

# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

## **Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas**

Levantamiento de un requerimiento funcional para detectar posibles casos de fraude en el subproceso de desembolso de un crédito de consumo persona hacia el cliente para una institución financiera de la ciudad de Guayaquil

### **Proyecto Integrador**

Previo la obtención del Título de:

### **Licenciado en Auditoría y Control de Gestión**

Presentado por:

Carlos Alfredo Guarderas Hurtado

**Guayaquil – Ecuador**

**Año: 2022**

## **DEDICATORIA**

Mi proyecto de titulación se lo dedico a mis padres que siempre me han apoyado en mi etapa estudiantil y siempre creyeron y me motivaron en los momentos que más los necesitaba, gracias a ellos he podido cumplir con esa meta profesional y sé que seguirán apoyándome para futuras metas, también quisiera dedicarles a todos mis amigos que también creyeron en mis habilidades y supieron apoyarme en situaciones complicadas.

**Carlos Alfredo Guarderas Hurtado**

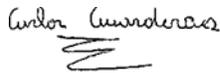
## **AGRADECIMIENTOS**

Quisiera agradecerle a Dios por darme toda la sabiduría, salud y las fuerzas para cumplir cada uno de mis objetivos. también agradecerles a mis padres ya que ellos siempre han estado en todas las etapas de mi vida, y me han apoyado con todo lo que esté a su alcance y fueron parte de este proceso para que yo puedo alcanzar este importante logro.

**Carlos Alfredo Guarderas Hurtado**

## DECLARACIÓN EXPRESA

“Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; Carlos Alfredo Guarderas Hurtado doy mi consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual”



---

**Carlos Alfredo Guarderas Hurtado**

## EVALUADORES

OLGA  
VANESSA  
GRIJALVA  
PINO

Firmado  
digitalmente por  
OLGA VANESSA  
GRIJALVA PINO  
Fecha: 2023.02.14  
09:20:53 -05'00'

M.Sc. Olga Vanessa Grijalva Pino

**PROFESOR DE LA MATERIA**



Firmado electrónicamente por:  
YESSENIA ELENA  
GONZALEZ  
MAGALLANES

M.Sc. Yessenia González Magallanes, C.P.A.

**PROFESOR TUTOR**

## RESUMEN

En el presente proyecto titulado levantamiento de un requerimiento funcional para detectar posibles casos de coimas en el subproceso de desembolso de un crédito de consumo persona hacia el cliente para una institución financiera de la ciudad de Guayaquil, se analizaron las causas para poder identificar patrones potenciales de coimas que se pudieran llegar a cometer entre el personal del área comercial y el cliente al momento de desembolsarle un crédito de consumo persona al cliente. Este tipo de fraude se origina a partir de que cliente recibiría la transacción del crédito consumo persona a su cuenta y después de un periodo de hasta cuatro días de haber recibido dicha transacción, el mismo le haga una transferencia o depósito a la cuenta del empleado interno quien fue el encargado de gestionarle la solicitud de crédito. Este tipo de actos pudiera ser perjudicial para la institución financiera, ya que, le podría traer pérdidas económicas por el hecho de que al existir una coima de por medio, se podría interpretar que hubo algo ilícito en el proceso de operación de un crédito, abriendo un abanico de riesgo crediticio futuros sobre esta operación. Para el desarrollo de investigación, se procedió a desarrollar una investigación no experimental con soporte descriptivo, esto tipo de investigación nos permitió describir las características del fraude crediticio, como también el análisis de los riesgos que conlleva este tipo de fraude y la recolección de información para poder llevar a cabo el requerimiento funcional. Como parte de los principales resultados se presentó esta problemática con los posibles patrones de riesgos analizados que esta conlleva y las posibles consecuencias que pudo estar sufriendo la institución financiera debido a estos actos, para presentarlos con el área de seguridad analítica y ellos puedan ver la mejor manera de como activar una alerta con los patrones presentados, para poder así, observar y monitorear más de cerca estos posibles casos de coimas que se estarían cometiendo dentro de la institución financiera.

**Palabras claves:** Coima, Riesgos, crédito, Cliente, Fraude

### **ABSTRACT**

In the present project entitled Lifting of a functional requirement to detect possible cases of bribes in the subprocess of disbursement of a personal consumer credit to the client for a financial institution in the city of Guayaquil, the causes were analyzed in order to identify potential patterns of bribes that could be committed between the staff of the commercial area and the client at the time of disbursing a personal consumer credit to the client. This type of fraud originates from the fact that the client would receive the transaction of the personal consumer credit to his account and after a period of up to four days of receiving said transaction, he makes a transfer or deposit to the account of the internal employee who oversaw managing the credit application. This type of acts could be detrimental to the financial institution, since it could bring economic losses since when there is a bribe involved, it could be interpreted that there was something illicit in the process of operation of a credit, opening a range of future credit risk on this operation. For the development of research, we proceeded to develop non-experimental research with descriptive support, this type of research allowed us to describe the characteristics of credit fraud, as well as the analysis of the risks involved in this type of fraud and the collection of information to be able to carry out the functional requirement. As part of the main results, this problem was presented with the possible patterns of risks analyzed that this entails and the possible consequences that the financial institution is suffering due to these acts, to present them with the analytical security area and they can see the best way to activate an alert with the patterns presented, In order to observe and monitor more closely these possible cases of bribes that would be committed within the financial institution.

**Keywords:** Bribery, Risks, credit, Client, Fraud

## INDICE GENERAL

EVALUADORES .....	4
RESUMEN .....	5
ABSTRACT.....	6
INDICE GENERAL.....	7
INDICE DE FIGURAS .....	9
INDICE DE TABLAS.....	10
CAPÍTULO 1 .....	11
1. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1 Descripción del problema .....	11
1.2 Justificación del problema .....	12
1.3 Objetivos.....	13
1.3.1 Objetivo General .....	13
1.3.2 Objetivos específicos .....	13
1.4 Marco teórico.....	14
1.4.1 Marco conceptual .....	14
1.4.2 Matriz de riesgos .....	16
1.4.3 Control interno .....	16
1.4.3.1 Componentes del sistema de control .....	16
1.4.3.1.1 Ambiente de control .....	17
1.4.3.1.2 Evaluación de riesgos .....	17
1.4.3.1.3 Actividades de control .....	17
1.4.3.1.4 Información y comunicación.....	18
1.4.3.1.5 Supervisión o monitoreo .....	18
1.4.4 Coso.....	18
1.4.5 Indicadores de fraude.....	18
1.4.6 Detección del fraude .....	19
1.4.7 Importancia del crédito .....	19
1.4.8 Cinco C del crédito.....	20
1.4.9 Política de crédito.....	21
1.4.10 Teoría del triángulo del fraude .....	21
1.4.11 Marco legal .....	23
1.4.12 Marco teórico .....	24
CAPÍTULO 2.....	26

