

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS



Carrera de Derecho y Ciencias Políticas

“LA CLONACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO Y
LA RESPONSABILIDAD CIVIL DE LA ENTIDAD
FINANCIERA LOS OLIVOS AÑO 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Abogado.

Autor:

Ricardo Abanto Alejo

Asesor:

Dr. Noé Valderrama Marquina

Lima - Perú

2020



DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido llegar a este momento importante de mi formación profesional, por darme salud en este momento tan difícil que se atraviesa a nivel global, para lograr este objetivo, con convicción además de la calma y la tranquilidad de seguir con la fe y constancia a pesar de todo.

A mis padres, por ser el pilar fundamental de todo lo que soy, mi formación a nivel personal, moral, académico, por todo lo enseñado a lo largo de mi vida, por su incondicional apoyo, ser mi soporte permanente de lucha a través del tiempo, todo sumo para que este objetivo se haya hecho posible, de ellos recibí un gran ejemplo a seguir. Esta tesis ha sido posible por ellos; Mil Gracias.



AGRADECIMIENTO

Esta investigación es aporte de mi experiencia en laboral en el área Financiera y mis conocimientos de Riesgos de Tarjetas, a quienes les dedico este trabajo:

- A mis Hermanos por su estima, confianza, independientemente de los lazos de familia que nos une.

- A mis maestros y docentes de pregrado por la formación y el aporte de conocimientos que respaldaron su intelecto en mi desarrollo.

- A mi asesor Noé Valderrama, por su incondicionalidad.

- A todos mis amigos; en especial a la persona que estuvo siempre constante brindándome su apoyo en este trayecto desde su fase inicial muy aparte de la gran comunicación, amistad y demás colegas de la facultad de Derecho y Ciencias Políticas de UPN (campus Lima Norte), a todas las personas que observaron y me dieron sus críticas y comentarios.

A todos ellos, muchísimas gracias.



Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
RESUMEN.....	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	7
1.1. Realidad problemática	7
1.2. Antecedentes.....	8
1.3. Bases teóricas	16
1.4. Formulación del problema	39
1.5. Objetivos.....	40
1.6. Hipótesis	41
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	43
2.1. Tipo de investigación	43
2.2. Población y muestra	43
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	44
2.4. Instrumento	45
2.5. Consideraciones éticas	46
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	48
3.1. Análisis de los resultados de las entrevistas	48
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	60
4.1. Discusión	60
4.2. Conclusiones.....	61
REFERENCIAS	64
ANEXO 1.....	67
ANEXO 2.....	70
ANEXO 3.....	71



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Características del contrato de tarjeta de crédito</i>	19
Tabla 2 <i>Ficha técnica de entrevista</i>	48
Tabla 3 <i>Relación entre la clonación de las tarjetas de crédito y la responsabilidad civil de la entidad financiera</i>	49
Tabla 4 <i>Relación entre la clonación de las tarjetas de crédito y la responsabilidad civil de la entidad financiera</i>	50
Tabla 5 <i>La entidad financiera tiene responsabilidad civil con la protección de datos confidenciales en la clonación de tarjetas de crédito</i>	51
Tabla 6 <i>La entidad financiera tiene responsabilidad civil en el pago de los servicios de la clonación de tarjetas de crédito</i>	52
Tabla 7 <i>La entidad financiera tiene responsabilidad civil en el pago de los bienes de la clonación de tarjetas de crédito</i>	53
Tabla 8 <i>La entidad financiera tiene responsabilidad civil en el pago de las obligaciones de la clonación de tarjetas de crédito</i>	54
Tabla 9 <i>La entidad financiera tiene responsabilidad civil de resarcir el daño provocado por la clonación de tarjetas de crédito</i>	55
Tabla 10 <i>La entidad financiera tiene responsabilidad civil de reparar el daño causado por la clonación de tarjetas de crédito</i>	56
Tabla 11 <i>Sugerencia o recomendación</i>	57



RESUMEN

La presente información es sobre el tema de fraudes, realizados por la clonación de las tarjetas de crédito y la responsabilidad civil de la entidad financiera, como es de conocimiento al ser un acceso fluido desde los distintas plataformas tanto físicas o virtuales; genera una ventaja y le da beneficios al usuario que otorga la entidad bancaria y/o financiera; es así que su utilidad también puede generar desventajas a la vez, puesto los avances y el desarrollo de tecnología ha llevado que el uso que una tarjeta sea también un riesgo ante el uso fraudulento por parte de terceros personas inescrupulosas que acceden a la cuenta usando métodos no permitidos a fin de cometer dichos actos.

Para realizar esta investigación se optó por el marco metodológico de aceptación aplicado a un estudio cualitativo, el diseño es no experimental, con alcance exploratorio. Asimismo se comprobó el grado de la responsabilidad civil, que asume la entidad financiera frente al tarjetahabiente, en los temas generados por el fraude, en la modalidad de clonación, normativa nacional como es el código civil y el reglamento de tarjetas lo señala, a la vez se evaluó los procedimientos que son utilizados en tema de seguridad de información, aplicado al rubro de tarjetas de crédito y débito, el deber de proponer e innovar medidas prevención en favor del tarjetahabiente, ligados con el tema objeto de esta investigación y que generaría un gran alcance.

Finalmente con las conclusiones se da el cierre a la presente investigación.

Palabras claves: clonación, tarjetahabiente, entidad y tarjeta de crédito



CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Las tarjetas actualmente son opciones de pago usado a nivel mundial, por ello es un punto objetivo de vulneración. A pesar de que el skimming ya es muy conocido por las personas debido a las publicaciones en las redes sociales y los medios de comunicación, sigue siendo uno de los métodos usados por los ciberdelicuentes para clonar tarjetas y debido a esto se deben tomar ciertas medidas para evitar ser víctima de este delito electrónico. (Diario Contra Réplica, 2020).

La clonación de tarjetas es un procedimiento ilegal que se realiza, con un aparato llamado skimmer, copia la información contenida en la banda magnética de la tarjeta, para transferirla a otra y hacer operaciones fraudulentas utilizando la tarjeta principal. Al respecto el ABC, Revista de la Superintendencia de Bancos de Guatemala en su publicación expone sobre el concepto específico de clonación refiere los delitos por clonación de tarjetas tiene un costo superior a 100 millones de dólares anuales, esta cifra representa el 0.15% de la facturación total de los bancos del país. A nivel del mundo la cifra alcanza aproximadamente los 11.3 mil millones de dólares de acuerdo a datos de The Nilson Report (Superintendencia de Bancos Guatemala C.A).

Estados Unidos es el número uno en temas de riesgos con tarjeta de crédito, acorde al último informe Nilson, Estados Unidos eclipsa a todos los países del planeta como los más propensos al fraude crediticio, con el 38,6% de todas las pérdidas por transacciones con tarjetas reportadas en 2018. (Sandberg, 2020).

Las entidades que conforman el grupo financiero han emitido gran porcentaje de tarjetas de crédito enfocados a distintos sectores de la población, lo cual a la vez, sin un determinado control en la información al usuario, genero el mal uso por la falta de información y esto ha llevado a que se genere un alto índice en el consumo, que se ha visto reflejado en el aumento de fraudes.

Es tan rápido que un tarjetahabiente puede convertirse en agraviado; sin haber observado anomalía en los medios de pago habituales; con conseguir el acceso a los



La clonación de tarjetas de crédito y la responsabilidad civil de la entidad financiera Los Olivos año 2020

datos y estos ser transferirlos a una tarjeta en blanco o realizar transacciones online, sin la necesidad de utilizarla de forma física.

En el Perú, visto el alto índice que ha conllevado el empleo de las tarjetas; la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP por la resolución N° 6523-2013 aprueba el reglamento de tarjetas de crédito y débito; la cual establecía normas contractuales, sobre información y seguridad relacionada a los usuarios el art.17° establece criterios de seguridad respecto a la operatividad y monitoreo en la realización de las transacciones, estableció que la empresa debe manejar un área de monitoreo de tarjetas sea de crédito y débito hacer el seguimiento de las operaciones que se realizan, art. 18° Refiere en la seguridad de la información, nos menciona la obligación de las empresas de almacenar, procesar y transmitir datos que se emitan de las tarjetas.

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) (2019) por resolución N° 5570-2019, modifica el reglamento de tarjetas de crédito y débito (Resolución SBS N° 6523-2013) adecuando lineamientos específicos en su articulado como complemento accesorio, en salvaguarda a la protección al tarjetahabiente.

Esta normativa regula el esquema de los servicios que asocia las tarjetas, como: operaciones web y transacciones internacionales, particularmente los servicios establecidos en la tarjeta de crédito, lo cual para habilitar dichos servicios debe ser comunicado al usuario, y será quien de autorización; teniendo la opción modificar la decisión posteriormente.

El presente trabajo tiene un enfoque en la problemática que se presenta en el usuario en uso de las tarjetas de crédito que emite los bancos - entidades financieras. Su mal uso constituye uno de los principales problemas en el tarjetahabiente, lo cual genera que se dé la realización de actos ilícitos de lo que nace la clonación; que conlleva y genera Fraude.

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes internacionales

Pereira (2012) en su tesis titulada: *La clonación de tarjetas de crédito en el Ecuador* (Tesis de Maestría) Universidad Andina Simón Bolívar, establece como objetivo general investigar el estudio del nuevo delito de Clonación planteando la pregunta puede considerarse a la clonación de tarjetas de crédito como un delito económico y se hace necesaria la inclusión en el Código Penal de una norma que sancione



específicamente esta conducta y la pena aplicable, las características que debería tener, se emplea un enfoque acerca de lo que es y representa un delito económico, se centra en la teoría del derecho penal, que considera un método adecuado acorde a la conducta delictiva; se realiza una revisión de la legislación comparada, en países vecinos de la región andina sobre esta temática, y en países como Chile y Venezuela. Corresponde indicar que la revisión que se efectuará en el medio civil sobre la tarjeta de crédito, será referente a ciertos enfoques específicos. Se concluye, que el ilícito de clonar tarjetas de crédito, si puede considerarse como un delito de carácter económico, y según se describió en la parte pertinente de lo planteado, el tratamiento técnico legislativo penal, que tendría que darse a los delitos de estas características, es de carácter especial, entendiéndose a éste, como es menester recurrir a ciertos aspectos que no están exentos de polémica, como los describe Jakobs en su teoría.

Yopo (2012) en su tesis titulada: *Responsabilidad en los casos de fraude por extravío, hurto o robo de la tarjeta de crédito* (Tesis de Licenciatura). Universidad de Chile, establece como objetivo general definir conforme a la legislación actual a quien corresponde la responsabilidad en los casos de fraude, se emplea un enfoque cualitativo; pues se realiza una revisión de bibliografía y la investigación de la regulación vigente. Se obtiene como conclusión, que La ley N° 20.009 trato dar respuesta a las relación contractual derivada de la tenencia de una tarjeta de crédito. Por dicha norma se pretendió regular la responsabilidad en cuanto al uso de la tarjeta en casos de extravío, hurto o robo, en el período de tiempo que se tomaba en reportar el hecho ocurrido con la tarjeta y la comunicación al emisor. La aplicación que se ha dado de la norma ha determinado que este tema aun no tenga una respuesta certera, lo cual se refleja en las decisiones inconsistentes de los Tribunales Superiores de Justicia, con lo cual crea aun más incertidumbre (tarjetahabiente).

Núñez (2013) en su tesis titulada: *Fraude al sistema financiero y a sus clientes* (Tesis de Licenciatura). Ecuador, establece como principal objetivo Conocer cuáles son actualmente las principales modalidades delictivas que afectan al sistema financiero y a sus clientes, así presentar un plan de mitigación de riesgos las cuales ayuden a disminuir los riesgos que se posee. Esta investigación tiene un enfoque cualitativo, basado en entrevistas realizadas al personal corporativo del Banco Pichincha con preguntas estructuradas relacionadas con el Fraude; a la vez se realizo la

revisión de bibliografía y web site. Se puede concluir que las instituciones financieras utilizan diferentes procesos para mitigar el riesgo que existe para los clientes, las inversiones en tecnología es alta; la banca electrónica cuenta con tecnología SSL (Secure Socket Layers), esta seguridad sirve para que la información que viaja no sea descifrada por terceras personas. Se educa e informa a los clientes de manera continua a los clientes para que puedan tomar medidas de prevención.

Jaramillo y Zambrano (2013) en su tesis titulada: *Migración de Banda Magnética a Chip para evitar fraudes de clonación de tarjetas de crédito o débito* (Tesis de Maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, establecen como principal objetivo de investigar el costo beneficio que implica migrar las tarjetas de banda magnética a chip en el Ecuador, la inversión que tienen que efectuar el emisor - bancos para el proceso de implementación. Esta investigación tiene un enfoque mixto ya que responden a una metodología fundamentada en las técnicas: cuantitativa, cualitativa a fin de identificar las posibles causas y debilidades que originan fraudes de falsificación (clonación) en las tarjetas de crédito y débito, así como describir en qué consiste el cambio de banda magnética a tarjetas chip, se busca determinar mediante la identificación de los procesos y el contexto de la tarjeta de crédito y/o débito con chip sus costos aproximados y beneficios. Del análisis de las encuestas practicadas se puede concluir que se evidencia la falta de confianza de los tarjetahabientes al realizar transacciones como consecuencia de la vulneración de las tarjeta de crédito con banda magnética, las mismas que son fácilmente falsificadas; sólo una proporción muy pequeña de los usuarios conocen los mecanismos de prevención y detección de fraudes, no obstante que el mismo es un ilícito latente que perturba a la población y que si no se toman medidas, podría ir en incremento e incluso migrar de otros países al nuestro, pese a que aparentemente aún no afecta a un gran porcentaje de los habitantes.

Rodríguez (2014) en su artículo titulado: *Análisis económico de la responsabilidad bancaria frente a los fraudes electrónicos*, establece como objetivo analizar la responsabilidad bancaria frente a los fraudes electrónicos contra de los usuarios, bajo el parámetro de responsabilidad subjetiva y responsabilidad objetiva. El método utilizado en esta investigación es cualitativo se realiza recopilación de artículos y bibliografía como materia de análisis. Podemos concluir no existe realidad en poder establecer responsabilidad objetiva con base en la teoría de los riesgos,



acorde al ordenamiento jurídico colombiano. Las normas que rigen en tema de responsabilidad civil no determina o expresa disposición alguna que pueda concluirse, la responsabilidad en materia bancaria por fraudes en electrónicos sea objetiva. En tanto, advierten varias aproximaciones jurisprudenciales y doctrinales la posibilidad, con fundamento que se considera que es aplicable a escenarios diversos del Derecho bancario. Bajo supuestos planteados del régimen de responsabilidad objetiva, no resulta ser la alternativa más eficaz.

Martínez (2015) en su tesis titulada: *La Responsabilidad Civil frente a los delitos informáticos* (Tesis de Maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador, tiene como objeto de estudio el precisar si es suficiente los mecanismos que contempla la legislación ecuatoriana para establecer la responsabilidad bancaria frente a los delitos informáticos. De manera que, desde un enfoque cualitativo, se examinaron resoluciones, información y argumentos con enfoque en el marco: civil, constitucional y el consumidor. En constitucional se menciona que son un servicio de orden público las instituciones financieras, en el campo civil se enfoca a la responsabilidad objetiva. Se puede concluir una responsabilidad civil contractual de la banca a favor del cliente y/o usuario, ya que nace de la celebración de un contrato que se denomina servicios de banca en línea, se excluye usuarios que no tienen vínculo contractual pero utilizan algunos servicios del banco.

