

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
LICENCIATURA EN INVESTIGACIÓN CRIMINAL Y FORENSE

"PROCEDIMIENTOS Y LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN EN LA CLONACIÓN Y USO ILÍCITO DE
TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO"
TESIS DE GRADO

ERICK FERNANDO CRUZ SÁNCHEZ
CARNET 23523-12

SAN JUAN CHAMELCO, ALTA VERAPAZ, SEPTIEMBRE DE 2017
CAMPUS "SAN PEDRO CLAVER, S . J." DE LA VERAPAZ

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
LICENCIATURA EN INVESTIGACIÓN CRIMINAL Y FORENSE

"PROCEDIMIENTOS Y LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN EN LA CLONACIÓN Y USO ILÍCITO DE
TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO"

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

POR

ERICK FERNANDO CRUZ SÁNCHEZ

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO EN INVESTIGACIÓN CRIMINAL Y FORENSE

SAN JUAN CHAMELCO, ALTA VERAPAZ, SEPTIEMBRE DE 2017
CAMPUS "SAN PEDRO CLAVER, S . J." DE LA VERAPAZ

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

DECANO: DR. ROLANDO ESCOBAR MENALDO
VICEDECANA: MGTR. HELENA CAROLINA MACHADO CARBALLO
SECRETARIO: LIC. CHRISTIAN ROBERTO VILLATORO MARTÍNEZ

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

LIC. JUAN RAMIRO SIERRA REQUENA

TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

ING. FREDY YOSCAEL BUEZO VASQUEZ

Agradecimientos.

DIOS	Por darme la vida y la sabiduría para afrontar cada prueba en la vida.
Mi madre	Por enseñarme a ser una persona luchadora no importando las circunstancias y su apoyo incondicional. .
Mis hermanos	Por alentarme a seguir con mis sueños.
Mi esposa e hijo	Fuente de inspiración en mis noches de desvelos, para poder darles una mejor calidad de vida.
A mi asesor Lic. Juan Ramiro Sierra.	Por el tiempo y dedicación que me brindo en este proceso y en mi formación como profesional.
A Edgar Leonel Leonardo	Por haber dado de su tiempo y apoyo incondicional para cubrir mi puesto de trabajo, sacrificando tiempo y en casos hasta salud sin escatimar esfuerzos para que yo pudiese cumplir mis sueños de ser un profesional.
Compañeros de estudio	Por su apoyo incondicional y palabras de aliento en los momentos más difíciles.

Los comentarios y opiniones realizados en la presente tesis son responsabilidad exclusiva del autor: Erick Fernando Cruz Sánchez.

Listado de abreviaturas.

Co.	Compañía.
Cía.	Compañía.
POS	Máquina de Punto de Venta/Servicio.
S.A.	Sociedad Anónima.
mm.	Milímetros.
ISO	Organización de Estándares Internacionales.
Etc.	Etcétera.
CVV.	Card Validation Value.
BI.	Banco Industrial.
NIP.	Número de Identificación Personal.
DPI.	Documento Personal de Identificación.
WI-FI.	Internet Inalámbrico.
URL.	Localizador Uniforme de Recursos.
ATM.	Cajero Automático.
PIN.	Número de Identificación Personal.
SMS.	Mensaje de texto.
P.B.X.	Ramal Privado de Comunicación automática.
UNODC.	Oficina de la Naciones Unidas contra las Drogas y el Delito.
GPS.	Sistema de Posicionamiento Global.
DPTC.	División Policía Técnica y Científica.
DICRI.	Dirección de Investigaciones Criminalísticas.
MP.	Ministerio Público.
UNICAP.	Unidad de capacitación.
INEES.	Instituto de capacitación de estudios estratégicos y de seguridad.

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	I
INTRODUCCIÓN	III
CAPÍTULO I	1
1.1. Antecedentes históricos.....	1
1.2. Origen del dinero y el crédito.	1
1.3. Origen del sistema bancario.....	4
1.4. Los bancos y sus aspectos legales.	11
1.4.1. Estructura y evolución.....	12
1.5 Origen de la tarjeta de crédito y débito.....	12
1.5.1 Agentes económicos.....	19
1.5.2 Las tarjetas de crédito y sus aspectos legales	20
1.6 Elementos físicos de la tarjeta de crédito.....	22
1.7 Clasificación de la tarjeta de crédito.....	26
1.8 Tipos de tarjeta de crédito.....	27
1.9 Partes de la tarjeta de débito.....	33
1.9.1 Aspectos externos de una tarjeta de débito.....	37
1.10 Tipos de tarjeta de débito.....	38
1.11 Diferencia entre tarjeta de crédito y débito.....	41
CAPÍTULO II	43
2.1 Delitos con tarjetas de crédito y débito	43
2.1.1 Delito.	43
2.2 Hurto de tarjeta de crédito o débito.	45
2.3 Tarjeta de crédito o débito no recibida por el titular	50
2.4 Solicitud de tarjeta de crédito o débito fraudulenta.	50
2.5 Falsificación de tarjeta de crédito o débito.....	51
2.6 Crimen de tarjeta no presente.....	52

CAPÍTULO III	55
3.1 Fraude con tarjeta de crédito o débito	55
3.2 Fraude.	55
3.3 Definición de fraude con tarjeta de crédito o débito	57
3.4 Clonación.....	57
3.5 Skimming y Scanning.....	59
3.5.1 Como evitar ser víctima del skimming y scanning.....	59
3.6 Phising.....	60
3.7 Prevención de fraude con tarjeta de crédito o débito.....	61
CAPÍTULO IV.....	62
Procedimientos y líneas de investigación en la clonación y uso ilícito de tarjetas de crédito y débito.	
4.1 Función de la Superintendencia de Bancos (SIB) ante los delitos cometidos con tarjetas de crédito o débito.....	62
4.2 Procedimientos establecidos para la investigación de delitos referentes a tarjetas bancarias.....	65
4.3 Procedimientos de investigación forense sobre delitos cometidos con tarjetas de crédito y débito en Estados Unidos.....	67
4.4 Procedimientos de investigación forense sobre delitos cometidos con tarjetas de crédito y débito en México.....	70
4.5 Procedimientos de investigación forense sobre delitos cometidos con tarjetas de crédito y débito en el Salvador.....	75
4.5.1 Aspectos operativos a seguir por el investigador.....	75
4.5.2 Personal técnico en inspecciones oculares.....	76
4.6 Procedimientos de investigación forense sobre delitos cometidos con tarjetas de crédito y débito en Guatemala.....	77
4.6.1 Metodología general de investigación en el lugar de los hechos.....	78

4.7 Función del Ministerio Público en la investigación de clonación y uso ilícito de tarjetas bancarias.....	83
4.7.1 Concepto.....	83
4.7.2 Funciones.....	84
4.7.3 Logros investigativos del Ministerio Público.....	86
4.7.4 Principios que rigen sus funciones.....	88
4.8 Dirección de investigaciones criminalísticas (DICRI)	90
4.8.1 Historia de la Dirección de Investigaciones Criminalísticas (DICRI).....	91
4.8.2 La función principal de la Dirección de Investigaciones Criminalísticas (DICRI).....	92
4.8.3 Profesionalización de la Dirección de Investigaciones Criminalísticas (DICRI).....	93
CAPÍTULO V.....	95
ANÁLISIS, DISCUSIÓN Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	95
CONCLUSIONES.....	102
RECOMENDACIONES.....	104
ANEXOS.....	106
REFERENCIAS.....	109

RESUMEN EJECUTIVO.

La presente tesis sintetiza los procedimientos y líneas de investigación en la clonación y uso ilícito de las tarjetas de crédito y débito tanto de nuestro país como los procedimientos establecidos por otros países dado que enmarcan una misma línea y procedimiento llevando a la lógica de poder esclarecer el hecho a base de buenos procedimientos y documentación adecuada auxiliándose de medios como lo es la fotografía, video y aparatos como el sistema de geo posición universal para hacer los respectivos croquis de donde se procesa la escena, dado todo esto, serán los medios utilizados en un debate como prueba de cómo se dio el hecho y de los mecanismos que se pudieron utilizar por parte de los delincuentes para consumir el delito.

También es importante mencionar que por tratarse de delitos electrónicos estos merecen un trato especial ya que su manejo es súper importante debido a que no tiene que sufrir ninguna alteración en la composición de los datos. Es por ello que dentro del plano investigativo de este tipo de delitos la dirección de investigaciones criminalísticas permite establecer líneas efectivas y concisas ya que lo que busca es el esclarecimiento de la verdad.

Es a través del análisis de resultados donde se ve la deficiencia de nuestro sistema penal ya que en nuestra legislación no hay algún artículo que tipifique el delito de clonación por lo cual es eminentemente importante el poder hacer una propuesta de ley para poder establecer este flagelo como delito, también mencionare que el ente investigador al momento de documentar un tipo de delito como estos debe de encuadrarlo a una figura penal lo que en ocasiones provoca que el ente juzgador de sin merito las acusaciones y deje en libertad a los que cometen el delito.

También la población o usuarios de tarjetas de crédito y débito deben estar documentados e informados de los modos de operar de los delincuentes para evitar que afecten su patrimonio y ser víctimas de robo o clonación de sus tarjetas, ya que de ser así tendrá que sufragar gastos innecesarios si es que no se cuenta con la cobertura de un seguro sobre fraudes que pueda sufrir la tarjeta de la cual es titular.

El trabajo de investigación se encuentra estructurado por cuatro capítulos, siendo el último el análisis y discusión de resultados con respecto al eje central de investigación, el cual refleja los hallazgos encontrados mediante la correcta aplicación de los instrumentos.

INTRODUCCIÓN.

La innovación y el paso vanguardista de la tecnología en materia de productos bancarios a derivado que dichas entidades introduzcan al mercado las tarjetas de crédito y débito, que hoy en día son usadas por los Guatemaltecos como medio de pago y que son también definidas como dinero plástico, estos medios que persiguen satisfacer las necesidades de sus usuarios también conllevan responsabilidades y obligaciones ya que la definición de nuestra legislación en el código de comercio establece a quienes y de qué forma se emiten las tarjetas de crédito.

También históricamente nos encontramos que la tarjeta de crédito tuvo su primera aparición en el año de 1914 emitida por western Unión en Estados Unidos, mientras que a Guatemala hace su aparición en los años de 1960-1961 a través de Cuentas Sociedad Anónima lo que demuestra la necesidad del ser humano de satisfacer sus necesidades apegado a la innovación, el paso vanguardista también llevo a que personas inescrupulosas pudieran obtener beneficios de manera ilícita afectando el patrimonio económico de los clientes.

La aceptación y presencia en el mercado bancario guatemalteco de las tarjetas de crédito y débito ha llevado consigo el riesgo de fraude por medio del Scanning, Phising o Clonación medios electrónicos que son utilizados para el robo de información de los tarjetahabientes y así poder obtener beneficios de manera fraudulenta, es por ello que los **Procedimientos y líneas de investigación en la clonación y uso ilícito de las tarjetas de crédito y débito** están tomando auge en nuestro país por medio de los entes investigadores encargados en la materia ya que este flagelo es uno de los medios que se está volviendo común en nuestro país.

Es por ello que la realización y contenido de la presente tesis refiere en su capítulo I, antecedentes históricos, el origen del dinero y el crédito, origen del sistema bancario, origen de la tarjeta de crédito y débito, las tarjetas de crédito y sus aspectos legales, elementos, clasificación, tipos, partes de las tarjetas de crédito y débito, diferencias entre tarjetas de crédito y débito. Capítulo II, delitos con tarjetas

de crédito, definición de delito, hurto de tarjeta de crédito o débito, solicitud de tarjeta de crédito o débito fraudulenta, falsificación de tarjeta de crédito o débito, crimen de tarjeta no presente, Capítulo III, fraudes con tarjetas de crédito o débito, definición de fraude, clonación, skimming, scanning, como evitar ser víctima de skimming scanning, phishing, prevención de fraude con tarjeta de crédito o débito.

Tomando en cuenta que la clonación es un término usado en la actualidad para indicar que es una copia exacta de alguna cosa y en el caso de las tarjetas de crédito, se utiliza el mismo término. Dada su importancia e impacto en la sociedad de Guatemala y por la seguridad jurídica que el Estado está obligado de garantizar a sus habitantes, se analiza dicha problemática delictiva actual.

La astucia con la que operan los miembros de bandas que se dedican a clonar tarjetas de crédito, da muestra que han trabajado o conocen el sistema de los bancos y emisores de tarjetas en general a la perfección y están informados sobre el funcionamiento de los sistemas operativos en lo que respecta a las tarjetas de crédito y débito.

Lo que comenzó con bandas extranjeras, hoy está en manos de nacionales que compran las maquinas clonadoras vía Internet. Los bancos y emisores de tarjetas de crédito ofrecen seguros y prefieren arreglar con el cliente el problema de la clonación de su tarjeta de crédito, pues el cliente sin ningún amparo legal se ve como una total víctima.

Los delitos, para su persecución penal, deben estar tipificados como tales en la legislación guatemalteca. La correcta interpretación y regulación por parte del legislador, y la toma de conciencia por parte de los jueces que se encuentran ante nuevos métodos de estafa y fraude, permite que sin la ayuda del legislador el juez solamente es un observador que no puede moderar ni la fuerza ni el rigor de las leyes.

Por tal motivo, se ve imperante la necesidad de establecer mecanismos de acción, de manera sistematizada que permitan la investigación de dichos hechos delictivos, tal como lo es la clonación de las tarjetas de crédito y débito.

Derivado de lo anterior, se plantea la siguiente pregunta central: ¿Cuáles son los procedimientos y líneas de investigación a emplearse en la clonación y uso ilícito de tarjetas de crédito y débito?

Y el capítulo IV denominado Procedimientos y líneas de investigación en la clonación y uso ilícito de tarjetas de crédito y débito, el cual está integrado por los temas: función de la superintendencia de bancos ante los delitos cometidos con tarjetas de crédito y débito, procedimientos de investigación forense sobre delitos cometidos con tarjetas de crédito y débito en Estado Unidos, procedimientos de investigación forense sobre delitos cometidos con tarjetas de crédito y débito en México, procedimientos de investigación forense sobre delitos cometidos con tarjetas de crédito y débito en el Salvador, procedimientos de investigación forense sobre delitos cometidos con tarjetas de crédito y débito en Guatemala, metodología general de investigación en el lugar de los hechos, función del Ministerio Público en la investigación de clonación y uso ilícito de tarjetas bancarias, logros investigativos del Ministerio Público, principios que rigen sus funciones, dirección de investigaciones criminalísticas, historia y función de la dirección de investigaciones criminalísticas.

De ahí parte el estudio de este tema por las circunstancias en que se da este tipo de fraude el cual ha provocado una vulneración de los derechos de los tarjetahabientes debido a que las tarjetas de crédito y débito son susceptibles de falsificación y clonación, mecanismos que con la adecuada investigación y procesamiento de la información por parte de los entes investigadores al cometerse el fraude serán fáciles de rastrear y con ello minimizar los tiempos de respuesta en los casos denunciados para poder llevarlos a juicio y lograr una sentencia de culpabilidad.

Cuando se afecta el patrimonio, tal y como se evidenció con el desarrollo del trabajo que se presenta, el agraviado busca precisamente la devolución económica de lo defraudado, y en muchos casos, no pretende una sanción penal, como por ejemplo, la prisión, sino la devolución y el pago de daños y perjuicios que se ocasionaron por la lesión a este bien jurídico tutelado. El abordaje de este procedimiento siendo

jurisdicción del Ministerio Público y como órgano auxiliar de la administración de justicia y encargado de la investigación y persecución penal en materia de delitos informáticos ha logrado efectuar las diligencias respectivas en el manejo y documentación de la evidencia ya que los delitos de naturaleza electrónicos deben considerarse o tratarse con protección especial.

En consideración esta tesis dará un aporte importante al lector debido a que en materia de procedimientos y líneas de investigación en casos de tarjetas de crédito y débito existe muy poco material didáctico relacionado con el tema, dado que la información es restringida, ya que el ente investigador, dígase Ministerio Público o entidades Bancarias afectadas manejan bajo confidencialidad su líneas de investigación para que así el delincuente no este un paso delante de sus procedimientos a aplicar.

CAPÍTULO I

1.1 Antecedentes históricos

Desde tiempo remotos la humanidad o el hombre en si necesitó de algunos enseres que no poseía con lo cual le llevo a poder intercambiar de sus excedentes por otros que también fueren excedentes para otro ser humano , de ahí nace el trueque medio por el cual es entendido que no es más que el intercambio de un bien por otro a entera satisfacción de las partes que intervienen, es entonces donde se le empieza a dar un valor simbólico a cada bien o enser que se utiliza para el intercambio , este tipo de transacción fue relevante dentro de la evolución del intercambio de bienes debido a que fue donde nació la necesidad de poder manejar un crédito por la adquisición de dicha mercadería, el cual en su inicio fue manejado a la palabra es decir que el adquirir un bien a la palabra era hacer una transacción entre caballeros por lo que este aspecto era bien respetado, posteriormente con el surgimiento de la moneda, donde se le asignaba un valor representativo a las cosas, era mucho más sencillo poder realizar el cambio de un valor real por un valor representativo, como lo es el dinero.

1.2 Origen del dinero y el crédito

Es entonces evidente que desde tiempos remotos ya se viene dando una figura a las transacciones realizadas por medio de crédito por lo que antecedentes históricos nos dan a entender sobre el origen de los títulos de crédito, mismos que describe y relata el Guatemalteco Rene Arturo Villegas Lara, quien dice que: “En la última etapa de la edad media, cuando el tráfico comercial se intensificó a través del mar mediterráneo, los atracadores pirateaban a los comerciantes y a las naves mercantes cuando regresaban a sus ciudades con el producto de las negociaciones. El transporte de dinero en efectivo era inseguro por dichas circunstancias. Surgió entonces la necesidad de transportar dinero a través de documentos que representaran esos valores dinerarios, sin que se diera el hecho material de portar monedas en efectivo. Así fue como las entidades bancarias empezaron a usar los títulos de crédito que llenaban esas necesidades y los comerciantes encontraron

una forma que les proporcionaba la seguridad necesaria a las transacciones comerciales que se daban de plaza a plaza. En Guatemala, desde las ordenanzas de Bilbao, pasando por el código civil de 1877, el código civil de 1942 y el código civil de 1970, siempre ha existido legislación sobre los títulos de crédito; y cuando fue oportuno, rigió el reglamento uniforme de la Haya en 1912, que pretendía normar la letra de cambio a nivel internacional y que más tarde se concretó en la ley uniforme aprobada en la conferencia de Ginebra en 1930. Existiendo diferentes concepciones sobre lo que son los títulos de crédito y las que obedecen a los diversos sistemas jurídicos que conoce el derecho comparado, podemos afirmar que a nuestro derecho actual no puede considerársele inspirado en una sola corriente, ya que las corrientes que campean en el contenido del código de comercio de Guatemala, particularmente en materia de títulos de crédito son de ideas italianas o alemanas.”¹

Se da la mención de los títulos de crédito debido a que es el origen en si de un documento legal que establecía una relación entre dos personas interesadas en determinado bien o servicio, por lo cual este documento dio auge a la creación de un documento que representara valor, mismos que tenían un valor legal ante las legislaciones guatemaltecas, aun en las reformas que ha sufrido el código civil mantiene sus mismas directrices para poder manejar este tipo de documentos por lo que rigen una adecuada participación de las partes.

También podemos decir que las tarjetas de crédito y débito son un medio de prueba del contrato, pero del cual se puede prescindir de su tenencia debido a que en estos tiempos por el avance tecnológico se pueden efectuar compras vía telefónica por internet o débitos automáticos a cuentas registradas a favor del consumidor por lo cual el proveedor no las tiene a la vista, lo cual posibilita al usuario a efectuar compras de bienes y servicios a nivel local como internacional, dando consigo un enlace directo no importando la posición en que se encuentre el proveedor en el mundo.

¹ Villega Lara, Rene Arturo. Derecho Mercantil Guatemalteco. Tomo III, Pág. 94

“La tarjeta de crédito es una operación mediante la cual el emisor, banco o institución financiera, concede al titular de la misma un crédito rotatorio de cuantía determinada, gracias a un contrato de apertura de crédito celebrado entre ambos, con el objeto de que el usuario lo emplee en la adquisición de bienes o el pago de servicios proporcionados por establecimientos comerciales afiliados al sistema, vinculados al emisor por el respectivo contrato de afiliación, que obliga a dichas casas comerciales a aceptar el pago mediante el uso de la tarjeta y al banco a pagarles, dentro de cierto lapso de tiempo, de dichas adquisiciones o servicios”.²

El profesor en Derecho Comercial, Ricardo Sandoval, en su definición profundiza y enfatiza sobre la importancia que conlleva el banco en la concesión de estos contratos ya que los sujetos que forman parte de esta relación contraen ciertas características de obligaciones y derechos entre ambos.

“Un documento emitido por una Sociedad Mercantil, y distribuido en algunos supuestos, por una entidad bancaria, mediante el cual el usuario titular, puede adquirir una serie de prestaciones en determinados establecimientos, y en el que subyacen uno o más contratos de crédito, según sean para el uso del propio establecimiento emisor, grandes almacenes o varios de ellos, determinados por la propia emisora”.³

En la transcripción anterior de Teresa Beltrán se logra establecer también que las tarjetas de crédito no son privativas de los bancos, sino que ya se emiten derivado de la amplitud del servicio que esta presta, mediante comercios afiliados a los bancos para que estos sirvan de intermediarios para la propia adquisición del contratante, lo que quiere reflejar el alto nivel de competitividad que en ella se plasma para su distribución y adquisición.

En el cumplimiento de su función la tarjeta de crédito responde a las necesidades del usuario con el objeto del desarrollo comercial, y la finalidad de la creación de un

² Sandoval, Ricardo. 1988. La operación de Tarjeta de Crédito. Revista de Derecho, Universidad de Concepción. N°184. Pag.73.

³ Beltrán, Teresa. 1994. Aspectos Jurídicos de los contratos atípicos. Segunda edición. Editorial José María Bosh, Editor. Pág. 134.

record crediticio de su titular dando una garantía y una sustitución al dinero como medio de pago.

1.3 Origen del sistema bancario

La historia de la Banca en Guatemala no se puede describir, sin tomar en cuenta aspectos históricos y los principios que le dieron origen a los bancos que hoy están el sistema financiero, y esto se encuentra íntimamente ligado a la circulación y el valor del dinero que desde épocas coloniales, surgieron en Guatemala. Tal y como es en la actualidad el uso y el valor de las monedas desde su aparición fue la causa de los primeros casos de delincuencia y corrupción, y debido a que la primera moneda que circulo en Guatemala fue el Tomín el cual represento un valor monetario en el pago de tributos, también es cuando aparece el Macaco, mismo que alcanzó un valor y relevancia debido a que también fue susceptible de falsificación y debido a ello origino que la acuñación tuviera una modificación en el año de 1651, y con el paso del tiempo se da la aparición de las primeras monedas acuñadas, las que también sufren cambios a solicitud de la corona española, debido a que solicita que su escudo queda terminantemente prohibido que aparezcan en las monedas guatemaltecas, por ello se da el primer intento por establecer la primera institución bancaria en el año de 1826 y así lograr un mejor control y circulación de las monedas en Guatemala, mismo que jamás abrió sus puertas al público debido a que en esa época operaban los prestamistas y las casas de empeño quienes manifestaron para que la apertura no se diera. Posterior a todo ello el segundo intento se da el de un banco con características Suizas mediante el Decreto 22, quien también fracasa debido a las casas de empeño y los prestamistas con la diferencia de que acá ya juega un papel importante la iglesia católica quien manejaba las operaciones monetarias en 1864. Luego se da un tercer intento para la creación del Banco Agrícola Hipotecario con la diferencia de que este es mediante Decreto 104 y 105 en los cuales establecieron la expropiación de los bienes a nombre de la Iglesia lo cual propicio a que perdiera toda potestad operaria en relación a asuntos dinerarios, este banco debido a las malas administraciones

se declara en quiebra durante el gobierno de Justo Rufino Barrios y con este descalabro económico se da la creación del Banco Nacional de Guatemala el cual se funda con el dinero de todo lo subastado de lo expropiado a la Iglesia y recuperación de préstamos otorgados por la iglesia, el cual abrió sus puertas el 01 de julio de 1874 el cual también quebró es por ello que se toman en cuenta como las primeras experiencias bancarias en Guatemala. Luego se da un cuarto intento por la creación del Banco Internacional de Guatemala el cual por el crecimiento económico y comercial de Guatemala también propicia a la aparición del Banco Popular y Caja de Ahorro de Guatemala, del cual también surge el Banco Comercial de Guatemala en el año de 1891 y en el año de 1893 surge el Banco Credito Hipotecario de Guatemala. Y es en esta fase de la evolución económica Guatemalteca que en el día 14 de octubre de 1894 se establecen estatutos para la creación del Banco de Guatemala siendo su mayor accionista la empresa Schuartz y Co. Y de lo cual hoy se puede decir que es quien rige la banca en Guatemala.

“Una de las primeras monedas puestas en circulación en Guatemala, fue el Tomín la cual fue una de las monedas de Plata que introdujeron los españoles a su llegada a Guatemala y la parte sur de América, esta moneda fue establecida como el medio de pago con el cual los indios pagaban sus tributos a la corona española. Las monedas Macuquinas fueron recogidas en su mayoría y las pocas que quedaron en circulación eran recibidas aunque su valor se redujo a seis y dos reales, las monedas que fueron recogidas sirvieron para ser fundidas.

