



LA PREVENCIÓN CONTRA EL FRAUDE: La mejor forma de combatir a la delincuencia común y organizada.

En los últimos años el gobierno nacional y los diferentes sectores económicos han adelantado una decidida y valiente lucha contra la delincuencia común y organizada, buscando mejorar la calidad de vida de la población. En particular, el sector financiero de la mano de las autoridades ha desarrollado diferentes acciones que han permitido la captura de bandas delictivas y la disminución de los índices de delitos y fraudes cometidos contra los usuarios de sus servicios y sus instalaciones.

Por lo anterior, en la presente edición de *La Semana Económica* se muestran los principales planes y acciones que han desarrollado las entidades financieras para prevenir el fraude.

A. Frentes de Seguridad Empresarial.

Hace dos años y medio se conformó un grupo de trabajo permanente integrado por el sector financiero y la Dirección Central de Policía Judicial – DIJIN, cuyo objetivo fundamental es prevenir el fraude en el sector financiero. Desde entonces estas entidades han trabajado en forma coordinada y su trabajo diario ha implicado el apoyo mutuo en acciones operativas, de control e investigativas, logrando neutralizar organizaciones que afectan al sector y a la economía nacional.

El Frente de Seguridad Empresarial ha estado enmarcado en tres puntos de acción:

- El primero es la implementación de un sistema único de comunicación entre entidades financieras y autoridades, que ha permitido una reacción más rápida ante los eventos que se presentan.

- El segundo la realización de ciclos de capacitación mutuos que buscan mejorar el cono-

cimiento y accionar de entidades y autoridades frente a los casos que surgen.

- El tercero consiste en un acuerdo sobre el procedimiento para el intercambio de información de los delitos que afectan al sector, con el objeto de facilitar el trabajo de las autoridades en cuanto al reconocimiento y judicialización de los delincuentes. Este proceso ha facilitado la identificación y desarticulación de bandas dedicadas a cometer crímenes contra las entidades financieras, sus clientes y usuarios.

B. Rondas de fin de año en cajeros automáticos.

Debido a la importancia que representan los cajeros automáticos para el sector financiero y especialmente para sus clientes en razón a la versatilidad de su servicio 7 x 24, se decidió diseñar un proyecto que contrarreste el vandalismo en la época de fin de año. Este consiste en la realización de recorridos sectorizados por medio de patrullas para monitorear los cajeros automáticos durante el día y parte de la noche.

De igual manera se llevan a cabo inspecciones constantes para verificar que no existan problemas en las puertas de acceso y que no haya retenedores de tarjetas o cualquier otro dispositivo interno o externo que funcione como medio para la realización de actos delictivos.

Este es un esquema adicional y complementario a los mecanismos de seguridad que individualmente tienen todas las instituciones financieras, y se ha enfocado principalmente a cubrir aquellos cajeros que las entidades consideran de mayor riesgo.

Las rondas realizadas durante las temporadas navideñas de los últimos cuatro años, han mostrado excelentes resultados en la prevención de delitos, por esto son cada vez más las entidades que hacen parte del programa.

Este año participaron 11 entidades financieras con 984 cajeros automáticos (303 cajeros más que el año anterior), distribuidos en 9 de las

principales ciudades del país: Armenia, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Manizales, Medellín y Villavicencio. El plan inició el 27 de noviembre y finalizará el 10 de enero de 2005.

C. Acuerdos interbancarios.

En 1996 la Asociación Bancaria en nombre del sector financiero, la Policía Metropolitana de Bogotá y la Alcaldía Mayor de Bogotá firmaron el convenio sobre los *Requerimientos Mínimos de Seguridad Física para las Oficinas de las Entidades Financieras*. Este acuerdo establece el compromiso del sector financiero de trazar lineamientos concretos y exactos que permitan incrementar sustancialmente la seguridad de las entidades.

