.

Se basa en la constante obtención de objetivos previamente fijados, asimismo el papel que desempeña el licenciado en Administración en cualquier organismo público o privado, es de gran importancia, ya que de acuerdo con la época actual y a las necesidades que nuestro medio social exige, se requiere de una sólida preparación que lo capacite para resolver los problemas a que se enfrente durante su vida profesional.

Un verdadero profesional, además de dominar la técnica, debe ser consciente de las implicaciones de su utilización, el área de actividad del Administrador y las funciones que le corresponde desarrollar, no se reducen a aspectos internos ni efectos limitados.

La Administración y sus técnicas pueden ser utilizadas indistintamente para efectos de explotación o de liberación y realización del hombre.

En los últimos años, las Instituciones de Crédito han experimentado un extraordinario crecimiento en el volumen de sus diferentes tipos de operaciones, al mismo tiempo el hombre está viviendo una época de incesantes cambios, es por ello que requiere facilitar sus actividades personales, y en particular las crediticias, valiéndose de un instrumento tan importante en nuestros días como son las Tarjetas de Crédito.

Este tipo de herramienta facilita el retiro de efectivo a través de las Instituciones Bancarias, el pago de bienes o servicios en un gran número de establecimientos comerciales, disminuyendo con ello la necesidad y el riesgo de portar dinero en efectivo, ayudando con esto al mejor control de los gastos personales, familiares o de negocios.

Son tres los grandes grupos que integran el Sistema de Operación de las Tarjetas Bancarias.

La Institución que recibe la solicitud por parte del -
cliente, autoriza y otorga el crédito producto del cual
existe la tarjeta correspondiente; el Tarjetahabiente
quien aporta los datos necesarios, ejerce el crédito --
mediante la suscripción de pagarés a favor de la Insti-
tución Bancaria; y por último el comercio en el que se
efectúa la venta de bienes o servicios a través de los
ya mencionados pagarés, los cuales son depositados en -
las Instituciones de Crédito para abono en cuenta de -
cheques del comerciante.

El presente Seminario, tiene como finalidad el estable-
cer, en términos generales, el seguimiento de las ope--
raciones fraudulentas que afectan al titular de la - -
cuenta y que son efectuadas por terceras personas en -
forma ocasional, o bien premeditadamente, suplantando a
la persona autorizada por el Banco, falsificando la - -
firma de éste, obteniendo con ello bienes de manera -
ilícita, por otra parte, el objetivo que se persigue, -
es la forma de planear y controlar este tipo de opera -
ciones, estableciendo para ello, el área especializada,
con una estructura organizacional adecuada que permita
integrar oportunamente la documentación necesaria para
la investigación del uso indebido de la tarjeta, - -

ayudando con ello a reducir las pérdidas que por este concepto tienen los emisores de este instrumento crediticio.

Todo lo anterior, es con el fin de proporcionar elementos de juicio que permitan ir eliminando al máximo - - posible los fraudes de tarjetas de crédito, aportando - mayor información que sobre este tema existe.

CAPITULO PRIMERO**LA ADMINISTRACION**

I.1 CONCEPTOS

La palabra Administración es un término que abarca una extensa gama de principios, procedimientos y técnicas, - las cuales son aplicadas en cualquier campo de la actividad humana, proviene del latín "ad y ministrare", y - de acuerdo al diccionario Salvat, su significado es: - Seguir, Gobernar, Servir, Dirigir.

Por otra parte, los principales autores de Administración plantean su propia idea acerca del significado, de entre las cuales tenemos:

- Para George Terry (1): "Consiste en lograr un objetivo predeterminado mediante el esfuerzo ajeno".
- Henry Fayol (1) establece: "La dirección de un organismo social y su efectividad para alcanzar sus - - objetivos está fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes".
- Reyes Ponce (2) señala que: "Es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en -

las formas de estructurar y manejar un organismo social".

De los anteriores conceptos se desprende que la Administración es el conjunto de técnicas que están enfocadas a obtener los mejores resultados dentro de una organización cualquiera que esta sea, de acuerdo a los objetivos previamente establecidos, con la ayuda de los recursos humanos, técnicos, financieros y materiales que la propia organización posea.

En el libro, "Principios de Administración"(1), el Sr. George R. Terry destaca que, "Ninguna empresa puede prosperar por mucho tiempo si no utiliza una administración efectiva".

La Administración de hecho es parte de cualquier organismo social, ya que en este existe una coordinación sistemática de medios, los cuales se dan en la religión en el Gobierno, en una empresa privada, en el ejército, etc., y su campo de acción en cierta forma es especí -

- (1) Principios de Administración.- George R. Terry
Compañía Editorial Continental 1975
- (2) Administración de Empresas.- Agustín Reyes Ponce
Editorial Limusa 1981

fico, puesto que es posible ser un buen Ingeniero - -
Químico y no un buen Administrador.

Es por ello que el carecer de la capacidad para llevar una adecuada administración es la causa principal del fracaso de las empresas, y el reto del administrador moderno, es entonces construir una sociedad económica y socialmente mejor, ayudando con esto a incrementar la productividad de las organizaciones.

1.2 IMPORTANCIA

La Administración es parte fundamental de la actividad que realiza todo tipo de organización, ya que ayuda a su mejor funcionamiento y por otra parte a obtener el logro de los objetivos establecidos por la dirección de la empresa.

De acuerdo a las estadísticas de los dos últimos años, publicadas en la revista "Expansión", se revela -
que de cada cien empresas nuevas, aproximadamente - -
la mitad abandona el mercado a los dos años y sólo la -
tercera parte al término de los cinco años sigue - -

operando, ello se debe a la falta de una adecuada administración. A continuación se citan algunas de las causas que motivan al fracaso de las empresas:

- No se tiene una planeación adecuada
- No se cuenta con una adecuada estructura organizacional
- Se carece de experiencia por parte de la dirección
- Los objetivos no son definidos concretamente
- No existe un control de las desviaciones de los objetivos.
- Baja la productividad del servicio o producción
- Falta de óptimos controles de calidad en las áreas de producción y servicio.
- No existe una sana Política Financiera.

En resumen podemos establecer que la administración - - efectiva, es la base fundamental para lograr que una - - organización obtenga el éxito deseado.

El proceso administrativo viene a ser el punto de - - partida de la administración, ya que son precisamente - - las bases para el logro de los objetivos, a este res - - pecto, a través del tiempo han existido varios autores quienes plantean diferentes criterios, en relación a - - cuales son los elementos que a su juicio consideran se conforma el proceso administrativo, y entre los más - - importantes se destacan los que a continuación se - - citan:

A U T O R

E L E M E N T O S

- | | |
|----------------------------|---|
| - Henry Fayoll (1886) | Previsión, planeación, organización, integración, coordinación y control. |
| - Lindall Urwik (1943) | Previsión, planeación, organización, coordinación y control. |
| - Koontz y O'Donell (1955) | Planeación, organización,- |

integración, dirección y -
control.

- George R. Terry (1958) Planeación, organización, -
ejecución y control.
- J. Antonio Fernández Planeación, implementación
Arena (1967) y control.

Como podemos observar, son diferentes puntos de vista -
los que se establecen para determinar cuales elementos
deberán formar parte del proceso administrativo, sin -
embargo, para efectos del presente trabajo, se optará -
por seguir el criterio de Agustín Reyes Ponce (1960), -
quien formaliza su opinión dividiendo en dos partes el
proceso administrativo.

MECANICA ADMINISTRATIVA

Agustín Reyes Ponce divide a su vez esta parte en tres
diferentes fases que son:

- 1.- LA PREVISION: Es la determinación de aquello que -
se desea lograr por un organismo social, establecer

las metas que se quieren lograr, la investigación y evolución de las múltiples condiciones futuras en - que la organización había de encontrarse, en base a ello se habrán de establecer diversas alternativas en las decisiones a tomar, este elemento se divide en tres etapas:

- a) Objetivos
- b) Investigaciones
- c) Cursos Alternativos

2.- LA PLANEACION: Una vez determinada la función a - seguir, en esta fase se establecen principios, se definen responsabilidades, tiempos de proceso y - fecha de inicio y terminación, asimismo se detallan, la secuencia de operaciones y los costos que se tendrán en el desarrollo del proyecto o actividad, se divide en cuatro etapas:

- a) Políticas
- b) Procedimientos
- c) Programas
- d) Presupuestos

3.- LA ORGANIZACION: Una vez determinados los programas a seguir, es fundamental el crear, o bien optimizar en su caso la estructura organizacional de una empresa, estableciendo los niveles jerárquicos necesarios, los tramos de control, las funciones y obligaciones por áreas e individuales, y con ello darle mayor eficiencia a la empresa.

