

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS
POLÍTICAS**



Tesis:

**OPERACIONES FINANCIADAS POR INTERNET Y SU RELACIÓN
CON LA RESPONSABILIDAD CIVIL DE LOS BANCOS EN LA
PROVINCIA DE HUAURA -HUACHO 2018**

PRESENTADO POR:

BACHILLER: DIEGO ALBERTO DE LA CRUZ SÁNCHEZ

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

ASESOR:

Mtro. MARÍA ROSARIO MEZA AGUIRRE

HUACHO-2021

Elaborado por:

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'D' followed by a series of loops and a horizontal line extending to the right.

BACHILLER: DIEGO ALBERTO DE LA CRUZ SANCHEZ

TESISTA

ASESOR

A handwritten signature in blue ink, featuring a large, stylized 'M' and 'R' followed by a horizontal line.

Mtra. MARIA ROSARIO MEZA AGUIRRE

Asesor

COMITÉ EVALUADOR:

Mg. BARTOLOME EDUARDO MILAN MATTA
PRESIDENTE



Mtro. NICANOR DARIO ARANDA BAZALAR
SECRETARIO



Abog. OSCAR ALBERTO BAILON OSORIO
VOCAL

DEDICATORIA

A mi madre Flor y a mi padre Mario, por haberme formado en cada etapa de mi vida y a mi hermano Mario, por ser siempre un ejemplo para mi formación académica y personal, mucho de mis logros se los debo a ustedes incluido este, ya que siempre confiaron y me motivaron a continuar luchando, pase lo que pase.

DE LA CRUZ SANCHEZ, Diego Alberto

AGRADECIMIENTO

Agradezco el apoyo en mi formación profesional a la licenciada UNJFSC y a mis maestros que me brindaron sus conocimientos, asimismo, a las personas que me brindaron la oportunidad de practicar y laborar para ellos, contribuyendo de esta manera con mi instrucción.

Agradezco a mi orientadora, Mtro. María Rosario Meza Aguirre, por mostrarme el camino en el desarrollo de tesis, con su conocimiento y experiencia.

Agradezco a mi familia y a las personas, que actualmente me motivan a seguir forjándome en esta profesión, ya que la tristeza que más se recuerda es aquella que jamás te atreviste a realizar.

DE LA CRUZ SANCHEZ, Diego Alberto

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
TESISTA	ii
ASESOR.....	ii
COMITÉ EVALUADOR:.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
INDICE DE TABLAS.....	ix
INDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Formulación del Problema	4
1.2.1. Problema General	4
1.2.2. Problemas Específicos	4
1.3. Objetivos de la Investigación.....	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos	5
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1. Justificación teórica	5
1.4.2. Justificación metodológica	6
1.4.3. Justificación práctica	6

1.5. Delimitaciones del estudio	6
1.5.1. Delimitación espacial.....	6
1.5.2. Delimitación temporal	6
1.6. Viabilidad del estudio	7
Capitulo II.....	8
MARCO TEORICO	8
2.1 Antecedentes de la investigación	8
2.1.1 Antecedentes Internacionales	8
2.1.2 Antecedentes Nacionales	14
2.2. Bases teóricas	15
2.2.1. Responsabilidad Civil de los Bancos.....	15
2.2.2. Operaciones Financiadas Por Internet	24
2.3 Bases filosóficas.....	32
2.4 Definición de Términos Básicos	33
2.5 Formulación de la hipótesis	36
2.5.1 Hipótesis general	36
2.5.2 Hipótesis específicas.....	36
CAPÍTULO III	37
MARCO METODOLÓGICO	38
3.1. Diseño Metodológico	38
3.1.1. Tipo.....	38
3.1.2. Enfoque.....	38
3.2. Población y Muestra.....	38
3.2.1. Población	38
3.2.2. Muestra	39

3.3. Operacionalización de Variables e Indicadores	39
3.4. Técnicas a emplear	41
3.4.1. Descripción de la Instrumentos	41
3.5. Técnicas para el Procesamiento de la Información	41
CAPÍTULO IV	42
RESULTADOS	42
4.1. Presentación de cuadros, gráficos e interpretaciones.	42
4.2. Contrastación de hipótesis	58
4.2.1. Hipótesis General.....	58
4.2.2. Hipótesis Especifica 1.....	59
4.2.3. Hipótesis Especifica 2.....	60
4.2.4. Hipótesis Especifica 3.....	61
CAPÍTULO V	63
DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	63
5.1. Discusión.....	63
5.2. Conclusiones	64
5.3. Recomendaciones.....	64
CAPITULO VI	65
6.1. Fuente Bibliográfica	65
6.2. Fuente Hemerográfica	65
6.3. Fuente Electrónica	66
ANEXOS	68
01. Matriz de Consistencia.....	69
02. Instrumentos para la toma de datos	70

INDICE DE TABLAS

Tabla 1:.....	42
Tabla 2:.....	43
Tabla 3:.....	44
Tabla 4:.....	45
Tabla 5:.....	46
Tabla 6:.....	46
Tabla 7:.....	47
Tabla 8:.....	48
Tabla 9:.....	49
Tabla 10:.....	50
Tabla 11:.....	51
Tabla 12:.....	52
Tabla 13:.....	53
Tabla 14:.....	54
Tabla 15:.....	55
Tabla 16:.....	56
Tabla 17:.....	57

INDICE DE FIGURAS

Figura 1:.....	42
Figura 2:.....	43
Figura 3:.....	44
Figura 4:.....	45
Figura 5:.....	46

Figura 6:.....	47
Figura 7:.....	48
Figura 8:.....	49
Figura 9:.....	50
Figura 10:.....	51
Figura 11:.....	52
Figura 12:.....	53
Figura 13:.....	54
Figura 14:.....	55
Figura 15:.....	56
Figura 16:.....	57
Figura 17:.....	58

RESUMEN

Objetivo: Establecer de qué forma las operaciones financiadas por internet se relaciona con la responsabilidad civil de los bancos en la provincia de Huaura - Huacho en el año 2018.

Métodos: revisada la metodología empleada para esta investigación que se presenta, se advierte que sus características, permiten considerarla de tipo correlacional, transeccional o transversal y a la vez de enfoque mixto y nivel no experimental se aprecia de su desarrollo que existe una relación entre las dos variables de trabajo forma las operaciones financiadas por internet y responsabilidad civil de los bancos. Asimismo, siendo que la población y su respectiva muestra son menores a 100 personas, (para este caso 70 encuestados) lo que permite prescindir de una formula estadística, la población y su respectiva muestra la conforman (usuarios y clientes del banco y abogados especialistas y estudiantes del último ciclo de nuestra casa faustiniana).

Resultados: Luego de analizar los resultados, e interpretarlos cada uno de los ítems más relevantes, asumimos con convicción que las operaciones financiadas por internet se relacionan de manera significativa con la responsabilidad civil de los bancos en la provincia de Huaura - Huacho en el año 2018, más aun en estos tiempos de pandemia, donde una buena proporción de la población realiza sus operaciones por internet, existe la gran posibilidad de que bandas y redes de delincuentes realicen operaciones fraudulentas y donde las financieras y bancos no asumen responsabilidad.

Conclusión: Frente al dilema del usuario entre utilizar los sistemas virtuales para las operaciones mediante internet y aquellos de trámites presenciales, se llega a concluir que se debe utilizar los sistemas de transacciones por internet, pero que la seguridad y responsabilidad civil debe darse especialmente por parte del sistema bancario y financiero para que el usuario que es el más débil de la relación contractual, no sea el más afectado, de igual manera el estado no solo debe dotar a la policía y a las autoridades de normas que protejan a la comunidad; sino que sobre todo debe brindar de los instrumentos efectivos de control y seguridad a los usuarios.

Palabras claves: responsabilidad civil, transacciones por internet, operaciones financieras, operaciones fraudulentas.

ABSTRACT

Objective: To establish how the operations financed by the internet are related to the civil liability of banks in the province of Huaura - Huacho in 2018.

Methods: after reviewing the methodology used for this research that is presented, it is noted that its characteristics, allow it to be considered of a correlational, transectional or cross-sectional type and at the same time of a mixed approach and non-experimental level, it can be seen from its development that there is a relationship between the two work variables that forms the operations financed by internet and the banks' civil liability. Likewise, since the population and its respective sample are less than 100 people, (in this case 70 respondents) which makes it possible to dispense with a statistical formula, the population and its respective sample are made up (users and clients of the bank and specialist lawyers and students of the last cycle of our Faustinian house).

Results: After analyzing the results, and interpreting each of the most relevant items, we assume with conviction that the operations financed by the internet are significantly related to the civil liability of the banks in the province of Huaura - Huacho in 2018 Even more so in these times of pandemic, where a good proportion of the population carries out their operations over the internet, there is a great possibility that criminal gangs and networks carry out fraudulent operations and where finance companies and banks do not assume responsibility.

Conclusion: Faced with the user's dilemma between using virtual systems for internet operations and those for face-to-face procedures, it is concluded that internet transaction systems should be used, but that security and civil liability should be given especially by of the banking and financial system so that the user who is the weakest in the contractual relationship, is not the most affected, in the same way, the state must not only provide the police and authorities with norms that protect the community; but above all, it must provide effective control and security instruments to users.

Keywords: civil liability, internet transactions, financial operations, fraudulent operations.

INTRODUCCIÓN

Como todos habrán podido notar, en los últimos años del siglo pasado, más aún en las primeras décadas de este siglo y más todavía en el año que ha pasado y este, las operaciones a través de los medios virtuales y remotos se han incrementado bárbaramente, y como no, los fraudes a través de estos mismos medios también han tenido un incremento bárbaro.

La cultura de las operaciones virtuales, especialmente bancarias y financieras se ha potenciado, y los fraudes a los que hacíamos referencia, tiene un marco inmenso de fraudes nacionales e internacionales, lo cual pone en entredicho la seguridad bancaria y cabe la pregunta, ¿los clientes y usuarios de los bancos y de todo el sistema financiero, en verdad están protegidos? La respuesta es negativa, por lo que amerita que se expida normas que protejan a los clientes y los bancos tomen las debidas seguridades a favor de sus clientes, sin incrementar costos en contra de los usuarios, es decir los fraudes y otros actos contrarios a la seguridad que debe brindar os bancos, deben ser de su enterar responsabilidad, de allí es que la presente tesis se ha intitulado: OPERACIONES FINANCIADAS POR INTERNET Y SU RELACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD CIVIL DE LOS BANCOS EN LA PROVINCIA DE HUAURA -HUACHO 2018.