A raíz de su firma, se elaboró el acuerdo interbancario de *Requisitos Mínimos de Seguridad Física para las Oficinas de las Entidades Financieras en Bogotá*. Mediante este, cada entidad se compromete a realizar una evaluación de riesgos de seguridad en sus oficinas, con el fin de clasificar sus sucursales en función del tipo de riesgo que va de normal a extremo. Una vez hecha esta clasificación se establecen las medidas de seguridad mínimas que se debe tener en cada oficina. Este acuerdo fue definido inicialmente para las oficinas ubicadas en Bogotá, pero es importante resaltar que estas medidas se han implementado en buena parte de las oficinas ubicadas en todo el país.

Adicional a lo anterior, el sector financiero ha adoptado otros acuerdos interbancarios que promueven la aplicación de medidas preventivas y correctivas en las entidades. Dentro de estos se encuentran:

- *¿Cómo actuar antes, durante y después de un asalto en contra de una oficina?*; este acuerdo ofrece recomendaciones que buscan prevenir y establecer procedimientos para ser ejecutados en caso de que ocurran asaltos a las entidades financieras. Este mecanismo tiene aplicación en todo el país y fue avalado por la Fiscalía General de la Nación y la Policía Metropolitana de Bogotá, lo que facilita la labor de investigación de las autoridades.

- *Requisitos mínimos de seguridades físicas y de la información para cajeros automáticos, puntos de venta y tarjetas de crédito y débito*; este acuerdo ofrece recomendaciones sobre seguridad física y lógica de la información y de los dispositivos electrónicos.

D. Seguridad informática

En esta materia, también se han tomado diferentes medidas que buscan minimizar el riesgo de fraude en las operaciones de las entidades.

Una de ellas es el Decálogo de Normas de Seguridad para la utilización de canales electrónicos. Este documento constituye una recomendación sobre las medidas mínimas de seguridad que se deben tomar cuando se está haciendo uso de los canales electrónicos de las entidades financieras. Su objetivo es servir como guía en la elaboración de las medidas preventivas que se dan a los clientes del sector, sin importar el medio utilizado o la entidad financiera. El lenguaje utilizado en el documento busca que el mensaje dado a los clientes sea lo más claro y directo posible, de tal manera que cumpla el propósito de advertir sobre las medidas de seguridad que deben tomarse cuando se esté haciendo uso de los canales electrónicos que cada entidad ofrece.

Otro de los proyectos desarrollados por el sector en materia de seguridad informática lo constituyen las recomendaciones sobre Políticas de Seguridad Informática en el Sector Financiero Colombiano. En este caso, se trata de un documento que provee instrucciones claras sobre el manejo de la información en las organizaciones, con el fin de que éstas tomen medidas que permitan garantizar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información para disminuir el riesgo de fraude informático.

Un tercer documento elaborado por las entidades financieras es el denominado *Niveles de Seguridad en Redes de Comunicación*. Este trabajo reúne en forma sintética una descripción de la problemática de seguridad que se debe tener en cuenta en todas las operaciones que realiza una institución financiera a través de medios de comunicación.

Además de los programas y proyectos descritos, las entidades han adoptado diferentes políticas en sus sistemas informáticos que limitan el accionar delincuencia, mejorando el nivel de seguridad ofrecido a sus clientes y usuarios.

E. Espacios de discusión.

Por último, en el desarrollo de estos temas álgidos y de continua evolución donde día a día surgen nuevas técnicas y modalidades es necesario crear espacios de discusión, en donde se traten temas de actualidad que aporten a las entidades herramientas para desarrollar proyectos de prevención en todos los ámbitos.

Ejemplo de lo anterior fue el Primer Congreso de Prevención del Fraude y Seguridad, celebrado en noviembre de este año en la ciudad de Cartagena, donde se dieron a conocer los últimos avances y perspectivas en el campo de la prevención y control del fraude del orden nacional e internacional y se promovió aún más el fortalecimiento de las relaciones de apoyo y colaboración entre gobierno y el sector privado.