2.	METODOLOGÍA.....	26
2.1	Diseño de la investigación .....	26
2.2	Tipo de investigación .....	26
2.3	Proceso de recolección de datos.....	26
2.4	Proceso de recolección de datos de los manuales de políticas y procedimiento.....	27
2.5	Tipo de metodología para la evaluación de controles .....	27
2.6	Descripción del manual de procedimientos de concesión de crédito.....	28
2.6.1	Descripción del estudio de la operación.....	28
2.6.2	Descripción de la formalización de la operación.....	29
2.6.3	Descripción del seguimiento de la operación.....	29
2.6.4	Método para evaluar las debilidades del proceso de crédito .....	30
2.7	Proceso de monitoreo para mejorar la parametrización .....	30
CAPÍTULO 3.....		31
3.	RESULTADOS Y ANALISIS .....	31
3.1	Identificación en que parte se está cometiendo el fraude.....	31
3.3	Principales causas y riesgos para la realización este tipo de fraude .....	32
3.4	Planteamiento de lo que se quiere lograr en la reunión con el área de seguridad analítica ....	33
3.5	Análisis de los patrones de las alertas.....	34
3.6	Análisis de los parámetros de la alerta.....	34
3.7	Modelo de alerta en el Excel.....	35
3.8	Medios por lo que va a llegar la alerta .....	35
3.9	validación de cumplimiento de parámetros de las alertas .....	35
3.10	Proceso de monitoreo e investigación .....	36
3.10.1	Validación del empleado que le gestiona el crédito al cliente.....	36
3.10.2	Monitoreo de los estados de cuenta del cliente .....	36
3.10.3	Proceso de llamada de control de calidad .....	36
3.10.4	Proceso de investigación del perfil del empleado interno .....	37
3.10.4.1	Investigación de la información personal.....	37
3.10.4.2	Investigación de la información crediticia .....	37
3.10.4.3	Investigación de la información de incidentes internos .....	38
3.10.4.4	Formulario del perfil del empleado interno .....	38
Tabla 3.3 Formulario perfil empleado.....		38
3.10.5	Proceso de investigación de la cartera del empleado interno .....	39
3.10.6	Presentación del informe.....	40
CAPÍTULO 4.....		41
4.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	41
4.1	Conclusiones .....	41

4.2 Recomendaciones.....	41
BIBLIOGRAFIA.....	42

### **INDICE DE FIGURAS**

Figura 1.1 Triangulo del fraude .....	21
Figura 3.1 Contenido de la alerta.....	32

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1.1 Investigacion de otros proyectos relacionado al proyecto presente .....	23
Tabla 3.2 Características crediticias investigadas.....	35
Tabla 3.3 Formulario perfil empleado .....	23

# CAPÍTULO 1

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Descripción del problema

En muchos países varias empresas e instituciones financieras ha experimentado casos de fraude sobre todo en el área comercial. Esta situación crea un ambiente peligroso para el sector, ya que cuando existen estas amenazas económicas, otras personas involucradas en el entorno empresarial pueden verse afectadas, llegando incluso a que muchas empresas quiebren y quedando impagos los proveedores.

En las instituciones financieras, las operaciones bancarias permiten a los estafadores encontrar dinero automáticamente. Como resultado, los bancos son propensos a una variedad de actividades fraudulentas, como el fraude hipotecario, el fraude masivo, fraude de inversión e infidelidad de empleados. Sin embargo, no hay duda de que una de las prácticas más antiguas está relacionada con el fraude crediticio. El fraude crediticio refleja la evolución del sistema financiero y cómo estos desarrollos influyen en los patrones de fraude.

El fraude crediticio ocurre tanto en el sector profesional como en el financiero. No se utiliza la violencia, pero se destruyen económicamente las instituciones financieras, los inversores y los trabajadores. Todos los días hay nuevos casos de fraude financiero que involucran a comerciantes y bancos. Sin embargo, estos problemas llegan a ser detectados demasiado tarde, porque la mayoría de las organizaciones no tiene un control fuerte. Además, las personas que cometen estos actos ilícitos lo hacen ilegalmente utilizando materiales de alta calidad. Entre sus tácticas se encuentran el engaño, la mentira y la manipulación de la información. ( Qué es el fraude, 2018)

El fraude a nivel interno llega a ser muy perjudicial y menos detectable, ya que, el

individuo que comete este tipo de actos suele conocer las debilidades que presenta la organización y las usa a su favor para hacer sus fechorías. A continuación:

Uno de los casos más sonados involucró al corredor bancario francés Societe Geenerale Jerome Kerviel en 2008. Fue acusado de abuso de confianza, falsificación de documentos, introducción de datos fraudulentos en el sistema informático del banco y desvío de miles de millones de euros de las transacciones de sus clientes para su cuenta personal. En el Banco Societe Generale robó 4.900 millones de euros, produciendo pérdidas. Se le impuso una pena de prisión de cinco años y el tribunal correccional de París le ordenó pagar una multa considerable. Por fallas graves en sus controles internos, la Comisión Bancaria multó al Banco con cuatro millones de euros. (Carolina, 2014)

Uno de estos fraudes crediticios del cual se va a hablar en este proyecto es el fraude por coimas. Este fraude es muy común entre el cliente y el personal del área comercial, ya que, el cliente le da un “dinero extra” como pago por haber recibido la ayuda del empleado interno para obtener un crédito. Este fraude se comete después de que el cliente recibiera el desembolso a su cuenta de un crédito de consumo persona y suele ser hasta el 10% del valor de la operación realizada, esta problemática puede llegar hacer perjudicial para la institución financiera ya que muchas de ellas no cuentan con un procedimiento como tal para detectar más cerca estos posibles casos de fraude que pudieran estar llegando a afectar a la institución de manera económica con pérdidas de hasta miles de dólares.

## **1.2 Justificación del problema**

La presente investigación está enfocada en analizar los posibles riesgos que se pueden llegar a cometer en el proceso de desembolso de un crédito de consumo persona para posteriormente presentarlos al área de seguridad analítica. La necesidad de realizar este trabajo

surge a partir de los diferentes tipos de fraudes que se pudieran cometer y que la institución financiera no tenga conocimiento de este tipo de actos ilícitos que le podrían estar llegando a perjudicar de manera económica.

Con base en la problemática detectada, se considera realizar un requerimiento funcional que permita al área de Seguridad Analítica, analizar y ver de la mejor manera posible cómo implementar una alerta en su sistema de alertas, con el objetivo de poder monitorear y detectar más de cerca los posibles casos de fraude en el subproceso de desembolso de un crédito de consumo persona que se pudieran llegar a cometer entre el cliente externo y el personal del área comercial al momento de darle un crédito de consumo persona al cliente.

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Generar un requerimiento funcional a través del análisis de riesgos en el subproceso de desembolso de un crédito consumo persona con el propósito que se logre la detección de posibles casos de fraude que se cometan en la institución financiera.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Entender el subproceso de desembolso de un crédito consumo persona, por medio del levantamiento de la información con la finalidad de que se identifique el momento en el que se produce un fraude.
- Analizar los riesgos en el subproceso de desembolso de un crédito de consumo persona mediante las evaluaciones de control interno con el objetivo de que se reconózcane patrones potenciales de casos de fraude.
- Evaluar posibles mejoras a la parametrización de las alertas para posibles casos de fraude en el subproceso de desembolso de un crédito de consumo persona, a través de pruebas unitarias

para la detección oportuna de movimientos indebidos y no conformidades.

## **1.4 Marco teórico**

### **1.4.1 Marco conceptual**

Para un mejor entendimiento de la presente investigación, es necesario conocer sobre ciertos conceptos previamente, entre los cuales figuran los siguientes:

**Fraude:** El fraude es un acto ilícito cometido por una o más personas naturales o jurídicas encargadas de vigilar el cumplimiento de los contratos públicos o privados con el fin de lucrarse o perjudicar los intereses de otros (Fraude, s.f.).

**Institución financiera:** Una institución financiera es una compañía con fines de lucro cuya actividad es proporcionar servicios financieros a los agentes económicos de la sociedad (Sanjuán, 2018).

**Fraude interno:** El fraude interno es la participación directa del empleado en el cometimiento del acto ilícito para su beneficio personal (Castro, 2005).

**Coima:** “El termino también puede ser utilizado como sinónimo de soborno, es una suma de dinero o algún objeto de valor que se entrega de modo ilegal para acceder a algún tipo de beneficio” (Pérez Porto, 2016, párr. 1).

**Crédito Bancario:** Es un contrato que se celebra entre el cliente y la institución financiera, con el fin de que el cliente recibiera un préstamo por parte de la institución financiera y que dicho préstamo sea devuelto por partes acompañado con intereses y comisiones. (Superintendencia de Bancos, s.f.)

