

Guía de Revisión de Banca Electrónica como herramienta de Gestión de Riesgo en BANDEC.

Yunaisy Acosta Olivera, Maylin Martin Aguilera y Julio Cesar del Pozo.
Departamentos Banca Electrónica, Automatización y Procedimientos.
Dirección Provincial BANDEC Villa Clara.

Santa Clara, noviembre de 2022

“En prever está todo el arte de salvar”

José Martí

RESUMEN

En la actualidad el Sistema Bancario está realizando un esfuerzo por conquistar nuevos segmentos de mercado, situación que se encuentra favorecida por los rápidos cambios producidos en los sistemas tecnológicos. En este sentido la banca electrónica se considera una nueva unidad estratégica de negocio dentro de la banca tradicional, que ha desplazado los servicios bancarios tradicionales para ofrecer nuevos productos más competitivos y adecuados a las necesidades de los clientes. Aparejado al desarrollo experimentado por la Banca Electrónica, se encuentran los riesgos inherentes a ella, que deben ser manejados y controlados de manera eficiente para lograr el éxito en los objetivos de una institución bancaria. Por ello, resulta de vital importancia el desarrollo de procesos de gestión de riesgos en esta área, y que los mismos se encuentren en constante evolución.

En este trabajo se presentan los principales riesgos que pueden afectar las operaciones de la banca electrónica en las sucursales de BANDEC, y se propone una guía de revisión acorde a la legislación vigente y al Manual de Instrucciones y Procedimientos de nuestra institución, como herramienta para la gestión de riesgos.

Palabras clave: banca electrónica, riesgo, gestión de riesgo, guía de revisión.

Índice

Introducción.....	5
Capítulo I La Gestión de Riesgos para la Banca Electrónica: Generalidades.....	8
1.1. La Tarjeta Débito Red y sus atributos como medio de pago para la Banca Electrónica.....	9
1.2. Los canales de pago y la tarjeta Multibanca como llave de acceso a los servicios de la Banca Electrónica: Generalidades.....	14
1.3. La Gestión de Riesgos desde una perspectiva de supervisión bancaria.....	16
Capítulo II: La actividad de Banca Electrónica en el Banco de Crédito y Comercio de Villa Clara: fortalezas y debilidades.....	22
2.1. Caracterización de la entidad objeto de estudio.....	22
2.2. Caracterización de la actividad de Banca Electrónica en BANDEC Villa Clara.....	26
2.3. Debilidades y riesgos asociados a la actividad de Banca Electrónica en el Banco de Crédito y Comercio en Villa Clara.....	29
Capítulo III: Propuesta de una guía de revisión para la actividad de Banca Electrónica en BANDEC como herramienta de gestión de riesgo.....	33
3.1. Diseño de una guía de revisión para la actividad de Banca Electrónica.....	33
3.2. Validación d e la guía de revisión diseñada a partir del criterio de expertos.....	40
Conclusiones.....	<u>48</u>
Recomendaciones.....	<u>49</u>
Bibliografía	
Anexos	

INTRODUCCIÓN

Las nuevas tecnologías de la comunicación están incidiendo significativamente en el desarrollo del comercio electrónico, lo que se traduce en nuevas oportunidades de mercado para los bancos, y prueba de ello lo constituye el despegue experimentado por la banca electrónica, que hoy en día ha desplazado los servicios bancarios tradicionales para ofrecer nuevos productos más competitivos y adecuados a las necesidades de los clientes, además de reducir los costos operacionales. Todo ello repercute en un aumento de la productividad y el bienestar económico en general.

A pesar de los beneficios que indiscutiblemente estas tecnologías proporcionan, existen riesgos asociados a la banca electrónica, que son difíciles de identificar y medir en su totalidad pues su desarrollo está estrechamente vinculado a los avances tecnológicos y a su constante evolución, por lo que estos deben ser objeto de análisis permanente.

Teniendo en cuenta que la seguridad es uno de los aspectos más preocupantes tanto para los bancos como para clientes, se deben desarrollar procesos de gestión de riesgos asociados a la banca electrónica, que sean suficientemente flexibles para incorporar los cambios necesarios en los riesgos que se puedan ir generando. El proceso de gestión de riesgos solo puede ser efectivo si se encuentra en constante evolución.

La monitorización de los riesgos implica adoptar una posición proactiva que se concrete en la educación a los clientes, la elaboración de planes de prevención adecuados a las nuevas condiciones, el establecimiento de medidas de seguridad, la formación de personal calificado, la actualización constante con respecto a las tecnologías, entre otros muchos elementos.

Conscientes de esta necesidad y teniendo en cuenta que resultan insuficientes las acciones encaminadas a promover conocimientos al respecto, se propone en el presente trabajo el diseño de una guía de revisión para la actividad de Banca Electrónica, como herramienta para la gestión de riesgos, que fortalezca la actividad de supervisión y contribuya a un ambiente de control en el área.

Problema de la investigación:

Cómo lograr una gestión de riesgos más efectiva en el área de Banca Electrónica del Banco de Crédito y Comercio en Villa Clara.

Objetivo General:

Diseñar una guía de revisión para la actividad de Banca Electrónica como herramienta de Gestión de Riesgo en el Banco de Crédito y Comercio.

Objetivos Específicos:

Abordar los principales aspectos conceptuales de la Banca Electrónica, la Gestión de Riesgos y la estrecha relación entre ambas.

Caracterizar la actividad de la Banca Electrónica en el Banco de Crédito y Comercio en Villa Clara.

Diseñar una guía de revisión para la actividad de Banca Electrónica como herramienta de Gestión de Riesgo en el Banco de Crédito y Comercio y validar la misma a partir del criterio de expertos.

Hipótesis

Si se diseña una guía de revisión para la actividad de la Banca Electrónica se logra una gestión de riesgos más efectiva en el Banco de Crédito y Comercio en Villa Clara.

Estructura del trabajo

El trabajo está formado por tres capítulos:

Capítulo I: La Gestión de Riesgos para la Banca Electrónica: Generalidades.

Capítulo II: La actividad de Banca Electrónica en el Banco de Crédito y Comercio de Villa Clara: fortalezas y debilidades.

Capítulo III: Propuesta de una guía de revisión para la actividad de Banca Electrónica en BANDEC como herramienta de gestión de riesgo.

Métodos de investigación:

La investigación se desarrolló utilizando el método teórico (análisis- síntesis, enfoque de sistema) así como el método empírico (observación, encuesta, entrevista)

Capítulo I: La Gestión de Riesgos para la Banca Electrónica: Generalidades.

El surgimiento y desarrollo continuado de la Banca Electrónica tiene entre otros objetivos, contribuir a mejorar la eficiencia del sistema bancario y a reducir el costo de operaciones, así como el incremento en el acceso a nuestro sistema bancario, a partir de la comodidad y el bienestar que representan los nuevos servicios y productos electrónicos para los clientes.

“La Banca Electrónica se refiere al suministro de productos y servicios para consumidores por medio de canales electrónicos. Estos productos y servicios pueden incluir la recepción de depósitos, préstamos, manejo de cuentas, asesoría financiera, pago electrónico de facturas y el suministro de otros productos y servicios de pago electrónico. Actualmente, los productos y servicios de la Banca Electrónica son suministrados a los consumidores por medio de una variedad de dispositivos de acceso, como son terminales en los puntos de venta (TPV), Cajeros Automáticos, teléfonos, Computadoras personales y otros.”

Sin embargo, es necesario aclarar que el desarrollo y uso de los servicios de la Banca Electrónica, si bien representan un beneficio para las instituciones bancarias, también conlleva a riesgos para las mismas. La gestión de riesgos, que incluye como elementos básicos la evaluación, control y seguimiento de los mismos, es esencial en la prevención de hechos que afecten el cumplimiento de los objetivos e incluso puedan comprometer los sistemas bancarios.

La definición de elementos básicos de la Banca Electrónica, y la importancia de una adecuada gestión de riesgos en esta área, son el principal objetivo de este capítulo.

