



UNIVERSIDAD
DE ATACAMA

FACULTAD TECNOLÓGICA

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

**“DESARROLLO DE ESTRATEGÍAS PARA OPTIMIZAR LAS POLÍTICAS
DE RIESGO POR FRAUDE INTERNO EN UNA INSTITUCIÓN
BANCARIA”**

Trabajo de Titulación presentado en conformidad a los requisitos para obtener el
grado de Ingeniería de ejecución en Administración de empresas

Profesor Guía: Carlos Américo Calderón Rojas

Franchesca Makarena González Reyes

Yesenia Andrea Vega Cantillana



UNIVERSIDAD
DE ATACAMA

FACULTAD TECNOLÓGICA

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

**“DESARROLLO DE ESTRATEGÍAS PARA OPTIMIZAR LAS POLITICAS
DE RIESGO POR FRAUDE INTERNO EN UNA INSTITUCIÓN
BANCARIA”**

Trabajo de Titulación presentado en conformidad a los requisitos para obtener el
grado de Ingeniería de ejecución en Administración de empresas

Profesor Guía: Carlos Américo Calderón Rojas

Franchesca Makarena González Reyes

Yesenia Andrea Vega Cantillana

Dedicatoria

Dedico este proyecto de vida, con todo mi amor y cariño especialmente a mi hija Antonella que es el motor principal que me impulsa a seguir día a día, incluso cuando ya no tengo fuerzas para continuar, para que sea este un ejemplo a seguir en la formación de su futuro. A mi querido y amado esposo, por su apoyo constante e incondicional, por tener tanta paciencia y estar a mi lado en todo momento, por darme su amor todos los días y por creer e incitar a nunca rendirme pese a las adversidades de la vida.

A mis padres y abuela (Mamá) por cada día confiar y creer en mí y en mis expectativas, por entregarme siempre tanto amor, gracias porque me enseñaron a valorar los resultados de un gran esfuerzo, a conocer el precio de tener una gota de sudor en la frente para conseguir de manera hornada las cosas y que cada sacrificio tiene su recompensa.

Franchesca Makarena González Reyes

Dedicatoria

Quiero dedicar este proyecto de titulación a las personas que han estado a mi lado, apoyándome incondicionalmente a lo largo de este viaje académico.

A mi querida madre, gracias por ser mi guía y mi fortaleza. Tu amor, sacrificio y dedicación han sido la inspiración que me ha llevado a esforzarme y a nunca rendirme. Tus palabras de aliento y tu fe en mí han sido el faro que ha iluminado mis días más oscuros. Siempre has creído en mí incluso cuando yo dudaba, y por eso te estoy eternamente agradecida.

A mi hermana mayor, tu apoyo ha sido fundamental no solo como hermana, sino también como tía. Gracias por estar siempre presente, brindando ayuda y amor incondicional a mis hijas y a mí. Valoro profundamente cada momento que hemos compartido y el lazo que tenemos, mis triunfos son tuyos y tus triunfos son míos.

A mis increíbles hijas, gracias por su amor y por darme fuerzas para seguir adelante, incluso cuando los retos parecían imposibles. Ustedes son mi mayor motivación y mis razones para soñar en grande. Espero ser un ejemplo para ustedes de que, con esfuerzo y dedicación, se pueden alcanzar los sueños.

Y a mí amado esposo, no tengo palabras suficientes para expresar lo agradecida que estoy por tu apoyo incondicional y tu comprensión. Has estado a mi lado en cada paso, brindándome el espacio y la calma que necesitaba para concentrarme en mis estudios. Tu amor y paciencia han sido el pilar sobre el cual he construido mis logros ahora nuestros logros. Gracias por creer en mí y por ser mi compañero de viaje en esta vida.

Gracias, este logro es tanto mío como de ustedes. ¡Los amo infinitamente!

Yesenia Andrea Vega Cantillana

Agradecimientos

Nuestros agradecimientos a compañeros y profesores de la universidad.

A nuestros compañeros, gracias por compartir este camino académico. Su compañía y colaboración han enriquecido nuestra experiencia y nos motivaron a dar lo mejor de nosotras en cada desafío. Las largas horas de estudio, las discusiones y las vivencias compartidas han dejado huellas imborrables en esta etapa de nuestras vidas.

A nuestros profesores, agradecemos por su dedicación y compromiso en guiarnos a lo largo de este proceso de aprendizaje. Su pasión por la enseñanza y su disposición para compartir conocimientos han sido fundamentales en nuestra formación profesional.

Gracias por inspirarnos a pensar críticamente y por empujarnos a alcanzar nuestras metas.

ÍNDICE

CAPITULO I Marco Introdutorio	11
Introducción.....	11
Objetivo General	12
Objetivos Específicos	12
Planteamiento del Problema	13
Alcances	14
CAPITULO II Marco teórico.....	15
2.1. El Banco y su Historia.....	15
2.1.2. La etapa de Jorge Yarur Banna.....	18
2.2. Historia del Fraude	25
2.2.1. En la Antigua Mesopotamia	25
2.2.2. Egipto y la Contabilidad Fraudulenta	25
2.2.3. La Antigua Grecia.....	25
2.2.4. Roma y el Fraude Electoral	26
2.2.5. La Edad Media y los engaños en el comercio	26
2.2.6. La Era Moderna	26
2.3. Clasificación de Fraude	27
2.3.1. Fraude Interno.....	27
2.3.2. Fraude Externo.....	28
2.3.3. Definición Fraude Interno según BCI.....	28
2.4. Tipos de Fraudes	29
2.5. Regulaciones y Penalizaciones.....	31

2.5.1. Ley de Fraudes.....	31
2.5.2. Responsabilidades por fraudes.....	32
CAPITULO III Metodología.....	34
3.1. Patrimonio Instituciones Bancarias año 2024	34
3.2. Casos de Fraudes Internos en Chile	35
3.3. Diagnóstico estratégico externo	36
3.4. Diagnóstico estratégico interno	37
3.5. Política de negocios Antifraudes Banco BCI.....	39
3.6. Análisis de Caso de Fraude en una Sucursal Bancaria.....	41
3.6.1. Descripción del Fraude	42
3.6.2. Método de operación	42
3.6.3. Supervisión	42
3.6.4. Organigrama Operaciones Sucursales.....	43
3.7. Actividades Criticas y obligaciones de un Cajero BCI	45
3.7.1. Actividades Críticas y Obligaciones en la Cuadratura de Caja:	45
3.7.2. Actividades Críticas y Obligaciones en los Depósitos:	45
3.7.3. Actividades Críticas y Obligaciones en el Pago de Documentos:.....	46
3.7.4. Actividades Críticas y Obligaciones para Pagos/Depósitos Vale Vistas:.....	47
3.7.5. Actividades Críticas y Obligaciones para Márgenes y Cambios:.....	48
3.7.6. Actividades Críticas y Obligaciones en el Uso de Timbre de Caja y muebles para dinero:	48
3.7.7. Actividades Críticas y Obligaciones al Fin del día:.....	49
3.7.8. Otras Actividades y Obligaciones:	49
3.8. Actividades Criticas y obligaciones de un Cajero Tesorero BCI.....	50

3.8.1. Tesorería - Apertura y Cierre de bóveda.	50
3.8.2. Entrega y recepción de los dineros hacia y desde cajas.....	50
3.8.3. Frente de Cajas - Actividades previas a la atención de público.....	50
3.8.4. Inicio de día sistema Siebel.	51
3.8.5. Impresión de los saldos diarios.....	51
3.8.6. Recepción de especies valoradas.	51
3.8.7. Entrega de tarro de caja y asignación de timbre.	51
3.8.8. Estimular buenas prácticas en la calidad de servicio.....	52
3.8.9. Actividades durante la atención de público - Ingreso al sistema Siebel de traspasos de fondos desde la bóveda.....	52
3.8.10. Verificar transacción para el correcto ingreso de llave supervisor.....	52
3.8.11. Refrendación de cheques por montos iguales o superiores a M\$3.000.-.....	52
3.8.12. Otorgamiento de V°B° (visto bueno) por mayor a ritmo de público.	52
3.8.13. Control final para pagos de cheques sueltos, verificando todos sus controles, en conjunto con JSC/ESC.....	53
3.8.14. Supervisión de traspasos de fondos entre cajeros.....	53
3.8.15. Arqueo de caja ante reclamo de clientes.....	53
3.8.16. Actividades posteriores al horario de atención de público - Control de Hoja de Ingresos y Egresos Misceláneos.	53
3.8.17. Controles diarios - Deberá corroborar saldos de cajas a fin de día.....	54
3.8.18. Ingreso y depuración de movimientos contables.....	54
3.8.19. Encargado de la cuadratura en moneda nacional.....	54
3.8.20. Custodia y archivo de documentos.	54
3.8.21. Arqueos visuales de caja.....	54
3.8.22. Verificación del debido resguardo de los tarros de caja.	55

3.9. Actividades Críticas y obligaciones de un Jefe Servicio al Cliente BCI.....	55
3.9.1. Pago de la consulta alternativo.	55
3.9.2. Revisión e ingreso diario de hojas de caja.	55
3.9.3. Revisión saldos de caja.	56
3.9.4. Visto Bueno por mayor solicitado por el Cajero Tesorero.	56
3.9.5. Ingreso llave supervisor sistemas Siebel, Portal y BCIcorp.	56
3.9.6. Aprobación de contabilidad.	56
3.9.7. Control e ingreso de poderes simples.	57
3.9.8. Cobro de cheques mediante escritura pública.....	57
3.9.9. Declaración de origen de fondos.	58
3.9.10. Arqueos visuales.	58
3.9.11. Arqueos físicos de caja.	59
3.9.12. Arqueo físico de bóveda.	59
3.9.13. Visto bueno por firma disconforme.	59
3.9.14. Control e intervención en el proceso de solicitud y pago de cheque suelto.	60
3.9.15 Emisión de Vale Vista con cargo en cuenta corriente.	60
3.9.16 Control de la contabilidad de la sucursal.	60
3.10 Diagrama de Flujo Normado Operaciones	62
CAPITULO IV Análisis e Interpretación de Resultados	63
4.1. Tabla Desarrollo de Objetivos.....	63
4.2. Matriz de Riesgo	64
4.2.1. Criterios Matriz de Riesgo.....	65
4.3 Diagrama de Flujo Puntos Vulnerados Operaciones.....	66
4.3.1. Puntos clave a optimizar	67

Conclusiones	68
Glosario	71
Referencias	73
Anexos	74
Informe Psicológico ex Colaborador Banco BCI.....	74

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES Y TABLAS

Imagen N° 001: “Muestra celebración de los colonos italianos en Chile”	16
Imagen N° 002: Retrato Jorge Yarur Banna	20
Imagen N° 003: Diagrama Política de Negocio Antifraude Banco BCI.....	41
Imagen N° 004: Organigrama Jerárquico de Operaciones.....	44
Imagen N° 005: Diagrama de Flujo Normado Operaciones	62
Imagen N° 006: Diagrama de Flujo Puntos Vulnerados Operaciones.....	66
Tabla N° 001: Muestra la distribución del patrimonio por institución financiera	34
Tabla N° 002: Muestra el desarrollo de los objetivos del proyecto.....	63
Tabla N° 003 Tabla N° 003 Análisis Matriz de Riesgo	64
Tabla N° 004 Matriz de Riesgo.....	65

CAPITULO I Marco Introductorio

Introducción

El fraude interno en el sector bancario representa un desafío significativo que puede comprometer la integridad de las instituciones financieras y la confianza del público en el sistema. Este documento aborda la problemática del fraude interno en el sistema bancario, realizando un análisis exhaustivo sobre su historia y clasificación en diferentes periodos históricos. También incluye regulaciones pertinentes y penalizaciones por fraude.

Este documento se centra en un caso específico de fraude ocurrido en una sucursal del Banco BCI en la tercera región de Atacama entre 2021 y 2023, donde un cajero, con cinco años de experiencia en la entidad, llevó a cabo un esquema sistemático de desvío de fondos.

En este contexto, se analizan las características del fraude, los métodos utilizados por el cajero y las deficiencias en la supervisión que permitieron la ejecución de este delito. A través de este análisis, se busca ofrecer recomendaciones que fortalezcan los controles internos y prevengan futuros incidentes de fraude en la sucursal bancaria.

Objetivo General

Analizar los procedimientos y estrategias operativas que una institución bancaria implementa, las medidas preventivas y las acciones correctivas destinadas a la mitigación de posibles fraudes o actividades ilícitas por parte de los colaboradores, y cuya finalidad es la creación de nuevos controles y recomendaciones que promuevan gestiones adecuadas y acciones oportunas, para el mejoramiento de los actuales procesos.

Objetivos Específicos

1. Identificar los factores que inciden en la materialización de fraudes internos ocasionados por los colaboradores de la institución bancaria, considerando los distintos procesos que se desarrollan por su propia naturaleza.
2. Explicar los diferentes mecanismos de prevención y detección a posibles materializaciones de fraudes internos originados por colaboradores.
3. Desarrollar un modelo de Control de Gestión, que permita la mitigación de la consecución de los posibles fraudes internos, que por fallas o ausencias en los controles de las diferentes áreas internas puedan materializarse.

Planteamiento del Problema

El problema del fraude interno en el ámbito bancario ejecutado por los colaboradores es una amenaza significativa para la integridad financiera, así como para la confianza de los clientes. El fraude interno no solo afecta las finanzas de la entidad, sino que también puede dañar su reputación y la relación con los clientes y sus reguladores. Hoy en día la creciente incidencia de fraudes internos en el sector bancario, ha sido exacerbada por el acceso a nuevas tecnologías del entorno. En el ámbito interno se aprovecha la vulnerabilidad de los procesos para cometer defraudaciones, generalmente realizadas por los mismos colaboradores para su beneficio personal.

