



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
POSTGRADO INSTITUCIONES FINANCIERAS

LOS FRAUDES CON TARJETAS DE CRÉDITO Y SUS EFECTOS
FINANCIEROS EN EL BBVA BANCO PROVINCIAL (2006)

AUTOR: Hugo J. Pérez B. C.I. 10.793.127

PROFESOR: López Falcón, Reinaldo

Trabajo Especial de Grado presentado como requisito para optar al Título de
Especialista en Instituciones Financieras
Mención Análisis y Gestión de las Instituciones Financieras

Caracas, julio de 2007

ÍNDICE GENERAL

	pp.
PRESENTACIÓN.....	1
INDICE GENERAL.....	2
LISTA DE CUADROS.....	4
LISTA DE GRÁFICOS.....	5
INTRODUCCIÓN.....	6
CAPÍTULO I EL PROBLEMA.....	8
Planteamiento del Problema.....	8
Objetivos.....	12
Justificación e Importancia de la Investigación.....	13
CAPITULO II MARCO TEORICO.....	15
Antecedentes de la Investigación.....	15
Bases Teóricas.....	17
Fundamentación Legal.....	24
Reseña de la Empresa.....	27
Definición de Términos Básicos.....	34
CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO.....	36
Consideraciones Generales.....	36
Tipo y Diseño de Investigación.....	36
Población y Muestra.....	37
Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos.....	39
Método de la Investigación.....	40
Tratamiento de la Información.....	41
Matriz Metodológica.....	42

CAPITULO IV PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	43
Observación.....	43
Encuesta.....	45
Análisis Documental.....	63
CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	79
Conclusiones.....	79
Recomendaciones.....	80
REFERENCIAS.....	82
ANEXOS.....	89
A. Modelo de Encuesta.....	90
B. Estados Financieros.....	95

LISTA DE CUADROS

CUADRO	pp.
1 Distribución de la población.....	38
2 Matriz metodológica.....	42
3 Fraudes con tarjetas de crédito en el BBVA Banco Provincial.....	45
4 Modalidades de fraudes con tarjetas de crédito.....	47
5 Controles de prevención de fraudes.....	48
6 Políticas para minimizar el riesgo de fraude.....	50
7 Alertas más frecuentes.....	52
8 Controles mitigan el riesgo financiero.....	54
9 Aplicación de normas sobre riesgos financieros.....	55
10 Pagos contabilizados por fraudes con tarjetas de crédito.....	56
11 Medidas para evitar fraudes.....	58
12 Efectos financieros de los fraudes.....	59
13 Efectos financieros.....	61
14 Cuentas de los estados financieros (2005) relacionadas con tarjetas de crédito.....	63
15 Cuentas de los estados financieros (2006) relacionadas con tarjetas de crédito.....	65
16 Comparativo cuentas de los estados financieros relacionadas con Tarjetas de crédito.....	66
17 Distribución de los gastos por fraudes.....	67
18 Tipologías de fraudes contabilizados en el año 2006.....	69
19 Participación de los gastos por fraudes en los gastos extraordinarios Años 2005 y 2006.....	70
20 Participación de los gastos por fraudes en los gastos totales años 2005 y 2006.....	71
21 Determinación de Efectos Financieros.....	73
22 Gastos asociados al Dpto. de Monitoreo.....	74
23 Comparación de los efectos financieros.....	75

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO	pp.
1 Fraudes con tarjetas de crédito en el BBVA Banco Provincial.....	46
2 Modalidades de fraudes con tarjetas de crédito.....	48
3 Controles de prevención de fraudes.....	49
4 Políticas para minimizar el riesgo de fraude	51
5 Alertas más frecuentes.	53
6 Controles mitigan el riesgo financiero.....	54
7 Aplicación de normas sobre riesgos financieros.....	56
8 Pagos por fraudes con tarjetas de crédito.....	57
9 Medidas para evitar fraudes.....	58
10 Efectos financieros de los fraudes	60
11 Efectos financieros.....	62
12 Políticas contables de gastos por fraudes año 2005 comparado con el año 2006.....	68
13 Tipologías de fraudes contabilizados en el año 2006.....	70
14 Participación de los gastos por fraudes en los gastos extraordinarios años 2005 y 2006.....	71
15 Comparación de los efectos financieros 2005 y 2006.....	76

INTRODUCCIÓN

Aunque pueda parecer increíble a primera vista, existen personas dedicadas a establecer planes para realizar fraudes y estafas a las instituciones financieras, en virtud que son las centralizadoras del dinero que circula en una nación.

Los estudios realizados por los entes controladores del sistema financiero a nivel mundial, indican que los cabecillas de estas organizaciones delictivas, tienen conocimientos y han trabajado en dicho ramo.

Igualmente, han concluido diversas investigaciones, que la vulnerabilidad de los sistemas informáticos aunado a la falta de controles y sobre carga operativa a diversas personas, ha influido en la proliferación de esta problemática.

Es por ello que esta investigación se basará en el análisis documental y datos obtenidos en el trabajo de campo del sistema financiero, a fin de determinar si esta problemática tiene su origen en la falta o debilidad de controles, incumplimiento de normas y si las propuestas son viables y ayuden a subsanar lo propio, o por lo menos detener el incremento del fraude con tarjetas de crédito en el BBVA Banco Provincial. Como objetivos, se plantearon identificar las causas, analizar los controles, revisar las políticas e identificar los lineamientos contables en materia de prevención de fraudes con tarjetas de crédito. La justificación e importancia de la investigación, también se expone. Estos pasos permiten al investigador describir de una manera detallada y concisa las actividades que se realizarán para alcanzar el cumplimiento de todos los objetivos trazados.

Posteriormente se presenta el Marco Teórico, el cual permitirá ubicar el tema dentro del conjunto de teorías existentes con el propósito de precisar en cual corriente de pensamiento se inscribe, por otra parte, una descripción detallada de cada uno de los conceptos que serán directamente utilizados en el

desarrollo de la investigación, sus aspectos legales y el desarrollo de las variables objetas de estudio.

Seguido el Marco Metodológico que permite al investigador describir de una manera detallada y concisa las actividades que se realizan para alcanzar el cumplimiento de todos los objetivos que se trazaron, cabe mencionar que la metodología representa la manera de organizar el proceso de la investigación, de controlar los resultados y de poder presentar las soluciones a un problema que conlleva a la toma de decisiones, con la finalidad de poder realizar las modificaciones que diera lugar.

Luego en la Presentación y Análisis de los Resultados, se describen de forma ordenada los resultados alcanzados de acuerdo a los objetivos planteados los cuales se recogen en cuadros y gráficos para así poder hacer los análisis pertinentes y poder finalmente llegar a las conclusiones que hubieren que realizar y recomendaciones a impartir.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

A nivel mundial, existen un sinnúmero de posibilidades y maquinaciones que se ofrecen al potencial defraudador, es así como existen personas dedicadas a estudiar diferentes eventos, que le permitan obtener grandes cantidades de dinero, sin ser identificados a plenitud por las autoridades policiales, vulnerando los controles establecidos por las instituciones financieras. Por regla general, los defraudadores están muy bien informados sobre las prácticas seguidas por las empresas aseguradoras para reconocer pérdidas de dinero producto de fraudes realizadas por terceras personas. Situación que requiere de investigaciones profundas por parte de los cuerpos de seguridad del Estado y de la seguridad interna de cada institución que conlleve a evitar que personas inescrupulosas rompan con la seguridad financiera de éstas y de la clientela. Al respecto se desconocen investigaciones y evaluaciones sobre la conducta humana ante comportamientos de índole fraudulenta.

El fraude financiero es aquel, donde el defraudador a través del uso indebido de tecnologías de información, valiéndose de cualquier manipulación en sistemas o cualquiera de sus componentes, o en la data o información en ellos contenida, consigue insertar instrucciones falsas o fraudulentas, que producen un resultado que permita obtener un provecho injusto en perjuicio ajeno. A las instituciones financieras les resulta problemático distinguir entre delincuentes ocasionales y defraudadores profesionales, que en ocasiones los tienen internamente en sus instituciones y son los canales que permiten que se ejecute el fraude.

Las grandes instituciones financieras han buscado mecanismos de control que permitan disminuir los riesgos tanto financieros como operacionales y por ende los siniestros fraudulentos, tal es el caso de las empresas emisoras de tarjetas de crédito (franquicias) VISA y Master Card, que han diseñado normas, procedimientos y adecuaciones de sistemas, para que las instituciones que emitan tarjetas localmente, mantengan estándares de control que contribuyan a minimizar y eliminar este flagelo que tanto afecta a los entes involucrados. Este dinero plástico denominado así por la forma de utilización, se rige por patrones y estándares mundiales diseñados por las principales franquicias (VISA, MASTER CARD, AMERICAN EXPRESS) encargados de regular el funcionamiento de éstos a nivel mundial. Cada institución financiera otorga al cliente este beneficio previo análisis de crédito para otorgar el límite de financiamiento.

Para el jefe del Departamento de Prevención de Fraudes del BBVA Banco Provincial, el fraude en Venezuela se ha incrementado en los últimos tiempos, información que validó con gráficas presentadas por las franquicias, donde se señala que partir del año 2003 comenzó el auge y más acentuado en la franquicia Master Card con un 7,14% a nivel mundial, mientras que Visa solo ha tenido un impacto del 0,2%, conllevando a las diferentes instituciones financieras a correr riesgos de tipo reputacional como pérdida de imagen, confianza, migración a otras instituciones, intervención de entes reguladores, entre otras, y en cuanto al riesgo financiero, pérdidas tangibles, reprocesos y multas. Además agrega que entre los fraudes más comunes se encuentran forjamiento de cheques, usurpación de identidad, manipulación de cajeros automáticos y adaptación de dispositivos para obtener dinero, empleados de comercios que utilizan el punto de pago para copiar bandas magnéticas y consumos cargados en tarjetas de crédito no realizados por el titular.

Por otra parte, el jefe de Seguridad de la Asociación Bancaria Nacional (ASOBANCA) señala que en Venezuela el delito del fraude bancario está siendo vigilado por los organismos encargados de velar por el sistema financiero en concordancia con la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones

Financieras (SUDEBAN) los cuales establecen los lineamientos contables y operativos que debe seguir la banca local.

Por esta razón los organismos competentes se han preocupado por establecer legalmente la tipificación de estos tipos de delitos, lo que ha generado la sanción y promulgación de la **Ley Contra Delitos Informáticos** en fecha 30 de octubre de 2001.

En este sentido se considera que a pesar de todos los mecanismos diseñados y establecidos por las autoridades respectivas, las instituciones financieras siguen presentando el problema del fraude financiero, especialmente el cometido con tarjetas de crédito ya que éstas representan un medio de pago para la clientela con características de financiamiento. En Venezuela las tasas de interés se encuentran reguladas por el Banco Central de Venezuela (BCV) y varían dependiendo de las promociones que cada institución financiera diseña para atraer clientes.

Las opiniones de estas autoridades llevan a la reflexión y a plantearse las interrogantes de ¿Qué se ha hecho sobre el fraude financiero?, ¿Es posible evitarlo? ¿Se puede crear un sistema invulnerable a los fraudes?, ¿Qué impacto ha tenido en el sistema financiero?

El BBVA Banco Provincial, no escapa del fenómeno de fraudes con tarjetas de crédito que afecta al sistema financiero venezolano. A través del cumplimiento de normas externas, ha clasificado los fraudes en externos e internos para atacar e identificar las debilidades de control y minimizar las repercusiones en los estados financieros. Como parte de los fraudes externos se encuentran los puntos de ventas, cuya información viaja automáticamente al sistema central del Banco, cada vez que un tarjetahabiente efectúa alguna transacción en los comercios afiliados, cuyas tarjetas han sido clonadas, repercutiendo esta incidencia en dedicar tiempo a las investigaciones correspondientes y devolución de fondos al cliente, asumiendo costos y pólizas de seguros que amparen esta siniestralidad. Los procedimientos más comunes utilizados por la organizaciones delictivas para cometer fraudes son: tarjetas robadas o extraviadas, solicitud de tarjetas con datos falsos, auto-estafa del

tarjetahabiente, detención por el cajero automático utilizando elementos mecánicos o celulosos efectuados por terceras personas, tarjetas de crédito y débito con banda magnética alterada o modificada, con sofisticados equipos electrónicos, telemercadeo, o venta por teléfonos (Telemercadeo-Internet), afiliación de establecimientos comerciales ficticios (lavado de vouchers), tarjetas enviadas a sus titulares y desviadas de sus destinos a través de mensajeros bancarios, correo ordinario, correo internacional, courrier o empresas de transporte de valores y duplicado de tarjetas.

A pesar de todas estas situaciones el Banco Provincial, hasta el momento, desconoce a ciencia cierta cuáles son las pérdidas reales que ha tenido por los diferentes tipos de fraudes, cómo lo ha afectado en su desenvolvimiento financiero y por ende en la atención a la clientela.

Como consecuencia de lo anteriormente expresado, las instituciones financieras en concordancia con requerimientos de las diferentes franquicias y entidades reguladoras del sistema financiero, han desarrollado diferentes sistemas de monitoreo de prevención y control para detectar las transacciones presumiblemente falsas. Es importante señalar que los comercios afiliados a los bancos para realizar transacciones con tarjetas de crédito, juegan un papel preponderante en la ejecución de los fraudes, pues representan el enlace entre el tarjetahabiente afectado y la institución financiera que finalmente debe absorber los gastos de dicho fraude.

Con base al anterior señalamiento se cree conveniente realizar un estudio sobre los fraudes con tarjetas de crédito y sus efectos financieros en el BBVA Banco Provincial.

En relación a lo expresado, es conveniente formular las siguientes interrogantes, cuyas respuestas orientarán el presente trabajo:

¿Cuáles son los factores que inciden en el auge del fraude con tarjetas de crédito?

¿Son adecuados los controles establecidos en los riesgos para evitar los fraudes con tarjetas de crédito en el BBVA Banco Provincial?

¿Existen políticas en el BBVA Banco Provincial para combatir o reducir el fraude con tarjetas de crédito?

¿Cuáles son los efectos financieros de los fraudes cometidos con tarjetas de crédito del BBVA Banco Provincial?

Objetivos

Objetivo General

Evaluar los fraudes con tarjetas de crédito para determinar sus efectos financieros en el BBVA Banco Provincial (2006).

Objetivos Específicos

1. Identificar las principales causas que originan el fraude con tarjetas de crédito del BBVA Banco Provincial.
2. Estudiar los controles internos de detección de fraudes con tarjetas de crédito del BBVA Banco Provincial, que incidan en la mitigación en cuentas de resultados.
3. Analizar las políticas relacionadas con el control del fraude con tarjetas de crédito establecidas por el BBVA Banco Provincial.
4. Describir los lineamientos exigidos por los entes reguladores desde el punto de vista contable.
5. Determinar los efectos financieros que producen los fraudes con tarjetas de crédito en el BBVA Banco Provincial.

Justificación e Importancia de la Investigación

Los bancos reconocen que la administración de riesgo financiero es el negocio natural de las instituciones financieras. Sin embargo, esta incertidumbre puede tener una fuerte ventaja competitiva con la competencia del mercado, ya que dependerá del control, seguimiento y administración que cada institución financiera realice con el fin de minimizar el fraude con sus tarjetas bancarias. Es de vital importancia para este y cualquier país, el establecimiento y cumplimiento a cabalidad de las leyes existentes y el desarrollo de políticas que regulen esta materia, a fin de minimizar el fraude en todas sus presentaciones.

La determinación de los fraudes cometidos en las instituciones bancarias y específicamente los relacionados con tarjetas de crédito en el BBVA Banco Provincial afectan de algún modo los resultados del ejercicio económico. De esta manera se busca analizar sus causas, consecuencias y efectuar recomendaciones a esta institución financiera que permitan minimizar riesgos y por ende ofrecer una mejor calidad de servicio a la clientela externa e interna, a través de este producto tan importante en el mercado venezolano, en expansión por las facilidades otorgadas por el BCV en cuanto a los financiamientos, además de la competencia para captar mayores recursos y lograr estatus dentro del sistema. Ahora bien, si las instituciones financieras desean mantenerse a la vanguardia del mercado al que pertenecen, necesitan implementar controles rigurosos para medir y evaluar el desempeño de sus actividades, es por ello que se justifica la necesidad de un profundo análisis y reflexión sobre los procedimientos y procesos en el BBVA Banco Provincial.

Para el personal docente y al estudiantado en general, servirá de referencia teórica para el desarrollo de otras investigaciones o como material bibliográfico que aborden problemáticas similares a la planteada.

Debido a la problemática que atraviesa el país es necesario promover, intensificar y optimizar los sistemas de control que permitan mitigar los riesgos de fraude, ya que cada día hay personas dedicadas a diseñar fraudes en esta materia.

Esta investigación aporta a los participantes una gama de conocimientos en esta materia tanto legal como en la praxis, relaciones interpersonales con los supervisores de las áreas involucradas en el proceso de tarjetas de crédito y lo más importante la aplicación metodológica para el desarrollo de un trabajo de investigación. Adicionalmente, aporta al sistema financiero y específicamente al BBVA Banco Provincial, la implementación de mecanismos de control que ayuden a mitigar los riesgos en esta materia.

Finalmente, esta investigación enriquece los conocimientos en cuanto a procesos de optimización.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Este capítulo contiene la fundamentación teórica en la que se basará esta investigación. En consecuencia, a continuación se presentan los siguientes aspectos:

Antecedentes de la Investigación

En la búsqueda de la información sobre los estudios o trabajos que se han realizado relacionados con la presente investigación, se detectaron los siguientes: Hernández Castellano, P. (1989). La Tarjeta de Crédito en Venezuela, Tesis de Grado para Optar al Título de Licenciado en Economía, Universidad Central de Venezuela. Caracas. Su objetivo principal se basó en dar a conocer los diferentes aspectos de las Tarjetas de Crédito, como: El usuario y la empresa, los comercios afiliados y la empresa, su afiliación internacional, las regulaciones de las autoridades monetarias, el cobro de tasas de interés, comisiones, gastos, la afiliación del usuario, comercio y de bancos asociados. En este sentido, su trabajo proporcionó información general de tarjetas de crédito.

Fernández D Ignacio / Anteliz F Luís (1996). Crisis Actual de los Delitos Bancarios y Estados Financieros. Tesis de Grado para Optar al Título de Licenciado en Ciencias Policiales, en la IUPOLC Instituto Universitario de Policía Científica, Caracas. Su objetivo se basó en proponer un material informativo sobre los delitos financieros, que se han llevado a cabo en nuestro país, a fin de que se tome conciencia en disminuir la crisis actual de la problemática. Utilizó una metodología de tipo documental. Se estudio todo un material instructivo e informativo, que contempla la entrevista no estructurada, realizada a funcionarios de la junta interventora bancaria. Su trabajo concluyó en que los

comisarios y auditores externos no cumplieron con el papel que la sociedad les encomendó, es decir que fuesen garantes de la verdad económica financiera reflejada en los estados financieros de los bancos. Aportó a esta investigación la obtención de información acerca de la elaboración de material informativo que sirva al público para prevenir la comisión de este tipo de fraudes.

Rodríguez, Juan Ramón (1997). Delito por Fraude con Tarjetas de Crédito Cometidos en el Dto. Federal. Tesis de Grado para Optar al Título de Licenciado en Ciencias Policiales, en la IUPOLC Instituto Universitario de Policía Científica, Caracas. Su objetivo fue investigar a través del estudio analítico los delitos de fraude que se cometieron con tarjetas de créditos en el Dto. Federal, durante el año 1997.

Usó como metodología entrevistas con los expertos en el área de investigación policial. Llegó a la conclusión que durante ese período de tiempo, el tipo de delito con mayor incidencia fue la clonación de tarjetas de crédito. Aportando al presente estudio el análisis de las causas por las cuales se produjo este repunte.

Álvarez Martínez, Francisco Javier (1997). Delito Electrónico. Tesis de Grado para Optar al Título de Licenciado en Ciencias Policiales, en la IUPOLC Instituto Universitario de Policía Científica, Caracas. Su objetivo: proponer una serie de lineamientos que logren instruir y capacitar a los diferentes funcionarios que intervienen en la instrucción del proceso para que apliquen los principios generales, métodos y técnicas de la criminalística en la investigación de las diferentes manifestaciones del delito electrónico. Tipo de investigación: de campo Conclusión:

Pinto Barreto, Y (1998). Análisis al Servicio de Tarjetas de Crédito, sus Costos y Beneficios, Tesis de Grado para Especialización en Finanzas, IESA. Caracas, Venezuela. Su objetivo principal fue: Estudiar la rentabilidad de los servicios de tarjetas de crédito, sus costos y beneficios. Su aporte a este trabajo coadyuvó a obtener información sobre el servicio, costos y beneficios de las tarjetas de crédito.

Pellegrino Agnesa (2004). Efectos del Fraude Electrónico Mediante Tarjeta de Débito y Crédito en la Banca Venezolana, Período 2003 – I Trimestre 2004. Trabajo Especial de Postgrado para Optar al Título de Especialista en Instituciones Financieras. Mención Análisis y Gestión de las Instituciones Financieras, en la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB), Caracas. Su objetivo se basó en analizar los efectos del fraude electrónico mediante las Tarjetas de Débito y Crédito en la Banca Venezolana. Utilizó una metodología de tipo documental. En este trabajo se contemplaron los sistemas información y organización, además de los sistemas de costos en la banca, haciendo una síntesis y relación entre dichos aspectos. Así mismo, se refirió a los medios electrónicos y a la protección y definición de activos informáticos.

Bases Teóricas

Tarjetas de Crédito

Existen diversas discusiones acerca del origen de las tarjetas de crédito. Hay quienes sostienen que se remonta a principios del siglo XX y que surgió en Europa occidental especialmente en Francia, Inglaterra y Alemania, aunque con una aplicación muy reducida, habiéndose posteriormente extendido y tomado auge en los Estados Unidos de Norteamérica (EE.UU.). Otros sostienen que fue en éste país donde nació este instrumento y alcanzó su real auge en la década del sesenta.

La Tarjeta de Crédito es un documento, el cual está destinado a la utilización de una tarjeta por parte de un titular para la adquisición de bienes y servicios pagaderos a través de créditos rotativos en cuotas mensuales. Así mismo, pueden actuar en nombre propio o como mandante de un Instituto Financiero. Existen distintos tipos de tarjetas por su naturaleza y su objetivo final. El primer género de estas se dividen en locales e internacionales, dependiendo del alcance que posean en cuanto a su capacidad de realizar transacciones en moneda diferente a la del país de origen.