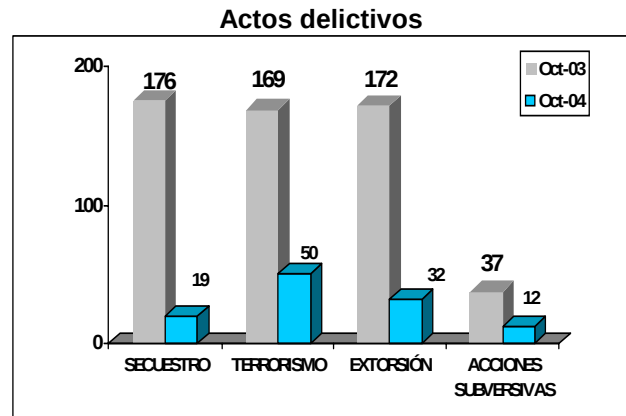
Veamos algunos temas tratados en dicho congreso que vale la pena resaltar:

- Reducción de los actos delictivos

El Director de la DIJIN dio varias noticias positivas en cuanto a la reducción de los actos violentos y delictivos en el país en los últimos años.

La siguiente gráfica muestra un comparativo del comportamiento delictivo durante los meses de octubre de 2003 y 2004, donde es evidente su disminución.

Gráfica 1

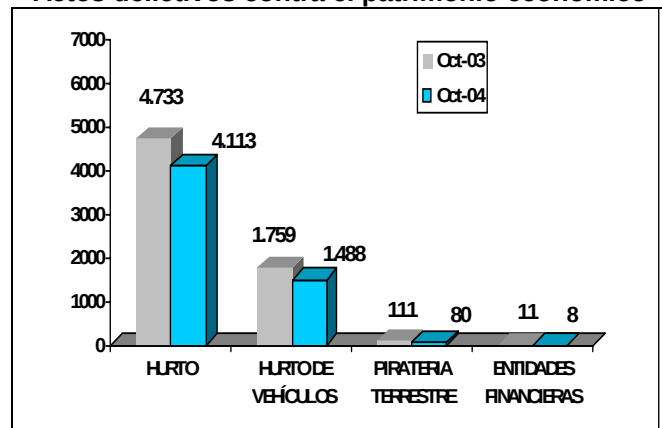


Fuente: Policía Nacional DIJIN, comparativo octubre de 2003 y octubre de 2004.

Los delitos contra el patrimonio económico en el 2004 se redujeron en 12% con respecto al año anterior.¹ La siguiente gráfica muestra un comparativo de su comportamiento durante los meses de octubre de 2003 y 2004.

Gráfica 2

Actos delictivos contra el patrimonio económico

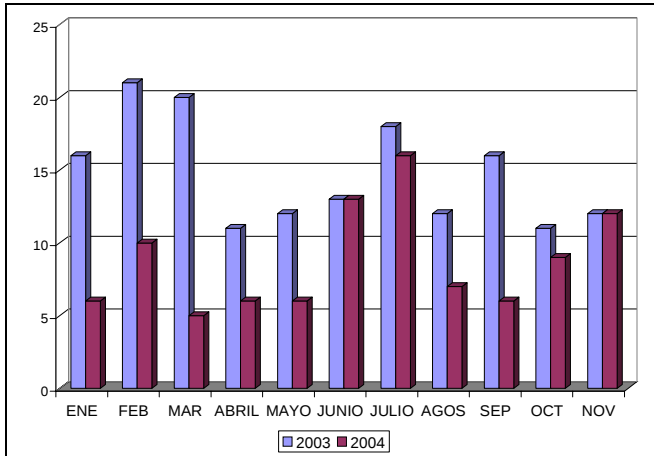


Fuente: Policía Nacional DIJIN, comparativo octubre de 2003 y octubre de 2004.

En el 2004 el número de hurtos al sector financiero también se redujo, como lo muestra la siguiente gráfica.

