

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE RELACIONES INTERNACIONALES

**RIESGO DE FRAUDE EN LAS OPERACIONES COMERCIALES EN COSTA
RICA: CASO DE LAS TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES COMO MEDIOS
DE PAGO A TRAVÉS DE ENTIDADES BANCARIAS**

MARÍA FERNANDA SALAZAR VARGAS

Informe de práctica dirigida para optar por el grado de Licenciatura en Relaciones
Internacionales con énfasis en Política Comercial

HEREDIA

ENERO, 2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE RELACIONES INTERNACIONALES

**RIESGO DE FRAUDE EN LAS OPERACIONES COMERCIALES EN COSTA
RICA: CASO DE LAS TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES COMO MEDIOS
DE PAGO A TRAVÉS DE ENTIDADES BANCARIAS COSTARRICENSES**

MARÍA FERNANDA SALAZAR VARGAS

Informe de práctica dirigida para optar por el grado de Licenciatura en Relaciones
Internacionales con énfasis en Política Comercial

HEREDIA

ENERO 2020

DEDICATORIA

Primeramente, a Dios por permitirme

llegar hasta acá. A mis padres,

Jorge y Luz, de los cuales he recibido siempre

un apoyo incondicional. A mi hermana Gabriela,

que ha sido mi ejemplo a seguir.

**RIESGO DE FRAUDE EN LAS OPERACIONES COMERCIALES EN COSTA RICA.
CASO DE LAS TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES COMO MEDIO DE
PAGO A TRAVÉS DE LAS ENTIDADES BANCARIAS**

Modalidad Informe de Práctica Dirigida en Relaciones Internacionales, con Énfasis en Política Comercial

Postulante

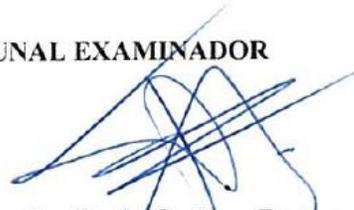
MARÍA FERNANDA SALAZAR VARGAS

MIEMBROS DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

Mag. Marta Matamoros Blanco
Representante del Decano
Facultad de Ciencias Sociales



M.Sc. Raúl Fonseca Hernández
Supervisor



Dr. Rodolfo Arce Portuñez
Representante Unidad Académica
Escuela de Relaciones Internacionales



Lic. Juan Carlos Sosa Villalobos
Guía Institucional



María Fernanda Salazar Vargas
Sustentante

6 DE MARZO DEL 2020

RESUMEN

El presente informe de práctica profesional tiene como fin analizar las causas de los fraudes en las transferencias internacionales realizadas como medio de pago de operaciones comerciales mediante el Banco Nacional de Costa Rica en el período 2015 – 2016, las cuales pueden culminar en consecuencias negativas o pérdidas económicas para las empresas y para la economía costarricense en general.

Es así como, tras un notable aumento en el uso de medios de pago internacionales, tales como las transferencias, surge el problema, existe un alto riesgo de fraude en las transferencias internacionales realizadas como medio de pago de operaciones comerciales mediante entidades bancarias.

Dicha práctica profesional tiene como objetivo primordial realizar un aporte al conocimiento a través del análisis de la tipología, las posibles causas y las consecuencias ocasionadas por el riesgo de fraude existente en las transferencias internacionales realizadas como medio de pago de operaciones comerciales mediante entidades financieras.

Finalmente, posterior a la investigación, se pretende lograr una disminución en los casos de fraude en las transferencias internacionales, ya que, con dicho análisis, se busca advertir, tanto a los importadores como a los exportadores, sobre las principales causas y las condiciones que permiten el desarrollo de dicho delito, además de incentivar a esta población a informarse de mejor manera sobre las medidas de precaución que deben tomar en cuenta al realizar un pago comercial utilizando dicho medio, y así evitar ser víctimas de fraude; asimismo, se pretende proveer de información valiosa a las diversas entidades bancarias que brindan este servicio, con el fin de que sean capaces de asesorar y velar por el bienestar económico de sus clientes, así como de la estabilidad económica nacional y de la disminución de financiamiento a entidades dedicadas a fines ilícitos.

DESCRIPTORES

Entidades bancarias. Medios de pago. Transferencias internacionales. Empresas. Fraude.
Operaciones comerciales. Banco Nacional de Costa Rica. Recomendaciones.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por permitirme llegar a este momento de mi vida profesional y guiarme en el camino a seguir.

A la Universidad Nacional, especialmente a la Escuela de Relaciones Internacionales y a sus profesores, por todo el conocimiento y experiencia brindado durante mis años de estudiante, principalmente a los profesores Raúl Fonseca y Juan Carlos Bermúdez, por todo el acompañamiento brindado durante este proceso.

Al Banco Nacional de Costa Rica, especialmente a mi tutor institucional el Lic. Juan Carlos Sosa y a mis compañeros del Banco, por el interés en el proyecto y la oportunidad de poner en práctica el conocimiento adquirido durante mi carrera, así como instruirme del funcionamiento de una entidad bancaria tan importante.

A mis padres y hermana, por el apoyo, amor y paciencia brindada a lo largo de los años, así como por los valores y la educación que me han convertido en la persona que soy hoy.

A todos, gracias por permitirme crecer profesionalmente.

TABLA DE CONTENIDOS

Contenido	
DEDICATORIA	1
RESUMEN	3
DESCRIPTORES	4
AGRADECIMIENTOS	5
TABLA DE CONTENIDOS	6
LISTA DE ABREVIATURAS.....	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	9
1.2 JUSTIFICACIÓN	12
1.3 OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA APLICADA.....	17
1.4 ASPECTOS METODOLÓGICOS	18
1.5 MARCO REFERENCIAL	20
CAPÍTULO II. PRINCIPALES CAUSAS QUE GENERAN EL RIESGO DE FRAUDE.....	30
CAPÍTULO III. TIPOLOGÍA Y DESARROLLO DE LOS FRAUDES	35
CAPÍTULO IV. CONSECUENCIAS NEGATIVAS DE LOS FRAUDES.....	42
4.1 OTROS TIPOS DE FRAUDE EN LAS TAE	44
4.1.1 FRAUDES POR REDES SOCIALES.	44
4.1.2 FRAUDES A CAMBIO DE PREMIOS	45
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	47
5.1 CONCLUSIONES	47
5.2 RECOMENDACIONES	49
5.3 LOGROS OBTENIDOS	50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
ANEXOS	55

TABLA DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1. OTROS PRODUCTOS QUE OFRECE LA BANCA DE COMERCIO EXTERIOR DEL BN	23
ILUSTRACIÓN 2. PARTES INVOLUCRADAS EN UNA TRANSFERENCIA INTERNACIONAL	25

TABLA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. ACTIVOS TOTALES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE COSTA RICA MONTO EN US 2017.....	22
GRÁFICO 2. PRODUCTOS INTERNACIONES QUE OFRECE EL BN.....	25
GRÁFICO 3. TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES DE DINERO	26
GRÁFICO 4. CANTIDAD DE TAE SEGÚN PRODUCTO.....	27
GRÁFICO 5. CAUSAS DE RIESGO SEGÚN COLABORADORES	32
GRÁFICO 6. CAUSAS DE RIESGO SEGÚN USUARIOS NET IMEX.....	33
GRÁFICO 7 DETECCIÓN DE FRAUDE.....	38
GRÁFICO 8. ETAPA DEL FRAUDE.....	38
GRÁFICO 9. FRAUDES PUEDEN SER EVITADOS	39
GRÁFICO 10. CAMBIOS DENTRO DEL BNCR PARA EVITAR EL RIESGO DE FRAUDE.....	40
GRÁFICO 11. TIPOS DE FRAUDE	43

LISTA DE ABREVIATURAS

BNCR	Banco Nacional de Costa Rica
SWIFT	Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication
DI	Dirección Internacional
TAE	Transferencias al exterior
TDE	Transferencias del exterior
ONU	Organización de las Naciones Unidas
BID	Banco Interamericano de Desarrollo

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Riesgo de fraude en las operaciones comerciales en Costa Rica. Caso de las transferencias internacionales como medios de pago a través de entidades bancarias costarricenses, es una actividad que se realiza para generar insumos que beneficien al área de comercio exterior del BNCR, a los importadores y al comercio costarricense en general.

A través de los años, la sociedad mundial ha es testigo de un importante incremento en las relaciones comerciales, ya no solo a nivel interno, sino también internacionalmente, con lo cual, surge la necesidad de encontrar un medio de pago idóneo para satisfacer las solicitudes tanto del importador como del exportador.

En respuesta a la necesidad mencionada anteriormente, una gran cantidad de entidades bancarias a nivel mundial optan por desempeñar un papel de intermediador entre los pagos realizados en las relaciones comerciales; dicha participación brinda a las diversas empresas un mayor grado de seguridad y confianza al realizar dichas operaciones.

Sin embargo, la seguridad se pone en riesgo durante los últimos años, ya que organizaciones con fines ilícitos encuentran maneras ingeniosas de realizar ataques fraudulentos contra los usuarios de los servicios internacionales, poniendo en riesgo su capital y ocasionando importantes pérdidas económicas al comercio mundial.

En el presente informe se evidencia el análisis realizado en un tema de gran importancia para las entidades financieras a nivel mundial, como lo es del riesgo de fraude en las operaciones comerciales a partir de las Transferencias Internacionales como medios de pago realizadas mediante el Banco Nacional de Costa Rica en el período 2015 – 2016; dicho análisis se realiza abarcando tres objetivos primordiales: la identificación de las principales causas que generan el riesgo de fraude, tales como el desconocimiento del riesgo inherente en el uso de un medio de pago como las transferencias de internacionales, deficiencias en los sistemas de comunicación utilizados entre los importadores y exportadores, exceso de confianza por parte

del importador, entre otras que se amplían en el contenido del presente informe; otro de los objetivos que permiten el análisis de dicho tema es la determinación y descripción de la tipología y el desarrollo los fraudes, lo cual permite conocer el modo de operación de los estafadores y generar recomendaciones que protejan al cliente del Banco Nacional ante futuros riesgos o intentos de fraude, tal y como se describe más adelante.

Así mismo, otro de los objetivos que permite analizar el riesgo de fraude en las transferencias internacionales es la evaluación de las consecuencias negativas sufridas por los clientes del Banco Nacional tras ser víctimas de fraude, tales como pérdidas económicas, desconocimiento y desinformación por parte de los colaboradores bancarios, así como falta de legislación vinculante que castigue dicho delito; gracias a esto, se pueden brindar recomendaciones y advertencias pertinentes aplicables para el Banco Nacional, con el fin de subsanar y reducir la cantidad de víctimas de este tipo de fraudes.