En general, las llamadas Tarjetas de Crédito Internacionales se pueden utilizar en la compra de artículos en cualquier país del mundo, mientras que las Tarjetas de Crédito Locales se limitan a la realización de transacciones meramente en la moneda y país de su emisión.

Existen también las llamadas Tarjetas de Crédito Convencionales, que son las que permiten al usuario pagar los consumos realizados a través de ella, ya sea por medio de plazos mensuales y/o una línea de crédito giratoria con el límite establecido por el ente emisor. Si se paga el monto adeudado completo al final del mes, no se cobran intereses. Más, sin embargo, si resta un saldo acreedor al banco, este cobra los intereses a una tasa anual preestablecida, la cual difiere de acuerdo a la institución emisora. Dentro de este grupo también están las Tarjetas Premier, las cuales son iguales a las anteriores, pero con límites mayores de crédito, además de ciertos tipos de preferencia. Estas pertenecen cada vez más a un reducido mercado de usuarios dentro del mercado total de tarjetahabientes. Otro tipo son las Tarjetas Corporativas que se emiten a favor de una compañía o institución, igual a las tarjetas de crédito privadas, con las cuales se pueden adquirir artículos sólo dentro de la empresa emisora de la misma.

Mediante el uso de las Tarjetas de Crédito, se generan los siguientes beneficios:

- a) Para las instituciones bancarias se les facilita extender crédito para el consumo en forma masiva, a un bajo costo y con un mínimo de trámites administrativos, debido a que el tarjetahabiente o usuario de la tarjeta no requiere hacer una solicitud de crédito al banco cada vez que desea realizar una compra de bienes o servicios.
- b) A los consumidores se les facilita adquirir una variada gama de bienes y servicios tanto en el país como en el extranjero, evitando el riesgo y la incomodidad de cargar elevados montos de dinero en efectivo.
- c) Las empresas comerciales y de servicio incrementan sus ventas y, por otra parte, reducen el riesgo de manejar elevadas cantidades de dinero en efectivo, producto de sus ventas.

Franquicia MasterCard:

Es una marca utilizada mundialmente y trasferida localmente a los países a través del sistema financiero para otorgar facilidades de pago a los portadores de las tarjetas utilizando sistemas de estándares mundiales y conectividad inmediata. Sus orígenes se remontan a finales de 1940, cuando algunos bancos de los Estados Unidos empezaron a emitir unos papeles especiales que sus clientes podían usar como efectivo en las tiendas locales. En 1951, el Franklin National Bank de Nueva York formalizó la práctica al emitir la primera verdadera tarjeta de crédito.

En la siguiente década se desarrollaron varias franquicias, donde un banco en cada ciudad importante podría aceptar tarjetas como método de pago de ciertos clientes con los cuales había escogido trabajar. El 16 de agosto de 1966, uno de esos grupos formó la Asociación Interbancaria de Tarjetas (Interbank Card Association - ICA), que después se convirtió en MasterCard Internacional.

Franquicia VISA

Al igual que la empresa MasterCard, VISA presenta las mismas características, Sus orígenes se remontan en los Estados Unidos, y a través del Bank of America constituyéndose posteriormente en BankAmericard, y para 1972 extendieron licencias en 15 países. En 1977 BankAmericard se convirtió en la tarjeta Visa, reteniendo sus bandas azul, blanca y dorada.

La compañía Visa ha diseñado una nueva modalidad de tarjeta donde el usuario puede pagar por la compra de un bien o servicio mediante el débito inmediato por el banco a su cuenta corriente personal. Las confirmaciones de estos débitos se realizan electrónicamente, a través del mismo sistema de las tarjetas de crédito convencionales.

Las tarjetas de crédito brindan una serie beneficios a los portadores de ellas, entre las que se encuentran:

Ventajas para el Usuario

- a) Se ofrece crédito inmediato en numerosos establecimientos de todo el país y de todo género para la adquisición de bienes y servicios, sin que exista necesariamente alguna relación entre el tarjetahabiente y el establecimiento afiliado.
- b) La sustitución de manejo de efectivo y el uso de cheques mediante la emisión de un solo cheque mensual.
- c) El prestigio que aporta al usuario, ya que constituye un medio de identificación y confiabilidad, entendiéndose que todo poseedor de una tarjeta de crédito ha sido debidamente depurado y puede considerársele una persona económica y moralmente solvente.
- d) Sirve para mejorar la administración del dinero propio.
- e) Para control presupuestario, ya que con una sola fuente de información o estado de cuenta se puede detectar con facilidad los excesos en algunos renglones y así facilitar el manejo racional del presupuesto familiar.
- f) El tarjetahabiente no necesita portar grandes sumas de dinero, eliminando así los riesgos innecesarios y evitando problemas ocasionados por la no aceptación de cheques.
- g) Sirven para resolver emergencias, enfermedades, visitas inesperadas, salidas improvisadas, regalos de aniversario o cumpleaños, así como el aprovisionamiento de productos comestibles y de todo género de necesidades en situaciones no previstas.

Así como existen estas ventajas, al usuario se le presentan desventajas las cuales se describen:

Desventajas para el Usuario

- a) La pérdida de tiempo en la transacción mientras autorizan el crédito.
- b) La posibilidad de que se haga fraude en casos de mal uso intencional, robo o pérdida de la tarjeta.

- c) Descontrol en gastos del usuario. d) Uso excesivo del financiamiento, lo que obviamente va encareciendo en forma creciente el costo original de lo comprado.

Aunque se señala que la tarjeta de crédito agrava el proceso inflacionario, ya que su uso incrementa el consumo de servicios, no importando mucho que esta demanda vaya acorde o no con la producción de las mismas, se podrían enumerar varios aspectos en los cuales su incidencia en las actividades económicas financieras resulta muy positiva.

En la actualidad, las tarjetas de crédito han jugado un rol crucial al aportar al desarrollo de las economías de los países más desarrollados; En la medida en que los consumidores llegan a tener mayores facilidades para la adquisición de bienes y servicios, igualmente va creciendo la demanda en los distintos sectores del mercado.

Otro aspecto que marca la importancia de las tarjetas de crédito es el hecho de que sirven para la adquisición de todo tipo de bienes de consumo masivo, llegando a formar parte significativa hasta del presupuesto doméstico de muchos hogares. De ahí que, de símbolos de alta categoría económica y social, las famosas tarjetas de crédito han pasado a convertirse en una prenda más común.

La franquicia internacional de tarjetas de crédito en la entrega de convenios al concesionario una licencia no exclusiva, no transferible para utilizar la marca en conexión con el negocio. El plazo del convenio será variable según sea la empresa concedente. El concesionario acepta no impugnar, ya sea directa o indirectamente, la propiedad exclusiva de la marca, o cualquier registro a solicitud para el registro de la marca por el concedente de los sucesores del concedente, o disputar en forma alguna validez de la marca.

El manual de uso de tarjetas de crédito señala las normas que deben seguir las instituciones para la adopción de la franquicia:

Los concesionarios acatarán las normas establecidas por el cedente y solo podrá hacer uso de la marca, forma, estilo y diseños autorizados: a) El concesionario podrá emitir tarjetas de crédito a aquellas personas que llenen los requisitos, bajo los términos y condiciones que el concedente establezca. b) El concesionario de acuerdo con los consejos y la asistencia del concedente, dará sus mayores esfuerzos para aumentar el uso de las tarjetas de crédito entre su clientela actual y su potencial en el país donde funciona la concesión. c) El concesionario deberá mantener un sistema de comunicación eficiente para al obtención de autorización dentro y fuera del país. d) El concesionario hará la gestión necesaria para que los comercios acepten sin discriminación, las tarjetas de crédito de cualquier marca. e) El concesionario no emitirá ninguna tarjeta cuya aprobación de la forma, diseño, no haya sido otorgada por escrito. (Pág. 37-39).

Este importante instrumento financiero no escapa de la posibilidad de que sea utilizado como elemento para cometer fraudes, dadas las debilidades que puedan existir en los procesos.

Fraude Financiero

Se define como engaño, inexactitud, consciente, abuso de confianza que produce o prepara un daño, generalmente material.

Se considera que hay dos tipos de fraudes: El primero de ellos se realiza con la intención financiera clara de malversación de activos de la empresa y el segundo, es la presentación de información financiera fraudulenta como acto intencionado encaminado a alterar las cuentas anuales.

Los fraudes denominados internos son aquellos organizados por una o varias personas dentro de una institución, con el fin de obtener un beneficio propio.

Los fraudes conocidos como externos son aquellos que se efectúan por una o varias personas para obtener un beneficio, utilizando fuentes externas

como son: bancos, clientes, proveedores, etc. ¿Por qué hay Fraudes? Se considera que hay fraudes por: Falta de controles adecuados, poco y mal capacitado personal, baja / alta rotación de puestos, documentación confusa, salarios bajos, existencia de activos de fácil conversión: Bonos, pagares, legislación deficiente, actividades incompatibles entre sí.

Es un hecho demostrado que evitar fraudes es responsabilidad de todos los empleados. Por ello, es importante crear una cultura empresarial encaminada a minimizar el riesgo de fraude. Oportunidad. Para que exista un fraude debe existir una oportunidad. Esta puede ser provocada por la falta de controles.

¿Cómo se evita un fraude? La respuesta más sencilla es la de mejorar el control administrativo, implementar prácticas y políticas de control, analizar los riesgos que motiven a un fraude, tener la mejor gente posible, bien remunerada y motivada.

¿Cómo se detecta un fraude? Existe una infinidad de respuestas a esta pregunta las más comunes son: Observar, probar o revisar los riesgos específicos de control, identificar los más importantes y vigilar constantemente su adecuada administración.

Entre los tipos de fraudes identificados en el BBVA Banco Provincial se encuentran los relacionados a sustracción de cheques a clientes y su cobro efectivo, retiro de fondos en cuentas de clientes por usurpadores de identidad, comercios que se prestan para usos fraudulentos, falsificaciones de tarjetas de crédito, entre otros.

Fraude Electrónico

Técnicamente hablando se define como el montaje, duplicidad de información sustraída por parte de terceros en contra del usuario. Cuando se habla de fraude electrónico lo primero que se nos viene a la mente es el robo de información de una tarjeta de crédito para la adquisición de bienes, servicios o efectivo por una persona no autorizada.

Todos estos delitos están siendo tratados en diferentes formas, la SUDEBAN preocupada por la situación que se presenta con fraudes de tarjetas de créditos y las diversidades de riesgos inmerso en el mundo financiero, dictó la resolución 136.03, donde obliga a la instituciones financieras a cumplir con las normas en materia de riesgos y hace hincapié en la creación de un área central de riesgos que evite y controle éstos. Igualmente, la Asamblea Nacional sancionó la Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, que busca garantizar y regular los aspectos vinculados con las mismas.

Fundamentación Legal

La **Constitución Bolivariana de Venezuela**, regula en su Título III de manera programática y general el sistema socio económico de la nación.

El **Código de Comercio** por su parte define en su Artículo 2, que son los actos de comercio. El Título III dicho código (Artículos 107 al 132), contiene normas que tienen que ver con la obligaciones y contratos mercantiles en general y en el Título XIV (Artículos 527 al 531), se prevén las condiciones de los préstamos.

En la actualidad, las operaciones de las empresas emisoras de tarjetas de crédito y débito están sometidas a la inspección, supervisión, vigilancia, regulación y control de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, a las disposiciones reglamentarias que dicte el Banco Central de Venezuela, de conformidad con lo pautado en el Art. 2° de la **Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras**.

Actualmente está vigente la **Resolución del Banco Central de Venezuela** N° 96-04-03 del 12 de abril de 1996 de cuyo contenido se destacan las siguientes normas:

Artículo 1°: Las empresas dedicadas a la emisión de tarjetas de créditos a que se refiere el artículo 2 de la Ley General de Bancos u otras Instituciones Financieras, enviarán mensualmente un estado de cuenta a sus tarjetahabientes

el cual debe contener todas las especificaciones correspondientes a la relación entre las partes y, en especial las siguiente:

Fecha de adquisición del bien o servicio por parte del tarjetahabiente: a) relación detallada de las transacciones, b) cargos y pagos efectuados, c) saldo de la deuda y cuota a pagar, d) tasa de interés retributivo, e) tasa de interés moratorio, f) tipo de cambio aplicado con motivo de las compras realizadas en el exterior.

Artículo 2º: Las empresas emisoras de Tarjetas de Crédito deberán enviar mensualmente al Banco Central de Venezuela copia de sus estados financieros, relación detallada de las tasa de interés cobradas, y cualquier otra información que a juicio del Banco Central de Venezuela se considere necesaria. En caso de que sean bancos universales y comerciales quienes actúen como emisores de tarjetas de crédito, estarán obligados a remitir al Banco Central de Venezuela la relación antes indicada, sin perjuicio de los previstos en el artículo 48 de la Ley que rige a este instituto.

Artículo 122 de la **Ley del Banco Central de Venezuela** también dispone una sanción cuando no se suministren los informes sobre el estado de la empresa emisora de tarjetas de créditos. O de sus operaciones, de acuerdo con las disposiciones legales. En caso de que se demuestre falsedad en los datos suministrados, la pena será desde un medio por ciento (0,5%) de su capital pagado y reservas y podrá elevarse hasta en uno por ciento (1%) adicional. Aparte de los artículos antes mencionados existe hoy día una nueva ley contra delitos informáticos que entró en vigencia el 1 de diciembre del año 2001.

La **Ley Especial Contra Delitos Informáticos** publicada en Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela Nro. 37.313 del 30 de Octubre de 2001, tiene como objeto la protección integral de los sistemas que utilicen tecnologías de información, así como la prevención y sanción de los delitos cometidos contra tales sistemas o cualquiera de sus componentes o los cometidos mediante el uso de dichas tecnologías. Esta Ley define los términos: tecnología de la información, sistema, data, documento, computadora,

hardware, firmware, software, programa, procesamiento de datos o de información, seguridad, virus, tarjeta inteligente, contraseña y mensaje de datos.

La Resolución 136.03 de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras de fecha 29 de Mayo de 2003, contempla las normas para una adecuada administración integral de riesgos, la cual persigue que las instituciones financieras identifiquen, valoren y controlen los riesgos relacionados con las actividades bancarias. Entre los que se encuentran: riesgo de mercado, operacional, crédito, liquidez, legal y reputacional. Adicionalmente, solicita el establecimiento de un área central de riesgos que permita identificar todos los riesgos presentes en cada proceso llevado en la institución. Esta norma se encuentra alineada con los principios de Basilea II, que busca tener los riesgos mitigados y en caso de no ser así, se deberán crear provisiones específicas. Por su parte, el BBVA Banco Provincial se está alineando a estos requerimientos e instalando sistemas donde se puedan visualizar todos los riesgos.

La Asamblea Nacional sancionó en septiembre de 2005, la **Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico**, que a la presente fecha no ha sido promulgada, a pesar que esta ley regula todos los aspectos vinculados con el sistema y operadores de tarjetas de crédito, compra, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, así como su financiamiento y las relaciones entre el emisor, el tarjetahabiente y los comercios afiliados al sistema, busca garantizar el respeto y protección de los derechos de los usuarios de dichos instrumentos de pago, obligando al emisor de tales instrumentos a otorgar información oportuna, clara y veraz a los consumidores. Esta ley es propuesta por los delitos cometidos con tarjetas de crédito, tales como la clonación de tarjetas de créditos y por la forma de cómo las instituciones financieras, financian a los clientes de manera injusta los consumos realizados con las mismas. Estas transacciones carecen de un marco jurídico y por ello busca obligar a las empresas emisoras de este dinero plástico, a ser responsables e

implementar mecanismos de control confiables, que permitan a los usuarios del producto, utilizar un servicio de calidad, sin el riesgo de perder su dinero.

Por último, el **INDECU** “Instituto de Defensa del Consumidor” establece que las personas naturales y jurídicas que se dediquen a la comercialización de bienes y a la prestación de servicios públicos, como las instituciones bancarias y otras instituciones financieras, las empresas de seguros y reaseguros, las empresas operadoras de las tarjetas de crédito, cuyas actividades están reguladas por leyes especiales, deben cumplir con las condiciones establecidas en los contratos. Esta dependencia estatal, contempla entre sus funciones velar por la defensa de los ahorristas, asegurados y usuarios de servicios prestados por los Bancos, las Entidades de Ahorro y Préstamo, las Cajas de Ahorro y Préstamo, las Operadoras de Tarjetas de Crédito, los Fondos de Activos Líquidos y otros entes financieros.

BBVA Banco Provincial, S.A.

Breve reseña

Banco Provincial inicia sus operaciones al público el 15 de octubre de 1953, desde ese año y hasta 1997 se han combinado cuatro presidentes que han permitido el desarrollo exitoso de la Organización Provincial; Don Ricardo Ball que ejerció la Presidencia desde su apertura hasta el año 1958 fecha en la cual sucede un Consejo de Administración bajo la dirección del Capitán Remigio Elías Pérez, el cual se mantiene hasta marzo de 1993, cuando lo sustituye el Sr. José María Nogueroles ejecutivo de una gran trayectoria de lo largo de 38 años de antigüedad dentro de la organización en 1997, lo sustituye el Sr. Juan Carlos Zorrilla, quien se mantuvo hasta 2001, sustituyéndolo el Sr. Carlos Pla, y actualmente el Presidentes José Antonio Colomer del BBVA Banco Provincial.

El Capital inicial en 1952 fue de 7.500.000 bolívares siendo elevado para el comienzo de sus operaciones en 1953 a 15.000.000 de bolívares paralelamente a la gestión propiamente bancaria, se propició la creación en 1968 de un núcleo conformado por unas cinco personas dedicadas al diseño e implementación de servicios de alta tecnología, con el fin de satisfacer

necesidades propias de la clientela y que marcará una clara diferenciación entre el Banco Provincial y el resto de los Bancos del sistema.

En 1983, se materializa la fusión con el Banco Continental, uniéndose Sociedad Financiera FINALVEN y la Sociedad de Arrendamiento Financiero CONTINENTAL, a la organización.

En 1986 se incorpora al Banco de Lara como empresa afiliada y el 27 de septiembre de 1988 la Sociedad Financiera Lara y el Fondo Lara de Activos Líquidos. Para el 7 de diciembre de 1988, se logra la absorción de la Sociedad Financiera de los Andes, C.A. (FINALVEN), y la empresa filial Inversiones Finalven.

En 1992 se concretó la adquisición de la Sociedad Financiera FINALVEN y sus empresas filiales.

En Noviembre de 1996, Provincial se convierte en el primer banco universal del país, ampliando su enfoque de negocios para incluir actividades propias de la banca especializada.

En 1997, el Grupo Banco Bilbao Vizcaya, -hoy Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA)-, adquiere la mayoría accionaria de Banco Provincial, como parte de su estrategia de expansión en América Latina, incrementando progresivamente su participación hasta 55,14%. BBVA es una de las instituciones financieras internacionales de mayor prestigio, solidez y rentabilidad en España, con presencia en más de 30 países, una red de casi 7 mil oficinas y alrededor de 85 mil empleados en todo el mundo. En América Latina, el Grupo opera en 10 países, convirtiéndose, tras la adquisición del Grupo Financiero Bancomer en México en 2000, en la primera institución financiera de la región eurolatinoamericana. En diciembre de ese mismo año, como parte de su estrategia de crecimiento PROVINCIAL se adjudicó, en subasta pública celebrada por el Fondo de Garantía de Depósitos (FOGADE) y el Banco Industrial de Venezuela (BIV), la totalidad de las acciones del Banco Popular y de los Andes C.A., entidad que mantenía al cierre del año 1998 depósitos por más de 53.000 millones de bolívares y una red de 59 agencias principalmente en las áreas zuliana y andina del país. A su vez, durante el año

1998 y luego que el Grupo Provincial aumentara su participación en el Banco de Occidente C.A., PROVINCIAL decidió iniciar el proceso de fusión con dicha institución. El Banco de Occidente C.A. es un banco comercial regional que mantenía al cierre de diciembre de 1998 depósitos del público por más de 52.000 millones de bolívares y una red de 36 oficinas. Para septiembre de 1999 PROVINCIAL había completado la fusión de ambas instituciones.

Para el año 2000 la Organización Provincial integrado por: Banco Provincial, Banco de Lara, Provincial Banco de Inversiones, Finalven, Arrendadora Provincial, Provincial de Valores, Casa de Bolsa, Provincial Fondo Mutual, Inversiones Banpro, Almacenadora Provincial Agente Aduanal, Impresos Provincial (IMPROMSA), Transporte y Custodia de Valores (TRANSPROVAL, PROVAL), Banco Provincial, S.A. Banco Universal.

Entre las operaciones que realiza el Banco Provincial, se encuentra principalmente: a) financiamiento de capital, b) financiamiento de proyectos de inversión de largo y mediano plazo, c) intermediación en el mercado cambiario en el ámbito nacional e internacional, d) celebración de contrato de capitalización, e) realización de operaciones de arrendamiento financiero y f) apertura y confirmación de cartas de créditos y otras operaciones asociadas.

Así sus actividades financieras han logrado constituir una extensa cartera, productos y servicios no solo en el ámbito nacional con su gran cantidad de oficinas en todo el país, sino a escala internacional con una extensa red de corresponsales extranjera que se unen para ofrecer atención financiera óptima a sus clientes.

La evolución de los servicios está en el marco de la política a prestar cada vez más, un mejor servicio, Banco Provincial ha mantenido el propósito de adecuarse a nuevas necesidades de Servicios de la Clientela y de mejorar la cobertura, se han realizado apertura de nuevas oficinas, planes de remodelación y ampliación de oficinas y se efectuaron mudanzas de algunas oficinas para el Primer Semestre de 1997, se dispone de 229 oficinas y para el 1999 cuenta con un total de 316 oficinas.

A partir de 1975 con la promulgación de la Ley de Mercados de Capitales el Banco Provincial de Venezuela es denominado S.A.I.C.A. es decir, Sociedad Anónima Inscrita de Capital Abierto.

Esto fue vital para que en 1980 adopten la condición de S.A.C.A. a Sociedad Anónima con Capital Autorizado, la cual permite aumentar el capital progresivamente con la emisión de nuevas acciones a través del Consejo de Administración con previa autorización de la Asamblea de Accionista, pasando a ser el único, con doble condición SAICA-SACA (Sociedad Anónima con Capital Autorizado).

