



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

Necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección
bancaria del consumidor ante operaciones fraudulentas no
reconocidas, Trujillo – 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Abogado

AUTORES:

Asmat Carrion, Roger Cesar (orcid.org/0000-0002-9226-2192)

Diaz Florian, Cristhian Alfonso (orcid.org/0000-0003-2049-4477)

ASESORES:

Dra. Zevallos Loyaga, Maria Eugenia (orcid.org/0000-0002-2083-3718)

Mg. Jondec Briones, Homero Pracedes (orcid.org/0000-0001-9691-2722)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Derechos Fundamentales, Procesos Constitucionales y Jurisdicción Constitucional
y Partidos Políticos

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO — PERÚ

2024

Declaratoria de Autenticidad del Asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ZEVALLOS LOYAGA MARIA EUGENIA, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante operaciones fraudulentas no reconocidas, Trujillo – 2023.", cuyos autores son DIAZ FLORIAN CRISTHIAN ALFONSO, ASMAT CARRION ROGER CESAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 5%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 18 de Junio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ZEVALLOS LOYAGA MARIA EUGENIA DNI: 18190178 ORCID: 0000-0002-2083-3718	Firmado electrónicamente por: MZEVALLOS el 18- 06-2024 17:55:47

Código documento Trilce: TRI - 0763959

Declaratoria de Originalidad de los Autores



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, DIAZ FLORIAN CRISTHIAN ALFONSO, ASMAT CARRION ROGER CESAR estudiantes de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante operaciones fraudulentas no reconocidas, Trujillo – 2023.", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
CRISTHIAN ALFONSO DIAZ FLORIAN DNI: 71632688 ORCID: 0000-0003-2049-4477	Firmado electrónicamente por: CDIAZFL27 el 18-06- 2024 18:10:16
ROGER CESAR ASMAT CARRION DNI: 70746855 ORCID: 0000-0002-9226-2192	Firmado electrónicamente por: RASMATC el 18-06- 2024 18:08:00

Código documento Trilce: TRI - 0763960

Dedicatoria

A Dios por haber permitido, bajo su voluntad, llegar a este punto, y habernos dado salud y vida para cumplir este objetivo tan valioso en cuanto al ámbito profesional.

A nuestros padres, hermanos y familia en general, pues son el motivo prioritario del esfuerzo y empeño prestado para cumplir tan ansiada meta.

Agradecimiento

Es menester dar muestras de agradecimiento:

A la Dra. Maria Eugenia Zevallos Loyaga y al Dr. Homero Prácedes Jondec Briones, por su constante apoyo y asesoramiento en el proceso de elaboración de la presente investigación.

A los especialistas en Derecho de Protección al Consumidor Gueyvi Yanet Jiménez Saba, Gustavo Adolfo Ayon Aguirre, Luis Miguel Boy Vásquez, José Manuel Acosta Aguilar, Antonio Antay Bolaños, Anthony Frank Escobedo Plasencia, Jee fry Jhon Mendoza Huarancca y Yajaira Vargas Rodríguez; quienes participaron en la presente investigación, en calidad de entrevistados.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Declaratoria de Originalidad de los Autores	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de Contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	12
IV. DISCUSIÓN	48
V. CONCLUSIONES	53
VI. RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS.....	55
ANEXOS	61

Índice de tablas

Tabla 01. Opinión respecto a los mecanismos de protección bancaria frente a operaciones no reconocidas.....	20
Tabla 02. Opinión respecto a las razones que hacen necesaria la incorporación de mecanismos de protección bancaria.....	26
Tabla 03. Opinión respecto a la fiabilidad del token digital que emite la entidad bancaria.....	30
Tabla 04. Opinión respecto a la suficiencia de nuestro marco legal en lo referido a operaciones bancarias no reconocidas.....	33
Tabla 05. Opinión respecto al perfeccionamiento constante de los mecanismos de protección bancaria.....	35
Tabla 06. Opinión respecto a la necesidad de reforzar los mecanismos de protección bancaria.....	39
Tabla 07. Opinión respecto a la implementación de un nuevo mecanismo legal para la protección bancaria del consumidor.....	43

Índice de gráficos

Gráfico 01. Índice de fraudes bancarios cometidos mediante operaciones no reconocidas en el año 2022.....	16
Gráfico 02. Índice de fraudes bancarios cometidos mediante operaciones no reconocidas en el año 2023.....	17
Gráfico 03. Comparación del total de sanciones a bancos en el año 2022 y 2023.....	18
Gráfico 04. Comparación del total de multas (UIT) a bancos en el año 2022 y 2023.....	19

Resumen

El objetivo de Desarrollo Sostenible número 17 “Alianzas para lograr los objetivos”, referido a la cooperación, colaboración y ayuda mutua; El objetivo general de esta investigación, estuvo referido a analizar la necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante las operaciones fraudulentas no reconocidas, Trujillo 2023. El tipo de investigación fue básica y el diseño de teoría fundamentada, no experimental, transversal de enfoque cualitativo; el escenario se llevó a cabo en el departamento de La Libertad, puntalmente en la ciudad de Trujillo. Se ha obtenido como resultados que, el índice de operaciones bancarias no reconocidas en nuestra región asciende constantemente, evidenciando las deficiencias e insuficiencia de los lineamientos de seguridad actuales y, finalmente, la conclusión a la cual se arribó fue que, es necesaria la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante operaciones fraudulentas no reconocidas, toda vez que resulta indispensable para garantizar la confianza y seguridad de los usuarios en el sistema bancario.

Palabras clave: protección bancaria, operaciones fraudulentas, consumidor, operaciones no reconocidas, cuentas bancarias.

Abstract

Sustainable Development Goal number 17 “Partnerships to achieve the objectives”, referring to cooperation, collaboration and mutual aid; The general objective of this research was to analyze the need to incorporate mechanisms for consumer banking protection against unrecognized fraudulent operations, Trujillo 2023. The type of research was basic and the design was grounded theory, not experimental, transversal qualitative approach; The scenario took place in the department of La Libertad, specifically in the city of Trujillo. The results have been obtained that the rate of unrecognized banking operations in our region constantly rises, evidencing the deficiencies and insufficiency of the current security guidelines and, finally, the conclusion reached was that the incorporation of mechanisms for consumer banking protection against unrecognized fraudulent operations, since it is essential to guarantee the trust and security of users in the banking system.

Keywords: banking protection, fraudulent operations, consumer, unrecognized operations, bank accounts.

I. INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, posee la facultad de garantizar el amparo de la seguridad de las personas tutelando así los derechos del consumidor, por lo que enfocándonos en el sector financiero muchas personas no reconocen las operaciones de sus cuentas bancarias; por tal razón dicho ente regulador evalúa la responsabilidad de las empresas financieras a fin de que sus servicios sean adecuados y no perjudiquen los derechos de aquellos usuarios.

Cuando se hace referencia a operaciones fraudulentas se alude a las transacciones ejecutadas por terceros de mala fe, que vulnerando cualquier los sistemas de protección, afectan al consumidor. De esta manera se evidencia que, los mecanismos de protección frente a estos actos, no son barreras suficientes para evitar el daño patrimonial al consumidor. En ese sentido, consideramos de suma importancia y de un valor resaltante, la vinculación y aporte que surge de nuestra investigación, con el objetivo de Desarrollo Sostenible número 17 “Alianzas para lograr los objetivos”, referido puntualmente a la cooperación, colaboración y ayuda mutua entre todos; pues el presente trabajo busca demostrar que es necesaria la implementación y el perfeccionamiento constante de los mecanismos legales de protección bancaria, para brindar la seguridad idónea al consumidor.

En el ámbito internacional, de manera exclusiva en Colombia, en la investigación llevada a cabo por Acosta (2015), mencionó que los usuarios se encuentran en riesgo por operaciones fraudulentas que fueron realizadas por terceros; refiriendo que los lineamientos y/o dimensión de seguridad que se encuentran en funcionamiento por las empresas bancarias no parecen ser eficientes, ocasionando la abrumación al consumidor conllevando a tomar acciones de reclamos y quejas ante la entidad bancaria. Asimismo, el servicio que perciben deja mucho que desear; puesto que, no llegan a solucionar o responder los reclamos, evidenciando no tener una respuesta efectiva. Gonzales *et al* (2016), nos manifestó que es necesario mejorar los procesos y herramientas que

poseen los bancos, para percibir operaciones sospechosas con el objetivo de reducir los fraudes financieros.

Asimismo, Born (2018), sostuvo que los consumidores en Estados Unidos tienen un nivel de protección bueno, ya que se encuentran protegidos por diversas normas y marcos regulatorios a nivel federal, estatal y local que resguardan y velan al usuario financiero, donde la mayor parte fundamental de los bancos es cubrir la confidencialidad de la información crediticia individual.

También, García y Martínez (2016), postularon que, gran parte de los consumidores para adquirir un beneficio o servicio, cancelan a través de las tarjetas; ya sea, de crédito o de débito; el uso diario y el alto nivel de confianza en este método de pago, expone el patrimonio a muchos fraudes. Por ende, los propios usuarios muchas veces no toman las precauciones adecuadas al manipular estas tarjetas; ya que, muchas veces permiten que otros sujetos actúen de mala fe utilizando diversas técnicas a fin de beneficiarse de los ingresos de otros.

De igual modo, siguiendo la ilación del ámbito mencionado, Calvo (2022), sostuvo en su artículo, que si un banco presta sus servicios de forma online, este tiene la obligación de salvaguardar y dotar medidas que garanticen seguridad ante una operación, además de que si no ha sido capaz de limitar el acceso de los delincuentes a su sistema, no pueden pretender trasladar la responsabilidad a terceros, refiriendo que los usuarios al ser víctimas, estos deben de ampararse en la Real Decreto-Ley 19/2018; el cual establece responsabilidad a la entidad financiera cuasi objetiva; cuando el consumidor no haya dado fe real, de su transferencia.

Sumado a esto, Anaya (2020), en su artículo de investigación, postuló que las entidades bancarias se les debe de exigir el cumplimiento de seguridad ante operaciones, puesto que dichos entes tienen un mayor conocimiento y especialistas, que tiene el deber de trabajar para la protección del sistema financiero; así como implementar la buena fe, la debida diligencia, la vigilancia, al igual que tener el derecho de recibir información sobre alguna queja o reclamo a fin de que el usuario tenga confianza ante la entidad

bancaria.

Por su parte Ordoñez (2020), concluyó que las entidades bancarias cuentan con una adquisición de programas informáticos y dispositivos, teniendo además un mantenimiento adecuado a través de personas especializadas, con la finalidad de que los servicios se desarrollen con seguridad y rapidez, evitando operaciones de *hackeos*, del mismo modo que el sistema financiero debe de seguir innovando para tener calidad en sus lineamientos de seguridad, teniendo corresponsables bancarios para que los usuarios sean atendidos en horarios ajustados a sus necesidades reduciendo el personal que no han logrado la tranquilidad y confianza en los usuarios.

A nivel nacional, el Diario El Peruano (2023), nos indicó que Indecopi señaló que desde 2021 hasta el mes de julio de 2023; a través de sus áreas resolutivas sancionaron a 1,284 entidades bancarias, ello por transacciones no reconocidas de nivel nacional. Aludiendo, no tomar las medidas pertinentes de seguridad afectando la cuenta de los consumidores que perciben el servicio; la misma institución imputó 1938.4 UIT en multas a entes financieras a nivel nacional, sobresaliendo el departamento de Lima con el 54.3%, seguido de ello los departamentos de Cajamarca 6.3%, La Libertad 7.2%, Junín 7.9% y Cusco con 8.2%.

En esta misma línea, tenemos a Machuca (2022), en su artículo de investigación mencionó que, Indecopi vela por el consumidor, incluyendo al consumidor financiero, con el objetivo de que no sea afectado en sus intereses habituales, por ende la Superintendencia Nacional de Banca y Seguro y AFP debe de fomentar lineamientos y estabilizar el sistema financiero al mismo tiempo que sus medidas deben de tener transparencia informativa y garantizar un trato equitativo, refiriendo tener un derecho de compensación como mecanismo en cuanto se afecte las cuentas de los usuarios.

De esta forma Chugh (2019), en su revista estima que, el deber de idoneidad es de suma relevancia ya que en finanzas se conceptualiza como el grado en que el producto o asistencia ofrecido por el intermediario coincide con la situación financiera del cliente, los objetivos de inversión, el

nivel de tolerancia al riesgo, la necesidad financiera, el conocimiento y la experiencia y debe ser atendido como la obligación que tiene el proveedor para cumplir con el servicio o producto ofrecido al consumidor.

Asimismo, Abanto (2020), en su tesis de pregrado, consideró que las entidades bancarias son responsables en cuando a la protección al usuario, ya que deben de contar con medidas de seguridad como es el monitoreo para revalidar las transacciones, a fin de cuando haya una operación no reconocida, estos puedan asistir a los usuarios con alertas y comunicación, precisando que los usuarios afectados son víctimas de acceso a su información personal.

Por su parte, Trinidad (2021), en su tesis de pregrado, enfatizó que el deber de idoneidad es ineficiente por parte de las empresas bancarias, aludiendo que no se implementan las medidas de seguridad de forma oportuna, asimismo que dichos entes, no han efectuado las medidas de seguridad establecidas por la Superintendencia Nacional de Banca y seguros y AFP, ya que no realizan las pesquisas para comprobar y cuestionar si la operación fue validada por el titular.

A nivel local, Núñez, L. (2020) manifestó que el 50% de los usuarios han sufrido por operaciones no reconocidas que efectuaron de manera electrónica. Estas actividades fraudulentas ascienden desde S/5 hasta S/5001, montos que son cargados a la cuenta del usuario causándole un perjuicio económico; ya que, los montos realizados, como se mencionó anteriormente, será responsabilidad del usuario hasta que se resuelva su reclamación y se verifique que el banco no cumplió con adoptar las medidas de seguridad.

En este mismo ámbito, tenemos a Balcanzar (2017), que en su tesis de pregrado planteó que los fraudes se irán elevando con el avance de la tecnología, por ende, como medida de seguridad es necesaria la incorporación del sistema biométrico en las entidades bancarias para producir mayor seguridad y protección a los mismos usuarios, aludiendo que las entidades bancarias no están capacitadas para constatar el monitoreo y detectar a tiempo el patrón inusual de consumo de terceros inmersos que operan de mala fe.

Por su parte tenemos a Linares (2020), en su tesis de pregrado, señaló que las entidades bancarias en el sector de la libertad no adoptan las medidas necesarias y básicas de protección, como es el monitoreo y comportamiento del habitual consumo del consumidor, para así detectar patrones de fraude y alertar al usuario, para evitar posteriormente controversias que afecten el daño patrimonial, sugiriendo que si se verifica transacciones inusuales se debe de bloquear la cuenta del usuario y dar parte de ello, a través de un correo o texto móvil.

En nuestra sociedad, se ha originado la dinamización del consumo y digitalización orientada al mundo bancario, por ende, los servicios bancarios nos son beneficiosos, pero también se debe reconocer la vulnerabilidad a lo que como usuario nos vemos en peligro, en cuanto las variadas acciones que perjudican al consumidor, como son las operaciones no reconocidas por el cliente, pues la responsabilidad recae ante el proveedor (banco), que debe de velar por la seguridad de quienes adquieren su servicio.

La problemática recae en la vulnerabilidad en las medidas de seguridad optadas por la compañía bancaria, lo que consecuentemente origina clonación de tarjetas, suplantación de identidad y robo de información personal y más, conllevando a un perjuicio severo por parte del cliente. Por ende, se puede exteriorizar que existen diversas modalidades fraudulentas en las cuales el sector bancario se encuentra expuesto. En ese sentido, la Superintendencia de Banca Seguros y AFP (2014) en adelante SBS, mediante resolución 6523-2013-SBS y su modificatoria (SBS N° 5570-2019), estableció en el artículo 15 al 20, las medidas de seguridad adoptadas en las operaciones; a fin de, resguardar el patrimonio de los usuarios. Por lo tanto, el problema de investigación se puede enunciar del modo siguiente ¿Es necesaria la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante las operaciones fraudulentas no reconocidas, Trujillo 2023? Asimismo, se justifica, desde la perspectiva teórica, pues pretende como finalidad aumentar el conocimiento sobre las operaciones fraudulentas no reconocidas que afectan al consumidor, la cual delimitara cuales son las deficiencias de la protección bancaria, esto

debido a la mala praxis de terceros que operan de mala fe; en la que resulta fundamental una aproximación a dicha temática de estudio.

En cuanto a la perspectiva metodológica, se debe considerar que este fenómeno que viene acaeciendo, perjudica al patrimonio de los usuarios, por ello, el presente trabajo pretende emplear mecanismos de investigación que permitan abordar el contexto problemático, mediante la aplicación de instrumentos metodológicos con el respeto estricto de la ética y que, a su vez, impulse nuevas investigaciones; finalmente desde la perspectiva práctica nuestro motivo se justifica, dado que, a través de los resultados, de la presente investigación se desea generar conciencia y demostrar la necesidad de la incorporación de protección ante operaciones no reconocidas y las implicancias negativas de este fenómeno en la ciudad de Trujillo.

En esta misma línea, el objetivo general está referido a analizar la necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante las operaciones fraudulentas no reconocidas, Trujillo 2023 y, como objetivos específicos: i. Comparar el índice de fraudes cometidos mediante operaciones fraudulentas no reconocidas, en la ciudad de Trujillo entre los años 2022 y 2023 ii. examinar las razones por las cuales resulta necesaria la incorporación de mecanismo de protección al consumidor ante operaciones fraudulentas no reconocidas iii. evaluar una propuesta de mecanismo para la protección bancaria del consumidor ante operaciones no reconocidas.

En este punto, es necesario recurrir a las teorías y enfoques conceptuales, que apoyan el curso de la investigación. En ese sentido, la Teoría Pura del Derecho tiene un rol fundamental dentro de esta investigación, pues, (Kelsen, 1960, p. 156); basa su teoría en el derecho objetivo y en lo que debe ser; y, no como debería ser; ya que presupone que el derecho no corresponde al aspecto interpretativo o analítico, sino a lo que positivamente contiene el mismo. Esta teoría guarda relación con la investigación, pues se basa en las medidas o mecanismos de seguridad implementados en los sistemas bancarias, cuya finalidad es que, no se lleven a cabo o se detecten de manera anticipada las operaciones

fraudulentas no reconocidas; estos lineamientos serán vistos desde la óptica del derecho positivo, para examinar su efectividad y la potencial creación de nuevos mecanismos de protección al consumidor.

Lo que nos manifestó Atienza (1994), es que el individuo, por su naturaleza, posee un derecho fundamental y que a este lo debe contener una norma válida de derecho fundamental, pues existe un cierto grado de separación entre el derecho inherente a la persona y la norma de derecho fundamental, pues su vínculo se establece cuando una, contiene al otro con la finalidad de proteger o validar legalmente la facultad del ser humano. En este punto, la teoría descrita estrecha vínculos con la investigación, pues se estudiará la necesidad de la incorporación de mecanismos de protección, ante operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas, por lo que se relaciona con el derecho de protección del ámbito económico de los consumidores, según lo que contiene el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Es necesario mencionar como cimiento de la investigación, a la teoría concreta del autor Álvarez (2017), quien se centra en la defensa y protección a favor del consumidor financiero y principalmente sostuvo que, los servicios, bienes y demás adquisiciones potenciales del consumidor, deben estar dotadas de información exacta y veraz, además, deberían ser de libre elección y se debe tener una protección experta orientada a la supervisión y regulación del comportamiento de los proveedores del ámbito financiero, ya que INDECOPI, SBS y AFP se comisionan de la supervisión a entidades del ámbito bancario.

Es de suma importancia tener en cuenta y desarrollar los aspectos conceptuales de la variable: mecanismos de protección.

Mediante resolución 6523-2013-SBS y su modificatoria (SBS N° 5570-2019), sostiene que, los mecanismos de protección ante operaciones bancarias no reconocidas, son el conjunto de normas, directrices y procedimientos creados por entes bancarios y órganos competentes, con la finalidad de la prevención, respuesta, tratamiento y sanción frente a los actos fraudulentos. Cabe precisar que estos mecanismos nacen a medida del avance de la tecnología y la dinamización virtual de las transacciones, para proteger y salvaguardar la información financiera y el aspecto

patrimonial del consumidor. Es necesario mencionar los cuerpos legales que contienen a nivel macro lo referido a los mecanismos de protección, es así que, la Ley 29571 “Código de Protección y Defensa del Consumidor”, en sus artículos 18° y 19°, tipifican lo referido al principio de idoneidad y obligación de los proveedores, respectivamente.

Paredes (2020), expresó que, en cuanto a la amplitud de idoneidad, si bien abarca las expectativas que tiene el consumidor, frente a lo que recibe, también contiene lo que respecta a operaciones bancarias no reconocidas, esto desde la óptica de prevención y obligación que es inherente a los entes bancarios al brindar un servicio, pues es deber garantizar que las transacciones bancarias realizadas desde las distintas cuentas, sean hechas por el consumidor legitimado, sean apropiadas, acorde al historial y a la habitualidad de los patrones de gasto y consumo. En lo que respecta al artículo 19°, referido a las obligaciones del proveedor, pues se estipula que, el proveedor corresponde por la idoneidad, calidad, y autenticidad del servicio, además, Campos (2018), señaló que, las entidades bancarias poseen responsabilidad de salvaguardar información y la legitimidad de las operaciones realizadas; pero, también menciona la debida diligencia en el actuar del consumidor.

Es importante mencionar el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (Resolución SBS 5570-2019), el cual está orientado a la prevención, al tratamiento y a la responsabilidad de lo que respecta a las tarjetas expuestas a operaciones bancarias no reconocidas por el titular de la cuenta, pues son objetos cuya susceptibilidad y exposición es muy grande frente a las operaciones fraudulentas, ya que, entre las modalidades no solo existe se da de manera física, sino virtual.

Balcanzar (2017), añadió que, se debe de implementar límites en los consumos, y dar fe a la confirmación de consumos post operación a partir de determinados importes, esto debido a que los entes bancarios no cuentan con un adecuado monitoreo y detectar un patrón inusual de consumo, teniendo así controles más rigurosos.

La protección a los usuarios en servicios financieros, no es efectiva, eficiente y tampoco célere; si bien contamos con diversos operadores como

son INDECOPI, Poder Judicial, y la SBS, estos no tienen una forma idónea de presencia a nivel nacional, de igual manera no se logra otorgar una adecuada protección al consumidor, al no incluir a los sectores que están emergiendo por la Asimetría Informativa y son afectados, Viguria (2013).

En este punto se desarrollarán algunos aspectos conceptuales referidos a la variable: operaciones no reconocidas.

En principio, Carola (2020), nos precisó que, las operaciones financieras son parte de los consumidores, de forma diaria, puntualizando que, la era digital busca tener acceso a todo, por ello las entidades bancarias deben de ser impulsadas por la tecnología a fin de obtener acceso a datos transaccionales que transforman la economía política y den seguridad a las diversas plataformas.

Soto (2022), indicó que, las operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas son aquellas operaciones que, los usuarios indican no haber autorizado, tampoco realizado o participado, ni aprobado y no las reconocen como legítimas, estas pueden ser realizadas mediante una tarjeta de crédito o débito y/o con la información de esta, consecuentemente esto ocasiona un gran perjuicio en el patrimonio del titular de la tarjeta.