Existen tres causas principales que motivan a cometer estos delitos:

1. La principal causa es la motivación, esta puede generarse por varios factores por ejemplo presión por problemas financieros, la codicia, la insatisfacción personal cuanto más insatisfecho esté un colaborador, más probabilidades tiene de cometer un acto delictivo. En otras palabras, un colaborador que tiene en muy alta estima su trabajo y su aporte a la organización, al no verlo representado en su remuneración, busca mecanismos irregulares para compensar la diferencia en búsqueda de beneficios personales. Sin este factor no se desencadenarán las siguientes causas como la oportunidad y la búsqueda de la vulnerabilidad en los procesos.
2. La segunda causa es la oportunidad, el fraude generalmente no ocurre sólo porque haya una motivación detrás. Seguramente, aunque el colaborador se encuentre muy insatisfecho y muy dispuesto a cometer el delito, si no se presenta la oportunidad, no tendrá lugar. La oportunidad de cometer fraude generalmente está vinculada al aprovechamiento del estatus o manejo de información asignada al cargo de responsabilidad, así como también el exceso de confianza entre los colaboradores.
3. La tercera es la vulnerabilidad de los procesos internos debido al déficit de controles, revisión o supervisión de estos.

Alcances

En este proyecto se analizará la problemática de los fraudes internos ocurridos en una entidad financiera, identificando sus causas, impacto y consecuencias. Asimismo, se estudiarán también las medidas de prevención y detección de fraudes que puede desarrollar la institución para mitigar este riesgo.

Mediante un enfoque teórico y empírico, se pretende aportar conocimientos significativos para la comprensión y gestión de los fraudes internos, con el propósito de contribuir y fortalecer los sistemas de control interno y promover una cultura de integridad en la institución financiera.

Se planteará la prevención temprana como una estrategia clave para reducir los riesgos financieros, lo que a su vez protegerá la reputación y la estabilidad financiera del banco. Se mejorarán los controles internos para identificar deficiencias en los sistemas existentes, asegurando una respuesta proactiva ante posibles vulnerabilidades, la incorporación de nuevos procesos incluirá controles adicionales como verificaciones cruzadas, autorizaciones múltiples, auditorías periódicas que ayudarán a identificar posibles irregularidades de manera oportuna.

La rotación de personal se considerará una medida esencial para reducir la posibilidad de que los colaboradores confíen excesivamente en sus colegas o superiores. Se promoverá la asignación de nuevas responsabilidades y funciones, para facilitar la implementación de controles más efectivos, mejorando así la gestión de riesgos del banco.

Finalmente, se llevará a cabo una capacitación continua para aumentar la conciencia entre los colaboradores sobre los diferentes tipos de fraudes y las señales de alerta que pueden indicar la presencia de actividades fraudulentas.

CAPITULO II Marco teórico

2.1. El Banco y su Historia

Esta es la historia de una de las entidades bancarias más antiguas de Chile, y que este 2024 celebra sus 87 años de vida; es la historia de un sueño que fue gestado con un esfuerzo extraordinario, gracias a un grupo de inmigrantes que buscaba contribuir a la comunidad que los había acogido.

El camino que ha recorrido hasta nuestros días tiene sus orígenes muy lejos de Chile, en un pequeño pueblo llamado Belén, ubicado en el medio de Cisjordania, al sur de Jerusalén, y rodeado por los hermosos montes de Judea.

Una típica familia de Belén; se dedicaban al comercio de los objetos religiosos que ellos mismos elaboraban.

Las tensiones internas del Imperio Turco-Otomano afectaron fuertemente las economías locales. El comercio estaba paralizado, los peregrinos ya no iban a Belén: la gente estaba abandonando la región producto de los enfrentamientos internos y la falta de trabajo.

Yamile, madre de Juan Yarur conversó con su hijo para que se fuera a América a probar suerte. Después de meditarlo bien, Juan aceptó la propuesta de su madre y partió a Chile junto con su hermano Nicolás, que por entonces sólo tenía doce años. Atrás quedaban su esposa Olombi, su hijo Carlos, su madre y sus otros hermanos, en un Belén no exento de dificultades.

Después de un extenuante viaje, llegaron a un Chile que no les gustó, así que optaron por continuar su senda hasta Oruro, Bolivia.

Ya asentado en Bolivia, Juan inició un negocio de telas, mantas y lanas gracias a la venta de unos relojes y unas monedas de oro que le había entregado su madre.

Los viajes entre Oruro, Arequipa y Cochabamba, donde finalmente la familia se asentó, le entregaron a Juan una visión amplia sobre las bondades de la industria textilera. El

acceso a estos recursos y los mercados mineros fueron los primeros peldaños de un negocio que rápidamente mostraba sus beneficios. En Arequipa se asoció con la familia Said, que llevaba años trabajando en el rubro. Gracias al trabajo de ambas familias, el negocio creció rápidamente.

Después de sortear los embates de la crisis, comenzó en 1932 la guerra del Chaco, que duró prácticamente hasta mediados de 1935.

Imagen N° 001: “Muestra celebración de los colonos italianos en Chile”



(BCI B. , 2022)

Una vez terminado el conflicto, la economía local quedó completamente debilitada. Una de las primeras opciones fue Chile, que los Yarur ya conocían. Juan Yarur viajó hasta Chile y vio in situ los progresos que estaba dando el país, gracias a las políticas industrializadoras del gobierno del Presidente Arturo Alessandri Palma. En ese momento decidió radicarse acá.

Fue así como en 1936 fundó Yarur Manufacturas Chilenas de Algodón, la industria de hilados y tejidos de algodón más moderna y productiva de América Latina. El proyecto de este joven empresario destacó por la preocupación que tenía por sus colaboradores, la instalación de calefacción en la industria; la construcción de viviendas, salas cunas, consultorios y centros recreacionales para su gente.

A mediados de 1936, el conocido empresario italiano Dante Lepori había convocado a varios hombres de negocios para conversar sobre la posibilidad de fundar una institución financiera que pudiera contribuir al crecimiento económico de Chile. Después de varias conversaciones, el 14 de julio de ese año, se formaba el primer Directorio, que comenzaría a sesionar el 15 de mayo de 1937, en las dependencias de las Compañías de Seguro Lloyd de Chile y La Genovesa, que eran propiedad de Dante Lepori.

El Directorio quedaba entonces encabezado por su Presidente Antonio Gianoli, el Vicepresidente Juan Pablo Bennet y el Secretario Nicanor Molinare, seguido de Arnaldo Falabella, Mateo Rodighiero, Agustín Viale, Víctor Muñoz, Alfredo Jiménez, Dante Lepori y Juan Yarur.

En diciembre de 1937 se había organizado la primera Junta Extraordinaria de Accionistas, entre cuyas decisiones fue aumentar el número de inversionistas. Recién en marzo de 1939 se logró reunir un millón de pesos en nuevos capitales, aunque esa cantidad seguía siendo baja. La situación política no era la más auspiciosa, y eso era entendible. Una guerra mundial en ciernes y la llegada al gobierno del Frente Popular habían generado un ambiente de mucha incertidumbre entre los inversionistas.

La figura de Juan Yarur Lolas comenzaba a cobrar más protagonismo. Hombre silencioso y trabajador, era de las personas que prefería hacer las cosas alejado de las luces y los aplausos para concentrarse en lo importante.

El 18 de enero de 1946 asumió la presidencia del Banco. Juan Yarur Lolas imprime un sello especial a su gestión que lo lleva a un crecimiento comercial donde se hace necesaria la construcción de un edificio más grande y propio que hiciera gala del poder que el Banco estaba alcanzando por entonces.

Todo iba “viento en popa”, cuando la noche del 21 de agosto de 1954, de manera completamente sorpresiva, Juan Yarur Lolas falleció luego de que un infarto lo hiciera perder el control de su vehículo. Con este trágico hecho, finaliza la etapa fundacional del Banco e iniciaba una nueva que vendría a materializar la consolidación y expansión que Juan tanto añoraba.

2.1.2. La etapa de Jorge Yarur Banna

Como accionista principal, Jorge Yarur Banna asume con honor, responsabilidad y sumó compromiso el desafío, y se propuso expandir el negocio por todo Chile.

La expansión comenzaba a concretarse. Además de las oficinas centrales en Huérfanos y la sucursal de Valparaíso, el Directorio fue abriendo nuevas sedes en Santiago. En 1956 se abrieron las oficinas de San Diego y Ñuñoa. Al año siguiente, se abrió la sucursal de Antofagasta, esta sede allanó el camino hacia la conquista del desierto de nuestro país, al punto que en 1958 se iniciaban las operaciones en Calama y en Iquique.

En 1979 se abrió también la oficina de Punta Arenas, la más austral de todas las oficinas, que gozó de esta particularidad hasta febrero de 1985, año en el cual se abrió la oficina de Villa Las Estrellas en la Antártica. A fines de esa década, eran casi 100 las sucursales que servían en todo Chile. La expansión prácticamente por todo Chile reflejaba el éxito del proyecto.

Durante el gobierno de la unidad popular. A principios de los años 70s, la intervención del Banco por parte del Estado trajo consigo consecuencias naturales. En primer lugar, se produjo la evidente politización del ambiente.

A fines de 1971, el entonces Ministro de Hacienda, Américo Zorrilla, anunciaba públicamente que la nacionalización del sistema bancario estaba terminada. El Estado tenía un control absoluto sobre el banco y otros quince bancos privados, los cuales proporcionaban cerca del 90% de todo el crédito nacional. Este hecho significó que la unión entre capital financiero y capital monopólico industrial estaba prácticamente destruida. En ese marco, fue la única entidad bancaria que rechazó abiertamente la posibilidad de entregar el control de la empresa al Estado, por medio del traspaso de sus acciones.

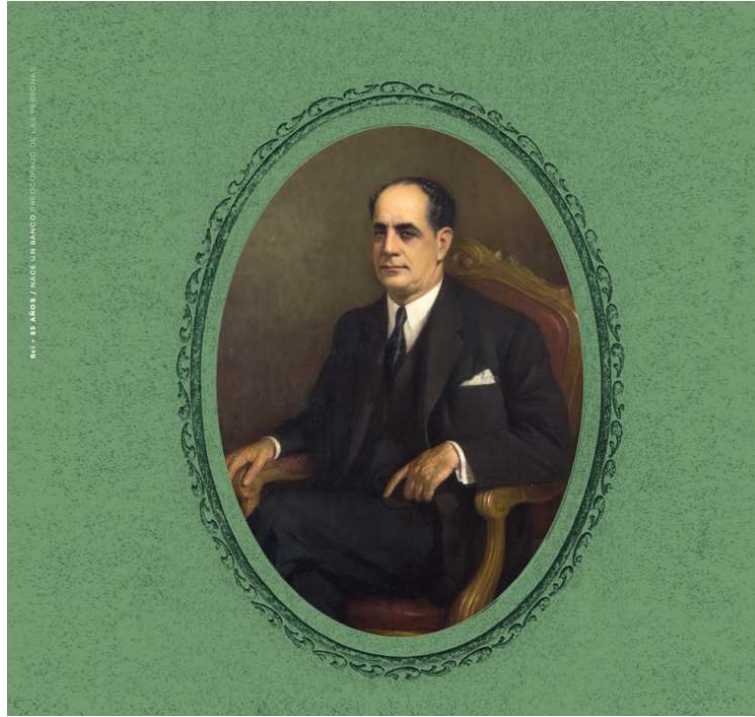
La experiencia del gobierno de la unidad popular no fue favorable para la banca en general y para el Banco de Crédito e Inversiones en particular, sin embargo, el banco seguía trabajando para entregar el mejor servicio dentro de un país convulsionado políticamente.

Después de lo acontecido en 1973, a pesar del momento que se vivía, se puso de pie rápidamente y fue el primer banco en recuperar su autonomía administrativa.

Bajo la conducción de Jorge Yarur Banna, el banco comenzaba a prepararse para enfrentar los cambios que se estaban produciendo.

Todo esto requirió de un proceso de modernización paulatino. Poco a poco se fueron introduciendo innovaciones importantes, que posteriormente fueron replicadas por otras entidades bancarias.

Imagen N° 002: Retrato Jorge Yarur Banna



(BCI B. , 2022)

A finales de 1970s, se instalaron nuevos sistemas crediticios que, en aquel entonces, eran desconocidos en Chile.

En 1979 se realizó un convenio con American Express Company, ofreciendo a los clientes la tarjeta de crédito internacional de dicho consorcio. Ese mismo año se creó el llamado "Proyecto Computacional", con el cual, por primera vez en Chile, un banco sintonizaba en línea, y de forma simultánea, el trabajo de todas sus sucursales a nivel nacional.

Los años 1981 y 1982 fueron críticos para todos los sectores de la sociedad con una de las crisis económicas más complejas de nuestra historia.

El estado decidió hacerse cargo de varios bancos que estaban al borde de la quiebra, entidades financieras y empresas de otros rubros. Clientes quebrados, pocas utilidades y

escaso retorno de los préstamos, llevaron al Banco a una situación compleja, sin embargo, logró superarla, gracias al arduo trabajo de cada uno de sus colaboradores.

En 1985 se instalaron los primeros cajeros automáticos y en 1989, se implementó el “Pago automático de Cuentas”, además de la “Cuenta Prima”, que operaba sin cheques a través de los cajeros automáticos.

Comenzando la década de los 90s, BCI comenzaba a saldar sus deudas con los acreedores internacionales, y el 17 de octubre de 1991, Jorge Yarur anuncia que había pagado la última cuota al Banco Central.

Fue en ese momento cuando Jorge, después de dar su histórico discurso, se desplomaba frente a los colaboradores que lo acompañaban, muriendo a las pocas horas... Sabía que la misión de pagar la deuda, estaba cumplida.

El 21 de octubre de 1991 asume la presidencia Luis Enrique Yarur.

En octubre de 1992, la Comisión Clasificadora de Riesgo autorizaba a las Administradoras de Fondos de Pensiones, para que invirtieran sus recursos en las acciones del Banco. Hecho inédito, porque era la primera y única entidad bancaria que por entonces se hacía merecedora de esta distinción.

Mientras en el banco se produce una modernización comunicacional, que incluyó la reducción del nombre y la introducción de alegres colores, implicando, además una refacción de las oficinas y sucursales.

En esta década aparecen importantes innovaciones como cajeros automáticos, servicios telefónicos inmediatos, pagos automáticos de cuentas básicas, cajeros “drive in”, “homebanking”, tecno-bancos, BCI móvil y Banco al auto.

En 1998, se dio inicio a las operaciones de TBANC, banco remoto que funcionaba las 24 horas. En esa misma época se crearon las tarjetas magnéticas personales.

A partir de entonces, las personas quedaban habilitadas para utilizar los cajeros automáticos y para realizar giros, depósitos, transferencias de fondos y realizar consultas.