Misión

El Grupo Provincial tiene como misión principal la prestación de servicios eficientes y con los más altos estándares de calidad, dirigidos a satisfacer las necesidades de orden financiero de sus clientes, a través del uso racional de sus recursos materiales y el desarrollo de sus recursos humanos, teniendo como objetivo de su gestión, ocupar el lugar de vanguardia en todos los sectores del Sistema Financiero Venezolano, logrando adecuados niveles de rentabilidad para sus accionistas.

Visión

Su visión está orientada a ser una institución financiera, con identidad y cultura empresarial orientada hacia la calidad del servicio, con presencia global y vocación de liderazgo competitivo en los distintos mercados financieros nacionales e internacionales, comprometido con la calidad total como herramienta estratégica que oriente a la gestión de la organización hacia la integración y excelencia en trabajo para incrementar la productividad y alcanzar la calidad de nuestros productos y servicios ofrecidos a los clientes externos e internos.

Objetivos de la Empresa

1. Incursionar en el mercado de su fundación con proposiciones innovadoras u agresivas, rompiendo con los esquemas tradicionales del mercado.
2. Utilizar con eficiencia los recursos tanto humanos como materiales, desde el punto de vista estratégico, organizacional y tecnológico.
3. Mantener una dirección y gerencia sólida sustentada en la filosofía del negocio bancario.
4. Exhibir de manera permanente una rápida capacidad de respuesta ante los planteamientos de nuestros clientes.

Función

El Banco Provincial busca ser el mejor banco para el cliente, el mejor lugar de trabajo para el empleado, la mejor empresa para invertir y su función principal es la de ofrecer servicios financieros integrales con calidad y confianza.

Seguidamente se describen de manera general el objetivo y algunas funciones de la presidencia y de las principales direcciones del Banco Provincial: (a) dirigir las unidades y sub-unidades al respecto, (b) establecer las políticas a seguir, (c) enmarcar lo establecido en la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras, (d) representar legalmente a la organización en los diversos negocios y protocolos.

Principios Corporativos

El cliente como centro de nuestro negocio.

La creación de valor para nuestros accionistas como resultado de nuestra actividad.

El equipo como artífice de la generación de valor.

El estilo de gestión como generador de entusiasmo.

El comportamiento ético y la integridad personal y profesional como forma de entender y desarrollar nuestra actividad.

La innovación como palanca de progreso.

La responsabilidad social corporativa como compromiso con el desarrollo.

Productos y Servicios

El Banco ofrece una gama de productos y servicios siendo éstos:

El Club El Libretazo: consiste en acumular puntos (provimillas) por los productos y servicios que presta el Banco. Estas provimillas son canjeadas en comercios en forma de descuento al adquirir bienes y servicios.

Tarjetas de Crédito: ofrecen un programa de tasa preferencial por el tiempo que decida el cliente, además, de financiamiento sobre el saldo deudor. El Banco ofrece estas tarjetas a sus clientes con la autorización de las franquicias Visa y Master Card. Forman parte del Club Libretazo, cada vez que el cliente consume con éstas o realiza pagos. También ofrece Crédito rotativo a 36 meses. Domiciliación de las facturas de servicios. Atención personalizada en toda la red de oficinas del Banco Provincial. Avances de efectivo, pagos de deuda y diversas operaciones.

Cuenta Corriente: Cuenta con la mayor aceptación en todos los establecimientos y comercios del país, brindándole al cliente la comodidad de poder realizar todos sus pagos con la seguridad de no llevar dinero en efectivo. Además, puede domiciliar el pago de sus servicios y tarjetas de crédito dejando que el banco se encargue de los compromisos de pago.

Cuentas de Ahorro: gana intereses sobre saldo mínimo mensual, abonados a fin de mes y cuenta con la disponibilidad inmediata de su dinero. Además, podrán solicitar su Tarjeta Maestro y tener acceso al Banco a tiempo completo, 24 horas al día, 365 días al año. Pueden ser abiertas por personas naturales y jurídicas, con los requisitos que establece el banco.

Inversiones a Plazo Fijo: Los Certificados de Depósito a Plazo Fijo del Banco Provincial le brindan la posibilidad de invertir su dinero en plazos desde 31 hasta 180 días, con la seguridad de que el dinero del cliente está en manos de una institución sólida en el ramo financiero. Las tasas de interés ofrecidas dependen de los plazos y montos.

Títulos de Crédito Negociables: Son certificados (títulos) colocados a plazo menor a 30 días, los Títulos de Crédito Nominativos son ideales, porque le generan al cliente atractivos intereses en plazos desde 7 hasta 21 días. Igualmente, las tasas varían de acuerdo al monto y plazo.

Crédito Hipotecario: El banco financia a personas naturales la adquisición de vivienda principal hasta un 75% del monto solicitado y a 15 años. También financia remodelaciones de la vivienda principal o cancelaciones de hipotecas a otras instituciones. Los créditos hipotecarios para personas jurídicas son financiados a 5 años y con un máximo del 70% del importe solicitado.

Crédito para Vehículos: El banco financia la adquisición de vehículos nuevos, usados y familiares, con condiciones para cada uno de éstos. En el caso de vehículos nuevos el cliente debe aportar el 30% del valor del vehículo y el restante es financiado por 60 meses. El resto es muy similar con la variante del importe a financiar.

Crédito para Bienes y Servicios: Se financia línea blanca y servicios al 100% de su valor, con plazos desde 6 hasta 36 meses. Las tasas cobradas dependerán del monto financiado y del plazo establecido.

Fondos Mutuales: Los Fondos Mutuales Provincial ponen a alcance un instrumento financiero práctico para invertir los recursos, a través del cual tiene acceso a múltiples beneficios que de manera individual nunca podría obtener. Los Fondos Mutuales Provincial son herramientas fáciles para satisfacer las necesidades financieras de manera cómoda y sencilla.

Pro Renta Provincial Recomendable para personas con horizontes de inversión de mediano plazo, con la finalidad de obtener una rentabilidad mayor a la de las tasas pasivas, asumiendo un riesgo moderado.

Pro Dinero Provincial Dirigido a personas con un horizonte de inversión de corto plazo, cuyo objetivo sea obtener una rentabilidad competitiva, asumiendo un riesgo bajo.

Pro Divisas Provincial Recomendable para personas con horizontes de inversión de corto plazo, que buscan una rentabilidad estable en dólares, asumiendo un bajo riesgo.

Provincial Fondo Mutual Dirigido a personas que buscan una inversión diversificada a mediano y largo plazo, que buscan una rentabilidad mayor a la de renta fija a corto plazo, asumiendo un riesgo moderado - alto en la composición de la cartera.

Planes de Nóminas: Este plan agrupa varios productos y servicios financieros, ajustados a la medida de las necesidades, para ofrecer más y mejores beneficios que pueden disfrutar desde el momento de la contratación.

Seguros: A través de Seguros Provincial, se ofrece las más ventajosas pólizas de vida, siendo éstas: Póliza de Vida Tradicional cuya característica se basa en una póliza de vida anual renovable que le permite aumentar la suma asegurada en cada renovación. Así mismo, Póliza de Vida Creciente, Póliza de Vida Protección Financiera, Póliza de Vida VIP, Póliza de Vida para Gastos Financieros, entre otras.

Definición de Términos Básicos

Tarjetahabiente:

Es la persona natural que posee una tarjeta de crédito, cuyo nombre aparece en la tarjeta. Para Antonetti (1995) es “aquel que está habilitado para el uso de la Tarjeta de Crédito y quien se hace responsable de todos los cargos y consumos realizados personalmente o por los autorizados por el mismo.”

Emisor de las tarjetas

Es la persona jurídica autorizada por la marca de tarjeta, para emitir la tarjeta. Según Antonetti (1995) es “Es la entidad financiera, comercial o bancaria que emita Tarjetas de Crédito, o que haga efectivo el pago.”

Riesgo:

Es la posibilidad de sufrir una pérdida o un daño por parte del tarjetahabiente o la entidad financiera, comercial o bancaria que emita Tarjetas de Crédito, relacionadas con las tarjetas de crédito. Según el manual de

términos bancarios “En líneas generales, contingencia o proximidad de un daño. Conceder crédito supone otorgar confianza a un individuo o sociedad.”

Fraude

Se entiende por fraude el intento de obtener de forma inescrupulosa bienes, servicios y efectivo a través de falsedad de información.

Controles

Son los mecanismos para filtrar información y que las transacciones procesadas sean confiables y seguras.

Rentabilidad:

Es la relación que existe entre los beneficios y una masa patrimonial del balance de situación. Para el manual de términos bancarios es el “porcentaje de utilidad o beneficio que rinde una cosa, durante un período de tiempo determinado.”

Seguridad:

Es la cualidad de estar exento de todo peligro en el uso de las tarjetas de crédito. Según el diccionario enciclopédico Grijalbo “Garantía o conjunto de las que se da a alguien sobre el cumplimiento de un acuerdo”

Políticas

Se entiende por políticas los instructivos y directrices emanadas internamente por la dirección de la empresa a fin de obtener los objetivos planteados de la empresa.

Prevención

Se entiende por prevención, la adopción de mecanismos de control que permitan anticiparse a un hecho en sí, a fin de evitar daños patrimoniales y financieros.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Consideraciones Generales

El marco metodológico constituye un elemento fundamental para el desarrollo de cualquier tipo de investigación. Asimismo, sirve de guía para organizar en forma lógica los procesos de la investigación. En general, y de acuerdo a lo expuesto en el Manual de la UPEL (2003), este se refiere a “La descripción de las unidades de análisis o de investigación, las técnicas de observación y recolección de datos, los procedimientos y las técnicas de análisis” (p.27).

Tipo y Diseño de Investigación

La investigación que se realizó, puede ser ubicada dentro de la modalidad de investigación de campo. La Universidad Pedagógica Experimental “UPEL” (2003) señala que la Investigación de Campo es el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Igualmente comenta que según los objetivos del estudio propuesto, la investigación de campo puede ser de carácter exploratorio, descriptivo, interpretativos, reflexivo-crítico, explicativo o evaluativo.

Tomando en cuenta todas y cada una de las características del problema planteado, el tipo de investigación seleccionado para el estudio de los fraudes con tarjetas de crédito y sus efectos financieros en el BBVA Banco Provincial, de acuerdo con los objetivos planteados es de carácter exploratorio, descriptivo y evaluativo, pues se exploró la situación de los fraudes con tarjetas de crédito,

sistemas de control con la finalidad de obtener información o datos que describan los procesos de riesgos, a través de un análisis sistemático del problema, la relación entre dichos procesos, con la finalidad de evaluar los diferentes aspectos que conforman esa realidad.

Igualmente, para la realización de este estudio se aplicó el diseño documental, el cual sirvió de base para el desarrollo de la parte conceptual, documental y teórica del mismo.

Cabe destacar que el nivel de esta investigación corresponde a un estudio de carácter descriptivo tipo diagnóstico, en el cual se estudiaron cada uno de los aspectos de manera independiente una de la otra.

Población y Muestra

Población

De acuerdo a Balestrini (2002), es “el conjunto de elementos, personas, cosas e instituciones, considerados a los fines de indagar y recolectar información para realizar un investigación.” (p.65)

En este estudio, la población estuvo conformada por sujetos y objetos. En cuanto a la población de sujetos la constituyeron 30 personas que trabajan en el Departamento de Monitoreo de Tarjetas de Crédito del BBVA Banco Provincial. Este Departamento se tomó porque es el que lleva el control de la prevención del fraude con tarjetas de crédito a través de los diferentes monitoreos que realiza. Dicha población está distribuida de la siguiente forma: 23 Analistas de Monitoreo, 5 Supervisores, 1 Jefe de Grupo y 1 Director de Área. (ver cuadro 1)

Cuadro 1
Distribución de la Población

Cargo/Turno	1 (8am a 4pm)	2 (4 p.m. a 12 am)	3 (12 a.m. a 8 a.m.)	Total
Analista de Monitoreo	15	5	3	23
Supervisores	3	1	1	5
Jefe de Grupo	1	0	0	1
Director de Área	1	0	0	1
Total	20	6	4	30

Fuente: Organigrama del Dpto. de Monitoreo (2007)

Como se puede observar en el cuadro anterior, la mayor parte está conformada por 23 Analistas de Monitoreo quienes son los que llevan los controles de prevención a través de las herramientas informáticas instaladas en el área, las cuales permiten visualizar las transacciones en tiempo real, realizadas por los clientes y los supervisores, quienes autorizan los bloqueos preventivos de tarjetas.

Muestra

En este estudio no se seleccionó muestra debido a que se tomó toda la población, constituida por todos los sujetos que conforman el Departamento de Monitoreo de Tarjetas de Crédito del BBVA Banco Provincial.

Documentos

Para la población de objetos se tomaron los documentos que reflejan información de fraudes con tarjetas de crédito, tales como información financiera de los gastos causados por reconocimiento de fraudes, estadísticas llevadas en el Departamento de Monitoreo de las principales casuísticas, informes presentados a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras e informes emitidos por las franquicias de tarjetas de crédito.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas utilizadas en el presente estudio fueron las siguientes:

1.- Observación Directa:

Se realizó directamente en el contexto real, observación de aspectos relacionados con el monitoreo de prevención de fraudes con tarjetas de crédito, con la cual se detectó lo siguiente:

- Visualización de los alertas emitidos por el sistema de monitoreo. En este caso, los alertas son recibidos de Internet y en tiempo real.
- Selección de los alertas más representativos. Los analistas deben tomar en cuenta las transacciones del momento de mayor cuantía, el resto de mantenerse en la nueva actualización se procede a iniciar la investigación.
- Investigación del alerta. Se efectuó un seguimiento de otros consumos similares en establecimientos, zonas, montos, entre otras.
- Bloqueos preventivos a las tarjetas. En caso de observar que la transacción no es confiable o que el establecimiento en otras oportunidades ha permitido consumos de tipo fraudulentos, se suspende el servicio.
- Localización de cliente. Es la más importante en virtud que el cliente identifica la operación.
- Seguimiento a consumos repetidos. Es una fase realizada a raíz que se repitan consumos en un mismo local, monto, zona, etc.

2.- Encuesta:

En este estudio se utilizó la encuesta, la cual se le aplicó a los 30 sujetos que trabajan en el Departamento de Monitoreo de Tarjetas de Crédito del BBVA Banco Provincial, con la finalidad de determinar las opiniones que tienen sobre los sistemas de prevención de fraudes con Tarjetas de Crédito, las alertas más comunes que se reflejan en los sistemas, cuántos de ellos pasan a una

investigación mayor, técnicas utilizadas, cantidad de dinero inmerso en el fraude, cifras en reclamos, entre otros. Esta encuesta se utilizó aplicando un instrumento conformado por once ítems, elaborados secuencial y coherentemente.

3.- Análisis Documental:

Se realizó un análisis a los registros contables de los Estados Financieros, específicamente a los epígrafes contables que recogen los saldos de las diferentes operativas con Tarjetas de Crédito, con la finalidad de medir porcentualmente el efecto de los fraudes con este instrumento y el aporte que brinda esta cartera crediticia a los ingresos del Banco, para este análisis se aplicó una tabla donde se señalan los saldos contables y la relación porcentual. Además, a los informes que emiten las franquicias en las inspecciones anuales realizadas a las instituciones para mantener el debido permiso y finalmente el informe que se presenta tanto en la SUDEBAN como en la Asociación Bancaria, donde se señalan las acciones tomadas en prevención y estadísticas.

Método de la Investigación

En el marco de la investigación planteada, cuyo objetivo central está referido a los fraudes con tarjetas de crédito y sus efectos financieros en el BBVA Banco Provincial, se aplicará el método de Síntesis ya que según Balestrini “es la reunión racional de las parteras en el todo.” Por lo tanto esta investigación será dividida en dos fases:

Fase I: Recopilación de Información: En esta fase se procedió a recolectar toda la información posible correspondiente a las tarjetas de crédito, controles llevados en el BBVA Banco Provincial para la prevención del fraude y las cuentas contables que forman parte de los Estados Financieros que recogen las imputaciones por fraudes con tarjetas de crédito.

Fase II: Análisis de la Información: Una vez recopilada toda la información se estudia el proceso en cada una de las áreas involucradas del

BBVA Banco Provincial (Unidad de Tarjetas y Unidad de Monitoreo de Tarjetas) y se relacionan los gastos ocasionados por reconocimiento de fraudes y cómo impacta en los Estados Financieros.

Tratamiento de la Información

A fin de obtener los resultados de esta investigación, se procedió a la utilización de técnicas estadísticas para agrupar en cuadros y gráficos los datos recogidos de tipo primario y que sirvieron de soporte para interpretar la información durante la investigación.

En cuanto a la presentación de la información, de acuerdo a los instrumentos de recolección de la información señalada anteriormente, el análisis y la interpretación de los datos se basará en los resultados obtenidos provenientes de la encuesta y del análisis a las cuentas de resultados que recogen los fraudes con tarjetas de crédito de acuerdo cifras suministradas por el propio departamento.

Matriz Metodológica

A continuación se presenta la matriz metodológica:

Cuadro 2
Matriz Metodológica

Objetivos Específicos	VARIABLES	Definición Conceptual
Identificar las principales causas que originan el fraude con tarjetas de crédito.	Principales causas que originan el fraude con tarjetas de crédito	Montaje, duplicidad de información sustraída por parte de terceros, robo de información de una tarjeta de crédito o débito para la adquisición de bienes, servicios o efectivo por una persona no autorizada.
Estudiar los controles internos de detección de fraudes con tarjetas de crédito del BBVA Banco Provincial, que incidan en la mitigación en cuentas de resultados.	Controles de detección de fraudes con tarjetas de crédito	Sistemas automatizados o manuales que permiten la detección de operaciones fraudulentas.
Analizar las políticas relacionadas con el control del fraude con tarjetas de crédito establecidas por el BBVA Banco Provincial.	Políticas relacionadas con el control del fraude	Conjunto de normas y reglas que permiten enmarcarse en el contexto legal.
Describir los lineamientos exigidos por los entes reguladores desde el punto de vista contable.	Lineamientos exigidos por entes reguladores	Anticiparse al acontecimiento.

Fuente: El autor (2007)

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Este capítulo es contentivo de los resultados obtenidos en el presente estudio, a continuación se presentan los mismos y sus respectivos análisis:

A.- Observación:

De la observación realizada directamente en el Departamento de Monitoreo de Tarjetas de crédito del BBVA Banco Provincial, responsable de monitorear a través de herramientas informáticas exigidas por las franquicias, las transacciones realizadas por los tarjetahabientes a través de los diferentes dispositivos existentes en el mercado, cuyas operaciones son transmitidas por la herramienta Internet, desde la casa matriz de las operadoras al Banco y reflejadas en los sistemas LINX y Cris On line, diseñados por éstas, para realizar los seguimientos correspondientes a las transacciones inusuales. Seguidamente se presentan los resultados:

- Se determinó que la utilización del Sistema LINX como herramienta, señala las transacciones de origen sospechoso de las tarjetas pertenecientes a la franquicia Master Card; califica operaciones de alto riesgo u operaciones fraudulentas realizadas tanto en dispositivos del Banco como de otras instituciones locales e internacionales. Lo que significa que este sistema brinda seguridad a los tarjetahabientes e instituciones bancarias, por la confiabilidad que refleja en la información, claro siempre y cuando se cumpla con el monitoreo y con los procedimientos para el cual ha sido diseñado.
- Se observó que los clientes reflejados en el sistema LINX, están clasificados en función de una escala del 0 al 100, donde (100) representa el mas alto riesgo, y los valores los asigna el sistema

internamente a medida que aumenta el porcentaje del consumo del tarjetahabiente y la inusualidad de la transacción, generando de esta manera los alertas de riesgos y posibles siniestros. Entre las inusualidades del consumo o lo extraño de la operación se encuentran los siguientes eventos: elevado monto; fuera de localidad; operación inusual; además titular no localizable y tarjeta bloqueada; titular no localizado, duda de fraude; pérdida y robo de tarjetas; tarjeta no recibida; tarjeta emitida fraudulentamente con falsificación de datos; falsificación, miscelánea /suplantación de identidad; fraude de transacciones correo electrónico y telefónicamente. Como se puede ver las irregularidades son fáciles de detectar, ya que el mencionado sistema se actualiza cada 30 minutos, en concordancia con el sistema central que administra y envía la información desde la casa matriz a todas las instituciones que prestan este servicio de franquicia a nivel mundial.

- Se observó que además del sistema LINX se utiliza el sistema Cris Online, el cual tiene los mismos procesos, funcionamiento y da los mismos resultados que el sistema anterior, en cuanto a la información suministrada, este sistema es operado en monitores independientes y es exclusivo para las tarjetas de la franquicia VISA.
- Se evidenció que los Analistas de Monitoreo analizan constantemente las transacciones realizadas por los clientes y reflejadas en los sistemas mencionados, utilizando procedimientos, tales como: La ubicación del titular a través de llamadas telefónicas, revisión de los últimos consumos realizados, para determinar capacidad de pago, ciudades frecuentes de consumo, entre otros.
- Se detectó que al final del día, los Supervisores obtienen de los sistemas reportes que coinciden con los datos grabados en los sistemas LINX y Cris Online, las conclusiones de los analistas y la conciliación de la información sobre los clientes. Sobre esta operativa se emiten informes con los casos específicos detectados de fraudes.

- Se observó que hay alertas sobre posibles fraudes, pero que al efectuar los análisis correspondientes, se determina que no existen y que obedecen a una inusualidad de la transacción, la cual es confirmada con el titular de la tarjeta.
- Se determinó que diariamente en los sistemas se totalizan un aproximado de entre Bs. 150 millones y Bs. 250 millones en transacciones fraudulentas y anualmente se traduce en Bs. 91.250 millones, que de no existir estos sistemas preventivos, el Banco tendría pérdidas incalculables.

B.- Encuesta

La encuesta aplicada a los sujetos del Departamento de Monitoreo de Tarjetas de Crédito (Anexo A), arrojó lo siguiente:

1.- ¿Se han cometido fraudes con tarjetas de crédito en el BBVA Banco Provincial?