La Falsificación de las Macuquinas o Moclones obligo en el año de 1651, que el 14 de Mayo se ordenara por Cedula Real, que el acuñamiento de monedas debía hacerse en forma circular y con cordoncillo, debido a que los Moclones, por su forma irregular era de fácil falsificación y se prestaban para fraudes. Tuvo que pasar casi un siglo, antes que fueran puestas en circulación las primeras monedas acuñadas en Guatemala, se fabricaron el 19 de Marzo de 1733, y puesta en circulación de acuerdo con fecha 20 de Abril del mismo año. El 19 de Marzo de 1824, quedo prohibido la acuñación de monedas con el escudo de España, para las monedas

que circulaban en Guatemala, debiendo ser a partir de la presente fecha el nuevo diseño con el escudo de la Federación de Provincias Unidas de Centroamérica.

Fue para el año de 1826 cuando se hizo el primer intento de establecer una institución Bancaria que controlara y rigiera la circulación de monedas en Guatemala, autorizándose el establecimiento del primer Banco de Guatemala, sin embargo este Banco nunca llegó a abrir sus puertas, debido a que los prestamistas de la ciudad iniciaron un boicot para que su apertura no se llevara a cabo. Sin embargo también eran muchos los establecimientos que operaban como montes de piedad, que eran como en la actualidad, los lugares a donde se podía acudir en necesidades de dinero, por medio del empeño o de hipotecar las escrituras de sus bienes, y que tal y como es en la actualidad eran víctimas de los usureros, eran estos montes de piedad o establecimientos practicantes de la usura.

Se puede decir sin extendernos en el tema de la moneda, que estos fueron los orígenes por lo cual el país se vio en la necesidad de crear instituciones financieras y de crédito serias y responsables ya que a la vez que surgieron los primeros movimientos económicos y productivos en el país, también surgieron y se dio origen a los delincuentes, falsificadores y defraudadores financieros y monetarios, que hizo necesario el establecimiento de las primeras entidades bancarias del país, cuya necesidad era el de mantener un control sobre la circulación de monedas, los préstamos monetarios y el control legal y jurídico sobre las mismas operaciones.

Fue hasta el 17 de Septiembre de 1864 cuando por medio de Decreto Ley número 22, emitido por el Gobierno, cuando se le otorgó la autorización y concesión por treinta años al Márquez Enrique de Tilly, y al Banco General Suizo, para que fundara en Guatemala el primer "Banco Nacional" el cual fue constituido como una Sociedad Anónima, fundada con un capital de Dos Millones de pesos dividido en Veinte Mil acciones de cien pesos cada una y a la cual se le otorgó el privilegio exclusivo de poder emitir billetes pagaderos al portador y a la vista, con el único requisito que el Banco debería establecerse en el término de un año y medio a partir de la fecha de autorización. Sin embargo por los mismos problemas que se habían tenido en el año de 1826, los prestamistas y usureros de la ciudad incluyendo la presión de las

autoridades de la Iglesia quienes manejaban un alto porcentaje de las operaciones monetarias de la época, este Primer Banco Nacional, tampoco logro abrir sus puertas.

Los primeros pasos para el establecimiento de los primeros bancos en Guatemala, se originaron debido a que el 27 de Agosto de 1873 se emitieron los decretos Números 104 y 105, (conocidos como “ley de manos muertas”), que determinaron la expropiación forzada y consolidación de los bienes eclesiásticos, además de establecerse la creación de la entidad financiera de Crédito, “Banco Agrícola Hipotecario”. Con estos nuevos decretos o leyes la Iglesia perdió en forma definitiva su Independencia y libertad de gestiones y operaciones económicas y financieras y que estableció la consolidación de todos los bienes, raíces, muebles, semovientes, derechos, acciones, capitales a censo o créditos que pertenecieran a las iglesias o cualquiera de las entidades seculares o religiosas, además de los bienes que se encontraban en fideicomisos para uso piadoso.

Las fincas urbanas que fueron consolidadas, que fueron propiedad de la iglesia, por medio de Decreto emitido el 15 de Diciembre de 1873 se ordenó que todas fueran puestas en subasta pública para su venta, debe hacerse referencia que para quienes adquirieron estas propiedades les fue aceptado que fueran pagadas indistintamente en Billetes en efectivo o en Billetes convertidos, por el que se reconocían intereses, los cuales habían sido emitidos por el mismo Banco Agrícola Hipotecario que se había establecido para la consolidación de las propiedades eclesiásticas.

Es de relevancia e importancia, que muchas de las familias que tenían deudas por créditos o prestamos recibidos por la iglesia y que con la consolidación de los bienes habían pasado hacer deudores del estado o del Banco Agrícola Hipotecario que también pertenecía al estado, fueron los mismos quienes realizaron préstamos a la misma institución del Banco Agrícola Hipotecario, y a los cuales la institución se los otorgo para que pudieran adquirir las mismas propiedades ya fueran estas fincas urbanas o rurales que tenían hipotecadas con la iglesia, estas familias, correspondían a miembros o funcionarios del gobierno, y en muchos otros casos

mantenían una relación de afinidad y amistad muy cercana al Presidente Justo Rufino Barrios y funcionarios, a los que habían apoyado en sus reformas y derrocamiento revolucionario. Estando en funcionamiento el Banco Agrícola Hipotecario, pero realizando operaciones financieras fraudulentas como las que explicamos en los anteriores párrafos, el 23 de Marzo de 1874, por medio del Decreto 121, se funda el Primer Banco en Guatemala de emisión y descuento, con el nombre de “Banco Nacional de Guatemala” constituido con el capital de dos millones de pesos, el cual se obtuvo de los “bienes subastados” que le fueron expropiados a la iglesia y con la recuperación de préstamos que varias instituciones y personas tenían con la iglesia.

Este primer “Banco Nacional de Guatemala” el cual fue creado para sustituir al Banco Agrícola Hipotecario, abrió sus puertas el 1 de Julio de 1874, sin contar con un reglamento interno el cual fue autorizado hasta el 10 de Julio de ese mismo año, y se puso en operación bajo la dirección como Gerente de Andrés Horjales, utilizando para su funcionamiento el mismo Edificio en donde funcionaba la Casa de la Moneda.

Posteriormente, no habiendo bastado quebrar y cerrar el Banco Agrícola Hipotecario, el 24 de Noviembre de 1876, Justo Rufino Barrios dispone que entre en Liquidación y declarar totalmente en quiebra al “Banco Nacional de Guatemala, Aunque muchos aseguran que la quiebra del Banco Nacional de Guatemala o Banco de Emisión y Descuento como también se le conoció, fue debido a la aproximación de la Guerra contra el Salvador, la quiebra real del banco se debió a préstamos que otorgo a funcionarios y amigos cercanos al gobernante Justo Rufino Barrios y muy pocos financiamientos otorgados para la guerra que tenía como objetivo la reunificación de Centroamérica, Un detalle que agregar a la quiebra del Banco Nacional, es el hecho que para estos años no habían profesionales financieros y entes periodísticos investigativos que descubrieran y pusieran en evidencia los malos manejos fraudulentos que dieron origen a la quiebra del Banco Nacional, de lo cual no existen cifras totales y cuantificables que permitieran establecer la suma total que el estado de Guatemala perdió con las decisiones

financieras tomadas, equivocadas o fraudulentas por Justo Rufino Barrios. Se puede decir que esta fue la primer experiencia financiera y bancaria que se tuvo en Guatemala, sin embargo a pesar de haber sido causa de dos malas gestiones no solo administrativas, sino también operativas y financieras, debió pasar muy poco tiempo, antes que los mismos que habían participados en los descalabros financieros del Estado de Guatemala, ya que formando una nueva sociedad entre los que se encontraban José María Samayoa, Francisco Lainfiesta y el mismo Justo Rufino Barrios entre otros, fundaron y abrieron las puertas de un nuevo banco el 3 de Septiembre de 1877, cuando fundaron el Banco Internacional de Guatemala.

Habiéndose extendido la banca en Guatemala en el término de 5 años de 1877 a 1882, en el mes de Diciembre de este último año, el último día del año se estableció por medio de Decreto emitido por el gobierno interino de José María Orantes, el “Banco Popular y Caja de Ahorros de Guatemala”

La sociedad fue instituida por iniciativa de Aquiles Assardo, con un capital inicial de Cincuenta mil pesos, dividido en acciones de cincuenta pesos cada una, .y quien se le otorgo por parte del gobierno de Justo Rufino, una exención de diez años del pago de todo tipo de impuestos.

Posteriormente el 30 de Mayo de 1886, también por medio de decreto de la Asamblea Legislativa fue aprobada la Sociedad de Crisanto Medina la cual fue denominada como “Banco Hipotecario de Guatemala”, el cual se estableció con un capital de Un Millón de Pesos, dividido en mil acciones de Un Mil pesos cada Una. El Banco Hipotecario de Guatemala, fue creado con la intención de crear y negociar obligaciones o cédulas hipotecarias las cuales podían ser a plazo fijo o amortizadas por sorteo, admitir depósitos, con interés o sin él, llevar cuentas corrientes, emitir billetes al portador, cambiabiles a su presentación, y, en una palabra, hacer toda operación bancaria que autoricen sus estatutos, prestar a largos plazos, bajo primera hipoteca, a los propietarios de inmuebles, valores en metálico y en cédulas reembolsables por anualidades y redimibles á voluntad del deudor, y en conformidad con los estatutos, para lo cual se le otorgo una licencia por un periodo de cincuenta años.

El 20 de Abril de 1891 se aprobaron por medio de acuerdo de Gobierno, los estatutos que dieron origen a la fundación del “Banco Comercial de Guatemala”, el cual fue establecido por los señores Saturdino Tinoco, Lorenzo Eyssen, Manuel Urruela y Cía., Carlos Nuyens, Roberto Valentín Klein Schmidt, Francisco Sarg, y la empresa Schwartz y Co. (esta última se convirtió posteriormente en accionista del Banco de Guatemala, a su fundación). El Banco Comercial de Guatemala fue aprobado con un Capital autorizado de Cinco Millones de pesos, un capital suscrito de Dos Millones de pesos y un capital suscrito y pagado de Un Millón Seiscientos Mil pesos, con un fondo de reserva de Doscientos sesenta y cinco mil trescientos ochenta y ocho pesos.

El 24 de Abril de 1893 mediante el Decreto 208-1893 también emitido por la Asamblea Legislativa, se concedió la autorización para que se realizara la fundación de un nuevo Banco Agrícola Hipotecario, el cual correspondió a un banco distinto al que se fundara por el Gobierno en el año de 1874. El 14 de Octubre de 1894 se establecen los estatutos para la formación de una nueva sociedad anónima que se denominó Banco de Guatemala, esta nueva sociedad bancaria fue establecida con capital privado de siete socios fundadores que fueron las empresas Schwartz & Co., Herrera & Co., la Casa J. M. Samayoa (Propiedad de José María Samayoa, ex funcionario del gobierno de Justo Rufino Barrios y accionista de otros bancos ya establecidos en estas fechas), con un capital inicial de Un millón de pesos y un Capital autorizando de Diez millones de pesos sujeto aprobación de la junta general y el gobierno. Los estatutos del Banco de Guatemala fueron publicados hasta el día 17 de Diciembre del mismo año de 1894, y sus operaciones las inicio en la casa ubicada en la 10 calle 7-69 zona 1 de la ciudad. El 15 de Julio de 1895 se estableció el Banco de Guatemala, en la 8ª. Avenida Sur, No.7, Calle del Carmen, cerca de la antigua residencia propiedad del Doctor José Monteros y posteriormente propiedad del Banco Americano. El 2 de Septiembre de 1895 se establece y abre sus puertas por primera vez el Banco Americano”⁴.

⁴ https://guatemaladeayer.blogspot.com/2013/10/historia-de-los-primeros-bancos-en_1261.html, accesible 05-06-2017.

1.4 Los bancos y sus aspectos legales

El estado es quien tiene la potestad de emitir y regular la moneda circulante en nuestro país, así como de mantener las condiciones cambiarias y crediticias por lo que delegara dicha potestad al sistema de Banca Central quien también organizara y regulara todas las actividades bancarias y financieras del país.

“Constitución Política de la República de Guatemala ARTICULO 132. Moneda. Es potestad exclusiva del Estado, emitir y regular la moneda, así, como formular y realizar las políticas que tiendan a crear y mantener condiciones cambiarias y crediticias favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional. Las actividades monetarias, bancarias y financieras, estarán organizadas bajo el sistema de banca central, el cual ejerce vigilancia sobre todo lo relativo a la circulación de dinero y a la deuda pública. Dirigirá este sistema, la Junta Monetaria, de la que depende el Banco de Guatemala, entidad autónoma con patrimonio propio, que se regirá por su Ley Orgánica y la Ley Monetaria”⁵.

“Según el Decreto 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros en su artículo dos, describe se consideran bancos los legalmente constituidos en el país y las sucursales de bancos extranjeros autorizados a operar en el país. Los bancos autorizados por la Ley podrán usar en su razón social o denominación, en su nombre comercial o en la descripción de sus negocios, la palabra banco. Y la constitución de un Banco se regula por la ley de Bancos y Grupos Financieros, ya sea nacional o sucursal de un banco nacional en el extranjero y sucursales de Bancos extranjeros en Guatemala bajo el reglamento”⁶.

En este numeral se describe cómo debe quedar constituido un banco o grupo financiero que empiece sus operaciones en el país, así como también el nombre

⁵ Asamblea Nacional Constituyente del 03 de junio de 1985. Constitución Política de la República de Guatemala Art. 132.

⁶ Ley de Bancos y Grupos Financieros de Guatemala, Decreto 19-2002 por el Congreso de la República de Guatemala, Art. 2.

oficial y legal que aparece en la documentación que permitió constituir a la persona jurídica, y además de quien la regulara en sus operaciones, ya sea esta guatemalteca o sucursal extranjera.

1.4.1 Estructura y evolución

Un sector que es bien considerado y es representado en la economía Guatemalteca es el sector financiero por medio de los bancos debido a que este representa la figura económica mundial. El desarrollo de un mercado competitivo a nivel bancario ha provocado que en nuestro país Guatemala sufra de cambios debido al crecimiento de la industria empresarial como de la población, lo cual lleva a derivar dos segmentos el financiero formal, no es más que todos aquellos que cuentan con una autorización del estado y regida por la Superintendencia de Bancos, por lo que se pueden mencionar a los Bancos y Sociedades Financieras y el segundo el sector financiero informal Almacenes Generales de Depósito, Compañías de Seguros, Compañías de Fianzas, Casas de Cambio, además, por el Instituto de Fomento Municipal y el Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas.

1.5 Origen de la tarjeta de crédito y débito

Históricamente la creación en innovación de un nuevo servicio para las entidades financieras provoco la fusión de un nuevo producto que permitiera satisfacer necesidades eventuales mediante el manejo de dinero plástico y es aquí donde nace la tarjeta de credito, pero para ello tuvo que atravesar diferentes filtros para su introducción al mercado, primero por el estrato social al que se asignaría, segundo por las entidades que tendrían la oportunidad de dar este servicio y tercero de cómo efectuar el estudio socioeconómico de los posibles clientes para poder ser un producto generador de ganancias y no que fuera al contrario que únicamente fuera un producto fugas y generador de pérdidas.

“Son contratos de adhesión entre varias partes, generalmente tres, que no contratan entre sí, sino que cada una lo hace con el emisor. Estos contratos son consensuales y onerosos. Ya que se estipula el costo y la duración y el monto a cubrir, son personales y pueden concluirse por renuncia unilateral de cualquiera de las partes, siempre que se encuadre en las modalidades establecidas en la ley.”⁷

Teoría en la que se establece un documento físico que plasma la responsabilidad de las partes que intervienen en la adquisición de obligaciones y responsabilidades, mediante el tiempo que se estipula y los montos otorgados para su manejo, en este caso definiremos montos al saldo en efectivo disponible en dichos documentos, y que las partes que en el intervienen están en mutuo acuerdo.

Se puede decir también que la tarjeta acredita al proveedor la cantidad adherente al sistema del contrato de tarjeta de crédito o Débito, garantizando que el establecimiento emisor pagará la facturas de los clientes, hasta el monto preestablecido, por lo que el plástico en si es el intermediario de pago entre el proveedor y el cliente para la absorción del pago adeudado.

Al referirnos a Tarjeta de Crédito o Débito nos visualizamos con un plástico con una banda magnética y con chip incorporado la cual consta de un límite de crédito o saldo para poder hacer uso de el a la disposición que uno desee, tomando la idea de que es dinero plástico el cual posteriormente se pagara si es crédito en cuotas y si es debito se rebajara de la disponibilidad de una cuenta, también definido como un medio de pago sin efectivo.

Anteriormente se habla de los títulos de crédito, y en si la tarjeta de crédito también es un documento de crédito cedido al portador y titular de la misma, así como también en su defecto a un adicional si este lo tuviere, en mención de un adicional me refiero a que el titular de la misma está facultado y en su legítimo derecho si el así lo quisiere de poder ceder a otra persona de su núcleo familiar una tarjeta adicional encadenada o enlazada a la titular que el posee con un límite de crédito

⁷ Carlos Bollini Shaw, Mario Goffan, Tarjetas de Crédito, Análisis Contractual, Problemática Procesal y Penal, Pág. 09.

que el considere conveniente dar. Si nos adentramos a lo histórico la primera tarjeta de crédito a nivel internacional se cree que tiene su origen en Estados Unidos de Norteamérica. Fue precisamente en 1914 cuando Western Unión puso a disposición de sus clientes preferenciales. Esto propició que otras tiendas departamentales, hoteles y gasolineras emitieran sus propias tarjetas.

“A finales de la Segunda Guerra Mundial, este instrumento crediticio tomó mucho auge. Luna, al hablar sobre el origen de las primeras tarjetas de crédito, nos hace referencia que “Diners Club es una compañía de tarjetas de crédito formada en 1950 por Frank X. McNamara, Ralph Schneider y Casey R. Taylor. Se convirtió en la primera compañía independiente de tarjetas de crédito en el mundo.”⁸

La creación e innovación de un nuevo medio de pago se da de una manera fortuita debido a que estos dos personajes se encontraban en una reunión de negocios cuando uno de ellos tuvo que pagar la cuenta y en su momento él no contaba con efectivo por lo que surgió la idea de poder manejar dinero de una manera que pudiera tener disponible mediante un documento plástico, y es entonces donde empieza la evolución del dinero plástico mediante consumos y facilidades de pago a crédito bajo cuotas o pago de contado y de acuerdo a su disponibilidad en cuentas monetarias con el uso de la tarjeta de débito, hasta hoy en día se puede decir que es un medio de pago aceptado en todo tipo de comercios e incluso para pago de servicios básicos, mediante POS insertados en cajas registradoras.

De acuerdo a su finalidad con la creación de las tarjetas de crédito y débito en la década de los años 1,910 fue en Estados Unidos donde se emite la primera tarjeta de Crédito al consumidor, por lo que fue la apertura al mercado de las demás instituciones financieras a otorgar dichas tarjetas a sus clientes pero se encuentran con la barrera de que Estados Unidos adopta medidas restrictivas por lo que las consecuencias dieron a la tendencia de casi desaparecer este mercado.

⁸ Luna A., Javier, La Tarjeta de Crédito. Bogotá, Pontificia Universidad Javeriana, año 1980, Pág. 76.

Posteriormente en el año de 1951 el banco Franklin National de New York se constituye como el primer emisor de tarjetas de crédito, y con ello motiva a otros cien bancos locales pero con la dificultad de que únicamente eran recibidas en comercios locales aunque si manejaban las características de las que se emiten actualmente, lo que conllevó a que no estuvieran mucho tiempo en el mercado lo que contrajo su desaparición debido a que eran de uso local.

Fue hasta el año de 1958 cuando Bank Of América emitió sus primeras tarjetas que solo podían ser utilizadas en el estado de California, posteriormente se logra un acuerdo de licencias con bancos fuera de ese estado y con la aceptación de las mismas los bancos más consolidados en ese entonces empezaron a vender franquicias con lo cual dieron la oportunidad a bancos no solo de Estados Unidos sino de todo el mundo a empezar a emitir de manera masiva las tarjetas de débito y crédito, y fue por medio de MasterCard Internacional y Visa Internacional que se extendiera a nivel mundial en los años 60 permitiendo también que diversidad de instituciones revolucionaran el comercio con el uso de las tarjetas de crédito y débito.

Guatemala empieza entonces a acomodarse a la globalización y es en el año de 1966 cuando se emite la primera tarjeta de crédito en Guatemala por Valores Internacionales o Credomatic con la marca Visa y MasterCard, con ello toma participación en el mercado de las tarjetas de crédito y débito Bi-Credit y Visa. Y con el paso del tiempo hasta la actualidad en Guatemala las tarjetas de crédito y débito logran el auge esperado por las empresas emisoras, por supuesto de acuerdo a las marcas líderes y dominantes en el mercado de las finanzas, y así lograr ser la forma de pago universal mediante transacciones electrónicas y no tener que utilizar un cheque para poder sufragar las necesidades.

Respecto a sus antecedentes nacionales, Carles Barutel, especialista en Derecho Bancario y Financiero, refiere en su libro titulado “Las Tarjetas de Pago y Crédito” que “al estudiar el origen del crédito y de las tarjetas de crédito, en Guatemala surgió en los años 1960-1961 a través de Cuentas, Sociedad Anónima, una sociedad constituida con un capital 100% guatemalteco; inicialmente esta sociedad fue

creada con el objeto del manejo de una tarjeta de crédito a nivel local, pero en virtud que este negocio no fue muy prospero incorporó a sus objetivos otro tipo de actividades”⁹.

Guatemala da un giro inesperado con relación a la banca debido a que el avance tecnológico y el crecimiento de los mercados, las tarjetas han dejado de ser un instrumento clasista y se introduce en el mercado de las masas, lo que hace que permanezca aun en el mercado. Para ello también la banca tuvo que sufrir algunos cambios de los que hoy en día se puede decir que solo los vanguardistas e innovadores sobrevivieron y los que no terminaron fusionándose para adaptarse a lo que la globalización demanda, muestra de ello es que en nuestro país también se pensó en una tarjeta a nivel local lo cual no genero el impacto deseado por lo que se buscaron nuevas estrategias para abarcar el mercado, idea que manejaba Sociedad Anónima en los años 60.

Por su parte, Mayra Mansilla, expone en su tesis “La historia de la tarjeta de crédito en Guatemala” que aparece la tarjeta de crédito de Dinners Club, la primera tarjeta de crédito internacional representada en Guatemala; dicha representación estuvo hasta el año de 1968 y permaneció adscrita al territorio regional de México hasta el año de 1972, lugar de las oficinas regionales. En el año 1975 se constituyó la sociedad Tacre de Guatemala, Sociedad Anónima, con el objeto de actuar como concesionaria exclusiva de la tarjeta Dinners Club para operar en Guatemala, dicha sociedad inicio sus operaciones con un aproximado de doscientas tarjetas”¹⁰

Mansilla hace mención de este aspecto importante debido a que desde el año de 1976 Master card y posteriormente Visa comparte estos nombres con las entidades como Bi Credit, Multicredit, Conticredit, Avalcredit, y Banco Uno tomando un giro importante debido a que ya hay intervención de las entidades bancarias lo que conlleva un mejor respaldo económico con representatividad internacional por medio de Dinners Club.

⁹ Barutel M., Carles, *Las Tarjetas de Pago Y Crédito*. Barcelona, Editorial Bosch. Año 1997, Págs. 768-770.

¹⁰ Mayra Patricia Mansilla López, *Tesis Historia de la Tarjeta de Crédito*, Guatemala, Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Mariano Gálvez, año1994. Págs. 8-10.

Manejándose diversas conceptualizaciones también toma participación Otto Bollat en su tesis "Nacimiento de la Tarjeta de Crédito, indica que a partir del año 1978 apareció Credomatic de Guatemala, S.A., representando las marcas Visa, MasterCard y una tarjeta de uso local; posteriormente Credomatic inicia sus operaciones en Guatemala y se convierte en la pionera en colocar una tarjeta de crédito a nivel centroamericano. En consecuencia, de la exclusividad de los derechos en Guatemala para emitir tarjetas MasterCard y American Express, Credomatic amplía sus operaciones y mercado al celebrar contratos de coemisión con instituciones bancarias que buscaban emitir tarjetas de crédito de estas marcas. A finales del año 1999, Credomatic continúa ampliando aún más su mercado al obtener la representación exclusiva para el país de la marca American Express, emitiendo tres tipos de tarjetas. Es así como a partir del año 1997, el mercado de las tarjetas de crédito inicia su crecimiento y evolución en el país, que de acuerdo a la empresa emisora o coemisor ofrecen una diversidad y tipos de tarjetas conforme a las necesidades y expectativas de las personas. El surgimiento de la tarjeta de crédito está vinculado al desarrollo de las actividades mercantiles, al auge de la sociedad de consumo y a la contratación en masa."¹¹

Aquí ya se encuentra otra perspectiva de la emisión y mercado de las tarjetas de crédito y débito en nuestro país, debido a que se unen más empresas emisoras de las mismas y también a que las concesionarias no sean manejadas o regionalizadas por otros países sino que la participación de Guatemala en este nuevo mercado pueda darse de una forma directa y que así pueda también con ello emitir una diversidad de tarjetas de acuerdo a la categorización y solvencia económica de los potenciales clientes que se encuentran en nuestro país y que aún no han sido bancarizados por este medio, dando la oportunidad de que no se maneje de una manera regionalizada, sino que se abarque el mercado centroamericano.