Por otra parte, y para facilidad del lector, este informe inicia brindando un resumen acerca del Banco Nacional, su participación en la economía costarricense, los productos internacionales que ofrece a sus clientes y una breve explicación de cada uno de ellos y de los sistemas utilizados para completar la solicitud del cliente al adquirir los servicios internacionales de esta entidad.

Posteriormente, se presenta el desarrollo del primer objetivo donde se denotan las principales causas que generan el riesgo de fraude, para, con esto, pasar al desarrollo del segundo objetivo, en el cual se describe ampliamente la tipología y el desarrollo de los fraudes según los casos analizados en el período 2015-2016, donde se recalcan los cambios que, según las víctimas, se podrían ejecutar dentro del Banco para evitar que la población que sufre estos fraudes vaya en aumento en un futuro.

Seguidamente, se desarrolla el objetivo tres, en el cual, tras el análisis realizado durante la práctica, se permite enlistar las consecuencias negativas que el Banco y sus clientes deben enfrentar tras sufrir un fraude en las transferencias internacionales, asimismo, se considera

pertinente mencionar en dicho capítulo otros tipos de fraudes que son evidenciados tras esta investigación, como lo son, los fraudes mediante redes sociales, que, aunque no generan repercusiones directamente en el comercio costarricense sí afectan a la población y se realizan mediante transferencias internacionales.

Finalmente, el capítulo V se dedica a las conclusiones y recomendaciones que son fruto de dicha investigación; medidas tales como mayor inversión en seguridad informática y capacitación de los usuarios de las transferencias internacionales, entre otras recomendaciones desarrolladas en este capítulo, podrían sin duda evitar que se lleven a cabo más fraudes y que las entidades dedicadas a actividades ilícitas crezcan cada vez más. Lo que se busca es que este informe sea de utilidad no solo para el Banco Nacional, sino para otras entidades financieras costarricenses que brindan servicios internacionales y que están altamente expuestas a dicho riesgo.

1.2 JUSTIFICACIÓN

La rama de las Relaciones Internacionales permite a sus estudiantes especializarse en diversos campos tales como diplomacia, turismo, cooperación internacional, finanzas y política comercial, para efectos de dicha Práctica Dirigida es un enfoque en Política Comercial.

Una de las principales temáticas desarrolladas en la Licenciatura de Relaciones Internacionales con énfasis en Política Comercial, son las operaciones comerciales y principalmente los medios de pago internacionales, ya que son de vital importancia para realizar un intercambio comercial seguro, eficaz y en la menor cantidad de tiempo, permitiendo accesibilidad a una gran variedad de productos y materias primas producidas en el exterior.

En los últimos años, se evidencia un incremento en las facilidades brindadas a las relaciones comerciales y principalmente, en los medios de pago los cuales se dan gracias al auge de la tecnología y la disposición de medios de comunicación en casi cualquier parte del mundo, lo cual permite realizar un pago con solo acceder a un aparato electrónico como la computadora o el teléfono celular; sin embargo, dichos avances tecnológicos también utilizados por personas que buscan obtener dinero mediante acciones ilícitas, es allí cuando surge la necesidad de resolver la situación, ya que cada vez es mayor la cantidad de empresas que realizan sus pagos mediante transferencias internacionales, y con esto se incrementa la cantidad de víctimas de fraude al realizar sus transferencias internacionales.

Dichos fraudes son realizados con ardua preparación y utilizando técnicas de la ingeniería social que, tal y como las describe Pere Cervantes y Oliver Tauste, son técnicas de manipulación psicológica y sociológica dirigidas a ganarse la confianza de sus víctimas y que las mismas realicen actos que normalmente no harían. (Cervantes, P. y Taste, O.,2015).

Es así como dichos fraudes obligan a importadores y exportadores a enfrentar importantes pérdidas económicas, que, en su mayoría, fortalecen organizaciones dedicadas a fines ilícitos,

pero generan disminución de utilidades en las entidades bancarias, ya que generan una creciente incertidumbre en el uso de los medios de pago internacionales y ocasionan un descontento en los consumidores por escasez de productos determinados.

Costa Rica no posee una legislación específica que defina los fraudes cibernéticos y, por ende, que los castigue ya que a la fecha solo se cuenta con la Ley No 9048, en la cual se definen las penas aplicadas a los delitos como corrupción, violación de correspondencia comunicaciones o datos personales, extorsión, estafa informática, entre otros; sin embargo, la misma posee deficiencias para diferenciar con claridad algunos de los delitos, lo anterior según Alfredo Chirino, Decano de la Facultad de Derecho de la Universidad de Costa Rica (Diario El Financiero, 2017).

Es por lo anterior que, se indica que el presente informe de práctica dirigida es de gran importancia tanto para el Banco Nacional como para el comercio internacional de Costa Rica, ya que permite conocer las principales causas de fraude, la tipología y el desarrollo de los mismos y las consecuencias negativas brindando la posibilidad de generar recomendaciones para el Banco y para los usuarios de los servicios internacionales que ofrece el Banco Nacional y otras entidades financieras. Si estas recomendaciones y los resultados hallados en la presente práctica son aplicados, se podría disminuir el riesgo de fraude que sufren los importadores costarricenses, y podría, a su vez, generar clientes más responsables y con mayor conocimiento de los riesgos al utilizar un medio de pago internacional, tal como las transferencias. Es aquí donde se muestra la necesidad de realizar este proyecto pues, según cifras brindadas por el estudio *Eset Security Report Latinoamérica 2016*, casi la mitad de las empresas costarricenses son víctimas de cibercrimen durante el 2015, en dicha encuesta se valoran 13 países entre otros Nicaragua, Perú, Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica ocupa el cuarto lugar en el estudio, lo cual indica que un 45% de las empresas costarricenses son víctimas de fraude por internet. Dicho estudio revela que los ataques sufridos por empresas pasan de un 75% en el año 2013 a un 78% en el 2015, Harvard estima que este tipo de ataques le costaron a la economía global cerca de \$445.000 millones en el año 2016 (El Financiero, 2016).

Si bien es cierto, este tipo de ataques no corresponden en su totalidad a fraudes en medios de pago de operaciones comerciales, estos sí representan una parte muy importante de este porcentaje, tanto así que en el año 2016 Procomer lanza su llamada “Guía Informativa sobre el fraude en operaciones de comercio exterior”, la cual, si bien genera respuesta a interrogantes tan importantes para el importador y exportador como ¿qué es el fraude? , ¿cómo determinar si existe y cuáles son los principales medios de pago que existen?, dicha guía no ahonda en temas tales como tipología y desarrollo de los fraudes en transferencias internacionales y tampoco genera recomendaciones para la Banca Nacional ni para los clientes de este producto en específico, el cual es el medio de pago más común en la actualidad a nivel mundial, razón por la cual quedan vacíos que son aprovechados por los estafadores. Dichos vacíos son los que este informe pretende llenar.

Es por lo anterior que, la presente práctica dirigida genera insumos que pueden reducir el número de víctimas de fraude en transferencias internacionales y hacer del producto un medio de pago más seguro. Además, si el Banco Nacional sigue las recomendaciones podría aumentar en gran medida el nivel de seguridad y satisfacción de sus clientes al utilizar dicho producto, y, de ese modo, generar un comercio internacional más seguro y confiable para las empresas costarricenses y un aumento en la calificación del Banco Nacional en servicios internacionales, lo cual se transforma en mayor prestigio y mayores clientes.

Tras plantearle la propuesta al Banco Nacional, dicha entidad y sus clientes nos indican que poseen un alto grado de compromiso con miras a reducir el riesgo de fraude y proteger las operaciones comerciales, ya que es un riesgo que, afirman, va en aumento y que genera, al menos en el caso del Banco Nacional, un alto grado de preocupación por el aumento de casos y la complejidad y elaboración con la que realizan los fraudes, por esta razón se pone a disposición de esta investigación la información de los clientes y datos bancarios en general que permitan desarrollar y ahondar en cada uno de los casos denunciados ante el Banco.

Las transferencias internacionales permiten a los importadores y exportadores disfrutar de mayor facilidad, rapidez y bajos costos en los pagos internacionales, así como de mayores

oportunidades de apertura comercial, generando ingresos a las entidades bancarias y beneficiando a los consumidores con productos de calidad, provenientes de cualquier parte del mundo y en cualquier época del año.

Así mismo, este riesgo de fraude genera ingresos económicos a organizaciones con fines ilícitos, lo cual beneficia a los estafadores y *hack*, estos últimos definidos como personas con un alto grado de interés en el funcionamiento de sistemas operativos y nuevas tecnologías y quienes consideran que toda la información debe ser libre (Gallego.A, 2012).

Es así como, para enfrentar dicha problemática, se debe responder a las siguientes interrogantes: ¿Qué hace que se den estos fraudes? ¿Cómo se realizan estos fraudes? ¿Cuáles son las principales consecuencias negativas para los comerciantes?

Las respuestas a dichas interrogantes brindan al internacionalista el conocimiento en un riesgo inherente a los medios de pago, tal como el fraude, permitiéndole obtener y manejar la información necesaria para recomendar un medio de pago que se adapte de mejor manera a las necesidades del cliente, teniendo en cuenta los diversos riesgos que conlleva el uso de dichos productos.

El proyecto “Riesgo de fraude en las operaciones comerciales en Costa Rica. Caso de las transferencias internacionales como medios de pago a través de entidades bancarias costarricenses” se selecciona como viable para cumplir con la modalidad de graduación y optar por el grado de licenciatura, el mismo está dirigido a determinar, identificar y evaluar las causas, la tipología y las consecuencias negativas de los fraudes, así como generar recomendaciones para el área internacional del BNCR y el sector importador en general.

Para el BNCR es esencial el cumplimiento de dicha Práctica, ya que se van a evidenciar las causas, la tipología y las consecuencias de los fraudes, lo cual les va a permitir asesorar de mejor manera a sus clientes, protegiéndolos de dicho riesgo. Además, les dará una ventaja en comparación con otras entidades bancarias que ofrecen este tipo de producto, ya que el cliente

sentirá mayor seguridad y respaldo por parte de su Banco; asimismo, se podrá capacitar al personal de la DI para detectar con mayor antelación el riesgo de un fraude de este tipo, mejorando, a su vez, el servicio al cliente brindado por dicha oficina y garantizando la preferencia de los clientes por esta entidad.

El proyecto es beneficioso para las partes involucradas, es decir: para el BNCR (Banca de Comercio Exterior y DI) y la sustentante. El Banco obtiene resultados necesarios para mantenerse en un lugar privilegiado entre las entidades bancarias costarricenses, continua recibiendo reconocimientos por parte de importantes Bancos internacionales y, principalmente, capacitar a su personal para que este, a su vez, transmita este conocimiento a sus clientes acompañado de seguridad y confianza, sin que esto genere mayores para dicha entidad.