Es importante mencionar a los agentes inmersos en todo el desarrollo de los actos fraudulentos que generan las operaciones bancarias no reconocidas. En principio tenemos a la entidad bancaria, la cual desempeña un rol crucial en lo concerniente a operaciones no reconocidas, ya que, es la institución financiera encargada de gestionar los recursos económicos, ya sea en cuestión de financiamiento o de ahorro y guarda una estrecha relación con las operaciones no reconocidas, pues estas no solo afectan al titular de la cuenta, sino la reputación, sistema de seguridad e integridad de la entidad bancaria. Además, Bellido (2018), planteó que, las garantías legales que el proveedor ofrece al consumidor se deben cumplir, pues están positivizadas; además, se considera que, el banco debe encargarse de la detección temprana de las operaciones que no autoriza el consumidor; pues, es el agente protector del cliente.

En cuanto al titular de la cuenta, es la persona legitimada para realizar las

operaciones bancarias, cuya autorización es fundamental para concretar cualquier tipo de transacción que tenga que ver con su patrimonio; todo esto se ve vulnerado cuando se realizan las operaciones bancarias no reconocidas, pues la autorización de las transacciones bancarias es realizada por un tercero y no por el titular de la cuenta. Finalmente los malhechores o personas que ejecutan las operaciones que el titular de la cuenta no reconoce y/o no autoriza, son agentes que realizan artificios con la finalidad de burlar los sistemas de seguridad de las entidades bancarias, para obtener un aprovechamiento, realizando operaciones bancarias de una cuenta ajena a su persona, esto consecuentemente deriva en la gran afectación que sufre el patrimonio del titular de la cuenta y la denigración de la reputación en cuanto a la protección bancaria.

Es preciso mencionar las clases o modalidades bajo las cuales se dan las operaciones no reconocidas, pues tenemos las siguientes: *robo o hurto, clonación, phishing, pharming, vishing, smishing y spyware.*

El robo o hurto, es la pérdida o sustracción de la tarjeta, seguido a esto el malhechor suplanta la identidad del dueño legítimo, imita la firma o rúbrica y procede a efectuar variadas transacciones bancarias, aparentando ser el propietario de la tarjeta.

Ahora bien, al hablar de clonación, es el fraude no acreditado por el usuario, realizando así vulneración a los datos privados y confidenciales que se sitúan en la banda magnética; para llevar a cabo este tipo de fraude, se utiliza un artefacto tecnológico llamado "*skimmer*", el cual tiene como función, copiar todos los datos de la tarjeta; posterior a ello generan una nueva tarjeta con los datos extraídos, cabe resaltar que, esta falsificación puede contener los datos iguales en todos los extremos o tener ciertos rasgos diferenciadores de la tarjeta original.

En cuanto al phishing, Oxman (2013), enfatizó que, esta modalidad opera mediante el correo electrónico y su principal soporte operativo es el internet; además, es usual la utilización de mecanismos engañosos, como: la obtención de diversos premios, donación de dinero, actualización de datos de las tarjetas y más; el pharming; este mecanismo opera de forma virtual, mediante la utilización de sitios web falsos, los cuales guardan una

marcada similitud con los sitios web originales, se realiza por personas que se dedican a delinquir desde la red, pues básicamente consiste en hacerse pasar por una entidad bancaria, con el fin de obtener datos confidenciales del usuario, para tener acceso a las cuentas bancarias de los titulares y realizar transacciones no reconocidas por del titular. Yopo (2012).

Vishing, pues esta figura se lleva a cabo, mediante el ofrecimiento de un número de teléfono que aparenta ser corporativo y pertenecer a una entidad bancaria. En este caso puntual, el usuario llama y la persona al otro lado del teléfono, haciéndose pasar por un empleado de la entidad, le solicita sus datos confidenciales, argumentando que, la tarjeta del usuario fue clonada y los datos son esenciales para, supuestamente, anular la tarjeta del sistema. Esto finalmente acarrea que se lleven a cabo operaciones que el titular nunca realizó, afectando su integridad patrimonial; de igual forma; para el Banco Continental (2021), el smishing se considera una modalidad de lo que anteriormente se denominó phishing, pues en este caso no se utiliza el correo electrónico, sino los mensajes que llegan al celular del titular, en los cuales se manifiesta que la entidad bancaria ha dado de alta un determinado servicio, y que se procederá a generar el cobro al usuario; pero, con la posibilidad de llamar a un determinado número de teléfono y así cancelar el cobro o reembolsar el dinero. Una vez que el usuario llama, se ve en la obligación de brindar datos confidenciales como: clave, número de tarjeta, CVV, fecha de caducidad, es así que se extraen información de las cuentas. Por último, tenemos al spyware, es un aplicativo y/o virus que los delincuentes cibernéticos introducen en nuestro celular, laptop, Tablet, PC y demás. Con el fin de ser receptores de los datos privados del ámbito bancario, para que sean enviados y luego se puedan ingresar a las entidades bancarias y realizar movimientos financieros. Salazar (2007).

Se debe resaltar que, a veces el delincuente introduce el virus de manera directa al equipo, también hay ocasiones que el usuario en el afán de visitar páginas web, acepta anuncios, restricciones o abre vínculos, mediante los cuales se descarga el virus de manera automática e imperceptible.

II. METODOLOGÍA

Tipo, enfoque y diseño de investigación: respecto al tipo de investigación del presente estudio, es el tipo básico, pues pretende regular la protección bancaria del consumidor ante operaciones fraudulentas. Ante dicho contexto, el tipo de investigación servirá como guía para la elaboración del presente trabajo, pues se recopilarán, analizarán y clasificarán los datos, para obtener resultados válidos; en la misma línea, este tipo, se basa en evidenciar nuevos conocimientos, los cuales resultarán de la recopilación las investigaciones de diversos autores (Esteban, 2018).

Asimismo, se precisa que, la investigación se centra en un estudio descriptivo, porque implica conceptualizar un objeto de investigación, o enumerar e identificar sus características, estructura, aspectos y propiedades. Al mismo tiempo, se combina con componentes clasificadores, cuyo objetivo es sistematizar las categorías predeterminadas. (Aguirre & Jaramillo, 2015)

Por otra parte, en el diseño de investigación, se utilizó el diseño transversal; ya que, la recolección de datos ocurre de una sola vez, este es el sello distintivo del diseño de investigación transversal y tiene como el objetivo, describir las unidades analíticas, (Salgado, 2007). De la misma manera, fue de diseño no experimental dado que, se puede hallar cero maniobras hacia las variables a analizar, porque se corroboró estos fenómenos en su contexto natural sin intervención de los investigadores, (Losada et al, 2022). También, se hizo uso de la teoría fundamentada, pues se puede producir una construcción teórica que sea consistente con el objeto que se está estudiando, (Salgado, 2007); cabe recalcar que, cada tipo de diseño que se fundamentó anteriormente se encuentra comprendido dentro del enfoque cualitativo.

Por lo tanto, esta investigación está enmarcada el enfoque cualitativo, es por ello que, el autor (Daza, 2018), afirmó que, este enfoque cambia la realidad continuamente y que los expertos interpretan la realidad de acuerdo con sus propios hallazgos subjetivos, pues exploran la realidad desde su entorno natural, basándose en la cooperación de las personas y en la extracción e interpretación de los fenómenos. Por esta razón, manejaremos un enfoque cualitativo para el análisis de la necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante operaciones fraudulentas no

reconocidas, Trujillo, 2023.

Variables/Categorías: Las categorías de la presente investigación, son los mecanismos para la protección bancaria y operaciones fraudulentas. En cuanto a las subcategorías de los mecanismos para la protección bancaria, tenemos: tipos de protección y razones para su incorporación. En cuanto a las subcategorías de operaciones fraudulentas, tenemos: fraude bancario y la propuesta de medida de protección.

Escenario de estudio: El presente estudio se realizará en el entorno nacional peruano, específicamente en la ciudad de Trujillo – La libertad, con el sustento de expertos en Derecho de Protección al Consumidor, debido a la línea de investigación. El escenario de estudio, está referido a un conjunto de elementos que son definidos, limitados, accesibles para la investigación y cumplen con los criterios preestablecidos, (Sánchez; et al, 2018). La presente investigación tuvo como escenario la realización de una entrevista, a ocho (08) abogados expertos en Derecho de Protección al Consumidor y/o bancario.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos: según (Hernández et al. 2020) agregó que, la recolección de datos es esencial para el enfoque cualitativo, porque tiene lugar en la vida cotidiana de las unidades de análisis, como individuos, asociaciones, etc.

De este modo, en la presente investigación se desarrolló la técnica de entrevista cualitativa, que consiste en recolectar datos por medio de una serie de preguntas; dado que, tiene un componente escrito; este es aplicado por un investigador al tema de estudio en forma de preguntas generales, y la herramienta utilizada en este trabajo, es el cuestionario de preguntas de la entrevista.

La segunda técnica es el análisis documental estadístico, que se fundamenta en la recopilación y representación de documentos que han sido sometidos a una estricta revisión y exposición con la intención de brindar información. La herramienta utilizada para esta técnica es la guía de análisis documental estadística.

Métodos para el análisis de datos: En el presente estudio se utiliza un enfoque cualitativo con un método hermenéutico, que se emplea a través de la observación que sigue al análisis. Para ello se tomó en consideración el

método deductivo, el cual contribuye a corroborar los indicios diseñados y asistir a llegar a una solución favorable.

Así mismo, según (Daza, 2018), el enfoque cualitativo se basa en la recopilación de datos sin el uso de medidas numéricas. También pretende recopilar más datos estableciendo preguntas de investigación que puedan examinar una hipótesis durante la etapa de interpretación.

En una línea similar, (Hernández, 2003), señaló que, lo más recomendable es elegir un diseño, y de manera similar se pueden desplegar uno o más diseños para formar la recolección de datos.

Aspectos éticos: para este estudio exploratorio se va a solicitar la autorización de cada experto en Derecho de Protección al Consumidor (abogados) para poder desarrollar la investigación. Todo ello se fundamenta en el artículo 30º del Código de Ética del Abogado Peruano, (Colegio de Abogados del Perú, 2022). Asimismo, se consideró la Resolución de Consejo Universitario N°0262- 2020/UCV, esto muestra la intención de promover la rectitud científica de las exploraciones formadas en el entorno de la Universidad César Vallejo, salvaguardando los derechos y bienestar de los colaboradores de estudio. Por ende, en este trabajo se utiliza el anti plagio Turnitin, en este caso, se ha alcanzado un porcentaje de seis por ciento de similitud.

Por lo tanto, en la elaboración de la investigación, se respetó a los autores, pues, durante el desarrollo del trabajo, toda la información fue recaudada de artículos científicos, tesis y revistas. Esto se tuvo en cuenta para citar y ser indicado en la parte bibliográfica; asimismo, se trabajó con una adecuada actitud de cortesía, respeto e integridad.

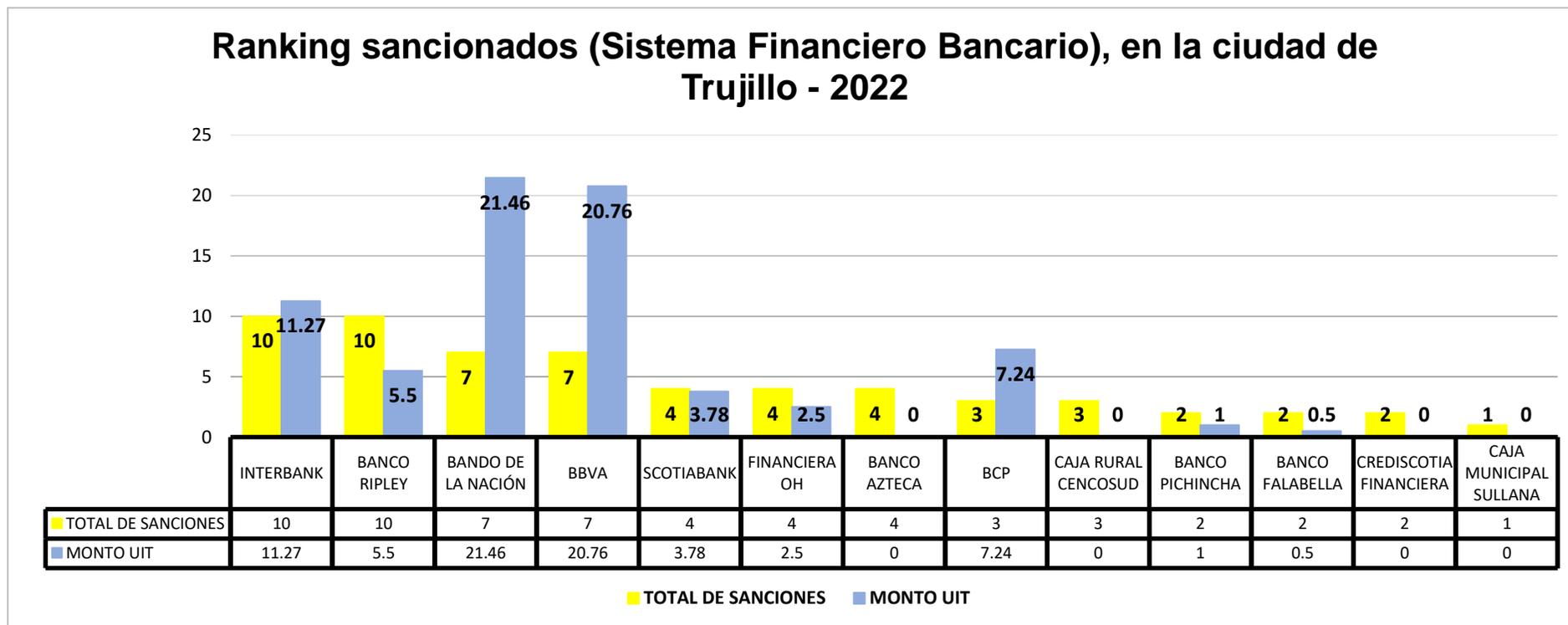
III. RESULTADOS

En este punto, se dan cumplimiento a los objetivos específicos trazados en el presente trabajo de investigación; por ende, se tabulan los resultados de la entrevista, la cual fue aplicada en la etapa ejecutiva a 8 abogados expertos en Derecho de Protección al Consumidor y/o Derecho Bancario, estos aportaron grandes hallazgos, mediante su amplia trayectoria y conocimiento, beneficiando así el desarrollo de la investigación. Todo lo explicado anteriormente está relacionado con los objetivos específicos N°2 y N°3, los cuales son narrados correlativamente. Asimismo, se ha recopilado información en una guía de análisis documentario estadístico, con el fin de cumplir con el primer objetivo específico del estudio.

Resultado N° 01 (relacionado al objetivo específico N° 01), en el cual radico en comparar el índice de fraudes cometidos mediante operaciones fraudulentas no reconocidas, en la ciudad de Trujillo entre los años 2022 y 2023, se obtuvieron los siguientes resultados:

GRÁFICO N°1:

Índice de fraudes bancarios cometidos mediante operaciones no reconocidas.

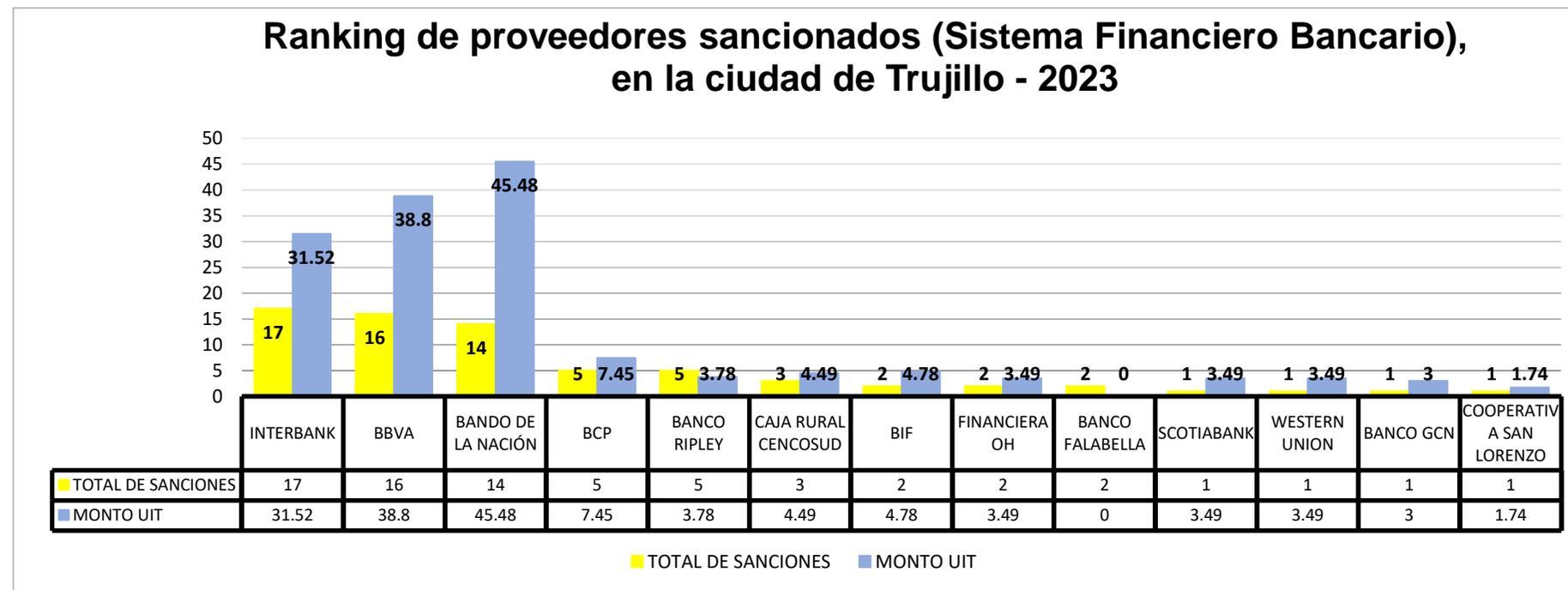


INTERPRETACIÓN: Del gráfico se aprecia que, en el año 2022, el Banco Interbank y Banco Ripley obtuvieron, cada uno, un total de 10 sanciones resolutorias, seguida por Banco de la nación y BBVA con 7 sanciones cada uno, en medida de multa el Banco de la Nación sobresale con 21.46 UIT, BBVA con 20.76 UIT, Banco Interbank con 11.27 UIT y BCP con 7.24 UIT; con un menor número de sanciones por resoluciones tenemos a la Caja Municipal Sullana 1 y CrediScotia 2, estos entes bancarios tuvieron menor multa en el año 2022 (amonestaciones).

Fuente: Los autores

GRÁFICO N°2:

Índice de fraudes bancarios cometidos mediante operaciones no reconocidas.

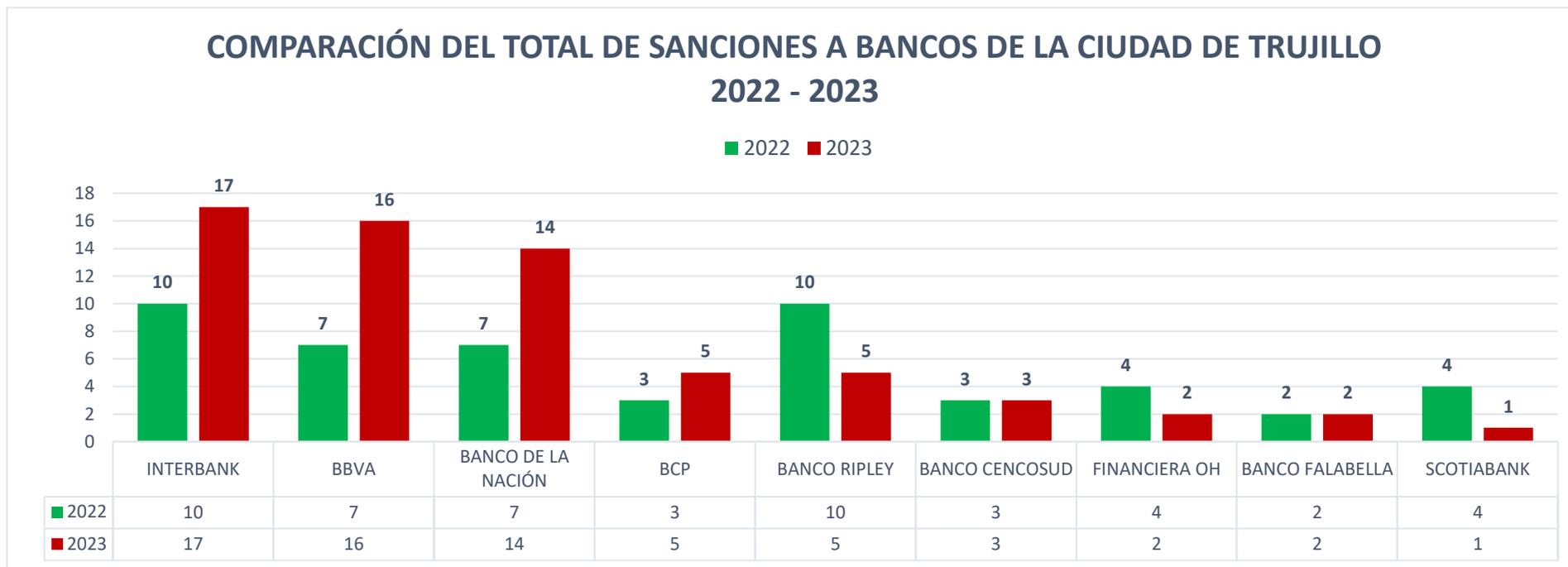


INTERPRETACIÓN: Del gráfico se aprecia que, en el año 2023, el banco con mayor número de sanciones en resolución, es el Interbank, con 17 resoluciones, seguido del BBVA con 16, Banco de la Nación con 14; a su vez, en medida de multa el Banco de la Nación obtuvo 45.48 UIT, BBVA 38.8 UIT y el Banco Interbank con 31.52 UIT; asimismo, con menor número de sanciones por resolución y multa, tenemos a Western Unión con 1 sanción y 3.49 UIT, La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo 1 sanción y 1.74UIT y finalmente al Banco GNB 1 sanción y 3UIT de multa.

Fuente: Los autores

GRÁFICO N°3:

Índice de fraudes bancarios cometidos mediante operaciones no reconocidas.