También se puede mencionar que la empresa Cuentas S.A. es una de las que no logro subsistir debido a la fuerte competencia de las representaciones de las tarjetas

¹¹ Otto Rene Bollat, *Tesis Nacimiento de la Tarjeta de Crédito*, Guatemala, Licenciatura de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad Mariano Gálvez, año 1995. Pág.19.

internacionales por lo que en el año de 1992 sus tarjetas dejaron de aceptarse en los comercios guatemaltecos, de los cuales eran 450 afiliados y atendidos por 14 personas lo que llevo a que aun en la actualidad se manejen algunas cuentas incobrables, riesgo que se corrió por dejar de innovar y acoplarse a las necesidades del mercado. El surgimiento de la emisión de Tarjetas por parte de Multicredit Visa en 1983, Bicredit Visa en 1983, Banco de Occidente en 1987, Aval Card Visa en 1990, Conticredit Visa Banco Continental en 1991, empezó abarcar el mercado guatemalteco y eso genero oportunidades de crecimiento comercial y nuevas oportunidades de generación de recursos para las instituciones emisoras, generando jugosas ganancias.

En Guatemala existían dieciséis emisores de tarjetas de crédito en la década de los noventas y durante los últimos años el número de tales productos bancarios en circulación ha crecido a una tasa promedio cercana al veinte por ciento, por lo que se estima que actualmente hay aproximadamente 500 mil tarjetas emitidas en el mercado local.

1.5.1 Agentes económicos

“El emisor es quien provee la tarjeta de crédito o débito, actualmente son 14 entidades bancarias y 5 no bancarias. El emisor tiene que proveer los contratos, establecer las reglas económicas que incluyen la tasa de interés, comisiones, seguros y otros cargos si hubiera, aparte de hacer lo que los bancos dicen “conoce tu cliente”, y fijar el costo del seguro por robo, extravío, uso no autorizado o para cobertura de los riesgos asociados. Además, tiene la obligación de educar y capacitar al tarjetahabiente y al afiliado, lo que tiene un costo. El usuario tiene que identificar si existe algún costo explícito por esta última función. El tarjetahabiente, el ciudadano de a pie, es la persona individual o jurídica que usa la tarjeta de crédito. Su tarea es analizar las distintas opciones que ofrecen los emisores. Tendrá que conocer cuál es el costo por disponer de la tarjeta, la tasa de interés normal y la proveniente de un retraso o mora, el costo de tener premios y el monto del seguro.

El extorno, que consistía en anular el cobro por la membresía, al igual que las populares “visa cuotas” para pagos mensuales sin intereses”¹².

En esta conceptualización se habla de la intervención de un emisor que no es mas quien se encarga de la distribución del plástico por medio del contrato donde se establecen los lineamientos de uso y cargos a efectuar desde su uso, así como también que recargos sufrirá el plástico para coberturas de seguros, ya sea que se cometa fraudes tales como retiros no reconocidos, consumos no reconocidos, retiros en cajeros automáticos por clonación, retiros en cajeros automáticos no dispensados por fallas de sistema, duplicidad de consumos en centros afiliados, consumos en POS no reconocidos. También se habla de la política conozca a su cliente que no es más que el llenado de formularios en los cuales se establece el nivel socioeconómico del cliente, como la procedencia de sus ingresos, estabilidad laboral y que si lo reflejado en su estados financieros son acordes a lo que se reporta en su constancia laboral, esto con el fin de no caer en falsedad de información.

1.5.2 Las tarjetas de crédito y sus aspectos legales

Las tarjetas de crédito y sus aspectos legales están regidos bajo la legislación guatemalteca en el código de comercio en el que establece a quien y a quienes serán emitidas las tarjetas de crédito y los aspectos que deben contener para su aceptación legal según el “artículo 757 del código de comercio. Tarjetas de crédito. Las tarjetas de crédito deberán ser emitidas a personas individuales o jurídicas y no serán negociables. Deberán contener el nombre de quien las expide, la firma autógrafa de la persona a cuyo favor se extienden, el plazo de vigencia y si la misma tiene validez nacional o internacional, siendo aplicable a las mismas en lo que corresponda las normas de las cartas órdenes. Por el financiamiento a través de tarjetas de crédito se aplicará la tasa de interés que se indica en el artículo 757 bis de este Código. A los créditos originados por el uso de las tarjetas de crédito, se

¹² Ley de Tarjetas de Crédito, <http://www.prensalibre.com/economia/ley-de-tarjetas-de-credito>, José Molina Calderón, accesible 05-06-20147.

aplicarán las reglas de los pagarés, a excepción de la tasa de interés convencional”¹³.

Cabe precisar que la tarjeta de crédito será emitida a personas individuales como jurídicas, expresamente bajo los lineamientos que en el artículo que anteriormente refiere con nombre de la entidad que la extiende, firma de la persona a quien se extiende, el tiempo de vigencia y los lugares de validez, ya que esto es fundamental para poder establecer una relación entre banco y usuario del servicio, y así en los casos que lo amerite se pueda monitorear los lugares de consumos o pagos de servicios.

Ley de bancos y grupos financieros, decreto 19-2002 del congreso de la república de Guatemala, que contiene la ley de bancos y grupos financieros, establece en sus considerandos que esta ley trata de contribuir al crecimiento sostenible de la economía nacional, de igual forma se precisa una normativa moderada que permita seguir desarrollándose para realizar más eficazmente sus operaciones y prestar sus servicios.

En este mismo sentido, establece en su Artículo 36 lo siguiente: “Las empresas especializadas en servicios financieros que sean parte de grupos financieros, estarán sometidas a supervisión consolidada por parte de la Superintendencia de Bancos. Cada una de estas empresas deberá tener como objeto social exclusivo, uno o más de los siguientes:

- a) Emitir y administrar tarjetas de crédito.
- b) Realizar operaciones de arrendamiento financiero.
- c) Realizar operaciones de factoraje;
- d) Otros que califique la Junta Monetaria, previo dictamen de la Superintendencia de Bancos”¹⁴.

Es claro y preciso el artículo anterior al especificar que las entidades bancarias que tengan a bien la emisión y administración de tarjetas de crédito estarán

¹³ Código de Comercio de Guatemala, Decreto Legislativo Número 2-70, Libro IV, Art. 757.

¹⁴ Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto número 19-2002, Art. 36

supervisadas por parte de la Superintendencia de Bancos para la debida regulación y cumplimiento de los procesos en otorgamientos como en el cobro de los de servicios.

Ley de tarjetas de credito decreto 7-2015 la cual establece en su artículo 17 que por robo, hurto o extravió de la tarjeta de credito el titular deberá de dar aviso a la entidad que le otorga el servicio para así no incurrir en cobros adicionales después de reportado el incidente también hace mención de la obligatoriedad del tarjetahabiente como el emisor de contratar el seguro de cobertura por robo o extravió, uso no autorizado o para cobertura de los riesgos asociados, esto en sus artículos 19 y 20.

“Ley de tarjetas de credito decreto 7-2015 Artículo 17 Robo, hurto o extravió de la tarjeta de credito. En aquellos casos en los cuales se produzca robo, hurto o extravió de la tarjeta de crédito, el tarjetahabiente deberá dar aviso al emisor para deshabilitar el uso de la tarjeta. El aviso deberá ser enviado conforme los procedimientos establecidos para el efecto por emisor y que se dieron a conocer al tarjetahabiente. Lo anterior, sin perjuicio de presentar la denuncia correspondiente. El emisor deberá proporcionar al tarjetahabiente el número de registro o de gestión bajo el cual quedó registrado el aviso de robo, hurto o extravió de la tarjeta de crédito. Los emisores deberán contar con infraestructura y sistema de atención permanente que permita a los tarjetahabientes comunicar el robo, hurto o extravió de la tarjeta de crédito, para que se realice la inhabilitación correspondiente. La reposición de la tarjeta de crédito tendrá un costo para el tarjetahabiente únicamente en el caso de extravió. Los tarjetahabientes no asumirán el pago de los consumos, intereses, monto de intereses por mora u otros cargos con posterioridad al aviso realizado en la forma anteriormente indicada, con excepción de las vinculadas a autorizaciones que fueron aprobadas al tarjetahabiente previo al referido aviso. El procedimiento de aviso y registro no tendrá ningún costo para el tarjetahabiente”¹⁵.

¹⁵ Ley de Tarjetas de Credito, Decreto Número 7-2015, Art. 17.

1.6 Elementos físicos de la tarjeta de crédito

La descripción física de una tarjeta de crédito en si establece la forma en que está posee su composición y los datos que esta debe presentar para poder tener un grado de aceptación en los comercios donde esta sea utilizada, y al momento de efectuar alguna investigación sobre aspectos fraudulentos o alteraciones que la tarjeta allá sufrido sea más preciso poder determinarlos, por lo que se detallan a continuación.

a) "Formato del plástico:

Las tarjetas están fabricadas de material plástico y sus dimensiones y características son uniformes a nivel mundial. El tamaño promedio es de 85.60mm x 53.98mm y en la parte delantera de la tarjeta siempre aparece el nombre del usuario.

b) Logo identificador y nombre del banco emisor:

Se encuentra en la parte superior derecha del plástico y en el presenta el nombre del banco emisor o prestador del servicio, así como el logo del mismo.

c) Chip de seguridad

Dispositivo con la más avanzada tecnología disponible en seguridad financiera, debido a que es uno de los medios más difíciles de clonar. Es un sistema fiel en el resguardo de información que evita el robo de identidad, ya que transfiere datos a un lugar donde almacenarlos.

d) banda magnética

Característica especial de la tarjeta, la cual tiene un parecido con el revelado de una película fotográfica y que en la misma se gravan todos los datos del usuario.

e) Número de tarjeta

El formato del número de tarjeta no es un número al azar y se encuentra definido por el estándar de la “International Standards Organization” (Organización de Estándares Internacionales) o ISO (por sus siglas en inglés) que garantiza que cada número de tarjeta de crédito sigue un formato predecible.

El primer dígito de cada número de tarjeta de crédito se denomina identificador principal de la industria. Las tarjetas que comienzan con 4 y 5, como Visa y MasterCard, son emitidas generalmente por las industrias bancarias o financieras, mientras que aquellas que comienzan con 6 son tarjetas bancarias o de comercios. Las tarjetas que comienzan con un 3 están relacionadas con turismo y entretenimiento, como American Express y Diner’s Club. Finalmente, las tarjetas de combustible sin un logo de Visa o MasterCard pueden comenzar con un 7. El número de la tarjeta consta de 16 dígitos y es único en el mundo. Están separados en grupos de 4 para poder identificarlos mejor, es decir, no es porque cada grupo de 4 dígitos signifique una cosa, sino que es meramente práctico. Ejemplo:
12348 1234 5678.

e.1) El significado de la numeración de la tarjeta

Los cuatro primeros dígitos (1234) son el número de identificación de la entidad que proporciona la tarjeta, y es diferente según la entidad a la que corresponde.

El siguiente dígito, (5) indica el tipo de tarjeta y la entidad financiera a la que corresponde (American Express, VISA, etc.).

Los diez dígitos posteriores (6781234567) son el número de identificación del usuario al que pertenece la tarjeta, que lo identifican de forma única.

El dígito final (8) es un dígito de control. Es un dígito de seguridad que utiliza el algoritmo Luhn. Este trabaja sobre la base de la suma de todos los números del anverso de la tarjeta mientras que duplica la mitad de ellos y luego añade un dígito adicional para que la suma final sea un número par múltiplo de 10. Este dígito de

seguridad hace que sea difícil crear un número de tarjeta aleatorio, dado que solo uno en 10 números será efectivamente un número válido.

f) Periodo de Vigencia

En la parte posterior de la tarjeta también se encuentra la fecha de vencimiento de la misma indicando primero el mes y luego el año de vencimiento.

g) Nombre del Propietario

Esta es una de las partes de mayor relevancia debido a que aquí es donde aparece el nombre del titular de la tarjeta.

h) Área para firma

En ella se plasma la firma del titular de la tarjeta, igual a como aparece en el documento de identificación.

i) Datos de contacto

En él se plasman los datos a donde se puede contactar en casos de bloqueo o extravío de la tarjeta.

j) Card Validation Value (CVV)

En la parte trasera (o a veces delantera) de la tarjeta se encuentra un número de 3 o a veces 4 dígitos que sirve para validar la tarjeta. Aunque no parezcan números importantes es necesario protegerlos ya que son los datos requeridos para hacer compras por Internet. Es una característica de seguridad principalmente para las compras en Internet ya que evita el robo de identidad comprobando que el cliente que está haciendo el pedido posee la tarjeta y que la cuenta de la tarjeta es legítima.

No está en relieve para no ser escaneado por los lectores de tarjetas. Adicionalmente las tarjetas de crédito tienen información como el nombre del banco, la categoría y la franquicia. Esta última te permitirá saber en qué establecimientos puede ser recibida ya que tarjetas como American Express y Diner's Club no son aceptadas en todos los establecimientos que reciben tarjeta de crédito. Recuerda que una mala administración podría afectar tu historial crediticio. Y lo más importante, cuida tu tarjeta de clonaciones, así evitarás el robo de identidad y fraude en línea. No la pierdas de vista, lleva un registro de las transacciones que realices y revisa el estado de cuenta para detectar cualquier anomalía”¹⁶.

Al referirme a las características físicas de una tarjeta de crédito o débito se enumeran aspectos fundamentales que estas deben llevar, debido a que permiten una mejor identificación a quien pertenece y así también adquirir conocimientos sobre los aspectos de seguridad que estas puedan presentar, debido a que en los últimos años en situaciones delictivas estas has sido vulnerables de falsificación y clonación, ocasionando pérdidas tanto al usuario como a las entidades bancarias que las emiten, es por ello que lo más relevante de una tarjeta de crédito o débito es la banda magnética que es en ella donde se grava toda la información del cliente como los medios de seguridad de la entidad que la emite, con la evolución de la tecnología y en búsqueda de mecanismos más seguros al momento del uso de una tarjeta se implementa el chip el cual representa el cien por ciento de seguridad en él, por su inviolabilidad y difícil de falsificar, también es importante mencionar que los caracteres numéricos de una tarjeta no se dan al azar sino están regidos bajo la supervisión de la International Standards Organization (Organización de Estándares Internacionales) o ISO (por sus siglas en inglés), además de ello que esta es troquelada en relieve por el banco emisor en máquinas específicamente especiales para dicha función.

¹⁶ <http://blog.kueski.com/cultura-financiera/partes-tarjeta-credito/>, accesible 05-06-2017

1.7 Clasificación general de la tarjeta de crédito

Por regla general toda entidad bancaria tiene políticas de emisión de tarjetas de crédito, las cuales tienen una asignación de acuerdo al lugar de uso, para así garantizar a sus clientes que al momento de poder utilizarlas estas sean aceptadas y evitar rechazos.

- a) "Tarjeta de crédito local: Es aquella tarjeta que únicamente tiene validez en el territorio del país donde fue emitida.
- b) Tarjeta de crédito Internacional: Son aquellas tarjetas que tienen validez en todo el mundo, donde sea aceptada la marca que la respalda"¹⁷.

Lo anterior es algo fundamental dentro de la emisión de las tarjetas de crédito debido a que expresa el tipo de tarjeta y el lugar de utilización para así facilitar su uso, debido a esto el usuario también sienta respaldado y la seguridad de que en cualquiera de las circunstancias pueda utilizarla sin ninguna restricción.

1.8 Tipos de Tarjetas de Crédito

Banco Industrial dentro de sus políticas de emisión de tarjetas de crédito define que, los tipos de tarjetas son evaluados y autorizados de acuerdo a los ingresos que el solicitante pueda tener y de acuerdo a sus manejos bancarios respaldados mediante estados de cuenta o financieros, por ello se da una categorización que a continuación se describe.

- a) "Bi credit visa express:

Es una tarjeta de crédito local que nace mediante la autorización de un extra financiamiento que puede ser equivalente a 3 veces el sueldo del solicitante, el mismo es acreditado a cuenta y las cuotas van desde 3 a 24 meses.

¹⁷ Barutel M., Carles; Las Tarjetas de Pago y Crédito. Barcelona, editorial Bosch, año 1997, Pág.768.

b) Bi credit visa local:

Es un medio de pago que permite a nuestros clientes la facilidad de comprar toda clase de productos y servicios en Guatemala de manera controlada y segura dándole flexibilidad y comodidad para manejar su presupuesto, otorgándole los beneficios de comprar en cuotas a través de Divídelo Todo, retiros de efectivo y extra financiamientos hasta 36 meses.

b.1) Características:

Tarjeta visa con aceptación internacional tanto en comercios afiliados a visa como en cajeros bi y visa plus.

Tarjeta con chip incorporado, dispositivo con la más avanzada tecnología disponible en seguridad financiera.

Acceso a bi en línea (pagos, transacciones y consultas desde cualquier lugar del mundo) a través del sitio web: www.bi.com.gt en el vínculo bi en línea.

Hasta 54 días de financiamiento sin recargo de intereses.

c) Bi credit visa clásica:

Cuenta con un diseño moderno y renovado, es un medio de pago que permite a nuestros selectos clientes la facilidad de comprar toda clase de productos y servicios en Guatemala y alrededor del mundo bajo una fuerte plataforma de seguridad.

c.1) Características:

Bi credit visa internacional, aceptación internacional tanto en comercios afiliados a visa como en cajeros bi y visa plus.

Tarjeta con chip incorporado, dispositivo con la más avanzada tecnología disponible en seguridad financiera.

Acceso a bi en línea (pagos, transacciones y consultas desde cualquier lugar del mundo) a través del sitio web: www.bi.com.gt en el vínculo bi en línea.

Hasta 54 días de financiamiento sin recargo de intereses.

d) Bi credit visa premier:

Cuenta con un diseño moderno y renovado, ahora ofreciendo más seguridad a través del Chip, es un medio de pago que permite a nuestros selectos clientes la facilidad de comprar toda clase de productos y servicios en Guatemala y alrededor.

d.1) Características:

Tarjeta visa internacional, aceptación internacional tanto en comercios afiliados a Visa, como en cajeros bi y visa plus.

Tarjeta con chip incorporado, dispositivo con la más avanzada tecnología disponible en seguridad financiera.

Acceso a bi en línea (pagos, transacciones y consultas desde cualquier lugar del mundo) a través del sitio web: www.bi.com.gt en el vínculo bi en línea.

Hasta 54 días de financiamiento sin recargo de intereses.

e) Bi credit visa platinum:

Es una tarjeta para aquellos clientes con un estilo de vida selecto y exigente, es un medio de pago que permite a nuestros clientes la facilidad de comprar toda clase de productos y servicios en Guatemala y alrededor del mundo.

e.1) Características:

Tarjeta visa internacional, aceptación internacional tanto en comercios afiliados a Visa como en cajeros bi y visa plus.

Tarjeta con chip incorporado, dispositivo con la más avanzada tecnología disponible en seguridad financiera.

Acceso a bi en línea (pagos, transacciones y consultas desde cualquier lugar del mundo) a través del sitio web: www.bi.com.gt en el vínculo bi en línea.

Hasta 54 días de financiamiento sin recargo de intereses.

f) Bi credit visa empresarial:

Está dirigida a ejecutivos de alto nivel, brindando la opción de realizar sus consumos a nivel local e internacional. Facilita el registro de gastos de representación y gastos relacionados con la empresa.

f.1) Características:

Hasta 54 días de financiamiento sin interés.

Asistencia de viajes visa.

Acceso al centro de asistencia visa.

Retiros de efectivo en cualquier lugar del mundo.

Acumulación de bi puntos en la mayoría de sus consumos.

Acceso a la información de su tarjeta en línea, a través del sistema de bi banking.

Acceso a contratar cero riesgos, el programa que le devuelve en 24 horas el dinero que se haya consumido y no sea reconocido por el titular de la misma.

g) Bi credit mixto listo:

Dirigida a empresas que se dedican a la construcción, la tarjeta mixto listo es una línea de crédito para el consumo exclusivo con cementos progreso. Ofrece la opción de gozar de financiamiento a una tasa de interés y plazo accesible.

g.1) Característica:

Membresía gratis.

Hasta 54 días de financiamiento sin recargo de intereses.

Acceso a la información de su tarjeta en línea, de manera electrónica a través del sistema de bi banking.

Hasta 36 meses de financiamiento.

Respaldo de servicio de bi credit.

Tarjeta de crédito local, permite efectuar compras únicamente con Cementos Progreso.

h) Bi mastercard local:

Es una tarjeta de crédito que se utiliza como un medio de pago otorgando a nuestros selectos clientes la facilidad de comprar toda clase de productos y servicios en Guatemala bajo una fuerte plataforma de seguridad.

h.1) Características:

Tarjeta mastercard con aceptación internacional tanto en comercios afiliados a Mastercard como en cajeros bi y cinco b.

Acceso a bi en línea (pagos, transacciones y consultas desde cualquier lugar del mundo) a través del sitio web: www.bi.com.gt en el vínculo bi en línea.

Hasta 54 días de financiamiento sin recargo de intereses.

i) Bi mastercard standard internacional:

Es una tarjeta de crédito que se utiliza como un medio de pago otorgando a nuestros selectos clientes la facilidad de comprar toda clase de productos y servicios en Guatemala y alrededor del mundo bajo una fuerte plataforma de seguridad.

i.1) Características:

Tarjeta mastercard con aceptación internacional tanto en comercios afiliados a mastercard como en cajeros bi y Cinco b.

Acceso a bi en línea (pagos, transacciones y consultas desde cualquier lugar del mundo) a través del sitio web: www.bi.com.gt en el vínculo bi en línea.

Hasta 54 días de financiamiento sin recargo de intereses.

j) Bi mastercard gold internacional:

Es una tarjeta de crédito que se utiliza como un medio de pago otorgando a nuestros selectos clientes la facilidad de comprar toda clase de productos y servicios en Guatemala y alrededor del mundo bajo una fuerte plataforma de seguridad.

j.1) Características:

Tarjeta mastercard con aceptación internacional tanto en comercios afiliados a mastercard como en cajeros bi.

Acceso a bi en línea (pagos, transacciones y consultas desde cualquier lugar del mundo) a través del sitio web: www.bi.com.gt en el vínculo bi en línea.

Hasta 54 días de financiamiento sin recargo de intereses.

k) Bi mastercard platinum:

Es una tarjeta de crédito que se utiliza como un medio de pago otorgando a nuestros selectos clientes la facilidad de comprar toda clase de productos y servicios en Guatemala y alrededor del mundo bajo una fuerte plataforma de seguridad.

k.1) Características:

Mastercard seguro de viajes.

Seguro de alquiler de automóvil mastercard de cobertura mundial.

Acceso al centro de asistencia al cliente mastercard.

Beneficios especiales a través de la plataforma mastercard Priceless Hotel Collection.

Tarjeta mastercard con aceptación internacional tanto en comercios afiliados a Mastercard como en cajeros bi.

Acceso a bi en línea (pagos, transacciones y consultas desde cualquier lugar del mundo) a través del sitio web: www.bi.com.gt en el vínculo bi en línea.

Hasta 54 días de financiamiento sin recargo de intereses.

l) Bi mastercard business:

Está dirigida a empresarios emprendedores que se apoyan en el financiamiento de capital para la adquisición de productos e insumos a nivel local e internacional, además le ofrece la opción de gozar de extra financiamientos a una tasa de interés y es una tarjeta de crédito internacional que le permite efectuar compras en tiendas, internet y todos los establecimientos afiliados a mastercard alrededor del mundo. Realizar retiros de efectivo en cajeros automáticos.

m) Bi mastercard executive:

Está diseñada para suplir las necesidades de los máximos directivos de empresas corporativas, pues brinda diferenciación, servicio personalizado y un robusto paquete de beneficios. Facilita el registro de gastos de representación y gastos relacionado. Tarjeta de crédito internacional que le permite efectuar compras en tiendas, internet y todos los establecimientos afiliados a la red mastercard en el mundo. Le permite retirar efectivo en cajeros automáticos.

1.9 Partes de la tarjeta de débito:

Las tarjetas de débito están constituidas de diferentes partes las cuales dan a conocer aspectos de suma importancia al momento de su presentación ya que permite la identificación del poseedor de la tarjeta, como el banco que presta el servicio al portador, lo que constituye la parte más importante de los aspectos físicos que esta pueda presentar.

“Una tarjeta de débito es una presentación plastificada del tamaño de un carné de identidad que sirve a sus usuarios para realizar diversas operaciones con su banco, sin necesidad de acudir a sus oficinas. Es un servicio bancario que el cliente de una determinada entidad tiene la posibilidad de contratar y cuyo fin principal es sustituir al dinero efectivo. Tan sólo presentándola en una tienda, el usuario podrá pagar un producto o servicio con los ahorros que tiene en su cuenta corriente. Fácil y rápido.

Es realmente cómoda para comprar en tiendas o grandes supermercados; pero también muy segura para efectuar grandes pagos, pues evita que el usuario tenga que llevar consigo una elevada cantidad de dinero. Su importancia en la sociedad es creciente. Los usuarios de tarjetas de débito tienen la posibilidad de sacar dinero de su cuenta bancaria las 24 horas del día desde cualquier cajero automático. También pueden consultar a cuánto ascienden sus últimas facturas, hacer una transferencia a otras cuentas o, incluso, cargar saldo de su teléfono móvil de prepago. Por supuesto, cuando acudan a una tienda podrán utilizarla para abonar los productos que compren, para lo que tan sólo tendrán que entregársela al vendedor y firmar una factura con el importe de la compra.