Finalmente, a la sustentante le permite poner en práctica los conocimientos adquiridos en los años de formación en esta disciplina, específicamente la puesta en práctica de los medios de pago internacionales y la intermediación de la banca estatal en las operaciones comerciales y los riesgos que esta conlleva, así como aprender lecciones del área laboral.

1.3 OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA APLICADA

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar el riesgo de fraude en las operaciones comerciales a partir de las Transferencias Internacionales como medios de pago realizadas mediante el Banco Nacional de Costa Rica en el período 2015 – 2016.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

a) Identificar las principales causas que generan el riesgo de fraude en las transferencias internacionales aplicadas como pago en las operaciones comerciales realizadas mediante el Banco Nacional de Costa Rica en el período 2015 – 2016.

b) Determinar la tipología y el desarrollo de los fraudes en las transferencias internacionales realizadas mediante el Banco Nacional de Costa Rica en el período comprendido entre los años 2015-2016.

c) Advertir sobre las principales consecuencias negativas para el comercio y los clientes del Banco, ocasionadas por los fraudes en las transferencias internacionales realizadas mediante el Banco Nacional de Costa Rica en el período comprendido entre los años 2015-2016.

1.4 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Para realizar la presente práctica profesional se realiza una investigación de tipo explicativa, ya que no solo describe el problema del riesgo de fraude en las operaciones comerciales, sino que también busca explicar las causas que originan este riesgo y sus consecuencias. Además, cuenta con un enfoque cualitativo, pues analiza información no cuantificable obtenida mediante entrevistas, denuncias y análisis de casos.

Se utilizan fuentes primarias tales como las entrevistas a las víctimas de fraude y a los funcionarios bancarios, y también fuentes secundarias como los diferentes libros, artículos y noticias consultados y mencionados a lo largo de este informe y en la bibliografía.

En la presente investigación se utiliza el análisis de casos de fraude sufridos por cliente del BN así como el muestreo teórico a través de la formulación de una serie de teorías que explican el origen del riesgo de fraude basada en los datos recabados a través de las entrevistas realizadas y con esta información se realiza una investigación bibliográfica que confirme dichas teorías.

Tal y como se menciona anteriormente, se utilizan técnicas de recolección de datos tales como entrevistas a víctimas de fraude y colaboradores bancarios, se realiza una sesión de grupo focal con los especialistas del área internacional, se analizan los casos y denuncias recibidos por el banco y se desarrolla una investigación bibliográfica en temas de fraudes cibernéticos; lo anterior da como resultado conclusiones, las cuales se puntualizan en el apartado respectivo a conclusiones y recomendaciones de este documento.

Asimismo, se recurre a diferentes sectores: colaboradores de la Dirección Internacional (DI) del Banco Nacional y usuarios del servicio de transferencias internacionales; en el caso del personal bancario, se les realiza la entrevista de manera presencial a las tres funcionarias encargadas de la digitación de las transferencias que son enviadas de Costa Rica al exterior, así mismo, se entrevista a la encargada del puesto de investigaciones de transferencias al

exterior, estas entrevistas brindan información que posteriormente es tabulada y graficada, dichos gráficos se muestran en el desarrollo de este informe.

En el caso de los usuarios del servicio de transferencias al exterior, se les realiza una entrevista vía telefónica, se selecciona la muestra de 600 clientes mediante un registro que lleva la DI de los clientes que utilizan con mayor frecuencia dicho servicio, de los cuales no es posible ubicar a 139, mientras que 58 de ellos no acceden a responder las consultas, esto deja un total de 403 entrevistas aplicadas con éxito. Durante la entrevista se les realiza una serie de preguntas que permiten recabar la información necesaria y crucial para el desarrollo de la investigación, la cual es analizada de manera comparativa y permite arrojar los gráficos y la información que se muestra en dicho documento.

Además, para la realización de este informe, y durante toda la práctica, se realiza un análisis de casos, en el cual se estudian las diversas transferencias que evidencian un caso de fraude en la DI, examinando el reclamo hecho por el cliente, la respuesta dada por parte de la DI y la respuesta brindada por los bancos en el exterior.

Posteriormente, tras realizar los análisis de casos, se procede a entrevistar a la encargada de investigaciones de transferencias al exterior y al director de la Dirección Internacional para obtener mayor información con respecto a dichos fraudes y el manejo que se le brinda a este tipo de casos, lo anterior con el fin de adquirir el conocimiento necesario para realizar las recomendaciones más acertadas para la oficina y sus clientes.

Adicionalmente, se entrevista y realiza una sesión de grupo focal con los ejecutivos de productos internacionales, quienes son los encargados de visitar, capacitar y acompañar a los clientes que utilizan el sistema de transferencias al exterior, esto con el fin de conocer el trabajo que realizan dichos ejecutivos e identificar si son conscientes de los riesgos que conlleva el uso de los productos que venden y si esta información es transmitida de manera correcta al cliente; asimismo se busca conocer las debilidades de la Dirección Internacional y del Banco Nacional en temas de transferencias al exterior, según el criterio de estos

especialistas. La información obtenida en dichas entrevistas se desarrolla a lo largo del presente informe.

Es de gran importancia mencionar que existe información obtenida, tanto en entrevistas como en análisis de casos, que se encuentra protegida bajo Secreto Bancario, razón por la cual se debe omitir en este informe.

1.5 MARCO REFERENCIAL

En las últimas décadas, el fenómeno de la globalización permite experimentar un aumento en las relaciones comerciales entre los países, en gran medida, gracias a los avances en temas de tecnología, con lo cual se logra eliminar barreras entre los Estados y permite a las empresas comerciar con mayor facilidad y rapidez sin importar las distancias.

Los medios de pago internacionales son de los principales avances en el área del comercio, los cuales permiten el pago de las operaciones comerciales a cualquier proveedor en cualquier parte del mundo y para lo cual se utiliza la intervención de la banca tanto nacional como privada, la cual, además de ejecutar funciones de intermediación entre el exportador y el importador, también se encarga del financiamiento, la gestión de cobro de los instrumentos internacionales, liquidación de divisas y medios y formas de pago, entre otros.

Entre los diversos medios de pago que ofrecen las entidades financieras se pueden mencionar la cobranza documentaria, carta de crédito, cheques y las transferencias internacionales, que es el medio más utilizado en la actualidad gracias a su facilidad y rapidez, las cuales, según Chaves (2011), son un mandato de un cliente que desea enviar bienes al extranjero vía *SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications)* o viceversa en el caso de las transferencias recibidas.

En los últimos años, el uso de este medio de pago aumenta y con esto también la cantidad de estafas sufridas por los comerciantes, ya que dicho instrumento requiere de cierto grado de

confianza entre las partes y la confianza da paso a riesgos tales como la violación de los sistemas electrónicos de comunicación, (delito informático), la sustracción de información valiosa para la empresa y sus colaboradores, entre otros.

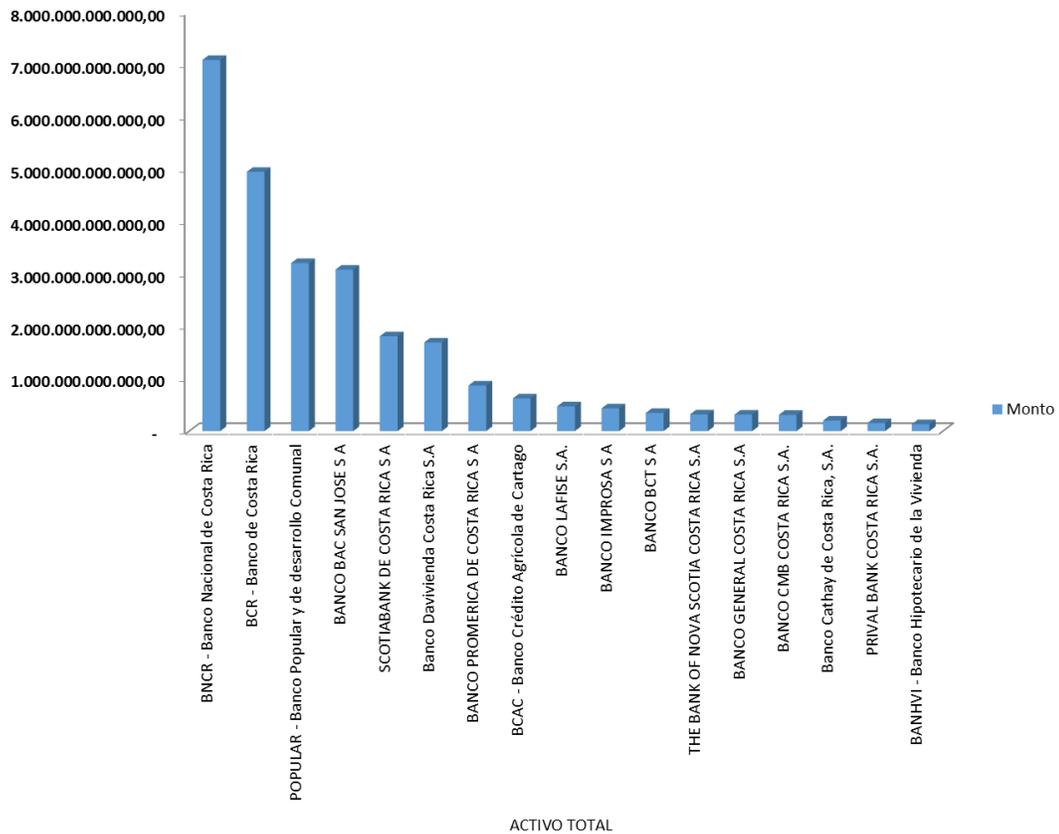
A través de los años se logra evidenciar la existencia de diversas organizaciones dedicadas a realizar este tipo de fraudes, las cuales, en su mayoría, tras la sustracción de dinero, proceden a dedicarlo a negocios que, por lo general, están enfocados en la legitimación de capital o blanqueo de activos.

Dicha Práctica está compuesta de variables cualitativas de las que forma parte importante actores como los importadores, las víctimas de fraude y los colaboradores del BNCR y la misma es desarrollada mediante una metodología basada en análisis de archivos, estudios de casos y entrevistas, todo con el fin de entender la tipología de los fraudes y sus consecuencias.