Escárte (2015) en su tesis titulada: *Análisis de Delito Fraudulento de Tarjeta de Crédito o Débito contenido en la Ley 20.009* (Tesis de Maestría). Universidad de Chile, establece como objetivo el de investigar el delito de uso fraudulento de la tarjeta de crédito propiamente, los conceptos básicos de la tarjeta de crédito y débito, su historia y características básicas, a fin de sentar las bases del conocimiento del delito, analizando el contexto y aplicación normativo, tanto legal como reglamentario, analizando la ley 20009 en particular sobre Fraudes en operaciones de tarjeta de crédito o debito Art.5 de la ley, determina responsabilidad limitada al usuario. Se llega a la conclusión que el e uso fraudulento de la tarjeta de crédito, es un delito que está en movimiento y dinamismo, ya que el incremento de tarjetas aumenta día a día y los avances tecnológicos y del ingenio permite el avance en la comisión del delito, y junto con ella viene la necesidad de generar nuevas interpretaciones que amparen los

hechos, también la necesidad de revisar de manera constante la legislación existente, a fin de no dejar desprotegidos tanto al usuario y/o cualquier posible víctima.

Truño (2016) en su tesis titulada: *La responsabilidad social corporativa* (Tesis de Doctorado). Universidad Autónoma de Barcelona, España, El objetivo de la investigación está estructurado en dos bloques: el describir y verificar y procesos que utilizan las empresas en el sector bancario para considerarse socialmente responsables y el de determinar la relación entre la eficiencia de las empresas y su grado de responsabilidad civil, evaluar el impacto que produce a la imagen y satisfacción de los clientes de la entidad financiera. Se llega a concluir la relación positiva entre la responsabilidad civil y la imagen de la entidad, en ambos casos en el momento actual después de una crisis económica y financiera se evidencia y sugiere a las entidades financieras la iniciativa que puedan desarrollar sobre la responsabilidad civil, lo cual no producirá incremento de la satisfacción de los clientes, ni de la imagen de la entidad.

Cruz (2017) en su tesis titulada: *Procedimientos y Líneas de Investigación en la Clonación de Tarjetas de Crédito y Débito* (Tesis de Licenciado) Universidad Rafael Landívar, establece como objetivo de la investigación los procedimientos y líneas de la investigación en temas de clonación y el uso ilícito de las tarjetas de crédito y débito. A su vez la metodología aplicada es cuantitativa, es a través del enfoque de resultados que se ve la deficiencia del sistema penal, puesto que en la legislación, no se encuentra normado el delito de clonación, por lo que se quiere hacer una propuesta de ley ante este vacío, es importante para poder establecer este flagelo como delito, se planteo como instrumento de resultado entrevistas al personal del Ministerio Público, gerentes de entidades financieras y usuarios sumados son un total de 30 personas. Se puede concluir que con el avance tecnológico en los delitos de fraude son cometidos con simplicidad, debido a que la tecnología es accesible; por lo cual es necesario establecer campañas de información, en favor del usuario de tarjetas.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Meza (2012) en su tesis titulada: *El Estándar de Consumidor Razonable aplicado en los consumos Fraudulentos generados por Clonación*, (Tesis de Licenciado). Pontificia Universidad Católica del Perú, establece como objetivo de la investigación incentivar en el usuario de tarjetas de crédito ser responsable de sus actos, mediante aplicación



del estándar de consumidor razonable. El tipo de metodología es bajo un análisis cualitativo, basado en bibliografía pertinente y opiniones de expertos, con lo cual se estableció el marco teórico. Se llega a concluir que las tarjetas de crédito es una opción abierta al mercado; un boom comercial para el sistema económico, adicionalmente el avance tecnológico; crea, un riesgo ya que también es utilizado para cometer actos que van en contra del sistema, ante estos riesgos de seguridad ser generados que se presentan por fallas técnicas en el sistema y/o operativas de la entidad financiera generando riesgo de seguridad.

Dávila (2015) en su tesis titulada: *Creación de un régimen especial para la responsabilidad civil extracontractual en actividades de riesgo*, (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Cajamarca, Perú, estableció como objetivo de análisis Determinar fundamentos jurídicos que justifican; la necesidad de un tratamiento legal específico, dentro del ordenamiento jurídico civil con el fin de tener una eficaz indemnización por responsabilidad civil extracontractual en temas de daño derivado de actividades de riesgo. La investigación es de carácter exploratorio, bajo un enfoque cualitativo. Por lo consiguiente, concluye que la insuficiencia de factores de atribución previstos en el código civil, vinculados a la responsabilidad extracontractual, contribuye a la ineficacia de función preventiva de la responsabilidad civil y del principio de reparación de daños patrimoniales y extrapatrimoniales derivados de actividades de riesgo, desprotegiendo al afectado, cuyos bienes jurídicos afectados tienen contenido constitucional.

Ponce (2016) en su tesis titulada: *Fundamentos para la exigencia de responsabilidad civil extracontractual de las personas jurídicas* (Tesis de Licenciatura). Universidad Antenor Orrego, Perú, establece como objetivo principal determinar las motivaciones que sustentan los atributos o dimensiones de las personas susceptibles de daño moral, analizando la procedencia de responsabilidad civil extracontractual, a la luz del ordenamiento nacional y la doctrina adecuada. Se concluye que hay un vacío en la normativa peruana, respecto a los artículos 1984° y 1985° C.C. toda vez que en ellos se divide al daño extrapatrimonial; en daño moral y daño a la persona. Esta división genera una grave crisis interpretativa y de aplicación de los referidos artículos, toda vez que ambas figuras jurídicas protegen derechos extrapatrimoniales, disyuntiva que se solucionaría si existiera una definición adecuada,

se insta a proceder a una reforma legislativa del código civil, y de la constitución, con el objetivo de consagrar la aplicación de algunos derechos fundamentales a favor de las personas jurídicas.

Espinoza (2017) en su artículo: *La responsabilidad civil derivada del incumplimiento de las obligaciones ex lege*, establece como objetivo de investigación analizar la problemática en torno al campo de aplicación de la responsabilidad contractual y extracontractual, centrándose de manera particular en el tema del incumplimiento de una obligación que nace ex lege, desarrolla en ese sentido ambos supuestos a fin de establecer una adecuada aplicación normativa. De manera que, desde un enfoque cualitativo, se analiza la normativa, doctrina y en jurisprudencia vigente. Llegando a concluir que no se debe caer en automatismos en la respuesta, de que la obligación nazca por ley: es menester analizar el caso concreto para determinar si la naturaleza es contractual o extracontractual.

Bardales, Rengifo (2017) en su tesis titulada: *Estudio del Uso de Tarjetas de Crédito en la ciudad de Iquitos periodo 2016*, (Tesis de Licenciado). Universidad Científica del Perú, establece como objetivo describir el comportamiento de los usuarios de tarjetas de crédito en la ciudad de Iquitos, en el periodo 2016. De manera que el método empleado que se utilizó en la investigación es: descriptivo ya que permitió el analizar, explicar, e identificar y/o describir los conocimientos prácticos y actitudes de los tarjetahabientes que incidieron en uso de la tarjeta de crédito y segundo un análisis cuantitativo promedio de una encuesta compuesta por 07 preguntas de selección única y selección múltiple donde únicamente se marcaba la respuesta que considerara correcta según la experiencia en el uso a 300 personas de la localidad. Se llega a concluir que los usuarios de la ciudad de Iquitos, su medio de pago es la tarjeta de crédito, desconocen las consecuencias del uso irresponsable de la tarjeta de crédito desconociendo políticas de seguridad con el fin evitar ser víctimas de clonación y fraudes.

Balcázar (2017) en su tesis titulada: *Medidas de Seguridad que deberían incorporarse a fin de evitar operaciones no reconocidas en Tarjetas de Crédito y Débito*, (Tesis de Licenciado). Universidad Privada Antenor Orrego, Perú establece como objetivo principal el determinar las medidas de seguridad que deben incorporarse en la Resolución N° 6523-2013-SBS, para evitar las transacciones no



La clonación de tarjetas de crédito y la responsabilidad civil de la entidad financiera Los Olivos año 2020

reconocidas en las tarjetas de crédito y débito, para proteger adecuadamente al consumidor financiero. De tal forma, la investigación es dogmática, normativa, de diseño descriptivo no experimental, transversal. Se llega a la concluir que debe incorporarse en la Res.N°6523-2013, se propone como medida el uso del sistema biométrico; ya que, con ello se evitaría las operaciones anómalas de tarjetas, de tal manera se brindaría una protección adecuada al consumidor financiero; asimismo, se debe optar por el reforzamiento de las áreas de monitoreo de las entidades.

Montoya (2018) en su tesis titulada: *Regulación Expresa del Delito Informático de Clonación de Tarjetas - Sede Divindat 2017*, (Tesis Licenciatura) Universidad Cesar Vallejo, Perú establece como objetivo principal el Determinar la importancia de la tipificación expresa del delito de clonación de tarjetas, para su adecuado tratamiento; toda vez que actualmente está regulado de manera genérica y ambigua dentro de los delitos informáticos. El método empleado es un enfoque de tipo cualitativo se oriento socio-jurídico, tiene como papel fundamental el análisis doctrinal, así también el normativo, resultando de suma importancia para la creación de nuevos conceptos, se realizo entrevistas a 5 funcionarios públicos investigadores especialista en delitos informáticos de la Sede DIVINDAT y 5 abogados especialistas en materia penal. Se puede concluir que los presupuestos regulados en la Ley N° 30096 se pueden aplicar, pero es insuficientes con relación al derecho comparado, debido a que se encuentra configurados específicamente con relación al delito de clonación de tarjetas, mientras que en el Perú solo tenemos la regulación en base al fraude informático evidenciando la necesidad de una regulación actualizada.

Cusacani y Ttito (2019) en su tesis titulada: *Influencia de la Cultura Financiera en el uso de la Tarjeta de Débito y Crédito en los clientes del Banco Continental agencia-Miraflores-Arequipa, 2018*, (Tesis de Licenciatura).Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú, el objetivo principal es determinar la influencia de la cultura financiera en el uso de la tarjeta de débito y crédito en los clientes del Banco Continental-agencia Miraflores-Arequipa, 2018. De manera que, el método empleado tiene enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo correlacional, se determina las correlación de las variables. El tipo de metodología aplicada es con diseño no experimental transversal, de los resultados obtenidos se identifico que existe una correlación de 0.897 entre las variables, esto indica que la cultura financiera;

influye en el uso de tarjeta de débito y crédito. Se concluye que se determina que la cultura financiera influye necesariamente en el uso de la tarjeta débito y crédito en los clientes del Banco Continental-Agencia Miraflores-Arequipa, 2018.

1.3. Bases teóricas

1.3.1 Las Tarjeta de crédito

Origen

Nos refiere Silva (2009) en 1888 cuenta la historia de Edward Bellamy, un americano de Nueva Inglaterra, de profesión periodista y también abogado, el cual publica en su Libro titulado *looking backward*, una historia imaginaria del futuro soñada por el personaje Julián West, este sueña en descubrir en el año 2000 una sociedad en la que el estado puede dar a los ciudadanos, todo lo que se necesita lo que llamo una sociedad sin dinero, en que en cada inicio anual es el gobierno que facilita, lo que necesita en consumo para todo el año; entrega unas tarjetas como medio de pago en cartón, a cambio de un mínimo importe y estos pueden obtener lo que deseen.

Posteriormente en 1840 Joshua Kelly Waddilove, evalúa los problemas sociales y crea una sistema de pago en cheques, lo que era entregado a las madres necesitadas por un costo mínimo semanal; esta forma de pago para uso inicialmente se pacto con establecimientos locales para su aceptación. Creo la compañía *provident and Clothing supply company*, la cual ofrecía crédito de consumo empleando también la modalidad de cheques, al cumplimiento de pago de la obligación, se les facilitaba otros para poder hacer efectivo.

En 1950 nace *Diners Club* siendo primera emisora en el rubro de tarjetas, ya en 1952 logro emitir 20,000 tarjetas a sus usuarios. Posteriormente en 1959 alcanza un millón de tarjetas colocadas, solo accedía a un sistema de pago en una cadena de restaurantes.

Prosiguiendo en 1949 se narra la historia del señor Frank McNamara, este personaje participa a sus amigos a acudir a un restaurante de nueva york; cuando solicita la cuenta, se percató que no contaba con efectivo suficiente, con lo cual al ser cliente frecuente, propuso al comercio una promesa de pago. Este incidente, creo la necesidad de manejar sistema en el cual se pudiera demostrar un crédito en cualquier lugar que se acudiese. Siguiendo en línea de la misma época en California Alfred Bloomingdale crea la tarjeta llamada: *dine and sign* que traducida significa coma y



La clonación de tarjetas de crédito y la responsabilidad civil de la entidad financiera Los Olivos año 2020

firmes. Posteriormente ambos McNamara y Bloomingdale se unen y su fusión nace la sociedad Diners Club, la cual a inicios se establecía en EEUU.

En 1958 la empresa American Express Company, cambia su giro de negocio de la actividad de agencia de viajes pasa a crear su propia tarjeta con el nombre de la compañía. Posteriormente en 1959 nace la tarjeta *carte blanche* cuyo emisor era la cadena hotelera Hilton.

Nace la comisión American National Standards Institute, el cual crea las normas referente a lo relacionado con el tema de las tarjetas de crédito. En 1968 se declara el año de la tarjeta de crédito por el Bank of America de California, siendo este quien emitía su tarjeta bancaria con mayor aceptación de entonces denominada *Bank Americard*.

En 1974 se crea la organización internacional *ibanco*; que en 1977 adopta el nombre de Visa Internacional que ya que era internacionalmente aceptable.

Es en 1979 la California Bank Card Association pasó a denominarse *Mastercard*, ya que se adquirieron los derechos de marca y su logotipo de *Master Charge* y con esto desapareció de las tarjetas la "i" que simbolizaba la federación llamada *interbank*.

En 1981 *MasterCard* lanza su primera tarjeta dorada y en 1983 es la que da inicio al uso del holograma *laser* como dispositivo anti fraude incluido en el plástico. Para 1989 presenta un panel de firma a prueba de alteraciones en su primera tarjeta bancaria.

Conceptos de la tarjeta de crédito

En cuanto a “una tarjeta de crédito permite que su portador se beneficie de una línea de crédito que le permite comprar bienes y servicios hasta un límite preestablecido (derivado de un acuerdo entre el emisor y el poseedor de la tarjeta)”. En la actualidad la tarjeta es un instrumento necesario porque permite el libre acceso, con distintas opciones de pago utilizando un mismo ‘plástico’. Se distingue en función del emisor se pueden dar las tarjetas generalistas y privativas. Las denominadas generalistas son tarjetas emitida por los bancos que permiten su uso, para el pago en todo tipo de comercios y servicios, tanto nacionales como internacionales, para esto se ha creado un sistemas de compensación entre entidades de crédito, con reglas muy específicas y



La clonación de tarjetas de crédito y la responsabilidad civil de la entidad financiera Los Olivos año 2020

detalladas que permiten su funcionamiento a nivel internacional del Sistema. Como son las marcas: 'VISA' o 'Mastercard' que predomina el mercado. Como también lo es 'American Express' que son emisores propiamente dichos; la tarjeta generalista puede ser de débito o de crédito. La tarjeta privatista es únicamente de aceptación general en un comercio, es decir solo pueden utilizarse dentro del ámbito de determinado, con el fin de adquirir bienes o servicios en el mismo; a inicios las emitía y gestionaba el propio comercio. Actualmente la mayoría se gestionan por Entidades de Crédito, especialmente establecimientos financieros de crédito (Sequeira, 2007).