Una tarjeta de débito mide exactamente 8,5 x 5,3 centímetros. Es decir, cabe perfectamente en un monedero. Tiene dos caras, con una delantera en la que se ubica el nombre y los apellidos de su dueño; su número de 16 cifras y su fecha de caducidad; y una posterior en la que se encuentra su elemento más importante, como es su banda magnética. Se puede reconocer porque posee un color similar a un negativo fotográfico y la parte que se innova actualmente, la cual es el chip. Gracias a ella, los cajeros automáticos y los terminales de pago pueden leer la

información que guarda la tarjeta y completar las operaciones que demande su propietario.

Cada tarjeta de débito cuenta con una serie de elementos con los que el usuario se debe familiarizar para obtener la mejor experiencia durante su uso. Su conocimiento hará que realice determinadas operaciones de forma rápida y satisfactoria; y evitará posibles contratiempos.

a) Logo del banco emisor:

En este aspecto se resalta el logo y nombre del banco emisor de la tarjeta, para una mejor identificación a que banco pertenece.

b) Número de tarjeta:

El número de tarjeta son los 16 dígitos que aparecen en la parte frontal de la misma, generalmente separados entre cuatro dígitos. No es necesario memorizarlos, pues están impresos en relieve. Son los que el usuario debe introducir para completar la mayoría de las operaciones a distancia, como el pago de productos o servicios por internet. En ningún caso los tendrá que proporcionar para sacar dinero en un cajero automático, pues este terminal será capaz de extraer los datos de la tarjeta a través de la banda magnética que lleva incorporada.

Es recomendable guardar ciertas precauciones a la hora de proporcionar este número a terceros, pues estos podrían hacer uso de él para cometer algún fraude o robo al propio titular de la tarjeta. Por ello, sólo debe ser proporcionado en websites de confianza que cuenten con los protocolos de seguridad adecuados.

c) Fecha de vencimiento:

Constituye la parte en que el cuentahabiente puede saber la fecha que vence su tarjeta y está determinada por el mes en primera posición y posteriormente el año.

d) Nombre del titular:

Aquí aparece el nombre a quien pertenece la tarjeta y en la cual se imprime a como el solicitante desee que aparezca plasmado su nombre.

e) Código de Verificación de la Tarjeta (CVC)

El código de verificación de una tarjeta de débito es un número de tres cifras que habitualmente se encuentra en su anverso, justo debajo de la banda magnética. Es una útil herramienta de seguridad cuya principal función es asegurar al vendedor de que la persona que está utilizando una tarjeta de débito está en su posesión. Es un código muy utilizado para la realización de compras por internet, de modo que en determinadas webs se solicita para completar el pago la introducción de los 16 dígitos del número de tarjeta y de los 3 números del código de verificación.

f) Chip

Chip incorporado, dispositivo con la más avanzada tecnología disponible en seguridad financiera, es la parte más difícil de violar o que permita la clonación de información.

g) Banda magnética:

Tiene el parecido al negativo de una película fotográfica en la cual se graba la información del titular de la tarjeta.

h) Lugar de la firma:

Espacio en el cual se tiene que plasmar la firma del titular de la tarjeta para que en posteriores compras pueda ser fácil su identificación mediante su dpi, con el cual podrán cotejar la firma.

1.9.1 Aspectos externos de una tarjeta de débito

Hay aspectos en los que la entidad bancaria no tiene injerencia como los aspectos externos de una tarjeta de débito, debido a ello se deben tomar en cuenta y de los cuales solo el titular debe saber y manipular en caso de consumos o retiros de efectivo, por lo que es preciso mencionarlos.

a) Clave secreta o número de identificación personal (NIP)

Es un número de cuatro dígitos que el titular de la tarjeta debe introducir para comenzar a operar en cajeros automáticos o terminales de pago. Es fundamental que el usuario lo memorice y que no se lo transfiera a nadie.

En los cajeros automáticos, siempre se solicitará tras introducir la tarjeta en la ranura destinada a ello. En ese momento, el usuario lo debe introducir, preferiblemente evitando que el teclado pueda ser visto por otras personas. Si esto ocurriera, desde el propio cajero se puede cambiar esta clave secreta. Simplemente, hay que

acceder a la opción correspondiente dentro de su menú, introducir el código anterior y confirmar el nuevo.

Los usuarios de tarjetas de débito pueden contratar un servicio de forma gratuita con su banco, mediante el cual los pagos en las tiendas físicas estén condicionados a la introducción de este Número de Identificación Personal (NIP). Así por ejemplo, si antes cuando acudían a un supermercado bastaba con que pasaran la banda magnética de su tarjeta por el terminal de compra y firmaran un recibo; con este nuevo sistema deberán certificar el pago introduciendo en dicho terminal los cuatro dígitos de su clave secreta. De lo contrario, la compra no se culminará. Con esto, evitará que otras personas hagan uso de su tarjeta si la pierde.

b) Clave interbancaria

La clave interbancaria es una sucesión de 18 dígitos que se requiere, en ocasiones, para realizar ingresos o pagos a la cuenta propia o a la de otra persona. Los primeros 6 números (leyendo desde izquierda a derecha) se corresponden con el banco, la ciudad y la sucursal en la que fue emitida la tarjeta. Los otros 11 se asocian al número de cuenta bancaria; y el último es un dígito verificador.

Aunque su uso no es muy común, es conveniente tenerla apuntada en un lugar de confianza por si hubiera que utilizarla. No obstante, la entidad bancaria la proporcionará en caso de que sea necesario, aunque este proceso puede tardar unos días en completarse, con las molestias que eso ocasionaría al titular de la tarjeta.

1.10 Tipos de tarjetas de débito

Banco Industrial en la gama de tarjetas que maneja hace mención de las tarjetas que emite, las cuales son únicamente de débito por su uso y por su forma de rebajar

los saldos de cuentas monetarias, y así garantizar a sus clientes el uso de dinero plástico.

a) Tarjeta bi cheque:

Es una tarjeta de débito visa asociada a una cuenta de depósitos monetarios, que permite tener acceso inmediato de su dinero, de forma local e internacional, las 24 horas del día, los 365 días del año.

Cuenta con tecnología chip para mayor seguridad en consumos reduciendo el riesgo de fraudes. Se puede utilizar como medio de pago de bienes y servicios en miles de establecimientos afiliados a visa.

a.1) Características:

Se puede utilizar para retirar dinero en efectivo desde cajeros automáticos locales e internacional. Puede utilizarse para compras en línea y por teléfono. Puede ser utilizada a nivel mundial. Acumulación de bi puntos. Acceso a contratar bi móvil, el cual le da control y acceso de su tarjeta a través de mensajería. Acceso a contratar cero riesgos, servicio que lo respalda en caso de transacciones fraudulentas.

Moderno servicio de monitoreo desde nuestras oficinas, que alertarán de transacciones poco usuales que se realicen con su tarjeta, apoyándolo en la prevención de fraude. Soporte telefónico 24 horas, 365 días del año a través del P.B.X 1717. Puede gozar los beneficios de Club Bi al presentarla y pagar con su tarjeta bi cheque. Bi en línea (pagos, transacciones y consultas desde cualquier lugar del mundo) a través del sitio web: www.bi.com.gt en el vínculo de bi en línea. Solicitud de tarjetas adicionales.

b) Tarjeta bi cheque oro:

Es una tarjeta de débito visa dedicada a aquellos clientes que prefieren su tarjeta de débito como medio de pago. Es una tarjeta asociada a una cuenta de depósitos monetarios, que le permite al tarjetahabiente tener acceso a su dinero.

b.1) Características:

Cuenta con tecnología chip para mayor seguridad en consumos, reduciendo el peligro de fraudes. Se puede utilizar como medio de pago de bienes y servicios en miles de establecimientos afiliados a visa. Se puede utilizar para retirar dinero en efectivo desde cajeros automáticos locales e internacional, puede utilizarse para compras en línea y por teléfono. Puede ser utilizada a nivel mundial. Acumulación de bi puntos acceso a contratar bi móvil, el cual le da control y acceso de su tarjeta a través de mensajería. Acceso a contratar cero riesgos, servicio que lo respalda en caso de transacciones fraudulentas.

Moderno servicio de monitoreo desde nuestras oficinas, que alertarán de transacciones poco usuales que se realicen con su tarjeta, apoyándolo en la prevención de fraude. Soporte telefónico 24 horas, 365 días del año a través del P.B.X 1717. Puede gozar los beneficios de club bi al presentarla y pagar con su tarjeta Bi Cheque. Bi en línea (pagos, transacciones y consultas desde cualquier lugar del mundo) a través del sitio web: www.bi.com.gt en el vínculo de bi en línea. Solicitud de tarjetas adicionales. Cuenta con seguro de accidentes en viajes y en alquiler de automóviles.

c) Bi cheque visa empresarial:

Es una tarjeta de débito vinculada a una cuenta de depósitos monetarios de la empresa, está dirigida a empresarios, brinda la opción de realizar sus consumos a nivel local e internacional. Facilita y separa el registro de gastos¹⁸.

Definiré entonces que es importante mencionar la clasificación de los distintos tipos de tarjetas de crédito y débito, y que de acuerdo a su naturaleza existen tanto locales como internacionales y estas se conceden de acuerdo a la capacidad para realizar transacciones en los diferentes países del mundo, y como su nombre lo indica tarjeta local es aquella que está limitada únicamente en el tipo de moneda y el país de emisión, en cuanto a la internacional permite efectuar las transacciones a nivel internacional como su nombre lo dice, aplicando al tipo de cambio del día. Estas también se pueden emitir de manera personal como empresarial, en cuanto a las personales son las giradas o concedidas a título personal para sufragar gastos privados, mientras que las empresariales son destinadas a título de una empresa con representatividad de un dueño o representante legal de la empresa solicitante del servicio, para así poder sufragar gastos que esta tenga.

Esta clasificación también permite que de acuerdo a nuestra legislación sean de crédito o débito y en mención se puede afirmar que tarjeta de crédito representa que los pagos se efectúan contra una línea de crédito, mientras que la tarjeta de débito el importe de un retiro o consumo se carga a una cuenta monetaria con saldo disponible, también la importancia de que dependiendo de la categoría esta goza hasta de un seguro de accidentes, así como asistencia vial en caso de emergencia, exoneración de cobros de membresía y exclusividades en viajes y servicios vip.

¹⁸ <https://www.corporacionbi.com/gt/bicredit/clasica-605>, accesible 09-06-2017.

1.11 Diferencias entre tarjetas de crédito y débito

Se logra evidenciar las diferencias entre una tarjeta de crédito y débito debido a la forma de cargar a la cuenta del cliente lo consumido o retirado en efectivo, dado a que cada una tiene su forma de aplicación y los recargos que pueda incurrir el cliente al momento de su uso, es por ello la diferencia que puedo establecer.

“Lo que define es la forma de pago. En una tarjeta de débito, el pago se carga directamente en la cuenta corriente, o libreta de ahorros del titular, tomando en cuenta si la tarjeta esta enlazada a una cuenta de ahorro, procedimiento que no todos los bancos efectúan, debido a que las tarjetas de débito están destinadas únicamente para cuentas monetarias. Y permite el cobro hasta el límite de los fondos de la cuenta.

En cambio, con la tarjeta de crédito es un límite otorgado por la institución financiera y de lo cual el cliente utilice se le cobra una comisión por servicio y se establece una fecha de pago y después de cumplir con el mismo si es de contado no se le cargan intereses.

El crédito puede “devolverse” de tres formas: bien a fin de mes, un día establecido del mes siguiente al que se efectúa la compra, o bien mediante un porcentaje que todos los meses desembolsaremos o una cuota fija, esta modalidad se conoce con el nombre de revolving, y consiste en pagar una cifra fija establecida, que también se le llama cuota mínima”¹⁹.

La posibilidad de financiación, las tarjetas de crédito permiten financiar. Así, permiten pagar a plazos y hacer compras sin necesidad de desembolsar el total del pago. Digamos que, como indica su nombre, lleva implícita la concesión de un crédito por parte del banco.

¹⁹ http://www.consumer.es/web/es/economia_domestica/finanzas/2012/12/01/214450.php, accesible 02-06-2017.

En cambio, las tarjetas de débito son un medio de pago, en sí el importe se carga directamente en la cuenta del titular, y se descuenta directamente del saldo. Intereses. La tarjeta de crédito cobra unos intereses al titular, al retirar dinero o al fraccionar los pagos. Estos intereses no son frecuentes en las tarjetas de débito.

.

CAPÍTULO II

2.1 Delitos con tarjetas de crédito y débito

Según la teoría del delito nos permite en casos concretos a determinar la presencia o ausencia del delito, mediante la conducta humana que es totalmente opuesta a la ley tomándolo bajo el sentido nominal, mientras que en lo sustancial será el acto jurídico culpable, hecho por el cual se sanciona con pena. Por lo que los elementos que constituyen el delito encontramos al sujeto quien interviene en la ejecución del delito de manera activa porque es quien participa en la realización ósea es la persona física a quien podemos referirnos con diferentes nombres ya sea el de delincuente o criminal, a quien bajo estas denominaciones se le puede llamar autor intelectual porque es quien piensa o planea el delito, autor material porque ejecuta la conducta delictiva, coautor porque participa como autor intelectual y material, mientras que el cómplice presta los medios o auxilia para la realización del delito y el encubridor es quien calla la verdad del delito. Y se dice también que es de manera pasiva por ser la persona sobre quien recae el daño o peligro causado debido a la conducta del delincuente, definición que le podemos dar también de víctima. Lo que permitirá por medio de los objetos jurídicos garantizar derechos por medio de la ley al lado material sobre el cual recae la conducta delictiva. También se puede mencionar que la acción derivado de la conducta de hacer o actuar cometiendo la infracción de la ley por medio de instrumentos, mecanismos o personas encajan y se adecuan dentro de la figura descrita como delito en nuestra ley, mediante la valoración y es lo que describe el delito y así poder lograr con ello que un juez declare su culpabilidad y una pena por haber encontrado en ella dolo y culpa.

2.1.1 Delito

Según el derecho penal en su punto de vista, define el delito como un carácter descriptivo y formal, porque corresponde a una concepción dogmática, cuyas

características esenciales se obtienen de la ley. Entonces se puede decir que el delito es la acción u omisión voluntaria típicamente antijurídica y culpable. Todo acto humano para considerarse como delito debe adecuarse al tipo penal.

Herrero C. en su libro Criminología parte general y especial define el delito como “aquella conducta o conductas que, siendo carentes de valores, intereses o bienes importantes para la comunidad (y por lo mismo, para sus miembros) están castigadas por una ley en sentido estricto.”²⁰

En tanto el jurista Francesco Carrara la define como “la infracción de la ley del estado promulgada para proteger la seguridad de los ciudadanos resultante de un acto externo del hombre positivo o negativo, moralmente imputable y políticamente dañoso.”²¹

Manuel Ossorio en su Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, define el término delito de la siguiente manera: “El acto típicamente antijurídico, culpable, sometido a veces a condiciones objetivas de penalidad, imputable a un hombre y sometido a una sanción.”²²

Es por ello que basado en las tres definiciones anteriormente referidas, se puede decir que el delito, es toda aquella acción que se realiza con el objeto de cometer un hecho que se encuentra regulado en ley, considerado como antijurídico. A su vez, cabe precisar que para que un delito sea considerado como tal, debe poseer los elementos que forman la figura, siendo estos la acción, tipicidad, la antijuridicidad, la imputabilidad y la culpabilidad.

Elementos que juegan un papel importante dentro del delito ya que estos son los que causan un cambio en la cosa que pudo ser utilizada para efectuar el hecho,

²⁰Herrero C, Criminología Parte general y especial, Madrid, España, Editorial Dykinson, año 1997, Págs.140-141.

²¹<http://www.marisolcollazos.es/Derecho-Penal-I/Derecho-Penal-I-10-Teoria-juridica-delito.html>, Marisol Collazo, accesible 28-06-2013.

²²Ossorio Manuel, Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales. , Argentina, Editorial Heliasta, año1994, Pág. 290.

derivando con la acción pérdidas cuantitativas ya que el elemento en mención es una tarjeta de débito o crédito lo que permitirá poder documentar mediante estados de cuenta y así evidenciar el daño al patrimonio del cuentahabiente.

2.2 Hurto de tarjeta de crédito o débito

Cuando un delincuente hurta una tarjeta, los primeros minutos que transcurren son los más importantes, el delincuente tratará de realizar la mayoría de compras con dicha tarjeta en el menor tiempo posible ya que sabe que el titular de la tarjeta pondrá la denuncia a la brevedad posible.

El hecho de que se hurte o robe una tarjeta de crédito o débito, representa una acción delictiva, ya que el ordenamiento penal guatemalteco tipifica el delito de hurto “Según el Artículo 246 Quien tomare, sin la debida autorización cosa, mueble, total o parcialmente ajena.”²³

En esta definición se establece que es el simple hecho de tomar sin la autorización de propietario de la cosa, mueble ya sea parcial o totalmente ya se considera como delito de hurto, es decir es la forma de apropiarse de un objeto sin utilizar la violencia y con ello obtener un beneficio económico de dicho acto, por lo que se debe tomar en cuenta que existen diferentes tipos de hurto, tales como hurto agravado, hurto de uso, hurto impropio. Ejemplificare este delito como, alguien que visita a un amigo y le dan alojamiento lo cual le permite visualizar donde se encuentran los documentos de valor y extrae una de las tarjetas de crédito y hace uso de ella, efectuando compras o retiros en efectivo, este acto es tipificado como hurto.

Según el Código de Comercio define en su “Artículo 247. Hurto Agravado, hecho cometido por trabajadora doméstica o interviniendo grave abuso de confianza. Cuando fuere cometido aprovechándose de calamidad pública o privada, o de peligro común.”²⁴

²³ Código Penal de Guatemala, Decreto 17-73 por el Congreso de la República de Guatemala, Art. 246.

²⁴ *Ibíd.* Art. 247

En mención del artículo anterior nos indica que de existir este acto sería determinado mediante que sin alguien en calidad de prestar servicios como servidumbre verifica donde el empleador guarda sus pertenencias y sustrae una tarjeta de crédito para hacer uso de ella en compras y retiros de efectivo, o en caso que de sufrir un terremoto y por el hecho de que el propietario abandone su residencia para salvaguardar su vida y la de su familia por encontrarse parcialmente destruida, debido a ello una persona aprovechándose del siniestro ingresa a su morada para sustraer tarjetas de crédito o débito y haga uso de ellas, se considera como hurto agravado.

También en el “Artículo 248 Hurto de Uso. Quien, sin la debida autorización, tomare una cosa mueble, total o parcialmente ajena, con el solo propósito de usarla y efectuare su restitución en circunstancias que el reclamante lo indique o se dedujere la naturaleza del hecho.”²⁵

Este acto se puede dar cuando una persona sustrae la tarjeta de crédito o débito del titular y hace uso de ella en consumos o retiros en efectivo, pero posteriormente a ello la devuelve e indica a su propietario que lo hizo por tener una necesidad, esto es considerado como hurto de uso.

Según el “Artículo 250 Hurto Impropio. El dueño de una cosa mueble que la sustrajere de quien la tenga legítimamente en su poder, con perjuicio del mismo o de un tercero, será sancionado con multa.”²⁶

Este es un caso típico que se da por lo regular en personas que quieren obtener beneficios de una tarjeta de crédito o débito, pero recurren a otra persona para que pueda sustraer el efectivo existente en ella o hasta el límite permitido por la entidad, y posteriormente presentar su reclamo ya que no reconoce los débitos o cargos efectuados a su estado de cuenta.

²⁵ *Ibíd.* Art. 248.

²⁶ *Ibíd.* Art. 250.

Las definiciones anteriores pueden dar referencia de cómo se pueden dar estos actos delictivos en relación al modus operandi del fraude y que se pueden encuadrar a este delito, que si bien es cierto es uno de los que están tomando auge en nuestra sociedad guatemalteca y con ello perjudicando el ámbito económico.

En lo que refiere al Robo que también pertenece a los delitos contra el patrimonio de una persona se establece que este tiene también diferentes conceptualizaciones de las cuales se citan algunas para un mejor esclarecimiento de su modo operandi y la disposición establecida en la práctica de esta actividad que lleva a cometer el hecho.

En tanto nuestro Código Penal define en su “Artículo 251. Robo es tipificado como “Quien sin la debida autorización y con violencia anterior, simultánea o posterior a la aprehensión, tomare cosa, mueble total o parcialmente ajena.”²⁷

A diferencia de que según como lo establece nuestra ley el robo se define con el hecho de que cuando se realiza haya existido violencia para la toma del objeto, o mueble ya sea de manera parcial o total, y precisando en el artículo anterior ejemplifico en referencia al caso de que una persona titular de una tarjeta de credito es despojada de la misma, con violencia y bajo amenazas de muerte debido a que le apuntaban con un arma de fuego en la parte de la cabeza, tomando en cuenta también que le solicitan su pin de acceso a retiros en efectivo en cajeros automáticos.

También es preciso referir el “Artículo 252. Robo Agravado. Cuando se cometiere en despoblado o en cuadrilla. Cuando se empleare violencia, en cualquier forma, para entrar al lugar del hecho. Si los delincuentes llevaren armas, aun cuando no hicieren uso de ellas. Si lo cometieren con simulación de autoridad o usando disfraz.

²⁷ *Ibíd.* Art. 251.

Si se cometiere contra oficina bancaria, recaudatoria, industrial, comercial o mercantil u otra en que se conserven caudales.”²⁸

Refiriéndome a este artículo cabe también mencionar que se ve entrelazada la violencia con el hecho en común que persigue afectar el patrimonio económico de alguna persona, para ello refiero el caso donde se ven involucradas varias personas para la obtención de dicho beneficio, ejemplo Juan Pérez se encuentra en un cajero automático retirando efectivo a las 10:30 pm, el cajero no cuenta con iluminación, cuando de la obscuridad salen dos tipos con armas de fuego quienes le obligan a retirar el límite establecido diario de su tarjeta de credito bajo amenazas de muerte, lo despojan de la misma y posterior a ello hacen consumos por pago de gasolina. Acto delictivo que encuadra con el artículo anterior mencionado.

No obstante también puede existir otro tipo de delito el cual lo indica el “Artículo 253 Robo de Uso. Quien sin la debida autorización y con el uso de la fuerza tomare la cosa mueble para obtener beneficios y luego la restituye.”²⁹

Tomando en consideración el caso de don Juan Pérez se da en las mismas circunstancias con la diferencia de que en este caso el señor en mención es retenido en un vehículo y con uso de violencia le quitan su tarjeta de débito y le solicitan el número de pin, después de ello regresa una de las personas que se dirigió al cajero automático y le entrego su tarjeta y lo expulsaron del vehículo a golpes y se dieron a la fuga.

Debido a las circunstancias en que se da este tipo de robo el “Artículo 255. Robo Impropio. Cuando el acto delictivo se cometiere con violencia, será calificado como robo impropio, debido a que al dueño de una cosa mueble que la sustrajere de quien la tiene legítimamente en su poder.”³⁰

²⁸ *Ibíd.* Art. 252.

²⁹ *Ibíd.* Art. 253.

³⁰ *Ibíd.* Art. 255.

Este acto se da cuando el titular de una tarjeta de crédito o débito utiliza a una segunda persona para que sustraiga del saldo disponible, bajo amenazas o uso de fuerza, para después poder efectuar los reclamos pertinentes a su entidad bancaria y con ello obtener un doble beneficio, tomando en cuenta que este es un caso muy difícil de rastrear debido a que no se puede comprobar la participación directa del titular en dicho acto delictivo, si no fuese por declaración acusatoria del implicado, para que puedan otorgarle el derecho de no ligarlo al proceso.

Existe también otro delito que cabe mencionar, debido a que es uno de los cuales está tomando mucho auge en nuestro país, y se da cuando un cuentahabiente de dicha entidad bancaria en su desplazamiento de su casa a su trabajo pierde su billetera, la cual contiene sus tarjetas de crédito, y está es encontrada por una persona ajena, la cual sustrae las tarjetas y hace uso de ellas hasta el límite permitido, este delito encuadra en el “Artículo 273. Apropiación Irregular, comete este delito quien, tomare dinero u otro bien mueble que encontrare perdido y no le pertenezca.”³¹

En mención a los artículos anteriores estableceré que hurto y robo son delitos contra el patrimonio, pero los cuales tienen establecidas diferentes penas ya que el hurto es de 1 a 6 años, mientras que el robo de 3 a 12 años, por lo que da la percepción que las mismas se imponen por las circunstancias en que se da el delito. También preciso mencionar que el hurto agravado con el robo agravado difieren en sus penas ya que el primero tiene una pena de 2 a 10 años y el robo agravado de 6 a 15 años, y el hurto de uso su sanción es económica y el robo de uso su pena de 6 meses a 2 años y sujeto a que las circunstancias del hecho podrán cambiar la pena de 3 a 8 años de prisión, el hurto impropio es también sancionado económicamente con multa de cien a dos mil quetzales, y el robo de uso impropio su pena será de 6 meses a 2 años, no obstante existe también un delito que se dan con frecuencia en nuestro medio tipificado como apropiación irregular el cual conlleva la sanción de multa de cincuenta a dos mil quetzales y una pena de 2 meses a 2 años.