El 100% de la población encuestada opinó que el BBVA Banco Provincial ha sido víctima de los fraudes con tarjetas de crédito. (ver cuadro 3)

Cuadro 3

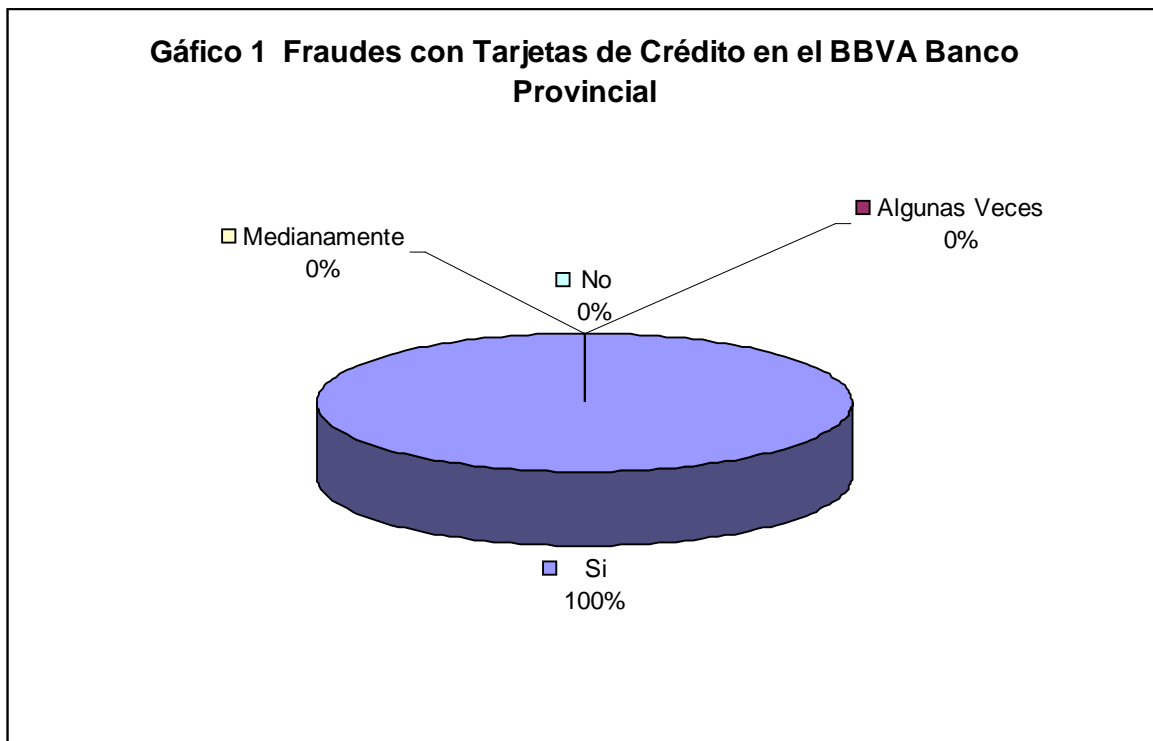
Fraudes con Tarjetas de Crédito en el BBVA Banco Provincial

Opción	Personas Encuestadas	%
Si	30	100
Algunas Veces	0	0
Medianamente	0	0
No	0	0

Fuente: El autor (2007)

De acuerdo a los resultados, es evidente que el Banco ha sido objeto de fraudes con Tarjetas de Crédito, que para los encuestados se debe a la

vulnerabilidad de los controles que posee el Banco o por complicidad interna, que permite la consecución del mismo, al obtener información confidencial de los tarjetahabientes y de alguna manera los remiten a los defraudadores a cambio de recompensas. Los defraudadores siempre obtienen las últimas innovaciones del mercado en materia de controles y mientras el Banco diseña mecanismos de control, éstos diseñan como vulnerarlos y seguir cometiendo fraudes. Por otra parte, resulta difícil que una institución financiera posicionada en los primeros lugares del ranking bancario, no esté sujeta a ser víctimas de fraudes y más cuando tiene una cantidad de empleados en todas las zonas del país, que cualquiera de ellos puede prestarse para acometer delitos de tipo fraudulentos. (Ver gráfico 1)



2.- ¿A través de qué modalidad se producen los fraudes con Tarjetas de Crédito?

El 93% de los encuestados opinó que la clonación es la modalidad más recurrente en los tipos de fraudes; el 83% consideró que la usurpación de

identidad es una modalidad en auge; el 77% indicó que en oportunidades los comercios se prestan para hacer cobranzas a las instituciones financieras de modo fraudulentos, ya sea con cobranzas duplicadas o adulteradas; mientras que el 67% indicó que como consecuencia del robo o extravío de las tarjetas de crédito, los defraudadores obtienen el principal insumo como es el plástico (tarjeta) y la banda magnética con los datos grabados del cliente. Los resultados de esta pregunta de respuestas múltiples se pueden ver en el cuadro 4.

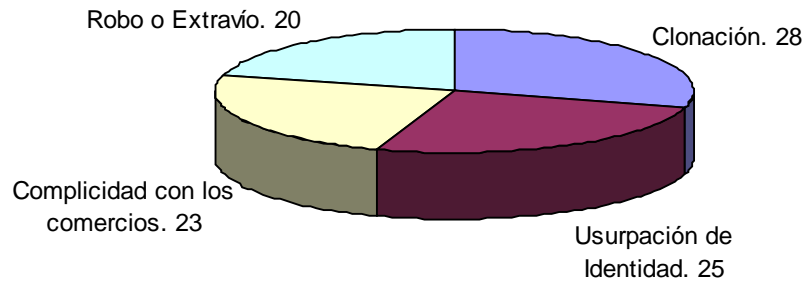
Cuadro 4
Modalidades de Fraudes con Tarjetas de Crédito

Opción	Respuestas Obtenidas	Total Encuestados	%
Clonación	28	30	93%
Usurpación de Identidad	25	30	83%
Complicidad con los comercios	23	30	77%
Robo o Extravío	20	30	67%

Fuente: El autor (2007)

Como se puede observar, la mayoría del personal de monitoreo consideró que la modalidad de clonación de tarjetas es la más frecuente, ya que a los defraudadores les resulta fácil emitirla, por disponer de mecanismos sofisticados para emitir la nueva tarjeta y algunas veces quienes comenten estos fraudes, son personas que han trabajado en instituciones financieras y conocen los procedimientos a seguir. Otras de las modalidades que con frecuencia enfrenta el banco es la usurpación de identidad, la cual viene acompañada del facilismo para obtener y copiar datos de cédulas de identidad de clientes, carnets de identificación u otro mecanismo que permita identificar al titular al efectuar un consumo en un establecimiento comercial. (Ver gráfico 2)

Gráfico 2 Modalidad de Fraudes con Tarjetas de Crédito



3.- ¿Dispone el BBVA Banco Provincial de controles para la prevención del fraude con Tarjetas de Crédito?

El 60% de los encuestados opinó que medianamente funcionan los controles, el 27% manifestó que algunas veces funcionan y el 13% ratificó que sí funcionan. (Ver cuadro 5)

**Cuadro 5
Controles de Prevención de Fraudes**

Opción	Personas Encuestadas	%
Si	4	13%
Algunas Veces	8	27%
Medianamente	18	60%
No	0	0%

Fuente: el autor (2007)

A pesar de que existen controles, frecuentemente se cometen fraudes con tarjetas de crédito en el Banco Provincial, razón por la cual los encuestados opinaron que medianamente está mitigado el riesgo de fraude, ocurriendo esta situación por los lapsos de tiempo en que se actualiza el sistema de monitoreo vía Internet cada 30 minutos o bien por descuido del personal de monitoreo o duda sobre transacción.

Algunas veces funcionan los controles pero no son de confiabilidad, comentaron que mientras contactan al cliente para corroborar la información o bloquean la tarjeta, ya se han producidos consumos a través de puntos de ventas de otros bancos, que logran llevar a cabo el objetivo del fraude. Sólo el 13% consideró que los controles son efectivos para evitar el fraude. Es evidente que siempre existen modalidades no contempladas por los sistemas o procedimientos establecidos. (Ver gráfico 3)



4.- ¿Cree usted que el BBVA Banco Provincial tiene políticas de sistemas de control de riesgo para minimizar los fraudes con Tarjetas de Crédito?

El 70% opinó que medianamente existen políticas de prevención; el 20% consideró que en algunas veces, y el 10% señaló sí existen. (Ver cuadro 6)

Cuadro 6

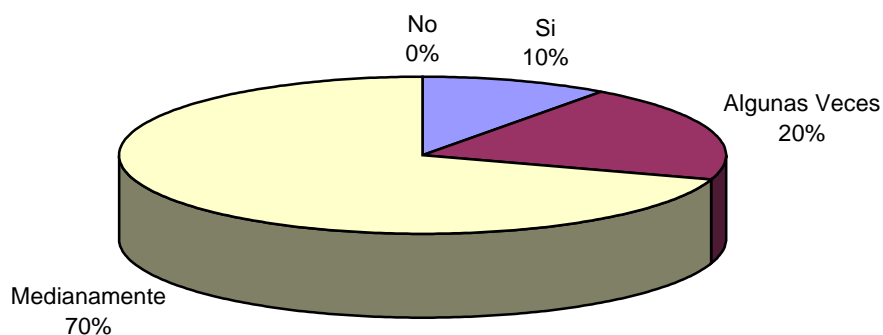
Políticas para minimizar el riesgo de fraude

Opción	Personas Encuestadas	%
Si	3	10%
Algunas Veces	6	20%
Medianamente	21	70%
No	0	0%

Fuente: el autor (2007)

De la opinión de los encuestados se desprende que en el BBVA Banco Provincial si existen políticas de sistemas de control para evitar el auge del riesgo con tarjetas de crédito, pero el problema se presenta en que dichos sistemas son vulnerables, lo cual es difícil de lograr disminuir un gran parte los riesgos de fraude con las tarjetas de crédito. Es posible que esto se deba a no aplicar las políticas de sistemas de control con la rigurosidad que ellas ameritan, ya que de ser aplicadas las mismas con rigidez no se permitieran los constantes alertas de fraudes y por consiguiente la consecución del mismo. Muy seguido se encuentra que son aplicados algunas veces, los mismos encuestados coincidieron que a veces se aplican a conveniencia del banco y no del cliente, para más tardes reconocer el fraude. En este particular, se puede decir que la mayor parte de la información, procedimientos y políticas son validados y consensuados en la Asociación Bancaria, adoptando que las instituciones que la conforman, deben mantener criterios similares para efectos de ser controlados y supervisados por el ente regulador. (Ver gráfico 4)

Gráfico 4 Políticas para Minimizar el riesgo de fraude



5.- ¿Cuáles son los alertas de riesgos más frecuentes en la detección de fraudes con Tarjetas de Crédito?

El 93% de la población encuestada opinó que el monto del consumo es el principal alerta para investigar; el 83% consideró que Inusualidad de la transacción es la segunda causa de alerta; el 77% indicó que el cambio de localidad en el consumo es un alerta importante y el 67% concluyó el deslizar más de dos veces e introducir datos errados es una alerta de tarjeta sospechosa. Los resultados de esta pregunta de respuestas múltiples se pueden ver en el cuadro 7.

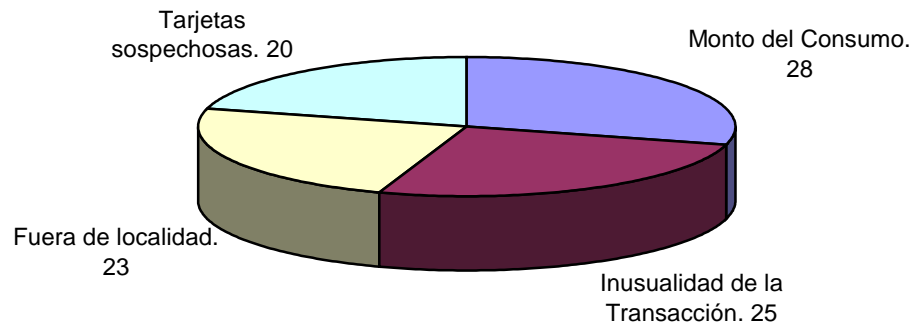
Cuadro 7
Alertas más frecuentes

Opción	Personas Encuestadas	Respuestas Obtenidas	%
Monto del Consumo	30	28	93%
Inusualidad de la Transacción	30	25	83%
Fuera de localidad	30	23	77%
Tarjetas sospechosas	30	20	67%

Fuente: El autor (2007)

De acuerdo a los resultados obtenidos y señalados en el cuadro anterior, se evidencia que el valor del consumo llama la atención del sistema de alertas, ya que el mismo posee una validación interna, que compara los últimos consumos a nivel del monto y señala este tipo de transacciones; además de no ser frecuentes en el historial del tarjetahabiente sobre los últimos consumos facturados. Muy similar ocurre con el resto de validaciones que efectúa el sistema, como es el caso de la localidad, validando la ciudad de residencia del tarjetahabiente; y cuando caracteriza una tarjeta como sospechosa, es dada por la insistencia de introducir datos incorrectos del cliente como la cédula de identidad o en caso de avances de efectivo, las respectivas claves. (Ver gráfico 5)

Gráfico 5 Alertas más Frecuentes



6.- ¿Cree usted que con los controles existentes en el BBVA Banco Provincial los riesgos financieros se encuentran mitigados en lo que respecta a Tarjetas de Crédito?

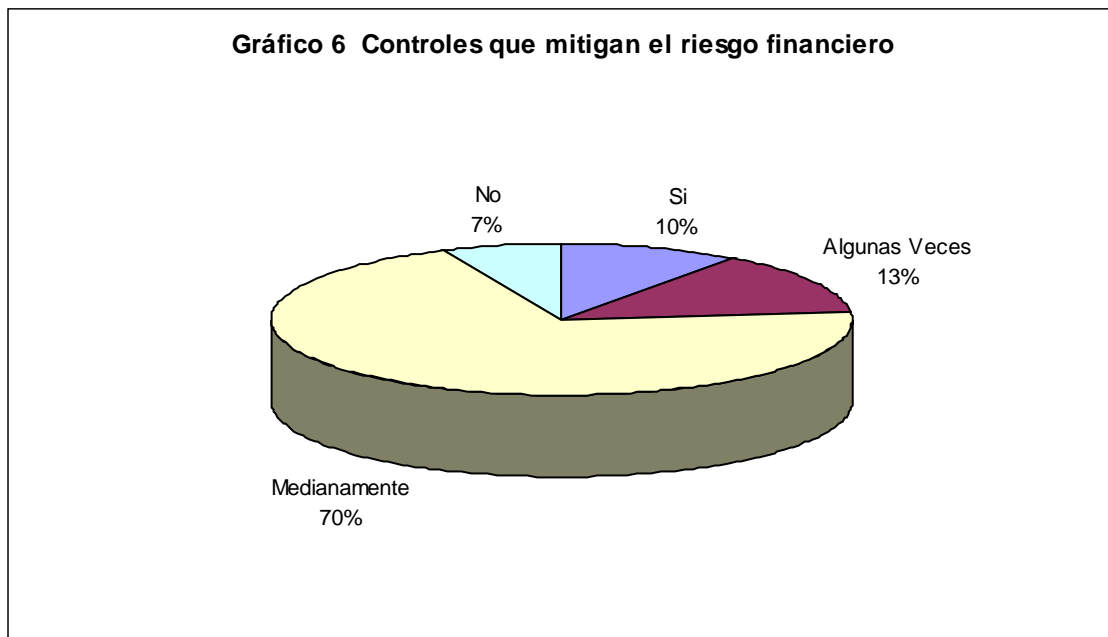
El 70% opinó que medianamente los controles establecidos para detectar casos de fraudes mitigan los riesgos; mientras que el 13% consideró que algunas veces están mitigados los riesgos; el 10% afirmó que sí están mitigados y el 7% opinó que no lo cree. (Ver cuadro 8)

Cuadro 8
Controles Mitigan el Riesgo Financiero

Opción	Personas Encuestadas	%
Si	3	10%
Algunas Veces	4	13%
Medianamente	21	70%
No	2	7%

Fuente: El autor (2007)

En este caso los encuestados consideraron que medianamente están mitigados los riesgos, por cuanto son frecuentes los fraudes cometidos en el Banco; ya que los defraudadores siempre están diseñando nuevos procedimientos para burlar los controles, debido a que algunas veces estos procedimientos fraudulentos no son detectados por el sistema. Es importante indicar, que los sistemas de monitoreo diariamente reflejan transacciones de alertas que totalizan aproximadamente Bs. 150 millones y Bs. 250 millones en operaciones sospechosas. (Ver gráfico 6)



7.- ¿Conoce usted las normas sobre riesgos financieros establecidas por el ente regulador bancario?

El 73% opina que medianamente el Banco aplica las normas exigidas por el ente regulador; el 17% consideró que algunas veces lo aplican y el 3% afirmó su aplicación. (Ver cuadro 9)

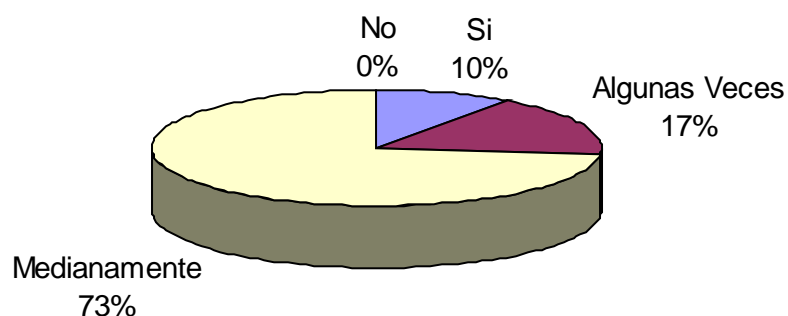
Cuadro 9
Aplicación de Normas sobre Riesgos Financieros

Opción	Personas Encuestadas	%
Si	3	10%
Algunas Veces	5	17%
Medianamente	22	73%
No	0	0%

Fuente: el autor (2007)

Es inminente que las instituciones financieras deben cumplir rigurosamente con las normas, que establecen los entes reguladores bancarios, en consecuencia, deben informar y orientar a su personal sobre las mismas, a los fines de lograr su aplicación con la interpretación correspondiente; sin embargo los encuestado, en su mayoría, opinaron que medianamente las conocen, debido a que no se les da la inducción pertinente. Por otra parte, José Guillen, jefe del Departamento de Prevención de Fraudes del BBVA Banco Provincial, afirma que las supervisiones efectuadas por el órgano regulador competente, se realizan sólo a nivel de gerente y jefes de departamento y unidades de áreas, lo cual no permite que la población encuestada reciba las orientaciones dadas sobre la temática en cuestión. (Ver gráfico 7)

Gráfico 7 Aplicación de Normas Sobre Riesgos Financieros



8.- ¿Están los pagos por fraudes con tarjetas de crédito contabilizados en las cuentas de resultados correspondientes?

El 100% de los encuestados afirmó que sí se encuentran contabilizados todos los pagos por fraudes con tarjetas de crédito. (Ver cuadro 10)

Cuadro 10

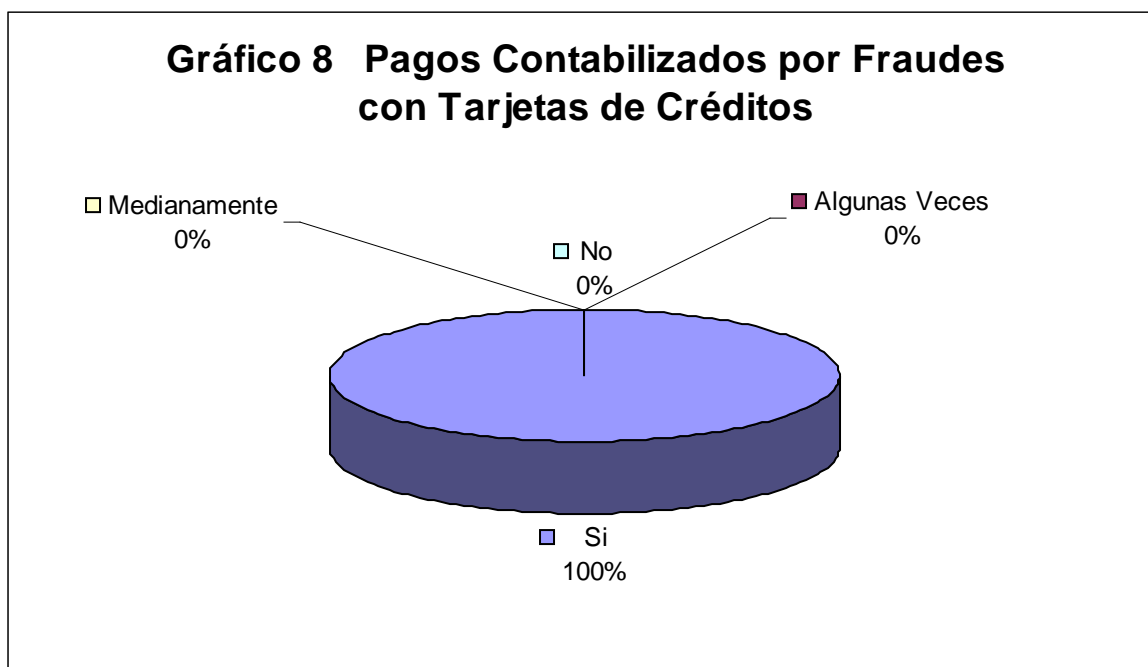
Pagos Contabilizados por Fraudes con Tarjetas de Crédito

Opción	Personas Encuestadas	%
Si	30	100%
Algunas Veces	0	0%
Medianamente	0	0%
No	0	0%

Fuente: El autor (2007)

Tal como señalan los encuestados, efectivamente el Banco mantiene contabilizados los casos de fraudes en cuentas de resultados, Además de las pérdidas monetarias que el BBVA Banco Provincial sufre por el uso fraudulento

de las tarjetas de crédito, como consecuencia del auge del uso de éstas y la facilidad para obtenerla, el banco mantiene un análisis constante del crecimiento de la cartera de créditos al consumo y el comportamiento de los fraudes para determinar el impacto negativo en las cuentas de resultados. (ver gráfico 8)



9.- ¿Qué medidas ha tomado el BBVA Banco Provincial para evitar los fraudes con Tarjetas de Crédito?