En la resolución N°6523 – 2013 en el art. 3° nos hace mención que la tarjeta de crédito es un instrumento que permite, de acuerdo con lo pactado entre la empresa emisora y el titular, realizar operaciones con cargo a una línea de crédito revolvente, otorgada por la empresa emisora a favor del titular. Con esta tarjeta, el usuario puede adquirir bienes o servicios en los establecimientos afiliados que los proveen, pagar obligaciones o, de así permitirlo la empresa emisora y no mediar renuncia expresa por parte del titular, hacer uso del servicio de disposición de efectivo u otros servicios asociados, dentro de los límites y condiciones pactados; obligándose a su vez, a pagar el importe de los bienes y servicios adquiridos, obligaciones pagadas, y demás cargos, conforme a lo establecido en el respectivo contrato (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS, 2013).

De lo mencionado por la SBS; se tiene como conclusión inicial la tarjeta de crédito es 1 instrumento que permite el poder realizar transacciones de carácter patrimonial al usuario y/o consumidor.

En la resolución N°5570 – 2019 en el art. 3 que fue modifica la anterior normativa nos dice: La tarjeta de crédito es un instrumento de pago que puede tener soporte físico o representación electrónica o digital y que está asociado a una (1) línea de crédito, otorgada por la empresa emisora. De acuerdo con lo establecido en el respectivo contrato, a través de la tarjeta de crédito, el titular (o usuario) puede realizar el pago por bienes, servicios u obligaciones, así como hacer uso de los servicios adicionales conforme a lo establecido en este reglamento (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS, 2019).

Concepto de Contrato de Tarjeta de Crédito

Es un acto por el que un banco y/o financiera o una persona jurídica, otorga un monto de crédito tipo rotativo, de importe determinado en favor de su cliente, siendo persona natural y/o jurídica, por medio de su tarjeta plástica, adquiera bienes o servicios de establecimientos, empresas afiliadas, cuyo importe de consumo serán cancelado acorde a lo pactado. (San Miguel, cita Rodríguez, 2019).

Se puede definir técnicamente un plástico que faculta al titular de un contrato de crédito bancario, con la aceptación por el proveedor es identificado como miembro del grupo, ante el cual el tarjetahabiente puede obligar al acreditante, dando uso del monto otorgado en su favor Dávalos (2002).

De acuerdo con la SBS, normativa vigente el contrato de tarjeta de crédito debe contener, como mínimo, la siguiente información:

Tabla 1*Características del contrato de tarjeta de crédito*

INFORMACIÓN

Primero, las condiciones aplicables para la reducción o aumento de la línea de crédito y los mecanismos aplicables para requerir el consentimiento previo del usuario en caso se busque realizar un aumento de la línea conforme lo dispone el artículo 30° del Reglamento de Transparencia, cuando corresponda

Segundo, forma y canales permitidos para efectuar el pago.

Tercero, procedimientos y responsabilidades de las partes en caso de extravío, sustracción, robo o hurto de la tarjeta, en cualquiera de sus soportes o representaciones.

Cuarto, derechos de los usuarios a efectuar el bloqueo de la tarjeta y a la resolución del contrato; y casos en los que las empresas pueden proceder al bloqueo de la tarjeta y línea de crédito y a la resolución del contrato.

Quinto, condiciones aplicables a la renovación del contrato, de ser el caso.

Sexto, periodicidad con la que se pondrá a disposición o entregará los estados de cuenta.

Séptimo, a nombre de quién se emitirán los estados de cuenta, titular o usuario, de ser el caso.

Octavo, condiciones generales de emisión y remisión o puesta a disposición, según corresponda, del estado de cuenta en forma física o electrónica.

Noveno, el orden de imputación aplicable para el pago de la línea de crédito debe ser claro y, en el caso de contratos celebrados con usuarios bajo la protección del

Código, no puede conllevar un agravamiento desproporcionado del monto adeudado para el titular. Para tal efecto, la aplicación del pago debe considerar los lineamientos establecidos en el artículo 5-A.

Decimo, Las condiciones generales en las que opera la autorización del exceso de línea de crédito, que deberán ser fijadas hasta por un monto razonable que responda, entre otros criterios, a la capacidad de pago del titular, así como al perfil ordinario de montos de consumo de este.

Decimo primero, Información sobre la prestación de los servicios asociados a las tarjetas de crédito señalados en el artículo 7° del Reglamento.

Decimo segundo, Condiciones generales en las que opera la incorporación de los servicios señalados en el artículo 7 del Reglamento, cuando corresponda (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS, 2019).

Nota: Elaboración propia

Partes del contrato de la tarjeta de crédito

Puede identificarse a tres partes que participan abiertamente de la operación económica en el contrato de tarjeta de crédito. Para el correcto funcionamiento, se necesita:

- ✓ El emisor crea, hace el emboce y pone a circular la tarjeta de crédito.
- ✓ El consumidor es el que decide su uso.
- ✓ El proveedor del servicio, debe de estar suscrito previamente al sistema que brinda el emisor, para que de esta forma poder permitir acceso a los consumidores en uso de su tarjeta (Trane, 2002).

La entidad Emisora

Guillen (1997) nos menciona que en el marco contractual es el primer participante la entidad emisora: refiere que se puede tratar de una empresa especializada en el negocio, una determinada entidad bancaria o financiera y el establecimiento comercial. El emisor no otorga directamente, se puede presentar casos que el crédito se dé por medio de un tercero (combinación).

El consumidor

Sujeto participante en la manifestación contractual, se le denomina con el nombre de tarjetahabiente; parte que es tutelada por la normativa que regula el tema de la tarjeta de crédito. Respecto al tarjetahabiente, se entiende que es aquella persona natural y/o jurídica que se beneficia con la línea de crédito brindada por la entidad emisora

crediticia y este adquiere el compromiso de pagar, según sea las condiciones y términos que están establecidas dentro del contrato que se celebren con el emisor (Guillen, 1997).

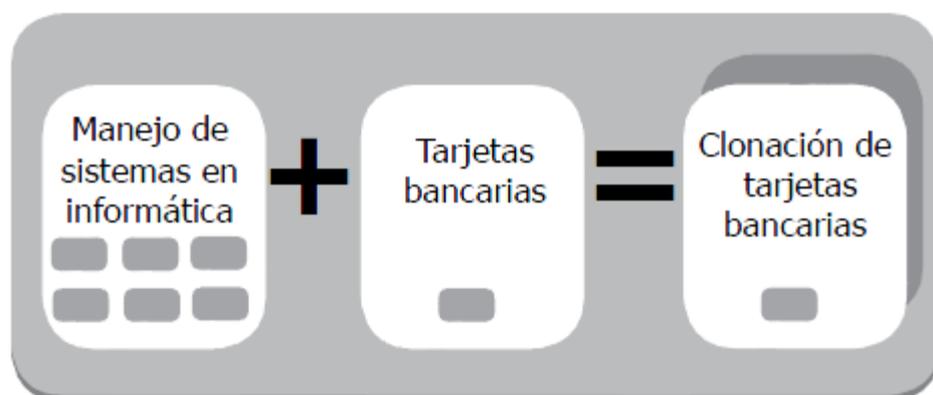
El establecimiento afiliado

Guillen (1997) nos hace referencia que es la persona natural y/o jurídica es quien acepta la inmediata cancelación del producto, de artículos que vende, solo con la presentación de la tarjeta de crédito, la documentación solicitada y la respectiva suscripción (firma) de la orden de pago emitida (voucher).

De acuerdo a la resolución SBS N° 6523-2013 del Reglamento de tarjeta de crédito y débito conforme con lo señalado en el art 2° numeral 12: los negocios afiliados: son aquellas empresas o personas que aceptan tarjetas de crédito o débito como medio de pago por los productos y/o servicios que ofrecen (2013).

Clonación de Tarjetas de crédito

Es una conducta, la cual no es nueva, puesto que representa un serio problema, no solo para el sujeto sobre el cual sufre el daño, sino también para las dependencias bancarias y por su puesto al Usuario. La clonación de tarjetas representa una nueva forma de robo en la cual no se necesita el uso de la fuerza y la violencia para obtener dinero, basta poseer conocimientos sobre sistemas informáticos, el manejo de software que permita la decodificación de códigos, y el uso de aparatos tecnológicos para cometer la conducta.



Nota: Elaboración propia

Clonación ó SKIMMING



Según Barutel (1997) nos indica que También es llamado *skimming*, es la replicación de los datos confidenciales que posee una banda magnética de tarjeta de crédito, que están impresos en ella, tomados de forma no autorizada. Para lo cual se emplea un aparato llamado *skimmer* el cual facilita dicha información. Se da en lugares comunes, ahí se procesa inicialmente este tipo de fraudes como son establecimientos como: restaurant, bares, ATM, estaciones de servicio, entre otros. Se materializa por la copia de la misma tarjeta, simulándola enteramente de modo que se induce al error sobre su autenticidad al aceptante en un establecimiento, caso contrario introduciendo en la tarjeta verdaderas alteraciones que modifiquen su texto; ampliando el límite de crédito concedido o sustituyendo el nombre y apellidos del titular legítimo por los clonadores. Con la información obtenida por medio del *skimming* no solo se puede clonar una tarjeta físicamente, sino que la información obtenida también puede ser utilizada para realizar consumos fraudulentos vía *web site*.

La clonación de tarjetas de crédito o débito, en síntesis es la duplicación de la tarjeta de crédito o débito, sin consentimiento del titular. Los delincuentes conocen diferentes tipos de dispositivos electrónicos, que les ayuda en el procedimiento de clonación.

El problema suele presentarse cuando el titular de crédito o débito no se percata, de que ha sido afectado por la clonación de su tarjeta; hasta que le llega el EE.CC o cuando va realizar una transacción en un comercio o por web con su tarjeta y esta rechaza por fondos insuficientes. El clonar una tarjeta de una entidad financiera es un proceso sencillo, por eso es necesario tener mucho cuidado al realizar las transacciones en los terminales.

El Skimmer

Es el dispositivo más utilizado, es un aparato diminuto el cual es insertado en la ranura para la tarjeta de un cajero, tiene una cámara para captar en video cuando se digita su NIP (número de identificación personal) y al ingresar la tarjeta al interior, se captura la información que posee la banda magnética.

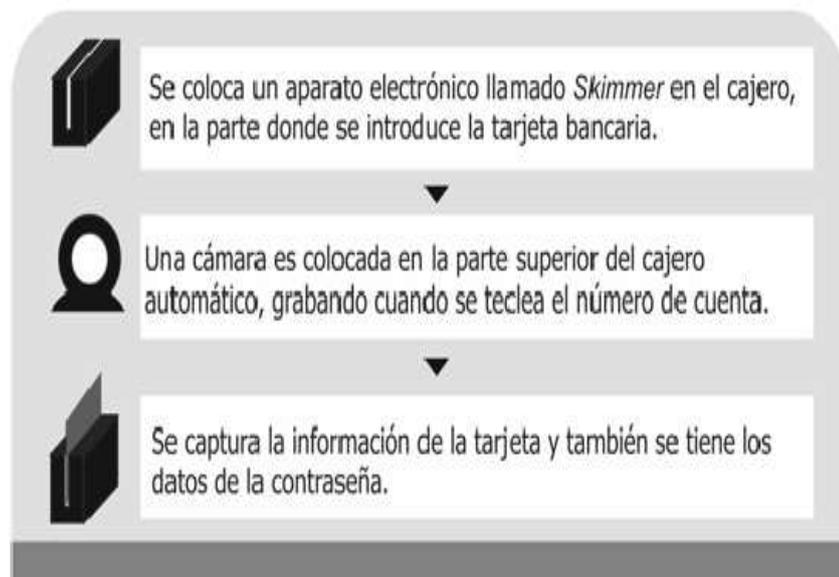
Este tipo de aparatos no sólo es utilizado para clonar tarjetas en los cajeros, sino también se puede emplear en terminales bancarias, por tal motivo es necesario

que cada vez que se realiza un pago no se pierda de vista el plástico y se conserven los comprobantes o recibos, para realizar el proceso de reclamo si aparecen cargos que no se realizaron, con esta forma el usuario pueda tener el control de los lugares en que has utilizado la tarjeta. Pero no solamente en los cajeros automáticos se puede presentar esta conducta, en las terminales bancarias.

Procedimiento de la clonación de tarjetas bancarias

Se realiza de la siguiente forma:

- ✓ El portador posee un skimmer de bolsillo, el cual lo usa con el fin de guardar la información de la tarjeta.
- ✓ Luego el portador, que de acuerdo a su actividad sea en una tienda, restaurante y/o otros; espera un mínimo descuido del usuario y copia la tarjeta del cliente en el skimmer guardando así la información.
- ✓ Luego en una computadora, conecta el skimmer pasando la información copiada desde el skimmer hacia su archivo de información.
- ✓ Posteriormente, se usa una máquina llamada codificador de tarjeta a través de esta puede pasar la información de la computadora hacia la tarjeta en blanco.



Nota: Elaboración propia

Marco Normativo

Código de Protección y Defensa del consumidor

La Ley N° 29571 del Código de Protección y Defensa del Consumidor en el:



El artículo I del título preliminar nos señala presente código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, dentro del marco del artículo 65 de la Constitución Política del Perú y en un régimen de economía social de mercado, establecido en el capítulo i del título iii, del régimen económico, de la constitución política del Perú (2010).

En relación al artículo del código del consumidor se puede deducir que se protege el derecho del consumidor, la defensa aplicando lo espulrado en el código civil actual y la normativa constitucional. Establece la defensa de los consumidores de acuerdo con el dominio posicionado que faculta a la entidad financiera, con la que el usuario ha suscrito contrato.

El artículo II del título preliminar el objetivo de este código recae en donde señala:

El presente código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente (2010).

En línea de ideas siguiendo al artículo, lo relaciona con el principio del pro consumidor, nos señala que ante la duda; se está a favor siempre del usuario y/o consumidor del servicio.

La Ley N° 26702 conocida como la Ley General del Sistema Financiero

Por esta normativa se regula la actividad de las entidades financieras y/o bancarias; que son entidades encargadas de emitir las tarjetas de crédito a nivel nacional.

El artículo I del título preliminar nos dice: la presente ley establece el marco de regulación y supervisión a que se someten las empresas que operen en el sistema financiero y de seguros, así como aquéllas que realizan actividades vinculadas o complementarias al objeto social de dichas empresas. Salvo mención expresa en contrario, la presente ley no alcanza al Banco Central. (1996)



El artículo II del título preliminar nos señala: que el objeto de la ley: es orientar el funcionamiento del sistema financiero y de seguros, esto no impide que se utilicen otras normas anexas y/o conexas que permiten la regulación de la tarjeta de crédito como contrato; por lo cual es importante su desarrollo y análisis.

Este artículo refiere sobre el manejo de la normativa en mención y adicionalmente el empleo de normas anexas que permitan una regulación clara y determinante al tema relacionado.