³¹ *Ibíd.* Art. 273.

2.3 Tarjeta de crédito o débito no recibida por los titulares

El plástico es recibido por otra persona, quien la utiliza usurpando la identidad de la persona titular del plástico. Este tipo de fraude puede ocurrir sin mayor problema, debido a que si un banco tiene servicio personalizado para la entrega de sus tarjetas, el plástico puede ser entregado en la dirección correcta, pero no exactamente al titular, o cuando es dejado en manos de otra persona que por alguna razón no la entrega a su dueño y lo utiliza, falsificando la firma del titular. Esto sucede cuando el control interno no requiere o exige que el receptor del plástico se identifique con el número de código único de identificación personal, en el caso de Guatemala con el documento personal de identificación.

Acción que no garantiza en su totalidad se deje de efectuar este tipo de acción con las tarjetas de crédito y débito, debido a que el documento de identificación personal (DPI), puede ser falsificado debilitando la acción preventiva, como lo es la solicitud del documento al momento de utilizar cualquiera de estos dos productos. También cabe mencionar que en estos casos pueda existir complicidad del representante de atención al público para la entrega del plástico a una persona que no corresponda. Se hace mención de ello, debido a que las entidades bancarias por el motivo de prestar un mejor servicio envían sus tarjetas de crédito y débito vía correo, lo que conlleva un alto nivel de riesgo y en aspectos de fraude que responsabilidad puede alcanzar la empresa que presta el servicio de distribución, ya que dentro de las políticas se debería de implementar que únicamente sean entregadas al propietario.

2.4 Solicitud de tarjeta de crédito o débito fraudulenta

Es la combinación de actos ilícitos previos a su efectividad o adquisición, ya que se solicita una tarjeta de crédito o débito con datos y documentación falsa, con el único propósito de cometer fraude. El análisis que el banco haga para otorgar la tarjeta de crédito o débito tiene que ser muy cuidadoso, ya que de lo contrario no se percatará que la documentación es falsa. En este tipo de fraude se emitirá un plástico que contendrá información válida, con documentación que en apariencia no presenta

ningún problema, por lo que la tarjeta circulará sin ninguna prohibición y será hasta cuando la tarjeta llegue a saldo en mora o en caso de tarjeta de débito, cuando al propietario de la cuenta le llegue su estado de cuenta, por lo que cuando el banco emisor tenga la documentación del monto defraudado y el debido reclamo del cliente, tendrá que asumir la responsabilidad y reembolsar lo defraudado.

Lo anterior provoca afectación a la persona que existe pero no cometió la acción y repercute en el deber de vigilancia y cuidado en conocer al cliente de parte del banco emisor. Este tipo de ilícito también puede tener la complicidad de los personeros encargados de la venta de la tarjeta, por lo que en apariencia todo está bajo las reglas y condiciones que la empresa solicita para el otorgamiento de su producto.

2.5 Falsificación de tarjetas de crédito o débito

La representación más alta en pérdidas bancarias es este tipo de fraudes, debido que los delincuentes están a la vanguardia de la tecnología y con ello logran la debida facilidad para poder utilizar las tarjetas y que no puedan ser rechazadas por ningún motivo, clonan el plástico y no será hasta que el verdadero titular se dé cuenta que tiene en su estado de cuenta transacciones que nunca ha realizado o mediante el mensaje de texto a su teléfono indicando que se le efectuó algún debito por consumo, aun conservando su tarjeta.

Una de las formas que se ha utilizado en estos casos es que personas que trabajan dentro de la institución emisora de la tarjeta, venden las bandas magnéticas a ciertas personas; lo que hacen es colocar esta banda magnética en sus propias tarjetas y las utilizan al momento de hacer compras, presentan su identificación y no tienen ningún problema, ya que obviamente utilizan una tarjeta con nombre propio.

En este caso también se presenta el hecho de que este tipo de delincuentes cuentan con mecanismos sofisticados para la elaboración de los plásticos, y de lo cual lo único que necesitan para cometer sus hechos delictivos es la información de la banda magnética, la cual obtienen poniendo squimers en los cajeros automáticos o incluso en los pos que tienen las empresas afiliadas a este tipo de servicios que por

supuesto lo hacen con complicidad de los empleados de estas empresas y de lo defraudado les pagan una comisión.

2.6 Crimen de tarjeta no presente

Este tipo de fraude consiste en el robo de datos de una tarjeta de crédito o débito, la cual es utilizada para hacer comprar por medios telefónicos o por medio de compras en línea. Con este fraude, el dueño legítimo de la tarjeta puede no estar advertido de este fraude hasta que verifique su estado de cuenta. El problema para contrarrestar este tipo de fraude reside en el hecho de que ni la tarjeta ni el tarjetahabiente necesitan estar presentes en el punto de venta. Y que los sistemas de verificación de datos son inseguros y de baja recepción ya que solo el titular de la tarjeta puede saber, y lo solicitado cuando se efectúan este tipo de transacciones son datos elementales. Debido a que estos tipos de fraudes no cuentan con la presentación de una tarjeta física, no permite realizar una supervisión física de los mecanismos de seguridad lo que hace más fácil la defraudación.

Con el conocimiento de este tipo de fraude las entidades bancarias han tratado de minimizar este fraude mediante la creación de un número de tarjeta virtual que sirve únicamente para efectuar compras en línea, lo que permite al usuario depositar a este número virtual para así disponer del efectivo en su compra y que de ahí parte que únicamente el titular sabrá este número de tarjeta lo que le da más seguridad.

Principales errores que el usuario de Internet comete, sin saberlo, lo cual aumenta potencialmente las posibilidades de tener su tarjeta clonada en el entorno virtual.

- a) Introducir la contraseña de la tarjeta de crédito, si usted está en un sitio de confianza o de compras en una tienda conocida o recomendada por amigos. Los sitios nunca piden la contraseña de la tarjeta para efectuar una compra. En el comercio electrónico, los sitios Web suelen pedir el número de tarjeta, fecha de caducidad y el código de seguridad. La contraseña es necesaria para retiros en efectivo, no así en cajas de tiendas físicas.

- b) Acceder a la banca por Internet en otros dispositivos, si usted está en una computadora pública en un cibercafé, el riesgo de ser víctima de una estafa es mayor. Lo mismo ocurre con las conexiones Wi-Fi (Internet inalámbrico) abiertas, permitiendo a los invasores ver toda su navegación. Usted tiene que comprobar si el dispositivo tiene el anti virus al día, así como la seguridad del sistema operativo.

- c) Hacer caso a los productos más orientados por los defraudadores, según Omar, el Clear Sale, las compras más atacadas por los estafadores que clonan tarjetas son los elementos con una alta liquidez. Es decir, productos fáciles de ser revendidos.

- d) Dejar de comprobar el bloqueo de seguridad, al realizar una compra en cualquier sitio, los consumidores deben prestar atención al pequeño candado que aparece en la esquina. Él es quien otorga la navegación del usuario en Internet para un ambiente seguro. El bloqueo asegura que la conexión con el servidor sea seguro y que nadie pueda acceder a esta información en su ordenador.

- e) No conocer la credibilidad del sitio, si la tienda en línea es pequeña o desconocida, la precaución se tiene que redoblar. Usted tiene que comprobar si la empresa tiene domicilio social, teléfono y más, para asegurarse de que no es una dirección fantasma.

- f) No informar al banco cuando se viaja a otro país, una manera de evitar bloqueos debido a la utilización de los viajes internacionales en la tarjeta es notificar al banco o compañía de tarjeta de crédito cada vez que el consumidor sale del país.

- g) Olvidar comprobar las facturas de las tarjetas, los consumidores que no verifican el estado de su tarjeta pueden tomar un shock a la llegada de la factura. Los operadores de las tarjetas a menudo proporcionan facturas en línea, en tiempo real, y algunos advierten al cliente por SMS cuando fue hecha una compra. Hay varias herramientas disponibles que sirven como una advertencia.

- h) Introducir datos sensibles de la tarjeta por correo, ningún banco está autorizado a pedir los datos de clientes personales e intransferibles, como contraseña, e-mail.

- i) Confiar ciegamente en la URL que aparece en el sitio, una manera de engañar a los consumidores para robar sus datos es usar una URL (una dirección web) maquillaje, misma que aparenta ser un web confiable.

CAPÍTULO III

3.1 Fraudes con tarjetas de crédito y débito

3.2 Fraude

Acto por el cual una persona, una institución o una entidad proceden de manera ilegal o incorrecta según los parámetros establecidos con el objetivo de obtener algún beneficio económico o político. Hay distintos tipos de fraude que son clasificados de acuerdo al ámbito o al procedimiento que toman, pero en general todos los fraudes se caracterizan por incurrir en mentiras, uso inapropiado de fondos, alteración de datos, traición, corrupción, etc. Es una de las formas de corrupción más conocidas que existen en la sociedad moderna. Uno de sus elementos principales o característicos es el uso de la mentira y el engaño para obtener algún tipo de beneficio. Aquel que lleva a cabo el fraude opera alterando resultados o datos a su favor, de modo tal que la realidad aparezca como exitosa para él. En muchos casos, los fraudes se dan de manera oculta y nadie sabe que sucedieron porque es difícil encontrar pruebas. En otros casos, la impunidad de los que operan fraudulentamente les permite actuar sin reparos porque saben que no serán castigados debido a que nuestra legislación deja muchas lagunas con respecto a este tipo de fraudes y los cuales no se encuentran tipificados como tal. .

Podemos definir entonces que el fraude no es más que obtener beneficios económicos mediante la alteración, falsificación de la cosa material que en caso concreto es una tarjeta de crédito y el manejo inapropiado de fondos, lo que provoca en si pérdida a otras personas debido a que son propietarios o titulares de los documentos. También se puede decir que es un acto intencional de una o varias personas, de empleados o terceras personas y que da como resultado la obtención de beneficios económicos. El fraude implica: Manipulación, falsificación o alteración de registros o documentos, malversación de activos, supresión u omisión de los efectos de transacciones en los registros o documento. El objetivo primordial del

fraude o estafa, consiste en el engaño mediante la alteración de la verdad para defraudar el patrimonio ajeno.

El Código Penal de la República de Guatemala Decreto número 17-73, su artículo 450 refiere que incurre en fraude “funcionario o empleado público que, interviniendo por razón de su cargo en alguna comisión de suministros, contratos, ajustes, o liquidaciones de efectos de haberes públicos, se concertare con los interesados o especuladores, o usare cualquier artificio para defraudar al estado, será sancionado con uno a cuatro años de prisión”³².

Ramírez Granda, en su diccionario jurídico define el fraude como “una sustracción hecha maliciosamente a las normas de la ley o del contrato en perjuicio de alguien. Una de las causas de la existencia de la nulidad de los actos jurídicos.”³³

La “práctica de la simulación o del artificio con intención de engañar o lesionar a otro; ordinariamente el fraude involucra la representación falsa y voluntaria o la ocupación deliberada de un hecho importante con el fin de inducir a otra persona a que haga o se abstenga de hacer algo en su detrimento, o de no revelar un hecho importante, de esta manera podrá inducirse fraudulentamente a una persona a que renuncie a sus derechos sobre una propiedad, o que abandone sus derechos legales, a que se firme un contrato desventajoso.”³⁴

Se considera delito de estafa si el imputado obtuvo una tarjeta de crédito a través de dos elementos que son decisivos en el mercado comercial a la hora de conceder el crédito: un domicilio real y una fuente de ingreso segura; esta última a través de un certificado de trabajo que si bien no era totalmente falso si lo suficientemente equivoco como para inducir al decisivo error de hacer creer que tenía un sueldo de buen nivel. Si se suma a ello la circunstancia de que se extralimitó en el uso de la

³² Código Penal de Guatemala, según Decreto 17-73, Art. 450.

³³ Ramírez Granda, Juan, Fraude, Diccionario Jurídico, Pág. 160.

³⁴ Ortiz Lara, Jorge Rafael, Tesis Detección y prevención de los fraudes en las Empresas Industriales; Abril de 1,999.

tarjeta, de modo consciente, muy por encima de lo que le estaba permitido, queda claramente demostrado el ardid inicial que posibilitó la realización del aprovechamiento patrimonial.

3.3 Definición de fraude con tarjeta de crédito o débito

Transacción en la cual el tarjeta habiente no participó, ni autorizó un consumo o retiro de fondos con su plástico. Para ampliar el concepto de fraude con tarjeta de crédito, se puede decir que: son todas aquellas transacciones realizadas con un plástico válido o inválido, con el fin premeditado de obtener bienes y servicios, los cuales serán cargados al estado de cuenta del titular del mismo, como transacciones legítimas, que obviamente el tarjetahabiente no reconocerá, lo cual representa pérdida para el banco emisor de la tarjeta; esto dependerá del tipo de fraude para determinar si los valores son recuperables o no. Además de ello que el fraude cobra diferentes figuras debido a que por la forma en que se cometa podrá ser encuadrado dentro de una figura penal, y debido a ello se puede decir también que el fraude puede ser de manera directa como indirecta al momento de su ejecución, o por medio de violencia o uso de fuerza e incluso por voluntad propia. Y dentro de este tipo de acto ilícito se establece que puede ser fraude debido a que hay alteración de una cosa material que en su efecto es una tarjeta de crédito o débito que en sí es el medio para poder obtener beneficios económicos por parte del delincuente.

3.4 Clonación

“Consiste en la duplicación de tarjetas de crédito o débito sin el consentimiento del dueño de la tarjeta”³⁵.

³⁵ Diccionario de la lengua española, definición de clonación, <http://lema.rae.es/drae/?val=clonacion+> ; accesible 02-04-2017.

Este delito se efectúa, mediante el uso de distintos dispositivos electrónicos, se reproducen los datos y elementos de seguridad de las tarjetas bancarias, ya sea de crédito o débito, sin la autorización del titular de las mismas. Su uso ilegal se debe principalmente con compras de artículos y servicios a través de portales de internet. La clonación de tarjetas puede presentarse tanto en establecimientos fijos como en cajeros automáticos; en el primer caso se utiliza un dispositivo conocido como Skimmer, que permite copiar la información contenida en la banda magnética de la tarjeta. Entre las consecuencias que se pueden generar es que terceros giren dinero y paguen productos y/o servicios con cargo a la cuenta como de la víctima las hubiera realizado.

A continuación detallo los procedimientos de una clonación:

- a) El delincuente tiene en su poder un Skimmer de bolsillo (usado para leer y guardar la información de la tarjeta)

- b) Luego el delincuente que trabaja en una tienda o restaurante espera a que alguien vaya a pagar y pasa la tarjeta del cliente por la maquina original de la tienda y por su Skimmer para guardar la información de la tarjeta (solo toma 4 segundos sacar el Skimmer del bolsillo y pasar la tarjeta por el).

- c) Luego va a su casa y conecta el Skimmer a una computadora y pasa la información desde el Skimmer hacia la computadora.

- d) Luego el delincuente utiliza una tarjeta en blanco con cinta magnética y la pasa por otra máquina llamada codificador de tarjetas de crédito para pasar la información de la computadora hacia la tarjeta en blanco y listo ahora la tarjeta que estaba en blanco posee la información de la tarjeta original, lista para comprar y gastar dinero a su nombre.

3.5 Skimming y Scanning

El delincuente copia o escanea la información financiera y personal de la tarjeta de crédito o débito de la víctima y luego la regraba en una tarjeta falsa, creando así una réplica que tiene los mismos alcances y limitaciones que su tarjeta personal. Este acto también es conocido como clonación que equivale a la emisión o copia de un nuevo plástico con las atribuciones del plástico original, pero sin la autorización del legítimo tarjetahabiente. Este aparato es del tamaño de un beeper, con capacidad de guardar hasta cien códigos.

“Para llevar a cabo el fraude el delincuente utiliza un pequeño aparato denominado Skimmer o hilo del pescador, que se instala en la ranura del ATM para que al momento de que se inserta una tarjeta, copia inmediatamente su información, mientras un cómplice o el mismo estafador, instala una cámara y se posiciona de tal manera que se pueda percatar de los números del PIN y así al momento que la víctima abandona el cajero automático de su entidad financiera, el criminal retira sus fondos con la tarjeta clonada. A menudo, el tarjetahabiente no está consciente del fraude hasta que su estado de cuenta es entregado y muestra las compras que ellos no hicieron”³⁶.

3.5.1 Como evitar ser una víctima del Skimming y Scanning

- a) Cuando pague en una tienda con su tarjeta de crédito o débito, preste mucha atención de por donde el empleado pasa la tarjeta, no pierda de vista su tarjeta. También esté atento sobre las manos del empleado ya que algunos Skimmer son tan pequeños que caben en la palma de la mano.

- b) Cuando termine de comer en un restaurante no le entregue la tarjeta al mesero, vaya usted mismo y pague la cuenta antes de irse. El mesero no lo puede obligar a usted a que le entregue la tarjeta para cobrarle.

³⁶ Álvarez Rodas, Jorge Bravo. La naturaleza de la tarjeta de crédito. Argentina. Año 1996. Pág.45.

- c) Cuando vaya a retirar dinero de los cajeros automático asegúrese de que no tenga ningún dispositivo extraño instalado por donde se introduce la tarjeta. Si sospecha de algo extraño notifíquese inmediatamente al gerente del banco o el encargado del establecimiento donde se encuentra el cajero automático.

- d) Cuando vaya a entrar su número secreto (PIN) en un cajero automático cubra con su otra mano el cuadro de botones, ya que los delincuentes que se dedican al Skimming instalan pequeñas cámaras que apuntan hacia el cuadro de botones del cajero automático para ver el número secreto que usted ingresa.

- e) Consulte con su banco o su proveedor de tarjeta si tienen la opción de alerta por SMS (mensaje de texto) para notificarle a usted sobre compras o retiro de dinero. De esta manera si su tarjeta es clonada el banco o su proveedor de tarjeta lo alertara vía mensaje de texto cuando alguien retire o compre algo. Si su banco no ofrece esta opción pregunte si tienen otros tipos de alertas similares.

- f) Si su banco ofrece servicios online (por Internet) aproveche esta ventaja ya que le permite a usted monitorear sus estados de cuentas y transacciones diariamente, así no tendría que esperar hasta que le llegue su estado de cuenta todos los meses para verificar si hay alguna compra, retiro de dinero o transacción sospechosa.

3.6 Phising

“Es una conocida técnica para obtener información confidencial de un usuario que consiste en enviar una cantidad enorme de mensajes por correo electrónico haciéndole creer al consumidor que los mensajes provienen de su banco, tratando de conseguir que la víctima potencial revele su información personal. Con ayuda de

un troyano, también es posible infiltrarse en la conexión entre la dirección IP y el nombre del servidor al que responde”³⁷.

Fraude que pocas veces es denunciado debido a que es una técnica que utilizan los delincuentes para obtener información confidencial de los clientes bancarios o tarjetahabientes a través de la ingeniería social haciéndose pasar por personeros de las entidades financieras o incluso crean accesos falsos vía internet donde capturan la información de los clientes por medio de archivos ejecutables que desempeñan acciones sin consentimiento del usuario y que se encuentran ocultos en sus ordenadores para poder después hacer uso de ella de manera ilícita.

3.7 Prevención de fraudes con tarjetas de crédito o débito

- a) Al recibir su tarjeta de crédito o débito, fírmela inmediatamente e incluso subraye el espacio que quede libre.
- b) Lleve siempre su tarjeta en un lugar seguro y no la pierda de vista cuando la utiliza.
- c) En comercios donde deba entregar su tarjeta a un dependiente considere no perder de vista y que le sea devuelta en tiempo razonable.
- d) No preste su tarjeta a nadie, ni deje su tarjeta como depósito de seguridad en ningún lugar.
- e) Jamás revele su pin a nadie, ni lo anote para posteriores recordatorios.
- f) Eliminar reportes impresos.
- g) Percátese de que sus procesos en cajeros y comercios sean concluidos.
- h) Si su tarjeta es retenida por cajeros automáticos reporte inmediatamente a la entidad bancaria, sin perder de vista su tarjeta.
- i) Afiliarse al servicio de seguro de tarjetas de crédito, para tener cobertura por fraude.
- j) Afiliarse al sistema de alerta de movimientos bancarios por medio de mensajes.

³⁷ Álvarez Rodas, Jorge Bravo, Op. Cit. Pág. 47

CAPÍTULO IV

PROCEDIMIENTOS Y LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN EN LA CLONACIÓN Y USO ILÍCITO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO.

4.1 Función de la Superintendencia de Bancos (SIB) ante los delitos cometidos con tarjetas de crédito y débito.

La Superintendencia de Bancos es un órgano de Banca Central, organizado conforme a esta ley; eminentemente técnico, que actúa bajo la dirección general de la Junta Monetaria y ejerce la vigilancia e inspección del Banco de Guatemala, bancos, sociedades financieras, instituciones de crédito, entidades afianzadoras, de seguros, almacenes generales de depósito, casas de cambio, grupos financieros y empresas controladoras de grupos financieros y las demás entidades que otras leyes dispongan.

El artículo 3 de la ley de Supervisión Financiera establece que la Superintendencia de Bancos tiene a su cargo las siguientes funciones:

- a) Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones y resoluciones aplicables.
- b) Supervisarlas a fin de que mantengan la liquidez y solvencia adecuadas que les permita atender oportuna y totalmente sus obligaciones, y evalúen y manejen adecuadamente la cobertura, distribución y nivel de riesgo de sus inversiones y operaciones contingentes.
- c) Dictar en forma razonada las instrucciones tendientes a subsanar las deficiencias o irregularidades que encontrare.
- d) Imponer las sanciones que correspondan de conformidad con la ley.
- e) Ejercer vigilancia e inspección con las más amplias facultades de investigación y libre acceso a todas las fuentes y sistemas de información de las entidades supervisadas, incluyendo libros, registros, informes, contratos, documentos y

cualquier otra información, así como a los comprobantes que respaldan las operaciones de las entidades supervisadas.

Toda sociedad, empresa o persona particular que preste a las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, servicios informáticos, contables, legales, de custodia, de intermediación de valores u otras operaciones, tiene la obligación de permitir el acceso a sus instalaciones a las personas nombradas por la Superintendencia de Bancos, así como de proporcionarles toda la información, documentos, registros o comprobantes que respaldan las operaciones, negocios, contratos o asuntos que tengan relación con la entidad supervisada a la que le prestan servicios.

f) Solicitar directamente a cualquier juez de primera instancia de los ramos civil o penal, las medidas precautorias que considere necesarias para poder cumplir con su función de vigilancia e inspección en caso de negativa, impedimento o retraso por parte de la entidad correspondiente o de la sociedad, empresa o persona particular contratada para prestarle los servicios enumerados en el inciso anterior, las cuales se decretarán sin necesidad de audiencia previa.

g) Requerir información sobre cualesquiera de sus actividades, actos, operaciones de confianza y su situación financiera, sea en forma individual, o cuando proceda, en forma consolidada.

h) Realizar su vigilancia e inspección sobre la base de una supervisión consolidada;

i) Evaluar las políticas, procedimientos, normas y sistemas de las entidades y, en general, asegurarse que cuenten con procesos integrales de administración de riesgo.

j) Efectuar recomendaciones de naturaleza prudencial tendientes a que identifiquen, limiten y administren adecuadamente los riesgos que asuman en sus operaciones, constituyan las reservas de valuación que sean necesarias para cubrir el riesgo de irrecuperabilidad y mantengan patrimonio suficiente con relación a tales riesgos.

k) Velar por el cumplimiento de manera general y uniforme de las operaciones de contabilidad, de conformidad con la normativa emitida por la Junta Monetaria.

l) Velar por el cumplimiento de las disposiciones generales emitidas por la Junta Monetaria que norman las operaciones de confianza.

- m) Velar por el cumplimiento de las normas emitidas por la Junta Monetaria para que las entidades proporcionen al público información suficiente, veraz y oportuna sobre sus actividades y su situación financiera, en forma individual y, cuando corresponda, en forma consolidada.
- n) Publicar información suficiente, veraz y oportuna sobre la situación financiera de las entidades sujetas a su vigilancia e inspección, en forma individual o consolidada.
- ñ) Normar de manera general y uniforme, los requisitos mínimos que las entidades sujetas a su supervisión deben exigir a los auditores externos o firmas de auditoría en la realización de auditorías externas a las mismas.
- o) Llevar registros de los bancos, sociedades financieras, grupos financieros, empresas controladoras, empresas responsables, almacenes generales de depósito, casas de cambio, compañías de seguros y fianzas, y otras entidades que, conforme la ley, estén sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos; de los directores, funcionarios superiores y representantes legales de las entidades referidas, así como de auditores externos, agentes de seguros, y otros que sean necesarios para el cumplimiento de sus fines.
- p) Solicitar a la autoridad que corresponda la liquidación o la declaratoria de quiebra de entidades sujetas a su vigilancia e inspección, en los casos que proceda de conformidad con la ley.
- q) Proporcionar la información estadística o datos de índole financiera que requiera la Junta Monetaria, el Banco de Guatemala o el tribunal competente.
- r) Participar y formar parte de organismos, asociaciones, entidades y foros internacionales de supervisión, así como poder suscribir y adherirse a declaraciones emitidas por éstos, de conformidad con la ley.
- s) Intercambiar información con otras entidades de supervisión, nacionales o extranjeras, para propósitos de supervisión.
- t) Denunciar, ante autoridad competente, los hechos que puedan tener carácter delictuoso, acerca de los cuales tenga conocimiento por razón de sus actividades, para lo cual queda autorizada para proporcionar información que identifique a depositantes o inversionistas, cuando sea requerida judicialmente.