Esta investigación se realiza en una institución costarricense de gran prestigio: el Banco Nacional de Costa Rica, fundado el 9 de octubre de 1914, con el nombre de Banco Internacional de Costa Rica, el cual en el año 1936 adopta el nombre actual e inicia su carrera para consolidarse como un verdadero banco de desarrollo con una proyección trascendente en la vida económica, social y financiera del país (BNCR, 2017).

Dicha entidad financiera cuenta con más de 170 oficinas, 400 cajeros automáticos ubicados en todo el territorio costarricense y cerca de 6000 colaboradores, además, desempeña una participación del 49% en el Banco Internacional de Costa Rica Limited (BICSA), es dueño del 100% de las acciones de BN Valores (Puesto de Bolsa), BN – Vital (Operadora de Fondos de pensiones), BN – SAFI (Fondos de Inversión) y BN Corredora de Seguros (BNCR,2017), todo lo anterior lo posiciona en un lugar privilegiado y a la cabeza como el banco con mayor activos totales a nivel nacional tanto de la banca pública como de la privada.

Gráfico 1. Activos totales de las entidades financieras de Costa Rica monto en US 2017



Fuente: Elaboración propia

Se recalca la participación fundamental en el comercio tanto nacional como internacional de las entidades bancarias a nivel mundial, debido a que desempeñan funciones de intermediación entre el exportador y el importador, también se encargan del financiamiento, la gestión de cobro de los instrumentos internacionales, liquidación de divisas y medios y formas de pago, entre otros.

El BNCR, por su parte, a lo largo de los años apuesta al comercio internacional, razón por la cual desarrolla una Banca especializada, llamada Banca de Comercio Exterior, la cual

comercializa productos tales como *forwards*, intermoneda, comisiones negociadas y, además, se encarga del negocio y la apertura de cuentas y servicios con bancos de gran envergadura a nivel internacional como lo son Bank of America, Wells Fargo Bank, JP Morgan Chase, Citibank, BBVA, entre otros.

Ilustración 1. Otros productos que ofrece la Banca de Comercio Exterior del BN

Forwards	Intermoneda	Comisión Negociada
<ul style="list-style-type: none">• Compromiso entre dos partes para intercambiar cierta cantidad de divisas a futuro a un precio establecido por anticipado (Banca Facil.nd).	<ul style="list-style-type: none">• Producto de cobertura cambiaria dirigido a importadores y exportadores que permitirá cubrirse de posibles oscilaciones del tipo de cambio en plazos determinados (Diario La Nación, 2010).	<ul style="list-style-type: none">• Permite al cliente que utiliza el servicio de TAE mediante el NETIMEX negociar con el banco la comision a pagar por cada transferencia internacional realizada (Mapa de procesos, 2018).

Fuente: Elaboración propia

Una de las dependencias más importantes de la Banca de Comercio Exterior, es la DI. En esta oficina se ponen en práctica todos los medios de pago internacionales en los cuales el BCR tiene intermediación.

Dentro de los productos internacionales que el BNCR ofrece se encuentran los siguientes:

Carta de Crédito: medio de pago internacional mediante el cual el ordenante solicita al banco ordenante que emita una orden de pago en favor del beneficiario, la cual será efectuada por el banco beneficiario, siempre y cuando se cumplan las condiciones pactadas en el momento de la apertura de dicha carta. (Cámara de Comercio de Bogotá, nd).

Cobranza documentaria: funciona de la misma manera que la carta de crédito; sin embargo, en este caso el banco beneficiario no adquiere el compromiso de realizar el pago del dinero hasta el momento en el que se reciben los documentos. (Cámara de Comercio de Bogotá, nd).

Cheques Internacionales: mecanismo mediante el cual el Banco recibe dinero o la orden de realizar un cargo contra la cuenta de un cliente para que emita un cheque por un monto determinado, el Banco emite el cheque contra los fondos que mantiene en un Banco corresponsal. (BNCR, 2017).

Transferencias Internacionales: es una orden de pago que se solicita a un Banco para que se acrediten fondos a un beneficiario específico (Chaves, 2011).

Los productos mencionados anteriormente son parte fundamental de la relación comercial entre importador y exportador y cada uno de ellos conlleva un proceso riguroso; en el caso de las transferencias internacionales, las cuales se realizan mediante una orden de pago que se solicita a un banco para que se acrediten fondos a un beneficiario específico, dicha orden de pago es enviada mediante *SWIFT* (*Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication* por sus siglas en inglés), cooperativa radicada en Bélgica que proporciona una plataforma financiera como medio de comunicación para el tráfico de todo tipo de mensajes financieros entre los bancos alrededor del mundo, de manera confidencial, segura, eficiente y estandarizada (Chaves.F, 2011) (BIC Directory, 2014).

Este medio de pago involucra en el proceso cinco partes específicas, las cuales se detallan en la siguiente ilustración:

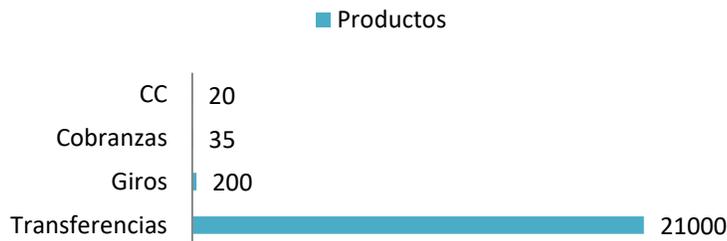
Ilustración 2. Partes involucradas en una transferencia internacional



Fuente: Elaboración propia.

Dicho producto es el medio de pago que registra mayor uso en la DI del BNCR, tal y como se muestra en el siguiente gráfico:

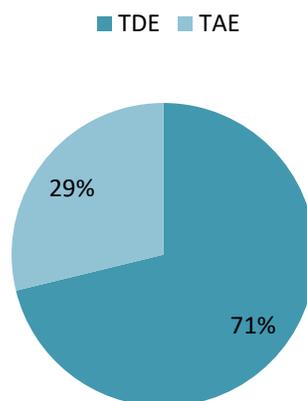
Gráfico 2. Productos Internaciones que ofrece el BN



Fuente: Elaboración propia

Otra de las transferencias a las cuales tienen acceso los usuarios del BN son las Transferencias de fondos del exterior (TDE), la cual es una orden de pago recibida mediante SWIFT y proveniente de un Banco en el exterior para acreditar fondos a un beneficiario en una cuenta corriente, cuenta de ahorros o cuenta simple, dichos pagos pueden realizarse en Dólares Estadounidenses, Colones o Euros, según sea la moneda de la cuenta en la que será acreditado el dinero (BNCR, 2017). Actualmente es el producto con mayor volumen en la DI, tal y como lo muestra el siguiente gráfico:

Gráfico 3. Transferencias internacionales de dinero



Fuente: Elaboración propia

Así mismo, existen las Transferencias de fondos al exterior (TAE), estas corresponden a una orden de pago que solicita un cliente del BNCR para acreditar los fondos a una cuenta de un beneficiario en el exterior, a través de un Banco Corresponsal; este producto se ofrece en

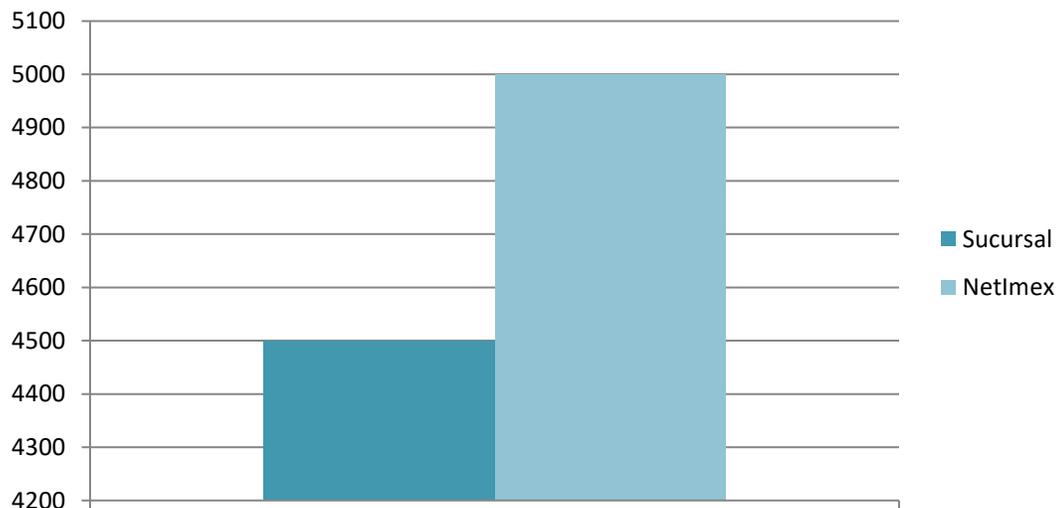
varias monedas tales como Dólares Estadounidenses, Dólares Canadienses, Euros y Francos Suizos. Es este producto en el cual se enfoca la presente investigación.

Para realizar dicho trámite, el Ordenante debe poseer algún producto ligado al Banco, ya sean inversiones o cuentas, en el caso de que el Ordenante sea una persona jurídica, el cliente autorizado deberá presentar la certificación de composición accionaria (BNCR, 2020).

Las TAE, a su vez, se dividen en las transferencias realizadas mediante una sucursal bancaria de dicha entidad estatal o las realizadas mediante un servicio llamado Internet corporativo, al cual los clientes tienen acceso mediante Internet Banking.

A continuación, se muestra la cantidad de TAE según los productos mencionados anteriormente, esto con el fin de demostrar cuál de los dos productos posee mayor volumen de envíos de dinero al exterior.

Gráfico 4. Cantidad de TAE según producto



Fuente: Elaboración propia

En el caso de las transferencias al exterior realizadas mediante una agencia o sucursal bancaria, el ordenante es cliente directo del BNCR y se acerca a ventanilla a realizar la solicitud de transferencias al exterior, para lo cual debe llenar un documento en el cual debe especificar los datos del beneficiario, datos del ordenante, así como toda la información del Banco Beneficiario, la cual será evaluada y revisada por el personal encargado en la DI, esto con el fin de ubicar la mejor ruta para el envío del dinero, así como el cumplimiento de la Ley 8204, que busca evitar el terrorismo y la legitimación de capitales, además se verifican las transferencias para cumplir con estándares de calidad, como es el caso del ISO 90001 (BNCR, 2020).

Tras realizar la revisión por parte de los colaboradores de la DI, se procede a ingresar los datos en un sistema llamado IMEX, el cual es el encargado de darle forma al MT103 de manera que cumpla con lo requerido por la red SWIFT para una orden de pago al exterior; posterior al ingreso de dichos datos en IMEX, los revisores de la DI se encargan de debitar las cuentas de la sucursal y acreditar la cuenta del Banco corresponsal al cual será enviado el dinero (BNCR, 2020).