**Crédito consumo persona:** Son créditos otorgados a personas naturales las cuales destinan estos valores para pago de sus bienes o servicios que no guarden ninguna relación con su actividad laboral (Superintendencia de Bancos y Seguros).

**Riesgo crediticio:** se refiere a la posibilidad de tener pérdidas cuando el cliente no cumpla con las obligaciones crediticias a las cuales se comprometió (EALDE Business School, s.f.).

**Riesgos materializados:** Traen consecuencias potencialmente irreversibles y pérdidas económicas que pueden reducirse si se cuenta con planes de contingencia y soporte en la operación (Bonilla Martínez, 2018).

**Riesgos no materializados:** son riesgos que pueden llegar hacer irreversibles y traer pérdidas económicas si no se los trata a tiempo.

**Cartera de clientes:** “La cartera de clientes es un registro de los clientes actuales y potenciales. Brinda amplio conocimiento acerca de los clientes o empresas con las que se tiene relación, prioriza contactos y ayuda a personalizar la atención para generar oportunidades comerciales” (Daniel Palacios, 2021, párr. 4).

**Cliente bancario:** Es aquella persona que contrata un producto servicio con una institución financiera (¿Quién es el cliente bancario?, s.f., párr. 1).

**Cliente interno:** Los clientes internos son todos los empleados, gerentes, vicepresidente, presidente que trabajan para una organización.

**Concesión de crédito:** “La concesión de crédito o préstamo consiste en otorgar a una persona o entidad un importe de dinero, que debe devolverse en un plazo definido, habitualmente incrementado en la cuantía de los intereses” (Estudillo, 2022, párr. 5).

**Riesgos crediticios:** “El riesgo de crédito es la posibilidad de sufrir una pérdida como consecuencia de un impago por parte de nuestra contrapartida en una operación financiera, es decir, el riesgo de que no nos pague” (Ucha, 2015, párr. 1).

**Seguridad analítica:** Área encargada del análisis y programación de las alertas para la prevención

del fraude.

**Oficial de crédito:** son las personas encargadas de autorizar las operaciones mediante la evaluación de la información del cliente tanto interna, como externa.

**Excedentes al perfil de ingresos bancarios:** El banco designa a cada empleado un monto límite de acuerdo con su cargo. Este monto límite no es nada más que el monto máximo que el empleado le puede ingresar en cualquiera de sus cuentas sin necesidad de presentar un justificativo en un periodo de un mes. Si el empleado llega a superar ese límite debe enviar los justificativos respectivos al oficial de crédito de los empleados internos explicando el exceso sobre dicho monto.

#### **1.4.2 Matriz de riesgos**

” Es una herramienta de gran utilidad para gestionar y controlar los riesgos (amenazas y vulnerabilidades) que pueden presentarse en la operación, en la implementación de servicios, en seguridad o en cualquier otro proceso de la empresa” (Jiménez, 2022, párr.3).

#### **1.4.3 Control interno**

El control interno se conoce como el entorno en el que operan las organizaciones, como un método mediante el cual se establece el enfoque de gestión con el que deben ser dirigidas, como una herramienta para identificar problemas potenciales dentro de las operaciones organizacionales y como un apoyo para la toma de decisiones. Esto asegura el adecuado cumplimiento de los objetivos planteados inicialmente. (Carrión, Morales, Jaramillo, & Peña, 2018)

##### **1.4.3.1 Componentes del sistema de control**

Cinco aspectos interconectados que tienen sus raíces en la gestión administrativa organizacional y se integran a los procesos administrativos conforman el control. Estos aspectos

también pueden considerarse como un conjunto de estándares que se utilizan para medir el control interno y ayudar a determinar su eficacia y eficiencia. (Carrión, Morales, Jaramillo, & Peña, 2018).

Los componentes del control interno son:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión o monitoreo

#### **1.4.3.1.1 Ambiente de control**

Un ambiente de control adecuado brinda a las organizaciones la seguridad de realizar procedimientos libres de errores significativos, permitiendo el uso adecuado de los recursos evitando el uso no autorizado, el desempeño efectivo y el registro preciso de las operaciones. y como resultado se obtendrán estados financieros precisos que reflejen la situación económica y financiera de las organizaciones. (Escalante , 2014)

#### **1.4.3.1.2 Evaluación de riesgos**

Dado que las organizaciones operan en un entorno más globalizado y sofisticado donde es importante prever situaciones negativas, la adecuada identificación de riesgos se ha convertido en un componente crítico de la administración financiera (Rodríguez, Piñeiro, & de Llano, 2013).

#### **1.4.3.1.3 Actividades de control**

Son las normas y procedimientos que componen los pasos necesarios para la puesta en práctica de las políticas destinadas a asegurar el cumplimiento de las actividades de prevención de riesgos. Todos los niveles y funciones de la organización participan en actividades de control, que cubren aspectos como proyectos técnicos, programas y conciliaciones, así como procesos de

aprobación y autorización. (Castañeda, 2014)

#### **1.4.3.1.4 Información y comunicación**

Para asumir las responsabilidades individuales, la información relevante debe recopilarse, procesarse y transmitirse de manera que permita llegar rápidamente a todos los sectores relevantes. Cuando se trata de temas relacionados con la gestión y el control, el elemento humano debe estar involucrado en los sistemas de información de la organización, lo que incluye esta comunicación. (Gomez, Blanco, & Conde, 2013)

#### **1.4.3.1.5 Supervisión o monitoreo**

Las estructuras de control interno no pueden, por sí solas, asegurar que la gestión sea eficaz y eficiente, que los registros sean completos, precisos y confiables, o que la información financiera esté libre de fraudes, errores e irregularidades (Rebaza & Santos, 2015) .

### **1.4.4 Coso**

“Es un marco de control interno que fue constituido hace más de dos décadas para proporcionar liderazgo organizacional en tres frentes: gestión del riesgo empresarial (ERM), control interno, y disuasión del fraude”. (Conoce COSO, s.f., párr.7).

### **1.4.5 Indicadores de fraude**

“Cuando la aplicación de procedimientos de auditoría diseñados a partir de las evaluaciones del riesgo, indica la posible existencia de fraude o error, el auditor debería considerar el efecto potencial sobre los estados financieros”. (NIA 240 Fraude y Error, s.f., párr. 15).

Los procedimientos modificados deben llevarse a cabo si el auditor piensa que el fraude o error descubierto puede tener un impacto significativo en la documentación necesaria.

Como resultado, el auditor debe hablar con la administración sobre cualquier posible

fraude si los resultados del proceso modificado no los eliminan por completo.

#### **1.4.6 Detección del fraude**

De acuerdo con lo expresado por la IAASB (2017), nos dice que:

El auditor evaluará si la información obtenida mediante otros procedimientos de valoración del riesgo y actividades relacionadas indica la presencia de uno o varios factores de riesgo de fraude. Si bien los factores de riesgo de fraude no indican necesariamente su existencia, a menudo han estado presentes en circunstancias en las que se han producido fraudes y, por tanto, pueden ser indicativos de riesgos de incorrección material debida a fraude. (p. 204)

Por lo tanto, se puede concluir que para identificar el fraude se debe utilizar el análisis de controles para llevar un seguimiento y prestar mucha atención al enfoque del cliente y patrones de comportamiento enfocándose en los siguientes puntos:

- El auditor debe tener conocimiento y experiencia para desarrollar reglas de detección de fraude. (Ingeniare, 2008)
- Métodos de control o supervisión que implican la creación de listas de datos clasificados que son positivos y negativos. (Ingeniare, 2008)
- “Detección de anomalías para identificar patrones de datos que no son consistentes con el resto de la información y las transacciones”. (Ingeniare, 2008, p. 283)

#### **1.4.7 Importancia del crédito.**

Según lo que indicó Cabrera (s.f.), nos dice que :

el instrumento de crédito ha sido un gran impulsador de la generación de empleo

y renta. Es un elemento muy importante para financiar el consumo de las personas y financiar las actividades de producción de las empresas. El crédito usado con cuidado puede ser un gran aliado de las personas en la adquisición de bienes y servicios para satisfacción de sus necesidades. (párr. 1)

Esto quiere decir, el crédito es un componente de la economía de una nación que siempre ha existido y seguirá existiendo. Es esencial para la solvencia, la capacidad de apoyar a los empresarios y el sistema de apoyo social de una nación, todos los cuales son necesarios para mantener un gobierno y brindar estabilidad a una sociedad, una economía y la nación en su conjunto. (Cabrera, s.f.)