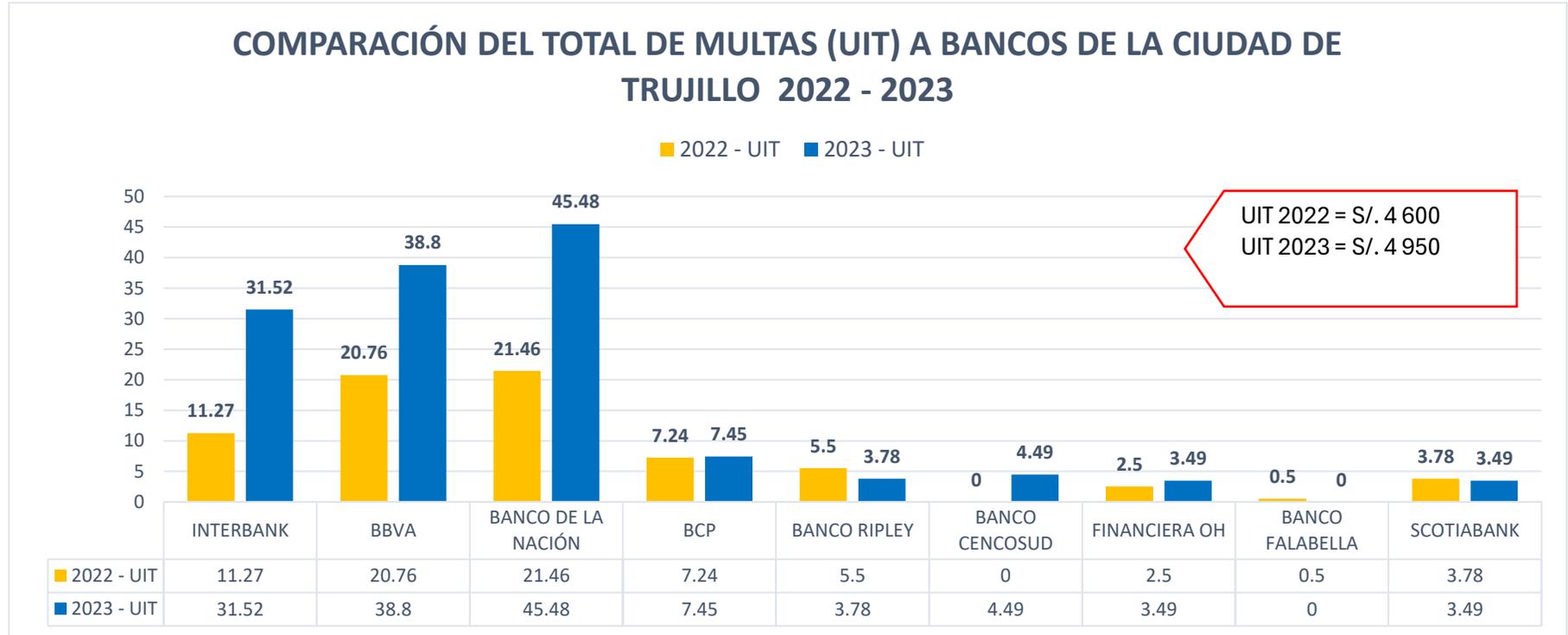


INTERPRETACIÓN: De este gráfico podemos evidenciar que, en el año 2022 hubo menos sanciones a comparación del año 2023, pues los principales entes bancarios, como: Interbank, BBVA y Banco de la Nación, incrementaron en prácticamente el doble el número de sanciones del año 2022, al año 2023. Consecuentemente, podemos señalar que, el número total de sanciones del año 2022 es 50; mientras que, en el año 2023, fueron 65.

Fuente: Los autores

GRÁFICO N°4:

Índice de fraudes bancarios cometidos mediante operaciones no reconocidas.



INTERPRETACIÓN: En cuanto a las multas y su comparativa entre el año 2022 y 2023, podemos afirmar que, ha aumentado, pues en el año 2022, se obtuvieron un total de 73.01 (UIT) como multa, teniendo en cuenta el valor de la UIT en el año mencionado, nos da un total de S/. 335 846; mientras que, en el año 2023, fueron 138.5 (UIT) como multa, multiplicado por el valor de la misma, nos da un total de S/. 685 575, con lo cual, evidenciamos un crecimiento exponencial entre ambos años.

Fuente: Los autores

Respecto al objetivo específico N° 02, se obtuvo información con la aplicación del instrumento de la ficha de guía de entrevista, cuyos datos son los siguientes:

TABLA N°1:

Mecanismos de protección bancaria.

PREGUNTA N°1: Conoce Ud. ¿Cuáles son algunos de los mecanismos de protección bancaria adoptados frente a las operaciones no reconocidas realizadas en contra de los consumidores en Trujillo?

EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3
<p>Bueno, respecto a esta pregunta, uno de los mecanismos de protección más reconocidos contra las operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas es el uso del seguro de tarjeta, el monitoreo y la manipulación segura de los datos de la tarjeta de crédito y/o débito.</p>	<p>Si, las principales medidas de seguridad que adoptan las entidades financieras frente a las operaciones que realicen sus clientes están referidas a la validez de la transacción, monitoreo de operaciones y alertas. En lo que respecta al primer filtro de seguridad va depender del tipo de transacción que realice mediante la tarjetahabiente, es decir, si se trata de una transacción realizada de manera física o virtual, pues, para cada tipo de transacción se establece determinada medida de seguridad. Asimismo, en relación a la</p>	<p>Iniciar el trámite ante la autoridad competente, en este caso el Indecopi, mediante una denuncia administrativa sobre no reconocimiento de deuda.</p>

segunda medida de seguridad referente al monitoreo de operaciones y alertas, las entidades financieras están obligadas a realizar un permanente monitoreo de las transacciones que realicen sus clientes, ello a fin de detectar aquellas transacciones que sean inusuales al comportamiento del titular de la tarjeta, siendo que, en dicho supuesto, deberá proceder con las alertas (llamadas, mensajes de texto, mensajes de WhatsApp, entre otros).

EXPERTO 4

Existen mecanismos de protección como el envío de mensajes de texto, al número de los usuarios alertando sobre la existencia de consumos inusuales o transacciones inusuales, o remisión de correos electrónicos a las direcciones proporcionadas por los consumidores.

EXPERTO 5

Primero debemos de referirnos a la norma que establece cuales son las respuestas inmediatas frente a operaciones que se podrían sospechar que son sospechosas, la respuesta es que la propia norma a previsto que la entidad financiera es que se contacte inmediatamente con el

EXPERTO 6

Si tengo conocimiento, existen mecanismos de protección al consumidor (frente a transacciones bancarias y otros consumos) de dos tipos, “ex ante” y “ex post”. Los mecanismos de protección “ex ante” son los que se aplican antes de las

consumidor para hacerle presente que se está realizando una operación, o que el propio banco pueda bloquear la tarjeta temporalmente o en el peor de los casos cancelar la tarjeta para que no se continúe realizando más operaciones con cargos al titular. Asimismo, las entidades financieras tienen la obligación de tener un número para que el consumidor pueda llamar las 24 horas para alertar a la entidad bancaria y poder bloquear inmediatamente la tarjeta.

operaciones bancarias o durante la materialización de las mismas, por ejemplo: la información pertinente al consumidor antes de suscribir un contrato, adecuado acceso a las plataformas móviles de productos financieros, la posibilidad de bloquear tarjetas, entre otros. Los mecanismos de protección “ex post” son los que se aplican luego de las operaciones bancarias, por ejemplo: envío de correo electrónico al consumidor con la información de cada operación, envío de mensaje de texto, análisis de habitualidad de consumo por parte del proveedor para validar o bloquear las operaciones (que están en tránsito de materialización), las denuncias de los consumidores ante el Indecopi y las investigaciones de oficio de parte de la autoridad, entre otros. Lo importante es

determinar en la situación que se encuentra el país y la economía nacional, cuál de los mecanismos corresponde fortalecer, con miras al desarrollo económico y crecimiento constante; los mecanismos “ex ante”, los “ex post”, o ambos.

EXPERTO 7

Si, las primordiales medidas de seguridad que adoptan los bancos ante operaciones que realicen sus propios clientes son las que están referidas a la validez de la transacción, monitoreo de las operaciones bancarias y notificaciones de alertas. En cuanto a la primera medida referida a la validez, ésta va depender del tipo de operación que realice el consumidor o el tarjetahabiente, puesto que, la operación puede ejecutarse tanto de manera física como virtual, siendo el caso que para cada una de ellas se establece una determinada

EXPERTO 8

Tengo entendido, que existen mecanismos como el monitorio además de los correos o mensajes de textos que alertan a los usuarios cada vez que se realiza alguna operación bancaria desde algunas desde sus cuentas, esto siempre y cuando estén vinculadas a su número de celular o correo electrónico del usuario.

medida de seguridad; en el caso de operación virtual requieren el ingreso de datos de la tarjeta, clave secreta y/o clave token; mientras que en la operación física se requiere la presentación física de la tarjeta, valga la redundancia y la identificación y/o firma del titular de la tarjeta.

Asimismo, con relación a la segunda medida de seguridad concerniente al monitoreo de operaciones y alertas, las instituciones financieras están obligadas a monitorear de forma permanente las transacciones que realiza cada uno de sus clientes; identificando así su habitualidad como consumidor, con la finalidad de identificar transacciones que no sean afines a su comportamiento, de ser el caso que identifiquen una operación inusual, deben proceder con las notificaciones de alertas, ya sea mediante correos,

llamadas, mensajes de texto, etc., o en su defecto, bloquear de forma preventiva la tarjeta de crédito o débito, ante supuestas operaciones inusuales o con particularidades fraudulentas.

INTERPRETACIÓN: En la presente tabla, los expertos 1, 2, 4, 5, 6, 7 y 8 coinciden y son conocedores de los mecanismos de protección, como: el monitoreo y las alertas de consumo, todo orientado con el comportamiento habitual del consumidor, la revisión constante del mismo y las alertas frente a una transacción inusual. Por otro lado, la postura del entrevistado 3, es divergente y hace referencia al mecanismo de denuncia, el cual es un acto posterior a realizadas las transacciones fraudulentas no reconocidas; pero, funciona como lineamiento de seguridad.

Fuente: Entrevistas aplicadas a los expertos

TABLA N°2:

Mecanismos de protección bancaria.

PREGUNTA N°2: Para Ud. ¿Cuáles serían las razones que hacen necesaria la incorporación de mecanismos de protección al consumidor, frente a operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas? Explique.

EXPERTO 1

Al respecto, considero que toda Entidad Bancaria, especialmente el Banco del Estado (Banco de la Nación), deberían asegurar al consumidor que se provea de mecanismos necesarios de protección de sus datos de su tarjeta de débito, porque los delincuentes informáticos pueden silenciosamente ir utilizando la tarjeta del consumidor sin que éste realice operaciones bancarias. Por tal, considero que hay razones como las variables y astutas conductas del malhechor y la falta de normatividad.

EXPERTO 2

La principal razón es que dicha problemática a medida que transcurre el tiempo se va incrementando, por lo que, es necesaria la implementación de nuevas medidas de seguridad para disminuir los casos por transacciones no reconocidas. Asimismo, la segunda razón es debido a que hay una afectación a la economía del consumidor, ya que, las transacciones no perjudican a la entidad financiera, sino al consumidor, pues, cuando se efectúan transacciones con una tarjeta débito (cuenta de ahorros), se le afecta al consumidor y no a la entidad financiera, pues, se sustrae dinero desde su cuenta de ahorros. Además, en aquellos casos

EXPERTO 3

Para mí, no es necesario mayores especificaciones, ya que la legislación bancaria y los mecanismos de defensa del Consumidor hasta el momento, a mi juicio, están cumpliendo con la tutela del consumidor en este aspecto.

que se trata de operaciones realizadas con la tarjeta de crédito, también hay una afectación al consumidor, pues, los cargos que se efectúen en la tarjeta de crédito, se procederán a cobrar de manera posterior al titular de la tarjeta (cliente), por lo que, hay una grave afectación en la economía del cliente.

EXPERTO 4

Básicamente la razón esencial es que al haber una relación de consumo establecida entre el proveedor (banco) y consumidor, debe de procurarse que las expectativas de los usuarios en el marco de dicha relación contractual se vean satisfechas, asimismo pues dicha problemática se va incrementando en las denuncias impuestas ante Indecopi ello por operaciones no reconocidas. Por cual resulta indispensable implementar mecanismos de seguridad nuevos, pues

EXPERTO 5

El permanente estado de vulnerabilidad del consumidor por lo que va incrementando las operaciones no reconocidas, así como la consecuente falta de recursos para probar determinadas situaciones, exige que pueda introducirse algunas reformas normativas de cara a fortalecer la protección al consumidor, ya que no existen muchas normas referidas a la protección del titular.

EXPERTO 6

La principal razón es que va incrementando, por lo que es necesario nuevas medidas de seguridad así mismo.
Especifico tres razones:
a) Razón de seguridad jurídica: el consumidor al verse protegido por el sistema normativo y la mejora constante del mismo en el ámbito de protección bancaria, se sentirá con la seguridad de ir al mercado y consumir (consumos bancarios), con la

no hay variedad que sea acorde a las modalidades de ejecución de las operaciones no reconocidas.

tranquilidad de poder accionar legalmente en determinada circunstancia, para la defensa de sus derechos.

b) Razón económica: si tenemos un mercado con consumidores más seguros y protegidos, tendremos mayor dinámica económica y eso mejora la situación del país y de los ciudadanos.

c) Razón de legitimidad: si los agentes en el mercado, se sienten protegidos o con instrumentos legales de protección que sean efectivos y tengan resultados, sentirán que el Derecho está vigente, que es legítimo.

EXPERTO 7

A mi parecer la única razón que existe y que resulta ser más que suficiente, es que la problemática de operaciones no reconocidas o fraudulentas se ha tornado una práctica habitual que afecta

EXPERTO 8

Definitivamente, las razones hay varias, pero lo primordial es frenar ya que va en aumento las denuncias por ende hacen necesaria la incorporación de mecanismos de esta índole, es la falta de los mismos,

directamente a los consumidores; ya que, en lugar de que éstos se sientan seguros usando tarjetas de crédito o débito; muchas veces para evitar andar con dinero en efectivo, no encuentran ningún tipo de respaldo ante las operaciones que no reconocen; incrementándose día a día éste tipo de casos, por lo que resulta necesario que se implementen nuevas medidas de seguridad; ya que el principal afectado es el consumidor, que se ve obligado a asumir el pago de esas transacciones no reconocidas frente a la entidad financiera o de ser el caso, se quedan sin dinero en su cuenta de ahorros.

pues sirven para frenar e identificar a los delincuentes que a través de hacks o mecanismos ilícitos, buscan apoderarse del dinero de sus víctimas. Además de que las entidades bancarias no someten a filtros al contratar a un trabajador por ello se ve la escasez del deber del monitorio y del sistema informático.

INTERPRETACIÓN: En la presente tabla, la mayoría de los expertos, puntualmente el 1, 4, 5, 6 y 8 toma como principal razón para incorporar nuevos mecanismos de protección: la falta de legislación referida a la seguridad bancaria, es decir, la ausencia de lineamientos legales que protejan las transacciones del consumidor. En la misma línea, los entrevistados 2 y 7, manifiestan que, el incremento del índice de las operaciones no reconocidas, es la principal razón; y, por el contrario, el entrevistado 3, sostiene que no hay razones necesarias para implementar mecanismos de protección bancaria.

Fuente: Entrevistas aplicadas a los expertos

TABLA N°3:

Mecanismos de protección bancaria.

PREGUNTA N°3: ¿Considera infalible al token digital que emite la entidad bancaria, como mecanismo de protección ante operaciones fraudulentas no reconocidas? Justifique su respuesta.

EXPERTO 1

No soy seguidor, ni confío en esta herramienta, denominada token digital, por ende, no lo considero infalible, pues hace más complicado y difíciles los movimientos bancarios para el común de las personas, además no posee una seguridad totalmente eficiente.

EXPERTO 2

La medida de seguridad “token digital”, es uno de los mecanismos de seguridad regulados por diversas entidades financieras; sin embargo, a pesar que ya hace tiempo se ha implementado dicha medida de seguridad, los casos por transacciones no reconocidas siguen incrementando, por lo que, es necesario otros tipos de medidas de seguridad que complementen el token digital.

EXPERTO 3

En principio, nada es absoluto, por lo que no podríamos aventurarnos a hablar de lo infalible. Por lo que opino que, los mecanismos electrónicos de control o de seguridad digital, otorgan seguridad en las transacciones comerciales a través de medios electrónicos; sin embargo, considero que existe otro factor a analizar para poder analizar el tema de manera holística, y es lo referido a la cultura de consumo del consumidor, que influye en cierta medida a aumentar los riesgos de fraude cibernético en las transacciones comerciales, porque este último, también debe de adoptar una cultura de

la ciberseguridad; puntualmente, no considero al token digital como una herramienta totalmente segura, pues no ha frenado la práctica de operaciones fraudulentas.

EXPERTO 4

Claro, es un mecanismo bastante saludable para evitar dichas situaciones, sin embargo, considero que no basta con emplear ello sino otros mecanismos más, por ejemplo, se presentan situaciones en las que al ser consumos menores a un importe de 100 soles me parece, únicamente basta con que el portador de la tarjeta la facilite para que, mediante una máquina en un establecimiento, se pueda debitar de la tarjeta del consumidor afectado

EXPERTO 5

El Token es una de las medidas para confirmar una transacción, está vinculado a un sistema de seguridad que esta enlazado con el DNI, cuyos dígitos cambian cada minuto por lo tanto hacen más segura la transacción. Pero eso es en cuanto a la transacción misma porque recordemos que una cosa es la validez de la transacción y otra cosa es a la validación sospechosa e inusual y esto me refiero a que una transacción se puede realizar mediante el token, pero si son tres operaciones que no corresponden al consumo habitual del cliente es una operación no reconocida. Por

EXPERTO 6

Considero que no existe algún mecanismo de protección al consumidor que sea “infalible”, por supuesto, el token digital está incluido. Considero que estos mecanismos pueden ir mejorando y reduciendo porcentualmente el impacto negativo de las operaciones no reconocidas o fraudulentas (y otros) en contra de los consumidores. El desarrollo económico es muy veloz para pretender ser controlado por el Derecho (que usualmente llega tarde a las realidades fácticas), por ello,

lo tanto, no considero infalible a este mecanismo, pues la realidad evidencia las carencias y debilidades que presenta.

creo que un propósito efectivo y que puede ayudarnos mucho es enfocar la ciencia del Derecho no hacia regularlo todo, sino hacia crear los incentivos adecuados en los agentes del mercado (consumidores, proveedores y el Estado).

EXPERTO 7

Si bien el “token digital”, es uno de los mecanismos de seguridad que en su momento pudo mitigar la problemática; considero que, a la fecha ya no es una medida tan segura; puesto que, se sigue incrementando considerablemente los casos por transacciones no reconocidas, por lo que se necesitaría otras medidas.

EXPERTO 8

Nunca he usado el token digital, sin embargo, la criminalidad, siempre está tratando de vulnerar todo tipo de mecanismo con tal de realizar su cometido, creo que todo medio digital de transacción de dinero es vulnerable ante cualquier tipo de hackeo o fraude.

INTERPRETACIÓN: En este punto, todos los expertos concuerdan y coinciden, pues no consideran infalible al mecanismo de protección denominado “token digital”; ya que, mencionan las falencias que este presenta, las cuales se reflejan en el incremento de las operaciones fraudulentas no reconocidas, asimismo postulan que, se debe complementar con medidas que apoyen la eficacia de esta figura destinada a la seguridad bancaria.

Fuente: Entrevistas aplicadas a los expertos

TABLA N°4:

Mecanismos de protección bancaria.

PREGUNTA N°4: ¿Considera que nuestro marco legal, en lo que respecta a protección del consumidor frente a operaciones bancarias no reconocidas, es suficiente? ¿Por qué?		
EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3
No, considero que es insuficiente y también que Indecopi debería velar por brindar el soporte legal al consumidor, protegiendo sus derechos contra este tipo de atropellos y se deben crear a nivel legislativo nuevas normas.	No es suficiente, pues, los casos denunciados por transacciones no reconocidas ante INDECOPI, siguen incrementando, por lo que, el marco legal debe ser mejorado para disminuir los casos por transacciones no reconocidas.	Considero que sí, pues los mecanismos implementados son en gran medida eficientes, quizá tienen un cierto grado de mejora; pero, considero que son los idóneos y necesarios para proteger al consumidor.
EXPERTO 4	EXPERTO 5	EXPERTO 6
Considero que no, por el contrario, en el ánimo de brindar mayores mecanismos de disposición del dinero a los ahorristas, en ocasiones se conduce a hacerlos muy vulnerables ante la no adopción de medidas de seguridad, lo cual ahuyenta a habilitar los mecanismos de las compras virtuales	Definitivamente no podemos decir que algo es suficiente porque siempre hay algo permanente a mejorar, porque lo que tenemos no es suficiente y eso queda demostrado con la cantidad de reclamos y denuncias que se ingresa, y ello es porque hay una preocupación por mejorar, si uno ve el problema que	Considero que no es suficiente, principalmente porque no se está evaluando los incentivos que genera nuestro sistema, para evitar conductas no deseadas, en el futuro. Prioritariamente nuestro sistema se basa en la regulación, fiscalización y castigo del mal comportamiento en el

en ocasiones, ante el temor de facilitar dichas situaciones.

se va incrementando es porque algo no está funcionando bien. No es suficiente lo que tenemos hay otros mecanismos de cara a que las entidades vayan mejorando a favor del consumidor.

mercado, pero nos olvidamos del estudio y generación de incentivos adecuados (a través de resoluciones finales, sentencias, y otros).

EXPERTO 7

No, pues se sigue acrecentando los casos denunciados por operaciones no reconocidas ante INDECOPI, por lo que, se necesita medidas de seguridad idóneas y una reforma del marco legal con sanciones drásticas que persuadan a las entidades financieras en invertir en la implementación de medidas de seguridad.

EXPERTO 8

No, ya que el incremento de transacciones que no reconoce el titular sigue ascendiendo. Por otro lado, toda mejora y perfeccionamiento es sumamente positivo, pues los tiempos cambian y el avance tecnológico es el arma de doble filo con la cual debemos mantenernos acorde a sus exigencias.

INTERPRETACIÓN: Los expertos, frente a la pregunta planteada, mantienen una postura evidente y en su mayoría, es decir los entrevistados 1, 2, 4, 5, 6, 7 y 8 manifiestan que, nuestro marco legal no es suficiente en lo que respecta a protección del consumidor frente a operaciones fraudulentas no reconocidas; por otro lado, el especialista 3, menciona que, desde su óptica, sí son suficientes, pues son los idóneos para proteger al consumidor, aun así, se deben ir mejorando.

Fuente: Entrevistas aplicadas a los expertos

Resultado N° 03 (**relacionado al objetivo específico N° 03**) Evaluar una propuesta de mecanismo para la protección bancaria del consumidor ante operaciones no reconocidas.

TABLA N°5:

Propuesta para la incorporación de mecanismo de protección bancaria.

PREGUNTA N°5: ¿Considera Ud. que, ante el avance tecnológico y la dinamización del mundo bancario, resulta necesario el perfeccionamiento constante de los mecanismos legales que protegen al consumidor? Explique.

EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3
<p>Considero que las entidades bancarias deben ser más permisivas con el consumidor, debiendo apoyarlo en todo momento y brindarle el soporte técnico y legal que necesita, por lo tanto, el perfeccionamiento constante es necesario, cuando no hay variabilidad de normas.</p>	<p>Sí, es totalmente necesario que los mecanismos de seguridad implementados por las entidades financieras sean mejorados de manera permanente, pues, debido al avance tecnológico, los consumidores en la actualidad pueden acceder a productos financieros sin la necesidad de tener que concurrir de manera física a las oficinas de las entidades financieras, ya que, desde el aplicativo móvil, que la mayoría de entidades financieras tienen implementado, se puede acceder a préstamos efectivos, tarjetas de crédito y</p>	<p>Considero que se debe ir actualizando y mejorando la actual regulación que se viene aplicando para brindar mayor seguridad jurídica en las transacciones comerciales a través de la informática y la telemática y, en general de las transacciones a través de la Internet. Toda legislación es siempre dinámica y cambiante que vaya de la mano con el hecho social, adaptándose a los cambios sociales y tecnológicos.</p>

otros productos financieros, por lo que, es necesario que antes de otorgar un producto financiero, se adopten todas las medidas de autenticación, ello con la finalidad de perjudicar al titular del producto financiero, pues, la mayoría de casos por transacciones no reconocidas son efectuadas por disposición en efectivo de manera virtual de la tarjeta de crédito del tarjetahabiente.

