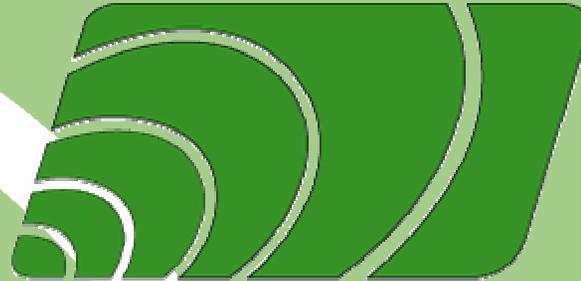


# "ACCIONES PRACTICAS PARA PREVENIR Y CONTROLAR EL FRAUDE CON TARJETAS DEBITO Y CREDITO"

**XX Congreso Latinoamericano  
de Seguridad Bancaria  
Ciudad de Guatemala, Guatemala  
Agosto 2005**





# **INCOCREDITO**

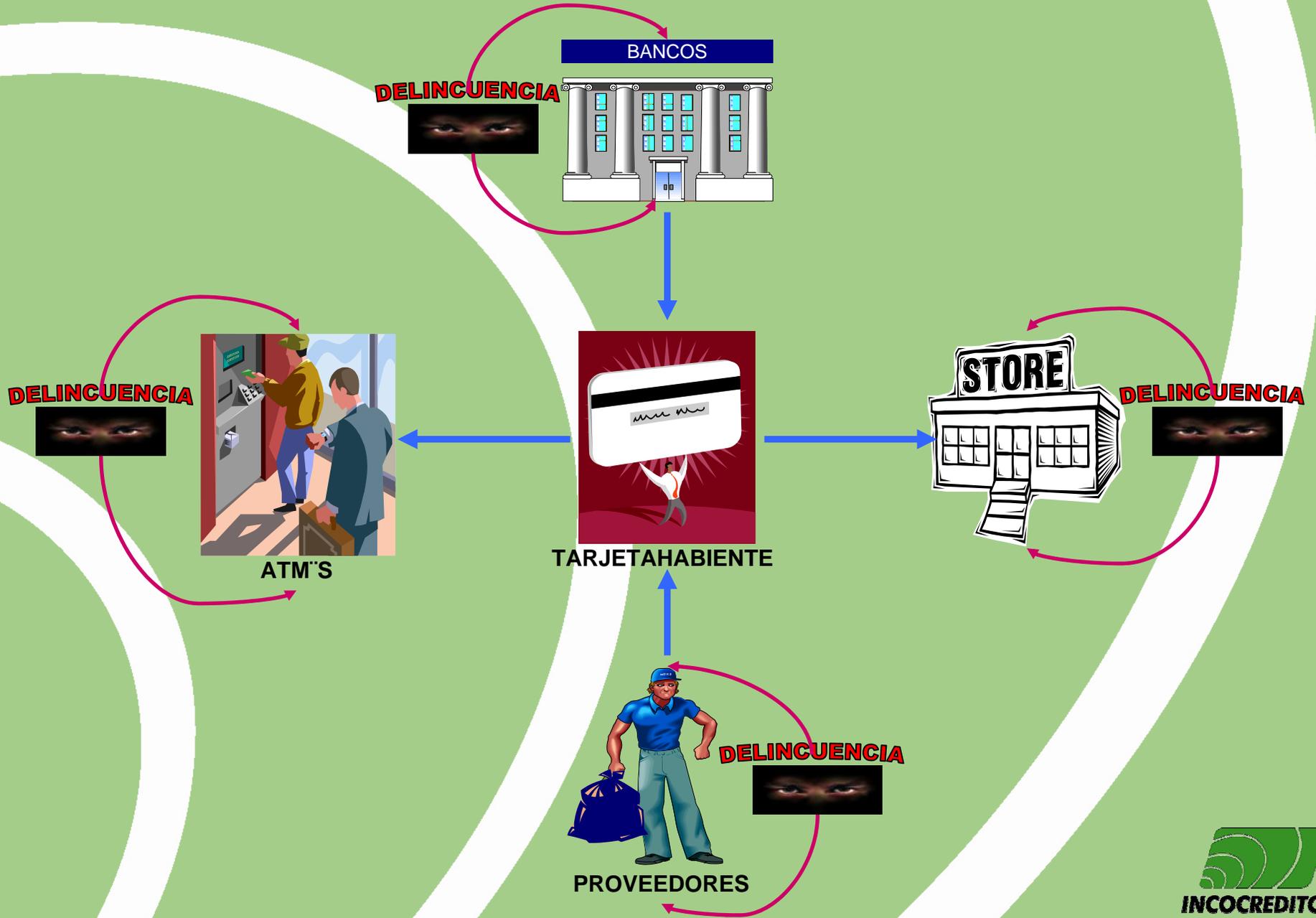
**Es la asociación para la investigación,  
información y control de los sistemas de tarjeta  
de crédito y debito en Colombia, creada con el  
objetivo de fortalecer y proteger la operación  
con tarjetas**