La tesis se ha trabajado en varios capítulos, se inicia con el planteamiento donde se procura advertir de un problema latente objetivo, sus posibles causas y soluciones; para luego formular tanto el problema general como las que se desprende de él, siendo en total tres las subdivisiones de problemas específicos; siendo que los objetivos tienen el mismo lineamiento tal como podrá observarse.

Siguiendo con los capítulos en el II, tenemos el ámbito de lo teórico, aquí se trabaja en virtud a las dos variables más importantes para esta tesis, operaciones financiadas y responsabilidad de los bancos, se analiza los temas, subtemas, las teorías, doctrinas, en suma

lo más relevante sobre las dos variables de la investigación, están las posiciones doctrinales; también se ha considerado las bases normativas sobre las variables de trabajo como reiteramos responsabilidad bancaria de las operaciones financieras sin consentimiento del cliente, un desarrollo dogmático y pragmático que toda investigación como ésta debe contener; se concluye esta parte con la selección de los términos jurídicos más relevantes en materia civil y comercial al que corresponde esta investigación.

Posterior a ello encontramos el capítulo III, aquí se aprecia la metodología que se ha empelado para esta investigación, teniendo en cuenta que es una investigación especializada permiten considerarla de tipo correlacional, transeccional o transversal y a la vez de enfoque mixto y nivel no experimental se aprecia de su desarrollo la existencia de un vínculo entre las dos variantes de trabajo, formadas por las operaciones financiadas por internet y responsabilidad civil de los bancos. Asimismo, siendo que la población y su respectiva muestra son menores a 100 personas, (para este caso 70 encuestados) lo que permite prescindir de una formula estadística, la población y su respectiva muestra la conforman (usuarios y clientes del banco y abogados especialistas y estudiantes del último ciclo de nuestra casa faustiniana). Así también se contrastó las dos variables que se han señalado ampliamente en esta parte del trabajo, aquí también se encuentra los ítems con los reactivos de donde se desprendieron las preguntas para la formulación del trabajo de investigación que se han plasmado en un cuestionario elaborado para una encuesta con un número adecuado de preguntas; siendo que los mismos nos han servido para comprobar nuestra hipótesis.

En el acápite o IV capítulo, se obtiene los resultados previstos, los cuales han favorecido la demostración de la hipótesis y su respectiva interpretación en virtud a la indagación y controversia se consigue los efectos de la medición acuciosamente trabajada,

y de establecer que, en varios de los casos el trabajo relacionado a las operaciones financieras y la responsabilidad bancaria, como los que se han desarrollado.

En la sección o capítulo V, se expone las informaciones obtenidas para desarrollar nuestra base de antecedentes y los datos que se han obtenido en la investigación, surge entonces la discusión sobre los resultados precedentes y ubicados en los antecedentes de esta investigación con los que se han obtenido en la presente indagación, llegando a importantes conocimientos que le dan la fuerza al presente trabajo.

Se concluye esta parte de lo que corresponde a nuestra tesis con un breve recuento de las referencias bibliográficas tratando de cumplir en lo posible con la estructura prevista en el reglamento de grados y títulos de la UNJFSC.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La globalización en el planeta ha permitido que las empresas, las entidades financieras y comerciales crezcan ostensiblemente, se desarrollen y se incremente las transacciones y las relaciones contractuales, pero en esta situación, también se generan problemas de naturaleza civil, con precisión de responsabilidad civil.

Sucedee que en las transacciones comerciales, muchas de ella se realizan sin la participación de los titulares de las tarjetas de crédito o debido, la banca, busca por todos los medios eludir cualquier responsabilidad y solo en casos excepcionales, les reconoce a los clientes las transacciones fraudulentas, por lo general a quienes tienen un seguro, cuando desde ya depositar en un banco no sería suficiente para tener la seguridad de que el dinero esté a un buen recaudo y consecuentemente el banco debería asumir sus responsabilidades de cualquier delito informático o cibernético sobre las cuentas de todos sus clientes.

En ese sentido, en estos días y especialmente por esta etapa de la cuarentena por la crisis del COVID-19 los delitos cibernéticos han crecido de manera exuberante por

lo que debería asumir la entidades bancarias y financieras el acuerdo de resarcir el daño que se obliga quien surja “civilmente responsable”, ya por que el ordenamiento jurídico lo ordena o de la consecuencia de un “juicio”, o de la determinación intelectual efectuada por el juez amparado en la norma.

El problema se viene incrementando, puesto que las cuentas no tienen la protección de las entidades bancarias, pues la información constante de los medios de comunicación es que se descubren bandas dedicadas al hurto cibernético con modalidades cada vez más sofisticadas, entonces de continuar esta ola criminal y el banco no asume ninguna responsabilidad civil por su decidía en la custodia de los bienes protegidos por las leyes civiles, se desencadenará graves perjuicios económicos para quienes depositaron su dinero para que sea custodiados por las entidades bancarias y financieras.

La propuesta desde la óptica investigativa es que los bancos, entidades comerciales y financieras a quienes se les confía ahorros de dinero deben asumir plenamente los hurtos de los montos dinerarios que pueden ser destinados a cuentas de las bandas criminales ya sea nacionales e internacionales, siendo ello así, la responsabilidad civil entendida como la que emana de los acuerdos o pactos, ejecutados amparados en la legislación de los que emana la obligación o el deber, de abonar o retribuir determinadas cantidades que debe resarcirse a favor de los clientes o ahorristas perjudicados.

En ese sentido, la obligación civil es efectuar un deber que tiene como finalidad reponer la ecuanimidad inversa causada de un evento dañoso, en este caso, el hurto de las cuentas de los clientes, que si bien es cierto, no se ha generado de manera directa por el banco, pero sí de manera indirecta al no establecer medidas especiales de seguridad para sus clientes, en ese sentido la responsabilidad civil de los bancos

respecto a su clientes debe darse en las dos esferas, el “contractual” y “extracontractual” del vínculo de obligación, no así del contrato como erradamente se ha creído, existiendo diferencia entre los dos sistemas.

El movimiento financiero es una acción profesional capacitado, para lo cual debe ostentar los entendimientos teóricos y prácticas propias, conformando el sistema experto, en el quien consume es desconocedor de los pormenores de cómo funciona, ya que se limita a efectuar acciones de la totalidad de actos que supone, cree y tiene la certeza de que marchara bien. Es así, que el experimentado método bancario concibe una vivencia que provoca franqueza, por lo cual debe estar resguardada.

De otro lado, el régimen de riesgos bancarios constituye un deber legal que se incluye al discernimiento de la actividad experta, por lo tanto, se debe incorporar a las obligaciones del banco y debe ser incorporada dentro de las políticas de buenas praxis voluntarias, por cuanto al no ser establecida legalmente queda supeditada a ella. La constatación de su no cumplimiento o inadecuación en su cumplimiento, es fundamento de una responsabilidad civil, no como imputación objetiva, más si como una actividad experta, con un criterio más fuerte, con competencia y ánimo de actuar para procurar el castigo de obligación de la entidad bancaria.

La propuesta es que frente a las actividades por internet las entidades bancarias deben asumir responsabilidades ya sea contractuales o extracontractuales, hablamos de la antijuridicidad típica que según lo previstos en la norma podría ser un incompleto, imperfecto, retrasado, tardío o no cumplimiento. Es así, que la obligación, es cuando el daño que ocasiona el deudor al acreedor sea de manera directa e inmediatamente de no cumplir con el servicio a su cargo, por lo que, si es que se presenta transferencias por internet sin autorización del cliente, esta debe ser asumida en su integridad.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera las operaciones financiadas por internet se relacionan con la responsabilidad civil de los bancos en la provincia de Huaura - Huacho en el año 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

¿En qué medida los bancos asumen la gestión de los riesgos en la atención a los clientes mediante la banca por internet en la provincia de Huaura - Huacho en el año 2018?

¿En qué medida los bancos asumen responsabilidad civil cuando el cliente no reconoce una operación phishing en la provincia de Huaura - Huacho en el año 2018?

¿De qué forma los bancos protegen a sus clientes sobre los créditos otorgados y que ha sido vulnerado mediante la banca por internet en la provincia de Huaura - Huacho en el año 2018?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Establecer de qué forma las operaciones financiadas por internet se relaciona con la responsabilidad civil de los bancos en la provincia de Huaura - Huacho en el año 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

Determinar en qué medida los bancos asumen la gestión de los riesgos en la atención a los clientes mediante la banca por internet en la provincia de Huaura - Huacho en el año 2018.

Establecer en qué medida los bancos asumen responsabilidad civil cuando el cliente no reconoce una operación phishing en la provincia de Huaura - Huacho en el año 2018.

Explicar de qué forma los bancos protegen a sus clientes sobre los créditos otorgados y que ha sido vulnerado mediante la banca por internet en la provincia de Huaura - Huacho en el año 2018.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación teórica

Es de significación, por cuanto hay dos posiciones que resaltan, por un lado, quienes sostienen que la banca no debe asumir responsabilidad sobre las operaciones financieras y bancarias, por cuanto no hay un daño que se haya generado de manera directa ni indirecta, en suma no hay daño; mientras que otras voces sostienen que el banco debe ser quien responda por aquellas operaciones, pues son estos quienes deben tener los sistemas más avanzados de seguridad y protección, nos adherimos a esta posición.

1.4.2. Justificación metodológica

Para esta tesis se apreciarán y utilizarán procesos, tecnologías, políticas de análisis que sobrellevan a la pesquisa de recopilación de informes, respecto a las dos variables: operaciones financiadas por internet y la responsabilidad civil de los bancos, para lo cual utilizaremos herramientas de recuentos e indagaciones para demostrar las presunciones propuestas.

1.4.3. Justificación práctica

Reviste actualidad y relevancia, por cuanto, en esta época más que antes (pandemia del COVID-19) la mayoría de personas, especialmente aquellos que tienen cuentas en el sistema financiero y bancario realizan operaciones por internet, siendo que se encuentran en riesgo permanente, sin el que el sistema bancario y financiera respondan por las transferencias fraudulentas. Se espera que sirva como modelo para otros trabajos de investigación referidas al ámbito civil, comercial y bancaria.

1.5. Delimitaciones del estudio

1.5.1. Delimitación espacial

La indagación se desenvuelve en la provincia de Huaura –Huacho, teniendo una esfera local.

1.5.2. Delimitación temporal

El periodo sometido al análisis es el del año 2018.

1.6. Viabilidad del estudio

El trabajo implica tener los medios adecuados para el desarrollo de la investigación, en el presente caso se cuenta con la capacidad logística y de casos necesarios.

Ahora sobre el recurso financiero, será asumido íntegramente con los recursos propios del investigador.