Ley que regula las centrales privadas de información de riesgo y de protección al titular de la información

Es conocida en el ámbito nacional con el nombre de centrales de riesgo. Estas empresas son reguladas en un primer inicio por la normativa:

La ley N° 26702 artículo 160° nos refiere que: es libre la constitución de personas jurídicas que tenga por objeto proporcionar al público información sobre los antecedentes crediticios de los deudores de las empresas de los sistemas financiero y de seguros y sobre el uso indebido del cheque.

La Superintendencia podrá transferir total o parcialmente al sector privado, la Central de Riesgos a que se refiere el artículo 158 (1996).

La referencia de dicho artículo dice que la Ley General de Sistema Financiero, permite a las centrales de riesgo el regular la información y poder proporcionarla alternamente según le sea transferida específicamente.

Ley N° 27489 Por la cual, se regula las centrales privadas de información de riesgo y de protección al titular de la información; dentro de esta normativa:

Art. 2° inciso A brinda la definición de las centrales de riesgo, que la ley denomina Centrales Privadas de Información de Riesgos (CEPIRS).

CEPIRS llamadas así a empresas que brindan atención al público, recolectan y tienen información sensible de riesgo; relacionada con personas naturales o jurídicas, con el propósito de difundir alternamente por medio electrónico, mecánico de manera gratuita u onerosa, realizando reportes de crédito (2001).

Estas se encargan de recolectar y canalizar su información de riesgo a entidades financieras y/o bancarias, sobre un determinado consumidor o usuario. Por



tanto, es necesario tener presente aquello que se entiende como información de riesgo.

Artículo 2° inciso B de la ley N° 27489; señala que, es la Información relacionada a obligaciones o antecedentes financieros, comerciales, tributarios, laborales, de seguros de una persona natural o jurídica que permita evaluar su solvencia económica vinculada principalmente a su capacidad y trayectoria de endeudamiento y pago. (Ley N° 27489, 2001)

En resumen solo los bancos y/o financieras serán las que tendrán la información canalizada por la CEPIRS para la viabilidad de un determinado producto crediticio, si el usuario financiero pasa el análisis de riesgos; con la entidad financiera o bancaria, se suscribirá dicho contrato.

Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros

La antigua normativa de Protección al Consumidor era adecuada, con la entrada en vigencia de la Ley N° 28587 se vio complementada; esta última permite tutela de forma específica al consumidor, que hace uso de los servicios financieros.

El artículo 1° de la Ley N° 28587, nos señala que:

La presente ley complementa las disposiciones de la ley de protección al consumidor con relación a los servicios prestados a los usuarios por las empresas de operaciones múltiples del sistema financiero sujetas a la regulación específica de la Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (2005).

Ley que modifica la Ley 29571, Código de protección y defensa del consumidor, y la Ley 28587, Ley complementaria a la ley de protección al consumidor en materia de servicios financieros, sobre transparencia de la información y modificaciones contractuales

La ley N° 29888 como su mismo nombre lo indica, modifica en parte la ley N° 29571 del Código de protección y defensa del consumidor y la ley N° 28587, ley complementaria a la ley de protección al consumidor en materia de servicios financieros, sobre transparencia de la información y modificaciones contractuales.



Según el desarrollo en los tres artículos que conforman la presente ley: art.1° se modifica el código de protección y defensa del consumidor; en el art.2° se modifica la ley complementaria a la ley de protección al consumidor en materia de servicios financieros.

Y se realiza la incorporación del Art. 12° a la Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de servicios financieros, de acuerdo al siguiente detalle:

Mantenimiento de condiciones de pago Los contratos deben establecer las condiciones aplicables en caso de que el cliente decida resolverlos debido a modificaciones unilaterales que le resulten perjudiciales, de acuerdo con las causales que para tal efecto establezca la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, y que se realicen por supuestos distintos al cumplimiento de nuevas obligaciones establecidas por la normativa aplicable. Dichas condiciones no pueden significar la imposición de obstáculos onerosos o desproporcionados al ejercicio de los derechos de los consumidores ni establecer limitaciones injustificadas o no razonables al derecho a poner fin a los contratos, ello conforme a lo establecido por el literal B del artículo 47° y el literal E del numeral 56.1 del Art. 56° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se debe consignar la forma en que se procede al pago de la obligación, previa a la resolución del contrato de acuerdo con lo que señale la Superintendencia de Banca Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (2012).

Decreto Legislativo N° 1308 – Decreto Legislativo que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor

Por el D.L N° 13008, contiene las medidas adicionales de simplificación administrativa.

En el mencionado Decreto Legislativo, se modifican en su art. 1° los artículos N° 105, 106, 107, 108, 109, 110, 112, 115, 117, 118, 125 y 126 del Código del Consumidor; además en el art. 2° se incorpora el artículo 107-A en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual versa sobre las formas de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte; y por



último se modifican la disposición complementaria transitorias y las disposiciones complementarias modificatorias.

Reglamento de tarjeta de crédito y débito SBS N° 6523-2013

Norma expedida por la SBS, tiene como finalidad reglamentar las tarjetas tanto crédito como la de debito.

El art.2° numeral 16 de la resolución; nos señala que: la tarjeta de crédito y/o débito, según corresponda puede permitir la realización de retiros y/u otras operaciones a través de los canales ofrecidos por la empresa emisora, así como ser utilizado como medio de pago de bienes o servicios en la red de negocios afiliados. (Resolución SBS N° 6523-2013)

Reglamento de tarjeta de crédito y débito SBS N° 5570-2019

Norma expedida por la SBS, tiene por finalidad reglamentar las Tarjetas tanto crédito como la de debito, el cual modifica a efectos de realizar ajustes el sustituir el numeral 16 del art. 2°, los artículos: 2°, 3°, 4°, los numerales:2,3 4,8, 9 y 12 del art. 5°, el art. 5, art. 6°, art. 7°, el primer párrafo del art. 11°, art. 13°, el primer párrafo del art. 14°, el numeral 4 del art. 16°, el numeral 2 del art. 22° y el art. 23° (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS, 2019).

1.3.2. Responsabilidad civil

El termino responsabilidad proviene del latín responsus, que significa “hacerse garante”. La Real Academia Española - RAE define la palabra responsabilidad como “Deuda, obligación de reparar y satisfacer, por sí o por otra persona, a consecuencia de un delito, de una culpa o de otra causa legal” (1999, p.267).

Velásquez (2009) en su obra, “cita HART Responsibility and Retribution identifica cuatro significados diferentes que tiene la palabra responsabilidad en el lenguaje corriente:

1° Responsabilidad como competencia sobre un determinado ámbito vital derivada de un rol o posición social.

2° Responsabilidad como antecedente o causa de un hecho

3° Responsabilidad como sometimiento

4° Responsabilidad como capacidad



La tercera acepción, corresponde de modo más preciso a la que empleamos como responsabilidad civil. La segunda se equipara al nexo causal o imputación” (p.10).

Velásquez (2009) En su obra “cita Javier Tamayo define que la responsabilidad civil es la consecuencia jurídica en virtud de la cual, quien se ha comportado en forma ilícita debe indemnizar los daños, que con esa conducta ilícita, ha producido a terceros” (p.12).

Para Taboada (2013) nos hace mención que la responsabilidad. es una disciplina, una rama o una institución del derecho civil; al respecto dice que la responsabilidad civil ha aludido el aspecto fundamental de indemnizar por los daños que son ocasionados en la vida, en relación a los particulares.

Para De Trazegnies (2001), hace referencia que es una institución que nació en el siglo XVII, como un mecanismo alterno para protección de los derechos individuales absolutos (propiedad y la integridad física), pero exclusivamente está dirigido a sancionar la realización de ciertas conductas, actos que son moralmente reprobables, marcando que no existe la responsabilidad, sino hay culpa (Según sistema jurídico del siglo XIX).

Espinoza cita a Bustamante Alsina (2002), nos refiere el concepto de la responsabilidad civil, como obligación de un determinado sujeto de derecho, ya sea por imputación objetiva o subjetiva, el deber de reparar un daño causado a otro por la violación de una obligación legal y/o convencional, que es resultado de un hecho propio.

La responsabilidad tiene 2 categorías: Contractual y Extracontractual, en el caso de la primera se configura por incumplimiento de contrato y obligaciones; en el segundo caso como consecuencia, de haberse producido un daño ajeno a toda vinculación convencional.

Responsabilidad civil contractual

Dentro de la responsabilidad civil existen dos grandes categorías. La primera va ligada al incumplimiento de la obligación generada de un contrato y según la normativa aplicada por el código civil, en la parte de inejecución de las obligaciones



La clonación de tarjetas de crédito y la responsabilidad civil de la entidad financiera Los Olivos año 2020
comienza con el artículo 1314° y adicionales del cuerpo normativo (Código civil, 2012).

Para Taboada (2013) establece que daño es consecuencia del incumplimiento de obligaciones voluntarias, se habla en término de doctrina de responsabilidad civil contractual y dentro de la terminología del código civil peruano, de responsabilidad derivada por la inejecución de obligaciones.

Al respecto Leysser (2004) afirma que “se trata de la situación asumida por el deudor ante el incumplimiento, a él imputable, de una obligación, es decir, ante la inejecución o ejecución parcial o tardía de la prestación comprometida”.

De acuerdo con Leysser (Leysser, 2004) podemos apreciar se trata de “daños producidos como consecuencia del incumplimiento de una obligación voluntaria, principalmente contractual” (p. 7).

Nos menciona Puente y Lavalle (2001), sobre el carácter contractual que posee la responsabilidad, refiere que esta no se ha dado por la naturaleza de la obligación inejecutada, sino por un incumplimiento, de acuerdo con lo establecido al acuerdo de voluntades que establece las consecuencias jurídicas.

Responsabilidad civil extracontractual

Llamada también aquiliana, consistente en la obligación que tiene el autor de un hecho, en indemnizar por los perjuicios, que ese hecho genero en la víctima.

En el código civil se encuentra normado en los artículos:

Artículo 1984°: el daño moral es indemnizado considerando su magnitud y el menoscabo producido a la víctima o a su familia (Código civil, 2012).

Artículo 1985°: la indemnización comprende las consecuencias que deriven de la acción u omisión generadora de daño, incluyendo el lucro cesante, el daño a la persona y el daño moral, debiendo existir una relación de causalidad adecuada entre el hecho y el daño producido. El monto de la indemnización devenga intereses legales desde la fecha en que se produjo el daño (Código civil, 2012).

Elementos comunes de la responsabilidad civil



La Sala Civil de la Corte Suprema de la República¹ ha precisado que, para encontrarnos ante un supuesto de responsabilidad civil que merezca ser tutelado, es necesario que concurran los siguientes elementos fundamentales:

1. La Imputabilidad
2. La Ilícitud o antijuricidad
3. El Factor de atribución
4. El Nexo causal
5. El Daño

En ese contexto, se advierte que dichos elementos son comunes en los sistemas contractual y extracontractual.

Resulta pertinente señalar que para la determinación de la existencia de responsabilidad civil, deben concurrir necesariamente cuatro factores, los cuales son: la conducta antijurídica, el daño, el nexo causal y los factores de atribución”.²

La Imputabilidad

Para Espinoza (2002) define que es la aptitud del sujeto de derecho el de ser el responsable por el daño que ocasionado, se da cuando el sujeto tenga discernimiento, acorde a los Art. 458° y 1975° del Código Civil. Por lo cual nos refiere sin culpa habrá responsabilidad, pero no hay responsabilidad sin capacidad de imputación; advirtiéndole que un sujeto no puede ser imputable penalmente, pero desde el punto de vista de la responsabilidad civil sí.

El modelo jurídico que tiene el legislador peruano se basa en la conjunción de dos elementos, el subjetivo (imputación de la responsabilidad a un sujeto) y el objetivo (lesión del interés ajeno), la imputabilidad no sólo recae en la persona natural sino también a la persona jurídica; nos aclara que una conducta es imputable cuando la persona ha actuado con voluntad libre y capacidad, sin embargo si no hay voluntad libre, el resultado dañoso se considera producto de fuerza mayor según nos menciona De Angel Yagüez. (1993).

La Antijuricidad

¹ Casación N° 2725-2012-Apurimac. El peruano: 02-12-2013.

² Casación Laboral N° 4321-2015-Callao



Existe la antijuricidad, cuando una conducta es antijurídica cuando contraviene la norma prohibitiva, sino también es cuando la conducta viola el sistema jurídico en su totalidad, afectando los principios, valores sobre el cual ha sido segmentado el sistema jurídico. En el ámbito de la responsabilidad civil no rige el criterio de la tipicidad en materia de conductas que pueden causar daños dando lugar a la obligación de indemnizar, sino que dichas conductas pueden ser típicas, en cuanto son previstas de acuerdo con supuestos normativos y atípicas al no estar regulado, la producción de las mismas viole y contravenga el ordenamiento jurídico (Taboada, 2013).

El Factor de atribución

Nos referimos como aquellos que determinan la existencia de la responsabilidad civil, una vez presentado, en un supuesto concreto de un conflicto social, los requisitos antes mencionados de la antijuricidad, el daño producido y la relación de causalidad. En materia de responsabilidad contractual el factor de atribución es la culpa (la culpa se clasifica en tres grados: la culpa leve, la culpa grave o inexcusable y el dolo), y en responsabilidad extracontractual, de acuerdo al código actual son dos los factores de atribución: la culpa y el riesgo creado.

La jurisprudencia señala que existen dos principales factores de atribución:

Factores de atribución subjetivos

Según el tipo de responsabilidad que se evalué, se revisara dichos factores.

En esa línea tenemos:

- **El Dolo**

Podemos definirla como intención de causar daño a otro. Esta expresión de dolo encaja en el contractual como extracontractual, aunque en el primero caso solo basta con la intención de incumplir, retrasarse o no cumplir para que se vea configurado el factor de dolo.

Para Concepción (1999) se habla de dolo civil, se entiende como la transgresión de forma consciente y voluntaria ante un deber jurídico, aunque sea aquel común el que impide causar daño a otro, el dolo presupone el conocimiento de su realización, como consecuencia del hecho querido.



En el dolo hay voluntad de incumplimiento y una deliberada, reflexiva y consciente quebrantamiento de lo regulado en el contrato, en línea con el **Art.1318°** del Código Civil refiere que procede con dolo quien deliberadamente no ejecuta la obligación.

Art. 1969° dice: aquel que por dolo o culpa causa un daño a otro está obligado a indemnizarlo (Código civil, 2012).

- **La Culpa**

Para Taboada (2013) la define como fundamento de un sistema subjetivo de la responsabilidad civil. En sentido amplio, comprende la negligencia y la imprudencia. La causa de daños por culpa es el punto de partida de nuestro sistema jurídico en el hecho privado, ya que estamos sujetos a los deberes: cuidado, precaución, y al llevar a cabo determinada actividad, si infringimos, debemos de responder civilmente por los daños causados y el deber de repararlos. (p.97).

La negligencia es una infracción de deberes de cuidado, se caracteriza como creación o el incremento irrazonable del riesgo: entendemos que toda actividad humana tiene riesgos, parte de estos es asociado a una conducta; son riesgos permitidos. Se sobreentiende que la responsabilidad comienza donde:

- ❖ El nivel es razonable,
- ❖ Socialmente es admisible
- ❖ Económicamente sostenible
- ❖ Psicológicamente tolerable
- ❖ Éticamente soportable de riesgos

El Código Civil (2012) en los Art. 1319°, 1320° y 1321° refiere a la culpa, distinguiéndola en dos ámbitos: culpa inexcusable y culpa leve.