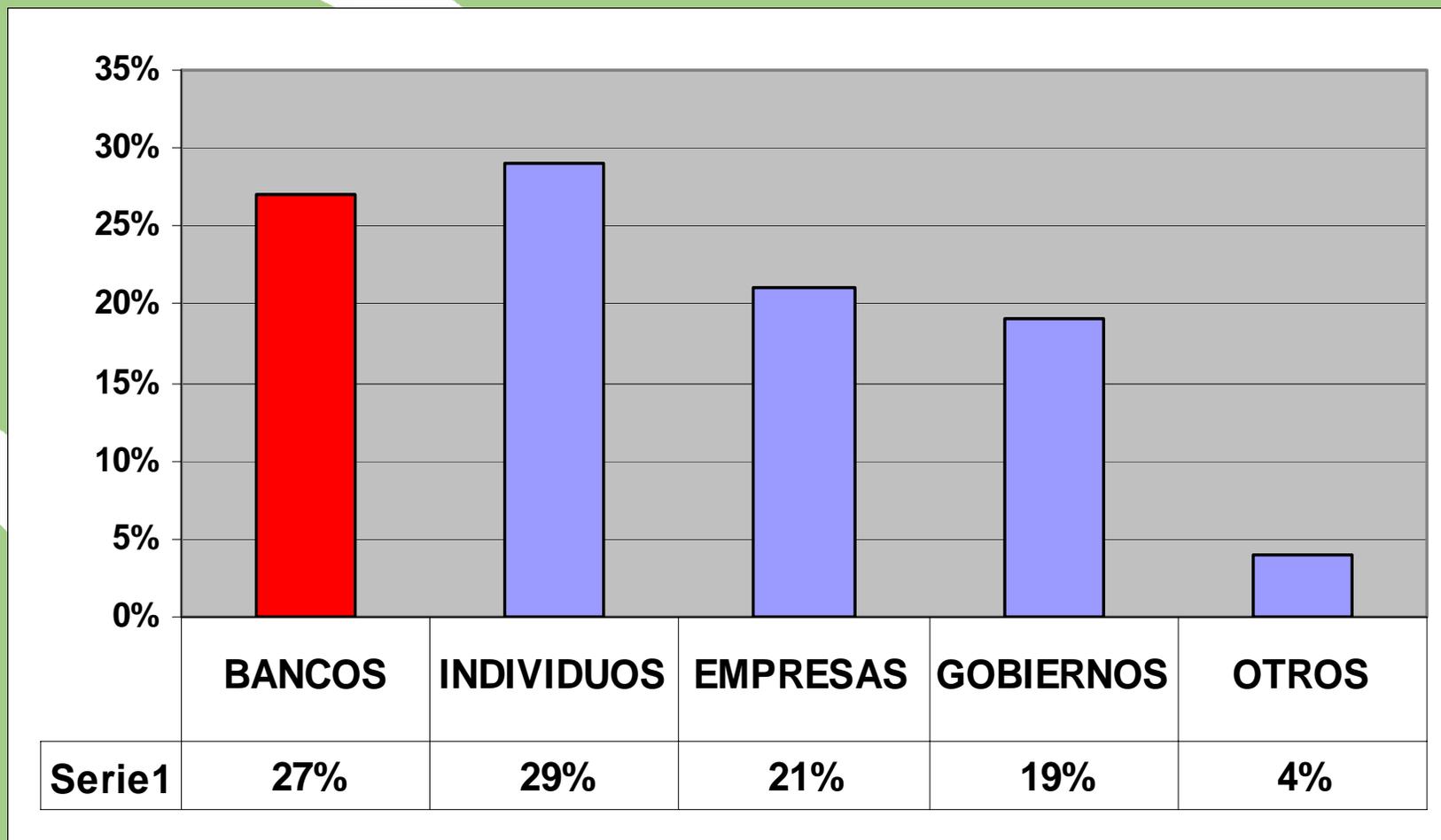
# AGENDA

1. Fuentes de fuga de información
2. Acciones en Entidades Financieras
3. Acciones en Comercios
4. Acciones en Proveedores de Servicio
5. Acciones en ATM'S
6. Acciones con Tarjetahabientes
7. Acciones Correctivas