DINAMICA ADMINISTRATIVA

Esta parte a su vez se divide en tres fases que son:

4.- INTEGRACION: En esta fase se da continuidad a las anteriores, ya que proporciona a la organización los elementos necesarios con el fin de que funcionen adecuadamente, estos elementos son los recursos humanos a contratar o bien la inducción, capacitación y desarrollo, integrando adicionalmente los recursos materiales, técnicos y financieros, de esta fase se desprenden tres aspectos:

- a) Selección
- b) Introducción
- c) Desarrollo

5.- DIRECCION: Se requiere de la coordinación y supervisión de las actividades de cada uno de los recursos humanos y en general de cada grupo de la organización, con el fin de lograr los objetivos y planes previamente definidos, se compone de tres fases:

- a) Mando o Autoridad
- b) Comunicación
- c) Supervisión

6.- CONTROL: Para cerrar el ciclo de proceso administrativo en esta última fase, es necesario establecer e implementar los sistemas adecuados que permitan medir y controlar los resultados, comparándolos con los objetivos planeados, identificando las desviaciones, corrigiéndolas, adecuando los planes, - comprende tres etapas:

- a) Establecer normas
- b) Operación de controles
- c) Interpretación de resultados

De los seis elementos antes señalados que componen el proceso administrativo, se pueden obtener grandes resultados y viene a ser una herramienta básica para la Administración en toda organización, pues la aplicación de cada fase simplifica las actividades a desarrollar en cada área del organismo social al que sea aplicado.

1.3 ASPECTOS GENERALES DE LA ORGANIZACION

La palabra organización viene del griego "organon" que significa instrumento, George Terry (1), la define como:

"Es el arreglo de las funciones que se estiman necesarias para lograr su objetivo, y una indicación de la autoridad y la responsabilidad asignadas a las personas que tienen a su cargo la ejecución de las funciones respectivas".

Reyes Ponce (2) la define como:

"La estructura técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de -

los elementos materiales y humanos de un organismo - social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados".

La organización como parte fundamental del proceso - administrativo, supone que la previsión y la planeación se han dado, recoge, complementa y llena hasta sus - últimos detalles todo lo que estos anteriores elementos ha señalado respecto a como debe ser una empresa; dentro de los principios que se establecen en la fase de - organización, se encuentran los que citamos a continuación:

- UNIDAD DE MANDO.- Se refiere a que un subordinado no debe recibir órdenes de una sola función por parte de dos personas distintas.
- EQUILIBRIO DE AUTORIDAD.- Responsabilidad: El grado de responsabilidad de cada nivel jerárquico debe ser preciso, determinándose simultáneamente la autoridad que debe tener.
- EQUILIBRIO ENTRE DIRECCION Y CONTROL.- Según establece Agustín Reyes Ponce "A cada grado de delegación

debe corresponder el establecimiento de los controles adecuados para asegurar la unidad de mando".

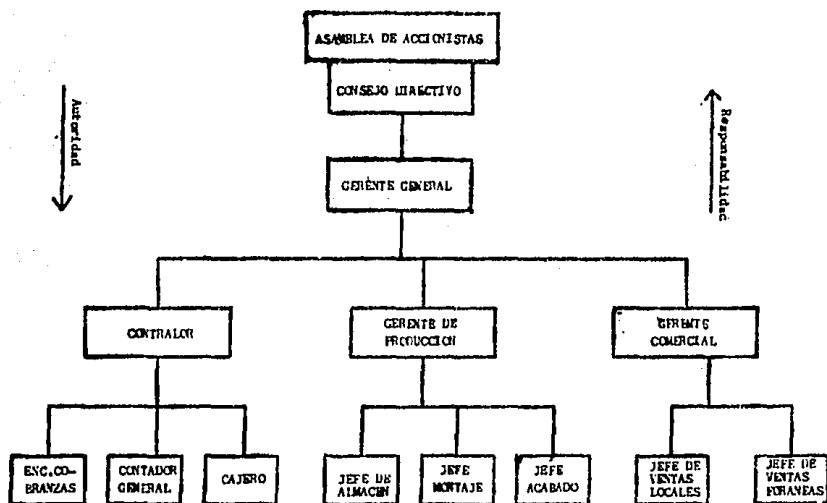
- ESPECIALIZACION.- La división del trabajo, es fundamental, pues debe limitarse a cada empleado a una actividad concreta y específica, pues con ello se obtiene eficiencia, precisión y destreza.

Todos los anteriores principios dan a la organización como elemento del proceso administrativo una base de la que parte para estructurar correctamente el organismo social y adecuar a cada nivel jerárquico las funciones que le corresponden.

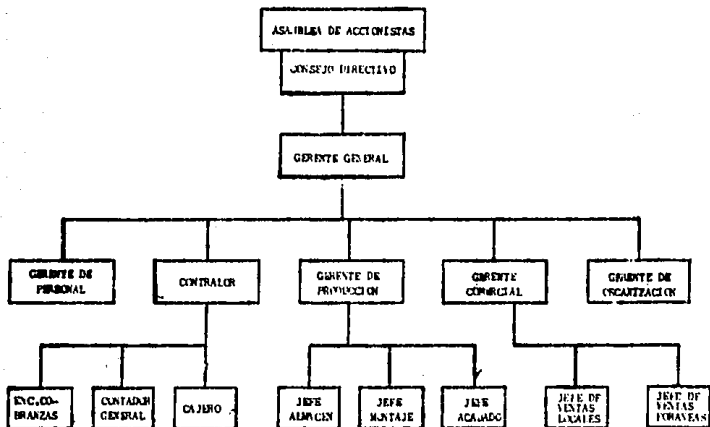
Los sistemas de organización son las diferentes combinaciones de la división de funciones y la autoridad a través de las cuales se realiza la organización, se expresan en gráficas y son complementadas con el análisis de puestos, estos son los siguientes:

- ORGANIZACION LINEAL O MILITAR.- En este sistema la autoridad y la responsabilidad, se transmiten por una sola línea, cada persona tiene un solo jefe para

cualquier actividad, en el siguiente esquema se presenta un ejemplo:



- ORGANIZACION FUNCIONAL O DE TAYLOR.- Taylor fundador de la "Administración Científica", encontró que en la Organización Lineal no existe la especialización, y estableció la Organización Funcional que se basa en la especialización de funciones, mediante procedimientos de selección de aptitudes, y surge de la necesidad de encontrar un hombre con las cualidades para enfrentar una organización de tipo Lineal o Militar, en el esquema siguiente se expone un ejemplo:



- ORGANIZACION TIPO LINEAL Y STAFF.- Nace del aprovechamiento de las ventajas de las dos anteriores, - evitando sus desventajas, por lo que conserva la - autoridad y responsabilidad transmitida a través de - un solo Jefe para cada función, aunque la autoridad - se rodea del asesoramiento y servicio de técnicos - especializados para cada función.

Por último existe la Organización de Tipo Comité, en - empresas cuyo manejo representa gran responsabilidad y en las que la diversidad de funciones hacen que cualquier funcionario delegue actividades y al mismo tiempo tener la obligación de ejercer un adecuado control.

Existen tres tipos de comité:

- Consultivos
- Decisorios
- Ejecutivos

No obstante lo anterior, en la práctica cada modelo de organización no es usado puramente, casi siempre se - combina con otros para dar mayor flexibilidad en su - aplicación.

Por ello es que de cada modelo de organización se puede decir que el tipo lineal y Staff es la que más se - - adapta a una empresa bancaria, puesto que permite que - existan áreas cuyas características aprovechan lo positivo de otros estilos organizacionales, ejerciéndose la autoridad lineal y aplicando las funciones Staff del - área, con ello se hace mas dócil el criterio de cada - persona que interviene en la función, obteniéndose un - máximo rendimiento.

CAPITULO SEGUNDO**LAS TARJETAS DE CREDITO**

II.1 ANTECEDENTES

Las Tarjetas de Crédito son hoy en día tan parte de la vida diaria como la televisión, la radio, el automóvil, las cuentas de cheques, etc., las tarjetas bancarias - fueron concebidas en respuesta a las necesidades del - consumidor, y sus servicios han ido evolucionando para satisfacer estas demandas.

En la época de los años veinte, se presenció un agitado período de cambio, una industrialización avanzada - que coincidió con un cambio social; fué en esta época que una compañía en los Estados Unidos llamada "Wester Union", expidió una sencilla placa de metal a un selecto grupo de sus clientes, con ésta, el cliente recibía atención rápida y cortés, y al mismo tiempo la ventaja de pagos diferidos.

En los tres años siguientes, en los Estados Unidos, - varios hoteles, tiendas de departamentos, compañías de petróleo y los ferrocarriles también expidieron una - placa de metal a sus clientes preferidos.

En 1924, una compañía petrolera, la "General Petroleum Corporation" fué pionera en la expedición de las primeras tarjetas de crédito para gasolina; aunque fueron otorgadas a empleados de la compañía y clientes selectos. Luego el programa se extendió al público en general, pero este período de expansión tropezó con la caída de la Bolsa de Valores en Nueva York, conocida como "el martes negro de 1929".