- u) Proponer a la Junta Monetaria los reglamentos, disposiciones y demás normativa que ésta deba dictar, en materia de su competencia, de conformidad con la ley.
- v) Dictar las disposiciones necesarias para que las entidades supervisadas le remitan los informes, datos, antecedentes, estadísticas, y otros documentos sobre su situación financiera; determinando el plazo y la forma o medio por el que dicha información le habrá de ser remitida; y,
- w) Ejercer las demás funciones que le correspondan de acuerdo con las leyes, reglamentos y otras disposiciones aplicables.”³⁸

La función de la Superintendencia de Bancos se puede conceptualizar entonces en, el cumplimiento y hacer cumplir las leyes, supervisión a fin de mantener liquidez, imponer sanciones, ejercer vigilancia e inspección, solicitar a cualquier ramo civil o penal las medidas precautorias para alcanzar sus objetivos, requerir información sobre cualquier actividad, evalúa las políticas financieras, procedimientos, normas y sistemas de las entidades, a fin de mantener todo bajo los estatutos que la misma solicita, también se debe mencionar que es un órgano que se rige por nuestra Constitución Política, Ley de supervisión financiera, Ley orgánica de bancos de Guatemala y la ley monetaria. La Superintendencia de Bancos también actúa como órgano técnico de vigilancia de la banca central.

4.2 Procedimientos establecidos para la investigación de delitos referentes a tarjetas bancarias.

Al referirme a procedimientos son las formas en que se lleva la investigación en los delitos cometidos contra el patrimonio de un cuentahabiente, que en este caso me refiero directamente a las tarjetas de crédito y débito, estos procedimientos son los que conllevan al esclarecimiento por medio de pruebas fehacientes de que existió dolo al momento de la utilización de una tarjeta y con ello evitar que el titular tenga cargos que no reconozca. La importancia de este proceso es el estudio de los mecanismos que se utilizaron para cometer el fraude.

³⁸ Ley de Supervisión Financiera, Superintendencia de Bancos, Capítulo I. Págs. 3-5.

Este procedimiento se hace con el fin de recomendar, mejorar o implementar controles que ayuda a detectar, prevenir y recuperar valores de transacciones fraudulentas.

En la observación física que se realizó al área, del banco que se tiene como unidad de análisis, se determinó los siguientes puntos:

- a) Se lleva monitoreo de autorizaciones, que se rige por los siguientes parámetros preestablecidos:
- b) Por código de categoría de comercio.
- c) Por tipo de tarjeta.
- d) Por país.
- e) Por moneda.

El enfoque de los incisos anteriores, representan la parte medular de los procedimientos de investigación establecidos debido a que permiten un análisis directo de una tarjeta de crédito o débito, y con ello establecer el bloqueo en caso de existir fraude ya que la categoría, país de uso de la tarjeta y la moneda, determinaran su uso.

- a) Se trabaja con un sistema de alertas, que se reciben directamente del sistema de riesgos de visa internacional y mastercard, este tipo de alertas notifican de manera automática la actividad inusual de una tarjeta y con ello el personal encargado del monitoreo se encarga de confirmar la transacción con el tarjetahabiente.
- b) Los comercios afiliados al pago de consumos por medio de dinero plástico son monitoreados constantemente para no caer en actos fraudulentos.
- c) Elaboración de expediente con caso fraudulento denunciado a la entidad, por parte del cliente, para dar trámite.
- d) Dar un reporte inmediato de las transacciones fraudulentas, al sistema de seguridad y riesgo de visa y mastercard, con el objeto de alimentar la base de datos y al mismo tiempo notificar al banco emisor de los lugares donde se dan estas transacciones y poder recuperar los montos defraudados.

e) Identificación de la fase de resolución en los casos de fraude, con el objeto de determinar los montos ascendidos del fraude y si es reembolsable o declarado como pérdida.

En esta fase de los procedimientos de investigación, se considera que los personeros involucrados en el control de los casos y del monitoreo de las transacciones con tarjetas son de vital importancia ya que son los ojos de la entidad que presta el servicio y con ello evitar ser vulnerables ante el uso ilícito de las tarjetas.

Entonces partiré con el concepto de que este tipo de procedimiento interno de investigación, proporciona acciones, procedimientos, mecanismos y técnicas de control que confirman y constituyen un medio para la prevención del fraude y evitar daños al patrimonio de las instituciones financieras como de sus clientes.

El procedimiento de investigación tiene como objetivo fundamental, proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de las Instituciones a través de la generación de una cultura de seguridad y autocontrol, generando, de manera oportuna, acciones y mecanismos de prevención y de control en tiempo real de las operaciones; de corrección, evaluación y de mejora continua de la institución de forma permanente, y brindando la autoprotección necesaria para garantizar una función administrativa integra, eficaz y transparente, con una alta contribución al cumplimiento de la finalidad de los estándares de calidad.

También es importante mencionar que todo procedimiento de investigación se da a trámite mediante la denuncia del cliente debido a que se percata de las transacciones fraudulentas que está sufriendo su tarjeta.

4.3 Procedimientos de investigación forense sobre delitos cometidos con tarjetas de crédito y débito en Estados Unidos.

Los procedimientos establecidos en una investigación por los personeros de la institución encargada de este tipo de delitos en los Estados Unidos, se define de

una manera bien objetiva debido a que concientiza sobre las buenas prácticas en la investigación en la escena del delito y de las pruebas materiales pertinentes, la importancia de la labor y de su actuación por ser los primeros en intervenir en la documentación y recabamiento de indicios, debido a que son ellos quienes proporcionan el fundamento para dar solidez al caso. Es decir que la participación del investigador tanto en Estados Unidos como en nuestro país en los delitos de fraude proporcionarían las evidencias que encuadrarían en una figura penal para lograr una sentencia al implicado.

“La planificación, organización y coordinación de las tareas en la escena del delito tienen como objetivo la asignación de recursos, proporcionada al caso que se investigue y el uso de esos recursos de manera eficiente y eficaz. Una buena planificación es esencial para el desarrollo de las tareas en la escena del delito, e incluye la recogida de la mayor cantidad de información posible planteándose para ello preguntas como éstas: ¿Qué se cree que ha sucedido? ¿Cuál es la magnitud del problema? ¿Es necesaria asistencia especializada o médica? ¿Existe algún peligro concreto en la escena del delito? ¿Qué otro tipo de asistencia podría ser necesaria? ¿Se encuentra la escena en un interior o al aire libre? ¿En un lugar lejano? ¿Qué tipo de recursos locales estarán disponibles? ¿A quién más hay que informar de los hechos? ¿Qué equipo se necesita? ¿Cuáles son las condiciones meteorológicas? Otros aspectos importantes de la planificación son los siguientes: analizar la naturaleza del incidente, el contexto del caso, prever el personal especializado y el equipo que puedan ser necesarios, prever los posibles retrasos en acudir a la escena del delito, velando para ello que se asegure una protección adecuada de la misma hasta que llegue el personal y el equipo necesarios. En la escena del delito la organización y coordinación de las tareas se fundamenta en una evaluación inicial de la escena, que se efectúa antes de que empiece la actividad criminalística propiamente dicha. La organización y la coordinación se mantienen durante toda la investigación y comprenden un análisis de lo que debe hacerse (es decir, la sucesión cronológica de actuaciones, las prioridades, etc.), las personas que están autorizadas a tener acceso a la escena (es decir, sólo tendrá acceso el

personal que desempeñe un papel esencial en la investigación de la escena del delito y en la atención médica de las víctimas que allí se encuentren), la atribución de las distintas tareas y de la responsabilidad de su ejecución (por ejemplo, la designación de un jefe o responsable, descripción de las funciones y cometidos, la asignación de tareas y la necesidad de personal especializado), y la manera de llevar a cabo las tareas necesarias (por ejemplo, los procedimientos aplicables, la necesidad de herramientas y equipo especiales y los canales de comunicación necesarios). Dado que cada escena del delito es, de alguna manera, única, la planificación y organización exigen un cierto grado de adaptación al caso concreto y de flexibilidad. Además, en el transcurso de una investigación, las necesidades pueden variar porque se reconozcan nuevos elementos y el personal que trabaja en la escena tenga que reajustar la organización de las tareas en consecuencia.

El personal que trabaja en la escena del delito dispone normalmente del equipo necesario para realizar sus tareas, colocado en una caja o maletín para su fácil acceso y que se repone periódicamente para acelerar las tareas. En algunos casos puede ser necesario disponer de equipo especial. En el manual de la UNODC titulado “Staff Skill Requirements and Equipment Recommendations for Forensic Science Laboratories” se proporciona orientación práctica sobre el equipo necesario para la investigación de la escena del delito.”³⁹

Este documento proporciona una síntesis básica del proceso de investigación de la escena del delito, de los procedimientos y medidas que se deben de tomar, porque si se llega a la escena sin la preparación necesaria, especialmente sin el equipo adecuado a las circunstancias ni el personal especializado, se pueden desperdiciar oportunidades y poner en peligro toda la investigación.

Un enfoque descoordinado puede dar lugar a malentendidos, a la duplicación de tareas o a suposiciones erróneas de que otra persona se está ocupando de una tarea concreta cuando no es así. En caso de una atribución no coordinada se

³⁹ La escena del delito y las pruebas materiales, manual de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito. Págs. 10-11.

podrían pasar por alto elementos importantes en la escena, como algunas pruebas, o lo que es aún peor, éstas podrían perderse.

Establecer desde el principio la comunicación entre el personal en la escena, crea un mejor entendimiento en la valoración de los indicios y mejora notablemente las expectativas de resolver el caso.

Estos procedimientos relacionados a una clonación de tarjeta de crédito o débito, dan la perspectiva de que el investigador en primer lugar se crea un hipótesis de lo sucedido o hasta en casos muy concretos se pone en el lugar del delincuente para saber los mecanismos o artimañas que utilizaría para lograr su cometido, dando con ello un compromiso firme del esclarecimiento del hecho, dado a que desde el primer instante en que se llega a la escena o a tomar nota de las indagaciones que se le hacen al afectado se nota el debido profesionalismo ya que se recaba la mayor cantidad de datos necesarios para la debida investigación e incluso en las circunstancias en que se dio el hecho.

4.4 Procedimientos de investigación forense sobre delitos cometidos con tarjetas de crédito y débito en México.

Los procedimientos establecidos en el manual de buenas prácticas en la escena del crimen aplicado en México, hacen saber que se manejan en un ámbito general, para que en las ocasiones pertinentes apliquen sus conocimientos de una manera que se acople a las necesidades que la escena lo solicite, además de ello sugiere la protección y embalaje adecuado de los indicios que posteriormente servirán para dar sustento a la acusación de los agentes fiscales y lograr una condena en contra de los implicados. Y como todo método de investigación pretende determinar quien efectuó el fraude, me refiero a la persona física que lo hace, a que recursos utilizo para lograr su cometido, la consecución de fechas y los lugares en que se consumaron los hechos delictivos. Además de ello efectuar revisión de sistemas operativos que lleven a dilucidar la situación por medio del cotejo de datos.

“En la Criminalística de Campo, todo trabajo por realizar en el lugar del escenario delictivo va a generar una serie de documentos que tienen por objeto.

- a) Garantizar la correcta utilización de toda la información que sea posible recuperada en el lugar de los hechos.
- b) Reflejar la actividad llevada a cabo por parte de los agentes especialistas en el estudio de la Escena del Crimen.
- c) Observar los requisitos procesales necesarios con objeto de garantizar la conservación, integridad y continuidad de las evidencias a fin de que puedan ser utilizadas por los tribunales de justicia durante la celebración del juicio y servir de base a la sentencia judicial.”⁴⁰

Los personeros que toman parte en la investigación serán los que elaboraran un informe detallado mediante notas de campo, las cuales tendrán un sustento por la descripción del proceso en la escena donde se consume el delito. Para que exista una relación coherente entre lo redactado y lo presentado en la escena se necesita de un instrumentos geo posicional (GPS) que dará la referencia exacta del lugar y respaldado mediante croquis y un álbum fotográfico que describa los indicios recabados, lo cual tendrá valor probatorio debido a que se redacta el acta pertinente.

“En primer lugar, los agentes actuantes tomarán notas en las que registren todos los detalles de interés y que sirvan para la confección del informe; este documento recibe el nombre de Notas de Campo. Es necesario proceder a la toma de fotografías, imágenes o video con el objeto de incluir información gráfica en el informe mediante leyenda descriptiva. En el instante en que se recupere una evidencia, con objeto de garantizar la Cadena de Custodia, se confeccionará un documento de Cadena de Custodia, que acompañará a la evidencia física o al indicio en todo momento, y en el que se harán las anotaciones necesarias para garantizar la integridad y conservación de las muestras. Se realizará un croquis del

⁴⁰ Manual Mexicano de buenas prácticas en la escena del crimen. Junio 2012. Pág. 42.

lugar de los hechos; se trata de un dibujo a mano alzada del lugar del delito, sin escalas de referencia y que servirá para la confección del plano, que se confeccionará fuera de la escena; éste consiste en un dibujo a escala del lugar del delito que se adjunta al informe; en ambos tenemos la necesidad de efectuar medidas exactas del lugar del delito y de la ubicación de indicios, siendo documentos gráficos que muestran la disposición, orientación y relación entre el lugar y los indicios, y que sirven de apoyo a las fotografías y a las notas de campo para la confección del informe definitivo. Finalmente, se anotará toda la actuación llevada a cabo por los agentes especialistas en un Informe, acta de Inspección Técnico-Ocular, documento en el que se certificará el resultado del examen del lugar en que sucedió el delito, incluidas las fotografías y el plano. En él se detallan como mínimo los siguientes puntos.

- a) Lugar de los hechos.
- b) Fecha.
- c) Autoridad competente.
- d) Dependencia solicitante.
- e) Fecha y hora de solicitud.
- f) Medio utilizado (teléfono, oficio, fax, comunicación radial).
- g) Fecha y hora en que ocurrió el hecho.
- h) Fecha y hora de concurrencia.
- i) Fecha y hora de finalización en el lugar de los hechos.
- j) Agentes actuantes.
- k) Nombre de la víctima e involucrados.
- l) Carnet profesional del policía responsable que se encontraba preservando la escena.
- m) Indicios movilizados, con descripción de su estado y lugar de hallazgo y por quién son movilizados o recogidos.
- n) Modo de recolección y técnica de embalaje utilizado.
- o) Testigos de la inspección.
- p) Entrevistas y/o versiones de los involucrados.
- q) Elementos ofrecidos para la documentación.

- r) Objeto de la intervención.
- s) Estudios solicitados.
- t) Operaciones realizadas.
- u) Situación (precintado, custodiado, entregado a la propiedad, entre otros) en que queda el lugar de los hechos.
- v) Anexos del informe/acta, como fotografías, grabaciones, videos gráficos y planos, entre otros.”⁴¹

El apartado anterior establece la creación de un acta de procesamiento y que deja plasmada la información pertinente del procesamiento y recavación de la información debido a que es el documento primordial que da origen a la investigación, ya que el objeto de la investigación permite documentar toda la información necesaria y en caso como los de fraude este documento permitirá dar la primera hipótesis del caso a dilucidar. También es importante mencionar la preservación de lo recabado en la escena y esto se logra mediante el adecuado embalaje de los posibles indicios.

En la práctica del embalaje de indicios debe asegurarse que:

- a) Se procesen y se embalen los objetos de forma que se preserven los indicios, las evidencias, las muestras, manteniendo la identidad y la integridad de los mismos, y adoptando las medidas necesarias para prevenir su contaminación.
- b) Queden identificados de forma exacta los indicios en el embalaje, concordando su referencia con la asignada en el momento de su recogida. Preservar, rotular y reseñar los indicios de acuerdo con las exigencias técnicas y legales.

Precisar la importancia de la conservación de la evidencia después de procesar la escena del crimen es eminentemente importante para el investigador debido a que

⁴¹Ibíd. Págs. 43-44

la mala maniobra o identificación de los indicios puede llevar a un mal argumento del caso y que los implicados queden libres por falta de mérito.

“En la solicitud de estudios debe reflejarse:

- a) De forma clara y detallada la cuestión planteada y los estudios que se solicitan.
- b) La evidencia física y/o indicio objeto de la pericia.
- c) Lugar de destino de los estudios solicitados.
- d) Existencia de muestras de control.
- e) Necesidad de contraste, comparación con muestras confiables

Indicios de carácter no lofoscópico

Indicios documentales:

Englobarían todo tipo de documentos de identidad o de otro tipo, textos impresos y manuscritos, recogidos en el lugar del hecho, y que pertenecen a la víctima o al autor:

- a) Tarjetas de crédito.
- b) Licencia de conducir.
- c) Documento de identificación personal.
- d) Agendas, recibos de compra.
- e) Diarios.
- f) Notas manuscritas.
- g) Escritos con amenazas (extorsiones, estafas o secuestros).
- h) Otros más.”⁴²

Estos procedimientos permitieron la planeación adecuada de la hipótesis del delito, cotejos de evidencias físicas, y que existiera una muestra que fuera confiable y fácil de evidenciar debido a que empieza la distinción entre qué tipo de evidencia puede

⁴² *Ibíd.* Págs. 34, 35, 36.

ser, y se refiere a la no lofoscópica, porque si definimos lofoscopia es la ciencia que estudia los diseños formados por las crestas papilares, mismas que no puede tener un documento físico como la tarjeta de crédito o débito, sino que ellas constan de caracteres incrustados y mecanizados para hacer más fácil su investigación.

4.5 Procedimientos de investigación forense sobre delitos cometidos con tarjetas de crédito y débito en el Salvador.

Estos procedimientos forenses están dirigidos a lograr una efectiva investigación del delito y procesamiento de quienes resulten responsables para vincular lo evidenciado con lo legal. También orienta a la labor de investigación desde la llegada a la escena hasta su procesamiento. Descubrir lo que realmente ocurrió en la escena del delito o los documentos que estén implicados en el, y que conllevan una serie de procedimientos que deben seguirse de manera científica para la identificación del autor o presuntos responsables del delito. La unificación de criterios y la aplicación de adecuadas técnicas en los procedimientos de investigación eficaz sobre los distintos fraudes.

4.5.1 Aspectos operativos a seguir por el investigador

Dentro de lo operativo en la investigación con fraudes de tarjetas de crédito o débito los investigadores salvadoreños manejan un patrón de procesamiento de escena del delito encaminada a la descripción documental y cotejada bajo la evidencia física de cómo y cuándo se da el delito mediante acta suscrita y firmada por todos los participantes en la investigación para poder dar fe de su intervención.

- a) “Determinar un puesto de mando en coordinación con el equipo multidisciplinario.
- b) Dejar constancia, mediante acta, del procesamiento de la escena del delito, así como de los eventos que se presenten durante la misma, de toda la evidencia

física recuperada y de los análisis requeridos por parte del personal fiscal o investigador; la cual deberá ser firmada por todos los intervinientes.

- c) Observar en el área circundante a la escena y tomar nota de aquello que le parezca sospechoso o relevante.
- d) Entrevistar al policía que protege la escena y solicitarle el reporte de novedades por escrito.
- e) Trasladar a las o los testigos y/o víctimas a la oficina principal o aislarlos y con ello procurar la seguridad de los mismos.
- f) Verificar la identidad de la víctima y solicitar informe sobre sus antecedentes.
- g) Realizar capturas cuando sea necesario y procedente.

4.5.2 Personal técnico en inspecciones oculares

La legislación Salvadoreña en su “Código Procesal Penal en su artículo 226 Inc. 3º lit. b), establece que el personal técnico y especialista de la Policía Nacional Civil son peritos permanentes, quienes tienen las funciones siguientes:

- a) Realizar tareas de observación de la escena del delito en forma minuciosa y sistemática, de tal manera que pueda captarse toda la información indiciaria y asociativa al hecho que se investiga.
- b) Localizar las evidencias físicas en la escena del delito, lo cual deberá desarrollarse con sumo cuidado y de manera sistemática y ordenada, eligiendo el método más adecuado según las características físicas del lugar y sus dimensiones, etcétera.
- c) Fijar la escena del delito, mediante documentación, fotografías, videos, con la descripción detallada, bosquejo o croquis.
- d) Recolectar las evidencias materiales de la escena del delito utilizando la técnica más adecuada dependiendo de la naturaleza de la evidencia y evitando la sobre manipulación para no contaminarla.
- e) Asegurar cada objeto y documento incautado durante la inspección, marcando y custodiándolos para evitar la suplantación o la alteración del mismo, lo cual se hará observando las reglas de la cadena de custodia.

- f) Rotular y sellar el embalaje en la escena y, a la brevedad posible, trasladar y entregar las evidencias a la División Policía Técnica y Científica, DPTC. Es importante mencionar que cada muestra debe tener su envoltorio de primer uso por separado y debe ser el adecuado para cada tipo de evidencia física, así como contar con la suficiente información.⁴³

La parte medular de este apartado, es que quien efectúa el medio investigativo es la Policía Nacional Civil y los lineamientos en la investigación en un hecho delictivo según los procedimientos establecidos en la fase informativa trata de asentar la hora y la fecha en que se recibe la denuncia, el medio por el cual se suscitó, la dirección exacta, el acceso al lugar y la identificación del denunciante. Mientras que la fase operativa custodia los rastros del delito para conservarlos y que el estado de las cosas no sean modificados, para posteriormente recolectarlos y guardarlos en los medios correspondientes, para que sean manipulados la menor cantidad de veces posible, debido a que cuando son delitos de tipo documental son fáciles de alterar.

4.6 Procedimientos de investigación forense sobre delitos cometidos con tarjetas de crédito o débito en Guatemala.

Si bien es cierto Guatemala no es un país ajeno a la realización de estos delitos por lo que los medios de investigación en este ámbito están empezando también a implementarse ya que los medios tecnológicos a aplicar requieren de una preparación adecuada de los técnicos que participen en el procesamiento de este tipo de información, también cabe mencionar que el ente investigador es el Ministerio Público el cual tiene las atribuciones de recavación y documentación de la información para sustentar los casos acusatorios en materia de fraude por medio de tarjetas de crédito o débito.

Es preciso mencionar que el ente investigador como lo es el Ministerio Público es regido bajo un manual de procedimientos en el cual se detalla la forma de

⁴³ Manual de procesamiento de la escena del delito, San Salvador, Págs. 24, 25.

procesamiento de la escena no importando el tipo de delito que sea, debido a que el trabajo de campo es el que dará forma a la acusación penal.

4.6.1 Metodología general de Investigación en el lugar de los hechos

La metodología es el sentido común que reflexiona para encontrar nuevos conocimientos o nuevas decisiones de acción. En la Criminalística de campo, se aplican cinco pasos sistemática y cronológicamente ordenados, conocidos técnicamente, como Metodología de la Investigación Criminal, en el lugar de los hechos.

- a) La protección del lugar de los hechos;
- b) La observación del lugar
- c) La fijación del lugar;
- d) La colección de indicios; y
- e) El suministro de indicios al laboratorio.

En el transcurso de la aplicación de estos pasos con sus técnicas, sin olvidar lo substancial que son los conocimiento y experiencias del criminalista, se estará en posibilidad en el lugar de los hechos, de plantear y resolver científicamente los problemas que se presentan conforme se descubren y examinan los indicios asociados al hecho, se reflexionara para formular las hipótesis de lo acontecido, rechazando alguna acentuando solo una con más base en la experiencia y comprobación de los indicios para finalmente tomar las decisiones preliminares sobre el hecho que se investiga.

- a) "Protección del lugar

El lugar de los hechos es el sitio donde se ha cometido un hecho que puede ser delito. Por tal motivo es imperativo proteger adecuadamente en primer término el lugar de los hechos, a fin de que el personal del Ministerio Público, Peritos y Agentes de la Policía, lo encuentren en forma primitiva como lo dejó el o los autores. El

delincuente a su paso por el escenario del crimen, deja indicios de su presencia y de la comisión de su conducta, teniendo en mente que el éxito de las investigaciones depende de la exacta protección que se brinde al lugar de los hechos, cumpliendo siempre tres reglas fundamentales:

Llegar con rapidez al escenario del suceso, desalojar a los curiosos y establecer un cordón de protección.

No mover ni tocar nada, hasta que no haya sido examinado y fijado el lugar.

Seleccionar las áreas por donde se caminará, a fin de no alterar o borrar indicios.⁴⁴

Si se diera el caso de que una tarjeta de crédito o débito fuera ubicada en un cajero automático la cual había sido sustraída de su propietario y que por medidas de seguridad interna que posee el cajero automático activa la alarma al sistema de monitoreo dando el mensaje de tarjeta reportada como robada o posible clonación, podrá denunciarse ante el Ministerio Público para que el lugar sea protegido lo más rápido posible a efecto de que la persona que manipulo el teclado del cajero automático dejo huellas dactilares, las cuales podrán ser levantadas por los peritos en la materia y tratándose de delitos que se encuentran relacionados con medios electrónicos deben considerarse y merecen protección especial.

b) "Observación del lugar

Es una habilidad que se debe tener muy bien desarrollada con el sentido de la vista, apoyada con los otros sentidos, se realiza directa y microscópicamente, al lugar de los hechos y sus evidencias materiales, también en igual importancia se aplica con lentes y aparatos de aumento al objeto o indicio en cuestión a efecto de examinar y conocer sus particularidades."⁴⁵

⁴⁴ Manual de Normas y Procesamientos para el Procesamiento de la Escena del Crimen. Ministerio Público. Guatemala. Edición 2013. Pág. 37.