# FUENTES DE FUGA DE INFORMACION



# CONTRA QUIEN SE COMETE FRAUDE



# TENDENCIAS QUE HAN FAVORECIDO EL DESARROLLO DEL FRAUDE

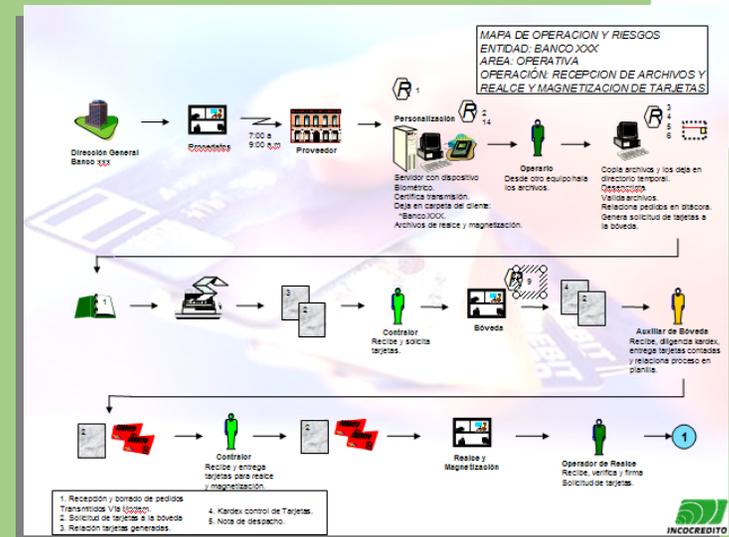
- ✓ Mayor presencia del crimen organizado
- ✓ Mayor corrupción de empleados
- ✓ Aparición de personas “Abejas”
- ✓ Desarrollo de técnicas mas asequibles de falsificación
- ✓ Más oportunidades de fraude por errores operativos
- ✓ Fraude Multijurisdiccional
- ✓ Defraudadores dispuestos a presentar batalla legal
- ✓ Mayor velocidad en movimiento de Fondos

# ACCIONES EN ENTIDADES FINANCIERAS

# ACCIONES EN ENTIDADES FINANCIERAS

## 1. IDENTIFICAR PROCESOS CRITICOS Y/O SUCEPTIBLES DE FUGA DE INFORMACION

- Identificar
  - Dimensionar
  - Mitigar
- RIESGOS**



# ACCIONES EN ENTIDADES FINANCIERAS

## EJEMPLO 1

### PROCESO: EMISION Y REALCE DE PLASTICOS

### RIESGOS

- ✓ Transmisión de archivos sin encriptación
- ✓ No se borran archivos de realce y magnetizado ya trabajados
- ✓ Se borran archivos en forma manual
- ✓ Entrega de tarjetas al proveedor y al cliente se hace sin empaques
- ✓ Debilidades de control en la entrega de información al proveedor

# ACCIONES EN ENTIDADES FINANCIERAS

## EJEMPLO 2

### PROCESO: ENTREGA DE TARJETAS

#### RIESGOS

- ✓ Debilidades en control contable de entrada y salida de plásticos
- ✓ Debilidades en validación e identificación del cliente
- ✓ Debilidades en control de activación de tarjetas
- ✓ Contratos con proveedores no tienen seguridad sobre confidencialidad de la información

# ACCIONES EN ENTIDADES FINANCIERAS

## 2. CAPACITAR A FUNCIONARIOS EN TEMAS DE OPERACIÓN DEL NEGOCIO

- Abordando temas de actualidad (Modalidades de fraude, cambios en la operación, novedades tecnológicas, etc)
- Generando en funcionarios conciencia del riesgo
- Fortaleciendo valores éticos

## 3. IMPLEMENTAR PLANES DE DELACION

# ACCIONES EN COMERCIOS

# ACCIONES EN COMERCIOS

## 1. DESARROLLAR PROGRAMAS DE CAPACITACION

### OBJETIVO

- ✓ Crear conciencia del riesgo
- ✓ Fortalecer valores Eticos
- ✓ Proporcionar herramientas básicas a los comercios en su labor diaria para obrar en situaciones de fraude
- ✓ Actualizar a los asistentes sobre modalidades de fraude