Todos los desafíos que el banco estaba viviendo, también requerían preparación y capacitación de los colaboradores. El manejo de los negocios, las máquinas, los sistemas y las técnicas que llegan año tras año era exigente y necesitaba gente dispuesta y preparada.

Se adaptaron a los cambios con compromiso y considerando a cabalidad los tres valores que definen a BCI: Integridad, Respeto y Excelencia.

Para plasmar su compromiso, en 1994 BCI pública su misión empresarial. Sin embargo, después de una década de expansión tecnológica y el aumento de los clientes, el futuro se veía incierto. El año 2000 comenzaba con una contracción económica y financiera. Cuando se pensó que la economía estaba repuntando, se produjeron los atentados terroristas en el World Trade Center y en el Pentágono el 2001, suceso que echó por tierra los pocos avances que se habían logrado entonces.

Recién en el 2003 cuando la situación económica mundial comenzaba a mejorar, con un crecimiento relativamente sostenido que se mantuvo hasta el 2007, el mundo nuevamente era golpeado por otra crisis, conocida como “Subprime”, que se había originado específicamente en el mercado inmobiliario de Estados Unidos. El rubro más afectado con todo esto fue el bancario.

A pesar de estas dificultades, experimentó un crecimiento sostenido que lo posicionó como uno de los bancos más importantes de nuestro país.

En esta línea de constante crecimiento, comenzaba un importante proceso de expansión internacional, iniciando operaciones con una sucursal en Miami, EE.UU. Además, se instalaron oficinas de representación en Perú, Brasil, México, Colombia y Shanghái.

Durante el 2015 BCI toma el control del City National Bank (CNB). En 2017, BCI decidió adquirir un segundo banco, adquiriendo el TotalBank y tres años más tarde el Executive National Bank, quedando ambos bajo el alero de CNB.

Otro hito importante de la internacionalización es el establecimiento del Banco en Perú, quedando integrado con todas las demás unidades de negocio, tanto en Chile como en Estados Unidos.

Esto le permitirá funcionar como un solo banco en la región, con la misma cohesión que lo ha caracterizado desde su fundación.

En enero del 2004, BCI adquirió el Banco Conosur, su filial Genera Corredores de Seguros Limitada y la empresa Servicios de Cobranza Externa Limitada (SERCOEX).

Como resultado de esta compra y posterior fusión, nació Banco Nova, luego rebautizado con el nombre de BCI Nova.

A partir del año 2017 los clientes podían acceder a los productos bancarios de forma totalmente virtual. Desde julio de ese año, los empresarios podían cursar en línea créditos comerciales sin ningún tipo de intermediarios, haciendo que este tipo de gestiones fueran inmediatas, simples y seguras.

Entre el 2016 y 2020 fue reconocido como el “Mejor Banco digital de Chile”.

Durante el 2019 con el estallido social y cuando todo parecía incierto, el Banco puso todos sus medios a disposición, para que sus clientes no perdieran la tranquilidad en un escenario marcado por la violencia, la inseguridad y la perplejidad que se estaba viviendo.

La primera medida que adoptaron sus líderes fue tomar contacto con las 5.600 pymes afectadas. La idea era acompañarlos, atenderlos y apoyarlos en todo lo que requirieron para que sus negocios siguieran funcionando.

Una tendencia muy similar se repitió a los pocos meses, cuando apareció el Covid-19. Fuertemente impulsado por su compromiso de “atrevernos a hacer una diferencia”, desplegó una serie de medidas para ir en apoyo de todos sus clientes.

En los últimos 30 años, BCI ha incrementado fuertemente su participación de mercado, diversificando sus fuentes de ingreso con nuevas filiales y una porción relevante de ellas en el ámbito internacional. Pasó de c

colocaciones totales de cerca de \$837 millones de dólares a \$49.276 millones de dólares en el 2021, de un Capital y reserva de \$68 millones de dólares a \$4.896 millones de dólares al 2021 y de 2.858 a 11.588 colaboradores.

Hoy en día BCI es uno de los 10 bancos más grandes de la región, con más de USD 80 Billones de Dólares.

2.2. Historia del Fraude

La historia de los fraudes se remonta a épocas muy antiguas, cuando los seres humanos comenzaron a establecer sistemas de intercambio y comercio. A continuación, se presenta un resumen de los primeros fraudes conocidos en la historia:

2.2.1. En la Antigua Mesopotamia

Los registros más antiguos de fraudes se pueden encontrar en las civilizaciones de Mesopotamia, como Sumeria y Babilonia, alrededor del 3000 a.C. Allí, se utilizaban tablillas de arcilla para llevar cuentas de transacciones comerciales. Sin embargo, hubo casos de alteración de cifras y manipulaciones en registros, especialmente entre comerciantes y escribas que buscaban obtener ventajas económicas.

2.2.2. Egipto y la Contabilidad Fraudulenta

En el antiguo Egipto, la corrupción también estaba presente. Los recaudadores de impuestos a menudo solían inflar las cifras para quedarse con una parte del dinero. Este tipo de fraude fue lo suficientemente significativo como para que los faraones implementaran auditorías para tratar de controlar la malversación de fondos.

2.2.3. La Antigua Grecia

En la Grecia clásica, se registraron conductas fraudulentas en el ámbito de la política y la economía. Los jueces y funcionarios podían ser sobornados, y se denunciaban prácticas desleales en el comercio, como el peso adulterado en la venta de mercancías.

2.2.4. Roma y el Fraude Electoral

Durante la República y el Imperio Romano, el fraude se manifestó también en el ámbito político. La compra de votos era una práctica común, y muchos políticos empleaban tácticas engañosas para ganar las elecciones. Además, en el comercio, las falsificaciones de monedas eran rampantes, con falsificadores que creaban dinero falso para engañar a los comerciantes.

2.2.5. La Edad Media y los engaños en el comercio

Con el auge de las ciudades comerciales durante la Edad Media, el fraude se convirtió en un problema significativo en las rutas comerciales. Los mercaderes podían falsificar documentos de propiedad o utilizar pesas y medidas fraudulentas para defraudar a sus clientes.

2.2.6. La Era Moderna

Con la llegada de la Revolución Industrial y el crecimiento del sistema bancario, el fraude financiero comenzó a tomar nuevas formas, desde la falsificación de documentos hasta el uso de sociedades ficticias para engañar a inversionistas. A lo largo de la historia, la naturaleza del fraude ha evolucionado, adaptándose a los cambios económicos y sociales, pero la motivación detrás de él, el deseo de obtener beneficios a expensas de otros, ha permanecido constante. La necesidad de regulaciones y controles se hizo evidente, lo que llevó a las sociedades a desarrollar sistemas legales y éticos para contrarrestar estas prácticas a lo largo del tiempo. En el sentido más amplio, el fraude puede abarcar cualquier delito para ganancia que utiliza el engaño como su principal modus operandi. Más específicamente, el fraude se define como:

“Una declaración falsa a sabiendas de la verdad o la ocultación de un hecho material para inducir a otro a actuar en su detrimento”.

En consecuencia, el fraude incluye cualquier acto intencional o deliberado de privar a otro de una propiedad o dinero por la astucia, el engaño, u otros actos desleales.

2.3. Clasificación de Fraude

El fraude puede comprometer a una empresa, ya sea internamente por empleados, directivos, funcionarios o propietarios de la empresa, o externamente por los clientes, proveedores y otras partes. Otras formas de defraudar a las personas, en lugar de a las empresas.

Estos tipos de fraude pueden tener graves consecuencias tanto para las víctimas como para la economía en general. Es importante que las personas y empresas tomen medidas para protegerse, como estar atentos a señales de alerta y educarse sobre prácticas seguras en el manejo de información y transacciones. Además, las autoridades chilenas suelen trabajar en conjunto con instituciones para prevenir y sancionar estas irregularidades.

2.3.1. Fraude Interno

El fraude interno, también llamado fraude laboral, se puede definir como: ". El uso de la ocupación o empleo de uno para el enriquecimiento personal a través del mal uso deliberado o mala aplicación de los recursos o activos de la organización" En pocas palabras, este tipo de fraude se produce cuando un empleado, gerente, o ejecutivo comete fraude en contra de su empleador. Aunque los autores de fraude están adoptando cada vez más la tecnología y nuevos enfoques para conciliar y ocultar las tramas de fraude en el trabajo, las metodologías utilizadas en este tipo de fraudes generalmente se dividen en categorías claras, probadas a lo largo del tiempo.

A su vez el fraude interno se puede subdividir en dos categorías:

1. **Actividades no autorizadas:** Operaciones no reveladas intencionalmente, operaciones no autorizadas con pérdidas monetarias y valoración errónea intencional de posiciones.
2. **Hurto y fraude:** Fraude, fraude crediticio, depósitos sin valor, hurto, extorsión, malversación, robo, apropiación indebida de activos, destrucción dolosa de activos, falsificación, utilización de cheques sin fondo, contrabando, apropiación de cuentas de identidad, etc.

2.3.2. Fraude Externo

El fraude externo contra una compañía cubre una amplia gama de esquemas. Vendedores deshonestos que podrían participar en esquemas de manipulación de licitaciones, facturación a la empresa por bienes o servicios no prestados, solicitudes de sobornos a los empleados. Del mismo modo, los clientes deshonestos podrían presentar cheques sin fondos o información de una cuenta falsificada para el pago, o podrían tratar de devolver los productos robados o rebajados para un reembolso. Además, las organizaciones también se enfrentan a amenazas de violaciones a la seguridad y robos de propiedad intelectual cometidos por terceros desconocidos. Otros ejemplos de fraudes cometidos por terceros externos incluyen la piratería, el robo de información confidencial, el fraude fiscal, quiebra fraudulenta, fraude a seguros, fraude de atención médica, y el fraude de préstamo.

2.3.3. Definición Fraude Interno según BCI

El fraude interno es cometido por los mismos colaboradores que manipulan dineros, datos, equipos o sistemas. ejemplos:

- **Utilización de claves personales de otros colaboradores:** Un ejecutivo ingresa a portal con la clave de otro ejecutivo del área, quien tenía la atribución de imputar cuentas contables, abonando a su cuenta personal del BCI.
- **Desvío de fondos invertidos en clientes, para uso personal:** un colaborador efectuó desde las cuentas de diferentes clientes y sin su autorización, rescate de fondos mutuos y ventas de acciones y liquidaciones de depósitos a plazos, para después, usar dichos fondos en inversiones de su cónyuge.
- **Hurto de dinero en una sucursal:** Un colaborador al percatarse de la falta de control en los “arqueos” sobre la cuadratura diaria, extrajo fondos en efectivo directamente desde la bóveda, sin que nadie se enterara. (BCI P. I., 2024)

2.4. Tipos de Fraudes

En Chile, al igual que en otros países, existen diversos tipos de fraude que afectan tanto a individuos como a empresas:

- Fraude Bancario
 - Tarjetas de Crédito/ Débito: Uso no autorizado de tarjetas a través de phishing, skimming o clonación.
 - Transferencias Electrónicas: Suplantación de identidad para realizar transferencias fraudulentas.

- Fraude Informático
 - Phishing: Engaños que buscan obtener información personal y financiera mediante correos electrónicos, sitios web falsos y SMS.
 - Ransomware: Secuestro de datos a cambio de un rescate monetario.

- Fraude en el Comercio Electrónico
 - Estafas en Compras Online: Creación de sitios web falsos que ofrecen productos inexistentes.
 - Reembolsos Falsos: Solicitudes de devoluciones fraudulentas.

- Fraude Laboral
 - Currículums Falsos: Presentación de información ficticia sobre antecedentes laborales o educativos.
 - Suplantación de identidad: Trabajadores que se hacen pasar por otros para obtener beneficios laborales o pagos.

- Fraude en Subsidios y Beneficios Sociales
 - Mal uso de subsidios: Declaración falsa de información para acceder a ayudas estatales como subsidios habitacionales o de salud.
- Fraude Contable y Fiscal
 - Evasión Fiscal: Manipulación de la contabilidad para evitar el pago de impuestos.
 - Facturación Falsa: Uso de facturas apócrifas para justificar gastos que no existen.
- Fraude en el Sector de Seguros
 - Reclamaciones Falsas: Presentación de reclamos por pérdidas o daños que no ocurrieron.
 - Suplantación de Identidad: Utilizar la información de otra persona para tomar un seguro o realizar reclamaciones.
- Fraude en Inversiones
 - Esquemas Ponzi: Promesas de altas rentas por inversiones sin un modelo de negocio claro.
 - Falsas Promociones de Inversión: Ofertas de inversión en productos y servicios que no existen o son fraudulentos.
- Fraude Electoral
 - Manipulación de Votos: Alteración de resultados en elecciones mediante prácticas ilegales.
- Fraude en el Sector Empresarial

- Competencia Desleal: Uso de prácticas engañosas para perjudicar a la competencia.
- Fraude Contra Personas
 - Numerosos defraudadores también han ideado planes para defraudar a las personas. El robo de identidad, los esquemas de Ponzi, esquemas de phishing, y los fraudes con los pagos por adelantado, son sólo algunas de las formas criminales que se están dando para robar el dinero de las víctimas inocentes.

2.5. Regulaciones y Penalizaciones

2.5.1. Ley de Fraudes

La Ley de Fraudes, Ley 21.234 de 2020 limita la responsabilidad del usuario de medios de pago y transacciones electrónicas ante el caso de extravío, hurto, robo o fraude.