El último paso para enviar dicho mensaje al exterior está en manos de los operadores de las redes SWIFT, quienes son los encargados de cargar en dicha red el mensaje elaborado y revisado, posterior a esto solo queda o el envío del dinero a un Banco intermediario o la acreditación por parte del corresponsal si el beneficiario de la cuenta es su cliente (BNCR, 2020).

Por otra parte, el cliente puede utilizar el servicio de transferencias al exterior mediante Internet Corporativo, dichas transferencias presentan grandes similitudes con las realizadas en sucursal; sin embargo, este servicio está enfocado en una atención más especializada dirigida a empresas o personas que realizan transferencias frecuentemente, con las cuales, inclusive, se realiza una negociación con respecto al monto de la comisión que cobra el BNCR por el envío de transferencias y se les brinda la facilidad de poder realizarla desde su Internet Banking, para lo cual se les habilita un sitio dentro del mismo, llamado Internet Corporativo,

en el cual, mediante una solicitud, previa autorización y validación de firmas, se les habilita un usuario y se les brinda una capacitación para que ellos mismos puedan realizar las transferencias desde la comodidad de su casa o empresa.

Las transferencias son enviadas al sistema IMEX y verificadas por los colaboradores de la DI para luego seguir el mismo proceso que las realizadas en sucursal, dicho servicio, además de ser más rápido y económico, permite al usuario tener mayor control de la hora de envío de la transferencia, además de que dicho sistema les genera un comprobante automático de la transferencia enviada (BNCR, 2020).

Es en esta población en la cual se quieren enfocar los resultados de la Práctica Dirigida, pues son estos quienes se encuentran en mayor riesgo de fraude, ya que son los que realizan la mayor cantidad de transferencias y, en ocasiones, por elevados montos de dinero.

CAPÍTULO II. PRINCIPALES CAUSAS QUE GENERAN EL RIESGO DE FRAUDE

La presente Práctica Dirigida se enfoca en una ardua investigación, recolección y análisis de datos que permiten evidenciar y conocer una problemática que enfrentan día tras día muchos de los importadores a nivel mundial: el riesgo a ser estafados cuando utilizan las transferencias al exterior como medio de pago de sus operaciones comerciales.

Debido a la problemática mencionada anteriormente, se decide identificar y enlistar las principales causas que generan el riesgo de fraude en las transferencias internacionales, las cuales se mencionan a continuación;

Desconocimiento por parte de los importadores en relación con riesgo que conlleva utilizar las transferencias internacionales como medio de pago de operaciones, esto debido a que, en dicho proceso, los bancos, tanto el Ordenante como el Beneficiario, están exentos de compromisos y funcionan solamente como mediadores, lo cual genera que el producto sea una operación de alto riesgo para el Ordenante de la transferencia.

Exceso de confianza por parte de los importadores, ya que, como se evidenciará más adelante, los casos de fraude reportados en la DI, demuestran que los importadores confían en la información brindada por el exportador, sin realizar ningún tipo de comprobación adicional que les permita corroborar la veracidad de los datos, esto a pesar de que no existe relación comercial anterior entre dichas partes, exponiendo al importador a que el pago sea realizado y no reciba la mercancía.

Falta de seguridad en los sistemas electrónicos de comunicación, ya que existe una alta probabilidad de que las comunicaciones realizadas por correo electrónico sean intervenidas por estafadores, quienes realizan cambios en los datos del Beneficiario, desviando los fondos hacia cuentas a su favor.

Desconocimiento por parte del personal bancario, esto debido a que no se recibe ningún tipo de capacitación que permita al personal detectar y frenar un posible fraude, ni mucho menos transferir su conocimiento ni experiencia a los clientes para que estos puedan tomar decisiones con mayor grado de conocimiento y seguridad.

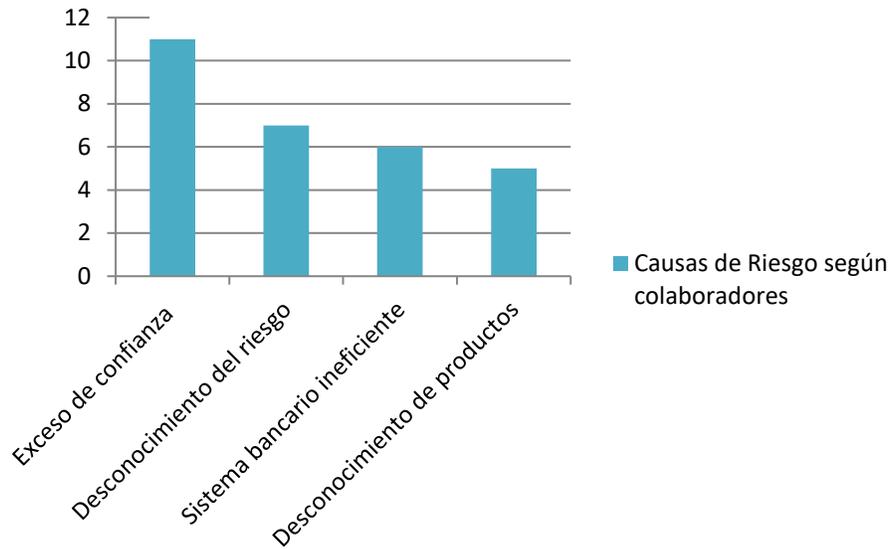
Sistema bancario ineficiente, ya que no se cuenta con sistemas que permitan enlistar a los beneficiarios sospechosos de realizar fraudes, lo cual impide que se genere una alerta cuando algún otro cliente esté ante una posible estafa.

Falta de legislación que castigue este tipo de delitos, pues, al momento de detectar un fraude, el sistema judicial costarricense no puede castigar al estafador, ya que este se encuentra fuera de su alcance, lo que permite que este tipo de delitos queden impunes.

Desconocimiento por parte de los clientes acerca de los diversos medios de pago existentes, esto debido a que, en ocasiones, utilizan las transferencias porque son el único medio de pago que conocen, y desconocen la existencia de otros que se podrían ajustar a sus necesidades, brindándole mayor seguridad.

Según el análisis elaborado, gracias a las respuestas obtenidas en las entrevistas realizadas a 29 colaboradores de la DI, se pueden determinar tres causas principales de riesgo, las cuales se muestran en el siguiente gráfico:

Gráfico 5. Causas de riesgo según colaboradores

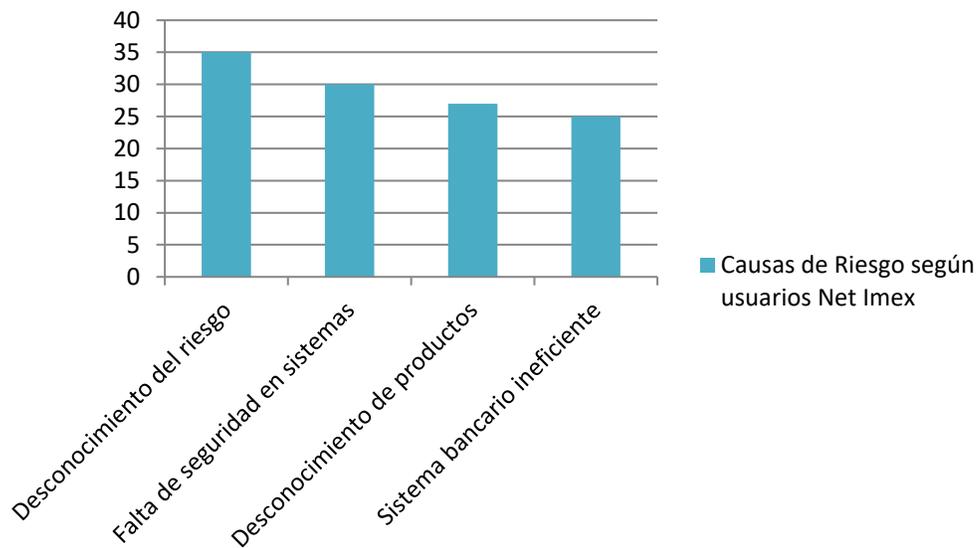


Fuente: Elaboración propia

Según los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la DI, el Exceso de confianza corresponde a la principal causa del riesgo, del total de funcionarios entrevistados, el 37,9% indican que esta causa materializa el riesgo, seguido por el Desconocimiento del riesgo, con 24,1%. Los colaboradores que responden como causa de riesgo El Sistema bancario y el Desconocimiento de productos, corresponden al 20,7% y 17,2%, respectivamente.

En el caso de las TAE realizadas por Net Imex se logran determinar cuatro causas principales, como muestra el gráfico siguiente:

Gráfico 6. Causas de riesgo según usuarios Net Imex



Fuente: Elaboración propia

Con base en los resultados de las entrevistas aplicadas (112) a los usuarios de Net Imex, el 31,2% responde que el Desconocimiento del riesgo es la principal causa de riesgo, seguido por la Falta de seguridad en sistemas con 26,8% y, en menor medida, el Desconocimiento de productos y un Sistema bancario ineficiente, con 24,1% y 22,3%, respectivamente.

Finalmente es gracias a la información brindada mediante las entrevistas realizadas a los colaboradores de la DI y los clientes de Net Imex que se logra cumplir con el objetivo específico 1, ya que se permite determinar que las principales causas del riesgo de fraude son desconocimiento por parte de los importadores en relación con el riesgo que conlleva el uso de transferencias internacionales como medio de pago, exceso de confianza por parte de los importadores, falta de seguridad en los sistemas electrónicos de comunicación, desconocimiento por parte del personal bancario en temas de fraude, sistema bancario

ineficiente, falta de legislación que castigue los fraudes y desconocimiento por parte de los clientes con respecto a los diversos medios de pago que existen.

CAPÍTULO III. TIPOLOGÍA Y DESARROLLO DE LOS FRAUDES

En el presente capítulo, se considera importante destacar la clasificación de delitos informáticos realizada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la definición dada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Definición de delitos informáticos ONU:

Fraudes cometidos mediante manipulación de computadora: este a su vez se divide en sustracción o manipulación de datos, manipulación de programas y fraude efectuado por manipulación informática.

Manipulación de datos:

Daños o modificaciones de programas o datos ubicados en las computadoras (Gallego, 2012).

Definición de delitos informáticos BID:

Delitos tradicionales: son delitos realizados fuera de la nube. Se incluye el fraude o la falsificación, cuando son cometidos por medio de formas electrónicas.

Publicación de contenidos: incluye la divulgación de materiales ilegales a través de medios electrónicos.

De naturaleza electrónica específica: ataques contra sistemas de información, denegación de servicio y piratería informática (El Financiero, 2017).