El Art. 1969° hace referencia a la culpa en términos generales.

Algunos autores refieren que debe de ser aplicado a la responsabilidad extracontractual; al mismo grado de la contractual. Nuestra jurisprudencia afirma en cuanto a la culpa en responsabilidad civil extracontractual se entiende todas las formas de culpabilidad.



Para Díez Picazo (1999) “el resarcimiento integral del daño se produce cualquiera que sea la forma de culpabilidad que haya concurrido” (p.352).

De acuerdo con Trazegnies (2001) cita al Art.1969° del Código Civil; refiere que el Legislador posee posición subjetivista, atribuyendo responsabilidad, de lo cual se configura la obligación del pago de indemnización, sea el culpable del dolo o culpa. (p.123)

El principio de autonomía de la voluntad del plano contractual nos dice que ambas partes podrán acordar la diligencia debida, pactar qué actuaciones u omisiones específicas se considerara como culpa. Pero en caso de no haberse pactado o que la ley no lo establezca para el caso concreto, se acudirá a circunstancias externas de tiempo y lugar.

El código civil (2012) Art. 1314° señala que “quien actúa con la diligencia ordinaria requerida, no es imputable por la inejecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso”.

Factores de atribución objetivos

Salvador (2013), establece la denominada responsabilidad objetiva o por riesgo, que cubre el caso en el cual el demandado responde por los daños que ha causado simplemente por haberlo hecho; aunque no haya habido ningún género de culpa o negligencia, ningún incremento irrazonable de riesgo o infracción de deberes de cuidado, de acuerdo a la regla de responsabilidad objetiva. Se responde por todos los daños que causan, aunque no haya incurrido en culpa o negligencia alguna: es responsabilidad por mera causación de daños, se concreta en un daño sufrido por un tercero.

Esta regla de responsabilidad objetiva da al causante del daño a adoptar niveles requeridos de precaución, pero no incentiva a sus víctimas a adoptar ninguna medida de cuidado. En este orden, la responsabilidad objetiva controla no sólo la calidad de la precaución de los agentes de actividad, sino también su nivel mismo.

El Art.1970°C.C (2012) referido a responsabilidad extracontractual, el sistema objetivo basado en la idea del riesgo, como factor de atribución distinto pero coexistente con el factor subjetivo de la culpa en la que el autor de una conducta antijurídica que causo daño, debe responder si ha actuado con culpa, mientras que en



el sistema objetivo del riesgo, además del dolo y culpa, se debe probar solamente que la causa del daño es la conducta riesgosa, peligrosa sin necesidad de acreditar culpabilidad (Taboada, 2013)

De Trazegnies (2001) nos menciona cuando el sujeto ha sufrido algún daño sin justificación, el derecho quiere que sus aspectos materiales de ese acto, le sea aliviado mediante el traslado de su carga económica a otros individuo; el, resarcir es desplazar el peso económico del daño, esto es liberar de esto a la víctima y colocárselo a la otra persona (culpable, causante, empleador, etc.).

El Código Civil acorde al plano contractual, refleja responsabilidad basada en la culpa, visto que frente a las obligaciones de resultado; el factor de atribución al deudor será de carácter objetivo, sin un análisis particular de su conducta. Es objetivo el factor de atribución de garantía que se da en el ámbito contractual en tres supuestos: vicios ocultos, evicción y saneamiento por hecho propio del transferente.

Para aclarar este punto en cuanto la víctima pruebe el daño, no haya posibilidad de que el responsable se exonere; sino trata de que según los elementos de la responsabilidad. Es la imputación objetiva, ya no es posible exonerarse probando diligencia, el reclamado se tendrá que ir al nexo causal para desvirtuar y así poder romper su responsabilidad.

El Nexo causal

Para Taboada (2013) el nexo de causalidad, es requisito de toda la responsabilidad civil, pues si no existe una relación jurídica causa y efecto, entre la conducta típica o atípica y el daño producido al agraviado, no habrá responsabilidad alguna.

La diferencia legal de lo regulado en nuestro código civil (2012) radica que en el campo extracontractual se ha consagrado en el mismo

Art. 1985° la teoría de la causa adecuada.

Art.1321° la teoría de la causa inmediata y directa (En el contractual)

Las dos teorías llevan al mismo resultado; en ambas existen las figuras de la causa y la fractura causal, que se presentan cuando dos conductas contribuyen a la producción del daño o cuando existe un conflicto de causas o conductas, una de las



cuales llega a producir efectivamente el daño, haciendo imposible que la otra hubiera llegado a producirlo.

Se llama fractura causal a la conducta que sí ha producido el daño efectivamente, fracturando el eventual nexo de causalidad de la otra conducta (Taboada, 2013).

Las fracturas causales en el ámbito extracontractual son cuatro:

- ✓ El caso fortuito.
- ✓ La fuerza mayor.
- ✓ El hecho de la víctima.
- ✓ El hecho de un tercero.

El Daño Causado

El daño causado considerado un aspecto fundamental en la responsabilidad civil, a nivel contractual o extracontractual, se sobreentiende que en ausencia de este, no hay nada que reparar o indemnizar; con lo cual no configura una responsabilidad civil. Es importantes el aspecto del daño producido, hay quienes han denominado con acierto a la responsabilidad civil como el “derecho de daños” (Taboada, 2013).

Vidal (2006) señala al daño, como un factor fundamental de la responsabilidad civil, es uno de los presupuestos necesarios para poner dar marcha al mecanismo de la responsabilidad; se trata del presupuesto matriz, porque en función de él están los demás requisitos mencionados.

Para Bustamante (1993) Se configura daño en sentido amplio, cuando el sujeto sobrepasa el límite de sus facultades e invade a otro agente, de tal forma que si causa un daño no justificado sobre un tercero, quitando su patrimonio el autor debe responder y resarcirlo a su estado inicial.

De acuerdo con los autores podemos resumir al daño como elemento básico de la responsabilidad civil en sus dos formas, ya que si no se presenta, se descartaría cualquier posibilidad en cuanto a responsabilidad; no habría lugar a que se configure.

El Daño Emergente



Según Espinoza (2002) llamamos daño emergente a una pérdida que se produce en el caudal de la persona afectada, ante el incumplimiento de determinado contrato o en caso de haber sido agraviado de un acto ilícito determinado.

El Cas.N°313-2001-Piura hace referencia sobre el importe de indemnización, debe fijarse equitativamente procurando que lo que se reclama, comprenda en lo posible el monto necesario a fin de colocar a los demandantes en la misma situación jurídica en que se encontrarían si la obligación hubiera sido cumplida (2002).

Lucro Cesante

Según Diez Picazo (1999) La doctrina señala que este se configura por la falta de lucro que el afectado ha dejado de generar, siendo este un ingreso que se deja de percibir como consecuencia de la acción dañosa. Los cuales pueden ser presentes o futuros; en cuanto al lucro cesante futuro, se genera gran dificultad en su determinación, por ello se deben evitar vacíos, vaguedades e indeterminaciones y acudir al juicio de probabilidad siguiendo el curso normal de los acontecimientos.

Posición actual del Código Civil Peruano

De acuerdo con el código civil (2012), menciona en ambos campos de responsabilidad de teoría subjetiva basada en la culpa, aunque con algunas especificaciones.

En responsabilidad contractual el carácter subjetivo se desprende del texto articulado siguiente:

1314° Inimputabilidad por diligencia ordinaria

Quien actúa con la diligencia ordinaria requerida, no es imputable por la inejecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso (Código civil, 2012).

1317° Daños y perjuicios por inejecución no imputable

El deudor no responde de los daños y perjuicios resultantes de la inejecución de la obligación, o de su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso, por causas no imputables, salvo que lo contrario esté previsto expresamente por la ley o por el título de la obligación (Código civil, 2012).



1321° Indemnización por dolo, culpa leve e inexcusable

Queda sujeto a la indemnización de daños y perjuicios quien no ejecuta sus obligaciones por dolo, culpa inexcusable o culpa leve.

El resarcimiento por la inejecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso, comprende tanto el daño emergente como el lucro cesante, en cuanto sean consecuencia inmediata y directa de tal inejecución.

Si la inejecución o el cumplimiento parcial, tardío o defectuoso de la obligación, obedecieran a culpa leve, el resarcimiento se limita al daño que podía preverse al tiempo en que ella fue contraída (Código civil, 2012).

En cuanto a la responsabilidad extracontractual, el código civil recoge en:

1969° Indemnización por daño moroso y culposo

Aquel que por dolo o culpa causa un daño a otro está obligado a indemnizarlo. El descargo por falta de dolo o culpa corresponde a su autor.

La Teoría Subjetivista, basado en la Teoría de la Culpa (aunque cabe advertir la inversión de la carga de la prueba) (Código civil, 2012).

1970° Responsabilidad por riesgo

Aquel que, mediante un bien riesgoso o peligroso, o por el ejercicio de una actividad riesgosa o peligrosa, causa un daño a otro, está obligado a repararlo. Recoge a su vez la Teoría Objetiva (Código civil, 2012).

1987° Responsabilidad del asegurador

La acción indemnizatoria puede ser dirigida contra el asegurador por el daño, quien responderá solidariamente con el responsable directo de éste (Código civil, 2012).

1988° Determinación legal del daño sujeto a seguro

La ley determina el tipo de daño sujeto al régimen de seguro obligatorio, las personas que deben contratar las pólizas y la naturaleza, límites y demás características de tal seguro.

Enuncian fehacientemente la posibilidad de admitir también la Teoría de la Difusión del Riesgo (Código civil, 2012).



Términos básicos

- 1. Cajero automático:** Máquina conectada con un banco que permite efectuar al cliente ciertas operaciones bancarias por medio de una tarjeta que se tiene asignada con una clave de seguridad personal.
- 2. Canal:** Medio físico o virtual al que accede para efectuar operaciones monetarias (banca por internet, cajeros automáticos, terminales de punto de venta, entre otros).
- 3. Comportamiento habitual de consumo del usuario:** Operaciones que realiza un usuario determinado con sus tarjeta, considerado un comportamiento habitual,
- 4. Contrato:** se denomina así al acuerdo que contiene todos las cláusulas contractuales que corresponden al titular y a la entidad y/o banco.
- 5. TXN:** Se denomina así a la transacción realizada con una tarjeta.
- 6. Chip:** Es el microsistema adherido a una tarjeta, la cual contiene la codificación encriptado de los datos del usuario.
- 7. Tarjetahabiente:** Nombre que se le asigna al poseedor de una Tarjeta.
- 8. Fraude:** Se denomina así a los actos de Engaño con la intención de conseguir un beneficio.
- 9. Banda Magnética:** Es aquella banda oscura que presenta toda tarjeta y que contiene la información del usuario.
- 10. ATM:** Se denomina así a las siglas de Automated Teller Machine, es decir, cajero automático.
- 11. T.C:** Llamado así al titular de tarjeta de crédito.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Pregunta general

¿La entidad financiera tiene responsabilidad civil en la clonación de tarjetas de crédito en el distrito de Los Olivos, 2020?

1.4.2. Preguntas específicas

Específico 1

¿La entidad financiera tiene responsabilidad civil con la protección de los datos confidenciales en la clonación de tarjetas de crédito en el distrito de Los Olivos, 2020?



Específico 2

¿La entidad financiera tiene responsabilidad civil en el pago de los servicios de la clonación de tarjetas de crédito en el distrito de Los Olivos, 2020?

Específico 3

¿La entidad financiera tiene responsabilidad civil en el pago de los bienes de la clonación de tarjetas de crédito en el distrito de Los Olivos, 2020?

Específico 4

¿La entidad financiera tiene responsabilidad civil en el pago de las obligaciones de la clonación de tarjetas de crédito en el distrito de Los Olivos, 2020?

Específico 5

¿La entidad financiera tiene responsabilidad civil en resarcir el daño provocado por la clonación de tarjetas de crédito en el distrito de Los Olivos, 2020?

Específico 6

¿La entidad financiera tiene responsabilidad civil en reparar el daño causado por la clonación de tarjetas de crédito en el distrito de Los Olivos, 2020?

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Analizar si la entidad financiera tiene responsabilidad civil en la clonación de tarjetas de crédito en el distrito de Los Olivos, 2020/ si tiene

1.5.2. Objetivos específicos

Específico 1

Analizar si la entidad financiera tiene responsabilidad civil con la protección de los datos confidenciales en la clonación de tarjetas de crédito en el distrito de Los Olivos, 2020

Específico 2

Analizar si la entidad financiera tiene responsabilidad civil en el pago de los servicios de la clonación de tarjetas de crédito en el distrito de Los Olivos, 2020

Específico 3



Analizar si la entidad financiera tiene responsabilidad civil en el pago de los bienes de la clonación de tarjetas de crédito en el distrito de Los Olivos, 2020

Específico 4

Analizar si la entidad financiera tiene responsabilidad civil en el pago de las obligaciones de la clonación de tarjetas de crédito en el distrito de Los Olivos, 2020

Específico 5

Analizar si la entidad financiera tiene responsabilidad civil en resarcir el daño provocado por la clonación de tarjetas de crédito en el distrito de Los Olivos, 2020?

Específico 6

Analizar si la entidad financiera tiene responsabilidad civil en reparar el daño causado por la clonación de tarjetas de crédito en el distrito de Los Olivos, 2020?

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

La entidad financiera si tiene responsabilidad civil en la clonación de tarjetas de crédito en el distrito de Los Olivos, 2020

1.6.2. Hipótesis específicas

Específico 1

La entidad financiera si tiene responsabilidad civil con la protección de los datos confidenciales en la clonación de tarjetas de crédito en el distrito de Los Olivos, 2020?

Específico 2

La entidad financiera si tiene responsabilidad civil en el pago de los servicios de la clonación de tarjetas de crédito en el distrito de Los Olivos, 2020

Específico 3



La entidad financiera si tiene responsabilidad civil en el pago de los bienes de la clonación de tarjetas de crédito en el distrito de Los Olivos, 2020

Específico 4

La entidad financiera si tiene responsabilidad civil en el pago de las obligaciones de la clonación de tarjetas de crédito en el distrito de Los Olivos, 2020

Específico 5

La entidad financiera si tiene responsabilidad civil en resarcir el daño provocado por la clonación de tarjetas de crédito en el distrito de Los Olivos, 2020

Específico 6

La entidad financiera si tiene responsabilidad civil en reparar el daño causado por la clonación de tarjetas de crédito en el distrito de Los Olivos, 2020

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Tipo: En los trabajos de enfoque cualitativo no existe tipo de investigación.

Enfoque: cualitativa

Según el Taller de investigación cualitativa (2014) nos advierte que: la investigación cualitativa, nos introduce en la argumentación de las bases que apoyan la construcción del conocimiento desde esta perspectiva, ofreciendo a su vez pautas generales que orientan la planificación de investigaciones.

2.2. Población y muestra

- **Población:**

Según Hernández nos dice: “La población va ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Así, una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (2014) p.174.

La Población de este trabajo se ha planteado en relación a los sujetos participantes, expertos en la materia de investigación residentes en la ciudad de Lima. Un Abogado Que cuenta con conocimiento normativo, actualmente dicta clases en dicha especialidad en instituciones de Educación Superior a nivel de Pregrado, en la Carrera de Derecho y adicionalmente 3 especialistas en el rubro financiero, con conocimiento específico del tema planteado.