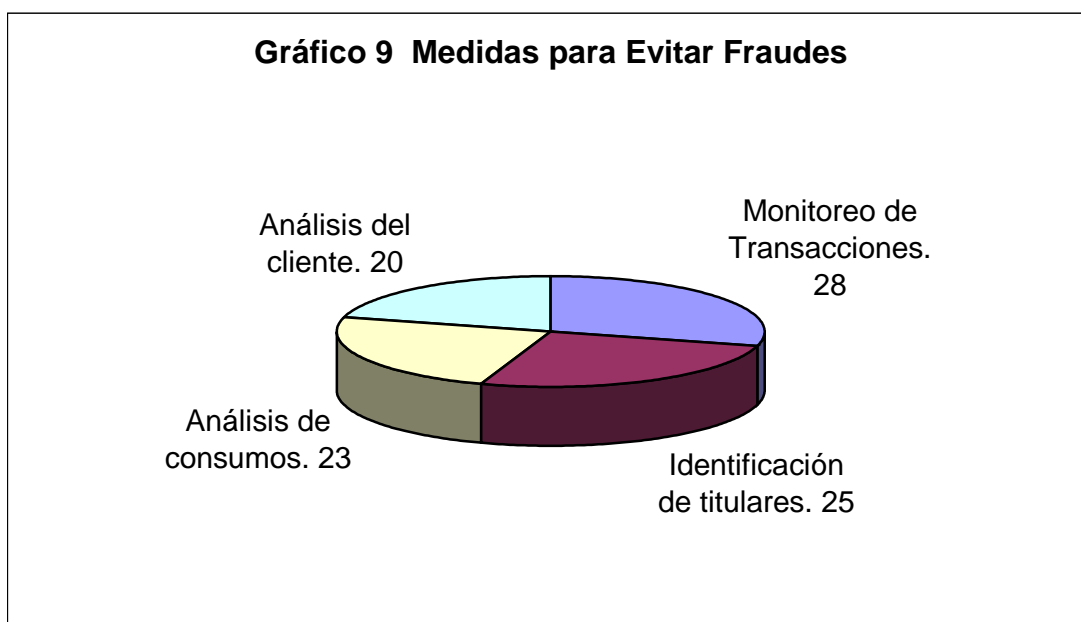
El 93% opinó que el monitoreo de transacciones es la medida más efectiva para evitar fraudes con tarjetas de crédito; el 83% indicó que identificar al cliente a través de claves, cédula de identidad o dígitos validadores, se puede minimizar el auge de este flagelo; el 77% consideró que a través de análisis del historial de consumos de un cliente, es factible identificar un presunto fraude; y el 67% validó analizando al cliente con otros productos mantenidos en el Banco. Los resultados de esta pregunta de respuestas múltiples se pueden ver en el cuadro 11.

Cuadro 11
Medidas para Evitar Fraudes

Opción	Personas Encuestadas	Respuestas Obtenidas	%
Monitoreo de Transacciones	30	28	93%
Identificación de titulares	30	25	83%
Análisis de consumos	30	23	77%
Análisis del cliente	30	20	67%

Fuente: El autor (2007)

Sin duda, el esfuerzo del Banco está enmarcado a ampliar las bases de monitoreo, establecer que se haga en tiempo real y que sean detectados por todos los sistemas, con esto se lograría aún mas bajar los índices de fraudes y combatir a los defraudadores. Aunque la identificación de titulares no tuvo acogida, es una medida que la respaldan algunos encuestados, porque de cumplirse a cabalidad los lineamientos de identificación, poco probable sería la usurpación de identidad. (Ver gráfico 9)



10.- ¿Cree usted que los fraudes con Tarjetas de Crédito han generado financieramente efectos negativos en la utilidad del Banco?

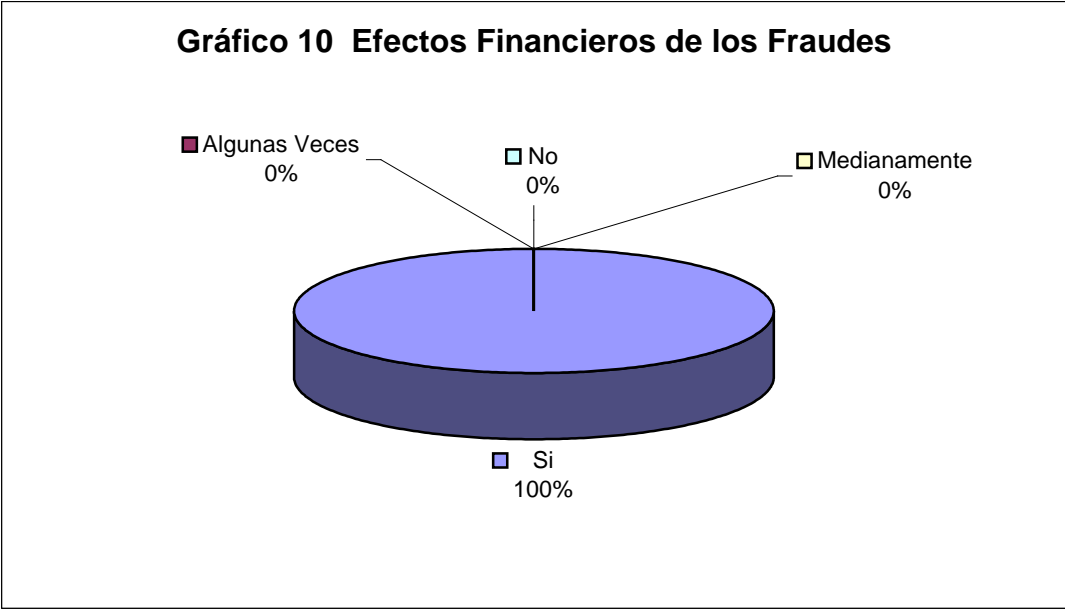
El 100% de los encuestados opinaron que los fraudes reconocidos e imputados en cuentas de resultados merman la utilidad esperada por el Banco. (Ver cuadro 12)

Cuadro 12
Efectos Financieros de los Fraudes

Opción	Personas Encuestadas	Respuestas Obtenidas	%
Si	30	30	100%
Algunas Veces	30	0	0%
Medianamente	30	0	0%
No	30	0	0%

Fuente: El autor (2007)

Los encuestados afirmaron que el banco se ve perjudicado con los constantes reconocimientos de gastos por concepto de fraudes con tarjetas de crédito; además opinaron que aunque el Banco se esmere en diseñar mecanismos de control para evitar el fraude, le resulta difícil bajar las cifras pagadas por los fraudes. Además de esto, se suman los costos generados por la utilización de recursos tecnológicos y humanos, que cada día se hacen más elevados y forman parte de los gastos que debe asumir el Banco, lo que significa que los gastos de la institución se eleven y por consiguiente se obtiene menos utilidad al cierre de cada ejercicio económico. (Ver gráfico 10)



11.- ¿Cuáles cree usted que han sido los efectos financieros generados por los fraudes con tarjetas de crédito?

El 100% opinó que el Banco ve reducida su utilidad, por el auge que tienen los fraudes con tarjetas de crédito; el 93% consideró la disminución de la cartera de clientes; el 87% estimó que la ampliación de las inversiones en recursos originan efectos financieros importantes; el 83% opinó que la desconfianza entre la clientela hacia el banco, puede ser objeto de un debacle financiero y 73% consideró que una suspensión de la utilización de la franquicia tendría un impacto irreversible en los estados financieros. Los resultados de esta pregunta de respuestas múltiples se pueden ver en el cuadro 13.

Cuadro 13
Efectos Financieros

Opción	Personas Encuestadas	Respuestas Obtenidas	%
Disminución de la Utilidad	30	30	100%
Costos de inversión en Recursos	30	26	87%
Disminución Cartera de Clientes	30	28	93%
Desconfianza de la Clientela	30	25	83%
Suspensión de Franquicia	30	22	73%

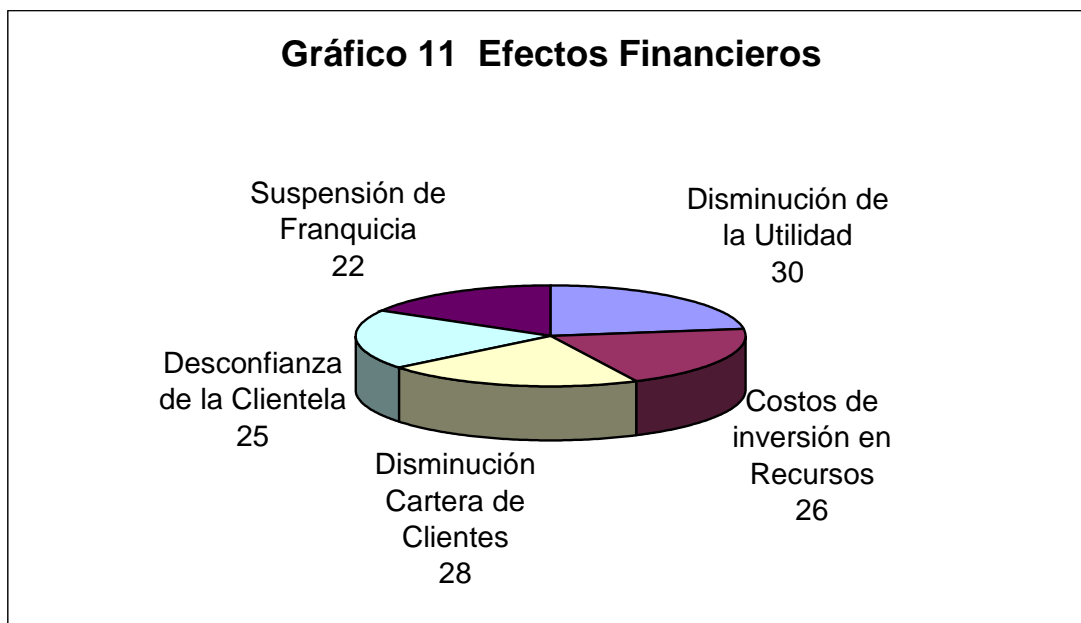
Fuente: El autor (2007)

De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidenció que los efectos financieros por fraudes con tarjetas de crédito pueden generar un gran número de inconvenientes para el Banco, por lo que la disminución de la utilidad representa la consecuencia más importante dentro de los estados financieros, ya que el incremento de las acciones fraudulentas pueden originar una mayor frecuencia de los fraudes y por ende mayor pérdida en la utilidad del banco.

Se evidencia una disminución en la cartera de clientes, producto de estos fraudes donde la credibilidad en el sistema, se resiente y pudiera conformar una situación de sobreprotección del dinero por parte de los tarjeta habiente y dejarían de utilizar sus tarjetas de crédito, lo que representa para el banco, una perdida de ingresos en sus utilidades; puede que se origine un sin número de rumores que cause gran desconfianza entre los tarjetahabiente regulares y posibles tarjetahabiente, sin embargo el Banco Provincial en busca de un mayor control y una disminución en los fraudes con tarjetas de crédito, tiene que incrementar sus inversiones en recursos tecnológicos, necesarios para optimizar los fraudes con tarjetas de crédito y aumentar su plantilla de recursos humanos, a fin de dar inicio a una exhaustiva mitigación de riesgos operacionales que puedan continuar con este auge de los fraudes; esta inversión de una u otra forma afectará los gastos y por ende una disminución en los estados financieros.

Según Guillen, jefe del Departamento de Prevención de Fraudes del BBVA Banco Provincial, las múltiples irregularidades que se han presentado con fraudes con tarjetas de crédito, tienen realmente preocupados a los altos dirigentes bancarios, a los comerciantes y al público en general; por esta razón, los entes encargados de legislar están estudiando la posibilidad de obligar mediante decreto o resolución, que los Bancos paguen intereses a tasas activas, los montos sustraído a través de fraudes con tarjetas de crédito, con estos obligan a las instituciones bancarias a prestar más atención a la seguridad y al servicio prestado; no habría que llegar a esta medida, pero el Banco Provincial debe buscar una solución efectiva y rápida. Si esta medida por parte de los entes gubernamentales se llegará a concretar los gastos generados por este concepto serían una consecuencia importante en la disminución de los ingresos de los estados financieros.

Guillen, afirma también que se estaría vulnerando de alguna manera los ingresos correspondientes al uso de las tarjetas de crédito, aunado al riesgo país que actualmente se vive en Venezuela, existiendo una posible suspensión de la franquicia VISA / MASTER CARD a nivel nacional, donde el Banco Provincial vería afectado en la utilidad en sus estados financieros. (Ver gráfico 11)



C.- Análisis Documental

Los documentos analizados fueron los siguientes: Estados Financieros correspondientes a los años 2005 y 2006, e informes emitidos por la SUDEBAN y la Asociación Bancaria.

1.- Estados Financieros (Balance General y Ganancias y Pérdidas):

De los Estados Financieros (Anexo B) se tomaron los saldos de las cuentas relacionadas con las tarjetas de crédito. (Ver cuadro 14)

Cuadro 14
Cuentas de los Estados Financieros (2005) Relacionadas con Tarjetas de Crédito

Año 2005			
	Miles de Bs.	% de Participación Total	
Activo			
Créditos Vigentes	4.898.894.000	100%	
Créditos Vigentes TDC	412.238.000	8%	
Transitorias Fraudes TDC	2.800.000		
Ingresos			
Ingresos Rendimiento Cart. Créd. Vigente (1er Semestre)	239.817.000		
Ingresos Rendimiento Cart. Créd. Vigentes (2do. Semestre)	317.038.000		
Ingresos Rendimiento Cart. Créd. Vigentes (Anualizado)	556.855.000	100%	
Ingresos Rendimiento Cartera de Créditos TDC	72.391.150	13%	
Ingresos Comisiones Créditos Vigentes (1er. Semestre)	75.964.553		
Ingresos Comisiones Créditos Vigentes (2do. Semestre)	146.651.447		
Ingresos Comisiones Créditos Vigentes (Anualizado)	222.616.000	100%	
Ingresos comisiones Créditos Vigentes TDC	17.809.280	8%	
Total Ingresos por TDC (Com + Rend)	90.200.430		100%
Egresos			
Gastos Totales 2005	1.120.980.000	100%	
Gastos Extraordinarios (1er. Semestre)	3.807.376		
Gastos Extraordinarios (2do. Semestre)	5.419.000		
Gastos Extraordinarios (Anualizado)	9.226.376	8%	
Gastos por Fraudes con TDC	779.000	0,1%	1%

Fuente: Balance de Comprobación BBVA Banco Provincial (2005)

Tal como se aprecia en el cuadro anterior, los Gastos por Fraudes con Tarjetas de Crédito representan el 0,1% de los Gastos Totales y un 8% del epígrafe contable (Gastos Extraordinarios) que recoge la imputación de estos gastos. En comparación a los rendimientos y comisiones producto de la cartera de créditos de este rubro que ascendió a Bs. 412.238 millones, generó Bs. 90.200 millones y de este último monto, se denota una leve disminución en las ganancias esperadas por el Banco del 1% en la prestación de este servicio; adicionalmente, se encuentran contabilizados Bs. 2.800 millones por presuntos fraudes en Cuentas Transitorias del Activo. Los créditos al consumo (incluye las subcuentas de tarjetas de crédito) representan en el BBVA Banco Provincial, uno de los servicios que mayor aporta a los beneficios en cuentas de resultados en lo que respecta en materia crediticia, por periodificación de intereses, comisiones, otros. Por consiguiente, se deduce que existen innumerables tarjetahabientes y que el banco nunca estará exento de que personas inescrupulosas comentan fraudes y sean reconocidos. (Ver cuadro 15)

Cuadro 15
Cuentas de los Estados Financieros (2006) relacionadas con Tarjetas de Crédito

Año 2006			
	Miles de Bs.	% de Participación Total	
Activo			
Créditos Vigentes	7.413.176.000	100%	
Créditos Vigentes TDC	887.870.000	12%	
Transitorias Fraudes TDC	4.237.838		
Ingresos			
Ingresos Rendimiento Cart. Créd. Vigente (1er Semestre)	382.786.000		
Ingresos Rendimiento Cart. Créd. Vigentes (2do. Semestre)	504.714.000		
Ingresos Rendimiento Cart. Créd. Vigentes (Anualizado)	887.500.000	100%	
Ingresos Rendimiento Cartera de Créditos TDC	83.523.468	13%	
Ingresos Comisiones Créditos Vigentes (1er. Semestre)	110.148.602		
Ingresos Comisiones Créditos Vigentes (2do. Semestre)	212.644.598		
Ingresos Comisiones Créditos Vigentes (Anualizado)	322.793.200	100%	
Ingresos comisiones Créditos Vigentes TDC	35.507.252	11%	
Total Ingresos por TDC (Com + Rend)	119.030.720		100%
Egresos			
Gastos Totales 2006	1.449.784.000	100%	
Gastos Extraordinarios (1er. Semestre)	3.950.376		
Gastos Extraordinarios (2do. Semestre)	6.101.211		
Gastos Extraordinarios (Anualizado)	10.051.587	11%	
Gastos por Fraudes con TDC	1.090.600	0,1%	1%

Fuente: Balance de Comprobación BBVA Banco Provincial (2006).

Para el año señalado, se mantiene constante la representatividad de los gastos por fraudes con tarjetas de crédito e incluso el comportamiento de las cuentas asociadas a tarjetas de crédito.

Tal como se aprecia en el cuadro anterior los Gastos por Fraudes con Tarjetas de Crédito representan el 0,1% de los Gastos Totales y un 11% del epígrafe contable (Gastos Extraordinarios) que recoge la imputación de estos

gastos. En comparación a los rendimientos y comisiones que generan las mismas según la cartera vigente de Bs. 119.031 millones; se denota una leve disminución en las ganancias esperadas por el banco del 1% en la prestación de este servicio; adicionalmente, se encuentran contabilizados Bs. 4.238 millones por presuntos fraudes en Cuentas Transitorias del Activo. Seguidamente, se presentan análisis con su representación gráfica de las cuentas de gastos asociadas a los Fraudes con Tarjetas de Crédito y comparativos de otros períodos:

Cuadro 16
Comparativo Cuentas de los Estados Financieros relacionadas con
Tarjetas de Crédito

Cuentas de los Estados Financieros	Miles de Bolívares			Var. Relativa
	2005	2006	Var. Absoluta	
Activo				
Créditos Vigentes	4.898.894.000	7.413.176.000	2.514.282.000	51%
Créditos Vigentes TDC	412.238.000	887.870.000	475.632.000	115%
Transitorias Fraudes TDC	2.800.000	4.237.838	1.437.838	51%
Ingresos				
Ingresos Rendimiento Cart. Créd. Vigente	556.855.000	887.500.000	330.645.000	59%
Ingresos Rendimiento Cartera de Créditos TDC	72.391.150	83.523.468	11.132.318	15%
Ingresos Comisiones Créditos Vigentes	222.616.000	322.793.200	100.177.200	45%
Ingresos comisiones Créditos Vigentes TDC	17.809.280	35.507.252	17.697.972	99%
Total Ingresos por TDC (Com + Rend)	90.200.430	119.030.720	28.830.290	32%
Egresos				
Gastos Totales	1.120.980.000	1.449.784.000	328.804.000	29%
Gastos Extraordinarios	9.226.376	10.051.587	825.211	9%
Gastos por Fraudes con TDC	779.000	1.090.600	311.600	40%

Fuente: Balance de Comprobación BBVA Banco Provincial (2005 y 2006)

Como se puede evidenciar el Banco Provincial ha mantenido un crecimiento en lo que respecta a tarjetas de crédito. Se señala que el rubro de tarjetas de crédito ha experimentado un crecimiento del 115% representado en unos Bs. 475.632 millones; los ingresos por este producto le han generado al Banco un 32% más durante el año 2006 con respecto al año anterior, calculándose esta cifra en unos Bs. 28.830 millones; nótese que igualmente los gastos por fraudes han experimentado un ascenso del 40%, cónsonos con el crecimiento sostenido de la cartera.

Gastos Causados por Fraudes en Tarjetas de Crédito año 2005 comparado con el año 2006

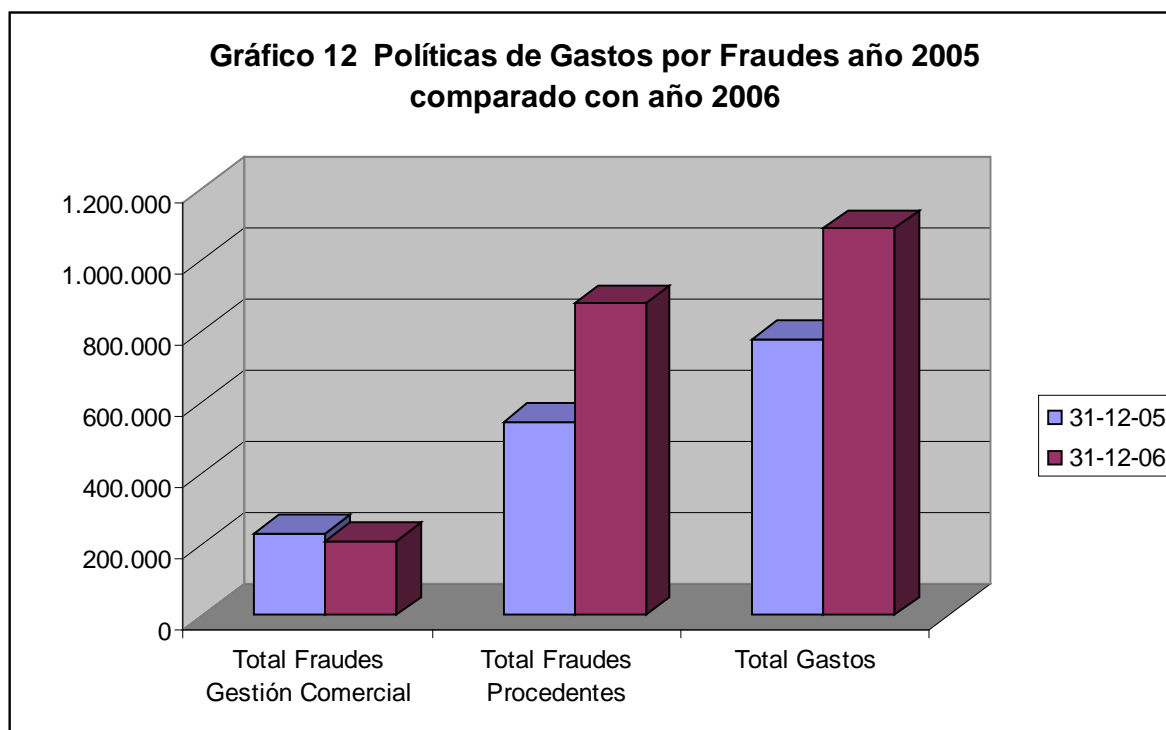
La institución tiene dos políticas de registro en las cuentas de gastos, siendo la primera de ellas, la imputación contable de los casos donde se comprobó según las investigaciones efectuadas, la consecución del fraude por fallas internas, conllevando a asumir los costos y la segunda política son las imputaciones por decisión comercial (buenos clientes), donde la característica primordial para su registro es el tipo de cliente aunque las investigaciones arrojen lo contrario. Estas políticas están enmarcadas en los lineamientos exigidos por el organismo regulador SUDEBAN y basadas en subcuentas para efectos de control interno y conocer las cantidades en un momento determinado los importes cancelados por ambos conceptos. (Ver cuadro 17)

Cuadro 17
Distribución de los Gastos por Fraudes

	Miles de Bolívars			Var. Relativa
	31-12-05	31-12-06	Var. Absoluta	
Total Fraudes Gestión Comercial	232.000	210.200	-21.800	-9%
Total Fraudes Procedentes	547.000	880.400	333.400	61%
Total Gastos	779.000	1.090.600	311.600	40%

Fuente: Balance de Comprobación BBVA Banco Provincial (2005 y 2006)

El BBVA Banco Provincial ha registrado en sus cuentas de resultados en el año 2006 por concepto de fraudes en tarjetas de crédito Bs. 1.091 millones de los cuales Bs. 210 millones corresponden a Gestión Comercial y Bs. 880 millones por reconocimiento de fraudes. Sobre estas cantidades, se evidencia una disminución del 9% en lo que respecta a Gestión Comercial, representando Bs. 21,8 millones; mientras que se incrementó en un 61% el reconocimiento de los fraudes cometidos. (Ver gráfico 12)



Participación de los Gastos de Fraude con Tarjetas de Crédito con el resto de tipologías de fraudes año 2006.