EXPERTO 4

Sí en efecto, como se expuso anteriormente ante la implementación y la facilitación de estos mecanismos reviste vital importancia, la implementación de parte de los mismos proveedores de mecanismos en pro de evitar estas situaciones y de igual forma, juega un papel preponderante el papel de los poderes del estado, para implementar mecanismos legales que

EXPERTO 5

Sí, definitivamente en particular las modalidades tradicionales cada vez van quedando en el camino y hay nuevas formas de realizar transacciones como yape, plin o las billeteras virtuales permiten hacer operaciones de otro tipo, allí nos enfrentamos a otro problema pues sería necesario la comprensión en dicha especie pues los bancos van creando para que las operaciones sean más rápidas, pero

EXPERTO 6

Considero que ningún mecanismo llegará a ser perfecto, por el simple hecho que la dinámica económica es tan diferente a la dinámica del Derecho, que siempre este último llegará tarde. Además, considero que los mecanismos legales de protección al consumidor, deben actualizarse constantemente, estar atentos a los cambios económicos,

coadyuven a su protección, así como que las instituciones competentes establezcan procedimientos céleres y respeten la normativa al respecto.

precisamente a la par debe de ser seguro pues la mejora debe de ir acompañado con la seguridad de este.

no para regularlo o fiscalizarlo todo (esto sería, económicamente imposible – los costos superan el beneficio), sino más bien para generar incentivos adecuados en el mercado.

Necesitamos mejorar siempre nuestros mecanismos “ex ante” y “ex post”.

EXPERTO 7

Si, pues gracias a los avances tecnológicos las entidades financieras han reducido significativamente las brechas de acceder a algún producto financiero, ya sea prestamos, disposición en efectivo, adelanto de sueldo, tarjetas de crédito y hasta apertura de cuentas de ahorros; no obstante, estos avances deben de ir de la mano con un mejoramiento de mecanismos; es por

EXPERTO 8

Sí, el avance tecnológico a su vez que el derecho deben de están en constante evolución por ende el banco debe de tomar medidas a fin de proteger todo tipo de vulnerabilidades a los bienes de protección jurídica y así no existan vacíos legales, para determinada conducta ilícita y resguardar el patrimonio del consumidor.

ello que resulta necesario e indispensable que constantemente se actualice y mejore los mecanismos de legales y de seguridad, con la finalidad de evitar perjudicar al consumidor.

INTERPRETACIÓN: De las respuestas obtenidas en la presente tabla, se puede afirmar que, para la totalidad de los expertos, los mecanismos de protección bancaria deben someterse constantemente a mejoras y perfeccionamiento, esto por múltiples razones; como, el avance tecnológico, variabilidad de conductas delictivas, implementación de sistemas tecnológicos, falencias en las normas establecidas y demás.

Fuente: Entrevistas aplicadas a los expertos

TABLA N°6:

Propuesta para la incorporación de mecanismo de protección bancaria.

PREGUNTA N°6: ¿Considera Ud. necesario reforzar los mecanismos de protección bancaria implementados en nuestro ordenamiento jurídico? ¿Por qué?

EXPERTO 1

Es más que necesario que se pueda fortalecer los mecanismos de protección y de esta manera evitar el perjuicio a los consumidores, porque el celular puede haber sido sustraído irregularmente y haber existido compras no realizadas por el consumidor que lo endeuden, casos ya se han visto demasiados de esta índole.

EXPERTO 2

Sí, es necesario que los mecanismos de seguridad ya implementados por las entidades financieras sean mejorados, como, por ejemplo, EL BANCO BBVA, para efectuar transacciones por internet ha implementado el código de seguridad CVV dinámico, es decir, que por cada transacción cambia dicho código de seguridad, por lo que, si una tercera persona tiene acceso a la tarjeta de crédito, ya sea por hurto, robo o extravío, no podrá realizar una transacción de manera virtual, pues, para efectuar una compra por internet, no solo es necesario consignar los 16 dígitos de la tarjeta, el

EXPERTO 3

Considero que más que reforzar los mecanismos de protección bancaria implementados en nuestro ordenamiento jurídico, debemos de buscar la forma de apoyar e incentivar que las entidades bancarias y financieras, continúen desarrollando la tecnología necesaria para combatir el fraude en el comercio electrónico. Sin perjuicio de revisar nuestra actual legislación y de ser necesario reforzarla con propuestas técnicas de expertos en ciberseguridad.

nombre del titular de la tarjeta, sino que también el código CVV que aparece en el reverso de la tarjeta, empero, con la medida mejorada por parte de BANCO BBVA, no se podrá acceder a dicha información, pues, dicho código se genera desde el celular y varía por cada transacción. Cabe precisar que lo mismo no sucede con otras tarjetas de crédito de otras entidades financieras.

EXPERTO 4

Sí, porque la implementación de dichas prácticas, incentivaría a las personas a contratar productos o servicios bancarios y de igual forma, se tendría un mecanismo de satisfacción al ciudadano desde la visión de los bancos.

EXPERTO 5

Sí, es necesario reforzar los mecanismos de protección bancaria e implementar en el ámbito jurídico, existe la figura del defensor del cliente financiero en las entidades bancarias, pero lamentablemente nadie lo menciona, se supone que debería ser el primer filtro que un cliente debería de acudir al defensor para que sea el contacto directo, sin embargo, es muy

EXPERTO 6

Considero que ese “reforzamiento” o “mejoramiento” de los mecanismos, debe observar dos realidades: que la protección al consumidor es fundamental, y que el mercado sirve para dinamizar la economía y no podemos paralizar esa dinámica con instrumentos legales ineficientes. Si tenemos en cuenta esos dos aspectos, los mecanismos en la protección del

poca utilizada dicha figura, ello debería de mejorar para determinar el problema y así no se agrande.

consumidor, relacionado con operaciones y transacciones bancarias, serán eficientes y respetarán la naturaleza deontológica y económica de las operaciones ya señaladas.

EXPERTO 7

Efectivamente resulta necesario que los mecanismos de seguridad ya implementados por las entidades financieras sean reforzados; ya que así disminuirá los casos por transacciones no reconocidas y no se perjudicaran a los consumidores; no obstante, todo depende que las entidades financieras refuercen sus mecanismos; así como, lo hizo el Banco Continental, de brindar tarjetas de crédito y débito a sus clientes sin consignar los 16 dígitos de ésta y generando claves dinámicas distintas vía aplicativo para transacciones virtuales.

EXPERTO 8

Por supuesto que sí, dado que tengo entendido, que los bancos te brindan transparencia seguridad en tu fondo de patrimonio, sin embargo, cuando quieres realizar un depósito o retirar dinero en uno de los cajeros y este deja de funcionar y se atasca la tarjeta por ende necesitas apoyo, ya que estas expuesto a que se incurra una operación no reconocida o se sustraiga la tarjeta considero que la protección y el reforzamiento debería ser en su totalidad.

INTERPRETACIÓN: En este punto, todos los expertos consideran que, es necesario el reforzamiento de los mecanismos de protección bancaria del consumidor; ya que, estos deben ser acompañados con conductas diligentes por parte del usuario, además, de la incorporación de incentivos a las entidades bancarias que desarrollen lineamientos complementarios que doten de fortaleza a los mecanismos de protección y, finalmente que, se creen normas que respalden a los mecanismos ya existentes.

Fuente: Entrevistas aplicadas a los expertos

TABLA N°7:

Propuesta para la incorporación de mecanismo de protección bancaria.

PREGUNTA N°7: Desde su perspectiva profesional ¿Cuál es el nuevo mecanismo legal que propondría, para dotar de mayor eficacia a nuestro ordenamiento jurídico, en lo que respecta a la protección del consumidor ante operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas? Explique.

EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3
Creo que el mecanismo más ideal podría ser que se demore un plazo de 24 a 48 horas para aprobar las operaciones bancarias y/o en todo caso se utilice el reconocimiento facial del consumidor, porque la suplantación de identidad y el uso de la información digital hace muy fácil a los delincuentes informáticos poder apropiarse de la información y cometer los hechos delictivos.	Para las transacciones virtuales, se debe regular que el código CVV sea dinámico, para que, de esa manera, si una tercera persona tiene acceso a la tarjeta de crédito o débito, no pueda realizar la compra solo con los datos que aparecen en el plástico, ello evitará que terceras personas puedan realizar compras por internet con la tarjeta, pues, no podrán tener acceso a todos los datos que son necesarios para una compra por internet. Por otro lado, en cuanto a las transacciones realizadas de manera física (retiros en cajero), se debería	Más que proponer un nuevo mecanismo legal, yo soy de la opinión de que se debe de difundir una cultura de consumo que permita conocer más abiertamente cómo funciona el comercio electrónico y cuáles son sus ventajas, desventajas y riesgos, ya que los consumidores carecen de información suficiente acerca de cómo funcionan estos mecanismos de seguridad y cómo afrontar estas nuevas circunstancias económicas y comerciales del nuevo milenio, uno de esos mecanismos que podrían

implementar una alerta inmediata al cliente de la transacción que se pretende efectuar, ya sea a través de una llamada o mensaje de texto, no solo cuando se ha efectuado la transacción de retiro, sino desde que se introduce la tarjeta al cajero, para que de esa manera, el cliente pueda tener conocimiento inmediato que con su tarjeta se realizará una transacción financiera, ello con la finalidad de que pueda adoptar las acciones inmediatas. Finalmente, debería existir una mayor fiscalización en la medida de prevención referente al monitoreo y alertas que debe adoptar todas las entidades financieras, pues, en los casos por transacciones no reconocidas denunciadas ante INDECOPI, la mayoría de entidades financieras nunca informa sobre las medidas que se aplican respecto del monitoreo y alertas, por lo que, con la difundirse podría ser el uso de la firma electrónica, que permitiría otorgar mayor seguridad jurídica a las transacciones comerciales (aunque podrían encarecer muy probablemente, los costos de transacción); esta herramienta ya cuenta con una serie de mecanismos de ciberseguridad como la utilización de la clave privada y la clave pública, que otorgan seguridad jurídica y no repudio a dicha transacción en aplicación de sus principios de Autenticidad, Integridad, Confidencialidad, No repudio, entre otros. Todo ello porque el comercio electrónico y el uso de plataformas digitales que ha tenido su auge en la última pandemia (ya que no es nuevo), ha venido para quedarse y multiplicar las opciones de desarrollo comercial en

finalidad de mejorar dicha medida de el mercado.
prevención, es necesario que haya una
fiscalización por parte de LA SBS E
INDECOPI.

EXPERTO 4

Se debería implementar mecanismos como huella digital o reconocimiento facial ante operaciones realizadas mediante comercio electrónico ante los proveedores.

EXPERTO 5

Bueno hay varias, no se trata de mejorar un artículo si no todo el sistema (bancos, normas, Indecopi); podemos incluir una modificación normativa que le haga recuperar la fuerza a Indecopi para sancionar conductas que atenta contra el consumidor, que sería reformular o replantear la figura del allanamiento, si bien es cierto el allanamiento se incorporó para una solución pronta pero esto ha generado que las empresas se allanen en el procedimiento, no logrando satisfacer al consumidor pues muchas entidades financieras esperan una resolución por

EXPERTO 6

Considero que los mecanismos que tenemos “ex post” se deban de conocer al consumidor pues en su mayoría no tienen conocimiento de ello a fin de respetar más la naturaleza doble que tiene el mercado: la protección al consumidor, y la dinámica económica sin instrumentos legales ineficientes. Además, recomiendo que la valoración de un instrumento legal para la protección al consumidor, deba ser sometido antes de su vigencia a un análisis económico pertinente, que determine si los beneficios de estos

parte de Indecopi para después allanarse no logrando obtener una amonestación o sanción, lo que genera una especie de impunidad pues las entidades bancarias no solucionan de manera rápida ya que muchas veces esperan a que el consumidor denuncie para después allanarse.

nuevos mecanismos generan, justificarían sus costos.

Finalmente comparto una definición personal sobre Derecho: “El Derecho es un sistema de regulación de conductas a través de normativas, pero fundamentalmente también es un sistema generador de incentivos que golpean como vectores en las conciencias de los ciudadanos y agentes en el mercado”.

EXPERTO 7

Desde mi punto de vista considero que el mecanismo que podrían optar las entidades bancarias es que se contemple el reconocimiento facial y/o huella digital del consumidor (titular), y trabaje conjuntamente con la clave personal, asimismo, se debería de exigir mayor fiscalización por parte de las entidades competentes (INDECOPI,

EXPERTO 8

Considero que se debería de implantar el reconocimiento facial y/o huella digital de igual manera, considero que el tema es más preventivo, debería de implementarse mecanismos preventivos y proyectos, por lo que considero necesario educar al consumidor para que no se exponga e incurra a que sea víctima de una operación no reconocida. Además de

SBS) a fin de que el personal que mayor fiscalización por parte de los entes contrate las entidades bancarias pasen competentes “SBS, INDECOPI, SMV”, ya por filtros para mejorar la prevención, ya que las entidades bancarias no someten a que muchas veces personal a cargo de filtro a sus trabajadores para verificar si los bancos sustraen datos personales efectivamente está realizando sus con la finalidad de realizar una operación deberes o está originando una acción fraudulenta no reconocida. antiética.

INTERPRETACIÓN: En la presente tabla, los expertos 8, 7, 4 y 1 coinciden y postulan que, se debería implementar como mecanismos de protección bancaria, el reconocimiento facial y el reconocimiento de la huella digital; asimismo, el especialista 1 añade que, se debe implementar la medida de autorización de las transacciones en un plazo de 24 o 48 horas; por otro lado, los especialistas 3 y 6, concuerdan y manifiestan que, se debe difundir una cultura económica que comprenda los lineamientos de protección bancaria; adicionalmente a esto, el especialista 3 menciona que, se debe incorporar la firma electrónica, a fin de autorizar los movimientos bancarios; desde una postura diferente, el especialista 2 menciona que, se debe implementar un CVV dinámico y una alerta cuando la tarjeta ingresa a cualquier aparato tecnológico destinado a efectuar transacciones bancarias; finalmente y en una línea distinta, el especialista 5, hace referencia a la parte procedimental y nos dice que, se debe reformar la figura del allanamiento, para evitar cierto grado de impunidad.

Fuente: Entrevistas aplicadas a los expertos

IV. DISCUSIÓN

Para ejecutar un correcto análisis de los datos obtenidos en la fase de elaboración del proyecto en relación al objetivo general, el cual es: “Analizar la necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante las operaciones fraudulentas no reconocidas, Trujillo 2023”; es importante mencionar que, las garantías legales que el banco ofrece al consumidor se deben cumplir; pues, la entidad bancaria es el agente protector del cliente, esto mediante sus mecanismos de seguridad, los cuales se establecen con la finalidad de resguardar, proteger y brindar seguridad a las transacciones y al patrimonio del usuario. Por consiguiente, Acosta (2015), manifiesta que, los usuarios se encuentran en riesgo por operaciones bancarias fraudulentas que fueron realizadas por terceros; refiriendo que, los lineamientos de seguridad que se encuentran en funcionamiento adoptados por las empresas bancarias, no parecen ser eficientes. Estos mecanismos tienen por objeto no ser vulnerados mediante actos fraudulentos referidos a las operaciones bancarias no reconocidas, ya que causan gran afectación al patrimonio del consumidor; tal como señaló Bellido (2018), manifestando que, es un deber del proveedor, y un derecho del consumidor.

Respecto al primer objetivo específico, que se avocó a comparar el índice de fraudes cometidos mediante operaciones fraudulentas no reconocidas, en la ciudad de Trujillo entre los años 2022 y 2023. (véase en los gráficos 1,2,3,4); mediante este análisis se identificó que, el año 2023 hubo mayor índice de fraude bancario que en el año 2022, esto ocasionado por las operaciones bancarias no reconocidas; consecuentemente, en el periodo 2023 hubo mayor número de sanciones y multas a las entidades bancarias.

En ese contexto se puede referir que, en el año 2022, fueron sancionados los siguientes bancos: Interbank y Banco Ripley; los cuales obtuvieron, cada uno, un total de (10) sanciones resolutorias, seguidos por el Banco de la Nación y BBVA, con (7) sanciones cada uno. En medida de multa, el Banco de la Nación sobresale con 21.46 UIT, BBVA con 20.76 UIT, Banco Interbank con 11.27 UIT y BCP con 7.24 UIT. Con un menor número de sanciones por resoluciones tenemos a la Caja Municipal Sullana (1) y CrediScotia (2), las

mismas que tienen menor índice de multa en el año 2022 (amonestaciones). Mientras que, en el año 2023 los bancos con mayor número de sanciones, contempladas en resolución, son: Interbank con (17) resoluciones, BBVA con (16), Banco de la Nación con (14); a su vez, en medida de multa, el Banco de la Nación obtuvo 45.48 UIT, BBVA 38.8 UIT y el Banco Interbank con 31.52 UIT. Por otro lado, con menor número de sanción contemplada en resolución y multa, tenemos a: Western Unión (1) sanción y 3.49 UIT, La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo (1) sanción y 1.74UIT y finalmente el Banco GNB (1) sanción y 3UIT.

Siguiendo las premisas de líneas anteriores, los resultados son apoyados por los aciertos de Núñez, L. (2020), pues identificó que, en La Libertad, el 50% de los usuarios han sufrido por operaciones no reconocidas que efectuaron de manera electrónica. Estas actividades fraudulentas ascienden desde S/5 hasta S/5001, montos que son cargados a la cuenta del usuario causándole un perjuicio económico; ya que, los gastos acarreados por las transacciones, serán responsabilidad del usuario. Por ende, los servicios financieros y los mecanismos de protección al usuario, no es efectiva, tampoco eficiente y mucho menos célere; por esto, no se logra otorgar una adecuada protección al consumidor, pues estos están emergiendo por la asimetría Informativa y son afectados. De esta forma, Abanto (2020), precisó que, las entidades bancarias deben velar por la protección al usuario, ya que estas cuentan con medidas de seguridad como es el monitoreo, que sirve para revalidar las transacciones; es así que, observando una operación no reconocida, los bancos puedan asistir a los usuarios con alertas y comunicación. Asimismo, a nivel nacional, el Diario El Peruano (2023), nos manifestó que, Indecopi desde el año 2021 hasta el mes de julio de 2023 a través de sus áreas resolutivas sancionaron a 1,284 entidades bancarias, ello por transacciones no reconocidas.

Lo que respecta al segundo objetivo específico, se situó a examinar las razones por las cuales resulta necesaria la incorporación de mecanismo de protección al consumidor ante operaciones fraudulentas no reconocidas. De las entrevistas realizadas a los expertos- (véase de la tabla 1,2,3 y 4), se

pudo evidenciar que, la mayoría de especialistas son concedores de los mecanismos de protección bancaria, en donde refieren que, mecanismos como el monitoreo, las alertas de consumo y el comportamiento habitual del consumidor, son trascendentes; otro especialista hace referencia al mecanismo de denuncia, el cual es una acción de protección, acto posterior a realizadas las transacciones fraudulentas no reconocidas, pero funciona como lineamiento de seguridad. Asimismo, se toma como la principal razón para incorporar nuevos mecanismos, a la ausencia de lineamientos legales que protejan las transacciones del consumidor. En la misma línea, los especialistas, manifiestan que, el incremento del índice de las operaciones no reconocidas, es la principal razón; además identificaron que no es infalible al mecanismo de protección denominado “token digital”, ya que mencionan las falencias que este presenta, las cuales se reflejan en el incremento de las operaciones fraudulentas no reconocidas, así mismo postulan que, se debe complementar nuevas medidas que apoyen la eficacia de esta figura destinada a la seguridad bancaria. Por ende, en su mayoría manifiestan que, nuestro marco legal no es suficiente en lo que concierne a protección del consumidor frente a operaciones fraudulentas no reconocidas.

En relación a ello, se puede contrastar con lo establecido en los hallazgos de Trinidad (2021), ya que enfatizó sobre la ineficiencia del deber de idoneidad por parte de las empresas bancarias, aludiendo que no se implementan las medidas de seguridad de forma oportuna, asimismo hizo referencia y postuló que, los entes bancarios, no han efectuado las medidas de seguridad determinadas por la Superintendencia Nacional de Banca y Seguros, ya que no realizan las indagaciones para comprobar y cuestionar si la operación fue validada por el titular. Asimismo, es necesario el mejoramiento de los procesos y herramientas que poseen las entidades bancarias, para percibir operaciones sospechosas con el objetivo de reducir los fraudes financieros. Gonzales et al (2016).

Finalmente, a lo que respecta al tercer objetivo específico, en el que se denomina evaluar una propuesta de mecanismo para la protección bancaria del consumidor ante operaciones no reconocidas. (véase en la tabla 5 al 7). En resumen, lo que respecta a la propuesta de mecanismo para la protección

bancaria ante operaciones no reconocidas, los especialistas en su totalidad afirman que, los mecanismos de protección bancaria, deben someterse constantemente a mejoras, motivo por el cual consideran que las entidades bancarias deben desarrollar lineamientos complementarios los cuales doten de fortaleza a los mecanismos de protección y, que existan normas que respalden a los mecanismos ya existentes. Un especialista afirma que, se demore la validación en la transacción un plazo de 24 a 48 horas para aprobar las operaciones bancarias y/o en todo caso se utilice el reconocimiento facial.

Además, otro especialista, añade que la huella digital también tendría un rol importante, asimismo, un especialista identificó que se debe regular el código CVV y sea dinámico en las transacciones efectuadas por internet, y en las operaciones de manera física, se debería implementar una alerta inmediata cuando la tarjeta se introduzca al cajero, así como, mayor fiscalización en la medida de prevención referente al monitoreo y alertas, por otro lado un especialista, indica que, se debe de promover la cultura de consumo pues los consumidores carecen de información suficiente acerca de cómo funcionan estos mecanismos de seguridad y cómo afrontar una operación, sin embargo, otro especialista, piensa que debería de ver mayor fiscalización de los entes competentes; ya que, las entidades bancarias no someten a filtro a sus trabajadores para verificar si efectivamente está realizando sus deberes o está originando una acción antiética; adicionalmente, otro especialista considera que, Indecopi debería de dotar de fuerza, por el que plantea que se reforme la figura del allanamiento.

Estas medidas se pueden contrastar con los hallazgos de a Balcanzar (2017), pues planteó que, los fraudes se irán elevando con el avance de la tecnología, por ende, como medida seguridad es necesaria la incorporación del sistema biométrico en las entidades bancarias para producir mayor seguridad y protección a los mismos usuarios. Asimismo, la era digital busca tener acceso a todo, por ello, las entidades bancarias deben de ser impulsadas por la tecnología a fin de obtener acceso a datos transaccionales que transforman la economía política y den seguridad a las diversas plataformas; así mismo, Born (2018), sostuvo que los consumidores en

Estados Unidos tienen un nivel de protección bueno, ya que se encuentran protegidos por diversas normas y marcos regulatorios a nivel federal, estatal y local que resguardan y velan al usuario financiero, donde la mayor parte fundamental de los bancos es cubrir la confiabilidad de la información crediticia individual. Carola (2020), manifiesta que, la protección a los usuarios en servicios financieros, no es efectiva, tampoco eficiente, ni célere; si bien contamos con diversos operadores como son Indecopi, poder judicial, y la SBS, estos no tienen una forma idónea de presencia a nivel nacional. Dado el objetivo principal, que residió en: Analizar la necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante las operaciones fraudulentas no reconocidas, Trujillo 2023, se ha conseguido hallar los hallazgos correlacionados a los objetivos específicos en los cuales se evidencia la asimetría que preexiste con los antecedentes y las teorías o enfoques conceptuales considerados para la elaboración de la presente investigación.