- **Muestra**

Para Monje (2011) “La selección está orientada por criterios que define el investigador en cada situación particular de acuerdo a sus intereses del estudio y la situación social que desea conocer o reconstruir” (p.130).

Privilegia en la presente investigación contar con el perfil requerido, pues se ha tomado en cuenta para las entrevistas virtuales a cuatro (4) sujetos participantes expertos del tema. Ellos son:

- ❖ Primer entrevistado **Dr. Karen Gastiaburu Alania:** abogado, 15 años, Docencia en Derecho Administrativo y Propiedad Intelectual, actualmente ejerce la docencia en la Universidad Privada del Norte y el Instituto Nacional



de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual INDECOPI.

- ❖ Segundo entrevistado **Lic. Wilmer Meza Carbajal**, Licenciado por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Cursa estudios de Administración de Empresas por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, actualmente en el sector financiero desde el 2006, especialista en el tema de fraudes y administrador de reglas de control del área de Riesgos del Banco Internacional del Perú.
- ❖ Tercer entrevistado: **Ing. Giohanna Rodríguez Chauca**, Ingeniero Informático por la Universidad Sagrado corazón UNIFE, especialista en el tema de fraudes, supervisor y administrador de Reglas de control del área de Riesgos del Banco de crédito del Perú
- ❖ Cuarto entrevistado: **Lic. Cesar Jave Lavado**, Actualmente es Analista en el área de riesgo de IZIPAY, con 6 años de experiencia en Prevención de fraudes en el sector financiero.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnica

De acuerdo a los lineamientos de la investigación que de enfoque cualitativo y diseño no experimental, teniendo claro la importancia del tema de investigación para organizar el recojo de información de las variables de estudio, la clonación de tarjetas de crédito y la responsabilidad civil de la entidad financiera en caso de fraude en los usuarios de los olivos año 2020, se utilizó:

- **Análisis documental:** Monje (2011) la define como el “método que consiste en clasificar y/o codificar los diversos elementos de un mensaje en categorías con el fin de hacer aparecer de la mejor manera el sentido; es una técnica de investigación para la descripción objetiva y sistemática del contenido” (p.157).

Se considero en la investigación la recolección de información de fuentes confiables como son Bibliotecas virtuales, PDFS de libros de autores, lista de base de datos nacional e internacional tales como Redalyc, Redib, TDX entre otros.

- **La entrevista:** Siendo una gran ventaja en este momento y evitando de esa forma; el contacto directo en vista de la emergencia sanitaria que se atraviesa por el



Covid-19. Permitiendo a los entrevistados en la comodidad de su zona de confort, desarrollar la información solicitada.

De acuerdo al investigador Kvale Steinar (2014) nos advierte que: Una entrevista de investigación cualitativa intenta entender el mundo desde el punto de vista del sujeto, revelar el significado de las experiencias de las personas, desvelar su mundo vivido previo a las explicaciones científicas.

Instrumento

Los materiales para el presente trabajo será el cuestionario de entrevista el cual está conformado por un rango de preguntas abiertas y/o cerradas de manera tal que el entrevistado plasme y enfoque el contenido abordado:

- ✓ Inicialmente se apertura el cuestionario de entrevista con 1 pregunta objetiva abierta que enmarca el perfil académico y profesional.
- ✓ Por 1 pregunta en relación al objetivo general que nos define la una visión global del objetivo de la Tesis.
- ✓ Acto seguido se formularon 7 preguntas vinculadas al objetivo específico
- ✓ Finalizando se incluyo 1 pregunta que marca la opción de facilitar una sugerencia o recomendación por parte del experto; haciendo un total de 10 preguntas (Ver anexo 1).

Guía de Análisis documental: instrumento necesario para medir la información que se va a plasmar como objetivo en la investigación, encaminada a la realización y concretización del contenido deseado.

2.4. Instrumento

Seguidamente se pasa a detallar el procedimiento de la presente investigación realizada.

Paso 1: La presente investigación se inicio con la definición del tema de la investigación, se tuvo que identificar un problema actual. Se prosiguió a la búsqueda de los Antecedentes, tanto a nivel internacional como nacional que tenga vinculación con el tema planteado. Para continuar con la búsqueda y recopilación de información para establecer el marco teórico acorde con las variables de la Tesis.

Paso 2: Siguiendo se dio el planteamiento del problema y se prosiguió con las preguntas que relaciona la investigación, los objetivos la hipótesis de acuerdo al tema

La clonación de tarjetas de crédito y la responsabilidad civil de la entidad financiera Los Olivos año 2020

propuesto. Consecutivamente se desarrollo la metodología, se evaluó el instrumento metodológico a realizar.

Paso 3: Se procedió a realizar la comunicación de apoyo a la investigación a los sujetos participantes, mediante email personal y redes sociales: whatsapp y messenger para definir el medio virtual, la fecha y hora de la entrevista.

Paso 4: Se procedió con la realización de las entrevistas a 4 expertos en la materia objeto de investigación presentada.

Paso 5: Las categorías como conceptos abstractos que articulan un conjunto de datos cualitativos ha permitido la propuesta de un marco teórico y el desarrollo de los otros componentes del presente informe de investigación.

Paso 6: La información recabada ha sido trasladada a matrices de triangulación con el propósito de determinar coincidencias y discrepancias entre las versiones recogidas sobre preguntas en particular a cada experto, luego del cual el investigador ha realizado una interpretación. Cada interpretación obtenida en las matrices de triangulación se convierte en un hallazgo.

Paso 7: Los hallazgos (consecuencia de la interpretación de resultados), se cotejan con los antecedentes de investigación categoría por categoría

Finalmente, el valor agregado del trabajo determinado a partir de la discusión de resultados se verá reflejado en las conclusiones y eventuales sugerencias plasmadas en el informe final.

2.5. Consideraciones éticas

En el desarrollo del trabajo de investigación, el investigador siguió una serie de parámetros dentro de los cuales se refleja los principios de la ética, con el fin de obtener la información requerida, confiable y específica para lo cual se ha acudido a las fuentes de consulta de información real y/o verídica.

Para el desarrollo de las entrevistas el contacto se realizo usando tecnología al alcance, como un medio alternativo para poder acceder al sujeto participante y lograr obtener un resultado: optimo, veraz y confiable. Por lo cual se obtuvo el consentimiento de los entrevistados a quienes se les comunico que la información otorgada y/o comentarios brindados iban a plasmarse en la presente tesis, única y exclusivamente con finalidad académica.



La doctrina analizada en el desarrollo de la tesis, ha sido debidamente citada, de acuerdo a las reglas del Manual de Redacción APA.



CAPÍTULO III. RESULTADOS

En el presente estudio se aplicó tanto el cuestionario de entrevista, siendo el primero aplicado a 01 jurista especializado en la materia objeto de análisis y el segundo aplicado a 3 personas especializadas en el área de Riesgos de los distritos de Lima Norte, para ello en la siguiente tabla se presentan y describen a los entrevistados:

3.1. Análisis de los resultados de las entrevistas

Tabla 2

Ficha técnica de entrevista

	Pregunta
Sujeto participante	¿Qué Tiempo tiene ejerciendo la profesión, su área de dominio y desenvolvimiento académico?
K.G.A	15 años, Docencia en Derecho Administrativo y Propiedad Intelectual.
W.M.C	Soy Licenciado por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Cursa estudios de Administración de Empresas por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, trabajo en el sector financiero desde el 2006, especialista en el tema de fraudes y administrador de reglas de control del área de Riesgos del Banco Internacional del Perú donde llevo 09 años ininterrumpidos.
G.R.CH	Ingeniero Informático por la Universidad Sagrado corazón UNIFE, especialista en el tema de fraudes, supervisor y administrador de Reglas de control del área de Riesgos del Banco de crédito del Perú.
C.J.L	Tengo 6 años de experiencia en Prevención de fraudes en el rubro financiero, trabajo en el área de riesgo de IZIPAY y cumplimiento como analista
COINCIDENCIAS	De los cuatro (4) entrevistas, uno (1) de ellos coincide en su profesión de abogado. Los cuatro (3) entrevistados son especialistas en el área de Riesgos en áreas financieras.
DISCREPANCIAS	Ninguna.

INTERPRETACIÓN Cuatro (4) entrevistas que enriquecen la presente investigación. De este modo, por su formación profesional son distintos puntos de vista.

Tabla 3

Relación entre la clonación de las tarjetas de crédito y la responsabilidad civil de la entidad financiera

	Pregunta
Sujeto participante	¿Considera; si existe relación entre la clonación de las tarjetas de crédito y la responsabilidad civil de la entidad financiera?
K.G.A	Sí, porque hay un contrato entre las partes y en esa línea la entidad crediticia asume responsabilidad contractual, ante actos ilícitos que se cometan con su marca de tarjeta ya que es administrador de la misma.
W.M.C	Desde mi perspectiva personal, indudablemente, existe una responsabilidad civil entre la entidad financiera y el tarjetahabiente, así como una responsabilidad entre el tarjetahabiente y la tarjeta.
G.R.CH	Si, por que el personal de las entidades financieras debería explicar los cuidados que uno debe tener al momento de adquirir una tarjeta.
C.J.L	Considero que si, los filtros de seguridad deben ser implementados y controlados por el banco emisor de la tarjeta. La entrevista 1 y 2 coinciden en su respuesta.
COINCIDENCIAS	La entrevista 3 y 4 coinciden en su respuesta. Primer entrevistado, hay un contrato entre las partes.
DISCREPANCIAS	Segundo entrevistado, existe una responsabilidad civil entre la entidad financiera y el tarjetahabiente, así como una responsabilidad entre el tarjetahabiente y la tarjeta. Tercer entrevistado, explicar los cuidados que uno de.be tener al momento de adquirir una tarjeta.
INTERPRETACIÓN	Cuarto entrevistado, los filtros de seguridad deben ser implementados Los cinco entrevistados dicen lo mismo pero con distinto verbo. De este modo, el mayor énfasis que se puede interpretar es la formalidad en que se refiere a la responsabilidad que recae en la entidad por existir una relación causal que implica el contrato



Tabla 4

Relación entre la clonación de las tarjetas de crédito y la responsabilidad civil de la entidad financiera

	Pregunta
Sujeto participante	¿Considera; si la entidad financiera tiene responsabilidad civil en la clonación de tarjetas de crédito?
K.G.A	<p>Si, de acuerdo al reglamento que regula las tarjetas Res. 6523 establece que la entidad debe de prever medidas de seguridad aplicables a las tarjetas de crédito y débito y un método de autenticación de datos que brinde adecuadas condiciones de seguridad</p>
W.M.C	<p>Según el “reglamento de Tarjetas de Crédito, aprobado por la Resolución SBS N° 264-2008 y sus normas modificatorias, establece normas referidas a las condiciones contractuales, remisión de información y medidas de seguridad aplicables, con especial énfasis en la verificación de la identidad del titular o usuario y el establecimiento de límites de responsabilidad en el uso fraudulento de dichas tarjetas”. Con la cita mencionada, si existe una responsabilidad civil de la entidad financiera hacia el tarjetahabiente afectado.</p>
G.R.CH	<p>En parte el usuario tiene una responsabilidad pues es quien da uso al plástico, y en cuanto a las operaciones no reconocidas si es que hay relación en su historial de consumo la asume puesto que no maneja la prevención ni toma las medidas de seguridad que pueda llevar en sus compras.</p>
C.J.L	<p>Responsabilidad de ambos, la entidad es administrador y el encargado de hacer el monitoreo de sus transacciones y es el usuario quien debe darle una correcta utilidad a su tarjeta, no exponerse a que por su mal uso su información sea clonada.</p>
COINCIDENCIAS	<p>La entrevista 1 y 2 coinciden en su respuesta.</p> <p>La entrevista 3 y 4 difieren en su respuesta.</p>
DISCREPANCIAS	<p>Primer entrevistado, reglamento que regula las tarjetas Res. 6523 establece que la entidad debe de prever medidas de seguridad.</p> <p>Segundo entrevistado, hace referencia al reglamento de Tarjetas de Crédito, SBS N° 264-2008 el cual establece normas referidas a</p>

las condiciones contractuales.

Tercer entrevistado, Es el usuario, tiene una responsabilidad pues es quien da uso al plástico.

Cuarto entrevistado, Responsabilidad mutua, la entidad es administradora y el usuario es quien debe darle una correcta utilidad.

Los dos primeros entrevistados son más explícitos plasman sus en sus respuestas marco normativo que regula el objetivo de la pregunta. El tercer entrevistado deslinda responsabilidad de la entidad basando su respuesta en que el poseedor del plástico es quien debería asumir y el cuarto entrevistado nos refiere a una responsabilidad compartida que de acuerdo a la resolución 5570 SBS en su Art. 23° menciona la responsabilidad por las operaciones no reconocidas.

INTERPRETACIÓN

Tabla 5

La entidad financiera tiene responsabilidad civil con la protección de datos confidenciales en la clonación de tarjetas de crédito

	Pregunta
Sujeto participante	¿Cree Usted que la entidad financiera tiene responsabilidad civil con la protección de datos confidenciales en la clonación de tarjetas de crédito?
K.G.A	Si, según la normativa la que regula las centrales Privada de Información de riesgo y de Protección al Titular es la entidad, por lo cual si se demuestra que tiene responsabilidad.
W.M.C	Según el reglamento de tarjetas, es responsabilidad de la entidad financiera proteger los datos sensibles de la tarjetahabiente.
G.R.CH	Si, por que la Entidad financiera se hace responsable de nuestros datos desde que los obtiene y debe canalizarse de acuerdo a los lineamientos que rigie la norma existente para la protección de los datos.
C.J.L	Si considero, la protección de datos es responsabilidad de la institución bancaria y esta está con facultad de acuerdo a la ley.
COINCIDENCIAS	La entrevista 1 y 2 coinciden en su respuesta. La entrevista 3 y 4 coinciden en su respuesta.
DISCREPANCIAS	Primer entrevistado, la entidad a través sus centrales privada de información está a cargo de la protección de datos del Titular. Segundo entrevistado, es responsabilidad de la entidad financiera



proteger los datos sensibles.

Tercer entrevistado, se hace responsable de nuestros datos desde que los obtiene

Cuarto entrevistado, es responsabilidad de la institución bancaria.

De los cuatro entrevistados por mayoría expresan que si es la entidad responsable de la seguridad de los datos que se le confiere y los cuales debe de considerarse una Información sensible.

INTERPRETACIÓN

Tabla 6

La entidad financiera tiene responsabilidad civil en el pago de los servicios de la clonación de tarjetas de crédito

	Pregunta
Sujeto participante	¿Considera que la entidad financiera tiene responsabilidad civil en el pago de los servicios de la clonación de tarjetas de crédito?
K.G.A	La Norma establece que en casos de un Fraude que la entidad tiene responsabilidad por operaciones no reconocidas de acuerdo al Art.23° de la resolución 5570 el numeral 2 hace referencia al tema de clonación.
W.M.C	Si existe la responsabilidad civil entre la entidad financiera y el tarjetahabiente por clonación de tarjetas, las entidades financieras en busca de su seguridad ya emiten tarjetas con chip por lo que ese escenario no debería darse, porque se considera seguro, aunque no se ha erradicado esta modalidad.
G.R.CH	Si la clonación es un fraude aun existente en el país como a nivel global, el cual se encuentra normado y ante un escenario así es la entidad la que asume y también realiza su proceso interno de evaluación evaluando sus mecanismos de seguridad que se maneja interno.
C.J.L	Considero que si, La entidad financiera responde a los reclamos por clonación de manera positiva de acuerdo a lo que se establece en normativas vigentes relacionadas al tema financiero
COINCIDENCIAS	La entrevista 1 y 2 coinciden en su respuesta.
DISCREPANCIAS	La entrevista 3 y 4 coinciden en su respuesta. Primer entrevistado, asume la responsabilidad por operaciones no reconocidas.