1.1. La Tarjeta Débito Red y sus atributos como medio de pago para la Banca Electrónica.

1.1.1. La Tarjeta Débito Red del BANDEC es una tarjeta de banda magnética que le permite al titular la utilización de sus fondos en una cuenta, para facilitar la adquisición de bienes, servicios o anticipo de efectivo, mediante un mecanismo que debita directamente su cuenta. Está destinada a servir como medio de pago válido exclusivamente en el Territorio Nacional, la misma puede ser en MLC o MN. Las cuentas de tarjetas se encuentran en la Sucursal de Medios de Pago Electrónicos (SMPE)

1.1.2. Es emitida centralizadamente por el BANDEC que se constituirá «garante» ante los comercios o entidades que la admitan como medio de pago, permitiendo al titular realizar compras de bienes y servicios, así como la disposición de efectivo, de acuerdo al tipo de tarjeta, cargando el importe utilizado instantáneamente al saldo disponible en su cuenta. Puede ser utilizada para las siguientes funciones:

- a) Como soporte de una cuenta de ahorro, si el cliente lo desea.
- b) Como respaldo de la Estimulación que ofrecen algunas empresas, las cuales establecen una contratación previa con BANDEC.
- c) Para la Domiciliación de los Pagos de Seguridad Social.
- d) Para la Domiciliación de los Pagos de Salarios de todos los trabajadores de BANDEC, así como el de cualquier empresa que establezca previa contratación.
- e) Como pago de la estimulación mensual a colaboradores o sus familiares, por parte de las entidades que convenien con el BANDEC acogerse a este sistema de pago.
- f) Asociadas a las cuentas corrientes de los trabajadores por cuenta propia.
- g) Asociadas a las cuentas de financiamientos dirigidos a las compras del sector agropecuario.
- h) Para las compras de empresas a través de tarjetas mayoristas.
- i) Para la adquisición de Materiales de la Construcción por parte de los subsidiados.
- j) Para financiamiento a la población mediante Tarjetas Débito Red.
- k) Como soporte de cuentas en USD con respaldo en MLC.

1.1.3. Pueden ser operadas en Sucursales de BANDEC y en oficinas de otros Bancos o entidades del Sistema que posean Terminales Puntos de Venta (TPV), también llamados POS (Point of sale), o que posean Cajeros Automáticos, asociados al CCCA (Centro de Control de Cajeros Automáticos, del sistema Red) para extraer efectivo o realizar pagos de servicio según las entidades que convenien esta modalidad de pago con las distintas entidades Bancarias, así como en establecimientos que posean POS, para pagar bienes o servicios.

1.1.4. Las solicitudes podrán ser efectuadas por personas naturales y jurídicas, siendo de obligatorio cumplimiento la confección del modelo “Conozca su Cliente” según el tipo de cliente.

1.1.5. La personalización es el proceso a través del cual, se le incorporan a la tarjeta los datos necesarios para ser utilizada por su titular. Por su importancia, el proceso de personalización, debe ser realizado con las requeridas medidas de seguridad. Tiene como objetivo fundamental la apertura de una cuenta asociada a tarjeta, y puede ser individual o masiva, teniendo cada una sus particularidades.

1.1.6. Las modificaciones en tarjetas magnéticas se realizan cuando se presentan errores en la confección o emisión de las mismas, ya sea en CI, nombre o apellidos, teniendo siempre presente que la modificación no debe conllevar a un cambio en la titularidad de la tarjeta.

1.1.7. Las reimpresiones de tarjetas magnéticas se realizan por los siguientes conceptos:

- a) Modificaciones en Tarjetas Magnéticas: Posterior a la rectificación de errores en Tarjetas Magnéticas, en los casos que proceda, se ordena la reimpresión de la misma.
- b) Tarjetas Desmagnetizadas: Cuando el cliente se presenta en cualquier Sucursal de BANDEC, a notificar que su tarjeta se desmagnetizó y ordenar una nueva emisión de la misma tarjeta.
- c) Pérdida de Tarjetas: Cuando el cliente se presenta en cualquier sucursal de BANDEC con el fin de informar la pérdida, se pone la tarjeta en caliente, o sea, se bloquea, y se procede a ordenar la emisión de una nueva tarjeta.

- d) Tarjetas Vencidas: Las Tarjetas Débito Red según se van venciendo, se ordena su reimpresión al Centro de Control de Cajeros Automáticos por la Dirección de Medios de Pago Electrónicos.

1.1.8. El Banco se reserva el derecho de cancelar las Tarjetas de Débito Red que incurran en cualquier tipo de irregularidad o por otras causas que requieran dicha cancelación. Los motivos para ello pueden ser:

- a) No tener suficientes fondos en la cuenta para cubrir las utilidades de la tarjeta.
- b) No cumplir con las condiciones del Reglamento o Contrato.
- c) No liquidar otras deudas que tenga con el Banco.
- d) Si la situación económica financiera del titular de la cuenta, hiciese prever que no podrá cubrir las utilidades que haga a través de la tarjeta.
- e) El deterioro de la tarjeta u otras causas que provoquen su inutilización.
- f) Por el fallecimiento del titular de la tarjeta principal, así como el fallecimiento de los titulares de las suplementarias, si las hubiere.
- g) Por voluntad expresa del titular de la tarjeta.
- h) Por pérdida de la capacidad jurídica civil del titular, ausencia definitiva del país o inhabilitación.
- i) Por expirar el término de vigencia de la tarjeta.
- j) Por extravío o pérdida de la tarjeta o cualquier otra causa que provoque se le coloque en caliente.
- k) Por dictamen judicial que estipule la congelación de la cuenta.
- l) Por otras causas.

1.1.9. Las Tarjetas objeto de destrucción son aquellas que:

- a) No son recogidas por los clientes en el término de un año, y que teniendo saldo o no, permanecen en única custodia de los trabajadores designados, así como aquellas que son devueltas de una entrega masiva con carta de la entidad, explicando las causas de la no recepción por el trabajador.
- b) No se les entregan a los clientes por presentar errores en nombres y/o apellidos.

- c) Están desmagnetizadas y los clientes la entregan en las sucursales porque no pueden hacer operaciones en Cajeros Automáticos (ATM), ni en Terminal de Punto de Venta (TPV o POS).
- d) Están vencidas y los clientes las entregan al banco.
- e) Reimpresas por Pérdidas o Extravío y que luego de notificada la pérdida aparecen y los clientes las entregan en las sucursales.
- f) Tarjetas Mayoristas de uso de las entidades para sus compras mayoristas que han sido canceladas por los clientes ya sea porque los titulares han causado baja de la entidad, ya no van a desarrollar estas funciones, estén deterioradas o por cualquier otra causa.
- g) Tarjetas Multibanca en caso de estar dañadas o ilegibles en cualquiera de sus caras.
- h) Encontradas por personal ajeno a la sucursal provenientes de lugares públicos, en la calle, en el lugar o local donde se encuentra ubicado un cajero automático, o cualquier otro sitio.
- i) Entregadas por Autoridades que realizan un proceso investigativo y deben presentar Despacho judicial, donde refiera el tratamiento legal a la que serán sometidas las cuentas asociadas a estas tarjetas. (congelación o bloqueo de las mismas).

1.1.10. Los Pines objeto de destrucción son aquellos asociados a las tarjetas, de cualquier tipo, que no fueron recogidos por los clientes en el término de un año, así como aquellos asociados a las tarjetas que no se entregan por presentar errores en los nombres y apellidos de los clientes.

1.1.11. Se realizan ajustes a las cuentas asociadas a tarjetas magnéticas por las siguientes causas:

- a) Acreditar fondos a los clientes, cuando se haya debitado indebidamente la cuenta, ya sea por la entidad o el banco.
- b) Debitar fondos a los clientes, cuando se haya acreditado indebidamente la cuenta, ya sea por la entidad o el banco.

1.2. Los canales de pago y la tarjeta Multibanca como llave de acceso a los servicios de la Banca Electrónica: Generalidades.