Por último, en cuanto a la literatura del análisis, existen bibliografía doctrina y jurisprudencia nacional (INDECOPI) sobre derecho comercial, civil y bancaria que permitirá desarrollar la materia señalada

Capítulo II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

(Salas, 2010), análisis presentado para obtener el título de abogado, titulado *Responsabilidad civil bancaria frente al cliente por delitos informáticos*, concluyó: PRIMERO. – Esta controversia es peculiar tanto en la teoría y las decisiones resueltas a nivel nacional, de lo cual surge la necesidad de analizar diversas ramas del derecho que conjuntamente operan dentro del tema en controversia. SEGUNDO. – En la época actual la tecnología avanza a grandes pasos y a una velocidad inalcanzable, poniendo a la mano de los individuos diversas opciones como el negocio electrónico del cual nace la banca por internet. A través del cual se otorga al cliente accesos a sus cuentas para poder realizar diversos negocios por medio del celular o computadora. El sistema produce una alternativa acorde a la necesidad del cliente actual, quien requiere de rapidez en sus transacciones y simplicidad en su realización, lo que facilita el día a día de los consumidores; sumado a que el movimiento de grandes cantidades de dinero físicamente no es del todo seguro, dándole un mérito a la

Banca *Online*. TERCERO. - A su vez, se suman a estos beneficios los instrumentos que se han creado para tomar ventaja de forma ilícita de la modernidad de este mecanismo. Se han desarrollado diferentes delitos informáticos por el medio del cual los criminales usan el internet para hacerse de un provechoso patrimonio ilegal, estafando a los consumidores de estas acciones bancarias por internet. CUARTO. – Se desenvuelven en la búsqueda de la confidencialidad de los clientes, por medio del engaño o instalando programas escondidos en la computadora, usados en transferencias bancarias sin autorización en el ciberespacio y estafando la cuenta tenedor. QUINTO. – Como medida de garantía, se han estipulado diversas disposiciones de seguridad que protejan a los bancos y a sus clientes; sumado a la recomendación constante de evaluar los riesgos y tomar conciencia de las operaciones a realizar. SEXTO. – A nivel nacional no hay una legislación especial que regularice estos tipos de delitos en la Banca Online; ya que se ajustan a la recomendación y buena praxis internacional, sin embargo, estas no son vinculantes. SÉPTIMO. – Las resoluciones que se han emitido en el TCA y la Primera Sala, sostienen que es responsabilidad objetiva de los bancos el riesgo que pueda ocurrir en las asistencias de la banca on line, especialmente para verificar la autenticidad del cliente, y el daño que provocará. OCTAVO. – La responsabilidad civil de los perjuicios surgidos de sus actividades, previa demostración del vínculo causal entre la conducta y el daño y a excepción de que la entidad bancaria demuestre la eximición de culpa, conforme a la norma; previo a los análisis de los casos resueltos se determina la responsabilidad del banco. NOVENO. – Así mismos se revisarán los acuerdos de adhesión producidas por las entidades bancarias con

la finalidad de descartar alguna cláusula de abuso que cause perjuicio al consumidor y establezca el abuso de poder; para equilibrar el vínculo.

(Rodríguez, 2015), en el estudio titulado *Responsabilidad bancaria frente al phishing*, concluyó: La simplicidad y bienestar que las negociaciones electrónicas abastecen al consumidor y a las empresas cada día es mayor, lo que hace presentir que hacia un futuro no muy lejano será el medio por el cual de forma muy natural el consumidor efectúe todas sus transacciones económicas. Lo que denota que todos los involucrados en estos tipos de negocios, perciben grandes ganancias de ellos, simplificación en la contabilidad de las empresas, simpleza de la transacción del consumidor y la entidad bancaria por la disminución de los costes humanos y físicos del negocio realizado. Es así, que todos son beneficiarios de la simplicidad que otorgan las negociaciones, ya que, es mucho más fácil y más barato movilizar electrones que mover papel. Pese a ello, la utilización de estas plataformas virtuales, genera una variedad de peligros que cada vez se torna más incontrolable, tal que cada vez es menos sorprendente cuando se escucha en las noticias de algún hacker que logra desbloquear los sistemas de seguridad informáticas y militares del estado. Y si ellos son frágiles, es evidente que el sistema respecto a los negocios de comercio vía internet, tienen mayor grado de vulnerabilidad, estando más dispuestos a ser agredidos. Existe una amplia gama de posibles agresiones desde aquellas en contra de los servidores para impedir que accedan al servicio y los robos de información y autenticidad usados por los usuarios para dar el consentimiento de su transacción, con el cual posteriormente lograr engañar al proveedor y suplantar al cliente. Siendo las entidades bancarias muy sensibles a estas actividades,

debido a que son muy importantes dentro del mercado, su rol elemental de intermediación entre agentes superavitarios y deficitarios, ya que en sus operaciones colocan el circulante de la sociedad. Es así que las entidades bancarias se hayan expuestas a los peligros de las transacciones electrónicas, sumado a que son blancos de agresiones por manejar el dinero público relacionados con la estafa electrónica. Así también es de significancia que, de conformidad con el estudio presentado por la Asociación Bancaria, la experiencia indica que las contraseñas y palabras claves han dejado de ser un mecanismo suficiente fiable y seguro, ya que estas pueden ser interceptadas durante su transmisión y han demostrado reiteradamente su alto grado de vulnerabilidad. Las jurisprudencias constitucionales señalan que al ser de interés público es preciso que el estado intervenga en la actividad financiera; garantizando la confianza de los clientes que utilizan el mercado cibernético, se protege al consumidor resguardando la confianza que se le tiene al mercado, es en el ámbito del consumo, precisamente, en donde reside la importancia que es posible prever para el comercio electrónico del futuro. Se interponen dos medidas de seguridad, una por la seguridad que se brinda al consumidor cibernético equiparada a lo que recibe en la forma tradicional, otra por la necesidad de que el proveedor asuma las obligaciones al confiar en el comercio electrónico, sabiendo los peligros a los que se somete. Por lo tanto, de todos los sectores, el sector financiero es aquel en que la confianza cumple un papel más relevante. Esto se debe a que la actividad fundamental de este sector es el traspaso y resguardo de dinero, que por naturaleza es aquel en el que las personas menos confían. Por lo tanto, si bien es cierto que el mercado financiero se expande se exige se respete al consumidor brindándole mayor protección que la

que se le otorga al mercado, más aún, deberá ser profundo. El estudio se realiza a la norma mercantil a efectos de verificar si protege al consumidor y especificar su responsabilidad civil o penal de presentarse alguno de estos delitos; planteándose la problemática en el vínculo banco-consumidor. Al existir un tercero que con malas intenciones se beneficia económicamente, el estado y las entidades encargadas deben unificar esfuerzos y establecer a quien le corresponde la responsabilidad de los riesgos que surjan al usar un medio electrónico.

(Martínez, 2015), en lo titulado *La responsabilidad bancaria frente a los delitos informáticos*, patrocinado por la Universidad Andina Simón Bolívar- Sede Ecuador - Quito, concluyó: PRIMERO. – La SB y la FG, emitieron resoluciones en el año 2011, mediante las cuales se exigió a las entidades bancarias realizar la reintegración a sus clientes, que sufrieron las consecuencias de los delitos informáticos. Al emitir las resoluciones se empleó argumento constitucional, civil y derecho del consumidor; en el área constitucional se recalcó que las entidades financieras brindan asistencia pública, en el área civil se refirió a la obligación objetiva. Sin embargo, quedaron interrogantes respecto a la legalidad, así también si realmente las entidades bancarias brindan una asistencia pública o si es un contrato banco-cliente en el cual puede imponerse una responsabilidad objetiva. SEGUNDO. – Las modalidades más comunes de estos delitos a nivel nacional son el pharming y el phishing, integrados en el COIP como delitos. Tanto los bancos como sus clientes son víctimas ante estos delitos cibernéticos de apropiación ilegal, los cuales se llevan a cabo por personas que normalmente no pertenecen a los bancos, pese a ello teniendo en cuenta el riesgo operacional

son las llamadas a reducir estos riesgos, otorgando la información tecnológica apropiada que haga que los servicios por internet sean confiables. TERCERO. – La obligación civil de los bancos frente a sus clientes en los delitos cibernéticos surge de una obligación contractual de banca en línea, lo cual excluye a terceros u otros usuarios que no habiendo efectuado ningún contrato con el banco utilizan estos servicios. CUARTO. – La obligación de la banca tiene carácter subjetivo, que marca tres componentes básicos: a) la culpabilidad de la institución bancaria, b) la presencia del daño al patrimonio ocasionado al cliente, c) el vínculo entre la culpabilidad y el daño al patrimonio. No se aplica la responsabilidad objetiva, ya que no tiene fundamento legal dentro del ordenamiento jurídico, ya que es diferente al área contractual. QUINTO. – El onus probandi dentro de los procesos judiciales por delitos cibernéticos donde se enfrentan los clientes en contra de los bancos, le corresponden a estos últimos determinar la responsabilidad civil; de acuerdo a la legislación, la prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que debía emplearlo. De lo que se puede señalar que el banco tiene la obligación de aplicar el sistema tecnológico adecuado para la utilización de los servicios cibernéticos. SEXTO. – A nivel nacional dentro del COIP, no existe responsabilidad penal de las entidades bancarias por los delitos informáticos que sufren los clientes. SEPTIMO. – Las resoluciones que se han emitido por la FG y SBS, fueron emitidas debido a la gran cuantía de denuncias por delitos cibernéticos en oposición a los clientes, después de un análisis a los bancos que llevaron procesos administrativos por reclamos de los clientes; aplicándose la responsabilidad objetiva, que no se encuentra estipulado en la legislación para los contratos, entre banco y cliente. OCTAVO. - Sin embargo, no fueron las más apropiadas, por lo que se estaría ante una solución ilegal, sin

embargo, si se analiza los fundamentos de las resoluciones en cuanto los bancos no tomaron las debidas precauciones para frenar los daños que sufren sus clientes respecto a los fraudes cibernéticos, ni atendieron de forma rápida y eficaz a los agraviados. NOVENO. – Se han implantado medidas de seguridad para estos riesgos, así como seguros contra fraudes por delitos cibernéticos, implementación de tecnología reguladas por el Estado, educación financiera a los clientes.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