#### **1.4.8 Cinco C del crédito.**

El riesgo de crédito es evaluado por analistas los cuales utilizan el cinco C el cual se distribuye de la siguiente manera:

**Reputación:** El historial de cumplimiento moral, contractual y financiero del solicitante con obligaciones anteriores. Se evalúa la reputación en función del historial del pago anterior, así como de cualquier procedimiento legal activo o concluido que se presente en contra del solicitante. (Prado, 2005).

**Capacidad:** La probabilidad de que el solicitante pueda pagar el crédito requerido. Para determinar la capacidad del solicitante se examinan los Estados Financieros, con foco en los índices de liquidez y endeudamiento. (Prado, 2005).

**Capital:** La situación financiera del solicitante, que se indica por su estado de propiedad. Para evaluar el capital de un solicitante, es común examinar su deuda en relación con los índices de capital y rentabilidad. (Prado, 2005).

**Garantía Colateral:** Los recursos financieros del solicitante disponibles para obtener crédito. Si el solicitante no cumple con los pagos, la empresa tendrá más posibilidades de recuperar sus fondos si hay más activos disponibles. (Prado, 2005).

**Condiciones:** El clima comercial y económico actual, así como cualquier circunstancia inusual que afecte a cualquiera de las partes en la transacción de crédito. (Prado, 2005).

#### **1.4.9 Política de crédito.**

Las políticas de crédito son esenciales en una empresa ya que son pautas y lineamientos que ayudaran a los clientes a tener facilidades de pago en sus operaciones crediticias (Prado, 2005).

Las políticas de crédito son directrices para establecer si un crédito hacia un cliente debe ser aprobado o no. Este permitirá a la empresa tener una mejor optimización de sus pérdidas ya que los montos otorgados no serán de manera deliberada sino de manera eficiente cumpliendo adecuadamente con los estándares establecidos. (Prado, 2005)

#### **1.4.10 Teoría del triángulo del fraude**

El triángulo de fraude es un modelo que nos lleva a conocer más de cerca las razones por las que una persona llega a cometer fraude laboras. Esta pirámide se divide en tres partes las cuales se detallan a continuación:

**Presión:** El primero de los componentes del triángulo es la presión, esto es lo que ocasiona el acto ilícito por parte del sujeto. El sujeto conlleva varios problemas económicos que no puede solucionar por la vía legítima, por lo que empieza a considerar en dedicarse a actividades ilícitas, como robar dinero en efectivo o falsificar cuentas, para solucionar sus problemas. (Triangulo del Fraude, s.f.)

Esto quiere decir que el engaño o fraude es una necesidad o presión ejercida por otros que se dan cuenta de que se han ganado la confianza de todos los que los rodean, quienes cometerán el delito.

**Oportunidad:** El segundo de los componentes del triángulo es la oportunidad, la persona en su posición de confianza analizara de alguna forma el momento de cometer un acto ilícito que, resolviera sus problemas financieros con la nula percepción de ser descubierto por los demás. (Triangulo del Fraude, s.f.)

Esto quiere decir que, la persona que cometió el acto ilícito fue consciente y deliberada para no dejar rastros que pudieran implicarlos.

**Racionalización:** El tercero de los componentes del triángulo es la racionalización, las personas que cometen estos tipos de actos no lo han solido hacer en el pasado, inclusive llegando a ser su primera ocasión. Estas personas se pueden definir como personas honradas y honestas a las que han tocado sobrellevar situaciones comprometedoras. Por lo tanto, los estafadores deben justificar sus acciones de manera aceptable o razonable. (Triangulo del Fraude, s.f.)

Esto quiere decir que, las personas que cometen el fraude testificarán su acción con valores que se destacarán como un préstamo por sus esfuerzos, necesidades y otras justificaciones, que harán desviar la atención del suceso cometido antes sus autoridades y quedar como personas de conducta impecable



**Figura 1.1 Triángulo del fraude** (Triángulo del Fraude, s.f.)

#### **1.4.11 Marco legal**

Por su parte, el artículo 2 advierte que:

...se establece que las instituciones del sistema financiero están obligadas a adoptar medidas de control, orientadas a prevenir y mitigar los riesgos que, en la realización de sus transacciones, puedan ser utilizadas como instrumento para lavar activos y/o financiar el terrorismo y otros delitos. (Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero, 2009, p. 822)

Por su parte, el artículo 4 advierte que:

...se establece que las políticas que adopten las instituciones del sistema financiero y que deben constar en el “Código de ética”, deben permitir la adecuada aplicación de medidas para prevenir de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos y traducirse en reglas de conducta y procedimientos que orienten la actuación de los accionistas, miembros del directorio u organismo que haga sus veces, administradores, funcionarios y empleados. (Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero, 2009, p. 822)

Por su parte, el artículo 5 advierte que “las instituciones del sistema financiero deben establecer los procedimientos para la adecuada implementación y funcionamiento de los elementos y las etapas de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos” (Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero, 2009, p. 824).

Por su parte, el artículo 13 advierte que “toda institución del sistema financiero una vez aplicada la política “Conozca a su cliente” deberá categorizar y ponderar el riesgo de cada uno de ellos” (Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero, 2009, p. 828).

#### 1.4.12 Marco teórico

**Tabla 1.1 Investigación de otros proyectos relacionado al proyecto presente**

Tipo de fuente y Autor/es	Desarrollo del caso	Resultados obtenidos
Tesis elaborada por María Alexandra Alvarado Veletanga, Silvia Patricia Tuquiñahui Paute.	Propuesta de implementación de un sistema de control interno basado en el modelo coso, aplicado a la empresa electro instalaciones en la ciudad de Cuenca	Permite a la organización limitar los fraudes o apropiaciones, limita las facultades de determinados ejecutivos y directivos, permitiendo evitar y detectar arbitrariedades, decisiones indebidas, incompetencia y otros hechos de más gravedad.
Tesis elaborada por Matías Nicolás Marasca	Un estudio de casos del control interno del Nuevo Banco de Santa Fe	Facilitar el análisis y los instrumentos que contribuyan a realizar los cambios necesarios en la estructura de la organización y la manera que lleva a cabo su gestión.

<p>Tesis elaborada por Glenda Johanna Aguirre Parrales</p>	<p>Propuesta de un sistema de control interno basado en el método coso, debido a las deficiencias actuales encontradas en los procedimientos en el área de ventas de la compañía AGROMAISA S.A.</p>	<p>Proveer información útil y de forma oportuna para la toma de decisiones en los estados financieros a partir de la aplicación de este modelo.</p>
<p>Tesis elaborada por Tahamara Beatriz Villagómez Valdivieso</p>	<p>Diseño de un sistema de control interno basado en el modelo Coso II para la empresa Ginsberg Ecuador S.A</p>	<p>Permite tener un análisis de la situación real en los procesos, que al identificar y evaluar se encontró situaciones de riesgo moderado que, con el diseño de manuales, políticas y con una correcta planificación estratégica la empresa mejora el desarrollo de sus actividades</p>

# CAPÍTULO 2

## 2. METODOLOGÍA

### 2.1 Diseño de la investigación

El diseño propuesto para este estudio fue una investigación no experimental. “La investigación no experimental es el tipo de investigación que carece de una variable independiente. En cambio, el investigador observa el contexto en el que se desarrolla el fenómeno y lo analiza para para obtener información” (investigación no experimental, s.f., párr. 1). Esté diseño fue seleccionado dado que no se alteraron las variables a examinar, como lo es el comportamiento del cliente y el empleado del área comercial al momento de la gestión de un crédito, Más bien, se centra en la descripción de las principales características de este campo de estudio.