Esto aplica para los siguientes instrumentos:

- Tarjetas de crédito
- Tarjetas de débito
- Tarjetas de pago con provisión de fondos
- Cualquier otro sistema similar
- También se aplicará a los fraudes en transacciones electrónicas

2.5.2. Responsabilidades por fraudes

La ley contempla penas de presidio menor en su grado medio a máximo (entre 541 días a 3 años) y multas del triple de lo defraudado en las siguientes conductas que se consideran delito:

1. Falsificar tarjetas de pago
2. Usar, vender, exportar, importar o distribuir tarjetas de pago falsificadas o sustraídas.
3. Negociar, en cualquier forma, tarjetas de pago falsificadas o sustraídas.
4. Usar, vender, exportar, importar o distribuir los datos o el número de tarjetas de pago, haciendo posible que terceros realicen pagos, transacciones electrónicas o cualquier otra operación que corresponda exclusivamente al titular o usuario de las mismas.
5. Negociar, en cualquier forma, con los datos, el número de tarjetas de pago y claves o demás credenciales de seguridad o autenticación para efectuar pagos o transacciones electrónicas, con el fin de realizar las operaciones señaladas en el literal anterior.
6. Usar maliciosamente una tarjeta de pago o clave y demás credenciales de seguridad o autenticación, bloqueadas, en cualquiera de las formas señaladas en las letras precedentes.
7. Suplantar la identidad del titular o usuario frente al emisor, operador o comercio afiliado, según corresponda, para obtener la autorización que sea requerida para realizar transacciones.
8. Obtener maliciosamente, para sí o para un tercero, el pago total o parcial indebido, sea simulando la existencia de operaciones no autorizadas, provocando

intencionalmente, o presentándose ante el emisor como ocurrido por causas o en circunstancias distintas a las verdaderas.

Asimismo, incurrirá en el delito y sanciones antes mencionadas la persona que mediante cualquier engaño o simulación obtenga o vulnere la información y medidas de seguridad de una cuenta corriente bancaria, de una cuenta de depósito a la vista, de una cuenta de provisión de fondos, de una tarjeta de pago o de cualquier otro sistema similar, para fines de suplantar al titular o usuario y efectuar pagos o transacciones electrónicas. (Financiero, 2022)

CAPITULO III Metodología

1.1. Patrimonio Instituciones Bancarias año 2024

El conjunto de instituciones financieras en Chile se divide entre entidades bancarias y no bancarias. En el país, al año 2024, se encuentran en operación 24 bancos, de los cuales 19 corresponden a bancos nacionales, 4 sucursales de bancos extranjeros y 1 banco estatal. Por su parte las entidades no bancarias se constituyen, principalmente por Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC's), entidades emisoras y operadoras de tarjetas de crédito, y otros oferentes de créditos masivos. Al año 2024, el sistema en su conjunto, poseía patrimonio cercano a los 362 mil millones de dólares, 97% correspondiente al sector bancario, lo que equivale a 1,23 veces el PIB del país.

Tabla N° 001: Muestra la distribución del patrimonio por institución financiera:

PRINCIPALES COMPONENTES DEL PATRIMONIO CONSOLIDADO POR INSTITUCIONES AL MES DE ABRIL DE 2024			
(Cifras en millones de pesos)			
Instituciones (*)	Total	Utilidades (pérdidas) acumuladas de ejercicios anteriores	Utilidad (pérdida) del ejercicio
Banco Bice	888.042	832.610	50.534
Banco BTG Pactual Chile	604.421	286.129	28.423
Banco Consorcio	707.545	235.185	22.893
Banco de Chile	5.223.637	1.878.778	408.597
Banco de Crédito e Inversiones	6.464.947	136.494	258.130
Banco del Estado de Chile	3.607.258	612.738	150.365
Banco Falabella	1.030.540	0	42.810
Banco Internacional	358.076	130.430	21.071
Banco Itaú Chile	3.852.271	746.506	133.492
Banco Ripley	216.195	34.353	9.483
Banco Santander-Chile	4.326.120	39.679	191.134
Banco Security	867.335	477.381	58.146
Bank of China, Agencia en Chile	86.837	-18.668	2.774
China Construction Bank, Agencia en	138.750	10.427	1.922
HSBC Bank (Chile)	111.168	28.114	7.323
Jp Morgan Chase Bank, N.A.	472.287	416.235	23.168
Scotiabank Chile	3.666.393	1.722.476	160.237
Sistema Bancario	32.621.618	7.568.867	1.570.504

(CMF, s.f.)

1.2. Casos de Fraudes Internos en Chile

En Chile, también se han registrado casos de fraude interno que han afectado a bancos en el pasado. Algunos casos relevantes son los siguientes:

- **Caso Banco de Talca (2002):** Se descubrió un fraude millonario en el Banco de Talca, donde altos directivos del banco falsificaron información contable para encubrir pérdidas millonarias. Este escándalo provocó la intervención y posterior quiebra del banco, generando una gran pérdida de confianza en el sistema financiero chileno.
- **Caso Banco Santos (2002):** El Banco Santos, filial en Chile del banco brasileño Banco Santos, fue intervenido por irregularidades financieras y fraudes internos, que involucraban manipulación de balances y ocultamiento de pérdidas. Esta situación provocó la liquidación del banco y repercusiones legales para los responsables. (Mercurio, 2002)
- **Caso Banco Estado (2020):** Aunque no se trató de un fraude interno, en 2020 se detectó una masiva filtración de datos de clientes del Banco Estado, donde se expuso información confidencial de más de 20 mil clientes. Este incidente puso en evidencia la importancia de contar con robustos sistemas de ciberseguridad para proteger la información de los clientes. (Diario, 2022)
- **Caso Banco de Chile (2018):** Una querrela presentada por la empresa de Andrónico Luksic por el delito de estafa, revela cómo el “especialista en operaciones” Elías Lillo -de 35 años- montó un tinglado de mentiras para conseguir claves y transferir el dinero a la cuenta de su padre. Su última transacción, de hecho, la realizó días antes del 24 de mayo pasado, cuando hackers internacionales robaron 10 millones de dólares de la entidad financiera. El delito lo cometió metódicamente entre mayo de 2017 a mayo de 2018, sin que nadie se

percatara. Los fondos salían de una cuenta en moneda extranjera que maneja el Banco de Chile para sus transacciones en el exterior. La investigación interna, arrojó que el querellado se embolsó más de 475 millones de pesos, pero los auditores internos descubrieron que existen operaciones con el mismo modus operandi desde 2008. De allí que la estafa podría superar los 2.500 millones de pesos. El caso quedó en manos de la Fiscalía Centro Norte. (Biobio, 2018)

1.3. Diagnóstico estratégico externo

Las organizaciones en todo el mundo pierden aproximadamente el 5 % de sus ingresos anuales por fraude, de acuerdo con el Report to the Nations de la Asociación de Examinadores de Fraude Certificados (ACFE). Una sola instancia de fraude puede ser devastadora: la pérdida media por caso de fraude es de \$ 145,000, y más de una quinta parte de los casos involucra pérdidas de al menos \$ 1 millón.

Hay algunos pasos básicos que su organización puede tomar de inmediato para disminuir su vulnerabilidad al fraude Interno:

1. **Ser proactivo:** Adoptar un código de ética para directivos y empleados. Evalúe la eficacia de sus controles internos e identifique las áreas de la empresa que son vulnerables al fraude.
2. **Establecer procedimientos de contratación:** Al contratar personal, realizar investigaciones de antecedentes. Verifique el historial educativo, crediticio e historia laboral (según lo permita la ley), así como las referencias.
3. **Capacitar a los empleados en la prevención del fraude:** ¿Los trabajadores conocen las señales de advertencia de fraude? Asegúrese de que los miembros del personal conozcan las técnicas básicas de prevención del fraude.

4. **Implementar una línea directa de fraude:** El fraude es más probable que sea detectado por cuenta propia o de los trabajadores. Proporcionar un sistema de informes anónimos para sus empleados, contratistas y clientes ayudará a descubrir más fraudes.

5. **Aumentar la percepción de detección:** Comuníquese regularmente con el personal acerca de las políticas antifraude, las formas de reportar sospechas de mala conducta y las posibles consecuencias (incluida la terminación y el enjuiciamiento) de un comportamiento fraudulento. (Deloitte, 2023)

1.4. Diagnóstico estratégico interno

La política Interna rige para todos los integrantes de la Corporación BCI, que incluye a los colaboradores del Banco de Crédito e Inversiones, de cada una de sus actuales empresas filiales, como aquellas que se constituyan en el futuro, tanto en Chile como en el extranjero.

Las partes elevan a calidad de obligación esencial el conocimiento y el cabal cumplimiento a lo normado en el siguiente instrumento legal, pudiendo ser sancionado su no cumplimiento de conformidad con lo señalado en el mismo instrumento, el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, sin perjuicio de las demás medidas que pueda adoptar el empleador, de conformidad con la legislación vigente.

- **Normas éticas:** Guías y orientaciones transversales que proporcionan un marco para el actuar ético de todos los colaboradores en la organización
- **Código de Ética:** Corresponde a declaraciones oficiales de BCI, relacionadas con la propuesta de valor ética organizacional y cómo ella contribuye al bien común. Está constituido por el marco ético organizacional y las normas éticas.

- **Políticas:** Guías de acciones y conductas específicas que nos brindan directrices claras sobre el comportamiento esperado frente a situaciones claves, funciones, posiciones y/o cargos
- **Orden Legal, Regulatorio, Reglamentario:** Conjunto de normas legales, regulatorias y reglamentarias que rigen la actividad financiera y empresarial en la región donde se lleva a cabo las actividades y operaciones del negocio.
- **Colaborador:** Persona que ejerce un rol en la Corporación BCI, que colabora en el logro de un objetivo común, relacionado con el desarrollo de la Corporación y su desarrollo individual.
- **Cumplimiento normativo:** El trabajo en BCI conlleva un acatamiento incondicional y de buena fe a las disposiciones legales, reglamentarias y normativas que rigen a la comunidad y especialmente a las regulaciones de esta naturaleza que gobiernan el giro propio y la actividad bancaria, financiera y de servicios que constituyen el fundamento de la acción como industria en la sociedad.
- **Gobierno corporativo:** Se entiende como el conjunto de instancias y prácticas institucionales que influyen en el proceso de toma de decisiones de la organización, contribuyendo a la creación sustentable de valor en un marco de transparencia, adecuada gestión, control de los riesgos y responsabilidad empresarial frente al mercado.
- **Financiamiento ilegal:** La Corporación no financia negocios ni pretende mantener relación alguna con empresas o individuos que se aparten de las normas legales, ni con aquellas sociedades o personas que se conozca su participación en negocios ilícitos o que no cumplan a cabalidad con las disposiciones legales vigentes.

En la Corporación, desarrollan una cultura de responsabilidad e implementamos criterios claros de gobierno corporativo más allá de los exigidos por la ley y de conocimiento público a todos los grupos de interés, de modo de asegurar los derechos y trato igualitario de los accionistas, claridad y prolijidad en las rendiciones de cuenta, transparencia de la

información corporativa relevante y responsabilidades del Directorio y Gerencias.
(BANCO BCI, 2023)

1.5. Política de negocios Antifraudes Banco BCI

En un entorno empresarial cada vez más complejo y competitivo, la prevención del fraude interno se vuelve fundamental para resguardar la integridad, la reputación y la estabilidad financiera de las organizaciones.

Obligación de informar:

BCI, tiene conciencia sobre la obligación de informar las conductas ilícitas, ilegales o fraudulentas que lleguen a su conocimiento y evitar abstenerse de hacerlo ya sea por desidia, comodidad o falso espíritu de lealtad. En la Corporación se promueven espacios de confianza y se establecen canales para que todos los colaboradores puedan aclarar cualquier tipo de duda o inquietud respecto a temas y/o dilemas éticos.

Protección del colaborador:

En la Corporación es importante mantener bajo rigurosa reserva la identidad de cualquier colaborador que informe sobre un acto fraudulento, con el objeto de prevenir que dicha acción genere alguna represalia en su perjuicio.

Denuncias no admitidas:

El Comité de Ética no entrará en conocimiento de denuncias realizadas en forma anónima o aquellas formuladas bajo demostrada mala fe, falsas o irresponsables acusaciones. Por esta razón, las denuncias deben contar con antecedentes que pongan en resguardo a los eventuales afectados de acusaciones falsas, con el fin de asegurar la correcta calificación de quienes aparezcan comprometidos. En ningún caso constituye una limitación para que los colaboradores materialicen todas aquellas consultas e inquietudes que surjan.

Informes:

En la Corporación BCI cualquier colaborador puede informar cualquier vulneración o infracción del código al Comité de Ética, procurando hacerlo por intermedio de su jefatura. También puede recurrir en forma directa ante el secretario ejecutivo del Comité o ante cualquiera de sus integrantes si, a su juicio, ello resulta más adecuado, expedito o apropiado caso que ocupa su atención.

Canales de confianza:

Cualquier colaborador podrá hacer uso de los canales de confianza que dispone la Corporación BCI.

Confianza y política:

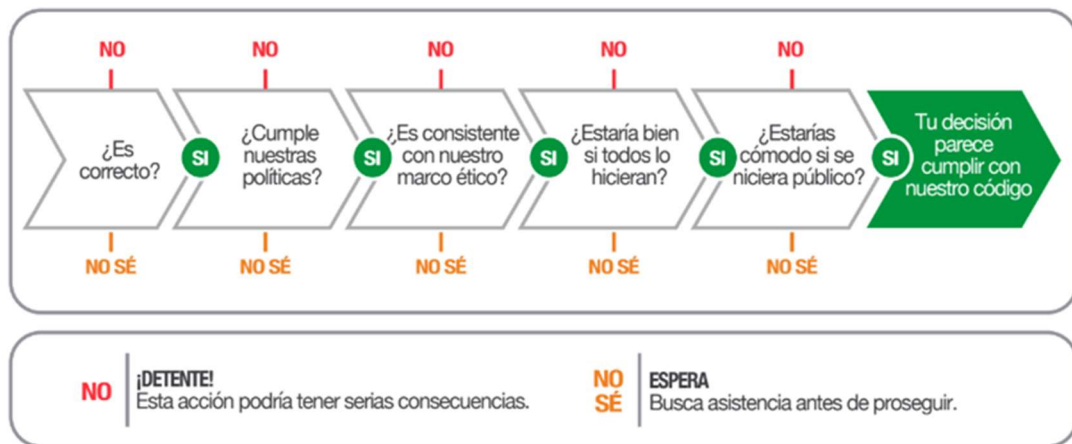
Queda estrictamente prohibido para los colaboradores el tráfico de influencias a través de regalos, favores o cualquier otro ilícito que se considere como cohecho. Los colaboradores de BCI deben registrar y transparentar reuniones y audiencias con autoridades públicas- sean o no regidas por la Ley de Lobby- gestionadas por gestores de interés y personas u organizaciones que realizan lobby. La Corporación BCI, mantiene siempre neutralidad política partidista, ajustándose a la ley en relación al financiamiento de campañas y partidos políticos.