(Campos, La responsabilidad civil de los bancos por la indebida gestión de sus riesgos en la operación económica de compra financiada de un inmueble en planos, 2016), en el estudio por el grado de Magíster en Derecho Civil, con título *La responsabilidad civil de los bancos por la indebida gestión de sus riesgos en la operación económica de compra financiada de un inmueble en planos*, patrocinado por la Pontificia Universidad Católica del Perú - Lima, concluyó: PRIMERO. – Los empresarios están en superiores ventajas de impedir los perjuicios y diligenciar los peligros ocasionados en los servicios que brinda. SEGUNDO. – Este tipo de actividades son especializadas, debiendo tener la cognición teórica y práctica para ello, y actuar de acuerdo a las reglamentos y procesos aplicados. Lo cual es considerado un sistema experto, donde el consumidor que desconoce cómo funciona la cadena de acciones se limita a efectuar actos que considera son confiables, es dicha confianza la que debe estar regulada. TERCERO. – La responsabilidad por los peligros que surgen de las actividades, en tanto solo se brinde servicios y no productos que podrían estar con defectos, es subjetiva, siendo así le es aplicable lo regulado por el CC. CUARTO. – Basilea II que afirmó el riesgo de crédito e instituyó el riesgo

operacional, no brinda a los ejecutores del derecho la oportunidad de extender nuestro panorama y efectuar el trabajo de reflexionar lo que propone. De Trazegnies, indica que edificar un nuevo derecho civil significa exactamente abrir nuevas oportunidades y conversar con la comunidad, usar las herramientas de otras ciencias. QUINTO. – El riesgo bancario es una responsabilidad legal que se haya incorporado al juicio profesional. Esta responsabilidad no es debería ser ajena al derecho, pues constituye una conducta típica exigida por la ley y exigible desde luego por el consumidor . La verificación de su incumplimiento o cumplimiento inadecuado, tiene la aptitud para fundar un caso de responsabilidad civil, no como criterio de imputación objetivo, sino como parte del juicio de su diligencia profesional, un juicio ciertamente más empoderado, con más capacidad y fuerza de actuación para procurar la condena de responsabilidad al banco. En ese sentido, el juicio de responsabilidad civil de las entidades financieras debe tomar en cuenta su obligación de gestión de los riesgos de su actividad.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Responsabilidad Civil de los Bancos

A) Definición de Responsabilidad Civil

La responsabilidad civil amerita ser analizada, a fin de comprender su relevancia en la investigación, (León, 2016), señala: “Es el deber de resarcir el daño que se aplica a quien se le determine “civilmente responsable”, bien lo establezca la normativa, o ya sea por medio de un “juicio”, el órgano judicial al amparo de la ley lo establece”. (p.32)

Según (Belaunde, Fuentes, & Bermúdez, 2007), es: “La que se deriva de actos o contratos, realizados dentro del marco de las leyes de las que se derive el compromiso o la obligación, de pagar o resarcir ciertas sumas a quien resultara ganancioso o perjudicado”. (p. 344)

En ese sentido, la obligación civil es realizar un deber que tiene como finalidad restaurar la armonía alterada a causa de un evento dañoso, y se halla fraccionada en dos espacios, el “contractual” y “extracontractual” del vínculo de obligación, más no así del contrato como erradamente se ha considerado, diferenciándose marcadamente ambos sistemas.

B) Elementos Constitutivos de la Responsabilidad Civil

i) La Imputabilidad

Para (Cabanellas, 1993), la imputabilidad es “la capacidad de responder; aptitud para serle atribuida a una persona una acción u omisión que constituye delito o falta. La relación de causalidad moral entre el agente y el hecho punible.” (p. 197)

Es decir, es aquella competencia que goza un individuo para entender la consecuencia de sus actos no jurídicos, de forma que haga referencia a una amplitud psíquica.

ii) El daño

Es el detrimento que por el actuar de otro se obtiene en la persona o bienes. De acuerdo a (La Rosa, 2015), el daño “Viene a ser todo mal material o moral que sufre una persona”. (p. 29)

Asimismo, (Taboada, 2005), precisa: “La lesión a todo derecho subjetivo, en el sentido de interés jurídicamente protegido del individuo en su vida de relación, que, en cuanto protegido por el ordenamiento jurídico, se convierte justamente en derecho subjetivo”. (p. 34)

iii) La ilicitud o antijuricidad

Entendida como el acto que provoca un daño establecido, ya sea un acto ilegal, acto exagerado o injusto. (Taboada, 2005), refiere: “Es la que nva en contra de la legislación de nuestro ordenamiento jurídico, estando expresa por medio de actos o cuando se oponga en absoluto a los principios o a la normatividad. (p. 41)

iv) Factores de atribución

(Taboada, 2005), refiere: “Es el motivo justo y razonable para que el responsable asuma el peso económico causado a la víctima”. (p. 35)

Por lo que, son los argumentos o fundamentos mediante el cual la atribución de obligación es establecida a un individuo.

v) Nexo Causal

Por el medio del cual se especifica el acto que ocasiona el daño, determinado de diferentes apreciaciones de selección los mismos que pueden ser cuantía, razón, vínculo lógico y necesidad del acto que lo ocasiona con el perjuicio causado y carácter del acto.

(Beltrán, 2004), señala:

La “relación causal” es conocida como el vínculo entre el acto concluyente del perjuicio y el perjuicio oportunamente dicho. Es importante porque establece dos puntos de vista esenciales: a) De una variedad de actos capaces de ser refutados actos determinantes del perjuicio de aquel que lo generó, b) De una variedad de perjuicios capaces de ser indemnizados cuales merecen ser redistribuidos. (p.260)

C) Criterios de imputación de la Responsabilidad Civil

i) Régimen tradicional: responsabilidad subjetiva

(Martínez, 2015), señala:

La obligación civil tradicional, tratada por la teoría desde tiempos remotos y arregladas desde el periodo romano, donde solo se reparaban los perjuicios que el individuo ocasione por su culpa directa; quedando exonerado quien habiendo causado el daño no tuvo culpa directa al causarlo. La obligación solo existe si e individuo proviene con culpa. La obligación civil dependerá de la posición personal del acto culposo del individuo. De lo que se desprende de que para establecer la obligación subjetiva debe

determinarse: a) la coexistencia del deterioro o lesión atribuible a un individuo explícito; b) la preexistencia de la culpa; y, c) una conexión de causa entre el acto y el perjuicio creado, es decir que el actuar de un individuo es lo que ocasionó el perjuicio. (p. 49)

En ese sentido, la responsabilidad civil subjetiva tiene su cimiento en el conocimiento de la “culpa”, es decir, en el propósito de deducir el perjuicio de parte de quien lo cause, o el grado de insuficiencia o de dejadez que ocasione tal perjuicio.

ii) Planteamiento bajo el régimen de la responsabilidad objetiva

(Campos, La responsabilidad civil de los bancos en compras financiadas en planos de inmuebles y en operaciones por internet, 2018), señala:

Se considera objetiva cuando para su fijación se desecha el comportamiento del individuo. El motivo esencial de la obligación es la hipótesis del riesgo, sostenida en la expresión de que quien con su accionar realiza situaciones de inseguridad o percance debe sobrellevar los contextos adversos que se formen. Empero existen diferentes supuestos de obligación objetiva acogidos por la normatividad, fundamentados en contextos de provecho o privilegio que logra la acción o situación legal por ella definida, tales como la responsabilidad del apoderado por los actos del incapaz con discernimiento, la del dueño del animal, la del dueño del edificio,

etc. Lo que uniforme a todas las situaciones es que no se precisa de la culpa o del dolo para imputar la responsabilidad. (p. 27)

Agregando a ello el criterio de (Martínez, 2015), señala:

La responsabilidad objetiva se fundamenta en el resultado o actividad, protegiendo dentro del ámbito de esta última a toda actividad que genere un riesgo y que sea susceptible de ocasionar un daño. Este tipo de responsabilidad se basa en la teoría del riesgo creado, que busca elevar el daño a la categoría de elemento estructural de la responsabilidad. Esta doctrina, citando al autor colombiano Pizarro, puede ser sintetizada de esta manera: quien se sirve de cosas que por su naturaleza o modo de empleo generan riesgos potenciales a terceros, deben responder por los daños que ellas originan; quien realiza esta actividad debe cargar con los resultados dañosos que ella genere a terceros, sin prestar atención a la existencia o no de una culpa del responsable. (p. 51)

Por lo que, en función a la responsabilidad objetiva la institución bancaria no queda eximida de obligaciones, al probar que cumplió con todas las actividades en cuanto a la seguridad informática se refiere, sino que debe asegurar el resultado de este.

D) Responsabilidad Civil de las entidades bancarias

Surge del principio de la defensa de reparar o resarcir ante el daño padecido a consecuencia de la culpa del banco ante la pérdida patrimonial del cliente, (Barbier, 2002), indica:

La defensa del cliente en cuanto, en términos generales, a la seguridad de sus derechos crediticios, es digno de ser planteada desde el aspecto de la protección de resarcir, pero en contribución con la defensa de prevención y coerción, de tal forma que la protección más frágil sea equiparada correctamente, no en el tema de reparar sino evitar que se llegue a ella. El resarcimiento es el último recurso para reponer la equidad, ya que encamina a trasladar a las partes en el momento justo que se encontrarían de no haber sufrido el daño. (p. 525)

Los bancos son garantes frente a sus consumidores por los acuerdos que pacta con ellos, por consiguiente, asumen la no ejecución o ejecución incompleta de las transacciones a las que se expone; asimismo es garante ante sus clientes por las acciones realizadas por sus dependientes.

i) La responsabilidad bancaria por servicio defectuoso

(Campos, La responsabilidad civil de los bancos en compras financiadas en planos de inmuebles y en operaciones por internet, 2018), manifiesta:

Este tipo de obligaciones dentro de la normatividad nacional es objetivo. La obligación por los perjuicios que no provienen de productos incompletos, pero es subjetiva sí se trata de los peligros de la diligencia profesional. Dentro de la legislación nacional la

obligación de los bancos por los perjuicios que se ocasionan dentro del proceso de sus acciones, como proveedor solamente de actividades financieras, es subjetiva, por lo que le es ajustable lo regulado por el CC. (p. 76)

Se está ante el supuesto de obligación subjetiva civil, inmerso en el área de obligación extracontractual, cuando el individuo incurrió un perjuicio a otro, a consecuencia de una acción negligente o imprudente. Analizando la conducta del individuo, debido a que debió proceder con más cuidado o con la prontitud respectiva.