### 2.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación escogida fue la descriptiva ya que esta se ajusta a las necesidades metodológicas relacionados de este proyecto la cuales son los parámetros de estudio para generar el requerimiento funcional. “La investigación descriptiva se encarga de puntualizar las características de la población que está estudiando. Esta metodología se centra más en el “qué”, en lugar del “por qué” del sujeto de investigación” (investigación descriptiva, s.f., párr. 1). con esta investigación se realizó el estudio de las características del fraude por coimas que se dan entre el empleado interno y el cliente al momento de desembolsarle un crédito como también los parámetros con lo que se va a generar la alerta.

### 2.3 Proceso de recolección de datos

Para la recolección de datos se tomó un caso el cual el área encargada de la respectiva

investigación y elaboración del informe el cual detallaba que un empleado designado como oficial de crédito perteneciente al área comercial, estaba recibiendo coimas de parte de sus clientes para que este manipulara los informes de crédito y pudiese darle el crédito a los mismos, en algunos casos daba aumento de valores excesivo en las solicitudes de créditos a los cuales en realidad aplicaba el cliente, este caso fue tan particular que cuando se entrevistó al empleado para acordar su salida de la institución el comentario que esto era una práctica muy común entre ambas partes y que no había un control alguno ya que siempre el pago se realizaba vía transferencias por lo que las cámaras no captaban ningún movimiento sospecho de coimas al momento que el cliente se acercaba a los distintos puntos de atención.

Además de este caso al buzón del área que genero el requerimiento manifestó que, durante este año, habían llegado denuncias de empleados internos donde ellos nos comentaban de acuerdos que hacían ciertos empleados del área comercial con el cliente para que estos les ayudase con la solicitud de crédito.

#### **2.4 Proceso de recolección de datos de los manuales de políticas y procedimiento**

Para el reconocimiento de la información, se realizó una lectura del documento que contenía el manual de políticas y procedimiento del subproceso de crédito de la institución financiera donde en esta se detalla las series de pasos por las que atraviesa la solicitud del cliente desde que el cliente se acerca a una agencia o matriz para entregar la solicitud hasta que la misma es formalizada y aceptada por el cliente con las debidas condiciones establecidas.

#### **2.5 Tipo de metodología para la evaluación de controles**

Para la evaluación de controles se utilizó el método descriptivo, el cual detalla “Consiste en la descripción de las actividades y procedimientos utilizados por el personal en las diversas unidades administrativas que conforman la entidad, haciendo referencia a los sistemas o registros

contables relacionados con esas actividades y procedimientos”. (Técnicas de evaluación del control interno, s.f., párr. 7) se escogió este método ya que se busca describir el Manual de procedimiento del subproceso de crédito para emitir un criterio en base a las debilidades de este.

## **2.6 Descripción del manual de procedimientos de concesión de crédito**

En base al método seleccionado, se procedió hacer la descripción respectiva del manual de procedimientos de la institución financiera para la concesión de crédito en base a la lectura realizada, el cual se dividía en tres etapas las cuales son detalladas a continuación:

- Estudio de la operación
- Formalización de la operación
- Seguimiento de la operación

### **2.6.1 Descripción del estudio de la operación**

Esta etapa básicamente comienza desde que el cliente presenta su solicitud de crédito hasta el momento en que la institución financiera tome una decisión final sobre dicha operación y con las condiciones que esta conlleva.

Como primer paso el cliente debe acercarse a una agencia y presentar al asesor comercial una solicitud la cual debe ir acompañada con los siguientes documentos requeridos por la institución:

- Rol de pago de los últimos tres meses y un año de estabilidad en la empresa
- En el caso de sea un trabajo independiente debes presentar 3 últimas declaraciones de IVA, Impuesto a la Renta del último año y RUC con ingresos comprobables por los últimos 3 años
- Cedula del solicitante y de su cónyuge este último si es el caso

- Planilla de servicios básicos para la identificación del domicilio del solicitante
- Cumplir con la condición de tener 22 años y un máximo de 70 al pagar la última cuota

Después de la entrega de los documentos el asesor comercial, este procede a contactar al oficial de crédito del cliente para que haga la recomendación inicial de la operación y proceda a enviarla al departamento de especialista, este departamento centra su investigación en base a la información que recibe del cliente, información de terceros, historial con los productos de la institución financiera además de su experiencia y conocimiento con operación anteriores, Para posteriormente emitir un criterio si la operación es recomendable o no.

Luego el oficial de crédito en base a la información presentada por el departamento de especialistas, más su criterio de recomendación de la operación este autoriza hasta cierto monto permitido por la institución para que la operación se realice.

### **2.6.2 Descripción de la formalización de la operación**

En esta etapa se oficializa la operación después que el oficial del cliente haya autorizado la operación, esta misma se debe formalizar por medio de un contrato con las parámetros y condiciones establecidas para su realización.

En este proceso el cliente firma un acuerdo donde por medio de un pagare o tabla de amortización se le detalla lo que debe pagar en los meses establecidos con la tasa de interés aplicada para cada pago. Después de haber realizado este acuerdo entre las partes interesadas el prestamista procede a realizar el desembolso en la cuenta del cliente en un periodo de hasta máximo 48 horas con los valores establecidos en el contrato.

### **2.6.3 Descripción del seguimiento de la operación**

Para la etapa de seguimiento, la institución financiera debe hacer el respectivo seguimiento de la operación con el fin de que se cumpla con lo establecido en el contrato. Este

seguimiento fue estudiado en el periodo en el que se analizó la operación con el fin de minimizar los riesgos que pudiera llegar a sufrir la institución. Para este análisis los especialistas basaron su estudio por medio:

- Categorización de la cartera por el nivel de riesgo.
- Calificación de la cartera por edad de vencimientos.
- Establecer periodos de evaluación de la cartera considerando aspectos como capacidad de pago, solvencia del deudor y solidarios, garantías, y cumplimiento de los términos pactados
- Consultas a centrales de riesgo

El área de operaciones es la encargada de la revisión de estos puntos para detectar los clientes que presentan morosidad en sus operaciones y de ponerse en contacto con dichos usuarios después del primer día de mora, para recordarle los valores adeudados según lo detallado en el contrato.

#### **2.6.4 Método para evaluar las debilidades del proceso de crédito**

Para detectar las debilidades en el manual de procedimientos, se procedió describir los procedimientos que utiliza la institución con el fin de expresar mediante la observación de procesos las debilidades encontradas.

#### **2.7 Proceso de monitoreo para mejorar la parametrización**

Para la realización de posibles mejoras se usó el monitoreo del área solicitante del requerimiento, esta área es la encargada del proceso de validación y gestión de la alerta, por ello la misma mediante dichos procesos se focalizará en las mejoras que puede tener la misma en cuanto a los parámetros establecidos en el capítulo 3, estas mejoras se focalizaran en los criterios detallados en los parámetros de la alerta.

# CAPÍTULO 3

## 3. RESULTADOS Y ANALISIS

### 3.1 Identificación en que parte se está cometiendo el fraude

Después de la comprensión del proceso de crédito, se logró identificar en que parte fue donde se cometió el fraude, la cual radica en el momento en el que el oficial de crédito autoriza un monto, dicho oficial tiene conocimiento de la situación actual de cliente, debido a que él recomendó la solicitud a primera instancia, además de recibir la información por parte de los especialistas sobre las cualidades a la que aplica dicho cliente por lo que al autorizar una operación con cierto monto, él debe centrar su criterio en todo la información recibida sobre la recomendación de esa operación.