En ese sentido, se postula con establecer la necesidad de mecanismos de protección bancaria y reforzarlos conforme a la situación en la que se encuentra el consumidor y la vulneración masiva a sus fondos. Por lo que, nuestros legisladores, conjuntamente con las entidades competentes (INDECOPI, SBS, BANCOS PRIVADOS Y PUBLICOS) acojan medidas que contravengan a una operación bancaria fraudulenta no reconocida. Por lo tanto, es crucial establecer lineamientos administrativos, normas, y criterios para identificar al autor o autores que comentan dicho acto fraudulento, el cual tiene como consecuencia el deterioro de seguridad del sistema bancario y los lineamientos legales peruanos, así como la afectación de los derechos de los consumidores.

V. CONCLUSIONES

Las conclusiones arribadas de la presente investigación son:

PRIMERO. Es necesaria la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante operaciones fraudulentas no reconocidas, toda vez que resulta indispensable para garantizar la confianza y seguridad de los usuarios en el sistema bancario.

SEGUNDO. En el año 2023, hubo un incremento en el índice de operaciones fraudulentas no reconocidas en comparación con lo acontecido en el año 2022; consecuentemente, se impuso un mayor número de sanciones y, por ende, se incrementó el monto total de las multas impuestas a las entidades bancarias.

TERCERO. Las razones por las cuales resulta necesaria la incorporación de mecanismos de protección bancaria, son: el incremento constante del índice de operaciones fraudulentas no reconocidas, la insuficiencia e ineficacia de gran parte de la normativa vigente y la falta de normas complementarias que refuercen los mecanismos de protección ya existentes.

CUARTO. Se propone un mecanismo multifactorial de protección bancaria, que comprenda la incorporación del sistema biométrico de reconocimiento facial y/o huella dactilar para la autorización de las operaciones bancarias; así como, implementar un CVV dinámico para validar la operación del titular.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERO. Se recomienda a la Superintendencia De Banca y Seguros, así como al INDECOPI, que desarrollen un programa de incentivos a las entidades bancarias que adopten un sistema multifactorial, para reforzar los mecanismos de protección bancaria ante una operación fraudulenta no reconocida.

SEGUNDO. Se recomienda al legislador, modificar la figura del allanamiento; pues, procedimentalmente, es una institución que otorga cierto grado de impunidad a los entes bancarios que aceptan la omisión, ineficacia y/o falta de implementación de mecanismos de protección frente a operaciones no reconocidas. Ya que los bancos, solo asumen su responsabilidad, reponiendo al consumidor la parte patrimonial que ha sufrido afectación y no son susceptibles de sanción alguna.

TERCERO. Se recomienda a las entidades bancarias, mejorar los sistemas de selección o calificación del personal vinculado a las operaciones bancarias para evitar comportamientos ilícitos. Asimismo, la constante implementación y perfeccionamiento de mecanismos de protección bancaria, pues se protegerá el patrimonio del consumidor, y también, la entidad bancaria evitará sanciones y, por ende, no tendrá que pagar multas impuestas por no cumplir con el deber de idoneidad.

CUARTO. Se recomienda a la academia, seguir investigando sobre esta problemática, pues vivimos en un mundo de consumo; y es necesario desarrollar e impulsar nuevas investigaciones que ayuden a contribuir con la protección bancaria de la sociedad.

REFERENCIAS

Acosta, P., & Eduardo, C. (2015). El fraude en cajeros automáticos mediante clonación de tarjetas débito y crédito. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13473/1/Presentacion%20final%20Ing.%20Fernando%2015%20dic.2014.pdf>

Born, P. (2018). Financial Consumer Protection in the United States. SpringerNature, 379-404. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-981-10-8441-6_14

González, L., Barrero, D. S. V., & Bohórquez, M. (2016). La implementación de la biometría en los medios de pagos electrónicos internacionales realizados con tarjetas débito y crédito en España y su aplicación en Colombia Para mitigar el riesgo reputacional en las entidades financiera

https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1031&context=finanzas_comercio

García, Y. F., & Martínez, L. G. (2016). Detección y prevención de transacciones fraudulentas con tarjeta de crédito en almacenes Falabella. https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1613&context=contaduria_publica

Diario El Peruano (2023) Indecopi impone 1,284 sanciones a bancos por operaciones no reconocidas por clientes <https://www.elperuano.pe/noticia/221705-indecopi-impone-1284sanciones-a-bancos-por-operaciones-no-reconocidas-por-clientes>

Ojo Público (2019) Perú: el sistema financiero deja cinco mil afectados al día <https://ojo-publico.com/1431/peru-el-sistema-financiero-deja-cinco-mil-afectados-al-dia>

Resolución S.B.S. N° 6523 – 2013 “Reglamento de tarjetas de crédito y débito”

https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/718/v3.0/Adjuntos/6523-2013.pdf

Superintendencia de banca, seguros y administradoras privadas de fondos de pensiones. (2019). <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1831401-1>

Calvo, M. (2022) La responsabilidad civil de los bancos en los delitos de estafa por “phishing” https://revista-aji.com/articulos/2023/18/AJI18_64.pdf

Anaya, C. (2020) Protección del consumidor financiero en Colombia en el uso de canales electrónicos bancarios.

<https://www.redalyc.org/journal/825/82563265021/82563265021.pdf>

Ordóñez-Granda, E. M., Narváez-Zurita, C. I., & Erazo-Álvarez, J. C. (2020). El sistema financiero en Ecuador: Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.693>

Machuca Vílchez, J. A. (2022). Perspectivas en la aplicación del derecho de compensación en el sistema financiero peruano. Revista De La Facultad De Derecho Y Ciencias Políticas, <https://doi.org/10.18566/rfdcp.v52n137.a12>

Chugh, B., Raghavan, M. y Singh, A. (2019). Introducción a la idoneidad para el uso de datos del consumidor y el diseño de productos. FinPlanRN: Toma de decisiones financieras del consumidor <https://doi.org/10.2139/ssrn.3432916>

Trinidad, M. (2021) La Idoneidad en las Operaciones Financieras No Reconocidas en Procedimientos Sumarísimos del Indecopi De San Martín 2019 – 2020. <https://n9.cl/gS09x>

Abanto, R. (2020). La clonación de tarjetas de crédito y la responsabilidad civil de la entidad financiera Los Olivos año 2020. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25054>

Balcanzar, W. (2017). Medidas de seguridad que deberían incorporarse a fin de evitar operaciones no reconocidas en tarjetas de crédito y débito.

<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/3314>

Linares, L. M. (2020). El deber de idoneidad de las entidades bancarias de la región La Libertad en el fraude electrónico con tarjetas de crédito y débito <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25849>

Ley N° 29571. (2023). Código de protección y defensa del consumidor (pg16). <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4265044/Co%CC%81digo%20de%20Proteccio%CC%81n%20y%20Defensa%20del%20Consumidor%20-%202023%20%281%29.pdf.pdf?v=1678981494>

Kelsen, H. (1960). Teoría Pura del Derecho (1a edición: octubre de 1960 ed., Vol. 1) [Libro electrónico]. Editorial Universitaria de Buenos Aires. <https://www.slideshare.net/Fxalarcon1/teoria-puradelderecho-hans-kelsen>.

Atienza, M. (1994). Teoría de los Derechos fundamentales, de Robert Alexy. Revista del Centro de Estudios Constitucionales, 17, 241-246. <http://www.cepc.gob.es/Publicaciones/Revistas/fondohistorico?IDR=15&IDN=1248&IDA=35515>.

Paredes Falconi, F. (2020). La idoneidad y el riesgo de mala conducta en el sistema financiero. el caso de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP de Perú. <https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/59528/1/CEyH%20136%20%282019%29.pdf>

Soto Llerena, V. (2022). Lineamiento de seguridad bancaria para detectar y prevenir las operaciones bancarias no reconocidas o fraudulentas de las tarjetas de crédito o débito <https://lpderecho.pe/lineamiento-seguridad-bancaria-detectar-prevenir-operaciones-bancarias-reconocidas-fraudulentas-tarjetas-credito-debito/>

Campos, J. (2018). Instituto Pacífico: La responsabilidad civil de los bancos por el riesgo de phishing. N°52, 277-302. <http://www.cccabogados.pe/wp-content/uploads/2020/01/Laresponsabilidad-civil-de-los-bancos-por-el-riesgo-phishing.pdf>

Álvarez Meza, W. (2017). Protección del consumidor financiero: preservando el carácter técnico en la interpretación legal de la autoridad de consumo. Revista de Actualidad Mercantil, 5(1), 11-21.

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/19523/19643>

Bellido, Y. (2018). La idoneidad en las tarjetas de crédito: a propósito de las denuncias ante los órganos competentes de Indecopi durante los años 2013-2015. Tesis de maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9681/Bellido_ay.pdf?sequence=3

Oxman, Nicolás. (2013). Estafas informáticas a través de Internet: acerca de la imputación penal del "phishing" y el "pharming". Revista de derecho (Valparaíso), (41),211-262.

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071868512013000200007

Banco Contiental. (2021). Amenazas de fraude. Recuperado de <https://www.bbva.pe/personas/seguridad/amenazas-de-fraude.html>

Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. (2022). Cuidado con las estafas financieras digitales. Revista (pg5)<file:///C:/Users/jefri/Downloads/Cartilla-estafas-financieras-igitaales.pdf>

Yopo, N (2012). Responsabilidad en los casos de fraude por extravío, hurto o robo de la tarjeta de crédito. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/113072>

Salazar, N., & Gonzales, M. (2007). Phishing: La Automatización de la Ingeniería Social. Medellín. <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/2443>

Carola Westermeier (2020) Money is data – the platformization of financial

transactions, Information, Communication & Society.

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1369118X.2020.1770833>

Viguria Chávez, Carlos Alfredo (2013). El consumidor financiero: necesidades de su implementación en el sistema nacional de protección al consumidor <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/1679>

Esteban, N. (2018). Tipos de Investigación. UNISDG-Institucional. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>

Daza, W. (2018). Investigación educativa desde un enfoque cualitativo: la historia oral como método. Voces de la Educación. <https://hal.science/hal02528588v1/document>

Aguirre, J & Jaramillo, J. (2015). El papel de la descripción en la investigación cualitativa. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717554X2015000200006&script=sci_arttext

Salgado, A. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. Revista Scielo. v.13 n.13. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S17294827200700010009

Arias, M & Giraldo, C. (2011). El rigor científico en la investigación cualitativa Investigación y Educación en Enfermería, vol. 29, núm. 3. <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105222406020.pdf>

Hernandez, F. (2003). Metodología de la investigación. <http://metodos.comunicacion.sociales.uba.ar/wpcontent/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>

Hernández, S. y Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA, 9

(17),

pp.

51-5.

<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019>

Sánchez, Hugo; Reyes C. y Mejía K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística.

<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libromanualdeterminoseninvestigacion.pdf>

Colegio de Abogados del Perú (2022). Código de ética del abogado

<https://www.cal.org.pe/v1/wp-content/uploads/2022/07/Codigo-de-Etica-delAbogado-5.pdf>

INDECOPI (2011) Mira quien compra. Ranking de proveedores sancionados ('SISTEMA FINANCIERO BANCARIO')

<https://enlinea.indecopi.gob.pe/miraaquienlecompras/#/ranking-proveedor-sancionado>

ANEXOS

ANEXO 01: Matriz de categorización

ÁMBITO TEMÁTICO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS
<p>Necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante operaciones fraudulentas no reconocidas.</p> <p>Espacial: Trujillo - 2023.</p>	<p>Vulnerabilidad en las medidas de seguridad optadas por la compañía bancaria, lo que consecuentemente origina clonación de tarjetas, suplantación de identidad y robo de información personal y más, conllevando a un perjuicio severo al consumidor</p>	<p>¿Es necesaria la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante las operaciones fraudulentas no reconocidas, Trujillo 2023?</p>	<p>Analizar la necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante las operaciones fraudulentas no reconocidas, Trujillo 2023</p>	(ii) Comparar el índice de fraudes cometidos mediante operaciones fraudulentas no reconocidas, en la ciudad de Trujillo entre los años 2022 y 2023.	<p>Mecanismos para la protección Bancaria</p>	Tipos de protección bancaria
				(ii) Examinar las razones por las cuales resulta necesaria la incorporación de mecanismo de protección al consumidor ante operaciones fraudulentas no reconocidas.		Razones para su incorporación
				(iii) Evaluar una propuesta de mecanismo para la protección bancaria del consumidor ante operaciones no reconocidas.	<p>Operaciones fraudulentas</p>	Fraude bancario
	Propuesta de medida de protección					

Anexo N° 02. Cuestionario de entrevista

TÍTULO: NECESIDAD DE LA INCORPORACIÓN DE MECANISMOS PARA LA PROTECCIÓN BANCARIA DEL CONSUMIDOR ANTE OPERACIONES FRAUDULENTAS NO RECONOCIDAS, TRUJILLO - 2023.

Datos generales del entrevistado (a)	
Nombre y apellidos:	
Institución en la que labora:	
Cargo:	
Especialidad:	
Reunión	
Link:	
Fecha y hora:	

INSTRUCCIONES. Leer minuciosamente cada interrogante y responder con claridad y autenticidad, desde su experiencia laboral y los conocimientos adquiridos. En vista que, la información obtenida corresponde a los resultados del presente trabajo de investigación, cumpliendo –de esa manera– los objetivos del mismo.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Examinar las razones por las cuales resulta necesaria la incorporación de mecanismo de protección al consumidor ante operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas.

PREGUNTAS:	RESPUESTAS:
1. Conoce Ud. ¿Cuáles son algunos de los mecanismos de protección bancaria adoptados frente a las operaciones no reconocidas realizadas en contra de los consumidores en Trujillo?	
2. Para Ud. ¿Cuáles serían las razones que hacen necesaria la	

<p>incorporación de mecanismos de protección al consumidor, frente a operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas? Explique.</p>	
<p>3. ¿Considera infalible al token digital que emite la entidad bancaria, como mecanismo de protección ante operaciones fraudulentas no reconocidas? Justifique su respuesta.</p>	
<p>4. ¿Considera que nuestro marco legal, en lo que respecta a protección del consumidor frente a operaciones bancarias no reconocidas, es suficiente? ¿Por qué?</p>	
<p>OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Evaluar una propuesta de mecanismo para la protección bancaria del consumidor ante operaciones no reconocidas.</p>	
<p>PREGUNTAS:</p>	<p>RESPUESTAS:</p>
<p>5. ¿Considera Ud. que, ante el avance tecnológico y la dinamización del mundo bancario, resulta necesario el perfeccionamiento constante de los mecanismos legales que protegen al consumidor? Explique.</p>	
<p>6. ¿Considera Ud. necesario reforzar los mecanismos de protección bancaria implementados en nuestro</p>	

ordenamiento jurídico? ¿Por qué?	
7. Desde su perspectiva profesional ¿Cuál es el nuevo mecanismo legal que propondría, para dotar de mayor eficacia a nuestro ordenamiento jurídico, en lo que respecta a la protección del consumidor ante operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas? Explique.	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo N° 03. Validación de instrumento - Carta de invitación N° 01

CARTA DE INVITACIÓN N° 01

Trujillo, 17 de octubre de 2023

Mg. Margarita Ayapi Bazán

Asunto: **Participación en juicio de expertos para validar instrumento de investigación cualitativa**

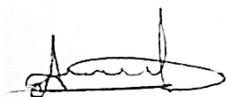
Nos es grato dirigirnos a Ud., para expresarle nuestro respeto y cordial saludo; respecto al asunto hacerle conocer que estamos realizando el proyecto de investigación de enfoque cualitativo titulado: *“Necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante operaciones fraudulentas no reconocidas, Trujillo - 2023.”*, con el fin de obtener el título de abogados.

La presente investigación tiene por finalidad analizar la necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante las operaciones fraudulentas no reconocidas; en consecuencia, se deben realizar entrevistas, cuyas preguntas conformen el instrumento de evaluación de la presente investigación, que deben ser validadas por expertos, como lo es en el caso de su persona. En ese sentido, **la invitamos a colaborar con nuestra investigación, validando en calidad de experto dicho instrumento de recolección de información.**

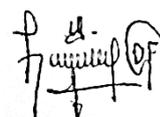
Seguros de su participación en calidad de experto para la validación del instrumento de recolección mencionado, se le alcanza el cuestionario de entrevista para su evaluación, adjuntando el formato que servirá para esbozar sus apreciaciones en relación a cada ítem del presente instrumento de investigación.

Concedores de su alto espíritu altruista, agradecemos por adelantado su colaboración.

Atentamente,



Roger C. Asmat Carrión.
DNI 70746855



Cristhian A. Díaz Florián
DNI 71632688

ANEXO 4
Evaluación por juicio de expertos

Sr.(a) Abogado (a): Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **“Necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante operaciones fraudulentas no reconocidas, Trujillo - 2023”**, La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DE LOS ABOGADOS(AS)

Nombre del abogado o docente:	Mg. Margarita Ayapi Bazán
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clínica (<input type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>) Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>) Organizacional (<input type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN

Recopilar datos para alimentar nuestra investigación y lograr así cumplir con los objetivos de esta investigación cualitativa.

3. Datos de escala

Instrumento:	Entrevista
Autores:	Asmat Carrión, Roger César. Díaz Florián, Cristhian Alfonso.
Procedencia:	Elaboración propia de los autores
Administración:	Especialistas en materia de Derecho, teniendo amplia experiencia en Derecho de protección al consumidor.
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Trujillo
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte Teórico

Categorías	Subcategorías	Definición
Mecanismos para la protección Bancaria	-Tipos de protección bancaria. - Razones para su incorporación.	Son el conjunto de normas, directrices y procedimientos creados por entes bancarios e instituciones estatales, con la finalidad de la prevención, respuesta, tratamiento y sanción frente a los actos fraudulentos.
Operaciones fraudulentas	- Fraude bancario. - Propuesta de medida de protección.	son aquellas operaciones que los usuarios indican no haber autorizado, tampoco realizado o participado, ni aprobado y no las reconocen como legítimas, las cual pueden ser realizadas mediante una tarjeta de crédito o débito y/o con la información de esta, consecuentemente esto ocasiona un gran perjuicio en el patrimonio del titular de la tarjeta.

5. Presentación de instrucciones para los abogados(as)

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

A continuación, a usted le presento la entrevista “Necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante operaciones fraudulentas no reconocidas, Trujillo - 2023”, elaborado por Asmat Carrión, Roger César y Díaz Florián, Cristhian Alfonso **en el año 2023**. De acuerdo con las siguientes categorías califique cada uno de los ítems según corresponda.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Primera dimensión del instrumento: **OBJETIVO ESPECIFICO 2: Examinar las razones por las cuales resulta necesaria la incorporación de mecanismo de protección al consumidor ante operaciones fraudulentas no reconocidas.**

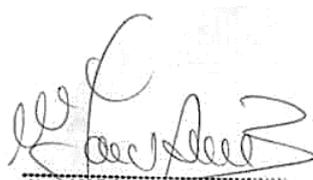
Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Relevanci a	Observac iones/ Recomen daciones
Regulación de los mecanismos de protección bancaria al consumidor	1) Conoce Ud. ¿Cuáles son algunos de los mecanismos de protección bancaria adoptados frente a las operaciones no reconocidas realizadas en contra de los consumidores en Trujillo?	4	4	4	
	2) Para Ud. ¿Cuáles serían las razones que hacen necesaria la incorporación de mecanismos de protección al consumidor, frente a operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas? Explique.	4	4	4	

Regulación de los mecanismos de protección bancaria al consumidor.	3) ¿Considera infalible al token digital que emite la entidad bancaria, como mecanismo de protección ante operaciones fraudulentas no reconocidas? Justifique su respuesta.	4	4	4	
Regulación de los mecanismos de protección bancaria al consumidor.	4) ¿Considera que nuestro marco legal, en lo que respecta a protección del consumidor frente a operaciones bancarias no reconocidas, es suficiente? ¿Por qué?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: OBJETIVO ESPECIFICO 3: Evaluar una propuesta de mecanismo para la protección bancaria del consumidor ante operaciones no reconocidas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Propuesta para la incorporación de mecanismos de protección bancaria	5) ¿Considera Ud. que, ante el avance tecnológico y la dinamización del mundo bancario, resulta necesario el perfeccionamiento constante de los mecanismos legales que protegen al consumidor? Explique.	4	4	4	
	6) ¿Considera Ud. necesario reforzar los mecanismos de protección bancaria implementados en nuestro ordenamiento jurídico? ¿Por qué?	4	4	4	

Propuesta para la incorporación de mecanismo de protección bancaria	7) Desde su perspectiva profesional ¿Cuál es el nuevo mecanismo legal que propondría, para dotar de mayor eficacia a nuestro ordenamiento jurídico, en lo que respecta a la protección del consumidor ante operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas? Explique.	4	4	4	
---	---	---	---	---	--



Abog. MARGARITA AYAPIBAZÁN
REG. C.A.L.L. N° 4638

Firma del evaluador
DNI N° 40695777

ANEXO N°05

ENTREVISTA

TÍTULO: “Necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante operaciones fraudulentas no reconocidas, Trujillo - 2023”

Datos generales del entrevistado (a)	
Nombre y apellidos:	
Institución en la que labora:	
Cargo:	
Reunión	
Link:	
Fecha y hora:	

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente el presente cuestionario de entrevista y desde su experiencia, conocimientos y opinión, responda de manera clara y veraz, debido que, las respuestas consignadas, tienen por finalidad obtener los resultados y por lo tanto cumplir con nuestros objetivos.

Anexo N° 06. Validación de instrumento - Carta de invitación N° 01

CARTA DE INVITACIÓN N° 01

Trujillo, 17 de octubre de 2023

A quien corresponda:

Asunto: **Participación en juicio de expertos para validar instrumento de investigación cualitativa**

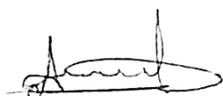
Nos es grato dirigirnos a Ud., para expresarle nuestro respeto y cordial saludo; respecto al asunto hacerle conocer que estamos realizando el proyecto de investigación de enfoque cualitativo titulado: *“Necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante operaciones fraudulentas no reconocidas, Trujillo - 2023.”*, con el fin de obtener el título de abogados.

La presente investigación tiene por finalidad analizar la necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante las operaciones fraudulentas no reconocidas; en consecuencia, se deben realizar entrevistas, cuyas preguntas conformen el instrumento de evaluación de la presente investigación, que deben ser validadas por expertos, como lo es en el caso de su persona. En ese sentido, **la invitamos a colaborar con nuestra investigación, validando en calidad de experto dicho instrumento de recolección de información.**

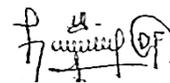
Seguros de su participación en calidad de experto para la validación del instrumento de recolección mencionado, se le alcanza el cuestionario de entrevista para su evaluación, adjuntando el formato que servirá para esbozar sus apreciaciones en relación a cada ítem del presente instrumento de investigación.