E) Gestión de riesgo de la actividad bancaria

Campos (Julio 2016), señala:

Conforme se ha referido anteriormente, el nuevo sistema de seguridad específica al consumidor debe mantener claro que las instituciones de finanzas son especializadas en el desarrollo de sus acciones, expertos que formalizan sus peligros de una forma especialmente implacable practicando legislaciones específicas, de forma que la barrera de su actividad es elevada y debe compensar las variadas circunstancias de perjuicios inducidas por ella, desarrollando por ello su aptitud protectora, que será un rol elemental pues como experimentado, las entidades bancarias tienen esa facultad organizada que le consiente los contextos de peligros.

De otro lado, el consumidor financiero tiene el derecho de percibir asistencia con patrones de protección y aptitud, de conformidad con las situaciones dadas y las responsabilidades tomadas por las instituciones bancarias en el objetivo de gestión de sus peligros y en el área de protección y calidad en los diversos conductos de colocación de asistencia financiera.

Las acciones bancarias generan peligros y conforme estos tienen que ser tomados o comercializados, los bancos son los llamados a incorporar en los precios o protegerlos, pues se hallan en superiores condiciones a diferencia de sus clientes. Lo que accede deducir que la obligación frente al peligro de un cliente, obedecerá de la capacidad que tenga la entidad bancaria para inspeccionar o acoger las providencias privadas para evadir la elaboración de un daño. (p. 224)

En cuanto a la peligrosidad de la actividad bancaria, los múltiples daños que nos muestra la cada vez mayor casuística en torno a ella, revelan, en esta sociedad del riesgo, que en tanto como en ninguna otra actividad, el dinero es su elemento principal, queda ella expuesta a la delincuencia tradicional y no tradicional como la delincuencia cibernética. Los hurtos, los robos, las estafas son un constante riesgo de la actividad bancaria, y como veremos más adelante, riesgos típicos de ella que deben ser rigurosamente gestionados para evitar daños al cliente bancario o consumidor. La banca, en su condición de experta, tiene que estar un paso más allá en la prevención de los daños, daños que tiene además la obligación de conocer, medir y gestionar.

F) Criterios de Tribunales Internacionales

Considerando los alcances que establece la jurisprudencia en el país colombiano acerca de la responsabilidad contractual bancaria, (Tamayo, 2019), señala:

En sus resoluciones SC1230-2008, de la SC de la CS de Colombia, reflexionó: Precisamente, por ese riesgo social que su ejercicio lleva implícito, las entidades bancarias se hallan obligadas a observar reglas fundamentales de prudencia, control y adecuada organización, tendientes a obviar el surgimiento de daños para sí y su clientela. Cuando no proceden de tal forma, su responsabilidad se compromete, pero puede desvirtuarse o aminorarse, si se demuestra una causa extraña... El cual fue confirmada en la resolución del Exp. 1697-2019, del 24 de mayo del 2019.

Por ello, la obligación objetiva por peligro en la diligencia de la entidad bancaria es legal solamente en el área extracontractual, si con ella se pone en peligro la propiedad de los terceros ajenos a un acuerdo, como cuando una institución bancaria, invocando la autonomía del mercado, desencadena una difícil meditación accionista que devasta a todo el mundo de inversiones. Pero ante los acreedores pactados, la obligación es objetiva o culposo obedeciendo exclusivamente de la forma de deberes contraídos, conforme se ha explicado.

2.2.2. Operaciones Financiadas Por Internet

A) Definición de banca por internet

De acuerdo a la resolución administrativa circular 046-2010 del BCRP, es también conocida como M-Banking (Mobile Banking) o banca por celular, la cual radica en la ejecución de transacciones bancarias por medio de los teléfonos celulares. La banca por internet reconoce a los consumidores bancarios la conducción de sus cuentas aún en sitios retirados, siempre que tengan con la cubierta de la prestación de telefonía celular.

La tecnología actual hace que la banca móvil sea un dispositivo por medio del cual pueda utilizarse el dinero electrónico para la ejecución de diligencias de forma virtual y desechando la utilización del dinero en efectivo o de otras formas, como las transacciones cibernéticas, con lo que se proporciona a los clientes el dominio de verificar las adquisiciones y desembolsos de cualquier modalidad desde cualquier sitio, usando solo el teléfono móvil.

Por consiguiente, se define a este acuerdo como el que concede recurrir a las prestaciones y productos utilizables de una institución bancaria vía online.

B) Definición de Operaciones Financieras en el Sistema Bancario

Habiéndose definido la banca móvil es preciso verificar en sí en lo que se basan las operaciones financieras, (Arteaga & Choquehuanca, 2017), precisan:

Son en primer término, aquellas celebradas por las entidades de crédito para captar y colocar recursos de manera profesional esto es permanente y masiva, por cuanto corresponden al objeto social propia de estas instituciones financieras. La clasificación más aceptada en América Latina

divide a las operaciones financieras en dos grandes grupos: las primeras llamadas fundamentales o típicas, que corresponde en el fondo a la realización de un negocio de crédito y las otras denominadas complementarias o accesorias, agrupan todas las demás que prestan las entidades bancarias. (p. 45)

C) Riesgos de la banca móvil

Los riesgos que afronta la banca móvil son de diversa naturaleza, (Arteaga & Choquehuanca, 2017), aclaran:

i) Riesgo Reputacional

Es el peligro de tolerar un menoscabo inmenso de consumidores, adecuado a cualquier problemática que perturbe destructivamente la reseña de la entidad bancaria frente al discernimiento público. Los componentes de la banca on line que pueden crear detrimento de la buena popularidad son la deficiente articulación de las asistencias prestadas, la complacencia de los usuarios con estos efectos o transacciones y problemáticas con la manera de solucionar las lamentaciones de los consumidores.

Una entidad bancaria puede captar problemáticas de notoriedad si se le descubre fisuras o dificultades con la protección de sus procedimientos, o si la asistencia conexas que otorga la entidad bancaria ocasionan, adecuado a actos males intencionados o confusiones efectuadas por terceros, generan algún tipo de daño a los clientes.

Este peligro puede “corromper” a otras entidades bancarias si quien tolera las problemáticas con sus métodos de banca móvil es una entidad bancaria primordial, puesto que seguidamente se expondría en tela de juicio la protección o ajuste de los procedimientos empleados por las entidades bancarias pequeñas.

ii) Riesgo legal

Una entidad bancaria puede estar envuelto en apuros legales si las cláusulas de las transacciones on line que ofrece, no son expuestos claramente al consumidor, o si los clientes tienen forma legítima de probanza respecto a que la entidad bancaria no otorgo las cláusulas claras antes de poder acceder a la utilización de sus servicios en internet, y que por tal razón el consumidor se vio aventurado en algún tipo de riesgo.

iii) Riesgo Operacional

Este peligro surge, cuando coexiste la eventualidad de error o perjuicio, a causa de los procesos de aceptación, proceso, realización y acumulación de los informes, como a las personas encargadas de su administración.

Las diferencias respecto al tema de protección son altamente significativas, ya que las entidades bancarias pueden padecer agresiones en cuanto a métodos o efectos. Este mal uso del peligro operacional también se puede aparecer del lado del consumidor, o por métodos inadecuados de la banca on line.

iv) Riesgos de Seguridad

Estos peligros toman en cuenta los reconocimientos que se hacen a los procedimientos de contabilidad, registro y conducción de peligro de la entidad bancaria, los informes que se comunican a terceros.

Vigilar el ataque a los métodos informáticos de las entidades bancarias se torna más complicado en cuanto las computadoras tienen mayores dimensiones, esparcimiento geográfico de lugares de ingreso y la utilización de acceso de comunicación diferentes, entorno a las redes de internet pública.

Otras problemáticas que afrontan las entidades bancarias son las vinculadas a la protección que son ocasionadas por agresiones externas de hackers, que invaden en los programas de padrón de las entidades bancarias y recaban datos sensibles o confidenciales de los clientes o incorporan en los programas de seguridad bancaria virus que producen mal funcionamiento de los programas o eliminación de los datos; el cual se da cuando la entidad bancaria brinda al cliente el poder acceder al internet.

Así también la entidad bancaria se encuentra sujeta a peligros de seguridad del lado de sus trabajadores, si es que alguno de ellos con ingreso a los programas de información de los clientes del banco ejecuta estafa o faltas sin intención. Esta problemática permite que se ingrese a las cuentas bancarias de los consumidores o se extraigan datos sensibles de estos.

En la banca online es de suma eficacia para el inspector tener en cuenta los procedimientos que ejecutan los emisores de este

medio, los problemas que genera, el peligro de acceder a los programas o efectuar transferencia de ellos.

v) Riesgos de mal uso de los productos por parte de los clientes

Otro posible peligro se debe a la mala utilización, arbitrariedad, fortuito o voluntario, de los programas y efectos del lado de los consumidores/clientes. Si el producto es utilizado en un ambiente que no es seguro, ya que el ambiente donde se efectúa la transferencia de informes puede ser captada, examinada o cambiada por un extraño, en tanto la información está en circulación a su destino, permitiendo que un hacker pueda acceder a los datos sensibles y generar pérdidas al consumidor y a la entidad bancaria.

(p. 33)

Las invenciones técnicas componen una de los elementales principios de cambio y ajuste del programa financiero, generando un ambiente de competencia, por lo que establecen un componente de cambio de estructura y un elemento de estrategia.

Sin embargo, a pesar de los beneficios que implica utilizar la banca por internet, el nivel de riesgos es proporcional, dado que muchos clientes tienden al desconocimiento de los riesgos que implica realizar operaciones por internet.

D) Criterios de Tribunales Internacionales

En nuestro país no existe jurisprudencia judicial que se haya ocupado de casos como la responsabilidad civil bancaria por el riesgo de phishing, sin

embargo, en la familia jurídica del *civil law* de España sí, por lo que, (Campos, La responsabilidad civil de los bancos por la indebida gestión de sus riesgos en la operación económica de compra financiada de un inmueble en planos, 2016), señala:

1. En la Sentencia N°151/2013 del 07/03/2013 de la SAP de Barcelona (Estrategias de formación iniciativas empresariales SL contra Catalunya Bank SA) se resalta el conocimiento del banco de los riesgos de su actividad y respecto de esta señala: En conclusión, lo que se ofrece es un programa on line sin recoger los programas de protección precisas necesarias de su coexistencia [...] Ya que, por más encargos que se hacen al consumidor por la Caixa, es quienes ofrecen un producto supuestamente seguro, pero con cognición de los diversos tipos de peligros ajenos al momento de realizar su uso, por lo que es a quien le corresponde acoger las medidas de seguridad o control necesarias y renovarse ante los distintos modos de “ataque” informático [...] No consta ningún filtro adicional de seguridad para evitarlo, ni se han aportado estudios sobre dicho riesgo [...] Por lo que debe proceder la condena de la demanda por su responsabilidad contractual ante la actora por no cumplir con las medidas de seguridad necesarias para garantizar la funcionabilidad correcta de sus cuentas[...] debe entenderse el error de seguridad[...].