# ACCIONES EN COMERCIOS

## SEGMENTOS QUE SE DEBEN CUBRIR

### ✓ Establecimientos “Recién afiliados”

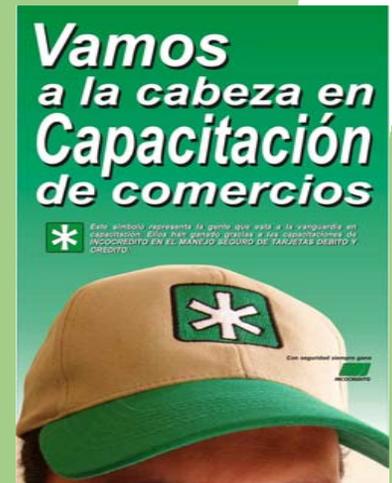
Enfocada a ilustrar al comercio sobre la forma de operar con tarjetas y las medidas de seguridad que debe tener en cuenta para evitar fraudes

### ✓ Establecimientos “Antiguos”

Enfocada a reforzar a comercios que ya operan con tarjetas, actualizando sobre nuevas modalidades e incluyendo en las sesiones nuevos funcionarios de los comercios

### ✓ Establecimientos “Grandes Facturadores”

Sector de especial atención dado el volumen de operaciones y monto de las mismas.



# ACCIONES EN COMERCIOS

## 2. REALIZAR VISITAS DE AUDITORIA A COMERCIOS

### OBJETIVO

- ✓ Evaluar condiciones físicas del comercio y verificar control administrativo.
- ✓ Verificar la aplicación de medidas de seguridad en transacciones con tarjeta
- ✓ Implementar acciones (Preventivas y/o Correctivas)
- ✓ Revisión de Facturación



# ACCIONES EN COMERCIOS

## ASPECTOS QUE SE EVALUAN EN AUDITORIAS

- ✓ Validación y actualización de datos básicos (Direcciones, teléfonos, cuentas, etc)
- ✓ Verificar si en el comercio se hace doble lectura de la Tarjeta
- ✓ Ubicación segura de datáfonos y Pin Pad
- ✓ Verificación de antecedentes
- ✓ Stocks de mercancía
- ✓ Instalaciones físicas
- ✓ Forma de operar en realización de Transacciones con tarjeta



# ACCIONES EN COMERCIOS

## CASO ESPECIAL

### AUDITORIAS A COMERCIOS MO/TO

- ✓ **Idoneidad**
  - Personería Jurídica
  - Organización Administrativa
  
- ✓ **Seguridad en la vinculación del personal**
  - Seguridad en el enganche
  - Tipo de contratación
  - Actualización de datos
  - Compromisos con el Personal



# ACCIONES EN COMERCIOS

## CASO ESPECIAL

### AUDITORIAS A COMERCIOS MO/TO

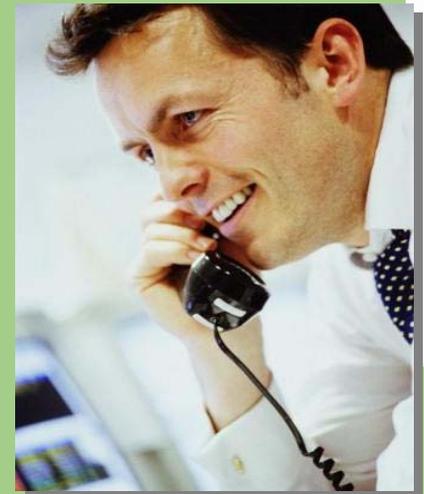
- ✓ **Control de Información y operación**
  - Políticas de consecución de clientes y/o bases de datos
  - Encriptación de información de clientes
  - Administración y/o custodia de Bases de Datos
  - Log de auditoria del Sistema
  - Verificación de Sistemas de grabación (Back ups y custodia)
  - Controles Post Venta
  - Cumplimiento de contratos con cliente (Garantías)

# ACCIONES EN COMERCIOS

## CASO ESPECIAL

### AUDITORIAS A COMERCIOS MO/TO

- ✓ **Seguridad Física en Instalaciones**
  - **Ubicación**
  - **Posesión del inmueble**
  - **Instalaciones del área operativa**
  - **Estructura Física**
  - **Control de accesos**



# ACCIONES EN COMERCIOS

## 3. CONTEMPLAR ACCIONES ESPECIALES SOBRE COMERCIOS DE ALTO RIESGO

### CUALES SON ESTOS COMERCIOS?

Los que por estadísticas y registro de antecedentes, Son susceptibles a presentar fraude (Bares, Restaurantes, Estaciones de Servicio, Agencias de Viaje)