La depresión temporalmente obstaculizó el crecimiento de las tarjetas de crédito, cobrar cuentas atrasadas era difícil, y esto tenía que cambiar. En una euforia de optimismo un grupo financiero se dedicó a la tarea de revivir la tarjeta de crédito a finales de 1930 - lograron tener éxito, haciendo énfasis en el uso de las tarjetas para aumentar la bondad del producto y promover las ventas, como resultado la American Telephone and Telegraph inició el sistema de la tarjeta de crédito "Bell", los ferrocarriles y las aerolíneas también incluyeron dentro de sus planes la tarjeta de crédito.

La Segunda Guerra Mundial atrasó los avances de las tarjetas de crédito por segunda vez. En 1944 el Comité de Reserva Federal en los Estados Unidos expidió un

reglamento que restringiera el uso de las tarjetas — hasta terminar la guerra.

En 1946 empezó la verdadera revolución de crédito; en Brooklin, New York, el Frank Bush Bank introdujo el plan "Charge it" usando vales para compras en los almacenes afiliados al sistema. Dinners Club desarrolló la primera tarjeta para viajes y entretenimientos en 1950.

Los socios de este plan de tarjetas disfrutaban las ventajas de usar una tarjeta en numerosos lugares, — tales como restaurantes, hoteles y para sus viajes en general.

Cada mes la compañía pagaba al comercio afiliado las ventas mediante la tarjeta, después de deducir un descuento, y sus tarjetahabientes recibían la cuenta por las compras hechas durante el mes. Este sistema proporcionó un gran desarrollo a la industria de viajes de entretenimiento otorgando a sus clientes una comodidad muy valiosa y a la empresa le dejaba utilidades.

Siguiendo este camino la compañía American Express expidió su tarjeta internacional en 1958 y Carte Blanche

lo siguió a mediados de 1960.

El éxito de las tarjetas de viajes y entretenimientos - fué el reflejo de la escena norteamericana de los años cincuenta. Este tipo de tarjetas cubría solo una - parte del mercado y los clientes requerían de agilizar sus compras diversas, estaba en manos de las Instituciones Financieras tomar este reto.

En 1951 un Banco de Long Island, expide la primera tarjeta de crédito bancaria, esta tarjeta identificaba al cliente y era aceptada por los comerciantes para efectuar sus ventas, el comerciante enviaba las notas de venta y el banco abonaba a su cuenta corriente el importe total de la venta, descontando la comisión correspondiente que constituía un nuevo ingreso para el Banco, debido a este éxito, alrededor de 100 bancos en los Estados Unidos se iniciaron en el servicio de las tarjetas, sin embargo las ganancias extraordinarias que pensaban obtener no se materializaron y más de la mitad de estos bancos cancelaron este servicio debido a los altos costos que representaba y al mínimo beneficio obtenido.

En 1958, el Bank of America inició un proyecto en Fresno California y después lo extendió a todo el Estado, su objetivo era aumentar el volúmen de negocios en Bankamericard, ampliando el número de usuarios.

Al finalizar la década de los cincuentas, más de cuarenta bancos en los Estados Unidos daban ya este servicio y de 200 bancos que tenían el sistema de tarjetas de crédito para Septiembre de 1967, solo 27 habían iniciado antes de 1958.

Para 1968 existían ya dos grandes grupos bancarios internacionales que controlaban la operación de tarjetas de crédito: El Interbank Card Association y El International Bank Corporation (hoy VISA).

En el año de 1967, en México el desarrollo de las tarjetas bancarias se iniciaba, este año el Banco Nacional de México, S.A., pagó los derechos al Interbak por el uso de sus programas, logotipos y derechos de uso de marca, siendo la primera tarjeta de crédito en Latinoamérica. Para Junio de 1969, el Banco de Comercio S.A. compra a su vez los derechos de colores, uso de marcas etc., al sistema Bankamericard, y con ello los dos

Bancos más grandes del país ofrecieron este sistema innovador en nuestro medio, unos meses después, un grupo de Bancos crea la Empresa "Promoción y Operación S.A.", para maquilar las tarjetas Carnet, creando con esto una amplia competencia entre todos los bancos, por lo que hace a las tarjetas no bancarias como mencionamos al inicio del presente capítulo, se enfocaron al aspecto de viajes y entretenimientos, tal es el ejemplo de las tarjetas Dinner's Club y American Express, que a principios de la década de los sesentas emitieron en nuestro país las primeras tarjetas de este tipo.

Como resultado de los beneficios obtenidos por las tarjetas bancarias y las particulares, los grandes almacenes de prestigio también emitieron sus propias tarjetas proporcionando crédito propio, estas son:

Liverpool de México, Sears, El Palacio de Hierro, Suburbia, París Londres, etc.

El mismo fenómeno sucedió con las Líneas Aéreas Mexicanas como, Aeromexico y Mexicana de Aviación, quienes emitieron tarjetas de crédito para el pago de boletos de avión.

Las arrendadoras de automóviles también son usuarios de este servicio, por ejemplo:

Avis de México, Budget, Hertz, etc.

Por último, hoy como ayer las tarjetas expedidas por Bancos mexicanos, continúan su operación y desarrollo, pero restringiendo su uso fuera del país debido al fuerte problema económico que enfrenta nuestro Gobierno no obstante se siguen realizando mejoras en los sistemas administrativos para que en el futuro, de existir la autorización gubernamental, las Instituciones Bancarias estén en posibilidad de hacer frente a la nueva operación.

II.2 EL CREDITO: CONCEPTO Y DEFINICION

CONCEPTO DE CREDITO:

El moderno comercio no puede ser concebido sin el gran factor que mueve el desarrollo de capitales, que es el crédito, puesto que en la vida social y económica de nuestro país cobra cada día mayor importancia.

El sistema crediticio, gracias a sus etapas evolutivas, va marcando la pauta en el desarrollo de la sociedad contemporánea, ya que por medio de éste se desenvuelven y multiplican los capitales que han venido repercutiendo en una mejor forma de vida para la sociedad, pues es indispensable dentro del ciclo económico de toda empresa el financiamiento a corto y largo plazo.

DEFINICION DE CREDITO:

El término de "crédito" es usado para designar un determinado tipo de transacción o relación comercial entre individuos u organizaciones de negocios; la palabra crédito proviene del latín "Credittum" de Credere, que significa creer o tener confianza, a la persona que se le tiene confianza es digna de crédito, a este respecto se mencionarán algunas definiciones:

La Real Academia de la lengua Española la conceptúa como: "La opinión que goza una persona de que cumplirá puntualmente los compromisos que contraiga".

El diccionario Salvat establece (3): "El crédito se -

distingue del simple cambio del que no existe una contraprestación inmediata, sino el compromiso formal del tiempo".

Según J Stuart (4): "El crédito es una simple promesa de pago de dinero".

Para Octavio A. Hernández (4): "El crédito es una Institución económica jurídica, en cuya virtud una persona entrega a otra un bien a cambio de la promesa de que se le entregará al vencimiento de la obligación otro bien o su equivalente".

De acuerdo a lo anterior se puede establecer que el crédito es el compromiso que contrae una persona sea física o moral por la confianza de que es digna y por la cual recibe un bien, el cual devolverá en el plazo fijado o su equivalente, según el acuerdo previamente establecido.

- (3) Diccionario Salvat
Salvat Editores México 1983
- (4) TESIS "La Administración Moderna y los sistemas de información"
C.P. Joaquín Gómez Morfín México 1972

Debido a la amplia gama de necesidades que cubre el crédito, lo clasificamos tomando en cuenta sus generalidades.

1.- En atención a la persona que va a recibir el crédito se divide en:

PUBLICO: Es aquel que el Estado ejerce a través de sus organismos administrativos, con la finalidad de obtener dinero, bienes o servicios y con ello atender las necesidades de carácter colectivo.

PRIVADO: Es el que se otorga a personas o bien a organismos particulares.

2.- Por el objeto a que es posible aplicarse puede ser:

* **Al consumo:** Este es concedido en forma de anticipos, en especial en el sector asalariado, con el fin de satisfacer sus necesidades de carácter personal en lo que se refiere a víveres, vestido, artículos de consumo duradero, etc., el ejemplo viene a ser precisamente la tarjeta de crédito que otorgan las Instituciones Bancarias.

* Es productivo, cuando el capital prestado es destinado para la producción de bienes y se puede dividir en:

- a) Crédito Comercial, que es otorgado a vendedores al mayoreo, menudeo y comisionistas, que son los agentes que intervienen en el proceso comercial que se inicia en la fábrica con la compra de artículos manufacturados y que finaliza con el último consumidor.
- b) El crédito industrial incorpora el capital a la industria y materias primas y con ello incrementa la capacidad de producción.
- c) El crédito agrícola ayuda al agricultor a obtener financiamiento para la compra de maquinaria, semillas, fertilizantes y en general todo lo relacionado con su actividad propia.