⁴⁵ *Ibíd.* Pág. 37.

Establecidos los peritos en la materia, relacionados con los delitos como robo o clonación de tarjetas de crédito o débito, deberán como primer paso observar minuciosamente los aparatos electrónicos que hayan sido manipulados o que en esos casos sí lo que se procesa es un cajero automático o terminales POS, verifican que no tengan aparatos ajenos a su funcionamiento, como los Skimming o Scanning (aparatos que se describen en el Capítulo III Página 60), y que sirven para el robo de información de los clientes y derivado de ello tratándose de delitos que se relacionan a medios electrónicos deben considerarse o tratarse con protección especial.

c) “Fijación del lugar

Se entiende por fijación del lugar la aplicación de técnicas que registran las características generales y particulares de un lugar relacionado con un hecho presuntamente delictuoso. Y esas técnicas son la descripción escrita, la fotografía forense, la planimetría forense y el moldeado.”⁴⁶

Cuando se cometen delitos de robo o clonación con tarjetas de crédito o débito en cajeros automáticos y se recibe denuncia en el Ministerio Público, los peritos en la materia se encargan de llegar al lugar de los hechos y fijan el lugar con Posición Geo posicional (siglas en inglés GPS), dando con ello certeza del lugar de procesamiento, también contribuye a ello la toma de fotografías y video los cuales sustentaran la investigación de dicho delito y por ser delitos de naturaleza electrónicos deben considerarse o tratarse con protección especial.

d) “Procesamiento de indicios

Indicio es todo objeto, instrumento, huella, marca, rastro, señal o vestigio que se usa y se produce respectivamente en la comisión de un hecho, es decir, toda evidencia física que tiene estrecha relación con la comisión de un hecho

⁴⁶ Ibíd. Pág. 38.

presuntamente delictuoso, cuyo examen o estudio de las bases científicas para encaminar con buenos principios toda investigación, y lograr fundamentalmente la identificación del o los autores, las pruebas de la comisión del hecho, y la reconstrucción del mecanismo del hecho.”⁴⁷

Al hablar de indicios es todo lo que se encuentra en la escena del delito y que tenga valor probatorio en casos de robo o clonación de tarjetas de crédito o débito, partiré como elemento principal la tarjeta que fue robada o alterada en sus caracteres para obtener algún beneficio económico, en caso de cajeros automáticos los aparatos ajenos a su funcionamiento encontrados en ellos como los Skimming y Scanning, simulación de tableros numéricos del cajero, cámaras, huellas dactilares , videos de circuito cerrado de los cajeros como de los comercios donde se dio el hecho, también por su importancia y que se tratan de delitos de naturaleza electrónicos deben considerarse o tratarse con protección especial para evitar la pérdida de información.

e) “Levantamiento

Acción de orden técnico, y como principio necesario para no contaminar los diversos indicios y conservar las huellas que contienen, se deben utilizar los instrumentos necesarios que vayan de acuerdo con lo que se vaya a levantar. Embalaje Maniobra que se hace para guardar, inmovilizar y proteger algún indicio, dentro de algún recipiente protector. Después de levantar los indicios con las técnicas necesarias es importante protegerlos en recipientes propios, a efecto de que lleguen sin contaminación al laboratorio de criminalística, y los resultados de su análisis y estudio sean auténticos y confiables.”⁴⁸

Este proceso es también llamado embalaje y no es más guardar y proteger la evidencia en los recipientes adecuados a la materia recabada ya que por ser delitos

⁴⁷ *Ibíd.* Pág. 44.

⁴⁸ *Ibíd.* Pág. 45.

de materia electrónicos deben considerarse o tratarse con protección especial, para que no sufran de mucha manipulación y así evitar pérdidas de información importante o que se contamine el indicio.

f) “Etiquetado

Es la operación final que se efectúa con objeto de reseñar el lugar de procedencia del indicio en cuestión, debe llevarse a cabo en todos los casos, separando un indicio de otro, adjuntándoles una etiqueta que mencione lo siguiente:

- a. El número de acta o averiguación previa;
- b. El lugar de los hechos;
- c. La hora de intervención;
- d. La clase de indicio;
- e. El lugar preciso de donde se recogió;
- f. Las huellas o características que presenta;
- g. La técnica de análisis a que debe ser sometido; y
- h. Fecha, nombre y firma del investigador que lo descubrió y que lo suministra al laboratorio.⁴⁹

Proceso en el cual se describe que va embalado en los sobres o cajas que se recabaron en la escena, en casos de procesamiento de un cajero automático donde se detectó la presencia de Skimming y Scanning o cámaras de video que gravan los pines de los clientes serán etiquetados especialmente para que no sufran de mucha manipulación y se conserve una adecuada cadena de custodia ya que por ser delitos de naturaleza electrónicos deben considerarse o tratarse con protección especial.

⁴⁹ *Ibíd.* Pág. 45.

g) “Suministro de indicios al laboratorio

Se hace de acuerdo a las evidencias materiales que se tengan y que se haya coleccionado en el lugar de los hechos, dependiendo de las circunstancias del suceso que se investiga. Siempre deberá acompañarse el oficio petitorio debidamente requisitado y que describa en detalle los aspectos que se quieran tratar y que se deseen conocer en relación a los hechos que se investigan.”⁵⁰

Los expertos en delitos informáticos y Criminalística en la actualidad y de acuerdo con las necesidades científicas y trabajos realizados en sus diferentes disciplinas, aplican metodologías convenientes y sistemáticamente estructuradas con base en su experiencia y conocimiento y de acuerdo con la problemática que se va a resolver. Todo ello obedece al amplio campo de Investigación Criminal que abarca esta ciencia.

4.7 Función del Ministerio Público en la investigación de clonación y uso ilícito de tarjetas bancarias.

4.7.1 Concepto

El Ministerio Público es una institución auxiliar de la Administración pública, y de los tribunales encargada, según la Constitución Política de la República, el Código Procesal Penal y la Ley Orgánica que rige su funcionamiento, del ejercicio de la acción penal pública. A estos efectos también tiene posibilidades de ejercer coerción sobre las personas para poder cumplir con esta función y dirige a la Policía en cuanto a la investigación del delito se refiere.

“El Ministerio Público es una institución de autonomía funcional, puesto que si bien al Fiscal General lo elige el Presidente de la República basado en un nómina elaborada por una comisión de postulación que selecciona seis candidatos; es un

⁵⁰ *Ibíd.* Págs. 34-35-36.

órgano extra poder, es decir, no subordinado a ninguno de los organismos del Estado, Legislativo, Ejecutivo y Judicial. Vela por la legalidad del país para mantener el Estado de Derecho en Guatemala, sobre la base de la ley, de sus valores y el respeto de los derechos humanos, y colabora en la investigación requerida en los convenios internacionales, ejerciendo la acción pública penal mediante la investigación profesional.”⁵¹

En el ejercicio de sus funciones, el Ministerio Público será el encargado de perseguir la realización de la justicia, y su actuar será con objetividad, imparcialidad y con apego a los principios de legalidad, en los términos que la ley establece. También auxiliara a la administración pública y a los tribunales con funciones autónomas, con el fin principal de velar por el cumplimiento de las leyes de nuestro país.

4.7.2 Funciones

Al decir funciones es una referencia a ¿ qué debe hacer? y ¿cuál es el alcance en la investigación? aunque en los artículos que a continuación se detallan se habla de una manera generalizada del trabajo en la escena del crimen, acoplo estos términos a la investigación de los delitos de fraude con tarjetas de crédito y débito los cuales deben ajustarse al tipo de investigación para recabar la mayor parte posible de información para dar con los implicados, y lograr un encuadre penal para tener una sentencia favorable.

Según el artículo 2 de la Ley Orgánica del Ministerio Público, “son funciones del Ministerio Público, sin perjuicio de las que le atribuyen otras leyes, las siguientes:

- a) Investigar los delitos de acción pública y promover la persecución penal ante los tribunales, según las facultades que le confieren la Constitución, las leyes de la República, y los Tratados y Convenios Internacionales.

⁵¹ Ministerio Público Guatemala Centroamérica. Ministerio Público. Guatemala, 2004, <https://www.mp.lex.gob.gt>, 30/07/2017.

- b) Ejercer la acción civil en los casos previstos por la ley y asesorar a quien pretenda querellarse por delitos de acción privada, de conformidad con lo que establece el Código Procesal Penal.
- c) Dirigir a la Policía y demás cuerpos de seguridad del Estado en la investigación de hechos delictivos.
- d) Preservar el estado de derecho y el respeto a los derechos humanos, efectuando las diligencias necesarias ante los tribunales de justicia.”⁵²

La referida ley en su artículo 5 establece que el Ministerio Público es único e indivisible para todo el Estado. Se organiza jerárquicamente. En la actuación de cada uno de sus funcionarios estará representado íntegramente. Para acreditar la personería de un Fiscal del Ministerio Público solo será necesaria la constancia de su cargo o, en su caso, por el mandato otorgado. Los funcionarios que asistan a un superior jerárquico obedecerán instrucciones según la ley. #⁵³

Dicha ley establece en el artículo 6 se encuentra que el Ministerio Público podrá pedir la colaboración de cualquier funcionario y autoridad administrativa de los organismos del Estado y de sus entidades descentralizadas, autónomas o semiautónomas, para el cumplimiento de sus funciones, estando éstos obligados a prestarla sin demora y a proporcionar los documentos e informes que les sean requeridos. Las autoridades, los funcionarios y los organismos requeridos por el Ministerio Público, en ejercicio de las facultades que le otorga la ley, deberán atender inexcusablemente el requerimiento dentro de los límites legales y el término establecido en el requerimiento. Igual obligación tiene el jefe de la Contraloría de Cuentas, los contralores y la Superintendencia de Bancos. #⁵⁴

El Ministerio Público únicamente podrá informar sobre el resultado de las investigaciones siempre que no vulnere el principio de inocencia, el derecho a la intimidad y la dignidad de las personas; además cuidará de no poner en peligro las

⁵² Ley Orgánica del Ministerio Público, Decreto 40-94, Guatemala 1994.

⁵³ *Ibíd.*

⁵⁴ *Ibíd.*

investigaciones que se realicen. Deberá dirigir sus acciones tomando en cuenta los intereses de la víctima a quien deberá brindar amplia asistencia y respeto. Le informará acerca del resultado de las investigaciones y notificará la resolución que pone fin al caso, aun cuando no se haya constituido como querellante, esto se establece en el artículo 7. #⁵⁵

Dicha ley también establece en su artículo 6, que será al Ministerio Público a quien se le proporcionara toda la información necesaria por parte de cualquier entidad estatal como bancaria dentro de los límites legales para poder llevar a cabo una investigación eficaz, estos procedimientos se aran mediante solicitud de oficio. #⁵⁶

4.7.3 Logros investigativos del Ministerio Público

Caen dos por clonación de tarjetas

“Dos hombres fueron detenidos este jueves, señalados de pertenecer a una banda que clonaba tarjetas de crédito y débito para comprar combustible y revenderlo.

Tarjetas en blanco son incautadas por el MP durante allanamientos en la zona 1, 3 y 5 de la capital. (Foto Prensa Libre: MP)

El Ministerio Público y la Policía Nacional Civil hicieron siete allanamientos en inmuebles de las zonas 3 y 5 de la capital, así como en Villa Canales, en donde encontraron materiales y herramientas que se utilizaban para troquelar tarjetas y falsificarlas.

Las autoridades expusieron que al menos dos personas están pendientes de captura. Mientras, las pesquisas continúan porque en la red criminal podría estar involucrado personal de diferentes negocios, que habría facilitado datos personales de clientes para que los señalados pudieran clonar las tarjetas.

⁵⁵ *Ibíd.*

⁵⁶ *Ibíd.*

De acuerdo con las pesquisas, seis de las compras irregulares se hicieron en gasolineras de las zonas 1, 5, 10, 12 y 25, y en una joyería de la zona 1.

Fingían posición

Los sospechosos, de acuerdo con las investigaciones, simulaban ser finqueros, de buena posición económica y portaban armas de fuego, para ganarse la confianza de trabajadores y no levantar sospechas.

Así operaba la estructura

Obtenían datos

En negocios, bajo investigación, recibían información privada de consumidores.

Usaban tecnología

Mediante programas tecnológicos extraían datos de consumidores que les proporcionaron en los Skimmer.

Nuevas tarjetas

Sobre un material nuevo troquelaban la numeración de la tarjeta original y le colocaban el nombre de uno de los ahora sindicados.

Ganaban confianza

Llegaban a gasolineras y fingían buena posición económica para ganarse la confianza de trabajadores y así pasar desapercibidos.

Durante las diligencias fueron aprehendidos Óscar Alfonso García, supuesto cabecilla del grupo delictivo, y Sergio Daniel Oliva Hernández.

Las investigaciones comenzaron en julio del 2015 y desde esa fecha se recibieron ocho denuncias sobre compras irregulares de combustible que los aprehendidos, junto a otras personas, efectuaban en la capital.

Hacían consumos

En los expendios de combustible, los integrantes de la estructura compraban varios galones de producto.

Utilidades

El combustible comprado lo revendían a sus amigos, a precios más bajos que el mercado.

Consumieron Q27 mil

Según la Policía Nacional Civil, la estructura criminal operó desde julio del 2015.

Consumió en comercios Q27 mil con tarjetas de crédito falsificadas, entre los que se encuentra una joyería en la zona 1 capitalina.”⁵⁷

4.7.4 Principios que rigen sus funciones

No obstante hablar de principios en funciones del Ministerio Público nos encaminamos a los aspectos tanto morales como profesionales que debe manejar el investigador en la escena del crimen.

⁵⁷ <http://www.prensalibre.com/guatemala/justicia/autoridades-buscan-a-clonadores-de-tarjetas-de-credito>. Accesible 06-07-2017.

“La ley Orgánica del Ministerio Público de 1994 ha definido en sus normas una serie de principios que rigen el funcionamiento de la institución, y estos son:

- a) Unidad: Conforme a este principio el Ministerio Público es único e indivisible, concepto que se traduce en que cada uno de los órganos de la institución lo representa íntegramente, en la medida en que su actuación está enmarcada en las atribuciones correspondientes al cargo.
- b) Objetividad: En este marco, no se le exige al Ministerio Público y a los fiscales que persigan a cualquier costo y por cualquier hecho, no se le exige que parcialice su juicio, sino que se le obliga a buscar la aplicación de la ley. En nombre del deber de actuar con objetividad, debe solicitar la pena adecuada conforme la culpabilidad del acusado y los criterios para su determinación señalados en el Código Penal. También la posibilidad que el fiscal tiene que recurrir a favor del imputado, cuando se hayan violado sus derechos o, simplemente el fiscal considere que no se ha aplicado correctamente la ley.
- c) Subordinación de la Policía y demás cuerpos de seguridad: Para la investigación del delito y para el ejercicio de la acción penal pública, se le ha encargado al Ministerio Público, la dirección de la Policía Nacional Civil e incluso las fuerzas privadas de seguridad, cuando ejerzan funciones, en el caso concreto, de investigación del delito.
- d) Respeto a la víctima: La acción fiscal debe respetar y escuchar el interés de la víctima, deberá brindarle la mayor asistencia acerca de cuáles son sus posibilidades jurídicas y tratarla con el debido respeto, debe darle toda la información del caso, aun cuando no se haya constituido como querellante.”⁵⁸

“Agentes Fiscales en los artículos 42 y 43 se regula que: Los agentes fiscales asisten a los fiscales de Distrito o fiscales de Sección y tienen a su cargo el ejercicio de la acción penal pública y en su caso la privada. Ejercerán la dirección de la investigación de las causas criminales: formularán acusación o el requerimiento de

⁵⁸ Ministerio Público. Manual del Fiscal. Guatemala, Ministerio Público, 2001. Pág. 33.

sobreseimiento, clausura provisional y archivo ante el órgano jurisdiccional competente. Asimismo actuarán en el debate ante los tribunales de sentencia, podrán promover los recursos que deban tramitarse en las Salas Penales de la Corte de Apelaciones y la Corte Suprema de Justicia.”⁵⁹

Es aquí donde se da a conocer la figura del Agente Fiscal quien será el encargado de llevar la investigación, también ejerce dirección sobre ella, formula acusación y será también quien defenderá ante los tribunales sus evidencias y su hipótesis del caso. El fiscal a cargo de la investigación de un delito debe reunir los elementos de convicción de los hechos punible en forma ordenada, que permita el control del superior jerárquico, de la defensa, la víctima y las partes civiles. El Ministerio Público, a través del fiscal a cargo, debe realizar las diligencias propuestas por las partes, pero solo si son pertinentes y útiles. Caso contrario debe dejar constancia de las razones de su negativa, la que puede ser revocada por el Juez de primera instancia. El fiscal tiene la obligación de proponer la prueba pertinente y necesaria, y producirla en el debate. Cuidará de preservar las condiciones de inmediación de todos los sujetos procesales con los medios de convicción y hará una interpretación restrictiva de las normas de incorporación de la prueba por lectura al juicio oral.

4.8 Dirección de Investigaciones Criminalísticas (DICRI).

La Dirección de Investigaciones Criminalísticas -DICRI- tiene a su cargo el análisis y estudio de las evidencias y otros medios de convicción que coadyuven al esclarecimiento de los hechos delictivos que investiguen los órganos del Ministerio Público.

La Dirección de Investigaciones Criminalísticas está integrada por un cuerpo de peritos en las distintas ramas científicas, depende directamente del Fiscal General de la República y está organizada de la siguiente manera:

⁵⁹ Ley Orgánica del Ministerio Público, Decreto 40-94, Guatemala, 1994.

Subdirección Criminal Operativa

Es la dependencia responsable de ejecutar las diligencias para la investigación criminalística utilizando los medios humanos, especialmente para recolectar la información y evidencias que coadyuven a la investigación y esclarecimiento de los casos. Está integrada con los departamentos de narcoactividad; de la niñez, adolescencia y de la mujer; de delitos contra las personas; de delitos patrimoniales, fiscales y económicos; de derechos humanos; y de recolección de evidencias.”⁶⁰

La sub dirección criminal operativa es la encargada de la investigación de los delitos contra el patrimonio de las personas, por lo que es importante hacer mención que en los delitos derivados del fraude de tarjetas de crédito y débito será ella quien tome participación directa.

4.8.1 Historia de la dirección de investigaciones criminalísticas (DICRI).

La Dirección de Investigaciones Criminalísticas del Ministerio Público (DICRI), nace a la vida jurídica en el año de 1994 a través del Decreto Número 40-94, el cual contiene la Ley Orgánica del Ministerio Público, y que se encuentra sustentada dicha normativa en el derecho sustantivo adjetivo contenido en el Artículo 251 de la Constitución Política de la República de Guatemala (Acuerdo Legislativo 18-93) y en el Código Procesal Penal de Guatemala (Decreto 51-92) en los Artículos 8, 107, 108, 309 y 526; y en el aspecto puramente funcional en los Artículos 1, 2 (numerales 1 y 3), 3, 5, 10, 11 (numerales 1, 9 y 10) y en el Artículo 7 del Reglamento Interior de Trabajo del Ministerio Público (Acuerdo 2- 98) del Fiscal General de la República y Jefe del Ministerio Público. Haciendo énfasis en el Artículo 3 del Decreto 40-94, el cual dice que el Ministerio Público actuará independientemente, por su propio impulso y en cumplimiento de las funciones que le atribuyen las leyes, sin subordinación a ninguno de los Organismos del Estado, ni autoridad alguna, salvo

⁶⁰ Ministerio Público Guatemala Centroamérica. Ministerio Público. Guatemala, 2007, <http://www.mp.gob.gt/dicri.html>, accesible 20/06/2017.

lo establecido en esta ley; y en el Artículo 10, de la misma, que refiere quién es el Fiscal General y las potestades que tiene su cargo, así como sus obligaciones.

4.8.2 La función principal de la dirección de investigaciones criminalísticas

Se encarga de recolectar y analizar las evidencias y otros medios de convicción que coadyuven al esclarecimiento de los hechos delictivos que investiguen los órganos del Ministerio Público y sus funciones se desarrollan bajo la conducción del Fiscal a cargo del caso. Está compuesta por el Gabinete Técnico, el cual a su vez se compone de las Unidades de Monitoreo y Unidad Recepción, Análisis, Control y como dependiente directo de esta unidad se encuentra el Archivo e Información. Todas las diligencias que se realizan dentro de la Dirección de Investigaciones Criminalísticas, son llevadas a cabo por la existencia de solicitud por escrito que sea realizada por el Agente o Auxiliar Fiscal que esté encargado del caso en el que solicite la investigación, peritaje o cualquier otra diligencia. El Artículo 40 de la Ley Orgánica del Ministerio Público (Decreto 40-94). Dirección de Investigaciones Criminalísticas establece que: La Dirección de Investigaciones Criminalísticas estará integrada por un cuerpo de peritos en distintas ramas científicas, dependerá directamente del fiscal general de la República. Tendrá a su cargo el análisis y estudio de las pruebas y otros medios de convicción que coadyuven al esclarecimiento de los hechos delictivos que investiguen los órganos del Ministerio Público. Sus funciones las desarrollarán siempre bajo la conducción del fiscal a cargo del caso. Para ocupar un cargo en la Dirección de Investigaciones Criminalísticas se deberá poseer título en la disciplina correspondiente y haber ejercido la actividad por más de dos años, debiendo ser nombrados conforme concursos por oposición conforme lo establecido para la carrera del Ministerio Público. El Ministerio Público deberá instalar el equipo necesario para el funcionamiento de los laboratorios de la Dirección de Investigaciones Criminalísticas. Los laboratorios y equipos fijos y móviles de la Policía Nacional Civil, así como su personal, estarán a disposición de los Fiscales. Una de sus subdirecciones más importantes es la subdirección Técnico Científica, la cual se

encarga de aplicar los medios técnicos y científicos en la investigación criminal, así como la determinación y análisis de indicios o evidencias en pruebas de laboratorios especializados. Está integrada por los departamentos de:

- a) Recepción, Control y Distribución de Indicios;
- b) Departamento de Toxicología;
- c) Departamento de Sustancias Controladas;
- d) Departamento Físico-Químico;
- e) Departamento Biológico;
- f) Departamento de Balística;
- g) Departamento de Expertajes de Vehículos;
- h) Departamento de Dactiloscopia;
- i) Departamento de Documentoscopia;
- j) Departamento de Recolección de Evidencias.

4.8.3 Profesionalización de la DICRI.

La formación académica y profesionalización son los aspectos que se toman en consideración por los altos mandos de la Dirección de Investigaciones Criminalísticas es por ello que se mantienen en constantes capacitaciones de acuerdo a las necesidades que se presentan en el ámbito de la investigación y con ello poder dar resultados eficaces.

“Ministerio Público de Guatemala

16 de diciembre de 2015 .

Personal de DICRI es capacitado en "Resolución de Conflictos y Manejo de Crisis" En el marco del cumplimiento del Plan Estratégico 2015-2019 del Ministerio Público (MP), la Dirección de Investigaciones Criminalísticas (DICRI) en coordinación con la Unidad de Capacitación (UNICAP), impartió a 66 integrantes del personal técnico de la DICRI el curso “Resolución de Conflictos y Manejo de Crisis”, el cual fue impartido por el Instituto Nacional de Estudios Estratégicos y de Seguridad (INEES)

de la Presidencia de la República.

Kamilo Rivera, director de la DICRI, indicó que con este tipo de capacitaciones, se fortalecen las capacidades del personal para administrar las crisis que se presentan en el área de trabajo debido a la conflictividad social. El curso se desarrolló los días 15 y 16 de diciembre en las instalaciones de la dirección, y participaron técnicos que laboran en las fiscalías de Sololá, Huehuetenango, Petén, Quiché, Alta Verapaz, Baja Verapaz y Sacatepéquez, áreas donde ocurre con frecuencia esta problemática, enfatizó Rivera.”⁶¹

El manejar dentro de la ética profesional sus investigaciones por parte de la DICRI le permite lograr un impacto social aceptable y ha sido una de las preocupaciones que se tiene el ente investigador ya que lo pertinente a aspectos investigativos lleva un compromiso y un riesgo personal y todo debe trabajarse bajo discreción.

⁶¹<https://esla.facebook.com/mpguatemala/photos/a.483825554968140.123918.483812754969420/1203206383030050>. Accesible 03-07-2017.

CAPÍTULO V

“ANÁLISIS PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.”

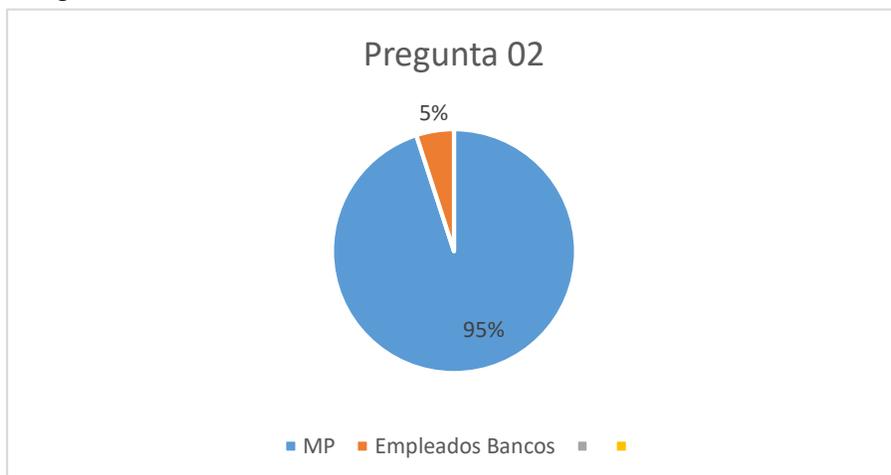
Se recabó información mediante entrevistas realizadas a personal del Ministerio Público, Gerentes de entidades Bancarias y usuarios de tarjetas de crédito y débito quienes opinaron respecto al tema, se tomó una muestra de 30 personas con diez interrogantes, cuyas respuestas conllevan un análisis presentado a continuación.