En el BBVA Banco Provincial, se contabilizan otros tipos de fraudes que es importante comparar con los correspondientes a Tarjetas de Crédito. (Ver cuadro 18)

Cuadro 18

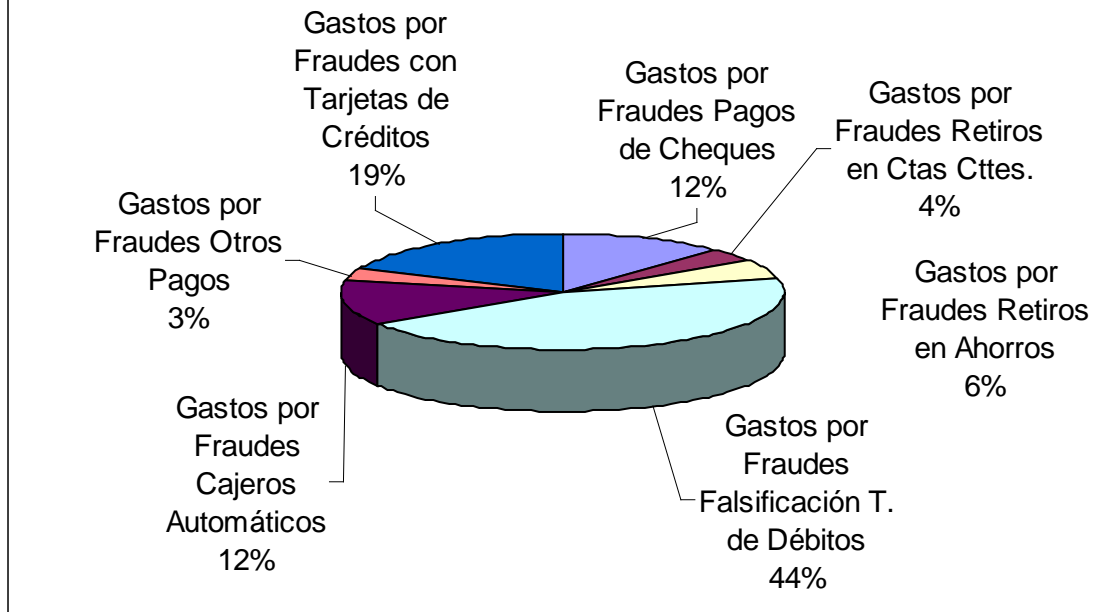
Tipologías de Fraudes contabilizados en el año 2006

Descripción	Miles de Bs.	% de Participación total
Gastos por Fraudes Pagos de Cheques	702.500	12%
Gastos por Fraudes Retiros en Cta. Cttes.	205.642	4%
Gastos por Fraudes Retiros en Ahorros	324.560	6%
Gastos por Fraudes Falsificación T. de Débitos	2.595.125	45%
Gastos por Fraudes Cajeros Automáticos	714.560	12%
Gastos por Fraudes Otros Pagos	187.900	3%
Gastos por Fraudes con Tarjetas de Créditos	1.090.600	19%
Total Gastos de Fraudes	5.820.887	100%

Fuente: Balance de Comprobación BBVA Banco Provincial (2006)

Para el año 2006, los principales tipos de fraudes contabilizados en los Estados Financieros son los descritos en el cuadro anterior, donde se demuestra que los fraudes con mayor repercusión en los Estados Financieros obedecen a la tipología de falsificación de tarjetas de débito, con Bs. 2.595 millones (45% de los fraudes cometidos contra el Banco); seguido por los fraudes con tarjetas de crédito con Bs. 1.090 millones (19% de los fraudes); los fraudes por pagos de cheques se ubicaron en Bs. 702,5 millones, mientras que el vulnerar a los cajeros automáticos se contabilizaron Bs. 714 millones, el resto de tipologías como retiros en cuentas de ahorros y corriente y otros pagos, representan en su conjunto el 13% de los fraudes imputados en resultados. (Ver gráfico 13)

Gráfico 13 Tipologías de Fraudes Contabilizados en el año 2006



Participación de los Gastos de Fraude con Tarjetas de Crédito en los Gastos Extraordinarios año 2005 comparado con año 2006

Es importante para la investigación realizada comparar la representación de los gastos de fraude por tarjetas de crédito con respecto al rubro del Estado de Resultados que recoge esta imputación. (Ver cuadro 19)

Cuadro 19

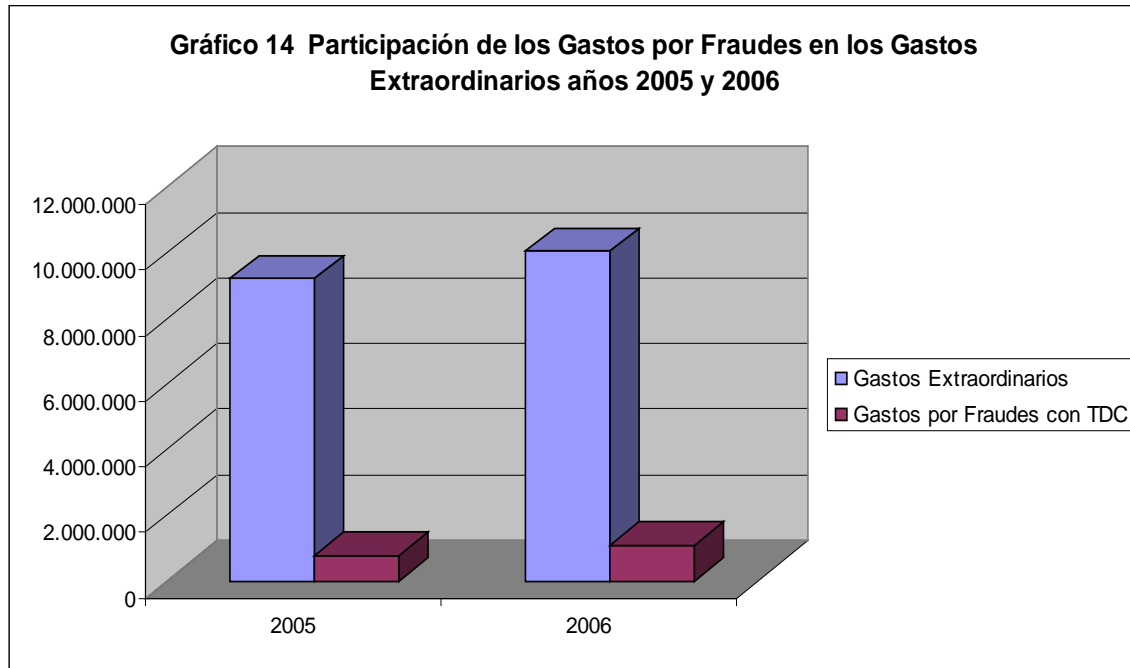
Participación de los Gastos por Fraudes en los Gastos Extraordinarios años 2005 y 2006

	Miles de Bolívaes				Var. Absoluta		Var. Relativa
	31/12/2005		31/12/2006				
Gastos Extraordinarios	9.226.376	100%	10.051.587	100%	825.211	100%	9%
Gastos por Fraudes con TDC	779.000	8%	1.090.600	11%	311.600	9%	40%

Fuente: Balance de Comprobación BBVA Banco Provincial (2005 y 2006)

Los gastos por fraude de tarjetas de crédito se ubicaron para el año 2005 Bs. 779 millones representando un 8% del total de gastos extraordinarios Bs.

9.226 millones; rubro contable donde se concentran este tipo de contabilizaciones; mientras que se mantuvo el mismo comportamiento para el año siguiente. Por otra parte, se evidenció un incremento en el año 2006 del 40% representado en Bs. 312 millones (Ver gráfico 14)



Participación de los Gastos de Fraude con Tarjetas de Crédito y Gastos Totales años 2005 y 2006.

La representación de los gastos de fraudes se comparó con el total de los gastos del Banco. (Ver cuadro 20)

Cuadro 20
Participación de los Gastos por Fraudes en los Gastos Totales en el año 2005 y 2006

	Miles de Bolívares				Var. Absoluta		Var. Relativa
	31/12/2005		31/12/2006				
Gastos Totales	1.120.980.000	100%	1.449.784.000	100%	328.804.000	100%	29%
Gastos por Fraudes con TDC	779.000	0,1%	1.090.600	0,1%	311.600	0,1%	40%

Fuente: Estados Financieros BBVA Banco Provincial (2005 y 2006)

Los gastos por fraude de tarjetas de crédito se ubicaron para el año 2005 en Bs. 779 millones representando un 0,1% del total de gastos totales Bs. 1.121 millones; mientras que se mantuvo el mismo comportamiento para el año siguiente. Por otra parte, se evidenció un incremento en el año 2006 del 29% de los gastos totales del Banco representado en Bs. 328.804 millones.

2.- Informes de SUDEBAN y la Asociación Bancaria

Los informes consultados en el año 2006 refieren a información del año 2005 y concluyen que es evidente que a pesar de contar con un marco legal y tecnocrático se sigue aislando las causas que producen el fraude con utilización de tarjetas de crédito. Tal vez la ingenuidad de algunos clientes ha permitido el auge de este tipo de operaciones. Las Instituciones Financieras luchan por adaptar sus sistemas para que no sean vulnerados por las personas que se dedican a planificar fraudes y específicamente lo relacionado a tarjetas de crédito. En Venezuela el delito del fraude bancario y específicamente lo relacionado a transacciones electrónicas ha tenido un auge representativo que han conllevado a que las diferentes autoridades, dicten normas sancionatorias en esta materia por irregularidad o complicidad interna en las Instituciones Financieras o por factores externos.

Uno de los principales, factores que maximizan el fraude en las tarjetas de crédito es el descuido del cliente al momento de realizar algunas operaciones bancarias, pero existe un factor que es primordial para que pueda florecer y establecerse tal situación, la complicidad conciente e inconsciente de las mismas entidades bancarias, es el caso de que es poco explicable como con una tarjeta de crédito robada y reportada, como tal se pueden realizar operaciones sin que la entidad bancaria detecte tal situación para lo cual existe dos explicaciones.

Otro factor es que el operador receptor de la denuncia del robo de la tarjeta no obre con la diligencia necesaria y no proceda a cancelar dicha tarjeta, lo que no exime de culpa a la entidad bancaria ya que este es un servicio indispensable para los clientes de tal servicio, la otra razón que se pudiera

esgrimir es que el operador bancario receptor de la denuncia del robo de la tarjeta de crédito y/o débito no lo procese con el fin de estafar al cliente.

De alguna manera indica que no toda la responsabilidad descansa en las entidades bancarias, sin embargo la omisión no se puede utilizar descargo de responsabilidad.

Efectos Financieros generados por Fraudes con Tarjetas de Crédito

Los efectos financieros que han ocasionado el fraude con tarjetas de crédito en el BBVA Banco Provincial básicamente están enmarcados en la disminución de utilidades. En consecuencia, se puede decir que esta institución ha visto mermada la misma en Bs. 1.090 millones y si adicionamos lo correspondiente al año 2005, se totalizarían pérdidas por Bs. 1.870 millones, sólo con las imputaciones contables referidas a esta modalidad, pero que si se toma en cuenta la totalidad de las alertas señaladas por los sistemas, se estaría contabilizando pérdidas anuales por un aproximado de Bs. 54.750 millones (tomando 365 días con el monto inferior de Bs. 150 millones), sólo en fraudes con tarjetas de crédito y en conjunto todas las modalidades de fraudes (cheques, operaciones en cajeros automáticos, etc.), el Banco tendría pérdidas incalculables. (Ver cuadro 21)

Cuadro 21

Determinación Efectos Financieros

Descripción	Miles de Bolívars		
	Año 2005	Año 2006	Total
Totales Gastos Fraude TDC	779.000	1.090.600	1.869.600
Alertas del sistema	54.750.000	54.750.000	109.500.000

Fuente: Estados Financieros y reportes de alertas (2005 y 2006).

Aunado a los costos directos mencionados anteriormente, hay que adicionar los costos indirectos, representados en los costos de explotación (recursos tecnológicos y humanos) que conllevan al incremento de gastos por concepto de prevención de la modalidad estudiada. La institución debe invertir

en personal para el Departamento de Monitoreo un aproximado de Bs. 720 millones; mientras que en recursos tecnológicos, se pueden estimar en Bs. 1.150 millones; faltaría incorporar los costos de los activos fijos, franquicias, servicios públicos, entre otros, que no se obtuvo un detalle aproximado, pero que de acuerdo a la experiencia, estaría situado en Bs. 120 millones. (Ver cuadro 22)

Cuadro 22
Gastos asociados al Departamento de Monitoreo

Concepto	Miles de Bs.
Gastos por Fraudes	1.100.000
Gastos de Personal	720.000
Tecnología	1.150.000
Activo Fijo y Servicios	120.000
Total	3.090.000

Fuente: El Autor (2007)

Estos costos son mínimos, si se toma en cuenta la labor de prevención que realiza el Banco a través de este departamento, ya que se puede decir que por las alertas señalizadas en los sistemas, se ahorrado un aproximado de Bs. 51.660 millones. El BBVA Banco Provincial siempre ha sido propenso a fraudes e irregularidades de muchas maneras, que han ocasionado importantes quebrantos económicos, tanto a la entidad como a los clientes, en consecuencia los efectos han sido negativos, entre los que destacan la pérdidas de imagen, sanciones legales e incluso la desaparición de grupos de clientes.

Aunque el BBVA Banco Provincial ha incrementado el monto de la cartera de créditos en este rubro (Tarjetas de Crédito), pasando del año 2005 de Bs. 412.238 millones a Bs. 887.870 millones en el año 2006 (ver cuadro 16); a nivel de base de clientes se observó un aumento en el mismo período comparado, pasando de 1.650.000 clientes con tarjetas de crédito a 2.050.000.

Para concluir sobre los efectos financieros seguidamente se presenta cuadro resumen donde se estima la disminución real de las ganancias del Banco:

Cuadro 23
Comparación de los Efectos Financieros

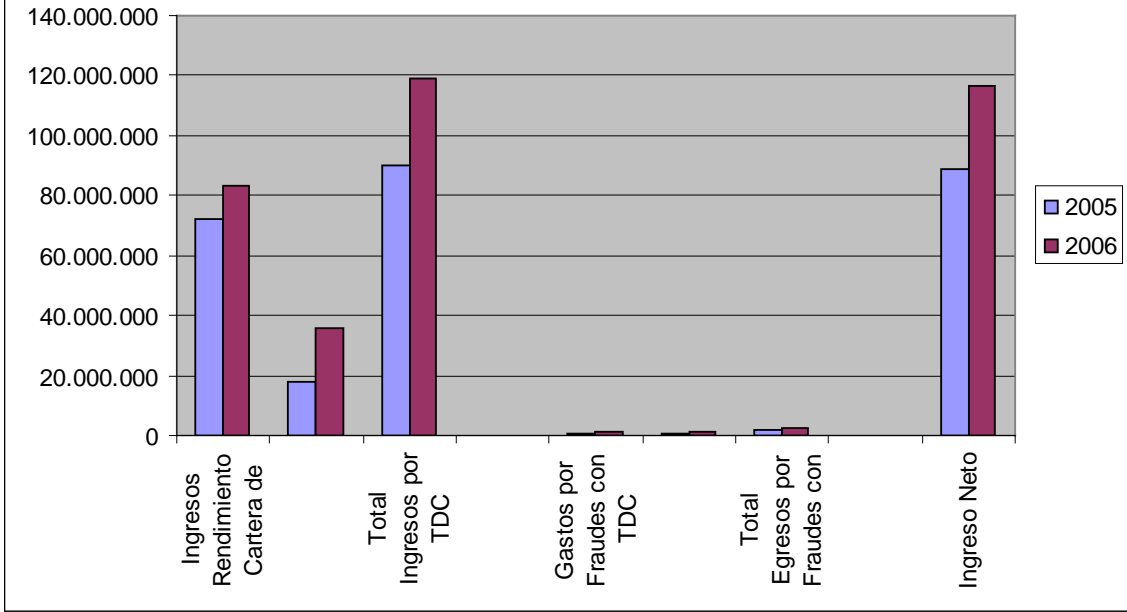
	Miles de Bolívares			Var. Relativa
	2005	2006	Var. Absoluta	
Ingresos Rendimiento Cartera de Créditos TDC	72.391.150	83.523.468	11.132.318	15%
Ingresos comisiones Créditos Vigentes TDC	17.809.280	35.507.252	17.697.972	99%
Total Ingresos por TDC	90.200.430	119.030.720	28.830.290	32%
Gastos por Fraudes con TDC	779.000	1.090.600	311.600	40%
Estimación Transitoria Fraudes (30%)	840.000	1.271.351	431.351	51%
Total Egresos por Fraudes con TDC	1.619.000	2.361.951	742.951	46%
Ingreso Neto	88.581.430	116.668.769	28.087.339	32%

Fuente: Estados Financieros BBVA Banco Provincial (2005 y 2006)

De acuerdo a lo expresado en el cuadro anterior, es evidente que el Banco dejó de percibir por el producto Tarjetas de Crédito durante el año 2005 Bs. 1.619 millones; mientras que para el año 2006, estos costos se incrementaron en un 46% elevándose a Bs. 2.362 millones. Es importante indicar que se consideró para este análisis que del total contabilizado en Cuentas Transitorias del Activo al cierre del año 2005, sólo un 30% fue imputado en resultados durante el año 2006; por consiguiente, se estimó la misma proporción para el monto señalado en el cierre del año 2006.

Los ingresos producidos por las Tarjetas de Crédito fueron incrementados en el año 2005 con respecto al anterior en Bs. 28.830 millones (30%), pero los costos por fraudes en este mismo período sufrieron un incremento de Bs. 743 millones; por tanto netamente el Banco incrementó su utilidad en Bs. 116.669 millones. Esta reducción de ingresos obedece a la regulación de tasas de interés que mantiene el BCV a las instituciones financieras.

Gráfico 15 Comparación de los Efectos Financieros



CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los resultados del proceso investigativo, no son, en ningún caso suficientes para derivar conclusiones definitivas, que permitan decidir acerca de los efectos financieros por los fraudes cometidos con tarjetas de crédito en el BBVA Banco Provincial. Sólo se constituyen en referentes significativos para presentar conclusiones aprovechables, que orienten recomendaciones válidas y pertinentes para que el Banco reduzca el riesgo de fraude con tarjetas de crédito.

Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos del estudio, se presentan las siguientes conclusiones de acuerdo a los objetivos planteados:

Las causas que originan los fraudes con tarjetas de crédito, obedece a la situación socioeconómica que atraviesa el país y a nivel mundial. La falta de principios y de buenas costumbres ha permitido que personas inescrupulosas se dediquen a planificar formas de fraudes; No obstante, para prevenir el auge de los fraudes, se determinó que el Banco utiliza el sistema de monitoreo de Tarjetas de Crédito pero que éste, no es de absoluta confiabilidad ni para el tarjetahabiente ni para la Organización, ya que puede ser vulnerado por las diferentes organizaciones delictivas, lo cual ha sido demostrado con las imputaciones contables por concepto de fraudes con tarjetas de crédito. Cabe destacar, que al depender el Banco de una herramienta informática vía Internet y que se actualiza en cada determinado tiempo, ocurre en ese corto tiempo la consecución de fraudes y no es detectado al instante, repercutiendo en gastos para la Institución.

En cuanto a los controles para la prevención de fraudes, se encuentra el sistema de monitoreo, mencionado anteriormente, aunado a varios procedimientos establecidos por el Banco, como la identificación de titulares, análisis de operaciones, entre otros, que permiten mantener de alguna manera controlado el auge del fraude.

El Banco mantiene políticas de contabilización de los fraudes, de acuerdo a exigencias del ente regulador y de acuerdo a la experiencia con los clientes que fueron víctimas de fraudes.

Se determinó que algunos clientes (tanto personas naturales como jurídicas) se prestan para facilitar la actividad delictiva que pudiera presentarse en este ámbito, necesitando concebir, diseñar e instrumentar mecanismos coherentes, que faciliten esta tarea, siempre basándose en información de primera mano, obtenida en algunas oportunidades de empleados activos de la propia institución o ex empleados.

Se consideró que la clonación de tarjetas de crédito es la modalidad más recurrente en los fraudes cometidos contra el Banco, valiéndose los defraudadores para esta tarea en copiar los datos de las tarjetas mantenidos en las bandas magnéticas y falsificando documentos de identidad.

La principal alerta emitida por el sistema de monitoreo es el valor del consumo realizado por el tarjetahabiente, ya que el sistema valida internamente el historial de los consumos realizados; además de la zona de origen del consumo.

Se detectó que el BBVA Banco Provincial ha pesar de ser una institución seria y responsable, cumple medianamente con las disposiciones legales imperante en el país que previenen la consumación de fraudes mediante la utilización de tarjetas de crédito.

Es importante destacar que el personal encargado de la prevención del fraude con tarjetas de crédito, es decir el sistema de monitoreo, no están debidamente capacitados para detectar y aplicar los correctivos inmediatos y necesarios al momento de señalarse los alertas en el sistema.

El reconocimiento de fraudes con tarjetas de crédito por parte del BBVA Banco Provincial y su correspondiente imputación contable, están enmarcados a los 89 principios contables de aceptación general y a las directrices que se generen de su casa matriz en España y de lineamientos de las diferentes franquicias que operan en el sistema bancario nacional.