Tras realizar una ardua investigación bibliográfica, se logra evidenciar que una de las principales tipologías de fraude es el engaño en la entrega del producto, así como el envío de correos electrónicos con información falsa suplantando la identidad del vendedor real, es así como el producto es cancelado por parte del comprador, pero, la mercancía nunca es recibida por el mismo (Fernández, 2017).

En el caso del Banco Nacional, se logra evidenciar, mediante entrevistas a las víctimas y al personal bancario y el análisis de casos, que lo dicho por Fernández (2017), entre otros autores, con respecto a temas de fraudes cibernéticos, es real; así mismo, al finalizar esta Práctica se logra determinar que los fraudes se realizaban mediante el hackeo de los correos electrónicos que sirven como medio de comunicación entre el importador y el exportador. La población en la que se logra visualizar mayor cantidad de casos fue la de los clientes afiliados a la plataforma llamada NetImex o Internet Corporativo, en su mayoría clientes corporativos o que realizan transferencias con bastante regularidad.

Durante las entrevistas se evidencia que dichos fraudes se desarrolla cuando el ordenante recibía un correo electrónico por parte de su supuesto proveedor, en el cual le indicaba las especificaciones del pago que debía realizar, es decir, el nombre, número de cuenta, banco beneficiario, código SWIFT y detalle de pago, información que, en la mayoría de los casos en los que ya existía una relación comercial entre las partes, difería a la enviada en transferencias anteriores.

En la mayor parte de los casos analizados, se solicita realizar el pago en otro país debido a una auditoría, se les indica que el pago debe realizarse a una cuenta en la que el nombre del titular o la empresa es la misma que el real, pero se diferencia de este únicamente por un punto o una letra, sin embargo estas diferencias no generan un factor de alerta para el ordenante, quien suele no percatarse del cambio y, por tanto, no realiza ningún tipo de confirmación por medio de llamada telefónica o algún otro medio de comunicación que le permita corroborar la veracidad del cambio.

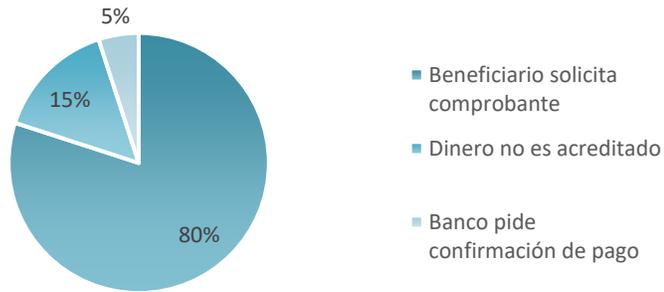
Posteriormente, el ordenante realiza el envío de la transferencia con los datos brindados por el supuesto beneficiario, sin embargo, días después su proveedor real le solicita algún comprobante de envío del dinero, ya que transcurre el tiempo normal y no se tiene reporte de este. Es en ese instante cuando el beneficiario real le hace saber al ordenante que los supuestos cambios no son solicitados y que la cuenta a la que es transferido el dinero no les pertenece; hasta ese momento el ordenante se comunica con la DI para solicitar ayuda y obtener la devolución de los fondos.

La DI, tras conocer el caso, envía un mensaje al Banco Corresponsal en el cual le indica que por favor gestione la devolución de los fondos al ordenante, ya que se sospecha de un fraude, sin embargo, las organizaciones que realizan el fraude, por lo general, están al pendiente de la acreditación de los fondos para realizar el retiro respectivo, además de estar amparados por el precepto internacional que indica que todo dinero retirado de una cuenta deberá tener la autorización del dueño de la misma, por lo anterior, es casi imposible recuperar el dinero.

Durante la Práctica, se logra observar un mínimo de casos en los cuales el Banco Corresponsal, o bien, el Banco Beneficiario, enviaba un mensaje al BNCR consultando o solicitando al beneficiario la confirmación para realizar el pago del dinero, ya que los sistemas de estos Bancos generaban una alerta que indicaba que el beneficiario estaba siendo investigado por actividades ilícitas, sin embargo, en algunos de los casos, aún con dicha advertencia, el ordenante autorizaba el pago.

Tal y como se muestra en el siguiente gráfico, en la mayor parte de los casos de fraude son detectados cuando el beneficiario solicita el comprobante de pago.

Gráfico 7 Detección de fraude



Fuente: Elaboración propia

Otro de los datos importantes que se logran extraer gracias a las entrevistas, es que los clientes se enteran de que han sido estafados, generalmente, cuando el fraude ya concluyó. Esta condición en la detección del fraude impide tomar acciones de atención integral y bloqueo de las amenazas.

Gráfico 8. Etapa del fraude

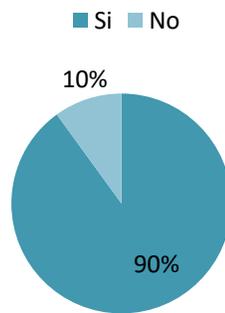


Fuente: Elaboración propia

El gráfico anterior muestra las dos etapas en el proceso de transferencias internacionales, en las cuales la DI detecta los fraudes. La etapa más representativa corresponde a transferencias en desarrollo, en las cuales se detectan nueve de cada diez fraudes; en la otra etapa se detecta uno de cada diez casos de fraude y se identifican una vez finalizado el proceso de transferencia.

Además, mediante las entrevistas, se logra evidenciar que los usuarios consultados, en su mayoría, consideran que dichos fraudes pueden ser evitados, tal y como se muestra a continuación,

Gráfico 9. Fraudes pueden ser evitados



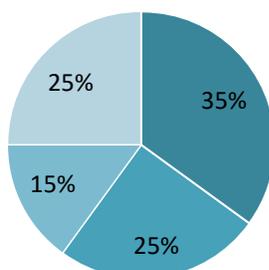
Fuente: Elaboración propia.

En la entrevista a clientes que utilizan NETIMEX, el 90% de los usuarios considera que los fraudes pueden ser evitados, entre las principales medidas para evitarlos mencionan: mayor capacitación en aspectos de seguridad y la comunicación y actualización de tipos de fraudes.

Asimismo, los entrevistados mencionan una serie de cambios que se pueden realizar tanto a nivel bancario como a lo interno de las empresas para con esto evitar ser víctima de fraude, las mismas se denotan en el gráfico a continuación:

Gráfico 10. Cambios dentro del BNCR para evitar el riesgo de fraude.

- Mejora en sistemas
- Capacitación constante
- Medio de comunicación para dudas
- Mayor divulgación en redes



Fuente: Elaboración propia

En la entrevista a clientes que utilizan NETIMEX, se consulta si existen cambios que la DI y el BNCR pueda realizar para proteger al usuario de los riesgos, como resultado, uno de cada tres menciona que se deben presentar Mejoras en sistemas; Capacitación constante y Medio de comunicación para dudas son cambios sugeridos por el 25% de los entrevistados en cada caso, mientras que el restante 15% sugiere Mayor divulgación en redes.

Finalmente, el análisis de casos permite cumplir con el objetivo específico 2 ya que se observa una tipología común entre los fraudes declarados antes la DI permitiendo determinar que este ilícito se realiza mediante una suplantación de identidad del vendedor real, indicando una información del beneficiario incorrecta, desviando los fondos a la cuenta de los estafadores y el ordenante se entera cuando el dinero ya ha sido retirado de una cuenta, es decir cuando el fraude ya ha finalizado, así mismo se indican una serie de medidas a aplicar en

el BN que permitirían que este ilícito pueda ser evitado y disminuir los porcentajes de víctimas de fraude en transferencias internacionales realizadas mediante el BN.

CAPÍTULO IV. CONSECUENCIAS NEGATIVAS DE LOS FRAUDES

Tras realizar la investigación, se logra determinar que, después de enfrentar un fraude, las empresas afectadas intentan realizar la recuperación del dinero mediante un mensaje SWIFT al exterior; sin embargo, el dinero no se recupera y las pérdidas que esto representa para la empresa son bastante grandes, las cuales se mencionan a continuación:

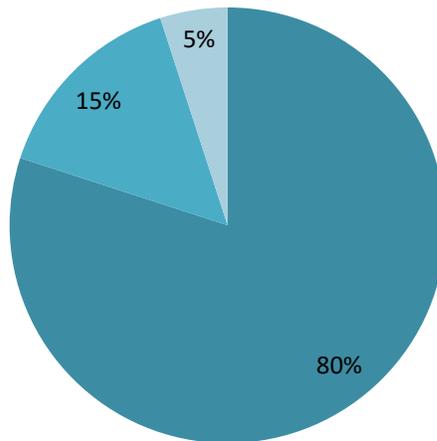
- Importantes pérdidas económicas que obligan a la empresa a buscar medidas alternas para lograr solventar el desfaldo; en algunas ocasiones no cuentan con la capacidad económica para solventarlo y se ven obligados a cerrar su negocio.
- Se denota un claro desconocimiento y desinformación por parte del personal bancario, ya que este no cuenta con herramientas ni capacitación que le permita proteger ni advertir al cliente de dichos fraudes, ocasionando un descontento por parte de sus clientes y una baja en la calificación y satisfacción en el servicio al cliente, esto podría, eventualmente, provocar que los clientes dejen de utilizar los productos del BNCR.
- En la actualidad, el BNCR enfrenta el cierre de sus cuentas directas en algunos bancos importantes a nivel internacional, los cuales prefieren no recibir dinero proveniente de nuestro país, y con esto evitar ser investigados y sancionados por los entes reguladores internacionales, pues consideran a Costa Rica un país con leyes permisivas que amparan la realización de delitos como el fraude; esto se debe a que actualmente, no poseemos leyes que permitan al estafado tomar acciones en contra de quienes atentaron contra su estabilidad económica, de modo que existe una negativa por parte de los bancos en el exterior, los cuales le cierran a Costa Rica cada vez más la posibilidad de crecimiento y colocación en el mercado financiero internacional, además, le limitan la participación en el comercio mundial, lo que le impide negociar con empresas en dichos países.

- Otras de las consecuencias negativas propiciadas por estos fraudes es el ingreso de dinero a organizaciones dedicadas a fines ilícitos, permitiendo que estas crezcan y se fortalezcan, lo que ocasiona cada vez más daño a la sociedad y al comercio mundial, además de hacer cada vez más difícil la lucha de las autoridades por erradicarlas.
- Asimismo, dichos fraudes generan un incremento de la incertidumbre en el uso de los medios de pago internacionales, ocasionando que los clientes del BNCR y la población en general desconfíe del uso de los medios de pago internacionales y esto podría perjudicar el comercio mundial.