2. Por su parte la Sentencia N°215/2013 del 14/05/2013 de la SAP de Zaragoza (Sra. Milagros contra Barclays Bank SA) se resalta el carácter profesional experto del banco y su obligación de

información al consumidor como parte de su diligencia, señalando que “[...] hay un deber de diligencia de la entidad depositaria y gerente del servicio de caja y el de una información precisa y detallada, pues la exigible es la de un comerciante experto y no la de un buen padre de familia”.

3. En la Sentencia N°429/2016 del 10/11/2016 de la SAP de Bilbao (Jesús Ángel y Guillermo contra Banco Santander SA) se resalta una vez más:

A la entidad bancaria demandada le incumbe proteger a sus clientes de cuantas conductas se realicen a través de la banca electrónica [...]

El propio banco admite que ha sido objeto de un fraude [...] lo cual viene a ratificar que los movimientos resultaron sospechosos, lo cual permite sostener la falta de diligencia que ante la sospecha no se bloquearan los movimientos [...].

Se resalta también en la sentencia el interés del banco de empujar a los clientes a realizar transacciones por internet, pero no hacerse cargo de los riesgos de dicha plataforma de sus servicios:

La oferta a los clientes para poder operar a través de dicha banca electrónica y que es un hecho conocido de que cada vez que se impone más por las entidades bancarias a los clientes, eliminando los servicios de ventanilla, se publicita por ser seguro contener los filtros para detectar fraudes y operar de forma fiable... las entidades bancarias en cuanto deben soportar los riesgos de sus actividades profesionales en cuanto que se

establece con el cliente una responsabilidad contractual del servicio de depósito, custodia y pagos de las cuentas del cliente... nos preguntamos donde se sitúan los filtros o controles por el que el banco para asegurarse de que quien opera es el cliente, no puede ser obviado que los bancos conocen de la existencia de actuaciones delictivas fraudulentas por parte de diferentes profesionales en este tipo de actuación , y por ello la responsabilidad que en el sistema de banca *on line* se viene imponiendo legislativamente , en protección de los clientes para evitar fraudes como el ahora analizado [...]. (p. 352 – 358)

2.3 Bases filosóficas

Desde una posición moderna, el presente trabajo, se encuentra dentro de dos corrientes el empirismo y el positivismo, sobre la primera corresponde a toda fuente que se basa en aquello que se aprecia en toda experiencia como la máxima fuente del desarrollo de las ciencias y la tecnología.

La experiencia que se tiene es fundamentalmente en el pensamiento y en la acción permite el constructor de la ciencia y en un conjunto de experiencias en el pensamiento, en la creencia y valores con la finalidad de percibir la realidad circundante, actualizada o contextualizada, en ese caso la responsabilidad extracontractual del sistema financiero y bancario con los clientes cuando se produce las transferencias fraudulentas en los sistemas de operaciones por internet.

Ahora mediante la observación de los procesos especiales de colaboración especial y haciendo uso de la teoría filosófica positivista llegamos a conclusiones que evidencian que es necesario establecer normas para que los bancos asuman la responsabilidad por el daño que puede generar mediante operaciones bancarias y financieras fraudulentas,

esto en virtud a las deficiencias de seguridad y protección que debe caracterizar a los bancos, pues si no existe una seguridad para los clientes, entonces convendría poner el dinero en otros lugares o establecimientos no bancarizados.

Permite comprender el conocimiento y adquiere una significancia especial a raíz de la existencia de paradigmas, por lo que la corriente filosófica que se toma en cuenta para esta investigación, es un paradigma empírico - positivista que en este caso está referida a una investigación que, en función a la observación, describa y analice la responsabilidad que debe corresponde a los bancos, por ejemplo, los proyectos de vivienda que son financiados por los bancos, estos deben ser garantizados por los bancos pues el cliente confía en el banco y confía en la empresa vendedora de inmuebles, sin embargo, los bancos se hacen de lado cuando el proyecto no continúa o cuando el proyecto no se ha desarrollado como corresponde, el banco nunca pierde, los que pierden son los clientes.

2.4 Definición de Términos Básicos

Gestión de riesgos

Utiliza las tácticas que consiente efectuar el Sistema de Control Interno en las instituciones públicas privadas trasgrediendo en la Gestión de Riesgos, formando definiciones, procedimientos y métodos expresados por los entes de control para corregir o mejorar los riesgos.

Phishing

Conocido como el delito de mentir a los individuos para que brinden datos confidenciales, como códigos, claves, número de cuenta o tarjeta.

Créditos

Movimiento financiero a través de la cual un acreedor facilita determinada cantidad de dinero a otro, al cual se le denomina deudor, quien se compromete a devolver dicha cantidad en un tiempo determinado sumándole un monto más que es el interés del préstamo.

Responsabilidad Civil

Obligación de resarcir el perjuicio o agresión impuesta a quien es considerado el responsable civil, ya sea porque la norma así lo reconoce o porque por medio de un proceso judicial el juzgador lo ha determinado aplicando el ordenamiento jurídico.

Imputabilidad

Facultad de objetar, habilidad para atribuirle al individuo un acto o descuido considerado un delito.

El daño

Es la agresión a un derecho subjetivo, protegido por el ordenamiento jurídico, a través de la relación de la vida diaria del individuo.

La ilicitud o antijuricidad

Es la contravención a las reglas estipuladas por el ordenamiento jurídico, por medio de acciones o en contra oposición de estos.

Factores de atribución

Es la motivación justa y racional para que el garante obtenga la parte económica ocasionada a su víctima.

Nexo Causal

La relación causal es el vínculo que existe entre la acción que determina el agravio y el agravio mismo.

Responsabilidad subjetiva

De acuerdo a los romanos es la obligación cometida directamente por quien causo el daño, pero sino tuvo culpa al ocasionarlo debería de exonerarse de la reparación.

Responsabilidad objetiva

Obligación que no se basa en el comportamiento de aquel que comete el daño.

Banca por internet

Transacciones bancarias realizadas por medio del teléfono móvil.

Operaciones Financieras

Transacciones efectuadas entre más de dos sujetos económicos, intercambiando capital.

Riesgo Reputacional

Privación importante de consumidor o cliente, ante la problemática de afectar en absoluto la imagen de la entidad bancaria.

Riesgo legal

Perdida debido al incumplimiento o cumplimiento parcial.

Riesgo Operacional

Perjuicio debido a los programas que utiliza la entidad financiera para llevar a cabo las transacciones.

Riesgos de Seguridad

Agravio a consecuencia de los programas que utilizan para la protección de la entidad bancaria.

2.5 Formulación de la hipótesis

2.5.1 Hipótesis general

Las operaciones financiadas por internet se relacionan de manera significativa con la responsabilidad civil de los bancos en la provincia de Huaura - Huacho en el año 2018.

2.5.2 Hipótesis específicas

Los bancos no asumen la gestión de los riesgos en la atención a los clientes mediante la banca por internet en la provincia de Huaura - Huacho en el año 2018, de allí es que INDECOPI, en sendas resoluciones ha resuelto en contra de los deudores bancarios.

Los bancos en muy pocas veces asumen responsabilidad civil cuando el cliente no reconoce una operación phishing en la que no participado en la provincia de Huaura - Huacho en el año 2018.

Los bancos no protegen a sus clientes sobre los créditos otorgados y que ha sido vulnerado mediante la banca por internet por bandas organizadas en la provincia de Huaura - Huacho en el año 2018.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Diseño Metodológico

3.1.1. Tipo

El proyecto de tesis ha sido elaborado siguiendo una finalidad, evaluando los problemas y limitaciones que se suscitan, y observándose la naturaleza de dichos problemas y objetivos presentados, el presente estudio cumple con las características capaces para ser competente como una exploración de tipo relacional; siendo que va a ser contrastado con el contexto en la cual hemos encontrado el problema, planteando de esta manera alternativas de solución, sobre las operaciones bancarias por internet y la responsabilidad civil del banco.

3.1.2. Enfoque

Mantiene uno mixto, teniendo en cuenta que de un lado se hace un análisis a un contexto y simultáneamente se realiza el estudio a los datos obtenidos, con lo cual se tratará de sustentar los fines propuestos, tanteo y datos informáticos, para analizar si los bancos protegen a sus clientes cuando estos son perjudicados por transferencias y operaciones fraudulentas.

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

La aplicación de los métodos y técnicas de investigación señalados nos permitieron coleccionar la pesquisa requerida para los resultados de probar la conjetura trazada; por tal motivo la población a indagar se encuentra compuesta

por funcionarios de bancos, usuarios y clientes del banco y abogados especialistas que constan de 70 personas.

3.2.2. Muestra

Esta adaptada por la relación estadística absoluta que consienta instaurar una mirada de la incertidumbre diseñada que es de 70 personas que no requiere la aplicación de enunciado estadístico.

3.3. Operacionalización de Variables e Indicadores

VARIABLE 1	(X) Las operaciones financiadas por internet
VARIABLE 2	(Y) La responsabilidad civil de los bancos

HIPOTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN		DIMENSIÓN	INDICADORES	TEC. DE RECOJO DE DATOS	INSTR. Y UNIDAD DE ANALISIS
		Conceptual	Operacional				
Las operaciones financiadas por internet se relacionan de manera significativa con la responsabilidad civil de los bancos en la provincia de Huaura - Huacho en el año 2018.	Variable 1: Operaciones financiadas por internet	Las operaciones bancarias por internet se han incrementado de manera abrumadora, especialmente en los últimos tiempos y en particular en el presente año (pandemia COVID - 19) lo que implica que debe dárseles la mayor seguridad y protección a estas operaciones.	Se da dos mecanismos: compras por internet para lo cual se usa las tarjetas de crédito. Por otro lado operaciones financieras, como transferencias de cuentas con las tarjetas de débito, sin que el titular de la cuenta intervenga.	Gestión de riesgos	Procesos	ENCUESTA	Cuestionario a ser aplicado a los jueces, fiscales, abogados especialista de derecho constitucional y usuarios.
					Métodos de control		
					Empleo de estrategias		
				Phishing	Delito		
					Pesca mediante internet		
	Crédito	Fianzas					
		Crecimiento					
	Variable 2: La responsabilidad civil de los bancos	Existe una enorme cantidad de quejas y denuncias por operaciones fraudulentas bancarais a través de los sistemas informáticos, sin embargo, en muchos de los casos, los bancos no asumen ninguna responsabilidad, lo que genera quejas en INDECOPI.	Frente a la inseguridad que presenta un banco para sus operaciones por internet, éste debe asumir toda la responsabilidad contractual y extracontractual, se contrata con el banco para que preserve los ahorros y las operaciones que el cliente realiza.	Responsabilidad Precontractual	Daño		
					Indemnización		
				Responsabilidad Contractual	Penalidad		
Daño indemnizable							
Responsabilidad Extracontractual				Lucro cesante			
	Daño emergente						

3.4. Técnicas a emplear

- Observación de documentos
- Cuestionario

3.4.1. Descripción de la Instrumentos

a) **Observación de documentos**

Indagación realizada a la doctrina, diversas referencias bibliográficas, expedientes judiciales, también resoluciones emitidas por los judiciales.

b) **Cuestionario**

Esta herramienta tiene una gama de interrogatorios en la cantidad de 17, emanadas del análisis de las variantes.