Se puede decir, que los efectos financieros que presenta el BBVA Banco Provincial pueden ser de muchas maneras, como importantes quebrantos económicos, tanto a la entidad como a los clientes, en consecuencia los efectos han sido negativos, entre los que destacan la pérdidas de imagen, sanciones legales e incluso la desaparición de grupos de clientes.

Se evidenció que esta institución ha visto mermada su utilidad en los años 2005 y 2006; sólo con las imputaciones contables referidas a tarjetas de crédito, motivo de estudio. Por otra parte, si se adiciona la totalidad de las alertas señaladas por los sistemas de monitoreo, las pérdidas anuales serían insostenible; además en conjunto todas las modalidades de fraudes, el banco tendría pérdidas incalculables, por cuanto en todos los productos y servicios prestados por el mismo, se producen intentos de fraudes.

Los efectos financieros en el BBVA Banco Provincial por los fraudes cometidos con tarjetas de crédito se pueden enmarcar en las siguientes desventajas:

- Disminución de las ganancias esperadas por la intermediación financiera
- Cuantiosas inversiones para ampliar los sistemas de monitoreo o cambio de plataforma, conlleva a que el Banco disminuya su utilidad.
- Fuga de clientes, como consecuencia de una deficiente gestión en la resolución de sus reclamos y la recurrencia de la misma.
- Desconfianza en la clientela; este es un factor que influye en el negocio propio del Banco, es decir, mientras menos usuarios utilicen las tarjetas de crédito, el Banco no obtendrá beneficios y básicamente obedece a la presencia de la posible clonación y la falta de reconocimiento del Banco.

- Suspensión de la franquicia, en caso que el Banco incumpla con los requisitos exigidos por las franquicias internacionales, dejaría de prestar este servicio y por ende se reduciría su margen financiero.

Recomendaciones

En el contexto de los objetivos planteados y de acuerdo a las conclusiones expuestas anteriormente, es conveniente considerar las siguientes recomendaciones.

Elevar petición a las franquicias internacionales a través de la Asociación Bancaria, sobre la posibilidad de la disminución en el tiempo de reflejo de transacciones en los sistemas de monitoreo, o en su defecto buscar mecanismos entre los Bancos locales que permitan intercambiar información en tiempo real sin pasar por los sistemas centrales de las franquicias.

La Prevención de fraudes con Tarjetas de Crédito no estaría completa si no se aplican medidas formativas del personal que debe monitorear el comportamiento de los clientes, es allí donde es fundamental la actividad formativa para la capacitación en la prevención de este delito, el BBVA Banco Provincial, S.A. ha sido cónsono con esta realidad, la institución se preocupado para que el personal esté bien informado al respecto y posea los conocimientos necesarios para desempeñar de manera idónea, eficiente y eficaz su cometido, de esta manera el Banco reduciría las imputaciones contables por concepto de fraudes con tarjetas de crédito.

El reforzamiento de las políticas internas implantadas en cuanto al reconocimiento de fraudes a clientes, la selección apropiada del personal que manipula la información de seguridad del Banco y la educación al tarjetahabiente en la utilización y resguardo de sus tarjetas de crédito serán los puntos clave para que la Institución minimice las erogaciones por este concepto.

En lo referente a la prevención del fraude con tarjetas de crédito, como ya es notorio la obligatoriedad por parte de las Instituciones Financieras de impartir a sus empleados todos los conocimientos, técnicas y procedimientos en esta

materia, es por ello que se recomienda que además de los seminarios que se han realizado, se proceda a efectuar visitas a las distintas Oficinas y Unidades Administrativas de la Organización con la finalidad de poder obtener un diagnóstico sobre el conocimiento existente sobre la materia, esto con el fin de establecer líneas de acción rápidas a aplicar en aquellas áreas que pudiesen presentar problemas, es decir, organizar talleres sobre el tema en las dependencias que así lo requieran.

Diseñar instructivos dirigidos a los usuarios de tarjetas de crédito que les oriente en la utilización y resguardo adecuado de sus tarjetas. Igualmente, efectuar una campaña de divulgación a los clientes y comercios afiliados a este sistema de pago, con el objeto de garantizar la efectividad en lo que se quiere transmitir.

Los instructivos sobre esta materia deben ser del conocimiento de todo el personal que labora en todas las dependencias que forman el conglomerado del BBVA Banco Provincial, S.A. y así conformar un bloque de personas informadas que permitan establecer un frente de batalla contra el fraude con tarjetas de crédito.

Es conveniente que las instancias superiores del Banco, evalúen el comportamiento de este servicio y las implicaciones que conllevan el continuo rechazo a reclamos de clientes, la baja efectividad en la detección de fraudes y la escasa gestión oportuna en tensión a la clientela, pues la competencia en el mercado está reflejando que el Banco está perdiendo posición y por ende los resultados.

REFERENCIAS

Arias, F. (1999). *El proyecto de investigación guía para su elaboración*. (3ª. ED). Caracas: Episteme.

Álvarez Martínez, F. (1997). *Delito electrónico*. Tesis de grado para optar al título de licenciado en ciencias policiales no publicado, Instituto Universitario de Policía Científica. Caracas: Autor.

Antonetti de Pañuela, T. (1995). *Modalidades del fraude con tarjetas de crédito*. Tesis de grado para optar al título de licenciado en ciencias policiales no publicado, Instituto Universitario de Policía Científica. Caracas: Autor.

Balestrini, M. (2002). *Como se elabora el proyecto de investigación*. (6ª. ED.). Caracas: BL Consultores Asociados.

Banco Provincial, S.A. Banco Universal. (1992). *Manual de términos bancarios*. (4ª. ED.). Caracas: Autor.

Barreto, F. (1996). *Fraudes y falsificaciones de firmas a través del uso de tarjetas de crédito*. Tesis de grado para optar al título de licenciado en ciencias policiales no publicado, Instituto Universitario de Policía Científica. Caracas: Autor.

Bello, G. (2004). *Operaciones Bancarias en Venezuela, Teoría y Práctica*. (1ª. ED.). Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.

Brigham, W. (1999). *Fundamentos de administración financiera*. (1ª. ED.). Caracas: Iberoamericana.

Cámara Venezolana de Tarjetas de Crédito y Afines. *Manual de uso*. (2ª. ED.). (Folleto). Caracas: Autor.

Catácora, F. (1996). *Sistemas y procedimientos contables*. (1ª. ED.). Caracas: McGraw/Hill.

Chiavenato, I. (2001). *Introducción a la teoría de la administración*. (4ª. ED.). Colombia: McGraw/Hill.

Consejo Administrativo del BBVA. (2005). *Convención de negocios*. Madrid: Autor.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (2000). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 662. (Extraordinaria), diciembre 16, 2000.

Código de Comercio de Venezuela. (1955). Gaceta Oficial de Venezuela, 475. (Extraordinaria), diciembre 21, 1955.

Federación Colegio de Contadores Públicos de Venezuela. (1994). *Principios de contabilidad generalmente aceptados*. Caracas: Autor.

Fernández, I. y Antelia, L. (1996). *Crisis actual de los delitos bancarios y estados financieros*. Tesis de grado para optar al título de licenciado en ciencias policiales no publicado, Instituto Universitario de Policía Científica. Caracas: Autor.

Goxens, A. (1995). *Contabilidad y administración de negocios*. Caracas: Moderna.

Hernández, G. (2000). *Los costos de la banca*. (2ª. ED.). México: Herrero.

Hernández Castellano, P. (1989). *La tarjeta de crédito en Venezuela*. Tesis de grado para optar al título de licenciado en economía no publicado, Universidad Central de Venezuela. Caracas.

Holmes, A. (1994). *Auditorías principios y procedimientos*. México: Limusa.

Leonard, W. (1990). *Auditoría administrativa. Evaluación de métodos y eficiencia administrativa*. México: Diana.

Ley de Mercado de Capitales. (1998). Gaceta Oficial. 36565, octubre 22, 1998.

Ley del Banco Central de Venezuela. (2002). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5.606. (Extraordinaria), octubre, 18, 2002.

Ley Especial Contra Delitos Informáticos. (2001). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 37.313. (Extraordinaria), octubre, 31, 2001.

Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras. (2001). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5.555. (Extraordinaria), noviembre 13, 2001.

Meigs, W. y Larsen, J. (1994). *Principios de auditoría*. (2ª. ED.). México: Diana.

Pellegrino, A. (2004). *Efectos del fraude electrónico mediante Tarjeta de debito y crédito en la banca Venezolana, período 2003 y I trimestre 2004*. Tesis especial de postgrado presentado como requisito para optar al título de

especialista en instituciones financieras, mención Análisis y Gestión de las Instituciones Financieras, Universidad Católica Andrés Bello. Caracas: Autor.

Pinto Barreto, Y. (1998). *Análisis al servicio de tarjetas de crédito, sus costos y beneficios*. Tesis de grado para optar al título de especialista en finanzas no publicado, IESA: Instituto de Estudios Superiores de Administración: Caracas: Autor.

Poch, R. (1992). *Manual de control interno*. (2ª. ED.). Barcelona: Gestión 2000

Polimeni, R. (1994). *Administración de costos*. Bogotá: McGraw/Hill.

Ramírez, T. (1989). *Cómo hacer un proyecto de investigación* (1ª. ED.). (Guía práctica). Caracas: Panapo.

Redondo, A. (1993). *Curso práctico de contabilidad general*. (10ª. ED.). Caracas: Centro Contable Venezolano.

República de Venezuela, Congreso Nacional. (1996). *Resolución del Banco Central de Venezuela N° 96-04-03*. Caracas.

Revista de Mercado. *La experiencia en tarjetas de crédito*. (Folleto).
México: Año 3, Número 5.

Rodríguez, J. (1997). *Delitos por fraude con tarjetas de crédito cometidos en el Distrito Federal*. Tesis de grado para optar al título de licenciado en ciencias policiales no publicado, Instituto Universitario de Policía Científica. Caracas: Autor.

Rosemberg, J. (1996). *Diccionario de administración y finanzas*.
Barcelona: Diana.

Sabino, C. (2002). *Proceso de investigación*. Caracas: Panapo.

Tamayo, L. (1998). *El proceso de la investigación científica*. (2ª. ED.).
México: Limusa.

Terry, G. (1987). *Administración y control de operaciones*. (2ª. ED.).
México: Herrero.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Vicerrectorado de Investigación y Postgrado. (2003). *Manual de trabajo de grado de especialización y maestrías y tesis doctorales*. Caracas: Autor.

Van Horne, J. (2001). *Funciones de la administración financiera*. (7ª. ED.).
Caracas: Prentice Hall.

ANEXOS

ANEXO A
REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO (UCAB)

CUESTIONARIO PARA OBTENER INFORMACION SOBRE LOS FRAUDES
CON TARJETAS DE CRÉDITO Y SUS EFECTOS FINANCIEROS EN EL BBVA
BANCO PROVINCIAL (2006)

Titulo del Trabajo de Investigación: ***Los Fraudes con Tarjetas de
Crédito y sus efectos financieros en el BBVA Banco Provincial (2006)***

Investigador: Hugo Pérez B.

Instrucciones:

A continuación se le presenta un cuestionario contentivo de 11 preguntas, el cual ha sido diseñado para obtener información de la forma en que el Banco Provincial mantiene mitigado el riesgo de fraude con Tarjetas de Crédito y sus efectos financieros durante el año 2005.

El instrumento está diseñado sobre preguntas de selección simple o múltiple, según lo considere el encuestado; adicionalmente debe argumentar su respuesta, emitiendo su opinión de forma precisa.

La información sólo tendrá un tratamiento académico pedagógico.

¡Gracias!

Marque con (X) la o las opciones que considere:

1.- ¿Se han cometido fraudes con tarjetas de crédito en el BBVA

Banco Provincial?

Si

Algunas veces

Medianamente

No

Argumente su respuesta:

2.- ¿A través de qué modalidad se producen los fraudes con Tarjetas

de Crédito?

Clonación

Usurpación de Identidad

Complicidad con negocios

Robo o extravió

Argumente su respuesta:

3.- ¿Dispone el BBVA Banco Provincial de controles para la prevención del fraude con Tarjetas de Crédito?

Si

Algunas veces

Medianamente

No

Argumente su respuesta:

4.- ¿Cree usted que el BBVA Banco Provincial aplica sistemas de control de riesgo para minimizar los fraudes con Tarjetas de Crédito?

Si

Algunas veces

Medianamente

No

Argumente su respuesta:

5.- ¿Cuáles son los alertas de riesgos más frecuentes en la detección de fraudes con Tarjetas de Crédito?

Monto del Consumo

Inusualidad de la transacción

Fuera de localidad

Tarjeta sospechosa

6.- ¿Cree usted que con los controles existentes en el BBVA Banco Provincial los riesgos financieros se encuentran mitigados en lo que respecta a Tarjetas de Crédito?

- | | |
|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Si | <input type="checkbox"/> Algunas veces |
| <input type="checkbox"/> Medianamente | <input type="checkbox"/> No |

7.- ¿Conoce usted las normas sobre riesgos financieros establecidas por el ente regulador bancario?

- | | |
|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Si | <input type="checkbox"/> Algunas veces |
| <input type="checkbox"/> Medianamente | <input type="checkbox"/> No |

Argumente su respuesta:

8.- ¿Están los pagos por fraudes con tarjetas de crédito contabilizados en las cuentas de resultados correspondientes?

- | | |
|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Si | <input type="checkbox"/> Algunas veces |
| <input type="checkbox"/> Medianamente | <input type="checkbox"/> No |

9.- ¿Qué medidas ha tomado el BBVA Banco Provincial para evitar los fraudes con Tarjetas de Crédito?

- Monitoreo de transacciones Identificación de titulares
 Análisis a consumos Todas las anteriores

Argumente su respuesta:

10.- ¿Cree usted que los fraudes con Tarjetas de Crédito han generado financieramente efectos negativos en la utilidad del Banco?

- Si Algunas veces
 Medianamente No

11.- ¿Cuáles cree usted que han sido los efectos financieros generados por los fraudes con tarjetas de crédito?

Argumente su respuesta:

ANEXO B

BBVA Banco Provincial

BANCO PROVINCIAL S.A. BANCO UNIVERSAL
 CAPITAL SUSCRITO Bs. 165.301.471.800,00
 CAPITAL PAGADO Bs. 165.301.471.800,00
 RESERVAS DE CAPITAL Bs. 1.087.101.182.974,00

Caracas - Venezuela
 RIF: U-00002967-9
 N.I.T. 0052524237

CONSEJO DE ADMINISTRACION		COMISARIOS		AUDITORES EXTERNOS	
DIRECTORES PRINCIPALES	DIRECTORES SUPLENTE	COMISARIO	COMISARIO	AUDITORES EXTERNOS	
LEON HENRIQUE COTTIN	JUSTAVO HERNANDEZ	Principal	Principal	EROSAMA SULLOAN-ACOSTA	
RENALD O. SALAS	JOSE RAMON MORALES	Principal	Principal	PricewaterhouseCoopers	
VICEPRESIDENTE	SECRETARIA				
JOSÉ ANTONIO CO. DAMER	ALEJANDRO BETHANOUR				
LUIS B. JUANES PÉREZ	REYNOLDO J. CÁRDENAS				
ROSAL C. T. DE LOS RÍOS	AURA MARINA KOLSTER				
LIVIANA L. DE LOS RÍOS	JOSE FORNÉS				
LIVIANA L. DE LOS RÍOS	SECRETARIA				
SANTO DOMINGO DE TABARA					

Balanza General al 30 de Junio de 2006
 (Expresado en miles de Bolívares)

ACTIVO	Al 31 de Enero de 2006		Al 31 de Diciembre de 2005		PASIVO Y PATRIMONIO PASIVO	Al 31 de Junio de 2006		Al 31 de Diciembre de 2005	
	Saldo en el Periodo Anterior	Incremento/Disminución	Saldo en el Periodo Anterior	Incremento/Disminución		Saldo en el Periodo Anterior	Incremento/Disminución	Saldo en el Periodo Anterior	Incremento/Disminución
RECURSOS DISPONIBLES	7.791.836,80	2.232.868,81	1.917.028,94	1.918.256,97	CAPITAL FINANCIADO POR PÚBLICO	0	0	0	0
CAJAS Y EQUIVALENTOS	225.616,90	225.216,90	225.094,10	225.094,10	DEUDA FINANCIADA POR PÚBLICO	0	0	0	0
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	1.427.734,33	1.490.735,34	1.365.531,38	1.371.237,58	DEUDA FINANCIADA POR ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	22.822.451	29.907.821	19.902.101	19.902.101	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	30.241.994	31.831,11	33.904,37	43.972,63	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	130.377.708	256.377.708	242.8.200,00	242.8.200,00	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	160.000	158.707	158.707	158.707	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	4.084.710.246	4.288.258.486	3.834.842,72	3.834.842,72	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.003.240.403	3.026.744,00	0.003.240,40	2.026.744,00	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	15.343.230	28.288.848	30.074.958	30.074.958	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	1.079.861.704	22.470.874	419.544.977	419.544.977	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	301.894.265	386.177.207	120.221.520	120.221.520	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	254.811.522	254.811.522	147.081.741	147.081.741	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	1.841.496	1.841.828	1.014.028	1.014.028	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	0.000.000	0.000.000	0.000.000	0.000.000	RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	2.490.776,00	2.416.228,60	1.842.172,00	1.842.998,00
RECURSOS DE ENTIDADES FINANCIERAS</									

BBVA Banco Provincial

BANCO PROVINCIAL S.A. BANCO UNIVERSAL
 CAPITAL SUJETADO Bs. 165.301.471.800,00
 CAPITAL PAGADO Bs. 165.301.471.800,00
 RESERVAS DE CAPITAL Bs. 1.176.358.113.306,28

Caracas - Venezuela
 R.F. J-00022967-9
 N.I.T. 005254237

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN		COMISARIOS		AUDITORES EXTERNOS	
DIRECTORES PRINCIPALES LEON HENRIQUE COTTIN PRESIDENTE GRACIO SANCHEZ ABRILIN VICEPRESIDENTE JOSE ANTONIO COLOMER DONALD T. DEWITT	DIRECTORES SUPLENTE LUIS B. CLAVIJO HITERO GUSTAVO HERNANDEZ RENE TOPIO CORDERO CARLOS F. PORTOCARRERO FRANCISCO J. CABRILES Sustituye JOSE FORNOS Sustituye	GHILACO HUARDE EDUARDO CABALLERO FERNANDEZ CARLOS F. PORTOCARRERO Sustituye JOSE FORNOS Sustituye	ESPIÑERA SHELTON - ASOCIADOS Firma miembros de PROCEMIERUOYCOOPERS		

Balance General al 31 de Diciembre de 2006 (Expresado en miles de Bolívares)