Los Canales de Pago son las diferentes vías electrónicas que permiten al cliente efectuar consultas y operaciones de pago (por prestación de servicios, ejecución de transferencias, etc.) desde sus cuentas asociadas a tarjetas magnéticas sin necesidad de personarse en la sucursal bancaria. Entre ellos se encuentran:

- a) Los cajeros automáticos, también conocidos por las siglas ATM. Son equipos capaces de dispensar efectivo y realizar otras operaciones con las tarjetas plásticas asociadas a cuentas bancarias de forma automática, interactuando con el titular sin la participación del personal bancario. Es uno de los primeros canales de pago utilizados en nuestro país, actualmente el Sistema Bancario posee casi 900 cajeros automáticos, con presencia en todas las provincias del país.
- b) Los terminales de Punto de Venta (TPV) o POS por sus siglas en inglés son dispositivos, propiedad de FINCIMEX, que se instalan en comercios, establecimientos de servicio, Casas de Cambio y oficinas bancarias permitiendo la ejecución de los pagos, así como la extracción de efectivo. Existen en toda nuestra red de sucursales.
- c) La Banca Telefónica (BANTEL) es un servicio que se presta a los clientes de BANDEC de todo el país a través de un Centro de Llamadas que funciona las 24 horas de todos los días de la semana y permite consultar sus saldos, efectuar transferencias y ejecutar pagos de servicios.
- d) El Virtual BANDEC es la banca remota para las personas jurídicas (incluidos los Trabajadores por Cuenta Propia) que permite a los clientes, desde sus puestos de trabajo, operar las cuentas de su entidad, solicitar chequeras, ejecutar transferencias, pagar impuestos, obtener sus Estados de Cuenta, etc.
- e) La Banca Remota para las personas naturales posibilita el acceso desde cualquier dispositivo conectado, como mínimo, a la Intranet cubana. Permite consultar el saldo de sus cuentas, efectuar transferencias, ejecutar pagos de servicios y de impuestos a la ONAT, recuperar comprobantes, incrementar el saldo de sus cuentas de formación de fondos, amortizar créditos.

- f) La Banca Móvil (Transfermóvil) es una aplicación de ETECSA puesta a disposición de los bancos para facilitar a los clientes de la telefonía móvil la consulta a sus cuentas asociadas a Tarjetas Débito Red, la ejecución de transferencias, así como el pago de distintos servicios.

La tarjeta Multibanca, por su parte, es una tarjeta con una matriz de coordenadas compuesta por 10 filas y 10 columnas, identificadas por números y letras respectivamente, con valores de dos dígitos, aleatorios y únicos para cada cliente, así como del PIN. Es el medio mediante el cual el titular de una (o varias) Tarjeta(s) Débito Red puede autenticarse para utilizar cualquiera de los canales de pago que ofrece BANDEC, por lo tanto, es indispensable para acceder a la mayoría de los servicios de la banca electrónica. Es personal e intransferible.

La facilidad para las personas naturales y jurídicas del uso y ampliación de los canales digitales de pago, así como la consolidación y diversificación de los servicios desde la plataforma electrónica, se traduce en más utilidades, y en prestaciones más eficientes y satisfactorias.

1.3. La Gestión de Riesgos desde una perspectiva de supervisión bancaria.

El uso de los servicios de la Banca Electrónica representa una oportunidad de desarrollo para el sistema bancario, pero también implica riesgos, que deben ser manejados y controlados.

El ritmo acelerado de las innovaciones tecnológicas implica cambios en las características y el alcance de los riesgos que enfrentan los bancos con relación a la banca electrónica. Es de vital importancia poner en práctica procesos que permitan responder a los riesgos actuales y adaptarse a los nuevos. Un proceso de gestión de riesgo que incluya los tres elementos básicos (evaluación de riesgos, control de riesgos y seguimiento de riesgos) ayudará a los bancos en el logro de estos objetivos.

En la Resolución 60/2011 de la Contraloría General de la República, Sección Segunda “Gestión y Prevención de Riesgos”, Artículo 11, se define: “El componente Gestión y Prevención de Riesgos establece las bases para la identificación y análisis de los riesgos que enfrentan los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades para alcanzar

sus objetivos. Una vez clasificados los riesgos en internos y externos, por procesos, actividades y operaciones, y evaluadas las principales vulnerabilidades, se determinan los objetivos de control y se conforma el Plan de Prevención de Riesgos para definir el modo en que habrán de gestionarse.”

“Los objetivos de control son el resultado o propósito que se desea alcanzar con la aplicación de procedimientos de control, los que deben verificar los riesgos identificados y estar en función de la política y estrategia de la organización.”

Sobre la prevención de riesgos se establece: “Esta norma constituye un conjunto de acciones o procedimientos de carácter ético- moral, técnico- organizativos y de control, dirigidas de modo consciente a eliminar o reducir al mínimo posible las causas y condiciones que propician los riesgos internos y externos, así como los hechos de indisciplinas e ilegalidades, que continuados y en un clima de impunidad, provocan manifestaciones de corrupción administrativa o la ocurrencia de presuntos hechos delictivos.”

“En función de los objetivos de control determinados de acuerdo con los riesgos identificados por los trabajadores de cada área o actividad y las medidas o acciones de control necesarias, se elabora el Plan de Prevención de Riesgos, cuyos aspectos más relevantes tributan al del órgano, organismo, organización o entidad...”

En la Sección tercera “Actividades de Control”, de dicha resolución, Artículo 12, se establece: “El componente Actividades de Control establece las políticas, disposiciones legales y procedimientos de control necesarios para gestionar y verificar la calidad de la gestión, su seguridad razonable con los requerimientos institucionales, para el cumplimiento de los objetivos y misión de los órganos, organismos, entidades y demás entidades.”

“Las actividades de control son aplicables a las operaciones de todo tipo, las que tributan a la fiabilidad de la información financiera y al cumplimiento de las disposiciones legales correspondientes al marco de desarrollo de la actividad, así como a las transacciones u operaciones económicas que le dan cobertura a los objetivos y metas en cuanto a exactitud, autorización y registro contable conforme a las normas cubanas establecidas al efecto, con un enfoque de mejoramiento continuo.”

Sección quinta “Supervisión y Monitoreo”, Artículo 14, se define “Está dirigido a la detección de errores e irregularidades que no fueron detectadas con las actividades de control, permitiendo realizar las correcciones y modificaciones necesarias. Esta se realiza mediante dos modalidades de supervisión: actividades continuas que son aquellas que incorporadas a las actividades normales generan respuestas dinámicas, entre ellas el seguimiento sistemático realizado por las diferentes estructuras de dirección y evaluaciones puntuales que son ejecutadas por los responsables de las áreas, por auditorías internas y externas.

Teniendo en cuenta estos principios básicos, se exponen a continuación una síntesis de cada una de las etapas del proceso de gestión de riesgos.

1.3.1. La evaluación de los riesgos.

La evaluación de riesgos es un proceso continuo, que comprende un análisis riguroso para identificar los riesgos y donde sea posible, cuantificarlos.

En función de este análisis es importante tener en cuenta los tipos básicos de riesgo generados por la actividad de banca electrónica, algunos de los cuales se menciona a continuación:

1.3.1.1. El riesgo operativo u operacional:

Uno de los riesgos más importantes a los que se hace referencia en el presente trabajo es el riesgo operativo, que se genera debido a deficiencias en la confiabilidad e integridad del sistema. El riesgo operativo puede generarse por el mal uso de los clientes, por sistemas de banca electrónica mal diseñados o ejecutados, por accesos no autorizados que pueden provocar ataques externos e internos a los sistemas o productos de la institución bancaria, entre otros.

Pueden ocurrir una variedad de problemas específicos de acceso y autenticación. Por ejemplo, los controles insuficientes pueden resultar en un ataque exitoso de usuarios inescrupulosos de Internet, quienes podrían acceder, recuperar y utilizar información sobre clientes del banco.

Además de los ataques externos a los sistemas de la banca electrónica, los bancos se exponen a riesgos operativos relacionados con fraudes de empleados, que podrían recuperar datos de autenticación a fin de acceder a las cuentas de clientes. Los errores involuntarios de los empleados pueden también comprometer los sistemas del banco.

Un banco se enfrenta al riesgo de que los sistemas que selecciona no estén bien diseñados o ejecutados. Por ejemplo, un banco se expone al riesgo de una interrupción o retraso de sus sistemas cuando el mismo no cumple con las demandas de los usuarios.

Como es el caso de los servicios bancarios tradicionales, el mal uso por los clientes, ya sea intencional o involuntario, es otra fuente de riesgo operativo. Este riesgo puede verse intensificado cuando un banco no educa adecuadamente a sus clientes en cuanto a precauciones de seguridad.