El oficial de crédito, se pone en contacto con el cliente para avisarle las conclusiones de su análisis, en estas conclusiones le avisa al cliente si su solicitud fue rechazada o aceptada, en el caso de la solicitud fuese rechazada él le dice los motivos por los cuales fue rechazada, por lo que en ese momento el cliente puede aprovechar para intentar un acto de soborno con el oficial para que este cambiase su criterio en el informe de crédito, por lo que algunos oficiales acuerdan con los clientes para ayudarlos a sacar ese crédito o darles un aumento en el monto de sus solicitudes.

### 3.2 Debilidades en el procedimiento de crédito

Se llegó a la conclusión que la etapa más conflictiva en el proceso de un crédito es la parte del estudio de la operación, ya que es en este periodo en donde la institución debe definir los parámetros de la operación en base al análisis de toda la información del cliente, incumpléndose con los manuales de políticas y procedimientos establecidos para la concesión de

crédito, se detallan los problemas que presentan las instrumentaciones de crédito:

- El cliente no muestra capacidades financieras suficientes para pagar la deuda, esto se origina debido que la documentación presentada no es adecuada para garantizar la solvencia financiera, que le asegure a la institución que podrá saldar el valor solicitado.
- Los plazos de pagos establecidos en la operación no son acordes de acuerdo con la cantidad financiada.
- Los clientes no presentan las garantías suficientes para poder llevar a cabo la operación, debido a mucho de estos recursos no suelen sobrepasar la mitad del valor solicitado
- La finalidad con la que piden los préstamos no coinciden con la que se evidencia en la solicitud de crédito, considerando que existe discrepancia en el destino del crédito entre la que consta la solicitud y lo que indica el prestamista

### **3.3 Principales causas y riesgos para la realización este tipo de fraude**

Una vez que se procedió a la evaluación del manual de procedimientos de concesión de créditos se detectó la causa principal por la que se comete este tipo de fraude. Estas causas nacen a partir de la solicitud de crédito del cliente debido a que no cumple con los requisitos dispuestos por la institución, estos requisitos no cumplidos suelen ser:

- Falta de capacidad de pago del solicitante de crédito
- Historial negativo en la central de riesgo
- Mala documentación al momento de presentar la solicitud
- Tener sobreendeudamiento

El hecho de que el cliente presente estos comportamientos le pudiera traer problemas a la institución, debido a que se están llevando a cabo operaciones sin las adecuadas garantías entre estos problemas suelen ser:

- Concesiones de créditos incumpliendo políticas y procedimientos establecidos.
- Ausencia de garantías para la concesión de créditos.
- Entrega de créditos a personas naturales sin capacidad de pagos.

Las debilidades en el proceso de crédito suelen ser un problema para la institución ya que estas se capitalizan como riesgos potenciales en el proceso de crédito, debido a que se estarían dando concesiones de crédito sin el cumplimiento de algunas políticas y procedimientos para las concesiones de créditos.

Como se detalle en el párrafo anterior, los riesgos más comunes que pueden sufrir una operación crediticia según lo evaluado en los controles son los detallados a continuación:

- Incremento de riesgo crediticio por incobrabilidad de la cartera.
- Procesamientos de movimientos no razonables.
- Sanciones legales.
- Pérdidas económicas para la entidad financiera.

### **3.4 Planteamiento de lo que se quiere lograr en la reunión con el área de seguridad analítica.**

La activación de esta alerta estuvo dirigida a los créditos de consumo persona y solo se tuvo en cuenta las transferencias que se realicen de manera interna en la institución financiera, a final de cada mes se tuvo una reunión con el área de seguridad analítica con el objetivo de comentarles sobre:

- Los casos que no cumplieron con los parámetros
- Ver el comportamiento de esta en relación con los casos que pudiesen saltar
- Evaluar posibles mejoras se pueden llegar a implementar.

Para la implementación de mejoras se consideró incluir en futuro los microcréditos y las transferencias que llegan de otros bancos, así como los depósitos de cheques cruzados para tener un mayor alcance de los casos que se puedan generar por dicha alerta.

### **3.5 Análisis de los patrones de las alertas**

Para el análisis de los patrones con los que va a saltar la alerta, se tuvo en consideración el detalle de la transacción de la cuenta del cliente, ya que, cuando el cliente le hiciera la transferencia al empleado interno en un periodo de hasta cuatro días de haber recibido el desembolso del crédito en una de sus cuentas esta alerta saltara el siguiente día.

Se escogió en un periodo de hasta cuatro días de haber realizado la transacción, debido que el cliente ya tiene desembolsado el dinero en su cuenta y por medio de una transferencia el mismo le acredita al empleado del área comercial.

### **3.6 Análisis de los parámetros de la alerta**

Para el análisis de los parámetros con los que va a saltar la alerta, se tuvo una reunión con el área de seguridad analítica para darles un análisis respectivo a este tema y que ellos pudiesen ver de la mejor manera como pueden implementar esta alerta a su sistema para posteriormente indicarnos como va a saltar la misma.

Los parámetros con los que la alerta va a saltar son los siguientes:

- Fecha de cuando el cliente le realizo la transferencia a la cuenta del colaborador.
- Monto que le transfiero a la cuenta del colaborador.
- Cuenta del cliente implicado
- Nombre del cliente implicado
- Cuenta del colaborador

- Detalle de la transacción
- Tipo de cuenta
- Forma de pago

### 3.7 Modelo de alerta en el Excel

Se procedió a visualizar una muestra de cómo aparece en el Excel.

Fecha_Hora	Numero_Cuenta	Monto_Dolar	Detalle_Transaccion	Forma_pago	Tipo_Cuenta	Nombre_Contraparte	No_Cuenta_Contraparte
9/11/2022	11396296	1,490.00	NOTAS-CREDITO TRANSF,INTRABANC ARIAS	NC	A	PENA AYALA TATIANA CAROLINA	30719943

**Figura 3.1 Contenido de la alerta**

### 3.8 Medios por lo que va a llegar la alerta

En la reunión que se tuvo con el área de seguridad analítica, los mismos indicaban que las alertas iban a llegar por medio del correo, este correo tenía como asunto Alerta 222 y dentro de él llevaba un Excel adjuntado donde se visualizaba los parámetros detallados en el inciso anterior, este correo tenía como destinatario a los integrantes del área que genero el requerimiento y al gerente del área de seguridad analítica un día después de que esta saltase. Además, las alertas quedaban registradas en el aplicativo de las mismas, pero en este aplicativo solo se observará el nombre del colaborador y el monto que se le transfirió.

### 3.9 validación de cumplimiento de parámetros de las alertas

Para el proceso de validación de los parámetros mencionados con anterioridad, se procedió a con la validación de los siguientes puntos:

- Que el cliente haya realizado la operación de crédito.
- El nombre de la cuenta del empleado interno.
- Que el empleado interno sea del área comercial.

- Que la transferencia se haya realizado hasta cuatro días después de que el cliente le desembolsaran todo el crédito.

### **3.10 Proceso de monitoreo e investigación**

#### **3.10.1 Validación del empleado que le gestiona el crédito al cliente**

Después que la alerta haya pasado por el proceso de validación de sus respectivos parámetros, se comenzó con el proceso de monitoreo e investigación para la detección del fraude y sus principales causas, para ello se debió ingresar al aplicativo donde la institución financiera tiene el registro de cada cliente con el historial de productos que han adquirido, ingresar la cedula del cliente que salto en el campo “nombre del cliente” y verificar si el empleado interno que es del área comercial fue el encargado de gestionarle la solicitud de crédito.