Segundo entrevistado, hay relación en la responsabilidad de la entidad para con el tarjetahabiente en la clonación de tarjetas.

Tercer entrevistado, asume y también realiza su proceso interno de evaluación.

Cuarto entrevistado, la entidad responde a los reclamos por clonación.

En los casos de clonación por operaciones no reconocidas por el cliente, el usuario debe reportar a la entidad el hecho, este hará un seguimiento del caso presentado, verificando los puntos de compromiso a fin de dar solución y respuesta.

INTERPRETACIÓN

Tabla 7

La entidad financiera tiene responsabilidad civil en el pago de los bienes de la clonación de tarjetas de crédito

	Pregunta
Sujeto participante	¿Considera que la entidad financiera tiene responsabilidad civil en el pago de los bienes de la clonación de tarjetas de crédito?
K.G.A	Si, al asumirse que es la responsabilidad de la entidad por operaciones que no reconoce el usuario, esta debe pagar ya que es responsable de las perdidas por las transacciones realizadas en los casos de clonación, lo cual es un procedimiento normado.
W.M.C	Según la normativa de la SBS el tarjetahabiente no es responsable de ninguna pérdida ocasionada por las operaciones realizadas cuando la tarjeta ha sido clonada, pero se da el caso que el cliente por su mal uso también es responsable puesto que expone a que sus datos sean consignados en comercios que son considerados de riesgo o en el caso de viajes no reportando la realización de operaciones internacionales.
G.R.CH	Si, si es responsabilidad mutua el cliente de la entidad financiera los fraudes realizados en casos de clonación.
C.J.L	Si tiene responsabilidad, confirmado el fraude la entidad asume el importe por las operaciones que no son reconocidas.
COINCIDENCIAS	La entrevista 1 y 2 no coinciden en su respuesta. La entrevista 3 y 4 no coinciden en su respuesta.
DISCREPANCIAS	Primer entrevistado, debe de asumir el pago de los Bienes generados. Segundo entrevistado, el usuario es responsable puesto que no

toma las medidas de seguridad necesaria.

Tercer entrevistado, responsabilidad de ambas partes.

Cuarto entrevistado, la entidad asume el fraude y el pago de los bienes.

INTERPRETACIÓN

Estamos ante una afluencia de opiniones de las cuales está dividido 2 de los entrevistados indican el procedimiento que la norma establece en los casos de fraude se debe seguir y la entidad asume y con eso de respuesta positiva, los otros dos hacen referencia la posición general del banco ya que sostienen que es el titular y/o adicional según sea el caso, por el solo hecho de hacer un mal manejo en su uso adquiere responsabilidad si en la investigación el usuario tiene operaciones similares y en el caso que no presente la tarjeta asume el pago total.

Tabla 8

La entidad financiera tiene responsabilidad civil en el pago de las obligaciones de la clonación de tarjetas de crédito

	Pregunta
Sujeto participante	¿Considera que la entidad financiera tiene responsabilidad civil en el pago de las obligaciones de la clonación de tarjetas de crédito?
K.G.A	Si tiene la obligación legal de asumir el pago de las obligaciones de la clonación de tarjetas puesto que la norma protege al usuario en tema de fraude.
W.M.C	Si, según la normativa de la SBS el tarjetahabiente no es responsable de ninguna pérdida como consecuencia de la clonación de su tarjeta, por lo cual es el debe responder.
G.R.CH	Sí, cuando tenga responsabilidad, pero si es probado que el cliente tiene responsabilidad no podría solicitar el pago de una obligación.
C.J.L	En procedimiento de investigación se asume de quien es la responsabilidad.
COINCIDENCIAS	La entrevista 1 y 2 coinciden en su respuesta.
	La entrevista 3 y 4 difieren en su respuesta.
	Primer entrevistado, hay obligación legal de asumir el pago de las obligaciones.
DISCREPANCIAS	Segundo entrevistado, el tarjetahabiente no es responsable de ninguna pérdida.

INTERPRETACIÓN

Tercer entrevistado, cuando tenga responsabilidad.

Cuarto entrevistado, el resultado de la investigación dará una respuesta.

De los cuatro entrevistados los dos primeros asumen la posición de responsabilidad legal en favor del usuario y por consiguiente este debe de pagar las obligaciones, los siguientes 2 entrevistados enfocan su postura en que dependerá de lo que se pueda observar en el procedimiento de la investigación, actuando en un marco objetivo, entre el usuario y la entidad.

Tabla 9

La entidad financiera tiene responsabilidad civil de resarcir el daño provocado por la clonación de tarjetas de crédito

	Pregunta
Sujeto participante	¿Considera que la entidad financiera tiene responsabilidad civil de resarcir el daño provocado por la clonación de tarjetas de crédito?
K.G.A	Si, según de acuerdo al caso se sigue un proceso y la entidad financiera asume la responsabilidad civil y debe de resarcir el daño provocado por el caso de la clonación en aplicación del Art° 1321 del código civil vigente.
W.M.C	Sí, Tengo entendido que eso se encuentra normado, el reglamento de tarjetas hace referencia la modalidad de fraude. Y de acuerdo a esta norma responde porque está obligado.
G.R.CH	Si hay responsabilidad civil de resarcir el daño provocado por la clonación de tarjetas.
C.J.L	Si tiene responsabilidad la entidad financiera y debe resarcir el daño que se ocasiono.
COINCIDENCIAS	La entrevista 1 y 2 coinciden en su respuesta. La entrevista 3 y 4 coinciden en su respuesta.
DISCREPANCIAS	Primer entrevistado, deberá de resarcir el daño provocado en aplicación del Art° 1321 del código civil vigente Segundo entrevistado, se encuentra normado y el reglamento de tarjetas hace referencia la modalidad. Tercer entrevistado, Si debería resarcir el daño provocado. Cuarto entrevistado, se encuentra obligado a resarcir el daño que se genero.

INTERPRETACIÓN

Los entrevistados en su totalidad, hacen referencia que la entidad debe resarcir el daño que se ocasiona por temas de fraude en el caso de clonación los primeros entrevistados se rigen por el marco normativo en aplicación del código civil y su articulado, los siguientes 2 refieren de forma conjunta y objetiva el daño que se causa se debe de resarcir..

Tabla 10

La entidad financiera tiene responsabilidad civil de reparar el daño causado por la clonación de tarjetas de crédito

	Pregunta
Sujeto participante	¿Considera que la entidad financiera tiene responsabilidad civil de reparar el daño causado por la clonación de tarjetas de crédito?
K.G.A	Si porque hay responsabilidad contractual, por medio de la cual está obligada a resarcir por el daño que se le causo al usuario, pero para el cumplimiento no siempre se da en una primera instancia ya que la entidad siempre busca desligarse y enfocar la responsabilidad del usuario.
W.M.C	Si es lo que corresponde según la resolución de la SBS, tiene responsabilidad civil de reparar el daño causado por la clonación
G.R.CH	Si asume la responsabilidad en reparar el daño que se causo en la clonación de la tarjeta del usuario/s, en ocasiones obligados por la norma ya que de manera directa e inmediata no proceden.
C.J.L	Claro es de mi conocimiento que si tiene responsabilidad, puesto que tiene el deber de reparar por el daño por ser el administrador de la misma.
COINCIDENCIAS	La entrevista 1 y 2 coinciden en su respuesta. La entrevista 3 y 4 coinciden en su respuesta.
DISCREPANCIAS	Primer entrevistado, hay responsabilidad contractual Segundo entrevistado, la resolución de la SBS, tiene responsabilidad civil de reparar el daño Tercer entrevistado, si y obligados por la norma ya que de manera directa e inmediata no proceden.
INTERPRETACIÓN	Cuarto entrevistado, tiene el deber de reparar por el daño por ser el administrador de la cuenta. Los encuestados coinciden en cuanto al tema de responsabilidad, pero hacen una acotación de lo que en la realidad se observa es

que la entidad, siempre trata de desligar su responsabilidad y es cuando el usuario acude a otras instancias a fin de que se reevalúe y se considere su pedido.

Tabla 11

Sugerencia o recomendación

	Pregunta
Sujeto participante	¿Alguna sugerencia o recomendación que nos pueda otorgar en su experiencia de acuerdo al tema relacionado?
K.G.A	Es recomendable tener un seguro relacionado a las tarjetas de crédito, que proteja al usuario y de esta forma no se vea perjudicado.
W.M.C	No tengo la cifra exacta de cuanto es el parque de tarjetas con banda magnética (sin chip), considero que la solución a corto plazo es la renovación por una tarjeta con tecnología chip y es responsabilidad tanto de la entidad financiera como del tarjetahabiente porque desde mi experiencia profesional he observado que hay renuencia a aceptar la renovación.
G.R.CH	Sí, que al momento de adquirir una tarjeta, el personal además de explicarnos las medidas de seguridad deben dar información escrita, el cual incluya prevención y que hacer en caso suceda, además de difundir por sus pantallas las medidas preventivas y la importancia de cumplirlas.
C.J.L	El uso de las tarjetas de crédito debe ser responsable y congruente a la realidad de cada persona, cumplir con las obligaciones y resguardar las claves es inherente a cada tarjetahabiente. Tener en consideración que la banda magnética es regrabable y expuesta a clonación.
COINCIDENCIAS	La entrevista 1 y 2 difieren en su respuesta. La entrevista 3 y 4 difieren en su respuesta. Primer entrevistado, un seguro relacionado a las tarjetas de crédito. Segundo entrevistado, la tarjeta con tecnología chip.
DISCREPANCIAS	Tercer entrevistado, la entidad debe explicar las medidas de seguridad en información y se incluya el tema de prevención. Cuarto entrevistado, uso de las tarjetas de crédito debe ser responsable y congruente a la realidad de cada persona. Las respuestas de los entrevistados está enfocado en diferentes temas relacionados: en primer lugar a buscar la seguridad



INTERPRETACIÓN incluyendo un seguro, la innovación al 100% con la tecnología Chip que es el método seguro aunque no vulnerable, el deber de orientar e informar al momento de adquirir un producto financiero, son puntos objetivos necesarios que resumen en favor del usuario el poder hacer un consumo seguro y no verse perjudicado por temas inherentes a lo solicitado.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

En este capítulo del trabajo de investigación se identifica y plasmará las limitaciones de acuerdo a la hipótesis planteada, lo cual se da a conocimiento.

A nivel global estamos atravesando por un momento de crisis sanitaria generada por el COVID 19, lo cual ha generado un giro proporcional en todos los estratos del ser humano, entre los más resaltantes se puede mencionar la económica, la salud, el riesgo al cual nos enfrentamos y el déficit de no sentirnos seguros en nuestro país. Limitaciones que generan y traen como consecuencia otras; si lo enfoco a nivel investigador podría hacer referencia que obstaculizo el proceso de desarrollo temático del presente, como es la investigación presencial; no poder acceder a información complementaria, la opción a una entrevista presencial a los expertos del tema, entre otros adicionales.

Por lo cual se tuvo que adecuar y enfocar a lo real; a lo que se puede acceder. Enfocándome en el tema de entrevista, se dio un primer filtro para evaluar que acciones tomar, se comunico a los expertos el poder acceder vía plataforma zoom u otra accesoria, a lo cual no hubo respuesta considerada y se tuvo que descartar, seguidamente se comunico vía email, en parte si tuvo acogida mas no la conformidad de respuesta del formato enviado, puesto que no se pudo canalizar el desarrollo de la entrevista de los participantes. Se desarrollo de forma aleatoria con la data obtenida, enfocando los lineamientos; acotando que se entiende y respeta las posibles actividades que marcan la rutina personal en este momento.

En nuestro primer antecedente nos dice: El Estándar de Consumidor Razonable aplicado en los consumos Fraudulentos generados por Clonación, ya que Paola Meza tiene una posición generada en los consumos fraudulentos realizados por la clonación. Por ello en nuestro primer hallazgo podemos dilucidar que los dos (2) primeros entrevistados al momento de responder las preguntas manifiestan que la entidad omite darle al usuario una información clara sino muy técnica respecto del uso de la T.C. De este modo, en las entrevistas tres (3) y cuatro (4) realizan un mayor énfasis en que la entidad debe responsable y congruente a la hora de brindar una información concisa al usuario para que tenga conocimiento y de esta forma se incentiva en el usuario la educación financiera.



En nuestro segundo antecedente nos dice el autor Juan Espinoza, sobre la problemática en el ámbito de aplicación de la responsabilidad contractual y extracontractual, centrándose de manera particular en el caso del incumplimiento de las obligaciones. De este modo, en las dos (2) primeras entrevistas nos hacen referencia a la responsabilidad contractual que deviene del acuerdo de las partes y las obligaciones que esta genera. Adicionalmente en la entrevista tres (3) es mesurado al expresar que la responsabilidad civil se presenta entre ambos la entidad financiera y el tarjetahabiente y el tarjetahabiente y la entidad. En cambio en la entrevista cuatro (4) solo atribuye que la responsabilidad únicamente recae en el emisor.

En nuestro tercer antecedente nos dice el autor Balcázar sobre las Medidas de Seguridad que deberían incorporarse a fin de evitar operaciones no reconocidas en Tarjetas de Crédito de acuerdo a la Resolución N° 6523-2013-SBS, De este modo, en las dos (2) primeras entrevistas nos hacen referencia sobre la seguridad que debe manejar la entidad ya que es administrador y el encargado de hacer el monitoreo de sus transacciones. Adicionalmente en la entrevista tres (3) nos refiere la tarjeta chip como medida innovadora y que resulta ser una medida segura a mediano plazo puesto que los datos vienen codificados en el chip. En cambio en la entrevista cuatro (4) habla que se debe mejorar sus sistemas operativos y centrales de monitoreo de acuerdo a la normativa vigente.

4.2. Conclusiones

La entidad financiera si tiene responsabilidad en los temas de clonación de tarjetas de crédito en el distrito de Los Olivos 2020, de el enfoque principal parte que hay una manifestación contractual de la entidad con el tarjetahabiente, por lo mismo hay reciprocidad, de acuerdo a lo regulado en el contrato de tarjeta de crédito y por voluntad que se da entre las partes contratantes, por la cual se busca obtener beneficios económicos por su celebración, cuyos efectos jurídicos relacionaran a todas las partes contratantes sea de forma directa o indirectamente ya que lo interrelaciona, la entidad crediticia, el consumidor y así como al proveedor de los bienes o servicios adquiridos.

Si es responsable la entidad en cuanto a la protección de los datos confidenciales, puesto que la Res.N°6523 – 2013 SBS en su Art° 18 nos dice que la entidad debe Implementar políticas de almacenamiento, retención y de eliminación de datos, así como para el manejo de llaves criptográficas, que permitan limitar la cantidad de datos a

La clonación de tarjetas de crédito y la responsabilidad civil de la entidad financiera Los Olivos año 2020

almacenar y el tiempo de retención a lo estrictamente necesario según requerimientos legales, regulatorios y de negocio como el implementar mecanismos de cifrado para la transmisión de los datos del usuario en redes públicas.