En relación al tiempo, este puede ser a corto, mediano o largo plazo, la citada clasificación es el resultado de los términos usados en las prácticas contables para su presentación en los registros y estados financieros

así, el crédito a corto plazo es otorgado a menos de — un año, el mediano a cinco años y el largo plazo a más de este período.

El crédito crea una relación estrecha de tipo jurídico entre deudor y acreedor, ya que por una parte existe — la obligación del deudor de pagar su deuda y por otra — el derecho que tiene el acreedor a reclamar el pago de esta.

El crédito propicia el ahorro, que es el origen del — capital, financia la industria, facilita la transferencia de bienes económicos, permite el mejor aprovechamiento del dinero, confiere al hombre mayor poder adquisitivo, concentra en Instituciones Bancarias el — numerario que se encuentra disperso, y lo encausa así a fines útiles para la economía. Cuando el servicio de — crédito es suministrado por las empresas, se tiene que realizar ciertas funciones y parte de la organización — del negocio será controlar y dirigir ese servicio.

II.2.1 FACTORES

El criterio para determinar los factores que constituyen el crédito varía según el punto de vista desde el cual se trate de analizar, sin duda, el aspecto jurídico es el que aporta mayores elementos y circunstancias para su análisis, atendiendo a la situación actual, el que otorga el crédito puede requerir del aceptante, elementos que a su juicio considera importantes y estos son:

- 1) Solvencia moral y económica
- 2) Plazo
- 3) Capacidad de pago
- 4) Aprovechamiento de un capital

- 1) Se entiende por una buena solvencia sea moral o económica, la comprobación de que una persona es recta en su comportamiento, respeta y cumple con sus compromisos con oportunidad, independientemente de que su patrimonio es suficiente para respaldar o garantizar las obligaciones crediticias contraídas.

- 2) El plazo como ya mencionamos con anterioridad, es - el tiempo con que cuenta el deudor para realizar el pago al acreedor del crédito concedido, pudiendo - ser a corto, mediano o largo plazo.

- 3) La capacidad de pago se define como los recursos - necesarios en efectivo que el solicitante posee - para efectuar el pago oportunamente del crédito re- querido, tales recursos deben provenir de ingresos derivados de la actividad propia y de la que genere la aplicación del crédito en la inversión de un - bién o negocio, objeto del crédito y el cual sirve para realizar los pagos correspondientes en el - - plazo fijado.

- 4) El aprovechamiento de un capital es el obtener un - determinado rendimiento sobre una inversión cual- - quiera que ésta sea, por otra parte, el crédito ob- tenido puede estar orientado a la ampliación de un negocio propio, o bien a refaccionar a la empresa - con el fin de incrementar su producción, con ello - la empresa o los particulares obtienen un beneficio del capital que se convierte en una utilidad.

II.2.2 VENTAJAS Y DESVENTAJAS

Las ventajas del crédito se basan en la importancia que éste tiene en la economía, debido a los beneficios que produce a nivel micro económico, esto es de la célula - de la economía que es precisamente la empresa. A continuación citamos las siguientes ventajas:

- A) Se ve incrementada la capacidad de producción otorgándose créditos refaccionarios, o en su caso de - créditos de Habilitación o Avío.

- B) Propicia la apertura de nuevas fuentes de trabajo a la creación o expansión de empresas de diferentes - ramos.

- C) Es un factor fundamental en aumento del consumo, ya que cada día los consumidores adquieren un gran - - número de satisfactores pagándolos a crédito.

- D) Ayuda al fomento de todo tipo de servicios por - - medio del establecimiento de plazos largos para su pago.

- E) En algunas ocasiones permite disminuir los costos, pues fomenta el consumo, haciendo posibles economías a escala.
- F) Permite aumentar las ventas.
- G) Contribuye en cierta forma al disfrute de bienes o servicios en forma inmediata sin ser necesario - - esperar el tiempo que se requiere en el ahorrar para el pago de cosas satisfactoras.

Entre las desventajas que representa el crédito podemos mencionar las siguientes:

- A) Congela el capital. Existe un período de espera - antes del pago, esta desventaja se reduce cuando se cobran intereses, asimismo se puede eliminar esta - desventaja ya que es posible negociar los documentos, por ejemplo descuentos bancarios.
- B) Incrementa el gasto de la operación, ya que es necesario implementar registros y sistemas de control

así como vigilar la óptima y oportuna recuperación de los créditos concedidos.

- C) Se plantea el riesgo de perder cuentas.
- D) El cargo de intereses aumenta el costo del producto o servicio.

11.3 ASPECTOS GENERALES DE LAS TARJETAS DE CREDITO

Hoy por hoy las tarjetas de crédito bancarias son concebidas como un instrumento de pago, el crédito se inicia con la celebración y aceptación de un contrato de Apertura de Crédito, siendo el Banco el acreditante y el cliente el acreditado, este crédito es diferente a todos los bancarios, ya que una de sus características principales es la revolvencia que tiene, esto es que se puede disponer de la línea de crédito otorgada parcial o totalmente y liquidar, ya sea en mensualidades o bien el importe del saldo total, lo que hace que pueda volver a disponer de la capacidad. Asimismo se trata de un crédito quirografario, debido a que el usuario lo ejerce mediante la suscripción de pagarés a la orden de

el Banco.

El 8 de Noviembre de 1967, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público a través de su Dirección de Crédito - emitió bajo el Oficio No. 305-39455, el Reglamento en el cual se basan las tarjetas de crédito bancarias, - mismo que en el transcurso del tiempo sufrió modifica - ciones mínimas y el 19 de Agosto de 1981 la propia - - Secretaría de Hacienda, apoyándose en el Artículo 46 - Bis 5, de la Ley General de Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares, expide nuevas reglas ampli - ando las ya establecidas, la cual elimina las circula - res anteriores de los que, entre los puntos más rele - vantes se destacan:

- Que la expedición de las tarjetas de Crédito Banca - rias se hará invariablemente en base a un contrato de apertura de crédito, cuyo plazo máximo de vigencia, - así como el de las tarjetas será de 24 meses, pudien - do ser prorrogado con la aceptación de ambas partes.
- Las tarjetas de crédito se expiden siempre a nombre - de una persona física y serán intransferibles.

- Las tarjetas no pueden ser enviadas a los clientes -
por correo postal.

- Podrán ser sujetos de crédito las persona físicas, -
de acuerdo a lo que establece la ley, que no sean -
menores de 21 años, ni mayores de 65.

El monto de la línea de crédito otorgada varía desde un
mínimo de \$150,000.00 hasta un máximo indefinido -
siempre y cuando el cliente tenga la suficiente solven-
cia económica para efectuar sus pagos con toda oportu-
nidad de acuerdo a las cláusulas contenidas en el pro-
pio contrato.

Las compras podrán efectuarse en los establecimientos -
con los que el Banco haya firmado previamente un con-
trato de aceptación de la tarjeta, podrán expedirse -
tarjetas adicionales autorizadas por el cliente al -
amparo del crédito autorizado.

La vigencia del contrato y la línea de crédito es por -
un año y podrá ser renovado automáticamente por perío-
dos iguales, aunque el banco, o en su caso el cliente -
podrán dar por terminado el contrato en el momento que

lo juzguen conveniente, al hacerlo, el cliente deberá - cubrir el saldo existente y devolver al banco la tarjeta correspondiente, ya que esta es propiedad de aquel.

En caso de robo o extravío de la tarjeta, el cliente - deberá notificarlo por escrito de inmediato al banco, - pues de lo contrario será responsable del mal uso que - un tercero haga del plástico en tanto el Banco sea - - notificado, recupere la tarjeta extraviada o esta expire su vigencia. Este punto es el Tema del presente - trabajo, por lo cual será ampliamente expuesto en los - capítulos correspondientes.

Por último el Banco celebra entre éste y el estableci - miento comercial, un contrato en el cual el banco se - obliga a pagar al afiliado el valor nominal de los - pagarés suscritos por los tarjetahabientes descontando un porcentaje o comisión por los servicios que el Banco le presta.

Dentro del contrato suscrito con el comercio, este se - obliga a revisar el Boletín que se envía periódicamente de las cuentas que se encuentren canceladas, cuando el importe de la compra no rebase el límite que el Banco -

le ha fijado como máximo en cada venta, ya que en todo caso deberá solicitar al Banco le autorice el consumo, o bien se le informa del rechazo de la venta, llegando inclusive a solicitarle recoja el plástico al cliente - por problemas de diversa índole.

El tarjetahabiente optará por el pago total, liquidando el saldo que refleje el estado de cuenta, enviado por - el Banco sin cargos adicionales, o bien el pago diferido en once mensualidades con cargo de intereses a la - tasa fijada por el Banco de México, más un porcentaje - adicional autorizado. El Banco a su vez obtiene beneficios como son:

Del comercio por el importe de la comisión descontada - por cada pagaré suscrito por el tarjetahabiente, así - como por los saldos promedios que mantenga en su cuenta de cheques, derivado de los depósitos que el comercio - realiza a ésta.