### QUE DEBEMOS HACER EN ESTOS COMERCIOS

- Presencia con campañas especiales
- Sesiones de capacitación dirigida

# ACCIONES EN COMERCIOS

## 4. EJECUTAR CAMPAÑAS PREVENTIVAS EN FECHAS ESPECIALES

- Definir cronograma de fechas de atención.
- Definir sectores y actividades a cubrir (Centros Ciales, actividades riesgosas, etc.)
- Elaborar y divulgar campaña (Publicidad)
- Realizar reuniones de cierre para evaluar resultados de la campaña



# ACCIONES EN COMERCIOS

## 5. REALIZAR CAMPAÑAS ESPECIALES CON ESTABLECIMIENTOS GRANDES FACTURADORES

### ACTIVIDADES A REALIZAR

- Auditorias caja a caja.
- Contacto especial con áreas de seguridad.
- Concursos con empleados.
- Señalización preventiva.



# ACCIONES EN COMERCIOS

## 6. PLAN DE DELACION

### ACTIVIDADES A REALIZAR

- Definir segmentos de comercios a cubrir
- Diseñar tácticas de difusión del plan
- Definir esquemas de contacto con informantes
- Definir esquema de ejecución de operativos y actividades judiciales
- Pago de recompensas



**VIDEO PLAN DE DELACION**

# ACCIONES EN PROVEEDORES DE SERVICIOS

# ACCIONES EN PROVEEDORES DE SERVICIOS

## ✓ QUE BUSCO EN UN PROVEEDOR DE SERVICIOS

Garantía de operación bajo esquemas de seguridad y control en la operación

## ✓ EMPRESAS QUE SE CONSIDERAN PROVEEDORAS DE SERVICIO EN INDUSTRIA DE TARJETAS

- Empresas de Mensajería (Entrega de tarjetas, sobreflex y extractos)
- Empresas que producen, realizan y magnetizan tarjetas
- Empresas que hacen procesamiento de información



# ACCIONES EN PROVEEDORES DE SERVICIOS

## 1. EVALUAR PROVEEDORES

Realización de estudios a procesos de las empresas que ofrecen servicios a las áreas de tarjetas de las Entidades Financieras, bajo criterios de **control**, **análisis** y **calificación** del riesgo



*Los buenos proveedores...  
Son como aguja en un pajar.*

*Le brindamos asesoría para que esté seguro  
en la contratación y manejo de proveedores.*

En INCOCRECITO personal calificado y experto en la evaluación de proveedores del sector financiero, analizan los riesgos presentes en la operación y la interacción con la Entidad, formulando las recomendaciones y acciones encaminadas para minimizarlos.

Con diferentes tipos de auditorías INCOCRECITO garantiza a las Entidades del Sector Financiero el adecuado cumplimiento de lo estipulado en los contratos celebrados con sus proveedores.

Experiencia Renovada  **INCOCRECITO** Con toda confianza

# ACCIONES EN PROVEEDORES DE SERVICIOS

## ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN LA EVALUACION

### 1. IDONEIDAD

- ✓ Personería Jurídica
- ✓ Licencias
- ✓ Balances Contables (Revisor Fiscal)
- ✓ Impuestos
- ✓ Pólizas de seguros y manejo valores
- ✓ Organización Administrativa
- ✓ Experiencia y trayectoria en Mercado
- ✓ Políticas del Manejo del Recursos H.



# ACCIONES EN PROVEEDORES DE SERVICIOS

## ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN LA EVALUACION

### 2. PROCEDIMIENTOS Y CONTROL INTERNO

- ✓ **Recepción de custodia**
- ✓ **Custodia de valores en Proveedor**
- ✓ **Programación de Entregas**
- ✓ **Controles sobre labor en la calle**
- ✓ **Entrega de tarjetas a clientes**
- ✓ **Controles sobre la entrega**
- ✓ **Reportes y devoluciones a la Entidad**
- ✓ **Políticas y Controles en el Manejo de la información**

# ACCIONES EN PROVEEDORES DE SERVICIOS

## ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN LA EVALUACION

### 3. SEGURIDAD RESPECTO DEL RECURSO H.

- ✓ Análisis y Seguridad en el enganche
- ✓ Evaluación Periódica de funcionarios
- ✓ Actualización periódica de información del personal
- ✓ Identificación del personal
- ✓ Verificación posterior del personal

**De esta decisión depende la seguridad de su empresa.**

Mediante la consulta directa en las fuentes de información, labores especializadas de investigación y visitas de campo, INCOCRECITO garantiza la veracidad de la información suministrada por futuros empleados y por funcionarios actuales de la empresa de los cuales se requiera una profunda verificación de su información personal con fines de vinculación y/o actualización.