Anticorrupción y prácticas ilegales:

Sostiene una política de total rechazo y de autoprotección contra actuaciones que puedan constituir delitos, en especial de aquellos que puedan generar responsabilidad penal a la empresa, estos son lavado de dinero, financiamiento del terrorismo, cohecho, receptación, corrupción entre particulares, administración desleal, apropiación indebida, negociación incompatible, delitos de la Ley General de Pesca y Acuicultura, imposición obligatoria de trabajo en cuarentena o aislamiento sanitario, y los demás que en un futuro se incorporen, a la ley N° 20393. En este sentido, es obligación de todo colaborador estar familiarizado de las diversas acciones que se despliegan a dicho propósito, para detectar o ayudar en la

identificación de las personas que pudieran estar recurriendo a esta clase de procedimientos, utilizando los medios y productos financieros de BCI, todo ello de conformidad a lo establecido en el Política de Prevención de Riesgo Penal. Es imperativo que las personas que estén en conocimiento de esta clase de actuaciones o de cualquier incumplimiento a dicha política, las exponga inmediatamente a la Gerencia de Cumplimiento Corporativo, a través de los canales de confianza o de sus jefaturas respectivas.

Imagen N° 003: Diagrama Política de Negocio Antifraude Banco BCI



(BANCO BCI, 2023)

1.6. Análisis de Caso de Fraude en una Sucursal Bancaria

La ocurrencia de fraudes en organizaciones, tanto del sector privado como público, es un fenómeno lamentablemente habitual. Este análisis se centra en un caso específico de fraude bancario sucedido entre 2021 y 2023 en una sucursal de la tercera región de Atacama, donde un cajero, en el cargo durante cinco años, perpetró un esquema de desvío de fondos de manera sistemática.

3.6.1. Descripción del Fraude

El fraude en cuestión implicó la apertura de cuentas de manera digital por parte del cajero, en complicidad con un tercero no vinculado al banco, a través de un esquema bien organizado. Las operaciones fraudulentas se realizaron mediante depósitos de cantidades en cuentas sin fondos, que posteriormente eran retiradas efectivamente por el cómplice el mismo día del depósito.

3.6.2. Método de operación

- **Depósitos Sin Fondos:** El cajero realizaba depósitos en cuentas que carecían de saldo real.
- **Retiro por Parte del Cómplice:** El cómplice se presentaba en sucursal y realizaba retiros en efectivo de los montos depositados, lo que facilitaba la continuidad del esquema.
- **Alteración de Registros:** Durante el cierre de caja, el cajero modificaba los totales en el sistema para ocultar las irregularidades. Para ello, generaba un informe contable en estado abierto, antes de finalizar el día contable, con el objetivo de evadir la supervisión visual del cajero tesorero.
- **Registro Erróneo de Saldos:** Después del arqueo visual del supervisor, el cajero ajustaba los saldos a cifras reales y registraba el montante defraudado como ingresos misceláneos, haciendo pasar la pérdida por una irregularidad administrativa.

3.6.3. Supervisión

De acuerdo con los lineamientos de control interno, la revisión de los saldos físicos debe ser realizada por el supervisor inmediato, en este caso, el cajero tesorero. Sin embargo, se observó que dicha validación no se llevó a cabo con la frecuencia necesaria, debido a una excesiva confianza en el cajero. Además, el mismo cajero era responsable del registro contable, lo que generó un conflicto de interés, al permitirle registrar los egresos misceláneos de manera arbitraria.

El Jefe de Servicio al Cliente (JSC), quien debía validar las cuentas al finalizar el proceso contable, no exigía la presentación de los respaldos físicos de transacciones, lo que facilitó aún más la manipulación contable.

En ocasiones, el cajero declaraba diferencias como faltantes al cierre diario. Sin embargo, las revisiones de movimientos no lograban identificar estas discrepancias, dado que existían depósitos que coincidían con papeletas reales. Al declarar la diferencia, el cajero activaba los seguros asociados a pérdidas de caja, lo que le permitía eludir responsabilidades y proteger su situación patrimonial.

La defraudación durante el periodo analizado asciende a aproximadamente \$77.000.000. Este caso resalta la importancia de implementar controles internos robustos y procedimientos de supervisión efectivos, así como la necesidad de fomentar una cultura de auditoría constante que garantice la transparencia y la rendición de cuentas en las operaciones bancarias.

3.6.4. Organigrama Operaciones Sucursales

Este organigrama muestra la estructura jerárquica de la sucursal BCI donde ocurrió el Fraude Interno.

1. Jefe de Servicio al Cliente

- Es la persona encargada de supervisar y garantizar el funcionamiento de toda sucursal y de los colaboradores. También es responsable de la formación del personal y de atender las quejas o sugerencias de los clientes.

2. Tesorero

- Reporta al Jefe de Servicio al Cliente. Su función principal es gestionar y supervisar las operaciones relacionadas con el dinero en la sucursal, asegurando que las transacciones se realicen de manera correcta y segura.

3. Cajero Tesorero

- Bajo la supervisión del Tesorero, el Cajero Tesorero se encarga de llevar el control de los fondos de la caja, realizar conciliaciones y coordinar las tareas de los cajeros.

4. Cajeros (4)

- Los cajeros trabajan directamente con los clientes realizando transacciones, como depósitos, retiros y pagos. Ellos son la cara visible de la sucursal y su trabajo es fundamental para la satisfacción del cliente.

Imagen N° 004: Organigrama Jerárquico de Operaciones



(Creación Propia, 2024)

3.7. Actividades Críticas y obligaciones de un Cajero BCI

Se describen todas las actividades críticas que un Cajero debe cumplir en el desarrollo de sus funciones diarias. El cumplimiento de las actividades descritas debe ser ejecutadas por el Cajero de manera irrenunciable y obligatoria.

3.7.1. Actividades Críticas y Obligaciones en la Cuadratura de Caja:

1. Cuadrar a diario sin diferencias, los movimientos en efectivo y con documentos que se realizan en su caja.
2. Prohibición absoluta de ingresar o sacar dinero de su caja, ante diferencias de caja faltante o sobrante. Toda diferencia de caja, debe ser declarada, independiente del monto.
3. Pagar las diferencias de caja en contra en un plazo no mayor a 48 horas.
4. Recuento de recepción de dineros recibidos desde Bóveda.

3.7.2. Actividades Críticas y Obligaciones en los Depósitos:

1. Correcta recepción, revisión y recuento de dinero en transacciones de depósitos, emisión Vales Vistas, recaudaciones, inversiones, pagos de productos del Banco, etc. El dinero solo se debe guardar en la caja una vez que se haya contado todo el dinero recibido y que se haya dado conformidad de éste en cada una de sus denominaciones mediante ticket.
2. Obligatoriedad de contrastar la información del nombre del titular en pantalla v/s los datos consignados en la papeleta cuando se ha ingresado un depósito a una cuenta de cualquier tipo (corriente, vista, ahorro).
3. Constatar que el número de cuenta escrito en papeleta de depósito, coincida plenamente, con el expresado en el reverso del cheque y con el nombre del titular de la cuenta.

4. Verificar que los documentos nominativos estén girados a nombre del titular de la cuenta a la cual se deposita, salvo excepciones debidamente validadas en sistema de firmas y poderes.
5. Prohibición absoluta de llenar papeletas de depósitos y cheques a petición de clientes.

3.7.3. Actividades Críticas y Obligaciones en el Pago de Documentos:

1. No recibir cheques o vale vistas nominativos a nombre de personas jurídicas, para realizar transacciones a favor de personas naturales.
2. Correcta revisión de los elementos de seguridad del documento (Manual de Cajero 2017, página. 132, Unidad. 3.2), que es presentado para su cobro. En caso de presentar dudas recurrir a instancias superiores (supervisor).
3. Solicitar obligatoriamente al Cajero Tesorero, quien es el responsable de realizar la refrenda de cheques por montos iguales o superior a \$3.000.000.- y para Banca Privada desde \$1.000.000.-
4. Verificar que quien presente la cédula de identidad sea, efectivamente, el legítimo portador del documento.
5. Verificar autenticidad de cédula de identidad mediante luz ultravioleta, validando que en el anverso de ésta se visualice el escudo en el centro para el caso de cédulas antiguas y el copihue al costado superior derecho para las cédulas nuevas.
6. Utilizar obligatoriamente la luz ultravioleta para revisar la autenticidad del documento de pago, realizar los dobleces longitudinales en número de cuenta, serie y caracteres magnéticos, verificación del documento a trasluz, utilización de cuentahílos.

7. Pagar un documento, siempre que la firma de cotejo se observe visiblemente conforme respecto de la firma registrada en el sistema.
8. Al solicitar V.B. por mayor, debe ceñirse de acuerdo a las atribuciones según la permanencia en el cargo. Estos se deben solicitar a ritmo de público, en ningún caso después de la atención de público. Realizar el pago de cheque suelto bajo estrictas medidas de seguridad; asegurándose que sea el titular quien lo solicita. Estas medidas son; enrolamiento de huella, autenticidad de la cédula de identidad en luz ultra violeta, llamado a teléfono móvil (identificando que teléfonos no haya sido actualizado en un periodo de un mes), preguntas de seguridad (Domicilio particular, teléfono particular en caso de que se encuentre registrado en sistema), verificación de firma, todo con apoyo de supervisor.
9. Realizar cambio de dineros, a solicitud de clientes, sólo después de finalizar el pago del cheque. No se debe realizar cambio a ritmo de pago.
10. Para el pago de pensiones (IPS) confirmar con Cajero Tesorero el listado que contiene las órdenes de no pago de estos documentos y para pagos iguales o superior a \$300.000.- solicitar al cliente estampar su huella dactilar en anverso del documento. Este documento debe ser revisado a través de luz ultravioleta.
11. Estrictamente prohibido pagar a colaboradores del Banco cheques u otros documentos extendidos a nombre de terceras personas.

3.7.4. Actividades Críticas y Obligaciones para Pagos/Depósitos Vale Vistas:

1. No entregar Vales Vistas Virtuales a terceras personas que no estén facultados mediante poder notarial, el cual debe estar ingresado en el Sistema de Vales Vista.
2. No pagar o depositar documentos (Vales Vista) nominativos a favor del tomador, sin que exista el respectivo endoso y la leyenda “*Devuelto al Tomador*” en señal de devolución del documento.

3. No transaccionar por caja, documentos de otros bancos distintos a cheques (Depósitos a Plazo Fijo, Vale Vista, Boletas de Garantía, cuyos montos sean iguales o superiores a \$50.000.000.- En estos casos debe derivar el documento al Jefe/Ejecutivo Servicio Cliente para que éste realice su ingreso al sistema.

3.7.5. Actividades Críticas y Obligaciones para Márgenes y Cambios:

1. Durante el horario de atención de público, cada Cajero BCI debe disponer en cajas blindadas un monto que no debe ser superior a \$20.000.000.- incluyendo moneda extranjera. Si esto sucede, debe hacer traspaso de dinero a Cajero Tesorero para que este lo ingrese a la bóveda. Para cajas no blindadas el monto máximo es \$10.000.000.-
2. Al cierre de fin de día, cada Cajero BCI debe disponer en caja de un monto que no supere los \$ 5.000.000.-
3. Existe Prohibición absoluta, de cambio de dinero entre cajeros. En estos casos se debe solicitar dinero mediante formulario Traspaso de Fondos.

3.7.6. Actividades Críticas y Obligaciones en el Uso de Timbre de Caja y muebles para dinero:

1. Timbre en uso debe estar correctamente anotado en libro de asignación de timbres destinado para estos efectos. Los timbres de reemplazo, también, deben estar registrados en el libro de timbres
2. Cuño timbre de caja debe encontrarse en perfecto estado, que sea legible y sin errores de fecha.
3. Cuando cajero no se encuentre en su puesto de trabajo, el timbre debe estar guardado en mueble o tarro de caja.

4. Mantener su estación de trabajo (PC) bloqueada cuando se ausenta de su puesto de trabajo. Las claves de acceso son personales, secretas e intransferibles.
5. Mantener cerrado mueble y tarro de caja cuando se ausenta de su puesto de trabajo.
6. Verificar, constantemente, que su mueble y tarro de caja se encuentran en perfecto estado.
7. Entregar en sobre sellado y firmada copia de las llaves de tarro y mueble de caja al Jefe/Ejecutivo Servicio Cliente. Estos, se deben mantener resguardados en bóveda de la oficina.

3.7.7. Actividades Críticas y Obligaciones al Fin del día:

1. Exigir que arqueo visual le sea realizado al interior de bóveda.
2. Verificar que su tarro de caja quede cerrado y bien resguardado dentro de bóveda ya sea en “nichos” individuales o en caja de fondos dispuesta para estos efectos (comunitario).
3. No debe ausentarse del lugar mientras se le esté realizando arqueo visual y/o físico.

3.7.8. Otras Actividades y Obligaciones:

1. Mantener bajo estricta confidencialidad sus claves de acceso a los sistemas. Las claves son personales, secretas e intransferibles y deben ser cambiadas periódicamente.
2. Prohibido efectuar cualquier transacción u operación personal, a través de su estación de trabajo asignada por el Banco, los pagos de O.P. de caja contra, se deben realizar en otra caja, no en la propia.
3. Entregar correctamente los talonarios de cheques, se debe solicitar a cliente el recuento de los cheques y su respectiva cuadratura diaria.

4. Mantener siempre el orden en el puesto de trabajo.
5. Registrar diaria y obligatoriamente la asistencia en el registro respectivo.
6. Usar apropiadamente el lenguaje verbal y corporal.
7. Mantener un trato amable y cordial, demostrar actitud de servicio, con respeto, alta confiabilidad y profesionalismo.
8. Mantener la confidencialidad de clave teclera, acceso recinto de cajas, se trata de un acceso restringido.

3.8. Actividades Críticas y obligaciones de un Cajero Tesorero BCI

3.8.1. Tesorería - Apertura y Cierre de bóveda.

Los procedimientos de Apertura y Cierre de bóveda deben ser realizados, de manera obligatoria, con la presencia del cajero tesorero y JSC/ESC.