Del cliente, por los intereses generados si opta por el financiamiento.

11.4 EL USO DE LAS TARJETAS COMO INSTRUMENTO DE PAGO

Desde sus inicios de operación, las tarjetas bancarias ofrecían varias ventajas para los clientes, tales como:

- 1.- Disposición de dinero en efectivo en el Banco para emergencias o imprevistos.
- 2.- Recibir un estado de cuenta del mes, el cual refleja los consumos realizados.
- 3.- Eliminar el riesgo posible de la pérdida o robo del efectivo.
- 4.- Adecuado control de gastos.
- 5.- Comprar al contado y pagar a plazos en mensualidades a un mínimo interés.

Este último punto, hasta el año de 1974, resultaba muy atractivo, puesto que los clientes en un 80% liquidaban en mensualidades el importe de sus compras a una tasa de interés fijo del 18,5% anual, o sea el 1,54% mensual sobre saldos insolutos.

En el transcurso de los últimos años, las tasas de interés para las tarjetas bancarias, han venido sufriendo incrementos considerables, esto debido al elevado índice de inflación por el que atraviesa nuestro país, ya que hasta el mes de Septiembre de 1986, la tasa de interés que fija el Banco de México, es del orden de un 9.09% mensual que se convierte en el 109.09% anual, el cual mes con mes es modificado dependiendo del costo del dinero (Costo Porcentual Promedio), es decir el interés es flotante y no fijo como existía al inicio de operación de las tarjetas bancarias.

En virtud de esta situación, hoy en día una gran parte de los tarjetahabientes no opta por los pagos diferidos y efectúa sus pagos totales en casi un 78% del total de estos, por ello se puede decir que las tarjetas de crédito bancarias han dejado de ser precisamente de crédito para convertirse en un sistema de pagos, en otras palabras el cliente realiza sus compras a un contado máximo de 50 días sin el cobro de intereses, siempre que liquide el importe total de compras.

Lo anterior le permite al cliente disponer de su línea de crédito en la medida de sus posibilidades y le - -

ofrece las mismas ventajas mencionadas en los puntos -
1 al 4, al inicio del presente inciso.

CAPITULO TERCERO
RIESGO DE LAS TARJETAS DE CREDITO

III.1 ASPECTOS LEGALES

En el primer capítulo se mencionó que el cliente-pros- pecto, requisita una solicitud y la deposita en el Ban- co, una vez analizada y autorizada, se emite una tarje- ta, tanto el titular como a las personas por él autori- zadas a ejercer el crédito, es entonces que a partir de este momento, el usuario de las tarjetas de crédito - corre el riesgo de perder su tarjeta, o bien ser vícti- ma del robo de la misma, al darse esta situación, la - persona que haga uso de la tarjeta en cuestión, incurre en un delito, que de acuerdo al Artículo 13 del Código Penal, lo define de la siguiente forma:

"Son responsables del delito los que acuerden o prepa - ren su realización, los que lo realicen por si y los - que intencionalmente presten ayuda o auxilien a otro - para su comisión".

Asimismo, el Código Penal, tipifica el fraude como de - lito en su Artículo 386, que a la letra dice:

"Comete el delito de fraude el que engañando a uno, o - aprovechándose del error en que éste se halla, se hace

ilícitamente de una cosa o alcanza un lucro indebido".

Por otra parte el hecho de suscribir pagarés con una tarjeta que no es de su propiedad, es sancionado según lo establece el Artículo 244 del mismo Código mencionado, el cual indica que:

"El delito de falsificación de documentos se comete por alguno de los medios siguientes":

- I.- Poniendo una firma o rúbrica falsa, aunque sea imaginaria, o alterando una verdadera.

Artículo 245: "Para que el delito de falsificación de documentos sea sancionado como tal, se necesita que concurren los requisitos siguientes":

- I.- "Que el falsario se proponga sacar algún provecho para sí o para otro, o causar perjuicio a la sociedad, al Estado o a un tercero".
- II.- "Que resulte o pueda resultar perjudicado a la Sociedad, al Estado o a un particular; ya sea en los bienes de éste o en su persona, en su honra

o en su reputación".

III.- "Que el falsario haga la falsificación sin consentimiento de la persona a quien resulte o pueda resultar perjuicio o sin el de aquella en cuyo nombre se hizo el documento".

Si la tarjeta usada por un tercero fué producto de un robo, el Código Penal en su Artículo 367 establece que:

"Comete el delito de robo el que se apodera de una cosa ajena mueble, sin derecho y sin consentimiento de la persona que pudo disponer de ella con arreglo a la Ley.

Con fundamento en los Artículos del Código Penal antes señalados, es posible fincar la responsabilidad de la persona o personas que realizaron los consumos con la tarjeta de crédito de la persona a quien el Banco otorgó el crédito, las penas que la ley impone para este tipo de delitos, varía desde el pago de una fianza en tanto dure el proceso, el pago del importe dispuesto como consecuencia de la suscripción de los pagarés y hasta una sanción de 20 años o más, dependiendo del monto defraudado.

Como mencionaremos más adelante, los elementos necesarios para establecer la responsabilidad de contra de una persona se dan durante el transcurso de la investigación de cada uno de los casos que se presentan, con estos elementos y aunado a los dictámenes grafoscópicos es posible formular la demanda correspondiente ante las autoridades competentes y con ello enmarcar el aspecto legal que requiere este hecho ilícito.

III.2 COMO SE DETERMINA UN FRAUDE

Una vez establecidos los conceptos en que se enmarca la empresa desde el punto de vista administrativo, organizacional, y se han definido las bases legales en forma genérica de la reglamentación para la expedición y uso de las tarjetas bancarias, en el presente capítulo se expondrá la forma en que se presenta el uso fraudulento de las Tarjetas de Crédito, motivo del presente - - trabajo.

Como se menciona en el capítulo primero, el tarjeta- -- habiente, realiza consumos de bienes o servicios en - aquellos comercios que el banco ha contratado previa- -

mente para la aceptación de las tarjetas de crédito, el cual lo responsabiliza del uso que se haga con la tarjeta en cuestión, ya sea de las personas por él autorizadas, o bien por terceras personas que sin el consentimiento de aquel, usaron la tarjeta con anterioridad al aviso por escrito al Banco, asimismo se establece que el Banco ha contratado un Seguro que libera al cliente de esta responsabilidad por los consumos realizados con posterioridad al aviso por escrito, debido a lo cual, únicamente debe cubrir el importe del deducible; pues bien, aquí es entonces cuando inicia el aspecto del fraude, estas circunstancias serán expuestas en las páginas siguientes:

Diariamente el Banco recibe a través de sus Sucursales, el depósito de los pagarés suscritos por los clientes en los comercios, producto de la compra de bienes o servicios. Estos documentos se reciben para su proceso tomándose nota de los datos que refleja el pagaré, tales como, número de cuenta e importe, mismos que sirven de base para afectar los saldos de los clientes.

Como resultado del proceso de dichos pagarés, entre otros se emite un listado de computadora, el cual

refleja consumos realizados por los clientes, los -
cuales exceden por su monto y número ciertos parámetros
fijados en las políticas del Banco definidas para el -
computador.

Al efectuar un análisis detallado del listado, se veri-
fica cada una de las cantidades reflejadas, el respon-
sable de la función, identifica los importes de cada -
operación, si están realizados en un solo comercio, si
los importes son similares, el saldo anterior del -
cliente, se lleva a cabo un detallado análisis de cada
cuenta reflejada; si existe sospecha del uso de la tar-
jeta, de inmediato se requisitan los controles necesa-
rios y se trata de establecer comunicación telefónica -
con el cliente para en su caso determinar si está -
haciendo uso de su tarjeta, informándole del saldo que
exista a la fecha, o bien si está siendo utilizada por
un tercero, producto del robo o extravío de la tarjeta
en otros casos se envía un telegrama, solicitando al -
cliente se comunique para determinar lo antes menciona-
do.

En aquellos casos en que el cliente informe no tener en
su poder la tarjeta y desconozca el saldo que le han -

comunicado, inmediatamente se procede a cancelar el crédito asignado al cliente, usando para ello los avisos o Boletines que son entregados a cada comercio sistemáticamente.

Otra de las causas por medio de las cuales el Banco se entera de los consumos no realizados por el cliente, se determina cuando acude a cualquier Sucursal y presenta por escrito su inconformidad, reclamando aquellos consumos de los cuales está seguro no efectuó. El Banco, al recibir esta información, se da la tarea de integrar la documentación necesaria.

III.2.1 INTEGRACION DE LA DOCUMENTACION

Para estar en condiciones de dar seguimiento a la reclamación del cliente, la documentación es integrada en un expediente el cual contiene:

- El Contrato de Apertura de Crédito
- El Reporte de Robo o Extravío, en su caso.
- Los pagarés, objeto de la reclamación
- Algunos pagarés firmados por el propio tarjetahabiente.