1.3.1.2. Riesgo de reputación.

Otro de los riesgos a los que se exponen las instituciones bancarias es el de reputación, y se deriva de una opinión pública negativa sobre las operaciones del banco, que puede llegar a provocar pérdida de confianza por parte de los clientes. El riesgo de reputación puede surgir de los problemas en las redes de comunicación que impide a los clientes el acceso a sus fondos, o información sobre sus cuentas, particularmente si no hay alternativa a este acceso. Los errores, hechos delictivos, y fraude pueden exponer al banco a este tipo de riesgo.

1.3.1.3. Riesgo legal:

El riesgo legal surge de las violaciones o incumplimiento de las leyes, reglas, reglamentos o prácticas establecidas, o cuando los derechos y obligaciones legales de las partes de una transacción no están bien definidos. Pueden existir riesgos legales relacionados con la divulgación a los clientes y protección de la confidencialidad. Los clientes que no reciben una información adecuada sobre sus derechos y obligaciones pueden iniciar acciones legales en contra del banco. La falta de una protección de la confidencialidad adecuada puede también someter al banco a sanciones de reglamentación en algunos países.

1.3.2. Control de los riesgos.

Habiendo realizado una evaluación de los riesgos, la administración del banco debe dar pasos para manejar y controlar los riesgos. Esta fase del proceso de gestión de riesgos incluye actividades tales como la ejecución de políticas y medidas de seguridad, la coordinación interna de las comunicaciones, la evaluación y actualización de productos y servicios, la ejecución de medidas para garantizar el control y manejo de los riesgos de contratación fuera de la compañía, la provisión de divulgación y educación al cliente y la preparación de planes de contingencia. Los bancos aumentan su capacidad de controlar y manejar los diferentes riesgos inherentes a toda actividad cuando las políticas y los procedimientos se incluyen en documentos escritos, puestos a disposición del personal pertinente.

1.3.3. Seguimiento de los riesgos.

Un continuo seguimiento es un aspecto importante de cualquier proceso de gestión de riesgos. En el caso de la Banca Electrónica el seguimiento es doblemente importante debido a la naturaleza de las actividades, ya que cambian rápidamente en a medida que las innovaciones ocurren. Dos elementos de este seguimiento son el sistema de vigilancia y comprobación, y el sistema de auditoría. La comprobación de operaciones del sistema puede ayudar a detectar actividades inusuales, y la vigilancia es una forma de seguimiento que se centra en actividades rutinarias, la investigación de anomalías y la emisión de informes sistemáticos sobre la efectividad de la seguridad. Por su parte, la auditoría, tanto interna como externa, es un mecanismo independiente de control para detectar deficiencias y minimizar riesgos en el suministro de servicios bancarios electrónicos.

Los elementos anteriormente expuestos nos reafirman la importancia de un ambiente de control para salvaguardar la integridad, autenticidad y confidencialidad del procesamiento de datos y de los procesos de operación. Una seguridad adecuada depende de la formulación y ejecución de políticas acertadas y medidas de seguridad para los procesos del banco y para la comunicación entre el banco y las partes externas.

Capítulo II: La actividad de Banca Electrónica en el Banco de Crédito y Comercio de Villa Clara: fortalezas y debilidades.

2.1 Caracterización de la entidad objeto de estudio.

El Banco de Crédito y Comercio (BANDEC) es una institución financiera bancaria, constituida el 12 de noviembre de 1997, según Acuerdo No.3215 del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, al amparo del Decreto Ley No. 173 “Sobre los bancos e instituciones no bancarias”. El mismo opera con Licencia General concedida por el Banco Central de Cuba mediante Resolución No.1 de 1997 y se rige por los estatutos del Banco de Crédito y Comercio, aprobados mediante Acuerdo No.254 de Consejo de Dirección del Banco Central de Cuba, de fecha 5 de diciembre de 1998 y puestos en vigor mediante Resolución No.36 del Presidente de BANDEC, de fecha 9 de diciembre de 1998.

La Licencia General concedida por el Banco Central de Cuba le autoriza a realizar todo tipo de negocio de intermediación financiera en moneda nacional y en divisas en el territorio nacional y en el extranjero; estando por lo tanto facultado para desarrollar funciones inherentes a la banca universal o de múltiples servicios. El mismo tiene carácter autónomo, personalidad jurídica independiente y patrimonio propio.

Desde su creación, el BANDEC ha evolucionado positivamente, alcanzando altas tasas de crecimiento en todas las líneas de negocio, reflejadas en el significativo incremento de sus ingresos. Los resultados financieros que se han ido logrando, se han acompañado de una orientación a ofrecer un servicio con calidad, y una plena identificación y compromiso del factor humano con su institución.

La Dirección Provincial de BANDEC en Villa Clara, juega un papel decisivo dentro de esta institución bancaria. En esta provincia existen actualmente 17 sucursales, una en cada municipio y cinco en Santa Clara, además de radicar la Dirección Provincial, integrada esta a su vez por 15 departamentos (Ver Anexo 1). La fuerza laboral la componen 778 trabajadores, de los cuales (41.8%) son universitarios y (36.5%) técnicos medios. Los directivos y trabajadores se capacitan de manera sistemática para incrementar su profesionalidad y eficiencia.

La misión del Banco de Crédito y Comercio es ser una institución financiera con funciones de banca universal, orientada a proporcionar a las empresas, cooperativas, instituciones y particulares, seguridad, asesoramiento y rentabilidad en la gestión de sus recursos financieros, que contribuye a satisfacer las necesidades de desarrollo de sus clientes en beneficio de la economía nacional, mediante servicios diversos o instrumentos financieros, que movilicen y canalicen el ahorro interno y externo; apoyada en su red de sucursales, la calificación de sus empleados y la aplicación de los avances tecnológicos.

Tiene como visión ser un banco comercial, que se distinga por operar con estándares internacionales de eficiencia en su gestión, alta confiabilidad, excelencia en sus servicios y profesionalidad de sus empleados, una institución con estructuras sencillas y ágiles, promotora de la innovación financiera y tecnológica, de avanzada automatización, que aplique un enfoque de negocios basado en la atención integral de las necesidades de los clientes.

BANDEC se constituye como el banco líder en el país en el segmento de clientes corporativos, lo que abarca ministerios, empresas, sociedades mercantiles, unidades presupuestadas, cooperativas campesinas y No Agropecuarias, unidades básicas de producción cooperativa, TCP, OFGNE y otros tipos de asociaciones, las que en total suman más de 179 234 clientes; además de fortalecer durante estos años la captación de clientes particulares, expresado en un crecimiento estable.

El objeto social del Banco de Crédito y Comercio (BANDEC) está definido a partir de la realización de diversas actividades, algunas de las cuales mencionamos a continuación:

1. Desarrollar mecanismos para la captación de fondos denominados en moneda nacional y divisas, a la vista y a término y otros servicios afines.
2. Abrir cuentas corrientes, presupuestarias, de ahorros y de otros depósitos tanto en moneda nacional como en divisas.
3. Constituir fondos de inversión y otros fondos.
4. Abrir cuentas bancarias y mantener depósitos por cuenta de bancos extranjeros y nacionales en moneda nacional y en divisas, actuando como agente corresponsal de ellos y prestando los servicios que correspondan a solicitud de los clientes.

5. Emitir, aceptar, avalar, endosar, descontar, comprar, vender y efectuar todas las operaciones posibles con letras de cambio y otros documentos negociables, librados o aceptados por personas naturales o jurídicas, siempre que sean efectos debidamente garantizados.
6. Obtener y conceder préstamos u otras modalidades de financiamiento a corto, mediano y largo plazo tanto en moneda nacional como en divisas, exigiendo las garantías cuando ello corresponda.
7. Abrir cuentas y mantener depósitos en bancos extranjeros en efectivo, valores u otros documentos negociables denominados en divisas.
8. Emitir y operar medios de pago, tales como cheques, tarjetas de crédito, de débito y cualesquiera otros con alcance nacional e internacional.
9. Requerir de las personas jurídicas y naturales que soliciten crédito u otro tipo de financiamiento del Banco sus estados financieros y toda la información que el banco precise.
10. Realizar operaciones de arrendamiento financiero a nivel nacional e internacional.