#### **3.10.2 Monitoreo de los estados de cuenta del cliente**

En el caso de que el empleado fuese el que le gestiona la solicitud, se procedió a revisar el estado de cuenta del cliente de los últimos seis meses (esto debido a que el sistema solo tiene el registro al detalle de las transacciones realizadas en una cuenta de los últimos seis meses, más antes de estos seis meses el sistema no muestra ciertos campos como por ejemplo el nombre de la contraparte ) y se trató de buscar si el empleado que le gestiona la solicitud y el cliente hayan tenido transacciones entre ellos con anterioridad, debido a que si presentaban un número considerable de transacciones entre si se podría considerar como un caso de conflicto de interés, el cual es una falta grave ya que se está incumpliendo a uno de los artículos de la norma de código de ética, pero si no hubo transacciones entre si se tuvo que hacer una llamada de control de calidad.

#### **3.10.3 Proceso de llamada de control de calidad**

Este recurso se usó para ver el comportamiento del cliente de acuerdo con las preguntas

que se le hacían, este control de calidad comenzó con preguntas acerca del trato que recibió en la agencia, como fue la atención de la persona que lo atendió, cuanto tiempo se demoró en hacer el trámite y poco a poco se le pregunto sobre el detalle de la operación, como fue que la obtuvo y por qué le hizo la transferencia al empleado interno.

### **3.10.4 Proceso de investigacion del perfil del empleado interno**

Después de hacer la llamada de control se procedió a analizar el detalle de esta, para posteriormente hacer el proceso de investigación del empleado implicado del área comercial. En este proceso de investigación se indaga todas las características del empleado tanto su información personal, crediticia, los incidentes dentro de la institución y su cartera de clientes.

#### **3.10.4.1 Investigacion de la información personal**

Para el análisis de este apartado se indago en las siguientes características del empleado interno:

- Edad
- Estado civil
- Antecedentes penales
- Procesos judiciales
- Títulos senescyt
- RUC
- Perfil de redes sociales

#### **3.10.4.2 Investigacion de la información crediticia**

Para el análisis de este apartado se indago con las siguientes características del empleado interno:

**Tabla 3.2 Características crediticias investigadas**

Tarjetas de créditos	Número de tarjeta, tipo de tarjeta, saldo de autorizado, saldo actual.
Deudas buro crédito	Deuda total y calificación de morosidad que mantiene en todas las instituciones
Excedentes al perfil de ingresos bancarios en los últimos dos años	Número de veces que sobrepaso su perfil y los justificativos que dio sobre ese exceso
Movimientos de sus cuentas	Revisión de movimientos inusuales

**3.10.4.3 Investigación de la información de incidentes internos**

Para el análisis de este apartado se procedió a validar si el cliente presentaba registros en la bitácora de incidentes internos de la institución financiera.

**3.10.4.4 Formulario del perfil del empleado interno**

**Tabla 3.3 Formulario perfil empleado**

<b>Nombre del implicado:</b>	<b>Cedula:</b>	
Edad:	Estado civil:	
Títulos senescyt:		
Antecedentes penales:		
Procesos judiciales:		
RUC:		
Tarjetas de crédito		

Tipos de tarjetas:		Saldo autorizado:		Saldo consumido:	
Cuentas activas					
Tipo de cuenta:			Número de cuenta:		
Total, deudas buro crédito			Calificación morosidad		
Excedentes al perfil de los últimos dos años					
Fecha:		Motivo:			
Registra en bitácora de incidentes internos					
Fecha:		Motivo:			
Conclusiones de la revisión efectuada					

### 3.10.5 Proceso de investigación de la cartera del empleado interno

Para la revisión de la cartera del empleado, se trató de dar el enfoque a los clientes que tenían días vencidos, ya que de ahí podemos identificar las principales causas con el detalle acerca de las irregularidades del proceso de esa operación de crédito.

Para este proceso de investigación se trató de validar en el aplicativo donde la institución financiera tiene el registro de cada cliente con el historial de productos que han adquirido, si la información entregada por el cliente para dicha operación fue válida de acuerdo con las políticas y procedimientos que estipula dicha institución, para ello se revisa los siguientes requerimientos:

- El valor de la garantía
- Los documentos o evidencia que identifique si el cliente mantiene un negocio o se encuentra laborando para una sociedad
- Verificar la validez de las planillas de servicios básicos
- Verificar si la firma del cliente es la misma a la que presenta en la cedula

### **3.10.6 Presentación del informe**

Después de la etapa del monitoreo y de la investigación se redacta un informe detallado con el trabajo realizado, hallazgos de la investigación, conclusiones y recomendaciones, este informe va dirigido a la gerencia de las operaciones del banco, para que ellos puedan analizar la situación y ver que decisiones toman en base a la redacción de dicho informe.

# CAPÍTULO 4

## 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1 Conclusiones

- El fraude crediticio nace a partir de la solicitud del cliente debido a que el mismo no llega a cumplir con los requisitos solicitados por lo que este se ve forzado a cometer actos de coimas con el oficial de crédito al momento que le rechazan la operación.
- Los actos de coimas entre el empleado del área comercial y el cliente pueden llegar a ser perjudiciales para la institución, debido a los riesgos que estos conllevan el cual le puede traer consecuencias económicas a la institución.
- La generación del requerimiento funcional nos permitirá que se proceda con la implementación de esta alerta, esta alerta nos ayudará a detectar los posibles casos de coimas en el subproceso de desembolso de un crédito consumo persona para posteriormente hacer la respectiva investigación más de cerca sobre el caso detectado.

### 4.2 Recomendaciones

- Incluir en la alerta otros tipos de crédito relacionados para consumo hacia personas naturales como el microcrédito, con el objetivo de expandir el rango de los posibles casos de coimas.
- Desarrollar una conexión entre el aplicativo de las alertas con los otros aplicativos que tiene el banco, con el propósito de tener una mayor facilidad al momento de generar requerimientos futuros.
- Revisar previo a la instrumentación del crédito las adecuadas garantías con la finalidad de evitar pérdidas económicas para la institución financiera.

- Se ejecuten auditorias periódicas y sorpresivas al proceso de crédito, con la finalidad de garantizar que se cumplan con las políticas y disposiciones establecidas por la alta gerencia.

## BIBLIOGRAFIA

¿Qué es el fraude financiero en una entidad crediticia y en qué consiste? (2018). Retrieved from

predisoft: <http://predisoft.com/fraude-financiero-en-una-entidad-crediticia/>

Carolina, R. L. (2014, Abril 30). Implementación de medidas y controles para la prevención y detección de fraudes bancarios, lavado de activos y financiamiento de delitos en la banca privada nacional. [Tesis de grado Universidad Católica De Santiago De Guayaquil].

Redalyc. <https://docplayer.es/9977383-Universidad-catolica-de-santiago-de-guayaquil.html>

Fraude. (s.f.). Retrieved from conceptosjuridicos.com:

<https://www.conceptosjuridicos.com/mx/fraude/>

Sanjuán, F. J. (2018, febrero 24). Institución financiera. Retrieved from Economipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/institucionfinanciera.html#:~:text=Una%20instituci%C3%B3n%20financiera%20es%20una,resulta%20complejo%20delimitar%20su%20actividad.>

Castro, V. C. (2005). Auditoría de Fraudes en el Sector Financiero Privado Período 2000 al 2003. Obtenido de dspace.espol:

<http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/750/1/1416.pdf>

Pérez Porto, J. G. (25 de octubre de 2016). Definición de coima. Obtenido de Definición de

coima: <https://definicion.de/coima/>.