*Usted no necesita de un microscopio para conocer a sus empleados*

*Apóyese en nosotros, somos expertos en seguridad y contamos con servicios de verificación de datos personales que facilitaran su labor antes de tomar cualquier decisión.*

# ACCIONES EN PROVEEDORES DE SERVICIOS

## ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN LA EVALUACION

### 4. SEGURIDAD FISICA EN INSTALACIONES

- ✓ Ubicación
- ✓ Control de accesos
- ✓ Estudios de Seguridad (Perimétrica – Instalaciones Físicas)
- ✓ Alarmas de Monitoreo
- ✓ Cámaras de circuito cerrado
- ✓ Señalización de áreas
- ✓ Vigilancia Privada



# ACCIONES EN PROVEEDORES DE SERVICIOS

## 2. AUDITORIA A PROVEEDORES

Corrección por parte del proveedor de los hallazgos y debilidades encontrados en la evaluación

## 3. IMPLEMENTAR PLAN DE DELACION EN PROVEEDORES

Dada la concentración de información y por consiguiente la posible fuga de información



*Le enseñamos  
como pescar...*

**...FRAUDES**

*Con herramientas simples  
y eficientes*

Con variedad de temáticas de capacitación, INCOCRECREDITO proporciona a los funcionarios de las Entidades Financieras conciencia del riesgo en la operación y herramientas prácticas para su detección y control.

Permanente investigación e innovación de contenidos, permite a INCOCRECREDITO estar a la vanguardia en la formación de empleados del Sector Financiero.

Experiencia Renovada



**INCOCRECREDITO** Con toda confianza

**VIDEO PROVEEDORES**

# ACCIONES EN CAJEROS AUTOMATICOS

# ACCIONES EN CAJEROS AUTOMATICOS

## ANTECEDENTES DE FRAUDE EN CAJEROS

- ✓ Incremento en volúmenes de fraude originado en Cajeros Automáticos
- ✓ Creencia del sector financiero de que es un medio totalmente seguro
- ✓ Mayoría de reclamaciones, afectan al cliente
- ✓ No se ataca el problema en forma unida
- ✓ Ingenuidad de clientes, existe una inadecuada **CULTURA** en la utilización de los medios electrónicos



# ACCIONES EN CAJEROS AUTOMATICOS

## ACCIONES

1. Creación de frentes únicos de industria para centralizar estadísticas, esfuerzos y acciones conjuntas
2. Diseñar campañas comunes dirigidas a tarjetahabientes sobre aspectos de seguridad en la operación de Cajeros
3. Fortalecer canales de comunicación (Redes y Entidades Financieras)
4. Compartir información
5. Desarrollo de planes de choque (Ej.: Cajero Amigo)



# ACCIONES CON TARJETAHABIENTES

# ACCIONES CON TARJETAHABIENTES

## OBJETIVO

Crear en los clientes conciencia de riesgo e informar sobre los cuidados que deben tenerse en cuenta en el manejo de la tarjeta de crédito y/o débito

## COMO SE INFORMA AL CLIENTE?

- Inserción de volantes en extractos
- Entrega de información a tarjetahabientes (Sectores especiales Fechas especiales)
- Uniformidad a nivel de industria en mensajes y términos utilizados



# ACCIONES CON TARJETA HABIENTES

## MODELO DE NORMAS DE SEGURIDAD

- **Siempre** que le entreguen una tarjeta nueva, fírmela en el momento de recibirla, verifique frecuentemente que la tarjeta que porta corresponde a la suya.
- **Nunca** acepte ayuda de ninguna persona que se ofrezca a colaborarle en caso de que el cajero presente fallas, si esto le sucede anule su operación, antes de retirarse presione la tecla **CANCELAR**.
- **Siempre** que realice transacciones a través de Internet hágalo desde equipos de uso personal (casa u oficina), absténgase de utilizar cafés internet, salas de sistemas u otros sitios públicos similares en los cuales personas extrañas pueden tener acceso a su clave secreta.
- **Nunca** permita presiones por parte de personas de la fila, espere hasta que el cajero le indique que su operación ha finalizado.

# ACCIONES CON TARJETA HABIENTES

## MODELO DE NORMAS DE SEGURIDAD

- **Nunca** ninguna entidad u otro organismo le va a solicitar su clave secreta por ningún motivo y por ningún medio (teléfono, personalmente, etc.).
- **Nunca** suministre su clave secreta, ni su número de cuenta a personas que la soliciten bajo el argumento de participar en concursos, premios o cualquier tipo de oferta.
- **Nunca** entregue por ningún motivo su dinero o tarjeta a personas extrañas.
- **Nunca** revele su clave secreta, esta es personal e intransferible.
- **Nunca** porte, ni escriba su clave secreta, memorícela.
- **Nunca** permita que observen su clave secreta al digitarla en cualquier lugar, cuando lo haga, esté seguro de que su privacidad no esta siendo violada.