A continuación, se muestra mediante un gráfico el porcentaje de fraudes detectados según cada uno de los tipos descubiertos gracias a dicha investigación.

Gráfico 11. Tipos de fraude

■ Por hackeo a medios de comunicación ■ A cambio de premios ■ Por redes sociales



Fuente: Elaboración propia

El tipo de fraude más usual detectado en la investigación es la violación a medios de comunicación (principalmente a correos electrónicos de clientes con alto trámite de transacciones internacionales), el cual corresponde a ocho de cada diez casos identificados, el restante 20% corresponde a Cambio de premios (15%) y Redes sociales (5%).

4.1 OTROS TIPOS DE FRAUDE EN LAS TAE

Tras realizar la presente investigación, se logra observar que, adicional a los fraudes descritos anteriormente, existen otros dos tipos de modalidad de fraude que, aunque no son el centro de dicha investigación, se considera importante mencionarlos, estos se mediante las TAE solicitadas en las sucursales bancarias del BNCR, los cuales afectan en gran medida a la población costarricense y al sector bancario. Estos fraudes se describen a continuación.

4.1.1 FRAUDES POR REDES SOCIALES.

Ese tipo de fraude se ve cada vez con mayor frecuencia dentro de la población costarricense y se propaga con mayor facilidad debido al uso irresponsable y desinformado de las redes sociales como Facebook, tal y como se ha realizado a nivel internacional con el llamado “esquema nigeriano” o bien con el “esquema de las novias”, en los cuales el objetivo es engañar a los usuarios robándoles su dinero apelando a su corazón, inicialmente buscan captar su interés y ganarse la confianza para posteriormente solicitarle dinero bajo pretextos muy variados (Arias, 2014).

En los casos analizados durante esta práctica, los estafadores buscan víctimas vulnerables como mujeres adultas mayores, con poco conocimiento de la tecnología y en situaciones de vulnerabilidad emocional, tras ubicarlas, las contactan mediante Facebook, entablan una amistad en la cual según ellas quien les escribe es un hombre que reside en el exterior y el cual se siente atraído por ellas, les cuenta detalles de su vida hasta lograr ganarse su confianza y, posteriormente, les solicita dinero en razón de un préstamo que aseguran será devuelto al momento de venir a Costa Rica a encontrarse con ellas, las mujeres acceden a realizar el envío

del dinero al exterior, lo cual le hace confirmar al estafador que se han logrado ganar su confianza , esto les permite solicitarles más dinero y cuando la víctima no posee más fondos para enviar estas personas desaparecen, eliminan su cuenta en la red social y es ahí cuando la víctima descubre que ha sido estafada.

La persona estafada acude a los servicios de la DI para solicitar la devolución de los fondos, pero el dinero ya ha sido retirado por el estafador, razón por la cual las víctimas nunca podrán recuperarlo. Las víctimas de este tipo de fraude quedan no solo con la importante pérdida económica, sino con un daño emocional y una sensación desprotección por parte del BNCR, el cual no posee sistemas que le permitan verificar si existe un caso anterior de fraude denunciado por algún cliente hacia algún beneficiario en específico.

Se logra responder al objetivo 3 ya que se genera una advertencia sobre las principales consecuencias negativas provocadas por el riesgo de fraude tales como pérdidas económicas, baja calificación en servicio al cliente del BN, cierre de cuentas directas del BN con otros bancos en el exterior, fortalecimiento del capital de las organizaciones con fines ilícitos, así como una creciente incertidumbre de las transferencias internacionales como medio de pago de operaciones comerciales, afectando las utilidades bancarias y a la economía global.

4.1.2 FRAUDES A CAMBIO DE PREMIOS

Este tipo de fraude continúa siendo muy común en la actualidad, este consiste en, como lo indica el autor Javier Fernández, contactar a la víctima con una propuesta para ganar dinero fácil, pero se le indica que primero debe desembolsar una cantidad destinada a sufragar gastos previos (Fernández, 2007). Dichas estafas siguen ocurriendo a pesar de las importantes campañas realizadas tanto por bancos como por instituciones en general; en estos casos, el estafador se contacta con el cliente del BN y le indica que ha sido favorecido con un premio que puede ser un viaje al extranjero o una alta cifra de dinero, pero que para hacer efectiva su recompensa debe enviar un monto determinado de dinero que cubrirá algún tipo de seguro para el envío del mismo, la víctima accede a enviar los fondos a pesar de ni siquiera haber

participado en ningún concurso o lotería, tras enviar los fondos y ver que no se recibe ningún tipo de premio, la persona se contacta con el personal bancario, el cual, tras indagar sobre el caso, le indica la existencia de un posible fraude y procede a emitir una solicitud de devolución de fondos al exterior, no obstante, como en los casos de fraude mencionados anteriormente, dicho dinero no es devuelto y el cliente queda con una importante pérdida económica, inclusive con alguna deuda, pues la adquiere con el fin de enviar el dinero solicitado. Como en el caso anterior, el delito permanece impune.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

El BNCR tiene importantes fortalezas tales como el prestigio, su trayectoria como una de las mejores entidades bancarias de la región y, propiamente en la DI, el buen servicio al cliente, una gran cantidad de colaboradores que buscan satisfacer las necesidades del cliente, tanto interno como externo, y la disposición para capacitarse y mejorar día tras día.

Sin embargo, a pesar de las fortalezas, como toda institución, también presenta algunas debilidades, en este caso, la susceptibilidad al fraude, pero, tras culminar dicha práctica, se logran identificar algunas de las causas que generan el riesgo de fraude, las cuales corresponden, en mayor medida, al exceso de confianza y desconocimiento de los medios de pago por parte de los clientes, mismas que se buscan corregir mediante capacitación tanto a clientes como a colaboradores del BN.

Por otra parte, dicho estudio logra evidenciar un patrón común en la tipología y el desarrollo de los fraudes, esto les permite a los colaboradores identificar este ilícito y advertir de mejor manera a los clientes para que estos estén en alerta y puedan protegerse ante un riesgo de este tipo.

De la misma manera, esta práctica permite demostrar las principales consecuencias negativas a las que se deben enfrentar los clientes del BN al sufrir fraudes en el uso de TAE, lo cual permite generar conciencia en los usuarios para, con esto, protegerse de mejor manera.

Además, tal y como se menciona anteriormente según las entrevistas realizadas, dichos fraudes podrían ser evitados si se brinda mayor información encaminada a la protección de los recursos financieros de sus clientes y estos verifican la información del beneficiario antes de realizar la transferencia. Asimismo, los entrevistados mencionan algunas de las medidas que podrían implementarse, tanto dentro del BNCR como en las empresas, para evitar el riesgo

el fraude, tales como: inversión en seguridad informática que permita detectar las páginas que expongan algún tipo de riesgo; un mayor grado de desconfianza, lo cual, aunado a una mayor capacitación a los usuarios del servicio, permita detectar alguna situación atípica; finalmente, utilizar los canales de consulta oficial brindados por el banco en caso de alguna sospecha o duda.

Todo lo anterior permite el planeamiento de capacitaciones para los colaboradores del BN y para sus clientes principalmente los usuarios del servicio de TAE. Con la capacitación se pretende que, tanto colaboradores como usuarios, amplíen el conocimiento sobre el desarrollo y la tipología de fraudes, así como las consecuencias; si ambas partes tienen mayor conocimiento en el campo, la cantidad de fraudes se podría disminuir, haciendo de las TAES un producto más seguro y con esto más clientes podrían disfrutar de sus beneficios y las empresas costarricenses podrían continuar beneficiándose del comercio internacional y participando de manera activa en los mercados internacionales.

Además, el desarrollo de esta práctica proporciona gran variedad de experiencias y la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos tales como: conocer las variadas divisiones de la DI y cómo trabajan cada una de ellas, la importancia del servicio al cliente, el valor del secreto bancario, las aplicaciones de las diversas leyes tales como la Ley 8204, la rigurosidad con la que se debe laborar para cumplir con los lineamientos requeridos por el ISO9001 de calidad, el valor del trabajo en equipo, el manejo de los tipos de cambio y productos especiales y novedosos como *forwards*, el funcionamiento de sistema que se utilizan en diversos países tales como IMEX, buscadores como Bank of America y Bankers, el funcionamiento de la red SWIFT y la corresponsalía bancaria entre otras que representan un gran valor emocional e intelectual.

Aunado a lo anterior, la práctica me permitió mejora en campos como la responsabilidad, la empatía con los clientes, la facilidad de comunicación, el trabajo en equipo, el respeto a las opiniones de los demás, pero, sobre todo, la vivencia de una experiencia laboral real, en la

cual se debe enfrentar problemas, dificultades y buscar solución a los mismos, para lograr satisfacer al cliente de la mejor manera.

Así mismo, dicha práctica me permitió aplicar los conocimientos adquiridos durante la Licenciatura, pero, aún más importante, me facilitó la adquisición de conocimientos que me permitieron crecer tanto profesionalmente como en mi vida personal, lo cual, sin lugar a dudas, me dará la facultad de ser una mejor internacionalista.

5.2 RECOMENDACIONES

Tras culminar con la práctica y su respectiva defensa, se realizan una serie de recomendaciones, las cuales fueron presentadas al BNCR, las mismas iban dirigidas tanto a la entidad bancaria como a los usuarios de NETIMEX y al país en general, con el fin de lograr una reducción en la cantidad de fraudes, dichas recomendaciones se mencionan a continuación.

Mayor y constante capacitación de los colaboradores de la DI, ya sea con especialistas en fraude o con colaboradores de otros bancos en el exterior, quienes puedan compartir sus experiencias y realizar recomendaciones para detectar de mejor manera los fraudes.

Inversión en mejores herramientas y sistemas que permitan realizar una base de datos ligada al sistema Imex, en la cual se pueda ingresar la información de los beneficiarios que son detectados como estafadores en casos anteriores y que dicho sistema emita una alerta al detectar una TAE con los mismos datos.

Inversión en seguridad informática para los sistemas de comunicación utilizados por los importadores para, con esto, evitar que sean víctimas de algún tipo de robo de información.

Mayor capacitación para los usuarios de los productos internacionales, para que posean el conocimiento necesario para elegir el medio de pago más conveniente para realizar sus operaciones comerciales sin descuidar su dinero.

Mayor grado de desconfianza por parte de los usuarios de NETIMEX para que puedan detectar cualquier cambio de información u situación sospechosa por parte del beneficiario y con esto evitar ser estafados.

Habilitar un correo electrónico o página web donde los usuarios que tengan alguna duda en relación con un fraude internacional puedan evacuarla por este medio de manera rápida y eficaz.