3.8.2. Entrega y recepción de los dineros hacia y desde cajas.

Al comienzo de la jornada deberá participar en la entrega de los dineros a cada cajero de la sucursal según solicitud, utilizando el formulario de Traspaso de Fondos. Concluida la atención de público y al momento de guardar los dineros en bóveda, se deberá desarrollar la misma actividad, esta vez para la recepción de los mismos. En virtud de los anterior, es de carácter obligatorio el recuento del dinero recibido, utilizando el formulario traspaso de fondos de cada uno de los cajeros. El plazo máximo para recuento es de 48 horas y los recuentos se deberán efectuar en conjunto con JSC/ESC.

3.8.3. Frente de Cajas - Actividades previas a la atención de público.

Verificar que el sector de cajas se encuentre debidamente ordenado y que todos los cajeros cuenten con los implementos y sistemas en funcionamiento para un buen inicio de atención al público.

3.8.4. Inicio de día sistema Siebel.

Deberá ingresar al sistema Siebel, con su usuario y clave, iniciando de esta forma el sistema de cajas sucursal y el inicio de día a la bóveda.

3.8.5. Impresión de los saldos diarios.

Deberá imprimir las totaleras de inicio de día con el saldo diario de cajas por moneda (\$, USD y €), que deberá extraer en el sistema de caja Siebel, para ser cotejado contra informe de los saldos diarios M/N y M/X de los Informes AITC del Portal. Esto con el propósito de entregar a JSC/ESC para efectuar la revisión de los saldos de cajas en las distintas monedas que dispone la sucursal y analizar eventuales errores en las cuadraturas.

3.8.6. Recepción de especies valoradas.

Deberá recepcionar de parte del JSC/ESC, las especies valoradas custodiadas en bóveda para su uso diario. Será obligatorio para el recuento de las mismas, su verificación respecto del saldo anterior. Finalmente se deberá realizar la recepción conforme, mediante firma en el formulario respectivo.

3.8.7. Entrega de tarro de caja y asignación de timbre.

Ante la llegada de un cajero nuevo a la sucursal, deberá hacer entrega del tarro de caja, así como también, del timbre de cajero respectivo, registrando la entrega en el Libro de Control de Timbres, la firma de quien entrega y de quien recibe el referido timbre. Similar procedimiento, se deberá efectuar cuando el cajero tesorero, efectúe la labor de cajero en apoyo. En el caso que un tarro se encuentre con dinero y deba ser entregado a otro colaborador, deberá supervisar el recuento de los valores. Eventualmente, esta labor podrá también ser efectuada por el JSC/ESC.

3.8.8. Estimular buenas prácticas en la calidad de servicio.

Como supervisor, deberá incentivar las buenas prácticas dirigidas a la calidad del servicio. Lo anterior deberá ser practicado en las reuniones de coordinación y cuando sea necesario, en la misma jornada, en conjunto con JSC/ESC.

3.8.9. Actividades durante la atención de público - Ingreso al sistema Siebel de trasposos de fondos desde la bóveda.

Recepcionar los formularios de traspaso de fondos de cada cajero y contabilizarlos en este sistema.

3.8.10. Verificar transacción para el correcto ingreso de llave supervisor.

Antes de ingresar la llave de supervisor, se deberá analizar del porqué de esta solicitud. Esta acción reviste especial ocupación dado que se trata de un control necesario, por lo que se deberá contar con la debida certeza para su uso.

3.8.11. Refrendación de cheques por montos iguales o superiores a M\$3.000.-

La refrendación de cheques es una actividad exclusiva del cargo de cajero tesorero. Por lo anterior, deberá contactar al cliente girador de la cuenta corriente para verificar que efectivamente haya efectuado el respectivo giro del documento. En los casos que no se realice el contacto con el cliente, se le deberá entregar cheque al JSC/ESC para que él continúe con el mismo ejercicio. Para el caso en que el contacto no se haya efectuado, ambos deberán firmar al reverso del cheque y colocar “Contacto no logrado”, indicando además la hora en que se registró este control.

3.8.12. Otorgamiento de V°B° (visto bueno) por mayor a ritmo de público.

El visto bueno de aprobación, deberá ser otorgado dependiendo del tiempo de permanencia en el cargo del cajero que lo solicita, para el caso de los cajeros externos, tal exigencia será para montos iguales o superiores a \$500.000.-, al igual que los cajeros BCI que tengan un tiempo inferior a seis meses. Se debe tener en consideración, que para

ambos casos el Cajero Tesorero, aparte de verificar la extensión, debe verificar las firmas, pues es solidario y responsable en ambas circunstancias para efectos de impugnaciones de cheques por firma.

3.8.13. Control final para pagos de cheques sueltos, verificando todos sus controles, en conjunto con JSC/ESC.

Deberá participar como último control, especialmente, cuando se trata de montos importantes, verificando todos los aspectos relacionados con el control de esta solicitud. Es importante estar atento en la eventualidad de un cobro de este tipo.

3.8.14. Supervisión de traspasos de fondos entre cajeros.

En los casos de que un cajero necesite de una cierta cantidad de dinero y ante la existencia que otro cajero de la sucursal, dispone de éste efectivo, se podrá efectuar un traspaso de fondos entre cajeros, siendo requisito para esta operación, la participación del Cajero Tesorero quien debe estampar, en el formulario de traspaso de fondos, su timbre y V° B° en señal de aprobación y supervisión de este ejercicio.

3.8.15. Arqueo de caja ante reclamo de clientes.

Sí existe algún reclamo por parte de los clientes, se deberá realizar un arqueo a la caja cuestionada en presencia del cliente. Esta labor también podrá ser realizada por el JSC/ESC.

3.8.16. Actividades posteriores al horario de atención de público - Control de Hoja de Ingresos y Egresos Misceláneos.

Deberá identificar los ingresos y egresos misceláneos provocados por contingencias en el sistema de Cajas, los cuales deben contar con la revisión, análisis y autorización de la Mesa Siebel.

3.8.17. Controles diarios - Deberá corroborar saldos de cajas a fin de día.

Deberá verificar, en forma diaria que los saldos de los cajeros de BCI, no sobrepasen el monto de M\$5.000.-, monto que deberá contemplar el equivalente de la moneda extranjera para los cajeros que dispongan de este tipo de moneda. Para el caso de los cajeros externos, el monto final no deberá ser superior a M\$3.000.-. Esta verificación se efectuará mediante la recepción de cada cajero, de los traspasos correspondientes a los dineros que exceden el saldo de la caja, ingresándolos para ello al sistema y posterior traspaso hacia bóveda.

3.8.18. Ingreso y depuración de movimientos contables.

Deberá efectuar el correcto control de las cuentas contables (LMS's, VAC, etc.), las cuales deben ser solicitadas mediante instrucción y controladas por el JSC/ESC.

3.8.19. Encargado de la cuadratura en moneda nacional.

Deberá realizar diariamente, la cuadratura de la contabilidad de todos los movimientos efectuados en moneda nacional, enviando para ello, la planilla de canje cuadrada del fin de día de la sucursal.

3.8.20. Custodia y archivo de documentos.

Deberá resguardar, en forma ordenada, por día y por mes los cheques pagados, hojas de cajas, Mecos y contabilidad de la oficina.

3.8.21. Arqueos visuales de caja.

Esta obligación es de carácter diaria, por lo que el cajero tesorero, deberá realizar los arqueos visuales a las cajas a cada uno de los cajeros de la sucursal, dejando evidencia de éste, en las respectivas hojas de caja. Este arqueo deberá efectuarse dentro del recinto de bóveda.

3.8.22. Verificación del debido resguardo de los tarros de caja.

Cada vez que el cajero tesorero titular, deba ausentarse de la sucursal por una ausencia planeada (vacaciones, permisos especiales, traslado de oficina, etc.) deberá entregar los dineros a través de un arqueo, en el cual deberá participar el JSC/ESC con el colaborador que asumirá la responsabilidad de administrar los dineros en su ausencia.

3.9. Actividades Críticas y obligaciones de un Jefe Servicio al Cliente BCI

3.9.1. Pago de la consulta alternativo.

Actividad indelegable, de alto grado de responsabilidad y urgencia, la cual se debe ejecutar en forma diaria, antes del horario de atención de público, revisando cada una de las observaciones que se presenten relacionadas con: chequera no existe, órdenes de no pago, cheque pagado, cuenta inexistente y error en código. Ante cualquier divergencia que se observe, se deberá comunicar con Seccanje y/o UCP, según corresponda, vía correo electrónico. Las aplicaciones que se deben utilizar para esta actividad es el pago de la consulta en listados (OnDemand) y en BCICorp, además de movimientos que requieren análisis

3.9.2. Revisión e ingreso diario de hojas de caja.

Deberá realizar esta labor en forma diaria, utilizando para ello las Hojas de Caja entregadas por el Cajero Tesorero. La información entregada deberá contener los saldos y deberán ser ingresados en planilla para efectos de cuadratura. Estos saldos deberán ser revisados al día siguiente contra el listado “Informes saldos diarios” para verificar su correcta cuadratura en las distintas monedas que dispone la oficina (pesos, dólares americanos y euros). Este ejercicio, se deberá realizar verificando los saldos de hoja de caja contra la totalera del efectivo, ambos en estado cerrado y evidenciando revisión mediante ticket.

3.9.3. Revisión saldos de caja.

Deberá realizar esta actividad diariamente, imprimiendo el listado de los saldos de caja que aparecen en las tres monedas que disponen las oficinas (pesos, dólares americanos y euros). Con este listado, deberá contrastar los saldos contenidos en las hojas de caja, verificando de esta forma, si coinciden con los registrados en el Listado de Saldo de Caja y de este modo señalar que existe conformidad en ello. Se deberá estampar la firma y timbre del JSC/ESC en señal de conformidad en ambos listados. Adicionalmente, se deberá cuadrar con planilla Excel con los saldos anotados el día anterior en la tarde.

3.9.4. Visto Bueno por mayor solicitado por el Cajero Tesorero.

Este control es de absoluta responsabilidad del JSC/ESC y no tiene carácter de delegable. El visto bueno, se deberá realizar a ritmo de atención de público y lo compromete solidariamente, sólo en la extensión del documento, en caso de existir impugnaciones o reparos. Este visto bueno es obligatorio para el pago de documentos iguales o superiores a \$3.000.000 (tres millones de pesos) y deberá quedar reflejado en el reverso del cheque con la expresión “visto bueno por mayor”

3.9.5. Ingreso llave supervisor sistemas Siebel, Portal y BCIcorp.

Para cada ingreso de llave supervisor, independiente del sistema en que deba ingresarse, se deberá tener la debida precaución de analizar la solicitud de llave supervisor y una vez que se tenga certeza de lo solicitado se deberá proceder con la digitación de la misma.

3.9.6. Aprobación de contabilidad.

Proceso contable que diariamente se lleva a cabo en una sucursal, donde el JSC/ESC tiene la responsabilidad de aprobar cada uno de los ingresos contables realizados por Cajero Tesorero o Encargado de Contabilidad de la oficina (en las oficinas en que este cargo exista). Para cada una de las aprobaciones se deberá disponer de los respectivos respaldos, los cuales una vez aprobados deberán ser timbrados, estampando su respectivo su visto bueno.

Adicionalmente, es responsable de la cuadratura contable de la oficina y del seguimiento de las imputaciones contables. Por lo anterior, deberá dar las instrucciones necesarias al Cajero Tesorero o Encargado Contable, en el caso de existir inconsistencias, para su posterior depuración dentro de los plazos establecidos.

3.9.7. Control e ingreso de poderes simples.

Se deberá verificar que el formulario de poder simple, se encuentre con toda la información requerida y una vez ingresado a BCICORP, se deberá estampar timbre y visto bueno del JSC/ESC en él y posteriormente, se deberá ingresar en el archivador de uso y manejo del Asistente Servicio Cliente o Cajero Tesorero, según corresponda. Cuando un poder contenga un solo mandatario, se deberá anular el siguiente espacio con dos líneas paralelas. Para aquellas situaciones de traslado de entrega de talonario, traslado de cuenta corriente o cierres de cuenta corriente, se deberá observar los procesos que indica la normativa vigente.

3.9.8. Cobro de cheques mediante escritura pública.

En estos casos, el JSC/ESC podrá autorizar el pago de estos documentos hasta un monto máximo de \$1.000.000 (un millón de pesos). Por lo anterior, deberá revisar la documentación respectiva y refrendar la cédula de identidad de la persona que solicita el pago, ante la luz ultravioleta. Para el caso de la escritura pública, deberá verificar que la vigencia de ésta, no sea superior a dos años desde su inicio y en el caso de tener mayor antigüedad, la debida actualización de su vigencia. Adicionalmente, se deberá revisar si quien cobra, se trata del representante legal y tiene las facultades para cobrar y percibir en la escritura presentada. Si se observa todo en orden deberá dar autorización para el pago respectivo, estampando su timbre y visto bueno en el reverso del cheque y consignando a la vez, el número de repertorio o carátula y nombre de la notaría. En los casos de tener dudas se deberá consultar con la Fiscalía de BCI.

3.9.9. Declaración de origen de fondos.

La Declaración de Origen de Fondos (DOF) deberá ser solicitada para transacciones que se realizan por un monto igual o superior a US\$10.000 (diez mil dólares americanos) o su equivalente a cualquier moneda. La declaración de origen de fondos (DOF) deberá ser solicitada, sin excepción, a todo no cliente que requiera operar con el Banco en materia de inversiones y solicitudes de productos, tales como Vales Vistas, Boletas de Garantía, etc. Para el caso de los clientes con montos inusuales y clientes PEP (Personas expuestas políticamente), se deberá enviar correo a la dirección prevenciondeldelitobci@bci.cl. Cada transacción que requiera de DOF, deberá estar debidamente respaldada con los documentos respectivos (boleta, factura, comprobante, etc.). La declaración de origen de fondos deberá ser revisada por el JSC/ESC y refrendada con su timbre, firma y fecha de revisión. Estos respaldos deberán quedar en poder de JSC/ESC y ser resguardados en archivador dentro del recinto de bóveda.

3.9.10. Arqueos visuales.

Se deberá realizar el arqueo visual a la caja del Cajero Tesorero en el recinto de bóveda de la sucursal. Esta actividad consiste en revisar visualmente el contenido de dinero que se encuentra en el interior del tarro de caja. Se deberá tomar el remanente o sobrante de dinero y sumar en conjunto con los que se encuentran estirados o doblados (completos con cien billetes) por cada denominación. Lo anterior, también aplica para el metálico (monedas). Posteriormente, se debe contrastar con hoja de caja e ir chequeando cada denominación y sus totales. Una vez finalizado el arqueo, se deberá asegurar el correcto resguardo del tarro de caja. En este control es importante considerar, que, dentro del tarro de caja, se encuentre resguardado el timbre de caja respectivo.