En estos momentos opera un sistema contable acorde con los requerimientos de las prácticas bancarias internacionales, el Sistema Automatizado de Banca Internacional Comercial, con una Nueva Estructura Funcional (SABIC.NEF) sobre una plataforma de Windows; el mismo fue implantado a finales del 2012 y se encuentra certificado por la Agencia de Control y Supervisión-MIC, cumpliendo con los requisitos relativos a las Aplicaciones Contable-Financieras soportadas sobre las Tecnologías de la Información, desarrollado para satisfacer la comunicación y homogeneidad entre los diferentes bancos e instituciones financieras del país, lo que posibilita la operatividad entre estos, permitiendo organizar y descentralizar la información.

El flujo de información a través del SABIC.NEF se realiza en tiempo real desde las sucursales hacia los centros contables y desde estos hacia el centro informativo. Las sucursales bancarias, están agrupadas regionalmente y conectadas a un Centro Contable, manteniendo este último la salva de la información contable de las transacciones efectuadas por todas las oficinas de nuestra institución. El Centro Informativo es el último eslabón que almacena las tablas que son comunes a todos los Centros Contables, con los cuales se intercambia información.

Los aspectos expuestos con anterioridad permiten señalar que BANDEC en Villa Clara está en una correcta posición de desarrollo y avance, y se proyecta la mejora continua a partir de su objeto social y la calidad del servicio que ofrece.

2.2 Caracterización de la actividad de Banca Electrónica en BANDEC Villa Clara

La actividad de Banca Electrónica ha jugado un papel decisivo en el proceso de informatización que se ha llevado a cabo en los últimos tiempos demostrando sus bondades y beneficios; principalmente en el periodo de la Covid- 19, lo cual ha posibilitado que se muestre su efectividad; aspecto que se evidencia en el crecimiento constante de las operaciones en esta área.

Al cierre del año 2021 se registraron 354 961 tarjetas magnéticas emitidas en sus diferentes modalidades. Cabe destacar que el 25.09% correspondieron al producto Nómina, el 25.09 % Ahorro, el 29.32 % a Cuentas en USD. Existen 64 947 tarjetas multibancas entregadas lo que representa el 22.79 % del total de Tarjetas emitidas; siendo éstas últimas de vital importancia para el desarrollo de los canales de pago.

Se ha promovido la entrega de tarjetas pues la provincia cuenta con un alto potencial para aumentar la cantidad de clientes con acceso a los canales de pago. Se ha trabajado además en la estrategia para la promoción dirigida a los clientes potenciales, fundamentalmente los del segmento empresarial que poseen tarjetas débito red, asociadas al pago de salarios y diferentes modalidades de ahorro.



Figura No.1 Total de tarjetas emitidas.

Fuente: elaboración propia.

En el 2021, a través de los diferentes canales de pago utilizados por personas naturales, se realizaron 6, 601,072 operaciones por un importe ascendente a 7 633,8 millones de pesos, cifra superior en 546.30 miles con respecto a igual periodo del año anterior. Cabe destacar que solo por Transfermóvil fueron realizadas 2 137 776 operaciones por un importe de 3,359,186.

El canal de pago más utilizado fue Banca Móvil (Transfermóvil) con el 48.33%. Con respecto a igual periodo del año anterior el número de operaciones creció en 22.03%, aspecto muy positivo al disminuir la manipulación de efectivo. Le sigue el uso de los ATM con el 48.3 %, las operaciones por este canal representan el 32.37%, las de TPV 17.34 % y el 1.96% lo representan la banca telefónica y banca remota).

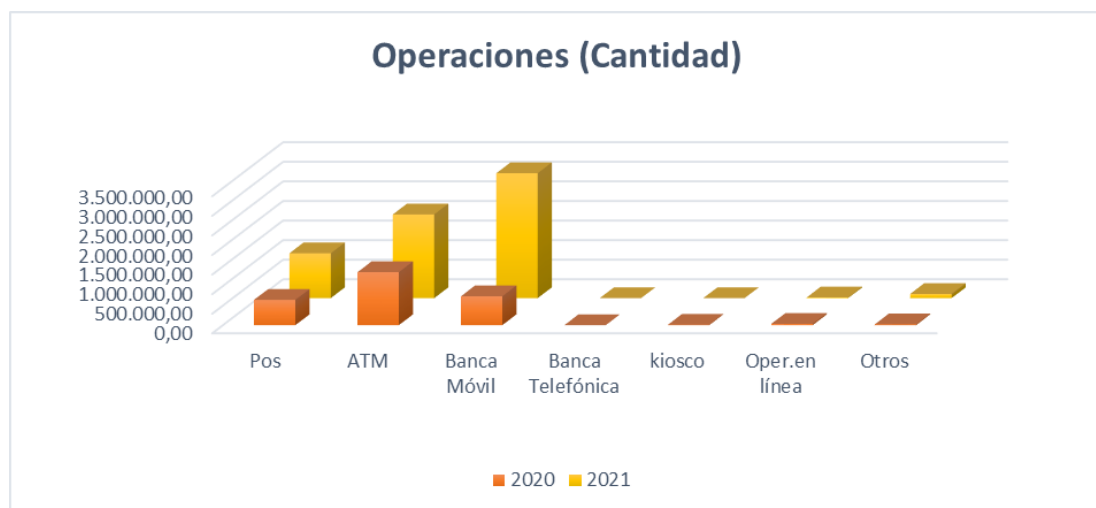


Figura No.2 Operaciones por Canales de Pago.

Fuente: elaboración propia.

Al cierre del 2021 la provincia contaba con un total de 855 clientes conectados al Virtual BANDEC de 1 829 clientes jurídicos lo que representa el 46.7 % del total de clientes. Por este canal de pago al cierre del 2021 fueron realizadas 634 317 operaciones por un importe de 83 268 839 564.94 CUP.

En el primer semestre del 2022 se emitieron 44 569 tarjetas en sus diferentes modalidades y 20 030 tarjetas matrices (llave de los canales de pago).

El servicio de Caja extra está activado en 403 unidades de comercio en 6 municipios de la provincia, a través de él se han realizado 1 463 operaciones por un importe de 1 130 372.59 CUP. En estos momentos el Banco de Crédito y Comercio en Villa Clara se encuentra en proceso de negociación para la ampliación de este servicio a entidades como Correos de Cuba, ETECSA y la Empresa Militar “Che Guevara” que se encuentra enclavada en la zona industrial del municipio cabecera y es una solicitud del cliente para facilitar el acceso al efectivo a sus trabajadores que laboran en régimen de trabajo especial.

Se cuenta con 32 TPV instalados en las 17 sucursales bancarias de la provincia en proceso de cambio tecnológico, además de 10 cajeros automáticos, que se distribuyen de la siguiente manera: seis en Santa Clara, dos en Sagua la Grande y dos en Remedios.

El análisis de los indicadores anteriormente expuestos corroboró que la Banca Electrónica va en ascenso, tanto por la creación de nuevos servicios como por la cantidad de clientes que acceden a ellos. Las operaciones con la Banca Electrónica actualmente benefician a todos los segmentos de clientes de la institución, por lo que lograr una banca moderna, segura, ágil, con la trazabilidad de sus operaciones se convierte en eje central de las nuevas propuestas de esta área que de forma permanente irradia sus nuevas propuestas y servicios.

2.3. Debilidades y riesgos asociados a la actividad de Banca Electrónica en el Banco de Crédito y Comercio en Villa Clara.

El desarrollo de la Banca Electrónica puede contribuir a mejorar la eficiencia del sistema bancario y a crear nuevas oportunidades de servicios y productos bancarios electrónicos para los clientes, sin embargo, la misma se encuentra aún sujeta a debilidades que limitan su alcance y que representan riesgos para el área.

Con el objetivo de identificar dichas debilidades en las Sucursales de BANDEC en Villa Clara, se procedió a la revisión de los siguientes documentos:

- Organigrama de las Sucursales y la Dirección Provincial de BANDEC en Villa Clara.

- Planes de Prevención correspondientes a las 17 sucursales bancarias de Villa Clara, así como a su Dirección Provincial.
- Reportes de deficiencias detectadas por Auditoría Permanente y de Línea en el período de un año.
- Reporte de deficiencias detectadas en Visitas de Asesoramiento en el período de un año.