Mayor colaboración y comunicación por parte de las entidades bancarias internacionales con el fin de aunar esfuerzos encaminados a detectar fraudes internacionales, ya sea mediante el bloqueo de cuentas, congelamiento de fondos y divulgación de las identidades de los sospechosos a nivel internacional.

Mayor divulgación en redes sociales y medios de comunicación acerca de la tipología y consecuencias de los fraudes para que la población esté informada y prevenida.

5.3 LOGROS OBTENIDOS

En el momento en el que se obtienen los resultados de la investigación, se procede a planear una capacitación, primeramente con los colaboradores de la DI y con los especialistas encargados de habilitar y capacitar a los usuarios del sistema NETIMEX, esto con el fin de que conozcan las principales causas, la tipología, el desarrollo y las consecuencias negativas a las que se exponen nuestros clientes, lo anterior con el fin de que posean mayor capacidad para detectar un fraude y puedan asesorar de mejor manera a los usuarios para evitar que sean víctimas de un ilícito de este tipo.

Adicionalmente, se pretende realizar una convocatoria a las empresas que utilizan el Internet Corporativo y especialmente a los clientes de NETIMEX, a una capacitación en la que se pretende exponer el uso correcto de los medios de pago, las medidas de prevención para no ser víctima de un fraude, la tipología, desarrollo y consecuencias de los fraudes; además, se pretende abrir un espacio en el que quienes reciban dicha capacitación aclaren sus dudas y realicen las recomendaciones que consideren necesarias al servicio que reciben, todo esto con la ayuda de la Banca de Comercio Exterior del Banco Nacional; se pretende, con lo anterior, que los usuarios tengan mayor conocimiento sobre el correcto uso de los medios de pago, los riesgos que su uso conlleva y cómo evitarlos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, A. (2014). *Las Estafas Digitales*. It Campus Academy. Disponible el 27 de setiembre del 2019.
- Banca Fácil. (n.d). *Qué son los Forwards*. Sitio educativo de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financiera SBIF Chile. Disponible el 01 de marzo de 2018, en <http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=4000000000000108&idCategoria=9>.
- Banco Nacional de Costa Rica. (2017). *Conózcenos*. Página web oficial. Disponible el 07 de agosto de 2017, en <http://www.bncr.fi.cr/BNCR/Transparencia/Conozcanos.aspx>.
- Banco Nacional de Costa Rica. (2020). *Mapa de procesos*. Página web oficial. Disponible el 06 de marzo de 2020, en <http://rhl218bda02/>.
- BIC Directory. (2014). SWIFT. Disponible el 20 de abril de 2018.
- “BN incursionará en derivados cambiario”. (Agosto, 2010). Diario La Nación. Disponible el 01 de marzo de 2018, en <https://www.nacion.com/economia/bn-incursionara-en-derivados-cambiaros/5ERYFKGTH5GO3L5TACDI5HODDE/story/>
- Centro Internacional de Negocios. (n.d). *Medios de Pago Internacionales*. Cámara de Comercio de Bogotá. Documento de PDF. Disponible el 01 de marzo de 2018, en <http://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/11281/100000807.pdf>
- Cervantes, P. Oliver, T. (2015). *Internet Negro*. Temas de hoy. Disponible el 28 de setiembre del 2019, en <https://www.20minutos.es/noticia/2598030/0/internet-negro/peligros-red/lado-oscuro/>

Chaves, F. (2011). Medios de pago en el comercio internacional. UNED. Disponible el 25 de agosto de 2017, en <http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=54&ved=0ahUKEwj9mse7rfrVAhWG7iYKHSwND6k4MhAWCDEwAw&url=http%3A%2F%2Frepository.uned.ac.cr%2Funed%2Fbitstream%2F120809%2F357%2F1%2FGE4029%2520Medios%2520de%2520pago%2520en%2520el%2520comercio%2520internacional%2520-%25202011%2520-%2520Ciencias%2520Econ%25C3%25B3micas.pdf&usg=AFQjCNE6jedLCGNlwH94uHZT-BoTWtNp4w>.

“Costa Rica enfrenta el cibercrimen con armas oxidadas”. (Marzo, 2017). Diario El Financiero. Disponible el 29 de setiembre del 2019, en <https://www.elfinancierocr.com/economia-y-politica/costa-rica-enfrenta-el-cibercrimen-con-armas-oxidadas/RIDQNOWPORGAJEES3DRE7KKEPE/story/>.

Fernández, J. (2017). Respuesta Penal frente a fraudes cometidos en internet: estafa, estafa informática y los nudos de la red. *Revista de Derecho Penal y Criminología*. Documento de Pdf. Disponible el 29 de setiembre del 2019 en, http://scholar.google.com/scholar_url?url=http%3A%2F%2Fespacio.uned.es%2Ffez%2Feserv%2Fbibliuned%3ADerechoPenalyCriminologia2007-6%2Frespuesta_penal.pdf&hl=es&sa=T&oi=gpg&ct=res&cd=2&d=9829795395470888972&ei=x1WRXcSOK8qpmQHAhLbAAg&scisig=AAGBfm2eVVqnJnL4GSFWe3W3e3MOI9Kn4Q&nossl=1&ws=1366x673&at=Respuesta%20penal%20frente%20a%20fraudes%20cometidos%20en%20Internet%3A%20estafa%2C%20estafa%20inform%C3%A1tica%20y%20los%20nudos%20de%20la%20red.

Franco, M. (2011). Los delitos tributarios y el lavado de dinero. *Revista Facultad de derecho*. (30), pp. 143-151. Recuperado de <https://revista.fder.edu.uy/index.php/rfd/article/view/92>

Gallego, A. (2012). *Delitos informáticos: Malware, Fraudes y Estafas a través de la red y como prevenirlos*. Universidad Carlos III de Madrid. Disponible el 29 de septiembre de 2019, en <https://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/16868>.

Mapa de procesos. (nd). Página web interna. Banco Nacional de Costa Rica. Disponible el 20 de mayo de 2017, en <http://bnportal/sites/procesos/default.aspx>.

Martínez, V, (2013). *Métodos, técnicas e instrumentos de investigación. Manual multimedia para el desarrollo de trabajos de investigación. Una visión desde la epistemología dialéctica crítica*. Recuperado el 26 de mayo de 2015 en: http://www.academia.edu/6251321/M%C3%A9todos_t%C3%A9cnicas_e_instrumentos_de_investigaci%C3%B3n

SWIFT. (2017). Página web oficial. Disponible el 17 de febrero de 2017, en <https://www.swift.com/about-us>.

ANEXOS

ANEXO 1. Entrevista a funcionarios de la DI

Instrumento de entrevista sobre las principales causas que generan el riesgo de fraude, así como la tipología y el desarrollo de los fraudes en las TAE, percibidas por los colaboradores de la DI según su experiencia en dichos casos.

Estimado (a) señor (a):

La presente entrevista forma parte de un estudio para la Dirección Internacional del Banco Nacional de Costa Rica sobre el riesgo de fraude en las Transferencias Internacionales. El instrumento valora aspectos básicos de las TAE que se tramitan en la DI. Se solicita respetuosamente su ayuda para contestar las siguientes interrogantes. Los datos suministrados serán confidenciales y utilizados únicamente para los fines del estudio.

ASPECTOS GENERALES

1.1 Año de ingreso al BN: _____

1.2 Años de Trabajar en la DI: _____

1.3 ¿Cuál es su área de trabajo?: _____

1.4 Años en este puesto: _____

EXPERIENCIA EN FRAUDE

2.1 ¿Sabe qué es un fraude en las TAE? _____

2.2 ¿Ha tenido que atender algún caso de fraude? _____

2.3 En caso de que si haya tenido algún caso por favor indicar hace cuánto tiempo y cómo fue: _____

2.4 ¿Cuáles serían las causas de dicho fraude? _____

2.5 ¿Cómo se enteró de dicho fraude? _____

2.6 ¿En qué etapa se encontraba el fraude cuando se enteró?

2.7 ¿Dicho caso pudo ser evitado? ¿Cómo? _____

2.8 ¿Cuáles fueron las consecuencias negativas de dicho fraude? _____

2.9 ¿Existe algún cambio que pueda realizar desde su puesto de trabajo para evitar el riesgo de fraude? _____

2.10 ¿Existe algún cambio que la DI y el BNCR pueda realizar para proteger al cliente de este riesgo? _____

2.11 ¿Estaría dispuesto a recibir capacitación relacionada con este tema? _____

Muchas gracias.

ANEXO 2. Entrevista a clientes que utilizan NETIMEX

Instrumento de entrevista sobre las principales causas que generan el riesgo de fraude, así como la tipología y el desarrollo de los fraudes en las TAE, percibidas por los clientes del sistema corporativo NETIMEX para hacer TAE.

Estimado (a) señor (a):

La presente entrevista forma parte de un estudio para la Dirección Internacional del Banco Nacional de Costa Rica sobre el riesgo de fraude en las Transferencias Internacionales. El instrumento valora aspectos básicos de las TAE que se tramitan mediante el sistema NETIMEX del BNCR. Se solicita respetuosamente su ayuda para contestar las siguientes interrogantes. Los datos suministrados serán confidenciales y utilizados únicamente para los fines del estudio.

ASPECTOS GENERALES

1.1 ¿Hace cuánto tiempo es cliente del BNCR? _____

1.2 ¿Hace cuánto tiempo realiza TAE? _____

1.3 ¿Hace cuánto tiempo utiliza NETIMEX? _____

1.4 ¿Con que frecuencia utiliza este servicio? _____

1.5 ¿Se siente confiado y protegido al utilizar este medio de pago? _____

EXPERIENCIA EN FRAUDE

2.1 ¿Sabe qué es un fraude en las TAE? _____

2.2 ¿Ha sido estafado o han intentado estafarlo? _____

2.3 En caso de que si haya sufrido un fraude por favor indicar hace cuánto tiempo y cómo fue: _____

2.4 ¿Cuáles considera serían las causas de dicho fraude? _____

2.5 ¿Cómo se enteró de que estaba enfrentando un fraude? _____

2.6 ¿En qué etapa se encontraba el fraude cuando se enteró? _____

2.7 ¿Qué hizo cuando se enteró del fraude? _____

2.8 ¿Dicho fraude pudo ser evitado? ¿Cómo? _____

2.9 ¿Cuáles fueron las consecuencias negativas de dicho fraude? _____

2.10 ¿Existe algún cambio que pueda realizar desde su empresa para evitar el riesgo de fraude? _____

2.11 ¿Existe algún cambio que la DI y el BNCR pueda realizar para protegerle de este riesgo? _____

2.12 ¿Estaría dispuesto a recibir capacitación relacionada con este tema? _____

Muchas gracias.