Esta actividad, se deberá desarrollar de igual forma con todo el efectivo, que contiene la bóveda de la oficina.

3.9.11. Arqueos físicos de caja.

Será responsabilidad del JSC/ESC realizar arqueo físico de la caja del Cajero Tesorero, esto es de carácter aleatorio y sorpresivo y al menos se deberá realizar dos veces en el mes, uno en cada quincena. No obstante, lo anterior también podrá realizar arqueo físico a otro cajero de la sucursal, después o antes del horario de atención de público, según estime conveniente. Para ello, deberá dejar reflejado en la hoja de caja respectiva, la realización de esta actividad, refrendándola con su firma y timbre.

3.9.12. Arqueo físico de bóveda.

Esta obligación es responsabilidad del JSC/ESC y debe ser realizada en conjunto con los Cajeros bajo la supervisión del Cajero Tesorero (éste no debe participar del recuento). Consiste en contar todo el efectivo que se encuentra dentro de la bóveda y contrastarlo con los totales reflejados en la hoja de caja correspondiente a la bóveda de la oficina. Este ejercicio se deberá realizar dos veces al mes, ejecutándose uno en cada quincena. El día en que se realiza este control, se deberá ingresar en el archivo de Controles Operativos, correspondiente al mes en curso.

3.9.13. Visto bueno por firma disconforme.

Si en el cobro de un cheque, se observan diferencias en la firma (s) giradora (s), respecto a las registradas en el Banco, el único apoderado autorizado para otorgar visto bueno, es el JSC/ESC de la oficina, de cobro del documento. Para ello, deberá estampar su autorización con la expresión “V°B° por firma” al reverso del documento.

Para el caso de documentos que pertenezcan a la Banca Privada en el que según el análisis de las firmas se deba rechazar, se deberá consultar vía email al correo mo_bprivada@BCI.cl para su análisis y resolución, recayendo en dicha Banca y en quien autoriza, la responsabilidad del pago.

3.9.14. Control e intervención en el proceso de solicitud y pago de cheque suelto.

Será de responsabilidad del JSC/ESC el otorgamiento de visto bueno para la solicitud y pago de un cheque suelto. Para ello se deberá tomar todos los resguardos necesarios como, por ejemplo, el enrolamiento del titular de la cuenta corriente, la verificación de las firmas, el visto bueno por mayor si procediere, las preguntas de seguridad respectivas, la contratación de la cédula de identidad con la luz ultravioleta y verificar que la persona que cobrará el documento (cliente) sea quien aparece en la cédula de identidad (fotografía). Para evitar suplantaciones de personas y ante dudas, deberá efectuar llamado al teléfono móvil y verificar que cambió de número telefónico en los sistemas no se haya realizado durante el último tiempo y cualquier otra medida que se estime conveniente, a fin de asegurar el correcto pago del documento.

3.9.15 Emisión de Vale Vista con cargo en cuenta corriente.

Será responsabilidad del JSC/ESC efectuar el análisis y autorizar la emisión de vale vista con cargo a la cuenta corriente del cliente. Para estos efectos, se deberá revisar la autenticidad de la cédula de identidad y verificar de firma del titular, la cual deberá ser visiblemente conforme, respecto de la firma registrada en el Banco. En los casos que la solicitud sea mediante correo electrónico, se deberá acompañar con carta original que contenga la firma del titular, la que deberá ser verificada. Adicionalmente, deberá solicitar que la carta contenga la firma y visto bueno de parte de ejecutivo comercial, en señal de conformidad de lo solicitado por parte de cliente. Se deberá poner atención en el tipo y extensión de la carta.

3.9.16 Control de la contabilidad de la sucursal.

Diariamente deberá realizar el control de la contabilidad, verificando que las partidas contabilizadas en Libro Mayor Sucursales (LMS), no excedan más de cinco días de vigencia.

En relación a las Operaciones Pendientes, éstas no deben permanecer en estado vigente por más tiempo de lo permitido, según el origen de la imputación (ejemplo; diferencia

contable fin día sucursal, 1 día; diferencia de caja en contra, 2 días; devoluciones en punta por fraudes, 20 días; abono mensual por operación pendiente Gerencia de Sucursales, máximo 30 días de permanencia).

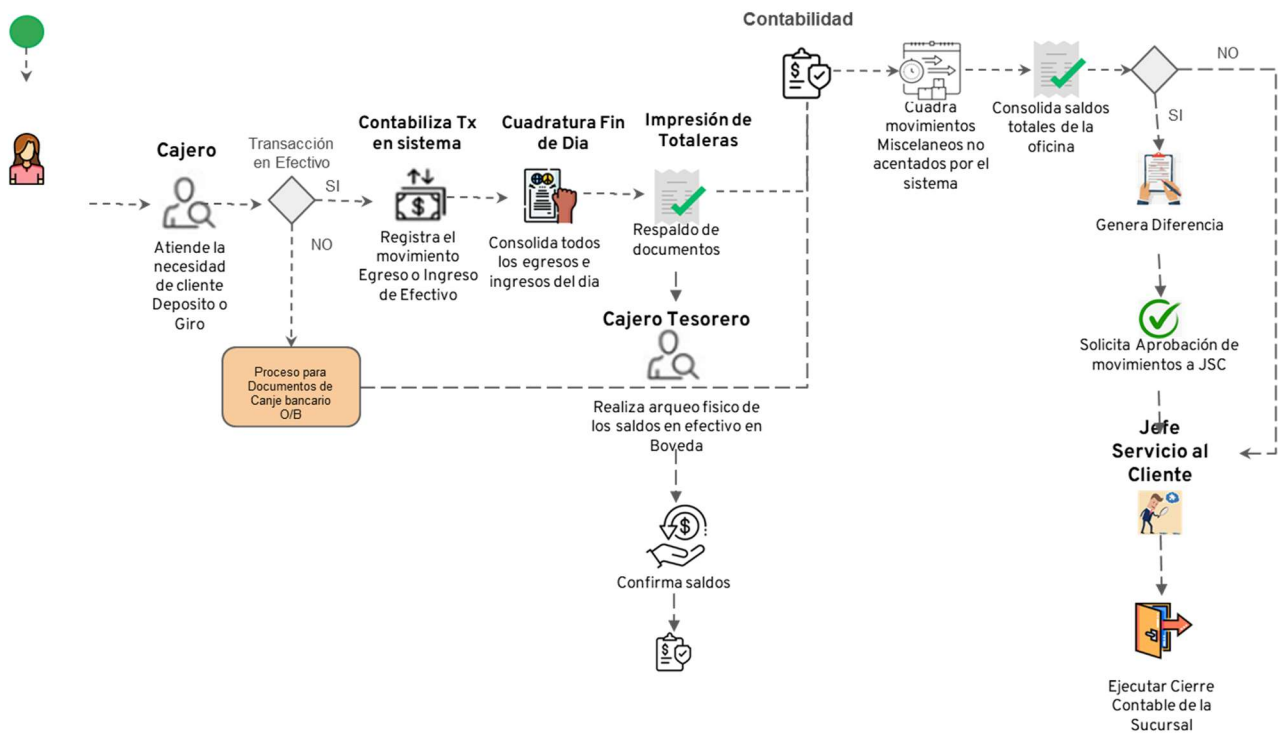
En cuanto al tratamiento de los Varios Acreedores, éstos no deberán permanecer por más de 30 días.

Finalmente deberá revisar y gestionar diariamente las diferencias de saldos de caja o diferencias de fin de día producidas, las cuales se deben depurar en forma inmediata.

3.10 Diagrama de Flujo Normado Operaciones

Este diagrama proporciona una visualización clara de cómo se manejan las operaciones de efectivo en la sucursal de acuerdo al procedimiento normado por el banco, asegurando tanto la eficiencia en el proceso como la seguridad de los fondos.

Imagen N° 005: Diagrama de Flujo Normado Operaciones



(Creación Propia, 2024)

CAPITULO IV Análisis e Interpretación de Resultados

4.1. Tabla Desarrollo de Objetivos

Tabla N° 002: Muestra el desarrollo de los objetivos del proyecto

Objetivo General	Analizar los procedimientos y estrategias operativas que una institución bancaria implementa, las medidas preventivas y las acciones correctivas destinadas a la mitigación de posibles fraudes o actividades ilícitas por parte de los colaboradores.		
Objetivos Específicos	Objetivo Estratégico	Estrategia	Evaluación
1. Identificar los factores que inciden en la materialización de fraudes internos ocasionados por los colaboradores de la institución bancaria, considerando los distintos procesos que se desarrollan por su propia naturaleza.	1.Evaluación del ambiente interno donde ocurrió el evento de fraude interno	1.Realización de entrevistas con el personal involucrado en el proceso donde ocurrió el fraude	En las entrevistas, varios colaboradores mencionaron que existían lagunas en los procedimientos de supervisión y verificación de transacciones. Por ejemplo, se observó que algunos procesos no contaban con revisiones adecuadas, y que el acceso a ciertas funciones del sistema no estaba suficientemente restringido. Esto permitió que el ex colaborador manipule la información sin los controles necesarios para detectar irregularidades.
	2. Control Interno	2. Revisión detallada de los procesos y controles internos existentes y que fueron vulnerados.	Los procesos de cierre de caja y arqueo no contaban con supervisión continua. En determinados momentos, las verificaciones se confiaban excesivamente al juicio del cajero, lo que permitió la manipulación de registros sin el debido control.
2. Explicar los diferentes mecanismos de prevención y detección a posibles materializaciones de fraudes internos originados por colaboradores .	1.Clasificación de las actividades en parámetros de niveles de Riesgo	1.Establecimiento de criterios claros y específicos para evaluar el riesgo asociado a cada actividad, considerando factores como la cantidad de dinero involucrada, la frecuencia de la transacción, el tipo de cliente, entre otros.	Confeción Matriz de Riesgo la falta de arqueos por parte del supervisor en la matriz de riesgo subraya la importancia de tener controles sólidos para prevenir el fraude interno.
	2.Evaluación de medidas correctivas.	2. Identificación y análisis de la situación que requiere una acción correctiva.	Confeción diagrama de flujo la cual proporciona una visualización clara de los puntos vulnerados por el colaborador para cometer el Fraude Interno.
3. Desarrollar un modelo de Control de Gestión, que permita la mitigación de la consecución de los posibles fraudes internos, que por fallas o ausencias en los controles de las diferentes áreas internas puedan materializarse.	1.Elaboración de un modelo de componentes complementarios para mitigar los fraudes internos por colaboradores	2. Identificación de patrones y anomalías en tiempo real, con el fin de detectar de forma temprana posibles fraudes internos.	Confeción de modelo de Control de Gestión para la mitigación del fraude interno

(Creación Propia, 2024)

4.2. Matriz de Riesgo

Tabla N° 003 Análisis Matriz de Riesgo: El banco enfrenta una variedad de desafíos que pueden comprometer su integridad financiera y operativa. Uno de los riesgos más críticos que debe gestionar es el fraude interno, que surge de la falta de controles adecuados y supervisión deficiente. En este sentido, la matriz de riesgo se convierte en una herramienta fundamental para identificar, evaluar y mitigar estos riesgos.

ANÁLISIS DE RIESGO DE CONTROL INTERNO								
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				EVALUACIÓN DEL RIESGO			CONTROLES	
Unidad	Descripción del Riesgo	Tipo de Riesgo	Medidas de Mitigación	Probabilidad (1-4)	Impacto (1-4)	Nivel de Riesgo	Control	Responsable
Área de Cajas	Depósitos Sin Fondos	Financiero	Revisión manual de transacciones y saldos, implementación de alertas por depósitos inusuales.	2	4	Alto	Cajero Tesorero	JSC
	Retiro por Parte del Cómplice	Colusión Interna	Capacitación del personal en detección de comportamientos sospechosos, protocolos de identificación para retiros.	2	4	Alto	Cajero Tesorero	JSC
	Alteración de Registros	Económico	Auditorías frecuentes, acceso restringido a funciones críticas del sistema.	4	4	Alto	Cajero Tesorero	JSC
Área de Contabilidad	Registro Erróneo de Saldos	Contable	Implementar segregación de funciones, revisión de informes contables antes de cerrar el día.	2	2	Moderado	JSC	JSC
	Imputación a Cuentas de Gastos	Contable	Establecer controles de aprobación estrictos, revisiones aleatorias de cuentas, auditorías de gastos.	2	4	Alto	JSC	JSC
Bóveda	Falta de Arqueos por el Supervisor	Económico	Establecer procedimientos obligatorios para arqueos regulares, auditorías de procesos de arqueo, responsabilidad clara del supervisor.	2	4	Alto	Cajero Tesorero	JSC

(Creación Propia, 2024)

4.2.1. Criterios Matriz de Riesgo

- **Probabilidad (1-4):** Evalúa cuán probable es que ocurra este tipo de fraude dentro de la organización, donde 1 es muy poco probable y 4 es muy probable.
- **Impacto (1-4):** Mide el impacto que tendría en la organización si ocurriera un fraude exitoso, donde 1 es poco impactante y 4 es altamente impactante.
- **Clasificación del Riesgo (PxI):** Es el resultado de multiplicar la probabilidad por el impacto, lo que ayuda a priorizar las áreas de riesgo.