- los estados de cuenta que reflejen los consumos de los dos puntos anteriores.

Esta documentación es analizada a detalle por el documentador, quien está asignado al área de Fraudes. El análisis, básicamente está orientado a realizar una profunda revisión de las firmas que contienen los pagarés, los comercios en que fueron suscritos, si de acuerdo a las políticas bancarias y de operaciones se requirió de la autorización correspondiente para hacer efectivo el pagaré, determinar contablemente el monto total de los importes dispuestos para conocer el saldo real del cliente y el saldo de las operaciones fraudulentas.

Para tener una idea de lo que significan los fraudes que se cometen con tarjetas bancarias, y de acuerdo con las estadísticas que son presentadas por las instituciones nacionales de crédito en las juntas de intercambio de información que cada una de estas posee, se determinó que aproximadamente el 1% del total de las tarjetas que son reportadas a los Bancos como robadas o extraviadas, son usadas en forma fraudulenta. Del 100% de los fraudes que se cometen, el 60% de los casos son

posteriores a la fecha en que el cliente dió aviso al Banco, y el 40% restante corresponde a pagarés que son suscritos antes de que el cliente dé aviso.

Una vez que la información ha sido documentada, se cita al cliente en las oficinas del Banco, y en esta entrevista se pide al cliente que redacte de puño y letra los pormenores de la forma en que le fué robada su tarjeta, o bien si recuerda en que lugar posiblemente la extravió, o en su caso la reclamación formal del saldo que existe en su cuenta y el cual desconoce; asimismo se dá poder al Banco para que en su nombre y representación del titular se lleve a cabo una investigación y en su caso la denuncia a las autoridades competentes contra quien resulte responsable del mal uso de la tarjeta, ya que según se estableció, la persona que use una tarjeta de crédito falsificando la firma que ésta contenga, está cometiendo un fraude. En dicha entrevista se le informa al cliente el monto total del fraude cometido con su tarjeta, y en su caso se establecen las siguientes alternativas:

Se le indica al cliente que los pagarés suscritos a partir de la fecha en que reportó el extravío al Banco,

serán retirados de su cuenta, y aquellos pagarés suscritos anteriores a la fecha de su reporte, deberán ser liquidados por éste, para lo cual se elabora un pagaré que ampara el importe del monto correspondiente, al que no se le aplica una tasa de interés, mismo que pagará el cliente en un determinado número de mensualidades.

En caso de que el cliente se niegue a cubrir el importe de los pagarés suscritos anteriores al comunicado efectuando al Banco, la documentación del expediente se turna al área Jurídica Mercantil para la Demanda respectiva y estar en condiciones de establecer la recuperación del adeudo por la vía legal.

Por aquellos importes que excedan al monto que el seguro cubre, se solicita su castigo ante la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros, y se refleja como quebranto para la Institución.

III.2.2 ANALISIS DE LA INFORMACION

El personal del área de fraudes, obtiene tres fotocopias de cada documento que integra el expediente, requisita los asientos contables correspondientes, realiza el cálculo de intereses que en su caso serán abonados a la cuenta del cliente.

Ordena la documentación original, acomodando los pagarés en orden cronológico, integrando un expediente original único, y éste es turnado a la Sección de Investigaciones para su trámite.

Por aquellos pagarés que han sido suscritos con posterioridad a la fecha del aviso al Banco, se realiza una formal reclamación a la Compañía de Seguros por el monto total del fraude. El reglamento que se emitió por parte de la Secretaría de Hacienda, y del cual se hace mención en el capítulo Primero, contempla aquellos consumos realizados posteriores al aviso de extravío que el cliente haga al Banco.

La sección de Investigaciones recibe de la sección de -

documentadores la información original que se encuentra en el expediente y dá inicio a la investigación, la - cual contempla un análisis profundo de los comercios en que los pagarés fueron suscritos, y encontrar una mecánica del uso que se le dió a la tarjeta.

Por otra parte se llevan a cabo visitas a los comercios en las que se entrevista a las personas que atendieron al portador de la tarjeta, solicitando notas de venta, así como definir una probable media filiación de la - persona.

Se revisan casos similares al actual y se comparan rasgos de las firmas para determinar si es posible que se trate de la misma persona que en ocasiones anteriores - ha hecho uso de las tarjetas.

Se entrevista al cliente con el fin de obtener una información más amplia de la forma como sucedió el robo o extravío, y con ello se cierra el círculo de los lugares en que pudo existir la pérdida de la Tarjeta de - Crédito.

En aquellos casos en que no se determino la presunta -
responsabilidad de un tercero, el expediente pasa a -
formar parte del archivo de antecedentes del área de -
Investigaciones.

En aquellos casos en que el área de Investigaciones -
logre contar con elementos que permitan determinar la -
responsabilidad de un tercero que usó la tarjeta motivo
de la investigación, la documentación original es en- -
tregada al área Jurídica, quien presenta una denuncia -
formal ante las autoridades competentes, aportando los
elementos de juicio en las que se establece la respon- -
sabilidad de la persona que hizo uso de la tarjeta; en
algunos casos se entrega un estudio de Grafoscopia como
prueba del ilícito.

El área Jurídica solicita a las autoridades, se imponga
el máximo castigo al culpable y le sea reintegrada la -
cantidad derivada del fraude, con ello se logra el - -
beneficio de mantener a los defraudadores en los pena -
les y evitar que continúen cometiendo actos delictivos
que aumenten las pérdidas para los emisores de tarjetas
de crédito.

CAPITULO CUARTO
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA
GERENCIA DE FRAUDES

IV.1 OBJETIVO

El presente capítulo tiene como finalidad el establecer la estructura organizacional de una Gerencia de Fraudes misma que resulte adecuada y completa para dar solución positiva a los casos de fraude que se presentan, así como implementar nuevas estrategias que logren disminuir el uso fraudulento de las tarjetas bancarias, ayudando con ello a reducir las pérdidas que existen por este concepto.

La estructura se diseñó de acuerdo a la necesidad que representa el atender a clientes, quienes han sufrido la pérdida o robo de su tarjeta, y la cual ha sido usada por un tercero.

Por otra parte se pretende establecer controles que permitan identificar de inmediato el uso de una tarjeta que no se encuentre en poder del cliente y con ello estar en condiciones de cancelar su aceptación en los comercios o Sucursales Bancarias. Asimismo se requiere el agilizar el trámite de la integración de la documentación, el análisis de la misma, la investigación -

correspondiente, llegando a establecer presunta responsabilidad de la persona que usó la tarjeta y presentar la demanda correspondiente en los juzgados, logrando que los responsables cumplan condenas y con ello eliminar parcialmente las posibilidades de que realicen un nuevo fraude.

IV.2 IMPORTANCIA DE ESTA AREA

Debido a la situación de crisis económica por la que se atraviesa a nivel mundial, en los últimos 5 años, el índice de uso y falsificación de tarjetas para realizar fraudes, ha ido en constante aumento, motivado por situaciones de desempleo, inflación, deterioro de ingreso, o bien debido a que grupos de personas han encontrado en esta actividad una forma de vivir, enfrentando el riesgo que conlleva el hacer uso de tarjetas, por una parte no autorizadas por el Banco, o bien falsificando las firmas de los usuarios de tarjetas bancarias. En 1982, una de cada 42 tarjetas que se reportaba como robada o extraviada, era usada en forma fraudulenta, esto es el 2.37%. En 1984, una de cada 24 tarjetas sufre esta situación, lo que incrementó al

4.20% el porcentaje de uso.

En el año actual, internacionalmente las ciudades de Nueva York, Miami y Chicago son, de acuerdo a las estadísticas las que han sufrido falsificación de tarjetas por parte de grupos quienes conocen la mecánica de operación y la forma en que se puede elaborar el plástico, aunque de poca calidad, que no obstante los comercios aceptan como auténticas.

La falsificación de los plásticos en los Estados Unidos es más propicia, debido a que la materia prima usada por los Bancos para la elaboración de las tarjetas, se encuentra al alcance de cualquier persona, esto incluye a la maquinaria con la que se imprime el logotipo de cada tarjeta o con lo que se dá realce a la numeración del plástico, por esta situación, los grupos más importantes de tarjetas bancarias a nivel mundial (Master Card y Visa Internacional), se han dado a la tarea de implementar proyectos mediante los cuales se dificulte la posibilidad de falsificar las tarjetas.

Estas medidas incluyen, colocación de contraseñas de seguridad que se le imprimen a cada tarjeta. Otras más

es la instalación de los comercios de pequeños computadores con microcircuitos que validan un número que - - está integrado a la Banda Magnética de cada tarjeta, el computador identifica dicho número y por medio de este se logra conocer el número de cuenta, su vencimiento y en su caso si la tarjeta se encuentra cancelada o no.