# ACCIONES CON TARJETA HABIENTES

## MODELO DE NORMAS DE SEGURIDAD

- Por su seguridad cambie frecuentemente su clave o inmediatamente si sospecha que ha sido conocida por alguien.
- **Nunca** utilice a terceras personas para realizar sus operaciones, siempre hágalas personalmente.
- **Nunca** utilice un cajero automático que presente materiales extraños en las ranuras donde se introduce la tarjeta, en la pantalla, en el teclado y/o en el dispensador de dinero.
- **Nunca** introduzca su tarjeta si el cajero está fuera de servicio.
- **Nunca** encontrará dentro de un cajero automático, afiches, letreros, avisos, etc. en donde la entidad le solicite información personal, ni de sus tarjetas.

# ACCIONES CON TARJETAHABIENTES

## MODELO DE NORMAS DE SEGURIDAD

- **Nunca** olvide retirar o reclamar el recibo de comprobante de la operación.
- **Siempre** destruya los comprobantes de pago de sus compras, en los cuales se encuentren sus datos personales, antes de arrojarlos a la basura.
- **Nunca** permita que le deslicen su tarjeta por dispositivos diferentes a los definidos para tal fin. (Cajeros Automáticos, Datáfonos).
- **Siempre** que utilice su tarjeta verifique que sea deslizada en su presencia (No la pierda de vista) y que solamente lo hagan una vez.

# ACCIONES CON TARJETAHABIENTES

## MODELO DE NORMAS DE SEGURIDAD

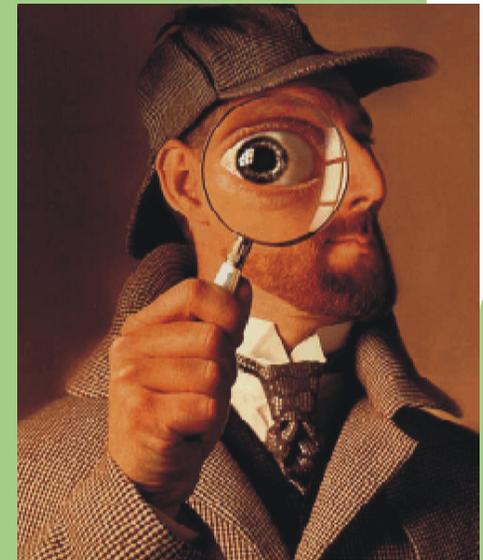
- **Siempre** asegúrese de terminar su operación presionando la tecla **CANCELAR**, antes de retirarse del Cajero Automático
- **Siempre** bloquee su tarjeta en caso de robo, pérdida y/o si es retenida por un cajero automático.
- **Siempre** que así lo amerite la ocasión, verifique que la puerta del cajero esté bien cerrada, antes de realizar alguna transacción
- **Nunca** asigne fechas de nacimiento, número de documento, número de teléfono, número de direcciones, etc., para su clave secreta.

# ACCIONES CORRECTIVAS

# ACCIONES CORRECTIVAS

## 1. INVESTIGACION DE FRAUDES

**Cuando se ha sucedido el fraude y/o hay reclamaciones de los clientes por transacciones, utilizando técnicas de investigación se documentan los hechos con el fin de determinar las situaciones que facilitaron su ocurrencia y evidenciar conexidades con otros casos**



# ACCIONES CORRECTIVAS

## CUALES SON LOS FINES DE UNA INVESTIGACION

### ✓ ADMINISTRATIVOS

- Recuperar bienes sustraídos
- Impedir repetición de los hechos
- Crear efectos disuasivos con la delincuencia

### ✓ OPERATIVOS

- Esclarecimiento de un hecho
- Dejar a salvo a personas inocentes
- Determinar que delito se ha confirmado
- Aprehensión del culpable



# ACCIONES CORRECTIVAS

## ORIGEN DE UNA INVESTIGACION

- ✓ **Carta de rechazo del tarjetahabiente**
- ✓ **Alertas por monitoreos de establecimiento y/o tarjetahabientes**
- ✓ **Informaciones suministradas por terceros**