3.5. Técnicas para el Procesamiento de la Información

El procesamiento de datos se realizará teniendo en cuenta:

Método del tanteo; el que se utiliza principalmente para muestras sencillas y poco complejas; en esta investigación se toma en cuenta un reducido número de personas, procediendo al balance de datos sin contratiempos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de cuadros, gráficos e interpretaciones.

Tabla 1: *¿De acuerdo a tu experiencia y observación, el sistema financiero y bancario frente a los fraudes, brinda garantía a sus clientes en los tiempos actuales?*

	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	14%
NO	60	86%
TOTAL	70	100%

Fuente: idem

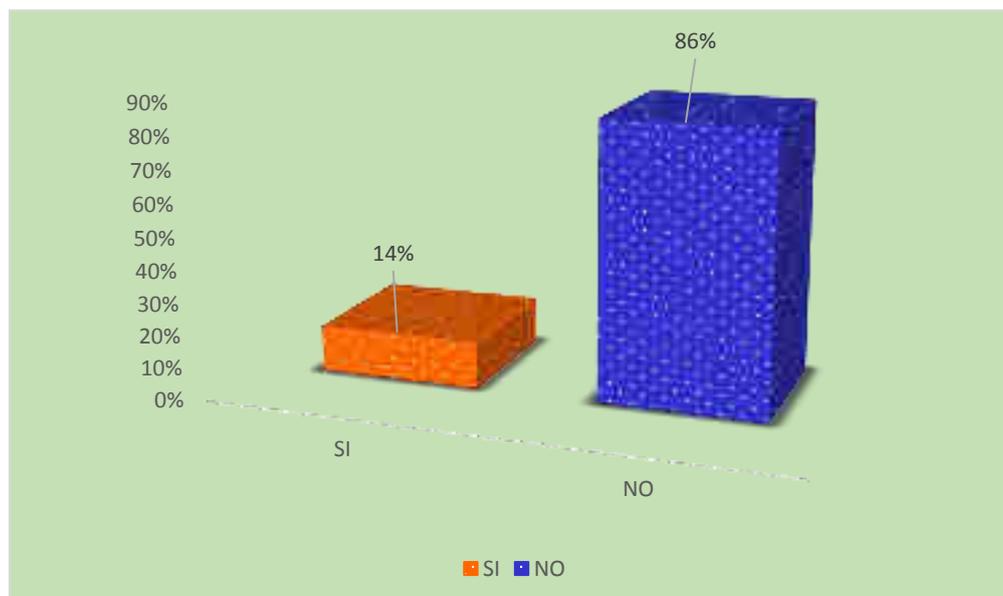


Figura 1: *Distribución porcentual respecto a si el sistema financiero y bancario frente a los fraudes, brinda garantía a sus clientes en los tiempos actuales.*

De la figura 1, que interpreta al cuestionamiento: ¿De acuerdo a tu experiencia y observación, el sistema financiero y bancario frente a los fraudes, brinda garantía a sus clientes en los tiempos actuales? Indicaron: un 86% considera que, el sistema financiero y bancario frente a los fraudes, no brinda garantía a sus clientes en los tiempos actuales y un 14% considera que, el sistema financiero y bancario frente a los fraudes, brinda garantía a sus clientes en los tiempos actuales.

Tabla 2: ¿De acuerdo a tu experiencia y observación, el sistema financiero y bancario, brinda garantía a sus clientes en los tiempos actuales frente a los fraudes, siempre que se contrate un seguro?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	55	79%
NO	15	21%
TOTAL	70	100%

Fuente: Ídem.

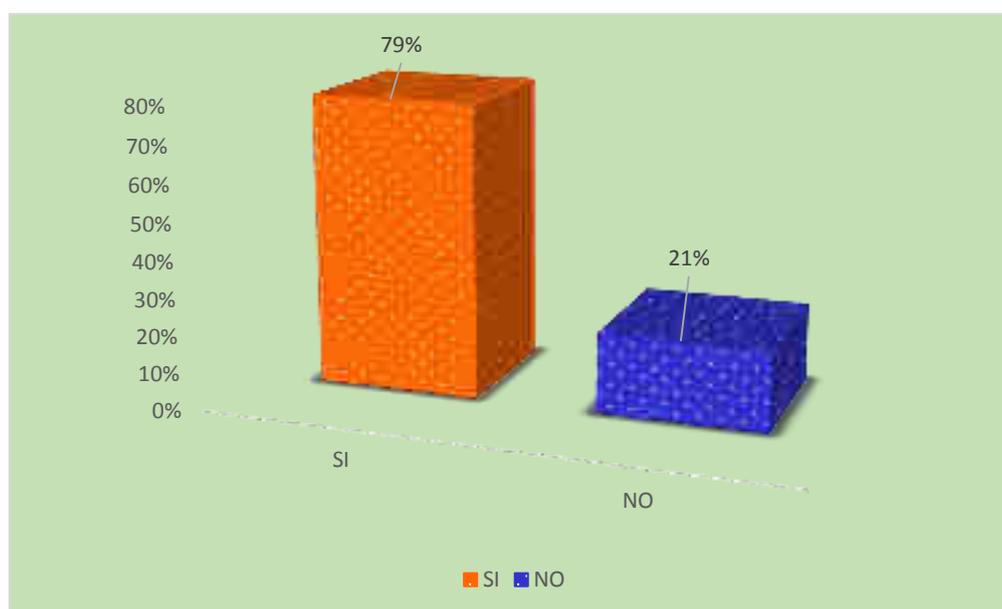


Figura 2: Distribución porcentual respecto a si, el sistema financiero y bancario, brinda garantía a sus clientes en los tiempos actuales frente a los fraudes, siempre que se contrate un seguro.

De la figura 2, que interpreta al cuestionamiento: ¿De acuerdo a tu experiencia y observación, el sistema financiero y bancario, brinda garantía a sus clientes en los

tiempos actuales frente a los fraudes, siempre que se contrate un seguro? Indicaron: un 79% considera que, el sistema financiero y bancario, brinda garantía a sus clientes en los tiempos actuales frente a los fraudes, siempre que se contrate un seguro y un 21% considera que, el sistema financiero y bancario, no brinda garantía a sus clientes en los tiempos actuales frente a los fraudes, siempre que se contrate un seguro.

Tabla 3: *¿Considera que frente a las transacciones fraudulentas debe ser el sistema bancario y financiero quien debe responder a favor de sus clientes, aun cuando el cliente no contrate un seguro?*

	Frecuencia	Porcentaje
SI	70	100%
NO	00	00%
TOTAL	70	100%

Fuente: Ídem.

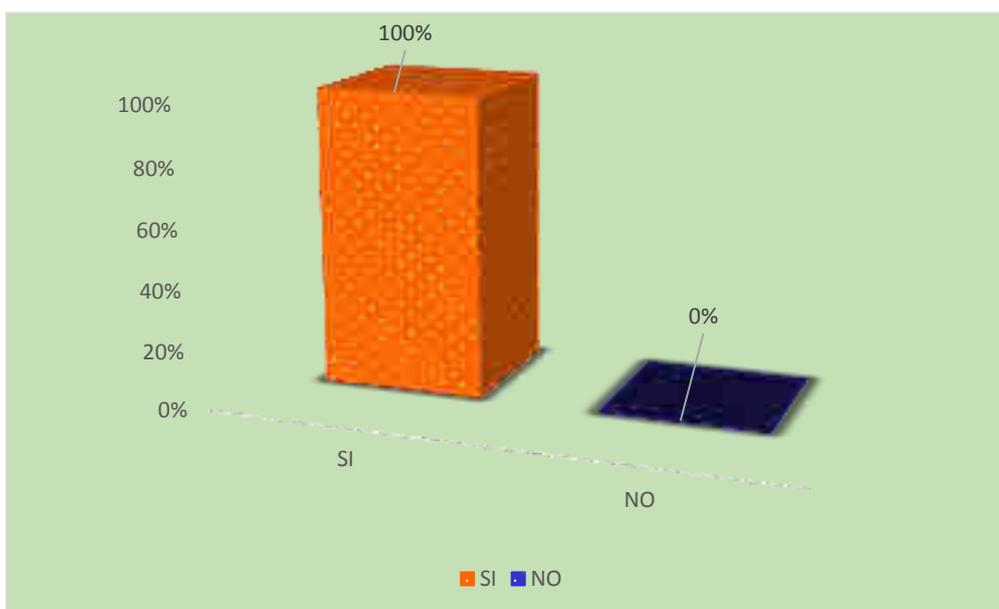


Figura 3: *Distribución porcentual respecto a si frente a las transacciones fraudulentas debe ser el sistema bancario y financiero quien debe responder a favor de sus clientes, aun cuando el cliente no contrate un seguro.*

De la figura 3, que interpreta al cuestionamiento: ¿Considera que frente a las transacciones fraudulentas debe ser el sistema bancario y financiero quien debe responder a favor de sus clientes, aun cuando el cliente no contrate un seguro? Indicaron: un 100% considera que, frente a las transacciones fraudulentas debe ser el

sistema bancario y financiero quien debe responder a favor de sus clientes, aun cuando el cliente no contrate un seguro y un 00% considera que, frente a las transacciones fraudulentas no debe ser el sistema bancario y financiero quien debe responder a favor de sus clientes, aun cuando el cliente no contrate un seguro.

Tabla 4: *¿Consideras que actualmente se ha incrementado el pishing en el sistema financiero?*

	Frecuencia	Porcentaje
SI	68	97%
NO	02	03%
TOTAL	70	100%

Fuente: Ídem.