1. ¿Conoce usted sobre fraudes o delitos con tarjeta de crédito y débito?

La totalidad de los empleados del ministerio Público y Gerentes de banco manifiestan conocer sobre los delitos cometidos con tarjetas de crédito y débito ya que por sus funciones laborales permite la relación con dichos fraudes y el procesamiento de la información.

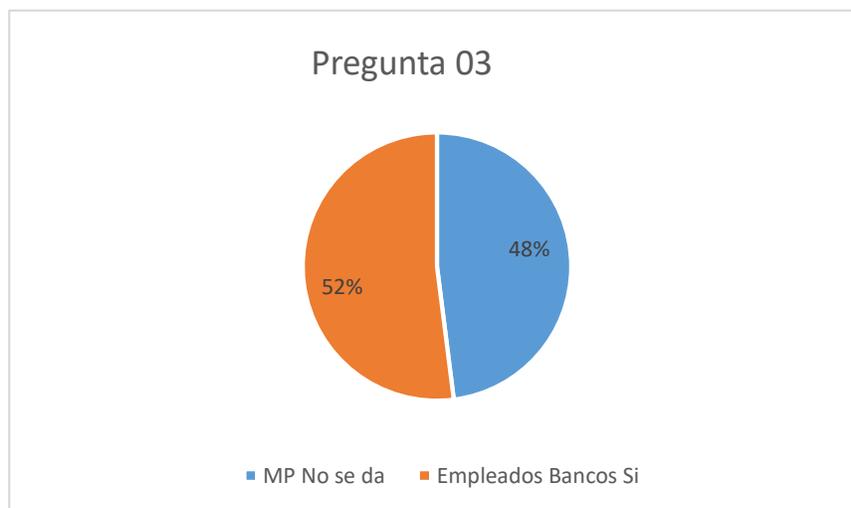
2. ¿Qué delitos conoce relacionados con tarjetas de crédito y débito?

El 95% de los empleados del Ministerio Público conocen sobre el delito de clonación robo y falsificación, mientras que empleados de las entidades bancarias únicamente conocen sobre delitos de clonación ya que estos son reportados por los clientes para el reintegro de lo defraudado.



3. ¿Considera que los fraudes con tarjetas de crédito o débito se están dando con más frecuencia en el país?

Los empleados del Ministerio Público en un 48% indican que no se dan con frecuencia debido a la intervención de ellos como investigadores y con ello han logrado dismantelar la red de clonadores y falsificadores existentes en el país, mientras que el 52% de los empleados bancarios indican que si ha ido en aumento debido a las solicitudes constantes de bloqueos y reclamos que los clientes solicitan debido a los robos y clonación, lo que evidencia que este tipo de delito no es denunciado a donde corresponde ya que mientras la entidad bancaria reintegre lo defraudado el proceso para el damnificado queda concluido.



4. ¿Dentro de su experiencia laboral ha intervenido en alguna denuncia o procedimiento sobre fraude con tarjetas de crédito y débito?

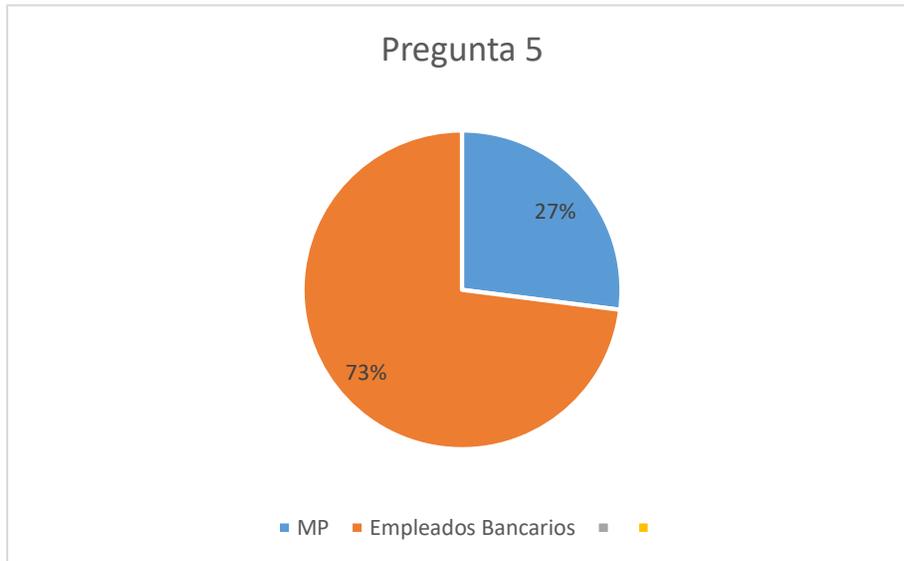
El 95% de empleados del Ministerio Público indican que si han tenido participación en denuncias y procedimientos de investigación ya que como ente investigador es el que toma la las diligencias para dar con los responsables y los medios utilizados

para cometer los actos ilícitos, no así el 5% que representa a los empleados bancarios quienes manifiestan que únicamente son gestores de reclamos para el reintegro de lo defraudado.



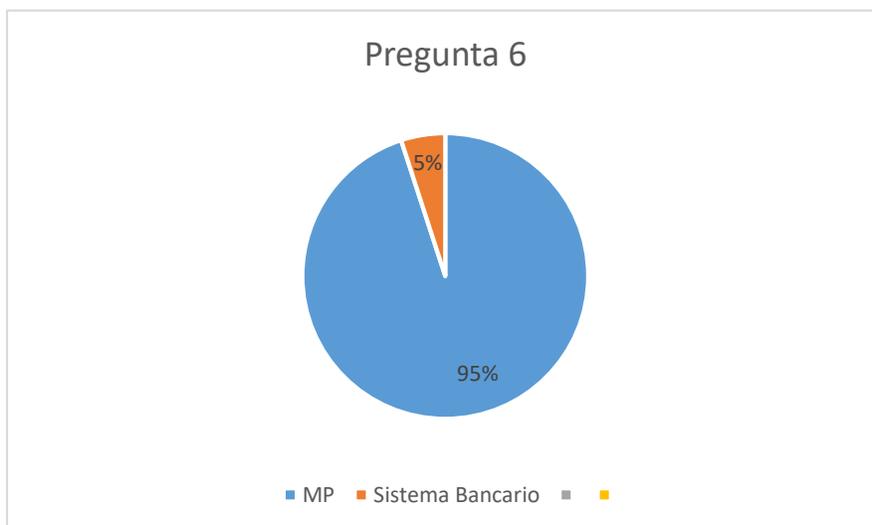
5. ¿Considera usted que existen líneas de prevención que utilice el Ministerio Público o entidades bancarias de delitos referentes al uso ilícito de tarjetas de crédito y débito?

El 27% de empleados del Ministerio Público indican de que si existe líneas de prevención por parte de esta entidad ya que informan a la ciudadanía, mientras que el 73% de los empleados bancarios indican que si existen líneas de prevención tanto de manera digital por medio de correos electrónicos, pantallas de cajeros automáticos, como Unifolios impresos entregados en agencias lo que evidencia la debida y correcta orientación a sus clientes.



6. ¿Considera que el tiempo de investigación en los casos de fraude con tarjeta de crédito y débito son los adecuados?

El ministerio público establece que como medio de investigación los tiempos son prudentes ya que está dentro del marco legal el tiempo que debe ocuparse para la investigación es el adecuado en un 95%, y los empleados de las entidades bancarias indican que los procesos internos son minuciosos y derivado a ello se manejan tiempos estándar de respuesta a cada gestión ya que dentro de este marco los encargados son el área de riesgos de las entidades bancarias, respaldados por el departamento de sistemas, ya que por tratarse de solicitudes de reintegro de lo defraudado el trámite es minucioso.



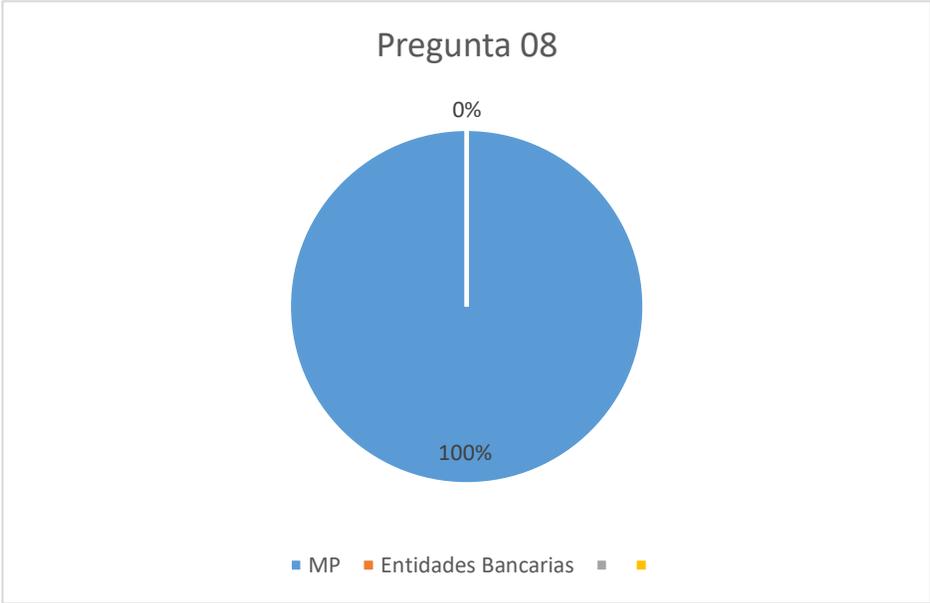
7. ¿Conoce alguna iniciativa de ley que tipifique como delito los fraudes con tarjetas de crédito y débito?

Tanto el Ministerio Público como los Gerentes de las instituciones bancarias desconocen que exista una iniciativa de ley que este en propuesta para tipificar este delito por lo que el ente investigador está en planificación de cómo entablar este proceso de propuesta.

8. ¿Considera usted que la tarjeta de crédito y débito es vulnerable a los fraudes?

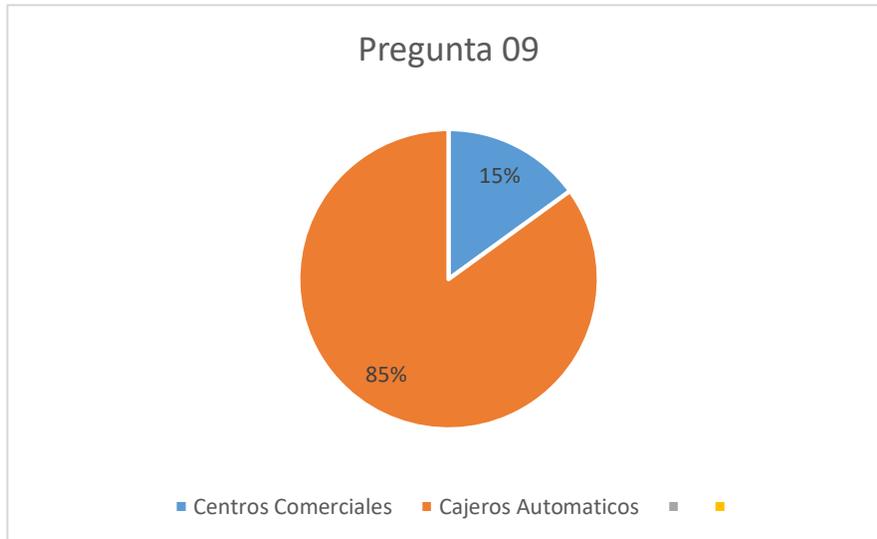
El Fiscal del Ministerio Público establece que en un 100% ya que por ser un sistema electrónico es susceptible y vulnerable de falsificación, los empleados bancarios establecen que con la implementación e incorporación del chip en los plásticos de las tarjetas de crédito y débito ha fortalecido este sistema operacional ya que emite un código de la forma de utilización al sistema de monitoreo de la red de tarjetas lo que hace más seguro su funcionamiento y utilización, por lo que enfatizan que hasta

el momento no se ha recibido algún reclamo por clonación o falsificación con tarjetas que contengan este nuevo mecanismo incorporado.



9. ¿Cuáles son los puntos de servicio de mayor reporte de clonación de tarjetas de crédito o débito atendidas por su entidad?

Para el ente investigador como lo es el Ministerio Público las denuncias con mayor reporte de incidencia se dan en los centros comerciales en un 15% con aspectos relacionados a clonación, y por su parte las entidades bancarias establecidas en el área de Alta Verapaz reportan que este tipo de delito se da más en los cajeros automático con una incidencia del 85% debido a que el modo operandi se da en cajeros que no están bajo la supervisión de las entidades bancarias sino por parte de transportadoras de efectivo, quienes son los encargados del monitoreo y abastecimiento de los cajeros, además también los reportes vienen de cajeros que se encuentran en zonas poco transitadas.



10. ¿Cuál es la recomendación de la Dirección de Investigación Criminológica al momento de que incautan medios electrónicos o digitales relacionados con tarjetas de crédito y débito en la escena del crimen?

Al momento del procesamiento de una escena donde se encuentren aparatos de índole informáticos se recomienda no tocarlos, ni manipularlos ya que afectan su contexto, y por ser información de este tipo debe de dársele un trato especial ya que en ocasiones cuando los mismos son manipulados se pierden evidencias importantes como lo son las huellas dactilares e incluso la información que puedan contener los dispositivos que se utilizan para cometer el fraude, ya que los skimming o scanning contienen la vital información en sus componentes y con ello determinar cuántas y que tarjetas pudieron ser clonadas por estos mecanismos.

Conclusiones

1. Los procedimientos de investigación en los fraudes electrónicos son las acciones u operaciones que los investigadores del Ministerio Público efectúan de una forma estandarizada para obtener los resultados deseados y así poder documentar las evidencias existentes en los procesos ya que serán los elementos de prueba para su persecución penal.
2. Las líneas de investigación por parte del Ministerio Público en materia de delitos de clonación y uso ilícito de tarjetas de crédito y débito son las prácticas y análisis para dar aportes acertados de la investigación realizada aplicando con ello un análisis razonado, eficaz, ético y profesional con determinación en base a las pruebas recabadas.
3. Los procedimientos y líneas de investigación en la clonación y uso ilícito de tarjetas de crédito y débito han dado un aporte a la legislación guatemalteca ya que con las debidas investigaciones y procesamiento de una escena donde se haya cometido el fraude permiten la recavación adecuada de la información para ser presentado como medio de prueba en un debate y contribuir al juzgamiento del implicado en dicho delito.
4. Los procedimientos y líneas de investigación también han contribuido a determinar, que con el avance tecnológico los delitos de fraude son cometidos con simplicidad debido a que la tecnología está al alcance de todos.
5. Los procedimientos y líneas de investigación están estandarizados desde el manejo de la escena donde se comete el delito hasta su embalamiento, etiquetamiento, y cadena de custodia ya que los delitos en materia informática por ser de esta índole deben ser tratados de manera especial para que no sufran algún cambio en su composición de datos.

6. Es pertinente que el código Penal tenga una reforma debido a que no existe un delito que establezca específicamente robo, fraude o clonación con tarjetas de crédito o débito y el ente investigador al momento de recabar la información pertinente en los casos y documentarlos no poseen sustento jurídico por lo que tienen que encuadrar la figura a lo existente en nuestra legislación.
7. Que las líneas de investigación tanto de otros países como de nuestro país se encuentran enmarcadas en el debido proceso, ética y profesionalismo para el manejo de la escena lo que conlleva a buenos resultados.
8. Establecer campañas de información a los usuarios de tarjetas de crédito y débito de que flagelo es el que se está dando en nuestro país y de cómo proceden los defraudadores para que puedan tomar sus precauciones al hacer uso de sus tarjeta mediante las indicaciones siguientes: no revelar en número de pin de su tarjeta, no hacer uso de cajeros automáticos en lugares poco frecuentados, revisar constantemente su estado de cuenta, cancelar inmediatamente la tarjeta de crédito al momento de ser extraviada, hurtada o robada, interponer la denuncia correspondiente para que se inicie el proceso de investigación.

Recomendaciones

1. Tener una línea de enlace entre el Ministerio Público y las entidades bancarias para reportar este tipo de fraudes en tiempo real y así pueda intervenir, procesar y documentar la evidencia del hecho delictivo ya que con la implementación del microchip en las tarjetas este emite un tipo de alerta al sistema bancario para dar referencia del tipo de transacción que se está efectuando. Para así también tener la pronta y oportuna intervención de la Policía Nacional Civil quien tiene a su cargo el poder efectuar las aprensiones pertinentes.
2. Guatemala ha tenido un crecimiento del 82 % de clientes que utilizan una tarjeta de crédito o débito para sufragar sus gastos y con ello también el incremento de actos ilícitos, pero por la carencia de una ley específica en este tipo de delitos la mayoría quedan impunes.
3. El Ministerio Público como ente investigador debe efectuar una propuesta de ley para la reforma del Código Penal e implementar delitos referentes a clonación, phishing, scanning y uso fraudulento de tarjetas de crédito o débito.
4. El sistema bancario debe informar a los usuarios de tarjetas de crédito o débito que al momento de sufrir un tipo de fraude aparte de la gestión interna que hace ante su banco emisor para poder reintegrar lo defraudado debe también efectuar el procedimiento de interponer su denuncia ante el Ministerio Público para poder darle persecución penal a este delito.
5. Que lo recabado en la escena en relación a clonación, scanning y phishing tenga el valor probatorio ante el ente juzgador ya que como el delito fue consumado por este medio se está afectando el patrimonio de un

cuentahabiente lo que llevara a que el mismo tenga que pagar los cargos a su tarjeta de crédito o débito y por ello merece una persecución penal la persona que comete este delito.

ANEXOS

a) MODELO DE ENTREVISTA:



Apreciable Auxiliar Fiscal y/o Gerentes de Bancos, el motivo de la presente es para solicitar su colaboración como parte de la investigación de tesis “PROCEDIMIENTOS Y LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN EN LA CLONACIÓN Y USO ILÍCITO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO”.

Auxiliar Fiscal

Gerente de Banco

Gracias por su colaboración.

5. ¿Conoce usted sobre fraudes o delitos con tarjeta de crédito y débito?

Sí_____

No_____

¿Por qué?

6. ¿Qué delitos conoce relacionados con tarjetas de crédito y débito?

7. ¿Considera que los fraudes con tarjetas de crédito o débito se están dando con más frecuencia en el país?

Sí___

No___

¿Por qué?

8. ¿Dentro de su experiencia laboral ha intervenido en alguna denuncia o procedimiento sobre fraude con tarjetas de crédito y débito?

Sí___

No___

¿Por qué?

5. ¿Considera usted que existen líneas de prevención que utilice el Ministerio Público o entidades bancarias de delitos referentes al uso ilícito de tarjetas de crédito y débito?

Sí___ No___

¿Por qué?

6. ¿Considera que el tiempo de investigación en los casos de fraude con tarjeta de crédito y débito son los adecuados?

Sí___ No___

¿Por qué?

7. ¿Conoce alguna iniciativa de ley que tipifique como delito los fraudes con tarjetas de crédito y débito?

Sí___ No___

¿Por qué?

8. ¿Considera usted que la tarjeta de crédito y débito es vulnerable a los fraudes?

Sí___ No___

¿Por qué?

9. ¿Cuáles son los puntos de servicio de mayor reporte de clonación de tarjetas de crédito o débito atendidas por su entidad?

10. ¿Cuál es la recomendación de la Dirección de Investigación Criminológica al momento de que incautan medios electrónicos o digitales relacionados con tarjetas de crédito y débito en la escena del crimen?

Listado de referencias

Bibliografías

1. Villega Lara, Rene Arturo. Derecho Mercantil Guatemalteco. Tomo III, Pág. 94
2. Sandoval, Ricardo. 1988. La operación de Tarjeta de Crédito. Revista de Derecho, Universidad de
3. Concepción. N°184. Pag.73.
4. Beltrán, Teresa. 1994. Aspectos Jurídicos de los contratos atípicos. Segunda edición. Editorial José
5. María Bosh, Editor. Pág. 134.
6. Carlos Bollini Shaw, Mario Goffan, Tarjetas de Crédito, Análisis Contractual, Problemática Procesal y Penal, Pág. 09.
7. Luna A., Javier, La Tarjeta de Crédito. Bogotá, Pontificia Universidad Javeriana, año 1980, Pág. 76.
8. Barutel M., Carles, *Las Tarjetas de Pago Y Crédito*. Barcelona, Editorial Bosch. Año 1997, Págs. 768-770.
9. Mayra Patricia Mansilla López, *Tesis Historia de la Tarjeta de Crédito*, Guatemala, Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Mariano Gálvez, año1994. Págs. 8-10.
10. Otto Rene Bollat, *Tesis Nacimiento de la Tarjeta de Crédito*, Guatemala, Licenciatura de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad Mariano Gálvez, año 1995. Pág.19.
11. Barutel M., Carles; *Las Tarjetas de Pago y Crédito*. Barcelona, editorial Bosch, año 1997, Pág.768.
12. Herrero C, *Criminología Parte general y especial*, Madrid, España, Editorial Dykinson, año 1997, Págs.140-141.

13. Ossorio Manuel, Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales. , Argentina, Editorial Heliasta, año1994, Pág. 290.
14. Ramírez Granda, Juan, Fraude, Diccionario Jurídico, Pág. 160.
15. Ortiz Lara, Jorge Rafael, Tesis Detección y prevención de los fraudes en las Empresas Industriales; Abril de 1,999.
16. Álvarez Rodas, Jorge Bravo. La naturaleza de la tarjeta de crédito. Argentina. Año 1996. Pág.45.
17. La escena del delito y las pruebas materiales, manual de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito. Págs. 10-11.
18. Manual Mexicano de buenas prácticas en la escena del crimen. Junio 2012. Pág. 42.
19. Manual de procesamiento de la escena del delito, San Salvador, Págs. 24, 25.
20. Manual de Normas y Procesamientos para el Procesamiento de la Escena del Crimen. Ministerio Público. Guatemala. Edición 2013. Pág. 37.
21. Ministerio Público. Manual del Fiscal. Guatemala, Ministerio Público, 2001. Pág. 33.

Normativas

1. Asamblea Nacional Constituyente del 03 de junio de 1985. Constitución Política de la República de Guatemala Art. 132.
2. Ley de Bancos y Grupos Financieros de Guatemala, Decreto 19-2002 por el Congreso de la República de Guatemala, Art. 2.
3. Código de Comercio de Guatemala, Decreto Legislativo Número 2-70, Libro IV, Art. 757.
4. Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto número 19-2002, Art. 36.
5. Ley de Tarjetas de Credito, Decreto Número 7-2015, Art. 17.
6. Código Penal de Guatemala, Decreto 17-73 por el Congreso de la República de Guatemala, Artículos 246, 247, 248, 250, 251, 252, 253, 255, 273, 450.

7. Ley de Supervisión Financiera, Superintendencia de Bancos, Capítulo I. Págs. 3-5.
8. Ley Orgánica del Ministerio Público, Decreto 40-94, Guatemala 1994.
9. Código procesal Penal Salvadoreño. Artículo 226 Inciso 3. Literal b.

Electrónicas

1. https://guatemaladeayer.blogspot.com/2013/10/historia-de-los-primeros-bancos-en_1261.html, accesible 05-06-2017.
2. Ley de Tarjetas de Crédito, <http://www.prensalibre.com/economía/ley-de-tarjetas-de-crédito>, José Molina Calderón, accesible 05-06-20147.
3. <http://blog.kueski.com/cultura-financiera/partes-tarjeta-crédito/>, accesible 05-06-2017.
4. <https://www.corporacionbi.com/gt/bicredit/clasica-605>, accesible 09-06-2017.
5. http://www.consumer.es/web/es/economía_domestica/finanzas/2012/12/01/214450.php, accesible 02-06-2017.
6. <http://www.marisolcollazos.es/Derecho-Penal-I/Derecho-Penal-I-10-Teoria-jurídica-delito.html>, Marisol Collazo, accesible 28-06-2013.
7. Diccionario de la lengua española, definición de clonación, <http://lema.rae.es/drae/?val=clonacion+> ; accesible 02-04-2017
8. Ministerio Público Guatemala Centroamérica. Ministerio Público. Guatemala, 2004, <https://www.mp.lex.gob.gt>, 30/07/2017.
9. <http://www.prensalibre.com/guatemala/justicia/autoridades-buscan-a-clonadores-de-tarjetas-de-crédito>. Accesible 06-07-2017.
10. Ministerio Público Guatemala Centroamérica. Ministerio Público. Guatemala, 2007, <http://www.mp.gob.gt/dicri.html>, accesible 20/06/2017.
11. <https://esla.facebook.com/mpguatemala/photos/a.483825554968140.123918.483812754969420/1203206383030050>. Accesible 03-07-2017.