Concedores de su alto espíritu altruista, agradecemos por adelantado su colaboración.

Atentamente,



Roger C. Asmat Carrión.
DNI 70746855



Cristhian A. Díaz Florián
DNI 71632688

ANEXO N°7

Evaluación por juicio de expertos

Sr.(a) Abogado (a): Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **“Necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante operaciones fraudulentas no reconocidas, Trujillo - 2023”**, La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DE LOS ABOGADOS(AS)

Nombre del abogado o docente:	Irma Giovanny Llaja Cueva
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clínica (<input type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>) Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>) Organizacional (<input type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Derecho
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN

Recopilar datos para alimentar nuestra investigación y lograr así cumplir con los objetivos de esta investigación cualitativa.

3. Datos de escala

Instrumento:	Entrevista
--------------	------------

Autores:	Asmat Carrión, Roger César. Díaz Florián, Cristhian Alfonso.
Procedencia:	Elaboración propia de los autores
Administración:	Especialistas en materia de Derecho, teniendo amplia experiencia en Derecho de protección al consumidor.
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Trujillo
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte Teórico

Categorías	Subcategorías	Definición
Mecanismos para la protección Bancaria	-Tipos de protección bancaria. - Razones para su incorporación.	Son el conjunto de normas, directrices y procedimientos creados por entes bancarios e instituciones estatales, con la finalidad de la prevención, respuesta, tratamiento y sanción frente a los actos fraudulentos.
Operaciones fraudulentas	- Fraude bancario. - Propuesta de medida de protección.	son aquellas operaciones que los usuarios indican no haber autorizado, tampoco realizado o participado, ni aprobado y no las reconocen como legítimas, las cual pueden ser realizadas mediante una tarjeta de crédito o débito y/o con la información de esta, consecuentemente esto ocasiona un gran perjuicio en el patrimonio del titular de la tarjeta.

5. Presentación de instrucciones para los abogados(as)

Categoría	Calificación	Indicador
	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.

CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

A continuación, a usted le presento la entrevista “*Necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante operaciones fraudulentas no reconocidas, Trujillo - 2023*”, elaborado por Asmat Carrión, Roger César y Díaz Florián, Cristhian Alfonso **en el año 2023**. De acuerdo con las siguientes categorías califique cada uno de los ítems según corresponda.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio

2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

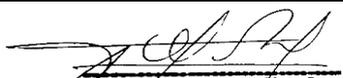
Primera dimensión del instrumento: **OBJETIVO ESPECIFICO 2: Examinar las razones por las cuales resulta necesaria la incorporación de mecanismo de protección al consumidor ante operaciones fraudulentas no reconocidas.**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Regulación de los mecanismos de protección bancaria al consumidor	1) Conoce Ud. ¿Cuáles son algunos de los mecanismos de protección bancaria adoptados frente a las operaciones no reconocidas realizadas en contra de los consumidores en Trujillo?	4	4	4	
	2) Para Ud. ¿Cuáles serían las razones que hacen necesaria la incorporación de mecanismos de protección al consumidor, frente a operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas? Explique.	4	4	4	
Regulación de los mecanismos de protección bancaria al consumidor.	3) ¿Considera infalible al token digital que emite la entidad bancaria, como mecanismo de protección ante operaciones fraudulentas no reconocidas? Justifique su respuesta.	4	4	4	
Regulación de los mecanismos de	4) ¿Considera que nuestro marco legal, en lo que respecta a protección del consumidor frente a operaciones bancarias no	4	4	4	

protección bancaria al consumidor.	reconocidas, es suficiente? ¿Por qué?				
------------------------------------	---------------------------------------	--	--	--	--

Dimensiones del instrumento: OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Evaluar una propuesta de mecanismo para la protección bancaria del consumidor ante operaciones no reconocidas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Propuesta para la incorporación de mecanismo de protección bancaria	5) ¿Considera Ud. que, ante el avance tecnológico y la dinamización del mundo bancario, resulta necesario el perfeccionamiento constante de los mecanismos legales que protegen al consumidor? Explique.	4	4	4	
	6) ¿Considera Ud. necesario reforzar los mecanismos de protección bancaria implementados en nuestro ordenamiento jurídico? ¿Por qué?	4	4	4	
Propuesta para la incorporación de mecanismo de protección bancaria	7) Desde su perspectiva profesional ¿Cuál es el nuevo mecanismo legal que propondría, para dotar de mayor eficacia a nuestro ordenamiento jurídico, en lo que respecta a la protección del consumidor ante operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas? Explique.	4	4	4	


Mtra. Irma Giovanny Loja Carras
 Especialista en Metodología
 y Formación de la Investigación

D.N.I: 42374012

ANEXO N°08

ENTREVISTA

TÍTULO: *“Necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante operaciones fraudulentas no reconocidas, Trujillo - 2023”*

Datos generales del entrevistado (a)	
Nombre y apellidos:	
Institución en la que labora:	
Cargo:	
Reunión	
Link:	
Fecha y hora:	

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente el presente cuestionario de entrevista y desde su experiencia, conocimientos y opinión, responda de manera clara y veraz, debido que, las respuestas consignadas, tienen por finalidad obtener los resultados y por lo tanto cumplir con nuestros objetivos.

Anexo N° 09. Validación de instrumento - Carta de invitación N° 01

CARTA DE INVITACIÓN N° 01

Dra.:
Trujillo, 17 de octubre de 2023

Asunto: **Participación en juicio de expertos para validar instrumento de investigación cualitativa**

Nos es grato dirigirnos a Ud., para expresarle nuestro respeto y cordial saludo; respecto al asunto hacerle conocer que estamos realizando el proyecto de investigación de enfoque cualitativo titulado: *“Necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante operaciones fraudulentas no reconocidas, Trujillo - 2023.”*, con el fin de obtener el título de abogados.

La presente investigación tiene por finalidad analizar la necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante las operaciones fraudulentas no reconocidas; en consecuencia, se deben realizar entrevistas, cuyas preguntas conformen el instrumento de evaluación de la presente investigación, que deben ser validadas por expertos, como lo es en el caso de su persona. En ese sentido, **la invitamos a colaborar con nuestra**

investigación, validando en calidad de experto dicho instrumento de recolección de información.

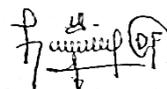
Seguros de su participación en calidad de experto para la validación del instrumento de recolección mencionado, se le alcanza el cuestionario de entrevista para su evaluación, adjuntando el formato que servirá para esbozar sus apreciaciones en relación a cada ítem del presente instrumento de investigación.

Conocedores de su alto espíritu altruista, agradecemos por adelantado su colaboración.

Atentamente,



Roger C. Asmat Carrión.
DNI 70746855



Cristhian A. Díaz Florián.
DNI 71632688

ANEXO N° 10
Evaluación por juicio de expertos

Sr.(a) Abogado (a): Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **“Necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante operaciones fraudulentas no reconocidas, Trujillo - 2023”**, La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DE LOS ABOGADOS(AS)

Nombre del abogado o docente:	Milagritos de Fátima Acuña Villanueva
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clínica (<input type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>) Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>) Organizacional (<input type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Publica
Institución donde labora:	Univ. Cesar Vallejo-Trujillo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN

Recopilar datos para alimentar nuestra investigación y lograr así cumplir con los objetivos de esta investigación cualitativa.

3. Datos de escala

Instrumento:	Entrevista
Autores:	Asmat Carrión, Roger César. Díaz Florián, Cristhian Alfonso.
Procedencia:	Elaboración propia de los autores
Administración:	Especialistas en materia de Derecho, teniendo amplia experiencia en Derecho de protección al consumidor.
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Trujillo
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte Teórico

Categorías	Subcategorías	Definición
Mecanismos para la protección Bancaria	-Tipos de protección bancaria. - Razones para su incorporación.	Son el conjunto de normas, directrices y procedimientos creados por entes bancarios e instituciones estatales, con la finalidad de la prevención, respuesta, tratamiento y sanción frente a los actos fraudulentos.
Operaciones fraudulentas	- Fraude bancario. - Propuesta de medida de protección.	son aquellas operaciones que los usuarios indican no haber autorizado, tampoco realizado o participado, ni aprobado y no las reconocen como legítimas, las cuales son realizadas mediante una tarjeta de crédito o débito y/o con la información de esta, consecuentemente esto ocasiona un gran perjuicio en el patrimonio del titular de la tarjeta.

5. Presentación de instrucciones para los abogados(as)

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

A continuación, a usted le presento la entrevista *“Necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante operaciones fraudulentas no reconocidas, Trujillo - 2023”*, elaborado por Asmat Carrión, Roger César y Díaz Florián, Cristhian Alfonso **en el año 2023**. De acuerdo con las siguientes categorías califique cada uno de los ítems según corresponda.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala del 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Primera dimensión del instrumento: **OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Examinar las razones por las cuales resulta necesaria la incorporación de mecanismo de protección al consumidor ante operaciones fraudulentas no reconocidas.**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Regulación de los mecanismos de protección bancaria al consumidor	1) Conoce Ud. ¿Cuáles son algunos de los mecanismos de protección bancaria adoptados frente a las operaciones no reconocidas realizadas en contra de los consumidores en Trujillo?	4	4	4	
	2) Para Ud. ¿Cuáles serían las razones que hacen necesaria la incorporación de mecanismos de protección al consumidor, frente a operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas? Explique.	4	4	4	
Regulación de los mecanismos de	3) ¿Considera infalible al token digital que emite la entidad bancaria como mecanismo de protección ante operaciones fraudulentas no	4	4	4	

protección bancaria al consumidor	reconocidas? Justifique su respuesta.			
	¿Considera que nuestro marco legal, en lo que respecta a protección del consumidor frente a operaciones bancarias no reconocidas, es suficiente? ¿Por qué?	4	4	4

Dimensiones del instrumento: OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Evaluar una propuesta de mecanismo para la protección bancaria del consumidor ante operaciones no reconocidas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Propuesta para la incorporación de mecanismo de protección bancaria	5) ¿Considera Ud. que, ante el avance tecnológico y la dinamización del mundo bancario, resulta necesario el perfeccionamiento constante de los mecanismos legales que protegen al consumidor? Explique.	4	4	4	
Propuesta para la incorporación de mecanismo de protección bancaria	6) 8. ¿Considera Ud. necesario reforzar los mecanismos de protección bancaria implementados en nuestro ordenamiento jurídico? ¿Por qué?	4	4	4	
Propuesta para la incorporación de mecanismo de protección bancaria	7) Desde su perspectiva profesional ¿Cuál es el nuevo mecanismo legal que propondría, para dotar de mayor eficacia a nuestro ordenamiento jurídico, en lo que respecta a la protección del consumidor ante operaciones fraudulentas no reconocidas? Explique.	4	4	4	



ABG. Milagritos De Fátima Acuña Villanueva
DNI 460828

ANEXO N°11: MATRIZ DE ANÁLISIS DOCUMENTAL ESTADISCO:

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Comparar el índice de fraudes cometidos mediante operaciones fraudulentas no reconocidas, en la ciudad de Trujillo entre los años 2022 y 2023.

Ranking de proveedores sancionados ('SISTEMA FINANCIERO BANCARIO')				
Sede:	'LA LIBERTAD'			
Periodo:	01/01/2022 al 31/12/2022			
Nro.	Razón social	Nombre comercial	Total de sanciones 1/	Monto UIT 2/
1	BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A - INTERBANK	INTERBANK	10	11.27
2	BANCO RIPLEY PERÚ S.A.	BANCO RIPLEY	10	5.50
3	BANCO DE LA NACIÓN	BANCO DE LA NACION	7	21.46
4	BBVA BANCO CONTINENTAL	BBVA	7	20.76
5	SCOTIABANK PERÚ S.A.A.	SCOTIABANK	4	3.78
6	FINANCIERA OH! S.A. O FINANCIERA OH S.A.	FINANCIERA OH! S.A. O FINANCIERA OH S.A.	4	2.50
7	BANCO AZTECA DEL PERU S.A.		4	0.00
8	BANCO DE CREDITO DEL PERU S.A.	BANCO DE CREDITO DEL PERU s.a.	3	7.24
9	CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CENCOSUD SCOTIA PERÚ S.A.	BANCO CENCOSUD SCOTIA	3	0.00
10	BANCO PICHINCHA S.A.A.	BANCO PICHINCHA	2	1.00
11	BANCO FALABELLA PERÚ S.A.	BANCO FALABELLA	2	0.50
12	CREDISCOTIA FINANCIERA S.A.	CREDISCOTIA FINANCIERA S.A.	2	0.00
13	CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE SULLANA S.A.	CAJA MUNICIPAL DE SULLANA S.A	1	0.00

Fuente:

Registro

de

Ranking de proveedores sancionados ('SISTEMA FINANCIERO BANCARIO')				
Sede:	'LA LIBERTAD'			
Periodo:	01/01/2023 al 31/12/2023			
Nro.	Razón social	Nombre comercial	Total de sanciones 1/	Monto UIT 2/
1	BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A - INTERBANK	INTERBANK	17	31.52
2	BBVA BANCO CONTINENTAL	BBVA	16	38.80
3	BANCO DE LA NACIÓN	BANCO DE LA NACION	14	45.48
4	BANCO DE CREDITO DEL PERU S.A.	BANCO DE CREDITO DEL PERU s.a.	5	7.45
5	BANCO RIPLEY PERÚ S.A.	BANCO RIPLEY	5	3.78
6	CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CENCOSUD SCOTIA PERÚ S.A.	BANCO CENCOSUD SCOTIA	3	4.49
7	BANCO INTERAMERICANO, DE FINANZAS	BIF	2	4.78
8	FINANCIERA OH! S.A. O FINANCIERA OH S.A.	FINANCIERA OH! S.A. O FINANCIERA OH S.A.	2	3.49
9	BANCO FALABELLA PERÚ S.A.	BANCO FALABELLA	2	0.00
10	SCOTIABANK PERÚ S.A.A.	SCOTIABANK	1	3.49
11	WESTERN UNION PERU S.A.	WESTERN UNION PERU S.A.	1	3.49
12	BANCO GNB PERU S.A.	BANCO GNB	1	3.00
13	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PARROQUIA SAN LORENZO TRUJILLO LTDA 104		1	1.74

Infracciones y Sanciones (RIS) - Indecopi.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS) - Indecopi.

ANEXO N° 12

OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Examinar las razones por las cuales resulta necesaria la incorporación de mecanismo de protección al consumidor ante operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas.

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN DE ENTREVISTA				
CATEGORÍA	SUB CATEGORÍA	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
Operaciones fraudulentas	- Fraude bancario. - Propuesta	Mecanismos de protección bancaria.	1. Conoce Ud. ¿Cuáles son algunos de los mecanismos de protección bancaria adoptados frente a las operaciones no reconocidas realizadas en contra de los consumidores en Trujillo? 2. Para Ud. ¿Cuáles serían las razones que hacen necesaria	Guía de entrevista

	de medida de protección.		<p>la incorporación de mecanismos de protección al consumidor, frente a operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas? Explique.</p> <p>3. ¿Considera infalible al token digital que emite la entidad bancaria, como mecanismo de protección ante operaciones fraudulentas no reconocidas? Justifique su respuesta.</p> <p>4. ¿Considera que nuestro marco legal, en lo que respecta a protección del consumidor frente a operaciones bancarias no reconocidas, es suficiente? ¿Por qué?</p>	
--	--------------------------	--	--	--

OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Evaluar una propuesta de mecanismo para la protección bancaria del consumidor ante operaciones no reconocidas.

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN DE ENTREVISTA				
CATEGORÍA	SUB CATEGORÍA	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
Operaciones fraudulentas	<ul style="list-style-type: none"> - Fraude bancario. - Propuesta de medida de 	Propuesta para la incorporación de mecanismo de protección bancaria.	5. ¿Considera Ud. que, ante el avance tecnológico y la dinamización del mundo bancario, resulta necesario el perfeccionamiento constante de los mecanismos legales que protegen al consumidor?	Guía de entrevista

	protección.		<p>6. ¿Considera Ud. necesario reforzar los mecanismos de protección bancaria implementados en nuestro ordenamiento jurídico? ¿Por qué?</p> <p>7. Desde su perspectiva profesional ¿Cuál es el nuevo mecanismo legal que propondría, para dotar de mayor eficacia a nuestro ordenamiento jurídico, en lo que respecta a la protección del consumidor ante operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas? Explique.</p>	
--	-------------	--	--	--

ANEXO N°13: ENTREVISTA A LOS EXPERTOS

TÍTULO: “Necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante operaciones fraudulentas no reconocidas, Trujillo - 2023”

I. Datos generales de los investigadores entrevistado(a):

Fecha: 15-04-2024 **Hora:** 10.30 AM

Lugar: Escuela de Derecho Universidad Cesar Vallejo Filial Trujillo

Entrevistadores: Asmat Carrión, Roger César – Díaz Florián, Cristhian Alfonso

Entrevistado(a): Mg. Luis Miguel Boy Vásquez.

Edad: 42 Años.

Género: Masculino

Puesto: Docente Universitario

II. Instrucciones:

Leer detenidamente cada interrogante de la presente entrevista y responda desde su experiencia, conocimiento, opinión con claridad y veracidad sus respuestas, debido que, las respuestas consignadas, serán el fundamento para corroborar nuestros objetivos.

OBJETIVO GENERAL: Analizar la necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante las operaciones fraudulentas no reconocidas, Trujillo 2023.

OBJETIVO ESPECÍFICO 02: Examinar las razones por las cuales resulta necesaria la incorporación de mecanismo de protección al consumidor ante operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas.

1. Conoce Ud. ¿Cuáles son algunos de los mecanismos de protección bancaria adoptados frente a las operaciones no reconocidas realizadas en contra de los consumidores en Trujillo?

Bueno, respecto a esta pregunta, uno de los mecanismos de protección más reconocidos contra las operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas es el uso del seguro de tarjeta, el cual contempla la clonación de datos de la tarjeta de crédito y/o débito.

2. Para Ud. ¿Cuáles serían las razones que hacen necesaria la incorporación de mecanismos de protección al consumidor, frente a operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas? Explique.

Al respecto, considero que toda Entidad Bancaria, especialmente el Banco del Estado (Banco de la Nación), deberían asegurar al consumidor que se provea de mecanismos necesarios de protección de sus datos de su tarjeta

de débito, porque los delincuentes informáticos pueden silenciosamente ir utilizando la tarjeta del consumidor sin que éste realice operaciones bancarias.

3. ¿Considera infalible al token digital que emite la entidad bancaria, como mecanismo de protección ante operaciones fraudulentas no reconocidas? Justifique su respuesta.

Debido a una mala experiencia personal, no utilizo ningún token digital, porque no confío en que la entidad bancaria pueda devolver el monto sustraído irregularmente de la cuenta de banco, ya me ha sucedido en mi cuenta que tuve del Banco de la Nación con un supuesto envío de 49 dólares (aproximado 250 soles) a la India, a través de Paypal, dinero que nunca me fue repuesto por la entidad bancaria.

4. ¿Considera que nuestro marco legal, en lo que respecta a protección del consumidor frente a operaciones bancarias no reconocidas, es suficiente? ¿Por qué?

No, considero que es insuficiente y también que Indecopi debería velar por brindar el soporte legal al consumidor, protegiendo sus derechos contra este tipo de atropellos, sin embargo, a pesar de eso dejan solo al consumidor estafado.

OBJETIVO ESPECÍFICO 03: Evaluar una propuesta de mecanismo para la protección bancaria del consumidor ante operaciones no reconocidas.

5. ¿Considera Ud. que, ante el avance tecnológico y la dinamización del mundo bancario, resulta necesario el perfeccionamiento constante de los mecanismos legales que protegen al consumidor? Explique.

Considero que las entidades bancarias deben ser más permisivas con el consumidor, debiendo apoyarlo en todo momento y brindarle el soporte técnico y legal que necesita, sin embargo, hay abandono cuando es estafado o cuando le sustraen dinero y le ponen mil excusas para devolverle el dinero irregularmente sustraído de sus cuentas bancarias.

6. ¿Considera Ud. necesario reforzar los mecanismos de protección bancaria implementados en nuestro ordenamiento jurídico? ¿Por qué?

Es más que necesario que se pueda fortalecer los mecanismos de protección y de esta manera evitar el perjuicio a los consumidores, porque el celular puede haber sido sustraído irregularmente y haber existido

compras no realizadas por el consumidor que lo endeuden, casos ya se han visto demasiados de esta índole.

7. Desde su perspectiva profesional ¿Cuál es el nuevo mecanismo legal que propondría, para dotar de mayor eficacia a nuestro ordenamiento jurídico, en lo que respecta a la protección del consumidor ante operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas? Explique.

Considero que el mecanismo más ideal podría ser que se demore un plazo de 24 a 48 horas para aprobar las operaciones bancarias y/o en todo caso se utilice el reconocimiento facial del consumidor, porque la suplantación de identidad y el uso de la información digital hace muy fácil a los delincuentes informáticos poder apropiarse de la información y cometer los hechos delictivos.



Mg. Abg. Luis Miguel Boy Vásquez
DNI N° 41872594
Telf. 934278674



GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO: “Necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante operaciones fraudulentas no reconocidas, Trujillo - 2023”

III. Datos generales de los investigadores entrevistado(a):

Fecha: 22 de abril de 2024 **Hora:** 12:25 PM.

Lugar: Trujillo.

Entrevistadores: Asmat Carrión, Roger César – Díaz Florián, Cristhian Alfonso

Entrevistado(a): Jeefrey Jhon Mendoza Huarancca.

Edad: 29 **Género:** Masculino

Puesto: Cofundador, socio y abogado en AM Estudio Jurídico.

IV. Instrucciones:

Leer detenidamente cada interrogante de la presente entrevista y responda desde su experiencia, conocimiento, opinión con claridad y veracidad sus respuestas, debido que, las respuestas consignadas, serán el fundamento para corroborar nuestros objetivos.

OBJETIVO GENERAL: Analizar la necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante las operaciones fraudulentas no reconocidas, Trujillo 2023.

OBJETIVO ESPECIFICO 02: Examinar las razones por las cuales resulta necesaria la incorporación de mecanismo de protección al consumidor ante operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas.

1. Conoce Ud. ¿Cuáles son algunos de los mecanismos de protección bancaria adoptados frente a las operaciones no reconocidas realizadas en contra de los consumidores en Trujillo?

Si, las principales medidas de seguridad que adoptan las entidades financieras frente a las operaciones que realicen sus clientes están referidas a la validez de la transacción, monitoreo de operaciones y alertas.

En lo que respecta al primer filtro de seguridad va depender del tipo de transacción que realice el tarjetahabiente, es decir, si se trata de una transacción realizada de manera física o virtual, pues, para cada tipo de transacción se establece determinada medida de seguridad.

Asimismo, en relación a la segunda medida de seguridad referente al monitoreo de operaciones y alertas, las entidades financieras están

obligadas a realizar un permanente monitoreo de las transacciones que realicen sus clientes, ello a fin de detectar aquellas transacciones que sean inusuales al comportamiento del titular de la tarjeta, siendo que en dicho supuesto, deberá proceder con las alertas (llamadas, mensajes de texto, mensajes de WhatsApp, entre otros).

2. Para Ud. ¿Cuáles serían las razones que hacen necesaria la incorporación de mecanismos de protección al consumidor, frente a operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas? Explique.