Otras estrategias están encaminadas a dar seguimiento de las actividades que grupos de Sudamericanos y Cubanos se encuentran realizando en los Estados Unidos, ya que no obstante las medidas antes descritas, los defraudadores también buscan nuevas formas de sorprender a las Instituciones Bancarias y obtener beneficios ilícitos para su provecho.

En nuestro país, una de las formas más comunes de realizar un fraude es precisamente, el falsificar las - - firmas de los clientes, a través de la imitación de los rasgos que en más de un 60% igualan a la del cliente, - - provocando con ello que el 70% de los fraudes se lleven a cabo en las tiendas de autoservicio, debido al volumen de clientes que acuden a este tipo de tiendas y a la presión que ejerce sobre las cajeras.

Otra de las formas conocidas ampliamente es la de - -
colocar una etiqueta de color blanco sobreponiéndola en
la banda de firma del cliente, haciéndolo tan adecuada-
mente que los cajeros de los comercios pasan desaperci-
bidos de ésta situación, permitiendo que el defraudador
realice los consumos.

Con el fin de reflejar una idea más detallada del uso -
indebido que se lleva a cabo con tarjetas de crédito, -
que las Instituciones Bancarias emiten, en los párra- -
fos que a continuación citamos, se explica brevemente -
dos fraudes presentados en nuestro país:

En el mes de Enero de 1984, una Institución Bancaria de
nuestro país, detectó el uso fraudulento de alrededor -
de 300 tarjetas de varios Bancos de Estados Unidos y -
Europa, se inició la investigación correspondiente y -
para mediados del mes de Febrero de 1985 se logró dete-
ner a cuatro personas quienes de acuerdo a sus declara-
ciones, habían comprado las tarjetas falsificadas a una
persona en la ciudad de Nueva York, a finales del mes -
de Octubre de 1983, empezaron a utilizarlas en el - -
interior de nuestro país, el monto total de los consu-
mos fué de casi 60'000,000.00 . Actualmente dos de las

cuatro personas se encuentran purgando una condena de -
10 años de prisión por los cargos de fraude y suplantación de personas.

En el mes de Mayo de 1985, se estableció que existían -
tarjetas de crédito falsificadas de Instituciones Bancarias del país, por lo que la Sección de Investigaciones de un Banco procedió a realizar la investigación, -
la cual tomó casi cinco meses; a principios del mes de Noviembre del mismo año, se determinó que un matrimonio dueño de una tienda en la ciudad de Puebla, se encontraba elaborando tarjetas de diversas Instituciones -
Bancarias, tanto nacionales como extranjeras; asimismo existía en su poder material de la misma calidad con -
los que se elaboran los plásticos autorizados. El -
monto de lo defraudado ascendió a la cantidad de 20 -
millones de pesos. Actualmente el matrimonio se -
encuentra purgando una condena de 15 años por varios -
delitos cometidos.

Como se observó con estos dos ejemplos, los grupos de -
defraudadores de tarjetas de crédito, depuran en mayor medida sus formas de cometer delitos en contra de las Instituciones Bancarias, es por ello que basados en lo señalado

en el presente capítulo con respecto al uso fraudulento que se realiza con tarjetas bancarias, tanto nacionales como extranjeras y debido a la necesidad y experiencia que se tiene en los bancos; en los siguientes incisos de este capítulo se propone una estructura organizacional de la Gerencia de Fraudes, la cual permita un óptimo control y en lo posible la disminución de estos ilícitos que causan grandes pérdidas a los emisores de las tarjetas de crédito.

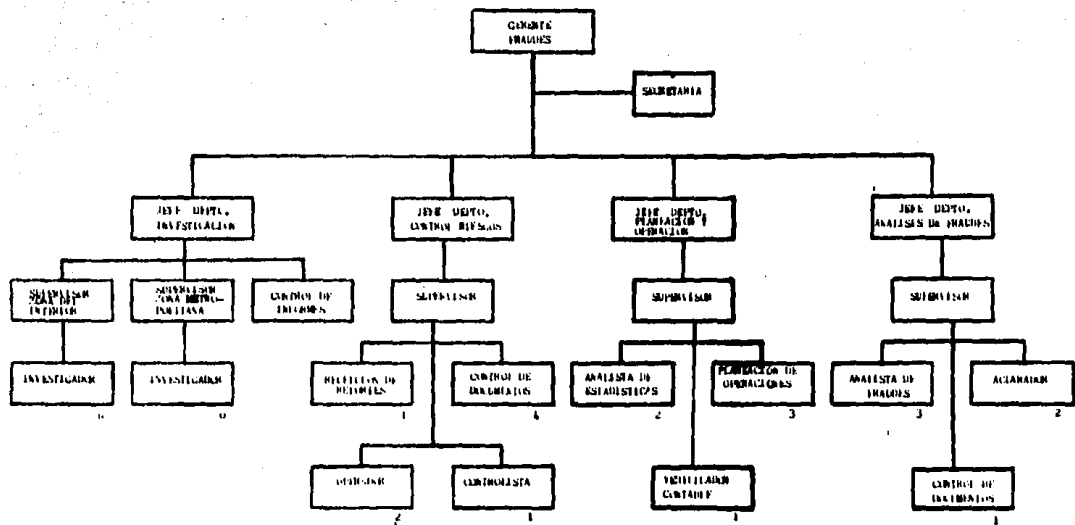
IV.3 PRESENTACION DE LA ESTRUCTURA

En el organigrama que se presenta a continuación, se definen los niveles jerárquicos que se requieren en la Gerencia de Fraudes, a efecto de dar un mayor soporte y agilidad a la detección, integración de documentación y a la investigación de los fraudes que se realizan con tarjetas de crédito.

Por otra parte se espera fortalecer las nuevas estrategias de desarrollo para disminuir los fraudes y por consecuencia las pérdidas que actualmente existen por este motivo.

El Gerente del Área, tiene bajo su cargo a cuatro Jefes de Departamento, cada uno de estos tiene actividades específicas encasadas a proveer información a las otras áreas, las que en cada una de ellas existen Supervisores de Sección, quienes directamente se encuentran en contacto con los últimos niveles de organización, todo esto con el fin de agilizar la integración de documentación requerida y el seguimiento que en cada caso sea necesario.

El número que aparece por debajo de los cuadros del organigrama en los últimos niveles, representa el número de plazas que cada puesto tiene.



IV.4 FUNCIONES GENERICAS DE CADA DEPARTAMENTO

He querido dejar como parte final del presente capitulo la descripción de las funciones que en forma muy genérica se realizan dentro de la Gerencia Organizacional del area de Fraudes, con el fin de explicar brevemente las actividades que se desarrollan en cada uno de los departamentos de que se compone la Gerencia, asimismo se pretende presentar con mayor objetividad las responsabilidades asignadas a cada area, con ello se refuerza el objetivo del presente Seminario de investigación.

- GERENTE DE FRAUDES.- Su finalidad es el coordinar a los diferentes puestos que se encuentran bajo su directa responsabilidad, vigilando que las operaciones realizadas en forma fraudulenta, se detecten tan pronto como sea posible, estableciendo los controles adecuados para iniciar la investigación correspondiente, asimismo coordinar la investigación de cada caso para estar en condiciones de deslindar responsabilidades sobre el uso de la tarjeta.

El puesto reporta al Subdirector de una área de - -
acuerdo a la estructura organizacional, mantiene -
estrecho contacto con el área Jurídica a quien en su
caso envía la documentación necesaria a efecto de en-
tablar una demanda penal por el delito cometido; - -
acuerda una vez a la semana con cada uno de los Jefes
de Departamento la estrategia a seguir en cada caso -
para la mejor resolución de los fraudes.

El puesto busca preservar a la Institución y a la - -
clientela en general, de los fraudes y quebrantos -
que existen , utilizando los mecanismos necesarios -
para detectar el uso de las tarjetas por un tercero -
que no ha sido autorizado.

- JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE RIESGOS.- Bajo su
responsabilidad esta el vigilar que el personal a su
cargo reciba oportunamente los listados que son emi -
tidos por el computador, tales como, de tarjetaha- -
bientes, comercios y aquellos en los que se reflejan
las operaciones realizadas a través de las terminales
instaladas en comercios.

Revisar que la documentación necesaria para la integración de la información que se requiere para cada expediente se encuentre completa y sea enviada al departamento de Análisis de Fraudes con toda oportunidad.

Coordinar la solicitud inmediata de los exámenes grafoscópicos que le requiere el departamento de investigaciones.

Establecer las fechas en que los clientes deberán acudir al banco con el fin de proporcionar la información necesaria para el seguimiento del fraude cometido con su tarjeta.

Envío de comunicaciones a los clientes y Sucursales con el fin de obtener datos que permitan dar mayor agilidad a la documentación de expedientes.

Obtener fotocopias de la documentación original que exista en cada expediente, y la cual servirá para presentar la reclamación correspondiente a la compañía de Seguros, y por otra parte los quebrantos

ante la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros.