ACTIVO	AL 31 de Diciembre de 2006		AL 30 de Junio de 2006		PASIVO Y PATRIMONIO	AL 31 de Diciembre de 2006		AL 30 de Junio de 2006	
	Saldo de Inventario al 31 de Diciembre de 2006	Corrección con Base del 31 de Diciembre de 2006	Saldo de Inventario al 30 de Junio de 2006	Corrección con Base del 30 de Junio de 2006		Saldo de Inventario al 31 de Diciembre de 2006	Corrección con Base del 31 de Diciembre de 2006	Saldo de Inventario al 30 de Junio de 2006	Corrección con Base del 30 de Junio de 2006
DISPONIBILIDADES	3.645.733.734	3.454.424.445	2.231.838.034	2.233.163.851	CAPTACIONES DEL PUBLICO	13.127.788.899	13.249.332.287	9.739.874.886	9.193.087.463
EFFECTIVO	288.531.337	236.231.337	225.070.085	225.070.085	CERTIFICADOS FINANCIEROS CONVERTIBLES	1.484.547.528	7.521.920.228	5.750.400.832	5.165.485.314
BANCO CENTRAL DE VENEZUELA	2.720.208.118	2.720.208.118	1.897.134.940	1.897.134.940	Cuentas de Depósitos de Ingresos	3.238.107.295	3.242.990.075	2.405.779.610	2.416.423.649
BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL PAIS	71.451.549	71.451.549	29.852.837	29.852.837	Cuentas de Depósitos de Ingresos	4.228.440.233	4.277.970.182	3.343.529.022	3.449.951.955
BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES DEL EXTERIOR	98.704.121	105.355.051	80.453.034	82.501.811	OTRAS INSTITUCIONES A LA VENTA	257.481.778	243.682.459	250.762.292	257.228.337
OTROS BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES	0	0	0	0	OPERACIONES POR OPERACIONES DE MESA DE DINERO	0	0	0	0
EFFECTIVOS DE COBRO IMMEDIATO	409.968.733	409.968.733	398.577.705	398.577.705	CERTIFICADOS DE INGRESO	4.834.354.470	4.834.554.470	3.159.712.603	3.159.712.603
PROVISION PARA DISPONIBILIDADES	223.834	223.834	186.107	186.107	RESERVAS A RAZO	509.723.817	509.848.817	462.420.246	462.420.246
INVERSIONES EN TITULOS VALORES	4.262.424.087	4.460.670.851	4.094.775.038	4.262.758.465	TITULOS VALORES EMITIDOS POR LA INSTITUCION	0	0	0	0
EDUCACION PARA EL MANEJO DE INVERSIONES EN TITULOS VALORES Y OPERACIONES INTERVENCIDAS	3.201.231.216	3.256.962.816	3.003.235.485	3.099.742.465	CAPTACIONES DEL PUBLICO NO INTERVENIDAS	183.321.205	203.686.465	116.371.009	123.956.679
INVERSIONES EN TITULOS VALORES PARA MANTENER	68.833.787	68.833.787	16.980.330	24.528.088	OTROS FINANCIEROS CONVERTIBLES	124.545.008	0	0	0
INVERSIONES EN TITULOS VALORES DISPONIBLES PARA LA VENTA	239.231.849	239.231.849	522.802.834	522.802.834	OBLIGACIONES CON EL BANCO NACIONAL DE AHORRO Y PRESTAMO	449.879	449.879	337.841	337.841
INVERSIONES EN TITULOS VALORES MANTENIDAS HASTA SU VENCIMIENTO	562.335.766	594.504.766	501.064.235	565.422.235	CAPTACIONES DE DEPÓSITOS DE INGRESOS	428.873.793	428.873.793	437.851.874	437.851.874
INVERSIONES DE CARTELES DE REGISTRO FINANCIERA	293.123.423	293.123.423	234.877.152	234.877.152	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL PAIS HASTA UN AÑO	217.387.047	217.387.047	246.135.833	246.135.833
MANTENIDAS ANTES DE TITULOS VALORES	1.641.826	1.641.826	1.641.826	1.641.826	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL EXTERIOR HASTA UN AÑO	0	0	0	0
PROVISION PARA INVERSIONES EN TITULOS VALORES	(5.399.762)	(5.399.762)	(5.399.762)	(5.399.762)	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DE EXTERIOR HASTA UN AÑO	0	0	0	0
CARTERA DE CREDITOS	7.268.465.824	7.268.295.477	6.281.602.787	6.281.602.787	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL EXTERIOR MAS DE UN AÑO	0	0	0	0
CLIENTES VISITANTES	1.308.018.403	1.308.018.403	1.308.018.403	1.308.018.403	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL PAIS MAS DE UN AÑO	0	0	0	0
CLIENTES RESIDENTES EN EL PAIS	13.110.789	12.269.942	12.324.331	13.447.999	OBLIGACIONES POR OTROS FINANCIEROS HASTA UN AÑO	203.820.007	203.820.007	189.235.000	189.235.000
CLIENTES RESIDENTES EN EL EXTERIOR	52.338.103	52.338.103	32.555.448	33.215.051	OBLIGACIONES POR OTROS FINANCIEROS MAS DE UN AÑO	945.957	945.957	1.181.580	1.181.580
CREDITOS VENCIDOS	6.272.013	6.272.013	6.526.709	6.828.709	OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIAÇÃO FINANCIERA	102.813.673	102.813.673	88.240.443	88.240.443
PROVISION PARA CARTERA DE CREDITOS	(187.733.444)	(186.562.551)	(124.403.264)	(127.735.133)	RESERVAS PARA PAGAR POR CAPTACIONES DEL PUBLICO	4.278.883	4.848.081	5.837.668	5.854.053
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	128.332.287	128.897.780	82.730.287	82.730.287	GASTOS POR PAGAR POR CAPTACIONES DEL PUBLICO	3.702.583	4.028.981	4.694.258	5.201.203
REEMBOLSOS POR COBRAR POR DISPONIBILIDADES	0	0	0	0	GASTOS POR PAGAR POR OBLIGACIONES CON EL ROP	0	0	0	0
REEMBOLSOS POR COBRAR POR OBLIGACIONES EN TITULOS VALORES	45.936.647	46.221.422	38.359.739	26.532.160	GASTOS POR PAGAR POR OBLIGACIONES CON EL BANAP	0	0	0	0
REEMBOLSOS POR COBRAR POR CARTERA DE CREDITOS	85.895.975	85.514.723	36.403.544	26.897.071	GASTOS POR PAGAR POR OTRAS FINANCIERAS OBTENIDOS	578.100	578.100	652.790	652.790
COMISIONES POR COBRAR	3.226.738	3.208.728	2.858.481	2.806.871	GASTOS POR PAGAR POR OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIAÇÃO FINANCIERA	0	0	0	0
REEMBOLSOS Y COMISIONES POR CARTERA POR OTRAS CUENTAS POR COBRAR	128.665	128.665	102.162	102.162	RESERVAS PARA PAGAR POR OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN CAPITAL	0	0	0	0
PROVISION PARA REEMBOLSOS POR CARTERA POR OTRAS CUENTAS POR COBRAR	(5.781.778)	(5.781.778)	(3.056.026)	(3.056.026)	GASTOS POR PAGAR POR OTRAS OBLIGACIONES SUBORDINADAS	745.148.299	745.511.96	449.316.863	460.842.782
INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES	69.511.188	69.511.188	69.511.188	69.511.188	ACUMULACIONES Y OTROS PAGOS	0	0	0	0
INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES Y AFILIADAS	128.665	128.665	128.665	128.665	RESERVAS PARA PAGAR POR OTRAS OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN CAPITAL	0	0	0	0
INVERSIONES EN EMPRESAS AFILIADAS Y SUCURSALES	1.718.856	1.718.856	0	0	OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN CAPITAL	14.118.158.888	14.831.332.778	16.720.837.819	18.904.814.589
PROVISION PARA INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES	0	0	0	0	ACTIVO OPERATIVO	14.118.158.888	14.831.332.778	16.720.837.819	18.904.814.589
BIENES REALIZABLES	1.147.281	1.147.281	1.147.420	1.147.420	PATRIMONIO	165.301.472	165.301.472	165.301.472	165.301.472
BIENES DE USO	183.442.731	183.442.731	139.443.291	139.443.291	CAPITAL SOCIAL	165.301.472	165.301.472	165.301.472	165.301.472
OTROS ACTIVOS	119.186.389	119.186.389	91.823.366	91.823.366	CAPITAL RESERVA	0	0	0	0
TOTAL DEL ACTIVO	18.729.815.479	18.972.992.273	15.973.513.131	15.973.513.131	RESERVAS PATRIMONIALES NO CAPITALIZADAS	0	0	0	0
CUENTAS CONTINGENTES DE CONFIANZA	1.484.718.366	1.485.651.488	1.995.248.890	2.102.348.033	RESERVAS PATRIMONIALES NO CAPITALIZADAS	0	0	0	0
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	3.323.545.662	3.322.658.662	2.899.788.339	2.899.788.339	RESERVAS DE CAPITAL	148.355.581	148.355.581	129.841.029	129.841.029
OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA	0	0	0	0	AJUSTES AL PATRIMONIO	0	0	0	0
CUENTAS DEUDORAS POR OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (P.M.N.)	26.829.036	26.229.036	0	0	RESULTADOS ACUMULADOS	851.898.492	851.898.492	852.668.601	852.668.601
OTROS CUENTAS DEUDORAS DEL FIDEICOMISO, HERRAMIENTA,	14.473.182.561	15.436.894.086	10.092.867.741	11.165.842.396	SCIA (O FERO) NO REALIZADA EN INV. EN TIT. VALORES DISP. PARAL.	0	0	0	0
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	0	0	0	0	JACCIONES EN TESORERIA	1.241.858.888	1.381.055.582	1.352.485.858	1.352.485.858
OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS	0	0	0	0	TOTAL DEL PATRIMONIO	18.729.815.479	18.972.992.273	15.973.513.131	15.973.513.131

ESTADO DE RESULTADOS DE PUBLICACIÓN POR LOS PERÍODOS 01 de Julio al 31 de Diciembre de 2006 y 01 de Enero al 30 de Junio de 2006 (Expresado en miles de Bolívares)

2do. Semestre de 2006		1er. Semestre de 2006		2do. Semestre de 2006		1er. Semestre de 2006			
Saldo de Inventario al 30 de Junio de 2006	Corrección con Base del 30 de Junio de 2006	Saldo de Inventario al 31 de Diciembre de 2006	Corrección con Base del 31 de Diciembre de 2006	Saldo de Inventario al 30 de Junio de 2006	Corrección con Base del 30 de Junio de 2006	Saldo de Inventario al 31 de Diciembre de 2006	Corrección con Base del 31 de Diciembre de 2006		
INGRESOS FINANCIEROS	772.242.157	782.208.264	886.378.716	894.355.376	GASTOS DE TRANSFORMACION	428.314.422	428.913.811	334.225.760	334.745.000
INGRESOS POR DISPONIBILIDADES	943.994	1.046.181	897.819	1.011.056	GASTOS DE PERSONAL	(172.085.029)	(173.093.775)	(143.137.796)	(143.507.507)
INGRESOS POR INVERSIONES EN TITULOS VALORES	262.068.142	265.848.749	107.803.714	201.758.447	MATERIALES Y SERVICIOS	(220.325.217)	(221.021.520)	(180.409.301)	(180.488.379)
INGRESOS POR CARTERA DE CREDITOS	504.000.068	504.714.362	302.107.702	302.789.510	Alquiler de Premios y Servicios de Mantenimiento	(27.548.208)	(27.548.208)	(24.313.586)	(24.313.586)
INGRESOS POR OTROS CUENTAS POR COBRAR	10.800.781	10.800.781	0	0	RESERVAS POR OPERACIONES FINANCIERAS	(2.936.256)	(2,936,256)	(2,936,256)	(2,936,256)
INGRESOS POR INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES	0	0	0	0	MARGEN OPERATIVO BRUTO	270.036.884	268.232.266	206.827.282	206.856.065
INGRESOS POR OTRAS CUENTAS POR COBRAR	0	0	0	0	INGRESOS POR BIENES REALIZABLES	2.700.086	2.700.086	6.647.564	6.647.564
INGRESOS POR OFICINA PRINCIPAL Y SUCURSALES	0	0	0	0	INGRESOS POR OPERACIONES FINANCIERAS	0	0	0	0
OTROS INGRESOS FINANCIEROS	39.144	39.144	23.728	23.728	RESERVAS DE CAPITAL	4.374.006	4.495.961	1.577.548	1.619.340
GASTOS FINANCIEROS	(206.977.995)	(210.812.891)	(194.407.840)	(193.807.980)	GASTOS POR BIENES REALIZABLES	(2.435.426)	(2.435.426)	(1.620.225)	(1.620.225)
GASTOS POR CAPTACIONES DEL PUBLICO	(152.801.205)	(153.033.839)	(175.093.589)	(176.301.481)	GASTOS POR DEPRECIACION, AMORTI. Y DEVALUACION DE BIENES DIVERSOS	(19.807.818)	(19,807,818)	(10,299,714)	(10,299,714)
GASTOS POR OBLIGACIONES CON EL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA	0	0	0	0	MARGEN OPERATIVO NETO	254.782.341	254.787.976	203.127.078	203.212.770
GASTOS POR CAPY + VIGIL. CIVIL BANCO NACIONAL DE AHORRO Y PRESTAMO	(800)	(800)	(2.448.984)	(2,448,984)	PARAJOS EXTERIORDINARIOS	2.897.920	2.897.920	1.364.156	1.364.156
GASTOS POR OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIAÇÃO FINANCIERA	(17.180.180)	(17,180,230)	(6,699,015)	(6,699,015)	GASTOS EXTERIORDINARIOS	(6.101.211)	(6,101,211)	(3,662,760)	(3,662,760)
GASTOS POR OBLIGACIONES SUBORDINADAS	0	0	0	0	RESULTADO BRUTO ANTES DEL IMPUESTO	251.528.950	251,534,583	200,599,323	200,516,560
GASTOS POR OFICINA PRINCIPAL Y SUCURSALES	0	0	0	0	IMPUESTO SOBRE LA RENTA	(58,833,333)	(58,859,069)	(3,000,000)	(3,025,733)
OTROS GASTOS FINANCIEROS	0	0	0	0	RESULTADO NETO	192,695,617	192,675,514	197,599,323	197,599,323
MARGEN FINANCIERO BRUTO	567.964.182	571.488.873	495.108.588	498.567.387	Resultado Neto	19.266.552	19,266,552	19,609.020	19,609.020
INGRESOS POR RECUPERACIONES DE ACTIVOS FINANCIEROS	10.520.085	11,567,500	13,145,221	13,575,141	Impuestos indirectos	2.296.742	2,296,742	70.000	70.000
GASTOS POR INCUMPLIMIENTO Y DESVALORIZACION DE ACTIVOS FINANCIEROS	(88,422,462)	(88,422,462)	(81,793,486)	(81,793,486)	Funcionarios y Subordinados	2,296,742	2,296,742	0	0
GASTOS POR INCUMPLIMIENTO DE CREDITOS Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR	(88,422,462)	(88,422,462)	(81,793,486)	(81,793,486)	Otros Ingresos de Capital	0	0	0	0
CONSTITUCION DE PROVISION Y AJUSTES DE DISPONIBILIDADES	0	0	0	0	Impuestos Directos	171,128,228	171,128,228	178,461,718	178,461,718
MARGEN FINANCIERO NETO	490.061.785	484.842.119	388,519,321	390,487,240	Impuesto LOPAF	1.948,418	1,948,418	2,005,966	2,005,966
OTROS INGRESOS OPERATIVOS	232,454,307	229,587,443	193,201,440	193,020,751	MARGEN DE INTERMEDIAÇÃO FINANCIERA	192,695,617	192,675,514	197,5	

Balance General al 30 de Junio de 2005

(Expresado en miles de Bolívares)

	Al 30 de Junio de 2005	Al 31 de Diciembre de 2004		
	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales y Agencias	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales y Agencias
ACTIVO				
DISPONIBILIDADES	1.542.617.322	1.498.154.836	1.336.673.413	1.294.018.977
EFFECTIVO	188.245.782	188.245.782	229.343.531	229.343.531
BANCO CENTRAL DE VENEZUELA	1.064.651.108	1.064.651.108	912.259.812	912.259.812
BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL PAIS	2.874.197	2.874.197	5.570.829	5.570.829
BANCOS Y CORRESPONSALES DEL EXTERIOR	84.573.266	40.110.780	109.849.009	67.194.573
OFICINA MATRIZ Y SUCURSALES	0	0	0	0
EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO	202.329.676	202.329.676	79.651.232	79.651.232
(PROVISION PARA DISPONIBILIDADES)	(56.707)	(56.707)	(1.000)	(1.000)
INVERSIONES EN TITULOS VALORES	4.200.807.583	4.334.447.099	3.328.217.413	3.417.080.742
COLOCACIONES EN EL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA Y OPERACIONES INTERBANCARIAS	2.769.940.800	2.899.689.100	1.685.300.564	1.766.696.564
INVERSIONES EN TITULOS VALORES PARA NEGOCIAR	5.095.625	8.986.841	0	3.975.271
INVERSIONES EN TITULOS VALORES DISPONIBLES PARA LA VENTA	847.567.927	847.567.927	599.670.816	599.670.816
INVERSIONES EN TITULOS VALORES MANTENIDAS HASTA SU VENCIMIENTO	366.891.721	366.891.721	638.982.183	640.156.871
INVERSIONES DE DISPONIBILIDAD RESTRINGIDA	215.029.647	215.029.647	408.910.763	411.228.133
INVERSIONES EN OTROS TITULOS VALORES	1.812.603	1.812.603	1.812.603	1.812.603
(PROVISION PARA INVERSIONES EN TITULOS VALORES)	(5.530.740)	(5.530.740)	(6.459.516)	(6.459.516)
CARTERA DE CREDITOS	3.370.680.477	3.393.454.501	2.854.940.663	2.877.616.933
CREDITOS VIGENTES	3.431.924.510	3.455.733.172	2.914.170.042	2.937.382.111
CREDITOS REESTRUCTURADOS	5.319.059	5.319.059	8.510.559	8.510.559
CREDITOS VENCIDOS	21.754.088	27.784.721	13.364.106	18.824.195
CREDITOS EN LITIGIO	6.878.138	6.878.138	6.817.200	6.817.200
(PROVISION PARA CARTERA DE CREDITOS)	(95.195.318)	(102.260.589)	(87.921.244)	(93.917.132)
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	100.353.344	100.789.415	94.735.718	95.031.181
RENDIMIENTOS POR COBRAR POR DISPONIBILIDADES	0	0	0	0
RENDIMIENTOS POR COBRAR POR INVERSIONES EN TITULOS VALORES	57.893.421	57.969.566	52.045.943	52.079.470
RENDIMIENTOS POR COBRAR POR CARTERA DE CREDITOS	43.925.940	44.292.850	43.693.090	43.961.263
COMISIONES POR COBRAR	1.200.000	1.200.000	1.250.000	1.250.000
RENDIMIENTO Y COMISIONES POR COBRAR POR OTRAS CUENTAS POR COBRAR	37.198	37.198	17.186	17.186
(PROVISION PARA RENDIMIENTOS POR COBRAR Y OTROS)	(2.703.215)	(2.710.199)	(2.270.501)	(2.276.738)
INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES	40.672.985	38.528.385	34.467.690	32.552.490
INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES Y AFILIADAS	38.528.385	38.528.385	32.552.490	32.552.490
INVERSIONES EN SUCURSALES	2.144.600	0	1.915.200	0
(PROVISION PARA INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES)	0	0	0	0
BIENES REALIZABLES	2.758.006	2.758.006	1.214.523	1.214.523
BIENES DE USO	127.608.709	127.608.709	102.103.209	102.103.209
OTROS ACTIVOS	10.433.800	61.796.824	3.421.364	54.677.234
TOTAL DEL ACTIVO	9.395.932.226	9.557.537.775	7.755.773.993	7.874.295.289
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	1.705.601.411	1.743.387.265	1.691.464.991	1.694.452.431
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	1.859.398.245	1.859.398.245	1.673.931.124	1.673.931.124
OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA	0	0	0	0
CUENTAS DEUDORAS POR OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (F.M.H.)	0	0	0	0
OTRAS CUENTAS DEUDORAS DEL FONDO MUTUAL HABITACIONAL	0	0	0	0
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	6.960.622.477	7.603.581.813	7.118.157.484	7.628.757.326
OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS	0	0	0	0

Al 30 de Junio de 2005

Al 31 de Diciembre de 2004

	Balace de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales y Agencias	Balace de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales y Agencias
PASIVO				
CAPTACIONES DEL PUBLICO	7.836.485.578	7.997.516.417	6.262.275.494	6.378.399.089
DEPOSITOS EN CUENTAS CORRIENTES	3.907.988.554	3.996.358.358	3.415.227.420	3.477.773.054
<i>Cuentas corrientes no remuneradas</i>	<i>1.474.447.318</i>	<i>1.440.170.760</i>	<i>1.379.503.199</i>	<i>1.388.668.038</i>
<i>Cuentas corrientes remuneradas</i>	<i>2.433.541.236</i>	<i>2.516.187.598</i>	<i>2.035.722.221</i>	<i>2.091.105.016</i>
OTRAS OBLIGACIONES A LA VISTA	166.152.049	167.998.526	92.181.190	93.221.143
OBLIGACIONES POR OPERACIONES DE MESA DE DINERO	0	0	0	0
DEPOSITOS DE AHORRO	1.861.756.371	1.861.756.371	1.683.569.239	1.683.569.239
DEPOSITOS A PLAZO	1.807.033.462	1.872.015.359	989.183.209	1.036.046.348
TITULOS VALORES EMITIDOS POR LA INSTITUCION	0	0	0	0
CAPTACIONES DEL PUBLICO RESTRINGIDAS	93.555.142	99.387.803	82.114.436	87.789.305
OBLIGACIONES CON EL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA	0	0	0	0
CAPTACIONES Y OBLIGACIONES CON EL BANAP	226.991	226.991	423.413	423.413
OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	117.516.410	117.464.712	156.018.038	156.406.209
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCOERAS DEL PAIS HASTA UN AÑO	83.996.817	83.996.817	68.239.312	68.239.312
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL PAIS A MAS DE UN AÑO	0	0	0	0
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL EXTERIOR HASTA UN AÑO	1.698.158	1.646.460	445.942	398.866
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL EXTERIOR A MAS DE UN AÑO	0	0	0	0
OBLIGACIONES POR OTROS FINANCIAMIENTOS HASTA UN AÑO	29.565.000	29.565.000	84.399.000	84.836.247
OBLIGACIONES POR OTROS FINANCIAMIENTOS A MAS DE UN AÑO	2.256.435	2.256.435	2.933.784	2.933.784
OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACION FINANCIERA	48.452.670	48.452.670	27.792.913	27.792.913
INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR	12.747.545	13.005.569	8.717.090	8.868.441
GASTOS POR PAGAR POR CAPTACIONES DEL PUBLICO	12.356.386	12.614.410	8.241.069	8.392.419
GASTOS POR PAGAR POR OBLIGACIONES CON EL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA	0	0	0	0
GASTOS POR PAGAR POR CAPTACIONES Y OBLIGACIONES CON EL BANAP	0	0	0	0
GASTOS POR PAGAR POR OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	391.159	391.159	476.021	476.022
GASTOS POR PAGAR POR OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACION FINANCIERA	0	0	0	0
GASTOS POR PAGAR POR OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN CAPITAL	0	0	0	0
GASTOS POR PAGAR POR OBLIGACIONES SUBORDINADAS	0	0	0	0
ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS	417.580.725	417.949.109	403.848.241	405.706.420
OBLIGACIONES SUBORDINADAS	0	0	0	0
OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN CAPITAL	0	0	0	0
TOTAL DEL PASIVO	8.433.009.919	8.594.615.468	6.859.075.189	6.977.596.485
GESTION OPERATIVA	0	0	0	0
Patrimonio				
CAPITAL SOCIAL	91.834.151	91.834.151	91.834.151	91.834.151
CAPITAL PAGADO	91.834.151	91.834.151	91.834.151	91.834.151
APORTES PATRIMONIALES NO CAPITALIZADOS	67.494.964	67.494.964	67.494.964	67.494.964
RESERVAS DE CAPITAL	96.434.489	96.434.489	96.434.489	96.434.489
AJUSTES AL PATRIMONIO	0	0	0	0
RESULTADOS ACUMULADOS	691.303.212	691.303.212	636.312.869	636.312.869
GANANCIA O PERDIDA NO REALIZABLE EN INVERSIONES EN TITULOS VALORES DISPONIBLES PARA LA VENTA	15.855.491	15.855.491	4.622.331	4.622.331
(ACCIONES EN TESORERIA)	0	0	0	0
TOTAL DEL PATRIMONIO	962.922.307	962.922.307	896.698.804	896.698.804
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	9.395.932.226	9.557.537.775	7.755.773.993	7.874.295.289
INVERSIONES CEDIDAS				
CARTERA AGRICOLA DEL MES	132.926.980	132.926.980	130.207.831	130.207.831
CARTERA AGRICOLA ACUMULADA	517.939.711	517.939.711	513.202.454	513.202.454
CAPTACIONES DE ENTIDADES OFICIALES	2.459.453.742	2.462.367.536	1.426.620.912	1.431.558.857
MICROCREDITOS	113.349.484	113.349.484	77.742.446	77.742.446
CREDITOS VIGENTES ADAPTADOS A LA RESOLUCION N° 056.03	0	0	0	0
CREDITOS DE VEHICULOS BAJO LA MODALIDAD DE CUOTA BALON	359.381	359.381	712.383	712.383
CREDITOS HIPOTECARIOS INDEXADOS BAJO EL SISTEMA DE AHORRO HABITACIONAL	0	0	0	0
CREDITOS HIPOTECARIOS FUERA DEL SISTEMA DE AHORRO HABITACIONAL	2.416.749	2.416.749	0	0
CRÉDITOS HIPOTECARIOS INDEXADOS BAJO EL SISTEMA DE AHORRO HABITACIONAL	0	0	0	0
CRÉDITOS HIPOTECARIOS FUERA DEL SISTEMA DE AHORRO HABITACIONAL	2.210.544	2.210.544	2.998.048	2.998.048