La principal razón es que dicha problemática a medida que transcurre el tiempo se va incrementando, por lo que, es necesaria la implementación de nuevas medidas de seguridad para disminuir los casos por transacciones no reconocidas. Asimismo, la segunda razón es debido a que hay una afectación a la economía del consumidor, ya que, las transacciones no perjudican a la entidad financiera, sino al consumidor, pues, cuando se efectúan transacciones con una tarjeta débito (cuenta de ahorros), se le afecta al consumidor y no a la entidad financiera, pues, se sustrae dinero desde su cuenta de ahorros. Además, en aquellos casos que se trata de operaciones realizadas con la tarjeta de crédito, también hay una afectación al consumidor, pues, los cargos que se efectúen en la tarjeta de crédito, se procederán a cobrar de manera posterior al titular de la tarjeta (cliente), por lo que, hay una grave afectación en la economía del cliente.

3. ¿Considera infalible al token digital que emite la entidad bancaria, como mecanismo de protección ante operaciones fraudulentas no reconocidas? Justifique su respuesta.

La medida de seguridad "token digital", es uno de los mecanismos de seguridad regulados por diversas entidades financieras; sin embargo, a pesar que ya hace tiempo se ha implementado dicha medida de seguridad, los casos por transacciones no reconocidas siguen incrementando, por lo que, es necesario otros tipos de medidas de seguridad que complementen el token digital.

4. ¿Considera que nuestro marco legal, en lo que respecta a protección del consumidor frente a operaciones bancarias no reconocidas, es suficiente? ¿Por qué?

No es suficiente, pues, los casos denunciados por transacciones no reconocidas ante INDECOP, siguen incrementando, por lo que, el marco

legal debe ser mejorado para disminuir los casos por transacciones no reconocidas.

OBJETIVO ESPECIFICO 03: Evaluar una propuesta de mecanismo para la protección bancaria del consumidor ante operaciones no reconocidas.

5. ¿Considera Ud. que, ante el avance tecnológico y la dinamización del mundo bancario, resulta necesario el perfeccionamiento constante de los mecanismos legales que protegen al consumidor? Explique.

Si, es totalmente necesario que los mecanismos de seguridad implementados por las entidades financieras sean mejorados de manera permanente, pues, debido al avance tecnológico, los consumidores en la actualidad pueden acceder a productos financieros sin la necesidad de tener que concurrir de manera física a las oficinas de las entidades financieras, ya que, desde el aplicativo móvil, que la mayoría de entidades financieras tienen implementado, se puede acceder a préstamos efectivos, tarjetas de crédito y otros productos financieros, por lo que, es necesario que antes de otorgar un producto financiero, se adopten todas las medidas de autenticación, ello con la finalidad de perjudicar al titular del producto financiero, pues, la mayoría de casos por transacciones no reconocidas son efectuadas por disposición en efectivo de manera virtual de la tarjeta de crédito del tarjetahabiente.

6. ¿Considera Ud. necesario reforzar los mecanismos de protección bancaria implementados en nuestro ordenamiento jurídico? ¿Por qué?

Si, es necesario que los mecanismos de seguridad ya implementados por las entidades financieras sean mejorados, como, por ejemplo, EL BANCO BBVA, para efectuar transacciones por internet ha implementado el código de seguridad CVV dinámico, es decir, que por cada transacción cambia dicho código de seguridad, por lo que, si una tercera persona tiene acceso a la tarjeta de crédito, ya sea por hurto, robo o extravío, no podrá realizar una transacción de manera virtual, pues, para efectuar una compra por internet, no solo es necesario consignar los 16 dígitos de la tarjeta, el nombre del titular de la tarjeta, sino que también el código CVV que aparece en el reverso de la tarjeta, empero, con la medida mejorada por parte de BANCO BBVA, no se podrá acceder a dicha información, pues, dicho código se genera desde el celular y varía por cada transacción. Cabe precisar que lo mismo no sucede con otras tarjetas de crédito de otras entidades

financieras.

7. Desde su perspectiva profesional ¿Cuál es el nuevo mecanismo legal que propondría, para dotar de mayor eficacia a nuestro ordenamiento jurídico, en lo que respecta a la protección del consumidor ante operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas? Explique.

Para las transacciones efectuadas a través por internet, específicamente las transacciones de compra por internet, se debe regular que el código CVV sea dinámico, para que de esa manera, si una tercera persona tiene acceso a la tarjeta de crédito o débito, no pueda realizar la compra solo con los datos que aparecen en el plástico, ello evitará que terceras personas puedan realizar compras por internet con la tarjeta, pues, no podrán tener acceso a todos los datos que son necesarios para una compra por internet.

Por otro lado, en cuanto a las transacciones realizadas de manera física (retiros en cajero), se debería implementar una alerta inmediata al cliente de la transacción que se pretende efectuar, ya sea a través de una llamada o mensaje de texto, no solo cuando se ha efectuado la transacción de retiro, sino desde que se introduce la tarjeta al cajero, para que de esa manera, el cliente pueda tener conocimiento inmediato que con su tarjeta se realizará una transacción financiera, ello con la finalidad de que pueda adoptar las acciones inmediatas.

Finalmente, debería existir una mayor fiscalización en la medida de prevención referente al monitoreo y alertas que debe adoptar todas las entidades financieras, pues, en los casos por transacciones no reconocidas denunciadas ante INDECOPI, la mayoría de entidades financieras nunca informa sobre las medidas que se aplican respecto del monitoreo y alertas, por lo que, con la finalidad de mejorar dicha medida de prevención, es necesario que haya una fiscalización por parte de LA SBS E INDECOPI.



FIRMA DEL ENTREVISTADO
DNI: 48373032
TELEFONO: 944180 054

Sonido original para músicos: desactivado



Cristhian Díaz Florián



Roger Asmatc



Jee fry Mendoza

GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO: “Necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante operaciones fraudulentas no reconocidas, Trujillo - 2023”

V. Datos generales de los investigadores entrevistado(a):

Fecha: 23/04/2023 **Hora:** 5.20pm

Lugar: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Entrevistadores: Asmat Carrión, Roger César – Díaz Florián, Cristhian Alfonso

Entrevistado: Doctor en Derecho, Antonio Antay Bolaños

Edad: 60 **Género:** Masculino

Puesto: Docente de Derecho del consumidor a tiempo parcial en la Universidad César Vallejo-Trujillo.

VI. Instrucciones:

Leer detenidamente cada interrogante de la presente entrevista y responda desde su experiencia, conocimiento, opinión con claridad y veracidad sus respuestas, debido que, las respuestas consignadas, serán el fundamento para corroborar nuestros objetivos.

OBJETIVO GENERAL: Analizar la necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante las operaciones fraudulentas no reconocidas, Trujillo 2023.

OBJETIVO ESPECIFICO 02: Examinar las razones por las cuales resulta necesaria la incorporación de mecanismo de protección al consumidor ante operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas.

1. Conoce Ud. ¿Cuáles son algunos de los mecanismos de protección bancaria adoptados frente a las operaciones no reconocidas realizadas en contra de los consumidores en Trujillo?

Iniciar el trámite ante la autoridad competente, en este caso el Indecopi, mediante una denuncia administrativa sobre no reconocimiento de deuda.

2. Para Ud. ¿Cuáles serían las razones que hacen necesaria la incorporación de mecanismos de protección al consumidor, frente a operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas? Explique.

Para mí, no es necesario mayores especificaciones, ya que la legislación bancaria y los mecanismos de defensa del Consumidor hasta el momento, a mi juicio, están cumpliendo con la tutela del consumidor en este aspecto.

3. ¿Considera infalible al token digital que emite la entidad bancaria, como

mecanismo de protección ante operaciones fraudulentas no reconocidas?
Justifique su respuesta.

En principio, nada es absoluto, por lo que no podríamos aventurarnos a hablar de lo infalible. Por lo que opino que, los mecanismos electrónicos de control o de seguridad digital, otorgan seguridad en las transacciones comerciales a través de medios electrónicos; sin embargo, considero que existe otro factor a analizar para poder analizar el tema de manera holística, y es lo referido a la cultura de consumo del consumidor, que influye en cierta medida a aumentar los riesgos de fraude cibernético en las transacciones comerciales, porque este último, también debe de adoptar una cultura de la ciberseguridad, utilizando por su parte mecanismos que dificulten en cierta medida el intento de fraude en las transacciones comerciales a través de medios electrónicos.

4. ¿Considera que nuestro marco legal, en lo que respecta a protección del consumidor frente a operaciones bancarias no reconocidas, es suficiente?
¿Por qué?

Considero que sí, por las opiniones vertidas en los acápites precedentes.

OBJETIVO ESPECIFICO 03: Evaluar una propuesta de mecanismo para la protección bancaria del consumidor ante operaciones no reconocidas.

5. ¿Considera Ud. que, ante el avance tecnológico y la dinamización del mundo bancario, resulta necesario el perfeccionamiento constante de los mecanismos legales que protegen al consumidor? Explique.

Considero que no perjudica, ir actualizando y mejorando la actual regulación que se viene aplicando para brindar mayor seguridad jurídica en las transacciones comerciales a través de la informática y la telemática y, en general de las transacciones a través de la Internet. Toda legislación es siempre dinámica y cambiante que vaya de la mano con el hecho social, adaptándose a los cambios sociales y tecnológicos.

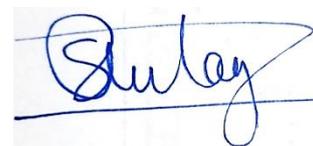
6. ¿Considera Ud. necesario reforzar los mecanismos de protección bancaria implementados en nuestro ordenamiento jurídico? ¿Por qué?

Considero que más que reforzar los mecanismos de protección bancaria implementados en nuestro ordenamiento jurídico, debemos de buscar la forma de apoyar e incentivar que las entidades bancarias y financieras, continúen desarrollando la tecnología necesaria para combatir el fraude en el comercio electrónico. Sin perjuicio de revisar nuestra actual legislación y

de ser necesario reforzarla con propuestas técnicas de expertos en ciberseguridad.

7. Desde su perspectiva profesional ¿Cuál es el nuevo mecanismo legal que propondría, para dotar de mayor eficacia a nuestro ordenamiento jurídico, en lo que respecta a la protección del consumidor ante operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas? Explique.

Más que proponer un nuevo mecanismo legal, yo soy de la opinión de que se debe de difundir una cultura de consumo que permita conocer más abiertamente cómo funciona el comercio electrónico y cuáles son sus ventajas, desventajas y riesgos, ya que los consumidores carecen de información suficiente acerca de cómo funcionan estos mecanismos de seguridad y cómo afrontar estas nuevas circunstancias económicas y comerciales del nuevo milenio, uno de esos mecanismos que podrían difundirse podría ser el uso de la firma electrónica, que permitiría otorgar mayor seguridad jurídica a las transacciones comerciales (aunque podrían encarecer muy probablemente, los costos de transacción); esta herramienta ya cuenta con una serie de mecanismos de ciberseguridad como la utilización de la clave privada y la clave pública, que otorgan seguridad jurídica y no repudio a dicha transacción en aplicación de sus principios de Autenticidad, Integridad, Confidencialidad, No repudio, entre otros. Todo ello porque el comercio electrónico y el uso de plataformas digitales que ha tenido su auge en la última pandemia (ya que no es nuevo), ha venido para quedarse y multiplicar las opciones de desarrollo comercial en el mercado.



FIRMA DEL ENTREVISTADO
DNI: 08853814
TELEFONO: 951015631



GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO: “Necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante operaciones fraudulentas no reconocidas, Trujillo - 2023”

VII. Datos generales de los investigadores entrevistado(a):

Fecha: 23/04/2023

Hora: 16:00

Lugar: Ori La Libertad

Entrevistadores: Asmat Carrión, Roger César – Díaz Florián, Cristhian Alfonso

Entrevistado(a): Anthony Frank Escobedo Plasencia

Edad: 26

Género: Masculino

Puesto: Abogado- Indecopi

VIII. Instrucciones:

Leer detenidamente cada interrogante de la presente entrevista y responda desde su experiencia, conocimiento, opinión con claridad y veracidad sus respuestas, debido que, las respuestas consignadas, serán el fundamento para corroborar nuestros objetivos.

OBJETIVO GENERAL: Analizar la necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante las operaciones fraudulentas no reconocidas, Trujillo 2023.

OBJETIVO ESPECIFICO 02: Examinar las razones por las cuales resulta necesaria la incorporación de mecanismo de protección al consumidor ante operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas.

1. Conoce Ud. ¿Cuáles son algunos de los mecanismos de protección bancaria adoptados frente a las operaciones no reconocidas realizadas en contra de los consumidores en Trujillo?

Existen mecanismos de protección como el envío de mensajes de texto, al número de los usuarios alertando sobre la existencia de consumos inusuales o transacciones inusuales, o remisión de correos electrónicos a las direcciones proporcionadas por los consumidores

2. Para Ud. ¿Cuáles serían las razones que hacen necesaria la incorporación de mecanismos de protección al consumidor, frente a operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas? Explique.

Básicamente la razón esencial es que al haber una relación de consumo establecida entre el proveedor (banco) y consumidor, debe de procurarse que las expectativas de los usuarios en el marco de dicha relación

contractual se vean satisfechas, para lo cual resulta indispensable implementar mecanismos de seguridad adecuados, más aún ante los constantes usos de los mecanismos de compras virtuales.

3. ¿Considera infalible al token digital que emite la entidad bancaria, como mecanismo de protección ante operaciones fraudulentas no reconocidas? Justifique su respuesta.

Claro, es un mecanismo bastante saludable para evitar dichas situaciones, sin embargo, considero que no basta con emplear ello sino otros mecanismos más, por ejemplo, se presentan situaciones en las que al ser consumos menores a un importe de 100 soles me parece, únicamente basta con que el portador de la tarjeta la facilite para que, mediante una máquina en un establecimiento, se pueda debitar de la tarjeta del consumidor afectado.

4. ¿Considera que nuestro marco legal, en lo que respecta a protección del consumidor frente a operaciones bancarias no reconocidas, es suficiente? ¿Por qué?

Considero que no, por el contrario, en el ánimo de brindar mayores mecanismos de disposición del dinero a los ahorristas, en ocasiones se conduce a hacerlos muy vulnerables ante la no adopción de medidas de seguridad, lo cual ahuyenta a habilitar los mecanismos de las compras virtuales en ocasiones, ante el temor de facilitar dichas situaciones

OBJETIVO ESPECIFICO 03: Evaluar una propuesta de mecanismo para la protección bancaria del consumidor ante operaciones no reconocidas.

5. ¿Considera Ud. que, ante el avance tecnológico y la dinamización del mundo bancario, resulta necesario el perfeccionamiento constante de los mecanismos legales que protegen al consumidor? Explique.

Sí en efecto, como se expuso anteriormente ante la implementación y la facilitación de estos mecanismos reviste vital importancia, la implementación de parte de los mismos proveedores de mecanismos en pro de evitar estas situaciones y de igual forma, juega un papel preponderante el papel de los poderes del estado, para implementar mecanismos legales que coadyuven a su protección, así como que las instituciones competentes establezcan procedimientos céleres y respeten la normativa al respecto.

6. ¿Considera Ud. necesario reforzar los mecanismos de protección bancaria implementados en nuestro ordenamiento jurídico? ¿Por qué?

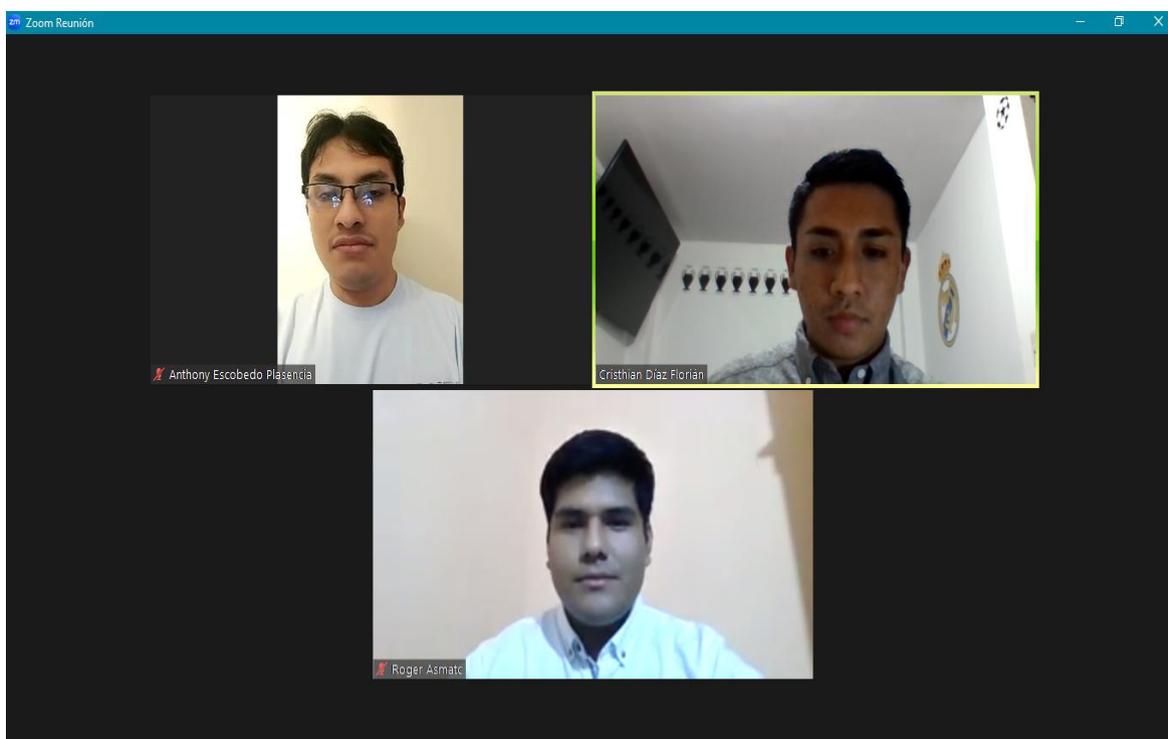
Sí porque la implementación de dichas prácticas incentivaría a las personas a contratar productos o servicios bancarios y de igual forma, se tendría un mecanismo de satisfacción al ciudadano desde la visión de los bancos.

7. Desde su perspectiva profesional ¿Cuál es el nuevo mecanismo legal que propondría, para dotar de mayor eficacia a nuestro ordenamiento jurídico, en lo que respecta a la protección del consumidor ante operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas? Explique.

Se debería implementar mecanismos como huella digital o reconocimiento facial ante operaciones realizadas mediante comercio electrónico ante los proveedores.



FIRMA DEL ENTREVISTADO
DNI:70664887
TELEFONO:951177617



GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO: “Necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante operaciones fraudulentas no reconocidas, Trujillo - 2023”

IX. Datos generales de los investigadores entrevistado(a):

Fecha: 23/04/2023 **Hora:** 4.15pm

Lugar: INDECOPI

Entrevistadores: Asmat Carrión, Roger César – Díaz Florián, Cristhian Alfonso

Entrevistado: Gustavo Adolfo, Ayón Aguirre

Edad: 60 **Género:** Masculino

Puesto: Docente de Derecho del consumidor a tiempo parcial en la Universidad César Vallejo-Trujillo y jefe del órgano de procedimiento sumarísimo de Indecopi.

X. Instrucciones:

Leer detenidamente cada interrogante de la presente entrevista y responda desde su experiencia, conocimiento, opinión con claridad y veracidad sus respuestas, debido que, las respuestas consignadas, serán el fundamento para corroborar nuestros objetivos.

OBJETIVO GENERAL: Analizar la necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante las operaciones fraudulentas no reconocidas, Trujillo 2023.

OBJETIVO ESPECIFICO 02: Examinar las razones por las cuales resulta necesaria la incorporación de mecanismo de protección al consumidor ante operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas.

1. Conoce Ud. ¿Cuáles son algunos de los mecanismos de protección bancaria adoptados frente a las operaciones no reconocidas realizadas en contra de los consumidores en Trujillo?

Primero debemos de referirnos a la norma que establece cuales son las respuestas inmediatas frente a operaciones que se podrían sospechar que son sospechosas, la respuesta es que la propia norma a previsto que la entidad financiera es que se contacte inmediatamente con el consumidor para hacerle presente que se está realizando una operación, o que el propio banco pueda bloquear la tarjeta temporalmente o en el peor de los casos cancelar la tarjeta para que no se continúe realizando más operaciones con cargos al titular. Asimismo, las entidades financieras tienen la obligación de tener un número para que el consumidor pueda llamar las 24 horas para

alertar a la entidad bancaria y poder bloquear inmediatamente la tarjeta.

2. Para Ud. ¿Cuáles serían las razones que hacen necesaria la incorporación de mecanismos de protección al consumidor, frente a operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas? Explique.

El permanente estado de vulnerabilidad del consumidor por lo que va incrementando las operaciones no reconocidas, así como la consecuente falta de recursos para probar determinadas situaciones, exige que pueda introducirse algunas reformas normativas de cara a fortalecer la protección al consumidor, ya que no existen muchas normas referidas a la protección del titular.

3. ¿Considera infalible al token digital que emite la entidad bancaria, como mecanismo de protección ante operaciones fraudulentas no reconocidas? Justifique su respuesta.

El Token es una de las medidas para confirmar una transacción, está vinculado a un sistema de seguridad que esta enlazado con el DNI, cuyos dígitos cambian cada minuto por lo tanto hacen más segura la transacción. Pero eso es en cuanto a la transacción misma porque recordemos que una cosa es la validez de la transacción y otra cosa es a la validación sospechosa e inusual y esto me refiero a que una transacción se puede realizar mediante el token, pero si son tres operaciones que no corresponden al consumo habitual del cliente es una operación no reconocida. Por lo tanto, no considero infalible a este mecanismo, pues la realidad evidencia las carencias y debilidades que presenta.

4. ¿Considera que nuestro marco legal, en lo que respecta a protección del consumidor frente a operaciones bancarias no reconocidas, es suficiente? ¿Por qué?

Definitivamente no podemos decir que algo es suficiente porque siempre hay algo permanente a mejorar, porque lo que tenemos no es suficiente y eso queda demostrado con la cantidad de reclamos y denuncias que se ingresa, y ello es porque hay una preocupación por mejorar, si uno ve el problema que se va incrementando es porque algo no está funcionando bien. No es suficiente lo que tenemos hay otros mecanismos de cara a que las entidades vallan mejorando a favor del consumidor.

OBJETIVO ESPECIFICO 03: Evaluar una propuesta de mecanismo para la protección bancaria del consumidor ante operaciones no reconocidas.

5. ¿Considera Ud. que, ante el avance tecnológico y la dinamización del mundo bancario, resulta necesario el perfeccionamiento constante de los mecanismos legales que protegen al consumidor? Explique.

Si, definitivamente en particular las modalidades tradicionales cada vez van quedando en el camino y hay nuevas formas de realizar transacciones como yape, plin o las billeteras virtuales permiten hacer operaciones de otro tipo, allí nos enfrentamos a otro problema pues sería necesario la comprensión en dicha especie pues los bancos van creando para que las operaciones sean más rápidas, pero precisamente a la par debe de ser seguro pues la mejora debe de ir acompañado con la seguridad de este.

6. ¿Considera Ud. necesario reforzar los mecanismos de protección bancaria implementados en nuestro ordenamiento jurídico? ¿Por qué?