Superintendencia de Bancos. (s.f.). Glosario de Términos. Obtenido de superbancos:

<https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/#:~:text=Cr%C3%A9dito%20bancario%3A%20es%20un%20contrato,comisiones%20seg%C3%BAn%20los%20plazos%20pactados.>

Superintendencia de Bancos y Seguros. (s.f.). Normas generales para las instituciones del sistema financiero. Obtenido de superbancos:

[https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wpcontent/uploads/downloads/2017/06/L1\\_IX\\_cap\\_II.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wpcontent/uploads/downloads/2017/06/L1_IX_cap_II.pdf).

EALDE Business School. (s.f.). Los 4 tipos de Riesgo de Crédito. Obtenido de EALDE Business School: <https://www.ealde.es/gestion-de-riesgos-de-credito/>

Bonilla Martínez, K. A. (2018). Materialización del riesgo y gestión de la continuidad del negocio. Obtenido de repository.unipiloto:

<http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/4638/Materializaci%C3%B3n%20del%20riesgo%20y%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20continuidad%20del%20negocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

palacios, D. (4 de 10 de 2021). Cartera de clientes: qué es y cómo gestionarla. Obtenido de

hubspot: <https://blog.hubspot.es/sales/gestion-cartera-clientes#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20una%20cartera%20de,atenci%C3%B3n%20para%20generar%20oportunidades%20comerciales.>

¿Quién es el cliente bancario?. (s.f.). Obtenido de ASBA: [https://www.asba-](https://www.asba-supervision.org/PEF/el-cliente-bancario/quien-es-el-cliente-bancario.shtml)

[supervision.org/PEF/el-cliente-bancario/quien-es-el-cliente-bancario.shtml](https://www.asba-supervision.org/PEF/el-cliente-bancario/quien-es-el-cliente-bancario.shtml)

Estudillo, M. (9 de agosto de 2022). Cómo facilitar los procesos de concesión de créditos a las empresas de cara a la crisis. Obtenido de signaturit:

<https://blog.signaturit.com/es/facilitar-concesion-de-creditos#Que-son>

Ucha, A. P. (27 de Noviembre de 2015). Riesgo de crédito . Obtenido de Economipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/riesgo-de-credito.html>

Jiménez, M. M. (11 de 10 de 2022). Así puedes hacer una matriz de riesgos para tu empresa.

Obtenido de pirani: <https://www.piranirisk.com/es/blog/asi-puedes-hacer-una-matriz-de-riesgos-para-tu-empresa>.

Carrión, P. A., Morales, L. O., Jaramillo, F. Y., & Peña, J. N. (2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador). *Espacios*, 39(3), 30. Obtenido de revistaespacios: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>

Aguilar, A. G., & Serrana, D. C. (junio de 2010). eumed.net. Obtenido de eumed.net:

<https://www.eumed.net/libros-gratis/2010d/796/index.htm>

Escalante, P. (2014). Auditoría Financiera: Una opción de ejercicio profesional independiente para el Contador Público. *Actualidad Contable FACES*, 17(28), 40-55. Obtenido de

[https://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/38758/3/articulo\\_3.pdf](https://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/38758/3/articulo_3.pdf)

Rodríguez, M., Piñeiro, C., & de Llano, P. (2013). Mapa de riesgos: Identificación y gestión de riesgos. *Revista Atlántica de Economía*(2), 1-30. Obtenido de

<https://www.econstor.eu/bitstream/10419/146556/1/776123106.pdf>

Castañeda, L. (2014). Los sistemas de control interno en la Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial. *En Contexto*(2), 129-146. Obtenido de

<http://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/view/139/124>

Gómez, D., Blanco, B., & Conde, J. (2013). El Sistema de Control Interno para el perfeccionamiento de la Gestión Empresarial en Cuba. *GECONTEC. Revista*

- Internacional de Gestión del Conocimiento y Tecnología, 1(2), 53-65. Obtenido de [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2396834](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2396834)
- Rebaza, C., & Santos, T. (2015). Factores administrativos - políticos que limitan la gestión del órgano de control institucional en el Gobierno Regional de La Libertad. Ciencia y Tecnología, 11(1), 53-70. Obtenido de <http://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/909/834>
- Conoce COSO, una visión 360° para gestionar el riesgo. (s.f.). Obtenido de pirani: <https://www.piranirisk.com/es/academia/especiales/coso-una-vision-360-grados-para-gestionar-el-riesgo>
- NIA 240 Fraude y Error. (s.f.). Obtenido de academia.edu: [https://www.academia.edu/11617906/NIA\\_240\\_Fraude\\_y\\_Error](https://www.academia.edu/11617906/NIA_240_Fraude_y_Error)
- AASB. (2018). Manual de Pronunciamientos Internacionales de Control de Calidad, Auditoría, Revisión, otros encargos de Aseguramiento y Servicios Relacionados. Obtenido de ifac.org: <https://www.ifac.org/system/files/publications/files/Manual-de-Pronunciamientos-Internacionales-de-Control-de-Calidad-Auditoria-Revision-Otros-Encargos-de-Aseguramiento-y-Servicios-Relacionados-Vol.-I-Edicion-2018.pdf>
- IAASB. (2017). Manual de Pronunciamientos Internacionales de Control de Calidad, Auditoría, Revisión, Otros Encargos de Aseguramiento, y Servicios Relacionados (2016.a -2017.a ed., Vol. 1). IFAC. 68 [http://www.iaasb.org/system/files/publications/files/ESP\\_IAASB\\_HB20\\_16-2017\\_Vol\\_I\\_0.pdf](http://www.iaasb.org/system/files/publications/files/ESP_IAASB_HB20_16-2017_Vol_I_0.pdf)
- Ingeniare. (2008). Revista de Ingeniería como Detectar un Fraude (Vol. 16). [https://books.google.com.ec/books?id=c59x\\_6RcXJQC&pg=PA283&lpg=PA283&dq=d](https://books.google.com.ec/books?id=c59x_6RcXJQC&pg=PA283&lpg=PA283&dq=d)

[eteccion+de+anomalias+para+identificar+patrones+de+datos+que+no+son+consistentes  
&source=bl&ots=Q8o4ijWkVh&sig=ACfU3U2BSiUIEosYaNS0yKktkl2IrkuD4w&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwiCr7z3m7uAhX#v=onepage&q=deteccion%20de%20anomalias%20para%20identificar%20patrones%20de%20datos%20que%20no%20son%20consistentes&f=false.](https://www.google.com/search?q=deteccion+de+anomalias+para+identificar+patrones+de+datos+que+no+son+consistentes&source=bl&ots=Q8o4ijWkVh&sig=ACfU3U2BSiUIEosYaNS0yKktkl2IrkuD4w&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwiCr7z3m7uAhX#v=onepage&q=deteccion%20de%20anomalias%20para%20identificar%20patrones%20de%20datos%20que%20no%20son%20consistentes&f=false)

Cabrera, M. Y. (s.f.). Importancia del crédito. Obtenido de bancoestudiantil:

<https://bancoestudiantil.com/importancia-del-credito/>

Prado, R. C. (16 de Octubre de 2005). Administración, análisis y políticas de crédito. Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/administracion-analisis-y-politicas-de-credito/>

Triangulo del fraude. (s.f.). Obtenido de ACFE España: <https://acfe-spain.com/recursos-contra-fraude/que-es-el-fraude/triangulo-del-fraude>

¿Qué es la investigación no experimental? (s.f.). Obtenido de Questionpro:

<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-no-experimental/>

¿Qué es la investigación descriptiva? (s.f.). Obtenido de QuestionPro:

<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/>

Técnicas de evaluación del control interno. (s.f.). Obtenido de conocimientosweb:

<https://conocimientosweb.net/dcmt/ficha11387.html>

Superintendencia de Bancos. (2009). Normas Generales para las Instituciones del Sistema

Financiero (Vol. 1). superbancos. Obtenido de

[https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wpcontent/uploads/downloads/2017/06/L1\\_XIII\\_cap\\_IV.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wpcontent/uploads/downloads/2017/06/L1_XIII_cap_IV.pdf)