¹ Boletín Semanal de Criminalidad No. 046 – 2004 Policía Nacional - DIJIN

Gráfica 3
Número de hurtos cometidos contra el sector financiero



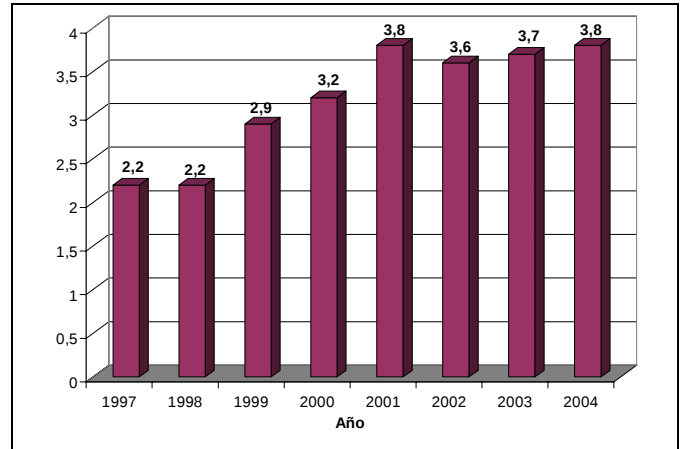
Fuente: Policía Nacional DIJIN

- Fraude en algunos casos sinónimo de corrupción

Por otra parte, retomando los conceptos de la ética y los valores que están detrás de los actos delincuenciales, Transparencia por Colombia, abordó un elemento crucial como es el de la corrupción y su incidencia en los actos fraudulentos. Esta organización dio a conocer el índice de percepción de corrupción de Colombia para el 2004 el cual fue de 3.8², ubicándose en el puesto 60 entre 146 países y evidenciando que la corrupción sí es un problema en nuestro país y trasciende a todos los niveles de la economía.

La siguiente gráfica evidencia que en los últimos siete años el país ha venido mejorando en los resultados obtenidos en este índice, pasando de 2.2 en el año 1997 a 3.8 en el año 2004. Sin embargo los resultados siguen siendo marginales e incipientes.

Gráfica 4
Índice de percepción de corrupción en Colombia



Fuente: Transparencia por Colombia

- Rápido desarrollo tecnológico de la delincuencia organizada

De otra parte, en los temas sobre fraude informático, se evidenció que cada vez surgen nuevas modalidades, sofisticadas y complejas que requieren de esfuerzos especializados y permanentes para controlarlas. En esto se resalta la necesidad imperiosa de intercambiar información oportunamente entre los afectados para poder conocer las tipologías de fraude que se pueden presentar en las entidades financieras.

Sin embargo, aunque la situación es compleja es importante destacar que existen metodologías, herramientas, mejores prácticas, y espacios de intercambio de información, elementos que en su conjunto constituyen apoyos valiosos en esta lucha contra el fraude.

- Basilea II

Finalmente, otro aspecto crucial para tener presente es que con el desarrollo de Basilea II será necesario adelantar esfuerzos técnicos muy precisos y detallados pues el concepto de riesgo operacional incluye los fraudes internos y externos, el riesgo informático, el de personal y el de procesos.

² Transparencia Internacional, la ONG líder en el mundo en la lucha contra la corrupción, evalúa la percepción de corrupción en 146 países del mundo. Para ello utiliza diferentes encuestas que aplica a **empresarios, académicos y analistas de riesgo**. Los puntajes oscilan entre 0 y 10 donde 10 significa un menor riesgo de corrupción.

Conclusiones finales

- Esta breve descripción de los programas y proyectos es una clara muestra del enorme esfuerzo realizado por las entidades financieras para prevenir el fraude y garantizar una mayor seguridad a sus usuarios y procesos de servicios, el cual ha contado con el constante apoyo de las autoridades competentes del país. Sin embargo, el camino por recorrer es largo, no sólo por las aún muy elevadas cifras sobre el crimen en todas sus manifestaciones, sino también por el surgimiento de nuevas formas delictuales más sofisticadas y especializadas.
- La prevención del fraude es un plan de mejoramiento continuo que requiere de espacios de discusión que permitan conocer la problemática que enfrenta el sector, así como los avances nacionales e internacionales que ayudarán a marcar la pauta para el futuro.
- El sector ha recibido apoyo continuo de la Policía Nacional en todas sus campañas de prevención y muestra de ello es la reducción de los actos delictivos contra la seguridad física de las entidades.
- La seguridad informática es uno de los frentes de prevención más desarrollado por las entidades financieras que han venido estableciendo una serie de medidas y proyectos para disminuir el riesgo de fraude informático.
- Por último, la prevención del fraude constituye un enorme reto y definitivamente es una labor que debe ser integral y compartida entre los sectores privados, los reguladores, las autoridades y la sociedad en su conjunto.