Si, es necesario reforzar los mecanismos de protección bancaria e implementar en el ámbito jurídico, existe la figura del defensor del cliente financiero en las entidades bancarias, pero lamentablemente nadie lo menciona, se supone que debería ser el primer filtro que un cliente debería de acudir al defensor para que sea el contacto directo, sin embargo, es muy poca utilizada dicha figura, ello debería de mejorar para determinar el problema y así no se agrande.

7. Desde su perspectiva profesional ¿Cuál es el nuevo mecanismo legal que propondría, para dotar de mayor eficacia a nuestro ordenamiento jurídico, en lo que respecta a la protección del consumidor ante operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas? Explique.

Bueno hay varias, no se trata de mejorar un artículo si no todo el sistema (bancos, normas, Indecopi); podemos incluir una modificación normativa que le haga recuperar la fuerza a Indecopi para sancionar conductas que atenta contra el consumidor, que sería reformular o replantear la figura del allanamiento, si bien es cierto el allanamiento se incorporó para una solución pronta pero esto ha generado que las empresas se allanen en el procedimiento, no logrando satisfacer al consumidor pues muchas entidades financieras esperan una resolución por parte de Indecopi para después

allanarse no logrando obtener una amonestación o sanción, lo que genera una especie de impunidad pues las entidades bancarias no solucionan de manera rápida ya que muchas veces esperan a que el consumidor denuncie para después allanarse.



FIRMA DEL ENTREVISTADO
DNI: 40975018
TELEFONO: 966965200



GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO: “Necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante operaciones fraudulentas no reconocidas, Trujillo - 2023”

Datos generales de los investigadores entrevistado(a): Fecha: 14 de mayo del 2024

Hora: 09:50 am.

Lugar: calle Micaela Bastidas 242, Urb. Alto Mochica – Trujillo

Entrevistadores: Asmat Carrión, Roger César – Díaz Florián, Cristhian Alfonso

Entrevistado(a): José Manuel Acosta Aguilar.

Edad: 34 años.

Género: Masculino. **Puesto:** Cofundador, socio y abogado en AM Estudio Jurídico.

Instrucciones:

Leer detenidamente cada interrogante de la presente entrevista y responda desde su experiencia, conocimiento, opinión con claridad y veracidad sus respuestas, debido que, las respuestas consignadas, serán el fundamento para corroborar nuestros objetivos.

OBJETIVO GENERAL: Analizar la necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante las operaciones fraudulentas no reconocidas, Trujillo 2023.

OBJETIVO ESPECIFICO 02: Examinar las razones por las cuales resulta necesaria la incorporación de mecanismo de protección al consumidor ante operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas.

1. Conoce Ud. ¿Cuáles son algunos de los mecanismos de protección bancaria adoptados frente a las operaciones no reconocidas realizadas en contra de los consumidores en Trujillo?

Si tengo conocimiento. Dentro del ordenamiento jurídico vigente (en Trujillo y a nivel nacional) existen mecanismos de protección al consumidor (frente a transacciones bancarias y otros consumos) de dos tipos, “ex ante” y “ex post”.

Los mecanismos de protección “ex ante” son los que se aplican antes de las operaciones bancarias o durante la materialización de las mismas, por ejemplo: la información pertinente al consumidor antes de suscribir un contrato, adecuado acceso a las plataformas móviles de productos financieros, la posibilidad de bloquear tarjetas, entre otros.

Los mecanismos de protección “ex post” son los que se aplican luego de las operaciones bancarias, por ejemplo: envío de correo electrónico al consumidor con la información de cada operación, envío de mensaje de texto, análisis de habitualidad de consumo por parte del proveedor para validar o bloquear las operaciones (que están en tránsito de materialización), las denuncias de los consumidores ante el Indecopi y las investigaciones de oficio de parte de la autoridad, entre otros.

Lo importante es determinar en la situación que se encuentra el país y la economía nacional, cuál de los mecanismos corresponde fortalecer, con miras al desarrollo económico y crecimiento constante; los mecanismos “ex ante”, los “ex post”, o ambos.

2. Para Ud. ¿Cuáles serían las razones que hacen necesaria la incorporación de mecanismos de protección al consumidor, frente a operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas? Explique.

Especifico tres razones:

- a) Razón de seguridad jurídica: el consumidor al verse protegido por el sistema normativo y el ordenamiento jurídico en general, se sentirá con la seguridad de ir al mercado y consumir (consumos bancarios), con la tranquilidad de poder accionar legalmente en determinada circunstancia, para la defensa de sus derechos.
- b) Razón económica: si tenemos un mercado con consumidores más seguros y protegidos, tendremos mayor dinámica económica y eso mejora la situación del país y de los ciudadanos.
- c) Razón de legitimidad: si los agentes en el mercado, se sienten protegidos o con instrumentos legales de protección que sean efectivos y tengan resultados, sentirán que el Derecho está vigente, que es legítimo.

3. ¿Considera infalible al token digital que emite la entidad bancaria, como mecanismo de protección ante operaciones fraudulentas no reconocidas? Justifique su respuesta.

Considero que no existe algún mecanismo de protección al consumidor que sea "infalible", por supuesto, el token digital está incluido.

Considero que estos mecanismos pueden ir mejorando y reduciendo porcentualmente el impacto negativo de las operaciones no reconocidas o fraudulentas (y otros) en contra de los consumidores.

El desarrollo económico es muy veloz para pretender ser controlado por el Derecho (que usualmente llega tarde a las realidades fácticas), por ello, creo que un propósito efectivo y que puede ayudarnos mucho es enfocar la ciencia del Derecho no hacia regularlo todo, sino hacia crear los incentivos adecuados en los agentes del mercado (consumidores, proveedores y el Estado).

4. ¿Considera que nuestro marco legal, en lo que respecta a protección del consumidor frente a operaciones bancarias no reconocidas, es suficiente? ¿Por qué?

Considero que no es suficiente, principalmente porque no se está evaluando los incentivos que genera nuestro sistema, para evitar conductas no deseadas, en el futuro. Prioritariamente nuestro sistema se basa en la regulación, fiscalización y castigo del mal comportamiento en el mercado, pero nos olvidamos del estudio y generación de incentivos adecuados (a través de resoluciones finales, sentencias, y otros).

OBJETIVO ESPECIFICO 03: Evaluar una propuesta de mecanismo para la protección bancaria del consumidor ante operaciones no reconocidas.

5. ¿Considera Ud. que, ante el avance tecnológico y la dinamización del mundo bancario, resulta necesario el perfeccionamiento constante de los mecanismos legales que protegen al consumidor? Explique.

Considero que ningún mecanismo llegará a ser perfecto, por el simple hecho que la dinámica económica es tan diferente a la dinámica del Derecho, que siempre este último llegará tarde.

Además, considero que los mecanismos legales de protección al consumidor, deben actualizarse constantemente, estar atentos a los cambios económicos, no para regularlo o fiscalizarlo todo (esto sería, económicamente imposible – los costos superan el beneficio), sino más bien para generar incentivos adecuados en el mercado.

Necesitamos mejorar siempre nuestros mecanismos “ex ante” y “ex post”.

6. ¿Considera Ud. necesario reforzar los mecanismos de protección bancaria implementados en nuestro ordenamiento jurídico? ¿Por qué?

Considero que ese “reforzamiento” o “mejoramiento” de los mecanismos, debe observar dos realidades: que la protección al consumidor es fundamental, y que el mercado sirve para dinamizar la economía y no podemos paralizar esa dinámica con instrumentos legales ineficientes.

Si tenemos en cuenta esos dos aspectos, los mecanismos en la protección del consumidor, relacionado con operaciones y transacciones bancarias, serán eficientes y respetarán la naturaleza deontológica y económica de las operaciones ya señaladas.

7. Desde su perspectiva profesional ¿Cuál es el nuevo mecanismo legal que propondría, para dotar de mayor eficacia a nuestro ordenamiento jurídico, en lo que respecta a la protección del consumidor ante operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas? Explique.

Desde mi punto de vista, no pienso en un nuevo mecanismo en específico, sino en el mejoramiento de los ya existentes. Desde la capacitación de los agentes económicos (consumidores, trabajadores de bancos, funcionarios de bancos, etc.) en materia de Derecho del Consumidor, sería fundamental.

Considero que los mecanismos “ex post” respetan más la naturaleza doble que tiene el mercado: la protección al consumidor, y la dinámica económica sin instrumentos legales ineficientes. Además, recomiendo que la valoración de un instrumento legal para la protección al consumidor, deba ser sometido antes de su vigencia a un análisis económico pertinente, que determine si los beneficios de estos nuevos mecanismos generan, justificarían sus costos.

Finalmente comparto una definición personal sobre Derecho: “El Derecho es un sistema de regulación de conductas a través de normativas, pero fundamentalmente también es un sistema generador de incentivos que golpean como vectores en las conciencias de los ciudadanos y agentes en el mercado, e incentivan sus comportamientos”.



.....
José Manuel Acosta Aguilar
ABOGADO
CALL 9683

FIRMA DEL ENTREVISTADO
DNI: 46160439
TELEFONO: 970341906



GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO: “Necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante operaciones fraudulentas no reconocidas, Trujillo - 2023”

XI. Datos generales de los investigadores entrevistado(a):

Fecha: 22 de abril de 2024 **Hora:** 12:25 PM.

Lugar: Trujillo.

Entrevistadores: Asmat Carrión, Roger César – Díaz Florián, Cristhian Alfonso

Entrevistado(a): Gueyvi Yanet Jiménez Saba.

Edad: 46 **Género:** Femenino

Puesto: Abogada y docente universitaria.

XII. Instrucciones:

Leer detenidamente cada interrogante de la presente entrevista y responda desde su experiencia, conocimiento, opinión con claridad y veracidad sus respuestas, debido que, las respuestas consignadas, serán el fundamento para corroborar nuestros objetivos.

OBJETIVO GENERAL: Analizar la necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante las operaciones fraudulentas no reconocidas, Trujillo 2023.

OBJETIVO ESPECIFICO 02: Examinar las razones por las cuales resulta necesaria la incorporación de mecanismo de protección al consumidor ante operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas.

1. Conoce Ud. ¿Cuáles son algunos de los mecanismos de protección bancaria adoptados frente a las operaciones no reconocidas realizadas en contra de los consumidores en Trujillo?

Si, las primordiales medidas de seguridad que adoptan los bancos ante operaciones que realicen sus propios clientes son las que están referidas a la validez de la transacción, monitoreo de las operaciones bancarias y notificaciones de alertas.

En cuanto a la primera medida referida a la validez, ésta va depender del tipo de operación que realice el consumidor o el tarjetahabiente, puesto que, la operación puede ejecutarse tanto de manera física como virtual, siendo el caso que para cada una de ellas se establece una determinada medida de seguridad; en el caso de operación virtual requieren el ingreso

de datos de la tarjeta, clave secreta y/o clave token; mientras que en la operación física se requiere la presentación física de la tarjeta, valga la redundancia y la identificación y/o firma del titular de la tarjeta.

Asimismo, con relación a la segunda medida de seguridad concerniente al monitoreo de operaciones y alertas, las instituciones financieras están obligadas a monitorear de forma permanente las transacciones que realiza cada uno de sus clientes; identificando así su habitualidad como consumidor, con la finalidad de identificar transacciones que no sean afines a su comportamiento, de ser el caso que identifiquen una operación inusual, deben proceder con las notificaciones de alertas, ya sea mediante correos, llamadas, mensajes de texto, etc., o en su defecto, bloquear de forma preventiva la tarjeta de crédito o débito, ante supuestas operaciones inusuales o con particularidades fraudulentas.

2. Para Ud. ¿Cuáles serían las razones que hacen necesaria la incorporación de mecanismos de protección al consumidor, frente a operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas? Explique.

A mi parecer la única razón que existe y que resulta ser más que suficiente, es que la problemática de operaciones no reconocidas o fraudulentas se ha tornado una práctica habitual que afecta directamente a los consumidores; ya que, en lugar de que éstos se sientan seguros usando tarjetas de crédito o débito; muchas veces para evitar andar con dinero en efectivo, no encuentran ningún tipo de respaldo ante las operaciones que no reconocen; incrementándose día a día éste tipo de casos, por lo que resulta necesario que se implementen nuevas medidas de seguridad; ya que el principal afectado es el consumidor, que se ve obligado a asumir el pago de esas transacciones no reconocidas frente a la entidad financiera o de ser el caso, se quedan sin dinero en su cuenta de ahorros.

3. ¿Considera infalible al token digital que emite la entidad bancaria, como mecanismo de protección ante operaciones fraudulentas no reconocidas? Justifique su respuesta.

Si bien el “token digital”, es uno de los mecanismos de seguridad regulados por algunos bancos; que en su momento pudo mitigar la problemática; considero que a la fecha ya no una medida tan segura;

puesto que, se sigue incrementando considerablemente los casos por transacciones no reconocidas, por lo que se necesitaría otras medidas adicionales.

4. ¿Considera que nuestro marco legal, en lo que respecta a protección del consumidor frente a operaciones bancarias no reconocidas, es suficiente? ¿Por qué?

No, pues se sigue acrecentando los casos denunciados por operaciones no reconocidas ante INDECOPI, por lo que, se necesita medidas de seguridad idóneas y una reforma del marco legal con sanciones drásticas que persuadan a las entidades financieras en invertir en la implementación de medidas de seguridad.

OBJETIVO ESPECIFICO 03: Evaluar una propuesta de mecanismo para la protección bancaria del consumidor ante operaciones no reconocidas.

5. ¿Considera Ud. que, ante el avance tecnológico y la dinamización del mundo bancario, resulta necesario el perfeccionamiento constante de los mecanismos legales que protegen al consumidor? Explique.

Si, pues gracias a los avances tecnológicos las entidades financieras han reducido significativamente las brechas de acceder a algún producto financiero, ya sea prestamos, disposición en efectivo, adelanto de sueldo, tarjetas de crédito y hasta apertura de cuentas de ahorros; no obstante, estos avances deben de ir de la mano con un mejoramiento de mecanismos; es por ello que resulta necesario e indispensable que constantemente se actualice y mejore los mecanismos de legales y de seguridad, con la finalidad de evitar perjudicar al consumidor.

6. ¿Considera Ud. necesario reforzar los mecanismos de protección bancaria implementados en nuestro ordenamiento jurídico? ¿Por qué?

Efectivamente resulta necesario que los mecanismos de seguridad ya implementados por las entidades financieras sean reforzados; ya que así disminuirá los casos por transacciones no reconocidas y no se perjudicarán a los consumidores; no obstante, todo depende que las entidades financieras refuercen sus mecanismos; así como, lo hizo el Banco Continental, de brindar tarjetas de crédito y débito a sus clientes sin consignar los 16 dígitos de ésta y generando claves dinámicas distintas vía aplicativo para transacciones virtuales.

7. Desde su perspectiva profesional ¿Cuál es el nuevo mecanismo legal que propondría, para dotar de mayor eficacia a nuestro ordenamiento jurídico, en lo que respecta a la protección del consumidor ante operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas? Explique.

Desde mi punto de vista considero que el mecanismo que podrían optar las entidades bancarias es que se contemple el reconocimiento facial y/o huella digital del consumidor (titular), y trabaje conjuntamente con la clave personal, asimismo, se debería de exigir mayor fiscalización por parte de las entidades competentes (INDECOPI, SBS) a fin de que el personal que contrate las entidades bancarias pasen por filtros para mejorar la prevención; ya que, puede darse el caso que el personal a cargo de los bancos sustraen datos personales con la finalidad de realizar una operación fraudulenta no reconocida.



FIRMA DEL ENTREVISTADO

DNI: 80398846

TELEFONO: 941172313



GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO: “Necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante operaciones fraudulentas no reconocidas, Trujillo - 2023”

XIII. Datos generales de los investigadores entrevistado(a):

Fecha: 18-05-2024 **Hora:** 10:51 am

Lugar: Trujillo.

Entrevistadores: Asmat Carrión, Roger César – Díaz Florián, Cristhian Alfonso

Entrevistado(a): Yajaira Vargas Rodríguez

Edad: 31 años. **Género:** Femenina

Puesto: Abogada independiente.

Instrucciones:

Leer detenidamente cada interrogante de la presente entrevista y responda desde su experiencia, conocimiento, opinión con claridad y veracidad sus respuestas, debido que, las respuestas consignadas, serán el fundamento para corroborar nuestros objetivos.

OBJETIVO GENERAL: Analizar la necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante las operaciones fraudulentas no reconocidas, Trujillo 2023.

OBJETIVO ESPECIFICO 02: Examinar las razones por las cuales resulta necesaria la incorporación de mecanismo de protección al consumidor ante operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas.

1. Conoce Ud. ¿Cuáles son algunos de los mecanismos de protección bancaria adoptados frente a las operaciones no reconocidas realizadas en contra de los consumidores en Trujillo?

Tengo entendido, que existen mecanismos como el monitorio además de los correos o mensajes de textos que alertan a los usuarios cada vez que se realiza alguna operación bancaria desde algunas desde sus cuentas, esto siempre y cuando estén vinculas a su número de celular o correo electrónico del usuario.

2. Para Ud. ¿Cuáles serían las razones que hacen necesaria la incorporación de mecanismos de protección al consumidor, frente a operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas? Explique.

Definitivamente, las razones que hacen necesaria la incorporación de mecanismos de esta índole son para frenar e identificar a los delincuentes que a través de hacks o mecanismos ilícitos, buscan apoderarse del dinero de sus víctimas. Además de que las entidades bancarias no someten a filtros al contratar a un trabajador por ello se ve la escasez del deber del monitorio y del sistema informático.

3. ¿Considera infalible al token digital que emite la entidad bancaria, como mecanismo de protección ante operaciones fraudulentas no reconocidas? Justifique su respuesta.

Nunca he usado el token digital, sin embargo, la criminalidad, siempre está tratando de vulnerar todo tipo de mecanismo con tal de realizar su cometido, creo que todo medio digital de transacción de dinero es vulnerable ante cualquier tipo de hackeo.

4. ¿Considera que nuestro marco legal, en lo que respecta a protección del consumidor frente a operaciones bancarias no reconocidas, es suficiente? ¿Por qué?

El tema no es el marco legal, en mi opinión, ya que el principal problema es la prevención ya que el banco tiene el deber de informar además de brindar seguridad a fin de evitar que se hagan este tipo de operaciones bancarias no reconocidas.

OBJETIVO ESPECIFICO 03: Evaluar una propuesta de mecanismo para la protección bancaria del consumidor ante operaciones no reconocidas.

5. ¿Considera Ud. que, ante el avance tecnológico y la dinamización del mundo bancario, resulta necesario el perfeccionamiento constante de los mecanismos legales que protegen al consumidor? Explique.

Sí, el avance tecnológico a su vez que el derecho deben de están en constante evolución por ende el banco debe de tomar medidas a fin de proteger todo tipo de vulnerabilidades a los bienes de protección jurídica y así no existan vacíos legales, para determinada conducta ilícita y resguardar el patrimonio del consumidor.

6. ¿Considera Ud. necesario reforzar los mecanismos de protección bancaria implementados en nuestro ordenamiento jurídico? ¿Por qué?

Por supuesto que sí, dado que tengo entendido, que los bancos te brindan transparencia seguridad en tu fondo de patrimonio, sin embargo, cuando

quieres realizar un depósito o retirar dinero en uno los cajeros y este deja de funcionar y se atasca la tarjeta por ende necesitas apoyo, ya que estas expuesto a que se incurra una operación no reconocida o se sustraiga la tarjeta considero que la protección y el reforzamiento debería ser en su totalidad.

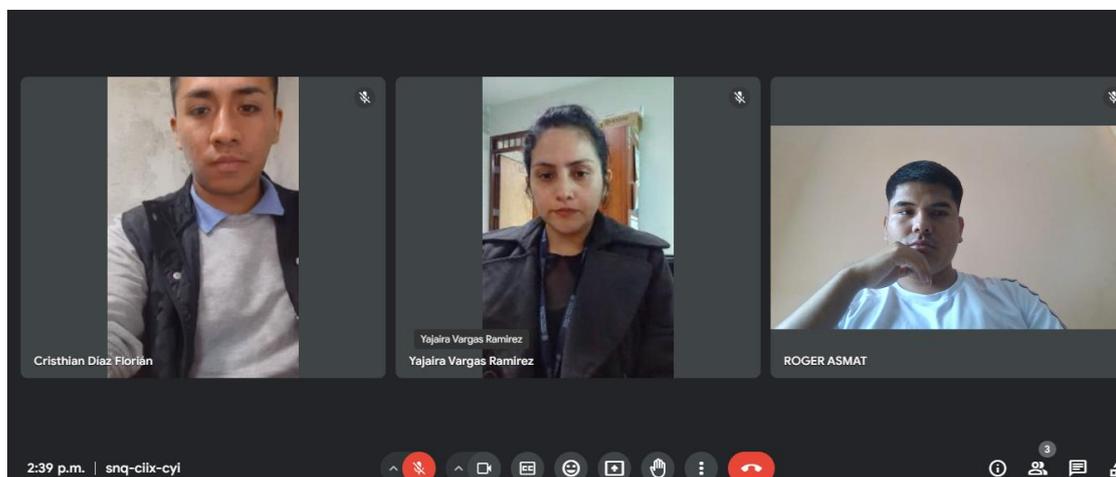
7. Desde su perspectiva profesional ¿Cuál es el nuevo mecanismo legal que propondría, para dotar de mayor eficacia a nuestro ordenamiento jurídico, en lo que respecta a la protección del consumidor ante operaciones bancarias fraudulentas no reconocidas? Explique.

Mas que un mecanismo, legal en estos casos considero que el tema es más preventivo, debería de implementarse mecanismos preventivos y proyectos, por lo que considero necesario educar al consumidor para que no se exponga e incurra a que sea víctima de una operación no reconocida. Además de mayor fiscalización por parte de los entes competentes "SBS, INDECOPI, SMV", ya que las entidades bancarias no someten a filtro a sus trabajadores para verificar si efectivamente está realizando sus deberes o está originando una acción antiética.



FIRMA DEL ENTREVISTADO

DNI:46879732
TELEFONO:956276109



ANEXO N° 14: ENVIO A REVISTA DE DERECHO SOCIAL UNAM - MEXICO

Por el presente medio hago envié de nuestro articulo literario (revista latinoamericana de Derecho social)



ROGER ASMAT <rogerasmat9@gmail.com>
para revistaderechosocial

11:39 p.m. (hace 0 minutos) ☆ 😊 ↶ ⋮

A quien corresponda.

Tenemos la satisfacción de dirigirnos a usted, a fin de hacerle llegar el ejemplar de nuestro trabajo de investigación, el cual es un tema derecho del consumidor, titulado: "Necesidad de la incorporación de mecanismos para la protección bancaria del consumidor ante operaciones fraudulentas no reconocidas, Perú – 2023, cuyos autores son estudiantes y docentes de la Universidad César Vallejo de Perú.

Asmat Carrión, Roger Cesar.

Diaz Florián, Cristhian Alfonso.

Jondec Briones, Homero Pracedes.

Zevallos Loyaga, Maria Eugenia.

Espero atienda el presente, revise el documento adjuntado para una potencial publicación sin otro particular, agradecemos su valiosa atención y quedamos a la espera de su pronta respuesta.

Un archivo adjunto • Analizado por Gmail