Por último es responsable de controlar las estadísticas que se generen de cada área con el fin de tomar las medidas necesarias que se requieran en la Gerencia de fraudes.

- JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANEACION Y OPERACION.- Con las estadísticas que se generan por cada área, este departamento planea estrategias de control en las operaciones realizadas por los clientes en los comercios afiliados, el personal del área, efectúa una profunda revisión de aquellos comercios en que se realiza el mayor porcentaje de los fraudes que se cometen con las tarjetas reportadas por robo o extravío.

Diseña estrategias que permitan detectar usos de tarjetas en comercios y la falsificación de estos, se encuentra en constante desarrollo de actividades tales como la instalación de pequeñas terminales de computadora, por medio de las cuales se detectan usos excesivos con las tarjetas.

Planea visitas a comercios con el fin de obtener información acerca de el tipo de mercancías que cada comercio pone a la venta, y con esta información se determina el límite que cada comercio deba tener.

Controla a las Sucursales de todo el país en cuanto a el volúmen de fraudes detectados.

Por otra parte, está bajo su responsabilidad el control y verificación de los asientos contables que se efectúen a los registros del banco, así como a las cuentas de los clientes.

- JEFE DE DEPARTAMENTO DE ANALISIS DE FRAUDES.- Dentro de sus funciones se encuentra el recibir y verificar que los documentos originales, tales como pagarés reportes de extravío, etc., de cada uno de los casos de fraude, que se encuentren en el expediente correspondiente y llevar a cabo el análisis de los pagarés originales estableciendo las fechas de consumo, los comercios en donde se efectuó la compra, si por cada una de estas requirió de una autorización por parte de la Institución, en general, es responsable de que se lleve a cabo un análisis exhaustivo de cada - -

pagaré, así como el determinar los cargos que corresponden al cliente para efecto de la aplicación de las cláusulas del contrato y aquellas que deberán ser -- pagadas por el Seguro.

Debe coordinar que el personal a su cargo, lleve a -- cabo las entrevistas necesarias con el cliente y -- determinar la información necesaria que es de utilidad al área de Investigaciones. Coordinar que los -- intereses producto de las compras sean bonificados, -- turnándolo al área de Operaciones la solicitud de los asientos contables.

Controlar la documentación para efectuar las aclaraciones respecto de las reclamaciones que el cliente -- solicite en relación a consumos registrados en sus -- estados de cuenta.

Por lo que respecta a los pagarés depositados por -- comercios, coordinar la revisión de la información -- que a este respecto es emitido por el computador.

- JEFE DE DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES.- Dentro de -- sus funciones, está el recibir del departamento de -- Documentación, la información relacionada con el --

fraude cometido a una tarjeta, con ella la gente que se encuentra a su cargo se dará a la tarea de realizar un análisis de los comercios, fechas y posibles situaciones que, de acuerdo a la entrevista con el cliente se dieron, en la forma en que le robaron o extravió su tarjeta. Vigilar que acuda a los comercios en los que fueron suscritos los pagarés, con el fin de obtener datos o documentos que permitan conocer la posible identidad de la persona que llevó a cabo el uso de la tarjeta, valiéndose para ello de datos acerca de la filiación de la persona.

En general visitar domicilios y comparar con otros casos los rasgos grafoscópicos de cada pagaré que contemplen las mismas características. Mantener un estrecho contacto con funcionarios de la Policía Judicial Federal, a fin de auxiliarse de elementos de ese organismo, y con ello solicitar la comparecencia de personas responsables ante las autoridades competentes. Aportar las pruebas suficientes al área Jurídica que permita presentar la demanda correspondiente ante las autoridades competentes y deslindar responsabilidades.

Debe coordinar que las investigaciones a realizar se lleven a cabo tanto en el área metropolitana, como en el interior del país, con el fin de llevar un óptimo seguimiento al uso de las tarjetas motivo de los fraudes.

En cada una de estas áreas se encuentran niveles de supervisión, los cuales se enfocan al control directo de cada función que se encuentra bajo su responsabilidad, y a su cargo existe personal que realiza cada actividad específica.

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

Partiendo de la definición que presenté en el primer capítulo, he considerado a la Administración como un conjunto sistemático de técnicas que previenen y se aplican dentro del contexto social, económico y político.

La Administración va tomando cada día una mayor importancia, sobre todo en esta época en que la producción, distribución y consumo requieren de un adecuado control y atención.

En relación a las Instituciones Bancarias, la Administración ofrece una gran variedad de técnicas para el control de las operaciones que se realizan; el proceso Administrativo para el Licenciado en Administración es quizás la herramienta más completa para establecer estructuras de organización funcionales, dinámicas y a la vez flexibles que permitan adecuados controles, la planeación de actividades futuras, y finalmente el medir los resultados obtenidos.

En relación al crédito, hoy por hoy se hace más necesario, y requiere de un uso óptimo y estricto. Los recursos al ser escasos, deben usarse para cubrir los compromisos y necesidades de los individuos y de las organizaciones que así lo requieran.

El uso de las tarjetas de crédito que son emitidas por las Instituciones Bancarias, cada día va en aumento, ya que en el presente año de 1986, de acuerdo a las cifras emitidas por el Banco de México, se llegó a casi seis millones de tarjetahabientes, existiendo un gran potencial de prospectos quienes todavía no son usuarios de una tarjeta de crédito.

El crecimiento es del orden de casi un 10% global, tomando en cuenta el número de tarjetas que se canceló durante este período, el incremento se debe a que los clientes optan por un medio de pagos que es precisamente su tarjeta, reduciendo con ello el riesgo de portar efectivo dadas las circunstancias sociales en que vivimos hoy en día. Por otra parte, la tecnología al servicio de las Instituciones Bancarias, ha propiciado el aumento de nuevas alternativas de uso que se brindan con las tarjetas, tales como el pago de servicios a

través de los llamados "Cajeros Automáticos", la transferencia de fondos entre las diferentes cuentas que - tiene asignadas el cliente, el uso de pequeños computadores colocados en los establecimientos comerciales, - etc.

En el presente Seminario de investigación, describo el riesgo que representa para los emisores de este instrumento crediticio, el importe de las pérdidas que existen motivadas por el uso fraudulento que se da a las tarjetas de crédito, y que cada día se ven aumentadas - debido a que personas quienes se dedican a esta actividad delictiva, continúan desarrollando nuevas formas de lograr sus fines de manera ilícita.

El crecimiento y desarrollo de la Banca en nuestro país ha demostrado la importancia de contar con áreas mejor estructuradas, debido al volumen de operaciones y actividades que realizan y que son de consideración, por lo que ha surgido la necesidad de organizarlas.

La organización de la Gerencia de Fraudes, dentro del Servicio Público de Banca y Crédito, fué delineado en el presente Seminario como modelo y contribución, -

ajustándose a las necesidades que requieren las Instituciones Bancarias.

BIBLIOGRAFIA

B I B L I O G R A F I A

- 1.- "PRINCIPIOS DE ADMINISTRACION"
GEORGE R. TERRY
CIA. EDITORIAL CONTINENTAL S.A.
MEXICO 1972

- 2.- "ADMINISTRACION DE EMPRESAS" I Y II
C.P. AGUSTIN REYES PONCE
EDITORIAL LIMUSA
MEXICO 1981

- 3.- TESIS: "ORGANIZACION DEL DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS"
LIC. FRANCISCO J. MOLLEDA U.
I.T.A. M.
MEXICO 1973

- 4.- "CODIGO PENAL"
EDITORIAL PORRUA
MEXICO 1984

- 5.- "ENCICLOPEDIA W.C. JACKSON"
INC EDITORES TOMO I
BUENOS AIRES, ARGENTINA 1958

6.- "ORIGENES Y PERSPECTIVAS DE LA ADMINISTRACION"

ADALBERTO RIOS AZALAY
ANDRES PANIAGUA ADUNA
EDITORIAL TRILLAS
MEXICO 1983

7.- "ESTATUTOS Y REGLAMENTOS"

EMITIDOS POR VISA INTERNACIONAL
ORGANIZACION QUE AGRUPA A BANCOS A NIVEL
MUNDIAL 1986

8.- "REGLAMENTACION SOBRE EL USO DE LAS TARJETAS"

INTERBANK CARD ASSOCIATION
ORGANIZACION QUE AGRUPA A BANCOS A NIVEL
MUNDIAL 1986

9.- "LEY GENERAL DEL SERVICIO PUBLICO DE BANCA
Y CREDITO"

REGLAMENTACION EMITIDA POR LA S.H.C.P. PARA
LAS TARJETAS BANCARIAS 1982

10.- TESIS: "LA ADMINISTRACION MODERNA Y LOS
SISTEMAS DE INFORMACION"

C.P. JOAQUIN GOMEZ MORFIN
MEXICO 1972

11.- "DICCIONARIO SALVAT"

SALVAT EDITORES
MEXICO 1983