Se aplicaron además encuestas a directivos y trabajadores vinculados con la actividad en las sucursales. **(Ver Anexo #2 y 3)**

Se procedió a analizar y procesar toda la información, y se determinaron los principales aspectos que representan vulnerabilidades para el área.

2.3.1. Debilidades identificadas en la actividad de Banca Electrónica en las sucursales de BANDEC en Villa Clara.

En el caso específico de las sucursales bancarias, algunas de estas vulnerabilidades están asociadas a la inexistencia de un área de Banca Electrónica, al no encontrarse definida la misma en el organigrama de la sucursal. Relacionado con lo anterior se identificó el hecho de no contar con personal específico para el área, asumiendo las actividades de la banca electrónica especialistas de banca personal, gestores de negocios, entre otros, y que cumplen con otras responsabilidades asociadas a las áreas a las que pertenecen.

Se comprobó, luego de revisar los planes de prevención de las 17 sucursales y la dirección de la provincia, que los mismos no reflejan con profundidad las vulnerabilidades del área de Banca Electrónica. En siete del total de sucursales de la provincia no se identifican riesgos relacionados con la actividad incluso teniendo debilidades demostradas según informes de visitas de asesoramiento, de auditoría permanente y de línea, y pruebas y revisiones. En el resto de las sucursales se reflejan de manera insuficiente. En ninguno de los casos están identificados los riesgos y medidas dentro del área de Banca Electrónica, sino en otras áreas definidas en el organigrama de la sucursal, siendo los más representativos en algunos casos riesgos relacionados con las operaciones realizadas por Virtual BANDEC, operaciones de Cajero Automático y errores en transferencias de clientes jurídicos, asociados estos a las áreas de Banca Personal, Efectivo o Cuentas Corrientes.

Se llegó a la consideración de que el Manual de Instrucciones y Procedimientos adolece de aspectos importantes del control interno relacionados con la Banca Electrónica, y que las pruebas y revisiones definidas en el mismo aún son insuficientes para atenuar los riesgos del área. Se comprobó además que las Sucursales no cuentan con herramientas informáticas que faciliten las revisiones relacionadas con los procesos de la actividad.

Se identificó como una debilidad que los soportes tecnológicos y las pasarelas de pago que le dan vitalidad a los productos de la banca electrónica no responden de manera óptima a las necesidades de los clientes, provocando afectaciones para estos y para la institución.

Teniendo en cuenta lo anterior se pudieron identificar los principales riesgos asociados al área de Banca Electrónica en las sucursales.

2.3.2. Riesgos asociados a la actividad de Banca Electrónica en las sucursales de BANDEC en Villa Clara.

El control insuficiente de los accesos a los sistemas bancarios es uno de los riesgos operativos más sensibles en que incurren las sucursales. Al no existir restricción para que un mismo trabajador cuente con varios accesos, se puede incurrir en una violación de la seguridad que puede dar como resultado la incidencia en un hecho delictivo. Por otra parte, el acceso no autorizado por fisuras en los mecanismos de control puede ser utilizado para acciones fraudulentas y es otro riesgo que compromete los sistemas del banco.

La violación de lo establecido con respecto a la custodia de Tarjetas y Pines, también está sujeto a debilidades en el cumplimiento de las medidas de control interno, y representan una brecha para la ocurrencia de acciones fraudulentas. El incumplimiento del cuadre diario de las tarjetas y pines, la existencia de tarjetas y pines en custodia sin destruir por más del término de tiempo establecido (un año), entre otros, son riesgos potenciales a los que está expuesta el área de banca electrónica.

El riesgo operativo asociado a los soportes tecnológicos tiene sus manifestaciones en fallas en el funcionamiento de los canales de pago y los sistemas contables del SABIC.NEF, y expone al banco a interrupciones o retraso en el servicio, así como a la necesidad de realizar

ajustes contables en las cuentas de los titulares. Por consiguiente, genera pérdida de confianza por parte de los clientes en la capacidad del banco de realizar funciones esenciales para la continuación de sus operaciones.

Capítulo III: Propuesta de una guía de revisión para la actividad de Banca Electrónica en BANDEC como herramienta de gestión de riesgo.

En el presente capítulo se diseñó una guía de revisión para la actividad de Banca Electrónica, y se procedió a la validación de la misma a partir del criterio de expertos.

3.1. Diseño de una guía de revisión para la actividad de Banca Electrónica.



Figura No.3 Elementos de la guía

Fuente: Elaboración Propia

Pasos para la Confección de la Guía.

Para la confección de la guía se realizó una exploración previa en la que se incluyeron encuestas y entrevistas a trabajadores vinculados directamente a la actividad de Banca Electrónica, Banca Personal, Gerentes Comerciales y otros trabajadores de distintas áreas al

vincularse de manera directa la actividad de Banca Electrónica con todas las áreas del Banco.

Se confeccionaron cuestionarios para determinar los problemas existentes en los mecanismos de control que se aplican a la actividad de Banca Electrónica (Ver Anexos 2 y 3). Para la muestra se tomaron las sucursales del municipio de Santa Clara y 5 sucursales de municipios con diferentes categorías, en la selección de las mismas se tuvieron en cuenta los siguientes criterios:

- a) Experiencia del trabajador en la actividad.
- b) Categoría de la Sucursal (A, B, C) dada por su representatividad para el sector bancario en cuanto a utilidades y volumen de operaciones.
- c) Estabilidad en el trabajo.
- d) Repercusión de los impactos esperados en la población y sector jurídico.
- e) Volumen de operaciones en la actividad.

La siguiente guía fue diseñada con el objetivo de dotar a las sucursales y a los departamentos provinciales de una herramienta de revisión que permita integrar revisiones y mejorar la gestión de riesgos.

Fuente:

Se dejará evidencia de los reportes utilizados en la revisión de las distintas operaciones que se relacionen con la Banca Electrónica.

Guía de revisión para la actividad de Banca Electrónica.

1. Apertura de cuenta.

- f) Comprobar que se haya realizado correctamente la apertura de la cuenta en sus diferentes modalidades y que cuenten con la documentación establecida según el producto.
- g) Comprobar que se encuentren correctamente archivados y custodiados los contratos de las cuentas asociadas a tarjetas magnéticas en sus diferentes modalidades.

Referencia: MIP 216-02 Personalización de tarjetas, MIP 246-Cuentas de Ahorro y MIP 250-Cuentas Corrientes.

2. Operaciones con tarjetas.

2.1. Comprobar que los débitos y créditos a cuentas de tarjetas realizados por la TR14302A se encuentren debidamente revisadas por Supervisor, Jefe de Departamento de Banca Personal o Jefe de Departamento designado y autorizadas por el Gerente que atiende la Contabilidad o su sustituto.

2.2. Operaciones en Terminales de Punto de Venta (TPV)

- a) Revisar las boletas de TPV contra las partidas contabilizadas en 1451 el día de inicio de la aplicación de la guía comprobando la corrección de la operación, así como el cumplimiento del régimen de firma.
- b) Comprobar que en el caso de las operaciones por TPV mayores de 80 000.00 CUP y 5000.00 MLC cuenten con el modelo "Origen y Destino de los Fondos".

2.3. Operaciones en línea

- a) Comprobar que en el caso de las extracciones de línea mayores de 80 000.00 CUP y 5000.00 MLC cuenten con el modelo "Origen y Destino de los Fondos".
- b) Verificar el correcto cumplimiento de régimen de firma.
- c) Comprobar la legitimidad de las operaciones en línea enfatizando en aquellas que pudieran constituir una operación sospechosa, mediante el análisis y revisión los siguientes reportes:
 - Operaciones en línea que realiza un operador con la misma tarjeta más de una vez al día.
 - Operaciones en línea que realiza un operador con la misma tarjeta más de una vez.
 - Listado de operaciones en línea por operador.
 - Cajeros con más operaciones en línea en un período.
 - Clientes que repiten operaciones en línea y además repiten un mismo cajero.
 - Clientes cuyo número de teléfono no coincide con el utilizado para el registro de Transferrmóvil.

- Reporte que muestre las tarjetas con más operaciones de extracciones en línea en un período.

Referencia: MIP 216-09 Operaciones con Tarjetas, MIP 226-27 Pagos de tarjetas de Crédito y Débito.