# ACCIONES CORRECTIVAS

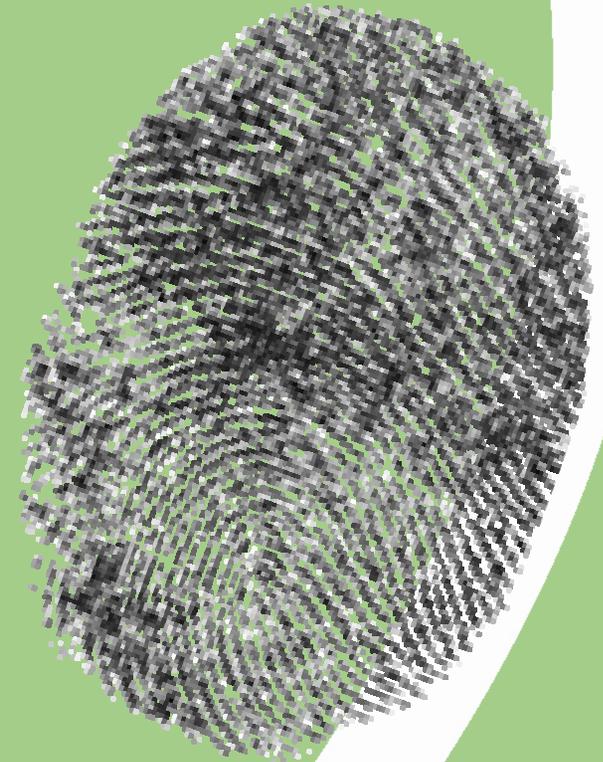
## FUENTES DE INFORMACION EN EL DESARROLLO DE UNA INVESTIGACION



# ACCIONES CORRECTIVAS

## ANALISIS Y EVALUACION DE LA INFORMACION

- ✓ Estudios Grafotécnicos
- ✓ Análisis de conexidades
- ✓ Detectar fallas de la transacción
- ✓ Definición de la modalidad de fraude y monto del mismo



# ACCIONES CORRECTIVAS

## RESULTADO DE LA INVESTIGACION

- ✓ Informe General al interesado
- ✓ Acciones
  - Bloqueos de tarjetas
  - Bloqueos y/o desafiliación de comercios
  - Alertas generadas a otras Entidades
  - Alertas a establecimientos
- ✓ Recomendaciones
  - Revisión de procesos internos
  - Capacitaciones a establecimientos
  - Contracargos
  - Implementación de mesas de control
  - Refuerzo de monitoreos
- ✓ Judicialización del caso



# ACCIONES CORRECTIVAS

## 2. FLAGRANCIAS

Captura de personas que intentan cometer ilícitos con tarjetas.

### COMO SE RECIBE ALERTA

Telefónicamente del comercio o de la Entidad Financiera



# ACCIONES CORRECTIVAS

## 3. PUNTOS DE COMPROMISO

**Sitio en el que se presume que la delincuencia en complicidad con funcionarios del lugar se apropiaron de información de tarjetas para ser utilizadas posteriormente de manera ilícita**



# ACCIONES CORRECTIVAS PORQUE SE TIENEN PUNTOS DE COMPROMISO

- ✓ Débiles procesos de selección de personal
- ✓ Deficiencias de control sobre actividades laborales
- ✓ Exceso de Confianza de Empleados y/o empleadores
- ✓ Desconocimiento de los riesgos potenciales
- ✓ Deslealtad con la empresa y los superiores
- ✓ Afán de lucro
- ✓ Falta de Previsión de los tarjetahabientes



# ACCIONES CORRECTIVAS

## CRITERIOS PARA DETERMINAR PUNTO DE COMPROMISO

- **Presencia de tarjetas de varias entidades financieras en las que es coincidente un punto de utilización anterior.**
- **Presencia de elementos comunes en las tarjetas (fechas de emisión, vencimiento o proveedor de servicio)**
- **Información de terceras personas que señalen que al interior de un establecimiento comercial, entidad financiera o proveedor se presenta fuga.**



# REFLEXIONES FINALES

- ✓ **¿Las Empresas no se están protegiendo lo suficiente contra el fraude o los defraudadores se le están adelantando a los controles?**
- ✓ **¿Vale la pena dejar de compartir información y nuevas modalidades de hurto con empresas de la misma industria?**
- ✓ **La seguridad no puede ser factor de competencia**

**GRACIAS POR SU  
ATENCIÓN.....**

**GUILLERMO PUERTO AVELLA  
GERENTE GENERAL**

**Correo: [gpuerto@incocredito.com.co](mailto:gpuerto@incocredito.com.co)**

**Teléfono: (571) 3689968**