Tabla N° 004 Matriz de Riesgo

	Descripción de la ocurrencia	Valor	
Criterio Probabilidad (P)	Ha ocurrido solo en una ocasión es probable que no ocurra	Poco Probable	1
	Ha ocurrido en algunas ocasiones, podría ocurrir a veces	Probable	2
	Ha ocurrido muchas veces o es probable que ocurra frecuentemente	Frecuente	4

	Descripción del impacto	Valor	
Criterio Impacto (I)	Implica gastos adicionales o pérdidas económicas menores que no afectan significativamente la estabilidad financiera a largo plazo.	Leve	1
	Implican pérdidas o gastos significativos que pueden afectar la estabilidad financiera a corto plazo o requerir un ajuste más sustancial en el presupuesto.	Moderado	2
	Implican pérdidas sustanciales de ingresos, activos o crédito que tienen un impacto significativo en la estabilidad financiera a largo plazo.	Mayor	4

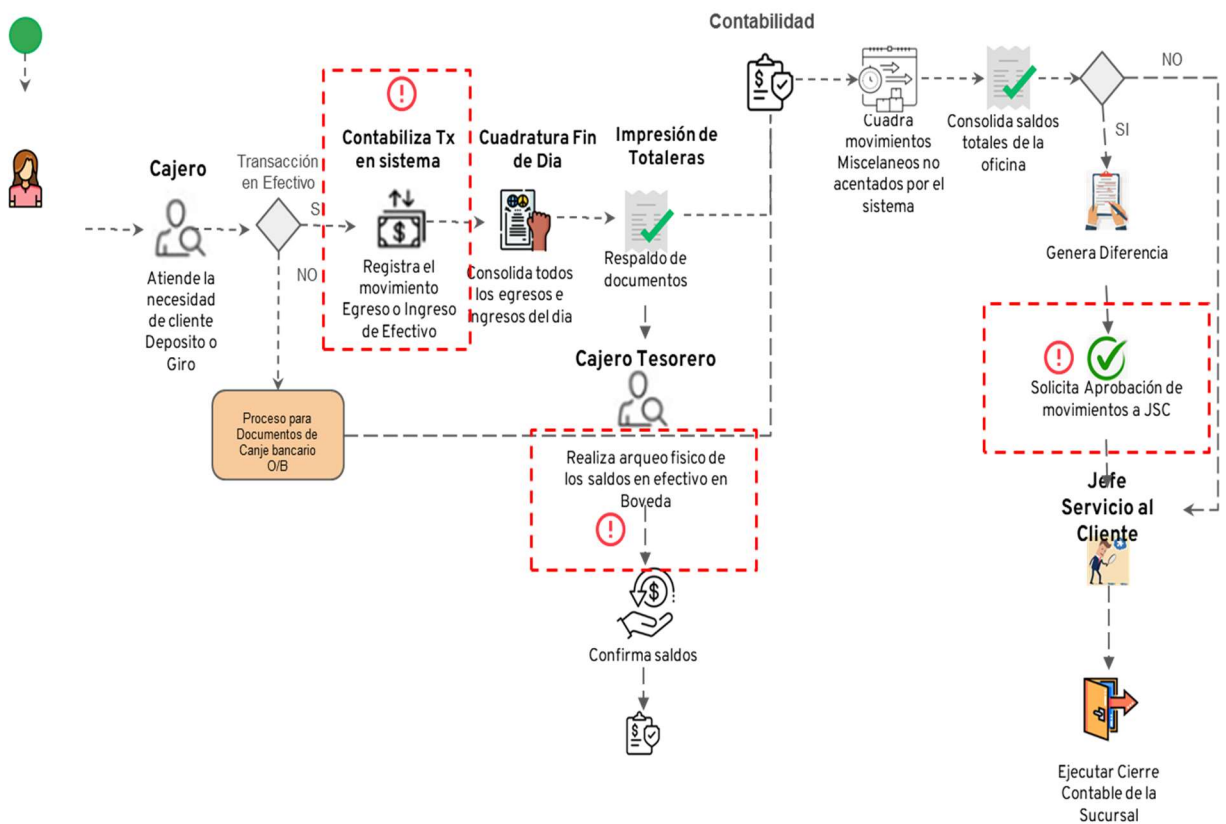
	MR = P x I	Valor	
Clasificación	Valores $\geq 1 \leq 2$	Bajo	
	Valores =4	Moderado	
	Valores >4	Alto	

(Creación Propia, 2024)

4.3 Diagrama de Flujo Puntos Vulnerados Operaciones

Este diagrama proporciona una visualización clara de los puntos vulnerados por el colaborador para cometer el Fraude Interno.

Imagen N° 006: Diagrama de Flujo Puntos Vulnerados Operaciones



(Creación Propia, 2024)

4.3.1. Puntos clave a optimizar

- Separación de Funciones: Implementar una clara separación de funciones críticas en las operaciones contables y de efectivo, asegurando que las tareas de autorización, ejecución y revisión estén distribuidas entre diferentes colaboradores. No se debe permitir que el rol de Cajero se mezcle con un rol contable este debe ser de responsabilidad del Tesorero con supervisión del Jefe Servicio al Cliente.
- Fortalecimiento de Controles de Cuadratura de Caja: Se debe realizar una revisión diaria Implementando un proceso riguroso de cuadratura de caja al final de cada jornada, donde el cajero debe verificar y documentar todos los ingresos y egresos finalizando el de caja con la totalera de movimientos de efectivo y movimientos contables en estado **Cerrada**.
- Doble Verificación: Establecer que un supervisor o un compañero realice una revisión independiente de la cuadratura de caja para asegurar la precisión y que esta sea aleatoria.
- Arqueos: Los arqueos al finalizar la jornada deben ser realizado en instalaciones de la Bóveda para asegurar el resguardo de los saldos en efectivo para evitar manipulaciones posteriores.
- Control de Documentos Contables: El Jefe de Servicio al Cliente es el único que debe aprobar las transacciones contables con especial cuidado en las de cuentas de gastos, estas deben ser autorizadas únicamente contra un respaldo físico timbrado que debe quedar archivado en dependencias de la sucursal.

Conclusiones

El análisis del caso de fraude interno por \$77.000.000 en una sucursal del Banco BCI entre los años 2021 y 2023 reveló varias lecciones críticas sobre la vulnerabilidad ante prácticas deshonestas y la importancia de los controles internos.

El fraude perpetrado por un cajero durante dos años destaca la debilidad en los controles internos de la sucursal. La falta de supervisión rigurosa y la excesiva confianza permitieron que el cajero llevara a cabo un esquema de desvío de fondos sin ser detectado.

La situación dejó en evidencia un grave conflicto de interés, ya que el cajero era responsable tanto de las operaciones de caja como del registro contable. Esta dualidad de funciones facilitó la manipulación de registros y la ocultación de irregularidades esto por la supervisión inadecuada por parte del cajero tesorero, tesorero y el Jefe de Servicio al Cliente.

La ocurrencia de este fraude no sólo implica un impacto financiero significativo, sino que también pone en riesgo la reputación y confianza de los clientes en el Banco BCI.

Observaciones y Recomendaciones.

De acuerdo a los instrumentos como el flujo de procesos, organigrama y matriz de riesgo implementados y desarrollados para evaluar los riesgos del cometido de fraude interno para efectos de este trabajo de titulación se recomienda lo siguiente:

1. **Controles Internos:** Trimestralmente se debe llevar a cabo una evaluación completa de los controles existentes en el manejo y la conciliación del efectivo, como también de los registros contables, esta actividad debe ser responsabilidad del Tesorero con aprobación del Jefe Servicio al cliente quedando registro de las actas respectivas.
2. **Implementación de Supervisión Regular:** Revisión diaria de las transacciones de cada cajero y auditorías semanales de los saldos de efectivo. Esto debe ser

responsabilidad exclusiva del Cajero Tesorero. Esto ayudará a detectar irregularidades de manera oportuna.

3. Arqueos: Al finalizar cada jornada laboral los arqueos de los saldos en efectivo deben ser realizados únicamente en el interior del sector de bóvedas con ello se asegura el resguardo de los saldos en efectivo para evitar manipulaciones posteriores.
4. Separación de Funciones: Es crucial que las funciones de manejo de efectivo y contabilidad sean realizadas por diferentes personas donde la contabilización no sea realizada por un cajero. Esto significa asignar a un supervisor o tesorero la responsabilidad de la imputación contable de las transacciones diarias con la revisión y aprobación del Jefe Servicio al Cliente.
5. Rotación de Personal: Debe existir una política de rotación de personal en la cual un colaborador no deba permanecer en el mismo cargo por un periodo máximo de dos años, será responsabilidad del JSC cumplir con esta normativa. Con esto se evita la oportunidad de cometer un fraude el cual generalmente está vinculado al aprovechamiento del estatus o manejo de información asignada al cargo de responsabilidad.
6. Capacitación en Detección de Fraudes: El Jefe Servicio al Cliente debe realizar un estricto seguimiento mensual a los cursos normativos del banco enfatizando la importancia de completar estas capacitaciones.
7. Canal de aviso de Irregularidades: Difundir a los colaboradores el canal de denuncias anónimas para reportar cualquier sospecha de irregularidades fomentando una cultura de transparencia y responsabilidad.

8. Auditorías Sorpresa: Implementar auditorías sorpresas en la sucursal semestralmente esta coordinación se debe realizar en conjunto por el Jefe Servicio al Cliente con El Jefe de Oficina.

9. Reconociendo mensuales: El reconocimiento fomenta un ambiente de trabajo positivo donde los colaboradores se sientan valorados. Esto puede aumentar su motivación y lealtad hacia el banco, disminuyendo la probabilidad de comportamientos deshonestos.

En resumen, el fraude interno no solo afecta las finanzas del banco, sino que también tiene repercusiones profundas en la confianza del público, la reputación del banco y la dinámica del sector financiero en su conjunto. La implementación de controles más estrictos y una mayor transparencia son esenciales mantener la confianza del cliente.

Glosario

- Cheque:** Documento escrito que ordena a un banco pagar una cantidad de dinero a una persona o entidad específica. El cheque se utiliza como medio de pago en lugar de efectivo y se puede emitir siempre que el titular de la cuenta tenga fondos suficientes.
- Vale Vista:** Documento que representa una suma de dinero y que es emitido por banco:
- El tomador es la persona que emite el vale vista.
 - El beneficiario es la persona que recibe el dinero del vale vista.
- V°B°:** Abreviación de la palabra visto bueno y que es el conforme que da el supervisor a un cajero para autorizar una transacción.
- PC:** Abreviación de computador
- JSC:** Abreviación del cargo del Jefe servicio al cliente.
- ESC:** Abreviación del cargo de Ejecutivo Servicio al Cliente.
- O.P:** Abreviación de operaciones pendientes, se da este nombre a las diferencias que pueda tener el cajero al terminar su jornada.
- Siebel:** Software de gestión de relaciones con clientes (CRM) que permite a las empresas administrar sus datos de manera integral (sistema para operar cajas)
- Totaleras:** Documento que muestra los saldos del día.
- Moneda \$:** Abreviación de la moneda de curso legal de Chile
- USD:** Abreviación de la moneda oficial de los Estados Unidos de América. Es la divisa más intercambiada del mundo

Moneda €: Abreviación de la moneda oficial de la Unión Europea

M/N: Abreviación de moneda Nacional

M/X: Abreviación de moneda extranjera

AITC: Abreviación de transacciones contables

LMS: Libro Mayor Sucursales

VAC: Procesos Contables Nocturnos

Referencias

BANCO BCI, C. D. (2023). *BANCO BCI, CODIGO DE ETICA*. Santiago.

BCI, B. (2022). *Transformándose para ser más que un Banco*.

BCI, P. I. (2024). Curso Normativo de Riesgo.

Biobio, C. (2018). <https://www.biobiochile.cl/>.

CMF. (s.f.). *Tabla 1: Entidades bajo la fiscalización de la CMF a Abril de 2024*. Obtenido de <https://datosbanco.cmfchile.cl/>

Creación Propia. (Noviembre de 2024). Organigrama Jerarquico Operaciones Sucursal.

Deloitte. (2023). <https://www2.deloitte.com/cl/es.html>.

Diario, C. (2022). (<https://www.diarioconstitucional.cl/>, 2020).

Financiero, C. p. (2022). <https://www.cmfchile.cl/educa/621/w3-article-29826.html>.

Mercurio, o. E. (2002). (<https://www.emol.com/noticias/economia/2002/>, 2002).

Anexos

Informe Psicológico ex Colaborador Banco BCI

Las actividades fraudulentas no tienen una causa exacta, ya que pueden ocurrir por diversas circunstancias y motivos. Por lo que es importante desarrollar medidas selectivas y preventivas que permitan eliminar los riesgos relacionados con la actividad ilícita, teniendo en cuenta que cada empresa necesita ajustar sus acciones de acuerdo con sus riesgos.

En 1953, Donald Cressy desarrolla su modelo del: “Triangulo del Fraude”, donde presenta tres factores que motivan el acto fraudulento.

Presión, oportunidad y racionalización, características que se visualizaron en el ex colaborador N.N de la sucursal de la región de Atacama, según antecedentes proporcionados.

N.N presentaba diversos problemas financieros, adquiriendo deudas constantemente de altos montos. Justificadas por su distorsión cognitiva de “Me lo merezco”, bajo la argumentación de haber tenido un pasar precario en su niñez. Cabe mencionar que N.N es una persona con sueños de grandeza y ambición financiera.

Por último, se desencadenó un control interno deficitario por parte de supervisora, a raíz del exceso de confianza depositada en los otros, lo que provocó una vulnerabilidad en el sistema, abriendo espacio para la ejecución del acto fraudulento.

Por su parte, una adecuada supervisión de controles internos puede realizarse mediante actividades continuas, acompañada de evaluaciones mensuales al azar. Con el objetivo de obtener un panorama completo de los movimientos mensuales, sin menoscabar la dignidad de ningún colaborador.

En consecuencia, se puede decir que el proceso selectivo tiene un rol fundamental e imperante a la hora de buscar profesionales idóneos y, sobre todo, honestos. Así como

también la necesidad de contar con un adecuado control interno que aporte estructura y disciplina, sin dañar las relaciones interpersonales de la organización, basadas en el respeto y dignidad de las personas.

Desde el punto de vista proyectivo, a la hora de la entrevista laboral uno de los test más destacados y utilizados. Gracias a su confiabilidad y fiabilidad es el test de Zulliger, el cual tiene como propósito identificar y describir los rasgos latentes de personalidad de los individuos, ofreciendo conceptos detallados sobre su psicología.

Por otro lado, está la prueba de honestidad laboral, la cual mide la honestidad, ética e integridad de los sujetos. Esta prueba permite identificar a personas que sean propensas a cometer actos deshonestos. Diseñada para conocer la percepción del individuo, su modo de actuar y responder al entorno.



Verónica Barrera González
Rut: 15.610.302-0
Psicóloga

Verónica Barrera González

Psicóloga

Universidad de Atacama