3. Observación Directa

3.1 Comprobar mediante observación directa en el transcurso de la aplicación de la guía los siguientes aspectos:

- a) La custodia permanente de las tarjetas y pines.
- b) La autorización de las operaciones relacionadas con la Banca Electrónica.
- c) La utilización de los accesos de la Banca Electrónica por el personal autorizado.

4. Custodia y entrega de tarjetas y pines.

4.1. Comprobar que se encuentren debidamente autorizados por el director las custodias de tarjetas y pines.

4.2. Comprobar que el personal autorizado coincida con el personal con los accesos al SABIC.NEF en el momento de la aplicación de la guía.

4.3. Comprobar que coincidan las existencias físicas de tarjetas y pines con las existencias reflejadas en la página de control de tarjetas.

4.4. Comprobar que una vez que se designe una persona para custodiar tarjetas, esta no podrá volver a custodiar o generar pines asociadas a ellas o viceversa en un periodo de un año.

4.5. Verificar que las tarjetas pendientes a recoger por los clientes no tengan operaciones en el período en que se encuentra en custodia de la sucursal.

Referencia: 216-03 Recepción, Custodia y Entrega de Tarjetas y Pines, MIP 139-05. Formas Numeradas Título 4. Tarjetas y Pines.

5. Solicitud de Estados de Cuenta.

Verificar el cobro de la comisión establecida por la solicitud de Estados de Cuentas asociados a tarjeta magnética solicitado.

Referencia: MIP 216-09. Título 3. Estados de Cuentas

6. Domiciliación de Nómina

6.1. Comprobar que las entidades con nómina domiciliada cuenten con la debida autorización por parte de la Oficina Central, así como el contrato marco establecido para este servicio.

6.2. Verificar que en los casos de entregas masivas de tarjetas y pines exista evidencia de la autorización del director de la entidad de las personas que se responsabilizarán con la entrega de las tarjetas y los pines (de ser impresos) así como las actas de entrega correspondientes.

6.3. Verificar que una vez finalizada la distribución masiva de las tarjetas y pines y previo a la acreditación de las tarjetas, se halla confeccionado por parte de la entidad la relación de las tarjetas y pines que por diversas causas no fueron entregadas a sus titulares adjuntada a los [Modelos 114-200](#). «Contratos Individuales de Tarjeta Débito Red y Multibanca», firmados por cada trabajador en presencia del personal autorizado de la entidad que le realizó la entrega de la tarjeta y el PIN y avalados por la firma de este.

6.4. Comprobar que los importes acreditados por concepto de salario por Virtual BANDEC, así como la frecuencia de pago se ajusten a lo pactado con el cliente en el modelo “Conozca a su Cliente” de la entidad.

6.5. Verificar el correcto cobro de comisiones por el servicio de personalización y acreditación.

Referencia: MIP 216-02. Título 2. Personalización Masiva; MIP 216-03 Recepción, Custodia y Entrega de Tarjetas y Pines, MIP 216-04. Acreditación, así como MIP 110-75 Tasas y Comisiones.

7. Virtual BANDEC.

7.1. Verificar la correcta cumplimentación del Contrato de Virtual BANDEC, así como su custodia.

7.2. Comprobar en el caso de los clientes jurídicos que las personas designadas en el Anexo 1 del Contrato de Virtual BANDEC en los roles de Ejecutor - Autorizador y Autorizador se encuentren dentro de las firmas autorizadas definidas en la documentación legal del cliente, así como que las mismas se encuentren incorporadas al fichero M_PERCUE del sistema SABIC.NEF y tengan la categoría de persona que les corresponde (Ejecutor-Autorizador código 95 y Autorizador código 99).

Referencia :MIP 218-15 Virtual Bandec, [MIP 287-04. Título 8. Accesos al Virtual Bandec.](#)

8. Accesos.

Comprobar que exista separación de tareas y responsabilidades en los procesos de Banca Electrónica revisando los accesos del personal que labora en el área.

Referencia: MIP 287-04. Título 1. Accesos al SABIC.NEF y Resolución 60/2011 CGR.

9. Planes de Prevención

9.1 Comprobar que se encuentren identificados en el plan de prevención las posibles manifestaciones negativas del área.

Referencia: MIP 180- MIP 180-75. Plan de Prevención de Riesgos.

Para lograr una mayor efectividad en la aplicación de la guía se diseñó una herramienta informática contentiva de 15 reportes que facilitarán las revisiones. En este primer momento la herramienta se encuentra disponible en la web provincial. (Ver Anexos #4 y 5)

3.2. Validación de la guía de revisión diseñada a partir del criterio de expertos.

La validación de la guía de revisión para la actividad de Banca Electrónica en BANDEC se realizó solo desde el punto de vista del criterio de expertos y teniendo en cuenta el volumen de operaciones por las sucursales, así como los elementos que a continuación se relacionan:

- a) Experiencia en el trabajo.
- b) Experiencia en la actividad de Banca Electrónica.
- c) Conocimiento y habilidades en técnicas de auditoría (Competencia profesional e Imparcialidad).
- d) Nivel profesional
- e) Nivel de escolaridad
- f) Cargo actual

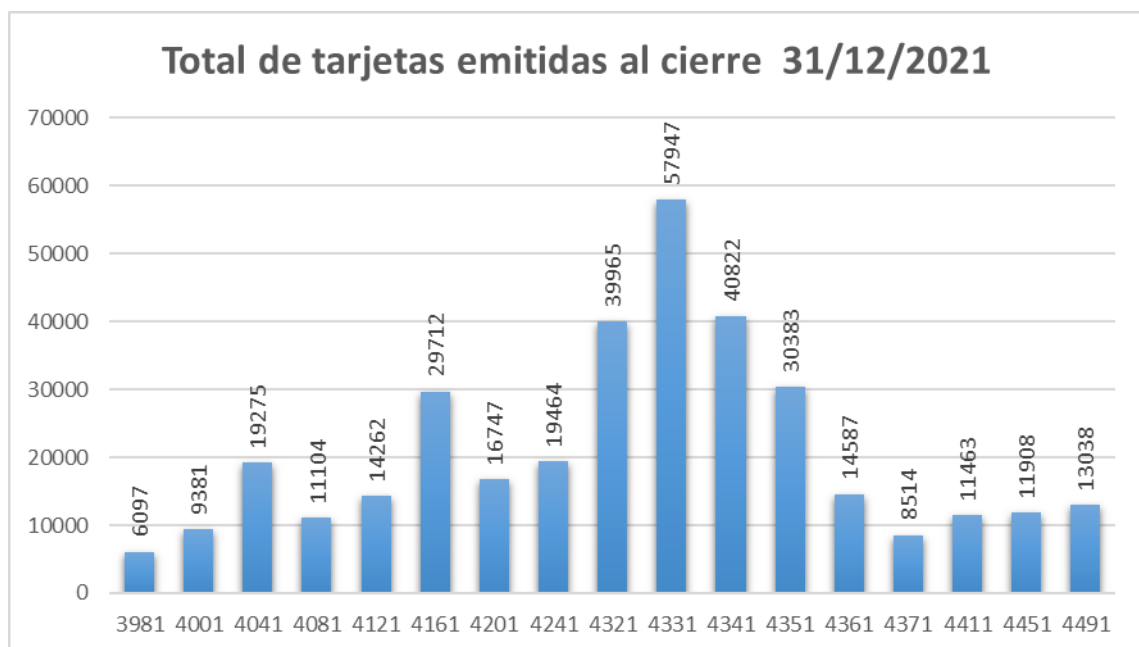


Figura No. 4 Total de tarjetas emitidas al cierre del 31/12/2021.

Fuente: elaboración propia.

Luego de analizar todas las sucursales del BANDEC en Villa Clara se seleccionaron los especialistas de las siguientes sucursales:

- a) Sucursal 4321 Santa Clara.
- b) Sucursal 4331 Santa Clara.
- c) Sucursal 4041 Sagua la Grande
- d) Sucursal 4161 Caibarién

Calculo del número de especialistas.

Para determinar el número de expertos a consultar se utilizó la siguiente expresión:

$$n_e = \frac{p(1-p)k}{i^2} \quad (1)$$

donde:

n_e : Cantidad necesaria de expertos.

p : error estimado.

i : Precisión deseada en la estimación.

k : Constante computarizada que depende del nivel de confianza $(1-\alpha)$.