Si tiene responsabilidad en el pago de los servicios de clonación de la tarjeta, teniendo en cuenta que el acceso no autorizado y uso de la información contenida en la banda magnética, es responsable directo el que administra la misma ya que la norma lo vincula de manera directa.

Si se encuentra que hay responsabilidad en el pago de los servicios de la clonación en favor del usuario afectado, muchas veces es perjudicado, por ser víctima de transacciones fraudulentas con la vulneración de su información, pues debe acudir para resolver sus controversias, al ente administrativo regulador que es INDECOPI, ya que en una primera instancia con la entidad esta no acepta su nivel de compromiso y ve necesario su intervención, ante una denuncia por parte del usuario, que se aplique la normativa adecuada que le de protección al consumidor.

Las entidades financieras si debe asumir la responsabilidad en el pago de los bienes de los que se obtuvo por la clonación, una vez comunicado y confirmado con la entidad las operaciones no reconocidas, siguiendo el protocolo de reclamo, se debe realizar el pago por el resarcimiento, pero se observa que en ocasiones la entidad asume su responsabilidad cuando el tarjetahabiente acude a otras vías como medio alternativo.

Si debe de asumir la responsabilidad civil en el pago de las obligaciones de la clonación, puesto que la Res.N°6523-2013 SBS nos dice que la entidad emisora debe de contar con toda las medidas de seguridad respecto el monitoreo y realización de operaciones con el objetivo detectar y hacer seguimiento a aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del usuario. Se tiene conocimiento que algunas entidades no cuentan con una central propia y acuden a terceros para suplir el servicio por temas de costo, acuden a los procesadores, con el fin de ser asistidos y que controlen la seguridad de la información y el acceso a los datos de los usuarios.

Si se ha determinado la afectación que el usuario obtuvo con la clonación, que terceros accediendo a su información vaciaron su línea de crédito en consumos no autorizados, siendo los mismos no alertados por el administrador y con la comunicación del usuario confirmado entonces si debe resarcir la entidad por el daño que se genero por el



La clonación de tarjetas de crédito y la responsabilidad civil de la entidad financiera Los Olivos año 2020

tema de clonación, en relación a la normativa, resarcir y reparar de acuerdo al articulado que nos refiere el código civil en tema de daño y conjuntamente con lo estipulado en el reglamento que rige para el funcionamiento de las tarjetas.

Se hace referencia que el mundo de las tarjetas avanza, es una era de cambios con la migración al chip como medida alternativa de seguridad, ya que la información viene codificada, pero este es un avance de implementación de tecnología codificada, podrá evitar los fraudes en forma momentánea ya que a la fecha no hay reporte de haber sido vulnerado, pero así como también lo lícito avanza, de la mano lo ilícito se desarrolla.

REFERENCIAS

- Balcazar Díaz, B. W. (2017). Medidas de Seguridad que deberían incorporarse a fin de evitar operaciones no reconocidas en Tarjetas de Crédito y Débito. *(Tesis de Licenciado) Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú* .
- Bardales Gil, C. M., & Rengifo Torres, T. d. (2017). Estudio del Uso de Tarjetas de Crédito en la ciudad de Iquitos periodo 2016. *(Tesis de Licenciado) Universidad Científica del Perú, Perú* .
- Barutel, c. (1997). *Las tarjetas de pago y de crédito*. Barcelona:: Bosch.
- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la Investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (4 ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación.
- Bustamante, J. (1993). *Teoría General de la Responsabilidad Civil*. Buenos aires: Abeledo Perrot.
- Código civil. (2012). *Jurisprudencia civil*. Lima: Grijley.
- Concepción, J. (1999). *Derecho de Daños*. Barcelona: Boch.
- Cruz Sánchez, E. F. (2017). Procedimientos y Líneas de Investigación en la Clonación de Tarjetas de Crédito y Débito. *(Tesis de Licenciado) Universidad Rafael Landívar, México* .
- Cusacani Mamani, Y. K., & Elvira, T. T. (2019). Influencia de la Cultura Financiera en el uso de la Tarjeta de Débito y Crédito en los clientes del Banco Continental Agencia-Miraflores-Arequipa, 2018. *(Tesis de Licenciado), Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú* .
- Dávalos, C. (2002). *Derecho Bancario y Contratos de Crédito*. México : Oxford University Press.
- Dávila Gabriel, G. L. (2015). Creación de un régimen especial para la responsabilidad civil extracontractual en actividades de riesgo. *(Tesis de Maestría), Universidad Nacional de Cajamarca, Perú* .
- De angel yagúez, R. (1993). *Tratado de responsabilidad civil*. Madrid : Civitas.
- De la puente y lavalle, j. (2001). *El contrato general, comentarios a la sección primera del libro VII del código civil*. Lima: Palestra Editores.
- De Trazagnies, f. (2001). *La Responsabilidad Extracontractual*. Lima: Fondo editorial PUCP.
- Diario Contra Réplica. (04 de Agosto de 2020). www.contrareplica.mx. Recuperado el 01 de Setiembre de 2020, de <https://www.contrareplica.mx/nota-Lo-que-debes-saber-sobre-el-skimming-metodo-mas-usado-para-clonar-tarjetas20204841>
- Diez Picazo, L. (1999). *Derecho de Daños*. Madrid: Civitas.
- Escárte Andrade, N. C. (2015). Análisis de Delito Fraudulento de Tarjeta de Crédito o Débito contenido en la Ley 20.009. *(Tesis) Universidad de Chile, Chile* .
- Espinoza, j. (2002). *Derecho de la Responsabilidad Civil*. Lima: Gaceta jurídica.
- Espinoza, J. (2017). La responsabilidad civil derivada del incumplimiento de las obligaciones ex lege.
- Guillen, M. (1997). *El contrato de tarjeta de crédito en el Perú*. Lima: Revista Peruana de Derecho de la Empresa,.
- Hernández, R. F. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Jaramillo, M., & Zambrano, M. J. (2013). Migración de Banda Magnética a Chip para evitar fraudes de clonación de Tarjetas de Crédito o Débito. *(Tesis de Maestría) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador* .
- Leysser, L. (2004). *La responsabilidad civil. Líneas fundamentales y nuevas perspectivas*. Lima: Normas legales.
- Mariños García, B. (2016). Criterios jurídicos para la unificación del régimen dual de la responsabilidad civil a nivel del ordenamiento civil peruano. *(Tesis de Licenciatura), Universidad Antenor Orrego, Trujillo, Perú* .
- Martínez, P. (2015). La responsabilidad bancaria frente a los delitos informáticos . *(Tesis de Maestría), Universidad Simón Bolívar, Ecuador* .

Meza Alayo, P. V. (2012). El Estándar de Consumidor Razonable aplicado en los consumos Fraudulentos generados por Clonación. (Tesis de Licenciado) Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú .

Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Neiva: Universidad Sur Colombiana.

Montoya Guillén, F. A. (2018). Regulación Expresa del Delito Informático de Clonación de Tarjetas - Sede Divindat 2017. (Tesis Licenciado) Universidad Cesar Vallejo, Perú .

Núñez Ávila, R. F. (2013). Fraude al sistema financiero y a sus clientes. (Tesis de Licenciatura), Quito, Ecuador .

Ponce, B. (2016). Fundamentos para la exigencia de responsabilidad civil extracontractual de las personas jurídicas. (Tesis de Licenciatura). Universidad Antenor Orrego, Perú .

Real academia de la lengua. (1999). *Diiccionario de la Real academiai*. Madrid: Espasa.

Revista Peruana de jurisprudencia. (2002). Cas. N° 313 - 2001 - Piura. *Revista Peruana de jurisprudencia* , pp- 19-20.

Rodriguez Zarate, A. (2014). Análisis económico dela responsabilidad bancaria frente a los fraudes electrónicos. *Universidad Externado de Colombia*, .

Roldan, L. M., & Rincon, L. M. (2017). Clonacion de Tarjetas de Crédito. (Tesis de Licenciado) Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria, Medellín, Colombia .

Salvador, P. (2013). El remedio indemnizatorio en el derecho español de daños. *Revista para el análisis del derecho*: , <http://www.indret.com>.

Sandberg, E. (24 de Agosto de 2020). *cardrates.com*. Recuperado el 01 de Setiembre de 2020, de https://translate.googleusercontent.com/translate_c?depth=1&hl=es&prev=search&pto=ae&rurl=translate.google.com&sl=en&sp=nmt4&u=https://www.cardrates.com/advice/credit-card-fraud-statistics/&usg=ALkJrhjXm1sLj2ZX88kpWWsfYL9lvn1Xxw

Sequeira, A. (2007). *LA Contratación Bancaria*.

Silva, C. (2009). *Origen de la Tarjeta de credito*. El cid editor.

Superintencia de Bancos Guatemala C.A. (s.f.). www.sib.gob.gt. Recuperado el 01 de Setiembre de 2020, de <http://biblio3.url.edu.gt/Libros/Educacion-Financiera.pdf>

Superintendencia de Banca y Seguros y AFP. (2010). *Código de Protección y Defensa del consumidor LEY 29571*. Lima: Superintendencia de Banca y Seguros y AFP.

Superintendencia de Banca y Seguros y AFP. (1996). *Ley N° 26702*. Lima: SBS.

Superintendencia de Banca y Seguros y AFP. (2001). *Ley N° 27489*. Lima: SBS.

Superintendencia de Banca y Seguros y AFP. (2005). *Ley N° 28587*. Lima: SBS.

Superintendencia de Banca y Seguros y AFP. (2012). *Ley N° 29888*. Lima: SBS.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS. (2019). *Res.N°5570 - 2019*. Lima: SBS.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS. (2013). *Resolución S.B.S. N° 6523-2013*,. Lima: Lima.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). (28 de Noviembre de 2019). www.masfinanzas.com.pe. Recuperado el 02 de Setiembre de 2020, de <https://masfinanzas.com.pe/banca/sbs-modifica-reglamento-de-tarjetas-de-credito-y-debito-para-protoger-a-usuarios/>

Taboada, L. (2013). *Elementos de la responsabilidad civil*. Lima: Editora jurídica grijley.

Taller de investigación cualitativa. (2014). *UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia*. Recuperado el 30 de 09 de 2020, de ProQuest Ebook Central : <https://ebookcentral.proquest.com>

Taller de investigación cualitativa, UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. (2014). *Taller de investigación cualitativa, UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia*. Recuperado el 30 de 09 de 2020, de ProQuest Ebook Centra: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/detail.action?docID=3227538>.

Trane, P. (2002). *Le carte di credito*. Milano: Giuffre .

Truño, J. (2016). La responsabilidad social corporativa. (Tesis de Doctorado). Universidad Autonoma de Barcelona, España .



Velásquez, o. (2009). *Responsabilidad civil extracontractual*.

Vidal, F. (2006). *El acto jurídico*. Lima: El buho EIRL.

Yopo Diaz, N. V. (2012). Responsabilidad en los casos de fraude por extravío, hurto o robo de la tarjeta de crédito. *(Tesis de Licenciatura) Universidad de Chile, Chile* .



ANEXO 1

GUÍA DE ENTREVISTA

Estimado Dr. _____ hago de su conocimiento que mi persona Ricardo Abanto Alejo, identificado con código N00040231 en mi calidad de egresado de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Privada del Norte, me encuentro realizando la tesis titulada: “La clonación de tarjetas de crédito y la responsabilidad civil de la entidad financiera los olivos Año 2020”, para lo cual solicito tenga a bien atender las preguntas que listo a continuación. Preciso que las respuestas que usted brinde serán utilizadas sólo y exclusivamente para desarrollar la investigación indicada y con fines académicos. Asimismo, usted puede decidir durante o después de la entrevista, no participar.

Apreciaré indicar si en el trabajo se puede hacer mención a su nombre: SI – NO.

Firma:.....

Dr.

DNI



TEMA DE INTERÉS: La clonación de tarjetas de crédito y la responsabilidad civil de la entidad financiera los olivos Año 2020

Temario:

La clonación de tarjetas de crédito y la responsabilidad civil de la entidad financiera los olivos Año 2020

Preguntas:

1. Actualmente, ¿Qué Tiempo tiene ejerciendo la profesión, su área de dominio y desenvolvimiento académico?

2. ¿Considera; si existe relación entre la clonación de las tarjetas de crédito y la responsabilidad civil de la entidad financiera?

3. ¿Considera; si la entidad financiera tiene responsabilidad civil en la clonación de tarjetas de crédito?

4. ¿Cree Usted que la entidad financiera tiene responsabilidad civil con la protección de datos confidenciales en la clonación de tarjetas de crédito?

5. ¿Considera que la entidad financiera tiene responsabilidad civil en el pago de los servicios de la clonación de tarjetas de crédito?

6. ¿Considera que la entidad financiera tiene responsabilidad civil en el pago de los bienes de la clonación de tarjetas de crédito?



7. ¿ Considera que la entidad financiera tiene responsabilidad civil en el pago de las obligaciones de la clonación de tarjetas de crédito

8. ¿ Considera que la entidad financiera tiene responsabilidad civil de resarcir el daño provocado por la clonación de tarjetas de crédito

9. ¿ Considera que la entidad financiera tiene responsabilidad civil de reparar el daño causado por la clonación de tarjetas de crédito

10. ¿Alguna sugerencia o recomendación que nos pueda otorgar en su experiencia de acuerdo al tema relacionado?

Muchas gracias por su atención.

.....
FIRMA

Nota: se entrega una copia al entrevistado.



ANEXO 2

GUIA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

KAREN GASTIABURU ALANIA

TITULO Y GRADO

Ph D () Doctor () Magíster () Licenciado () Otros (Especifique) ABOGADA

INSTITUCION Y ESPECIALIDAD:

Universidad Privada del Norte

FECHA:

10.10.2020

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “La clonación de tarjetas de crédito y la responsabilidad civil de la entidad financiera Los Olivos año 2020”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL		8		Ninguna

Sugerencias:

KAREN GATIABURU
DNI: 10626897



ANEXO 3

GUIA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: LIC. MEZA CARBAJAL, WILMER

TITULO Y GRADO

Ph D () Doctor () Magíster () Licenciado (X) Otros: ADMINISTRADOR
(Especifique)

INSTITUCION Y ESPECIALIDAD

Administrador de reglas de Prevención Fraude –
Interbank

QUE LABORA: Banco internacional del

Perú - Interbank

FECHA: 12/10/2020

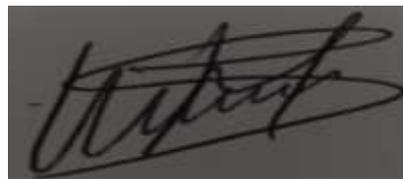
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “La clonación de tarjetas de crédito y la
responsabilidad civil de la entidad financiera Los Olivos año 2020”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL		8		

Sugerencias: Aunque la norma de la SBS no lo menciona literalmente, desde mi perspectiva personal creo que existe una responsabilidad compartida entre la entidad

financiera y el tarjetahabiente tanto en la protección de los datos sensibles de la tarjeta, la implementación de nuevas tecnologías de chip por el lado de la entidad financiera, así como el uso responsable del tarjetahabiente sobre la tarjeta y el tratamiento de sus datos personales.



WILNER MEZA CARBAJAL
DNI: 41254700