$(1-\alpha)$	K
0.90	2.6896
0.95	3.8416
0.99	6.6564

Tomando:

$$P = 0.01$$

$$i = 0.01$$

Fiabilidad del 99% para una $k = 6.6564$

Luego $N \approx 6.58$ por lo que se utilizarán en el estudio un total de 7 especialistas. **(Ver Anexo 6)**

En esta investigación el trabajo con el grupo de especialistas se orienta a manera de analizar la flexibilidad, el alcance, la objetividad, la evaluación en puntos críticos, la adecuación organizacional, la reglamentación, congruencia, calidad, competencia, vulnerabilidad de la guía propuesta, de forma tal que sus criterios validen el mismo para su aplicación y dejen señalados los puntos fuertes y débiles que favorecen o dificultan su aplicación.

Para ello se conformó una encuesta **(Ver Anexos 7)** acerca de la guía de revisión, que incluye una serie de preguntas relativas a los criterios anteriormente planteados.

Con el objetivo de conocer si existe concordancia o no entre los criterios se aplicó la encuesta a los especialistas seleccionados. Los resultados se muestran a continuación **(Ver Anexo 8)**

Criterios	Evaluación
1. Guía flexible, que asimila los cambios del Manual de Instrucciones y Procedimientos.	5
2. Permite la variación de las muestras y el tiempo de revisión en dependencia de los objetivos propuestos.	5
3. Permite la Guía la obtención de evidencias suficientes, relevantes y competentes para medir la actividad de Banca Electrónica.	5

4. La guía se ajusta al control de la actividad de banca electrónica .	5
5. Es asequible al personal especializado de la entidad.	4
6. Es una necesidad para la Organización.	5
7. Las referencias son confiables y están vigentes	5
8. Existe congruencia entre lo orientado y las referencias.	5
9. Cumple los requisitos de una Guía de revisión	5
10. Los riesgos de fracasar en la aplicación son elevados	5

Siguiendo una escala de valores de 1 a 5 donde 1: Mal, 2: Regular, 3: Bien, 4: Muy Bien, 5: Excelente.

Criterios	Valor
Flexibilidad (1, 2)	5
Alcance (2)	5
Objetividad (3)	5
Evaluación en puntos críticos (4)	5
Adecuación (4,6)	5
Reglamentación (7)	5
Congruencia (8)	5
Calidad (7,8,9)	5
Competencia (5)	4
Vulnerabilidad (10)	5
Total	4.9

Después de validado el procedimiento, se hace necesario conocer sus principales debilidades o factores que puedan obstaculizar su aplicación. Esa pregunta se realiza al final del cuestionario, los principales resultados se expresan en:

- a) Falta de preparación, conocimientos y cultura en la aplicación de la guía de revisión para evaluar la actividad de Banca Electrónica en el BANDEC por parte de la institución bancaria, sus especialistas y directivos.
- b) Carga laboral excesiva de los especialistas en algunas sucursales.
- c) La inexistencia de un área de Banca Electrónica en las sucursales.
- d) El alcance limitado del programador para el diseño de reportes específicos necesarios para algunas de las revisiones propuestas, al no tener acceso a las bases de datos de la información.

A través de los resultados se comprobó que la guía propuesta cumple con los requisitos necesarios para garantizar una revisión objetiva de la actividad de Banca Electrónica en BANDEC, que pueda identificar las deficiencias que existen y trabajar en base a su eliminación a través de la confección y seguimiento de los planes de medidas correspondientes, contribuyendo a perfeccionar eficaz y eficientemente el trabajo y mejorando la gestión de riesgo de esta área de trabajo. Esta guía puede ser generalizada a todos los niveles del Banco de Crédito y Comercio.

La guía diseñada tiene como aporte más significativo:

- a) Constituye una herramienta que permite sintetizar las revisiones claves de los procesos de la Banca Electrónica.
- b) Se encuentra sustentada en una herramienta informática que facilita el procesamiento de la información.

Impacto y ventajas para BANDEC.

- a) Contar con una herramienta para su red de sucursales que homogenice las revisiones de la actividad de Banca Electrónica.
- b) Permite detectar con su aplicación posibles violaciones en sistema de control interno y los procedimientos.

c) Las revisiones serán realizadas con mayor agilidad y profundidad, así como cruzada por los especialistas.

Conclusiones Parciales:

1. A partir de las entrevistas y cuestionario aplicado, se determinaron los puntos críticos para la confección de la guía de revisión para evaluar la actividad de Banca Electrónica el BANDEC.
2. La guía de revisión propuesta no abarca todos los elementos relacionados con la actividad de Banca Electrónica sino los aspectos claves de este proceso como son la custodia de tarjetas y pines, operaciones con tarjetas y accesos a los recursos entre otros.
3. Según el criterio de los especialistas la implementación de la guía de revisión propuesta contribuirá a perfeccionar eficaz y eficientemente el trabajo de la actividad de Banca Electrónica del Banco de Crédito y Comercio y este puede ser generalizado a todos los niveles de esta institución financiera.

Conclusiones.

1. El ritmo acelerado de las innovaciones tecnológicas implica cambios en las características y el alcance de los riesgos que enfrentan los bancos con relación a la banca electrónica. Es de vital importancia poner en práctica procesos que permitan responder a los riesgos actuales y adaptarse a los nuevos. Un adecuado proceso de gestión de riesgo ayudará a los bancos en el logro de estos objetivos.

2. La Banca Electrónica en el Banco de Crédito y Comercio en Villa Clara está en ascenso, tanto por la creación de nuevos servicios como por la cantidad de clientes que acceden a ellos, sin embargo, se encuentra aún sujeta a debilidades que limitan su alcance y que representan riesgos para el área.

3. Se diseñó una guía de revisión para la actividad de Banca Electrónica como herramienta de gestión de riesgo, y se procedió a la validación de la misma a partir del criterio de expertos. La misma tiene el objetivo de contribuir a perfeccionar el trabajo de la actividad de banca electrónica en las sucursales del Banco de Crédito y Comercio en Villa Clara, y puede ser generalizado a todos los niveles de la institución.

Recomendaciones.

1. Trabajar en la comprobación de la veracidad de los reportes informáticos, comparando los mismos con la información existente en las sucursales, tanto en sistemas como documental.
2. Trabajar en la creación de las áreas de Banca Electrónica en las sucursales en aras de fortalecer el control, la capacitación del personal y la supervisión de las operaciones toda vez que hoy las funciones son desarrolladas por especialistas de diferentes áreas del Banco.
3. Definir con mayor claridad en el MIP los aspectos relacionados con los accesos de la actividad de Banca Electrónica ya que la conjugación de varios de estos accesos de manera simultaneo debilita los mecanismos de control.
4. Apoyar por parte de la Oficina Central el diseño de reportes necesarios para determinadas revisiones propuestas que no están al alcance de los programadores a nivel provincial. Tal es el caso de la que revisión establecida en el punto 4.5 la cual expresa textualmente *“Verificar que las tarjetas pendientes a recoger por los clientes no tengan operaciones en el período en que se encuentra en custodia de la sucursal.”*
5. Definir en el plan de prevención el área de Banca Electrónica y actualizar de manera sistemática los riesgos, posibles manifestaciones y medidas.
6. Aprobar la guía de revisión propuesta para su aplicación de manera sistemática mediante el sistema de Pruebas y Revisiones.

Bibliografía

1. Autores, C. d., 2012. La Gestión del riesgo operacional, un estudio en los bancos comerciales cubanos. [En línea].

Available at: <http://cofinhabana.fcf.uh.cu>

2. Basilea, C., 1998. Gestión de Riesgos para la Banca Electrónica y actividades con dinero electrónico. [En línea].

3. Comercio, B. d. C. y., 2022. Manual de Instrucciones y procedimientos., la Habana.

4. Commission, C. o. S. O. o. t. T., 2004. COSO I Gestión de Riesgos.

5. Rafael, C.R., 2015. El Control Interno es aliado del orden y la eficiencia. [En línea].

6. República, C. G. d. I., 2011. Resolución 60. Resolución 60 "Normas del Sistema de Control Interno"., La Habana.

7. Sampier, R. H., 2004. Metodología de la Investigación. La Habana: Félix Varela.