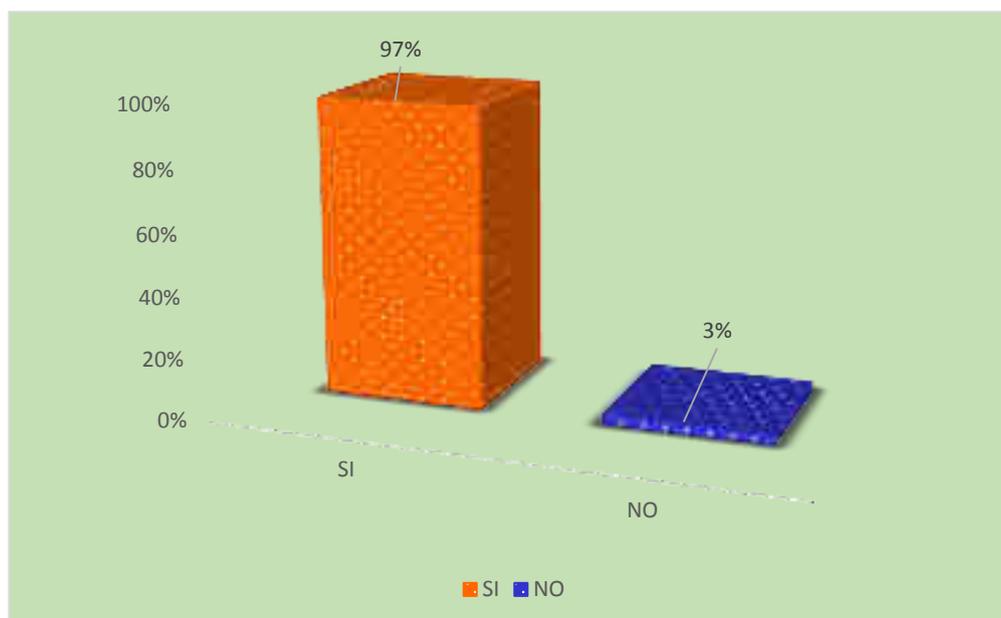


Figura 4: *Distribución porcentual respecto a si actualmente se ha incrementado el pishing en el sistema financiero*

De la figura 4, que interpreta al cuestionamiento: ¿Consideras que actualmente se ha incrementado el pishing en el sistema financiero? Indicaron: un 97% considera que, actualmente se ha incrementado el pishing en el sistema financiero y un 03% considera que, actualmente no se ha incrementado el pishing en el sistema financiero.

Tabla 5: Según su opinión ¿Las operaciones financiadas por internet se relacionan de manera significativa con la responsabilidad civil de los bancos?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	66	94%
NO	04	06%
TOTAL	70	100%

Fuente: Ídem.

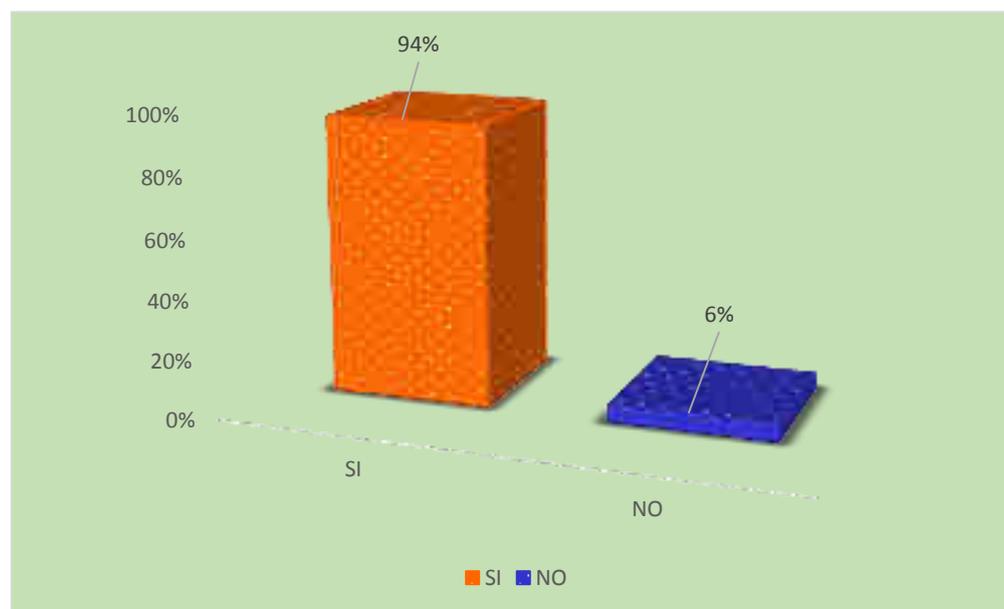


Figura 5: Distribución porcentual respecto a si las operaciones financiadas por internet se relacionan de manera significativa con la responsabilidad civil de los bancos

De la figura 5, que interpreta al cuestionamiento: Según su opinión ¿Las operaciones financiadas por internet se relacionan de manera significativa con la responsabilidad civil de los bancos? Indicaron: un 94% considera que, las operaciones financiadas por internet se relacionan de manera significativa con la responsabilidad civil de los bancos y un 06% considera que, las operaciones financiadas por internet no se relacionan de manera significativa con la responsabilidad civil de los bancos.

Tabla 6: ¿Según tu apreciación, el Estado protege el fraude bancario de los usuarios, por ende hay una real tuición de los clientes bancarios?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	21%
NO	55	79%
TOTAL	70	100%

Fuente: Ídem.

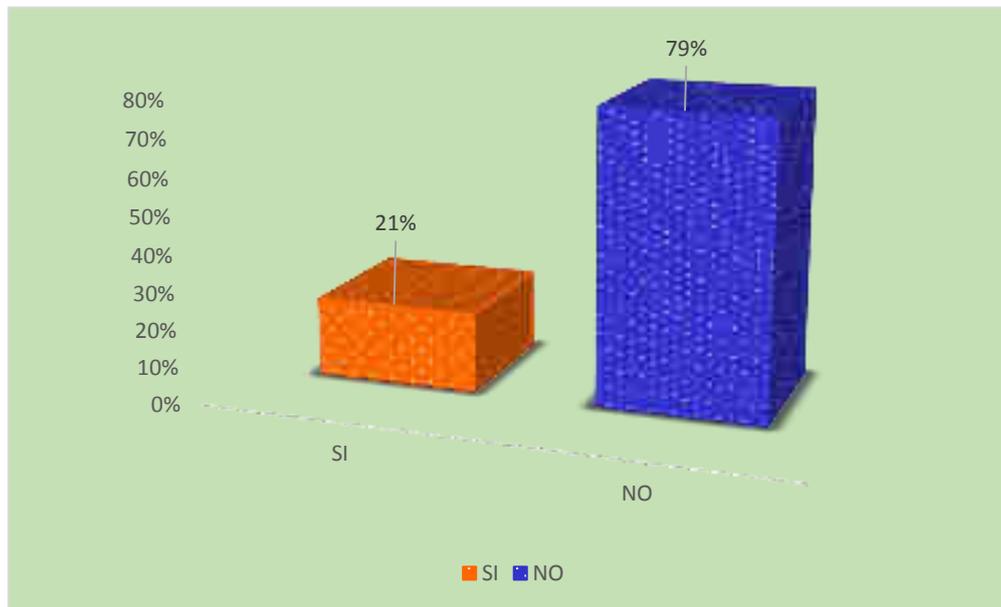


Figura 6: Distribución porcentual respecto a si, el Estado protege el fraude bancario de los usuarios, por ende hay una real tuición de los clientes bancarios.

De la figura 6, que interpreta al cuestionamiento: Según tu apreciación, ¿el Estado protege el fraude bancario de los usuarios, por ende, hay una real tuición de los clientes bancarios? Indicaron: un 79% considera que, el Estado no protege el fraude bancario de los usuarios, por ende, hay una real tuición de los clientes bancarios y un 21% considera que, el Estado protege el fraude bancario de los usuarios, por ende, hay una real tuición de los clientes bancarios.

Tabla 7: ¿Considera que actualmente se puede reducir el pishing en el sistema financiero y bancario?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	35	50%
NO	35	50%
TOTAL	70	100%

Fuente: Ídem.

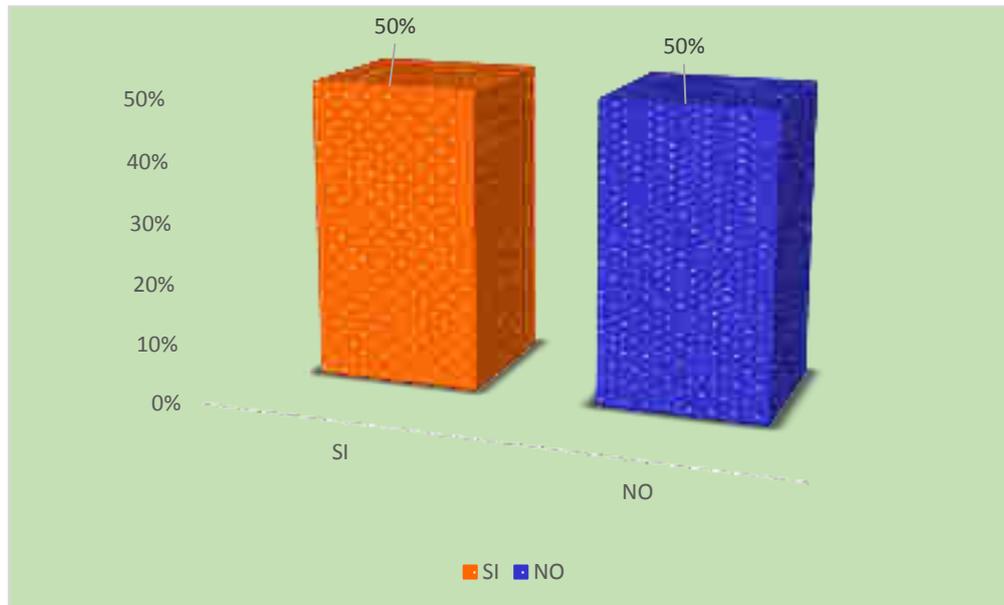


Figura 7: Distribución porcentual respecto a si actualmente se puede reducir el pishing en el sistema financiero y bancario

De la figura 7, que interpreta al cuestionamiento: ¿Considera que actualmente se puede reducir el pishing en el sistema financiero y bancario? Indicaron: un 50% considera que, actualmente se puede reducir el pishing en el sistema financiero y bancario y un 50% considera que, actualmente no se puede reducir el pishing en el sistema financiero y bancario.

Tabla 8: Siempre que haya una norma que obligue al sistema, se puede reducir el pishing en el sistema financiero y bancario?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	56	80%
NO	14	20%
TOTAL	70	100%

Fuente: Ídem.

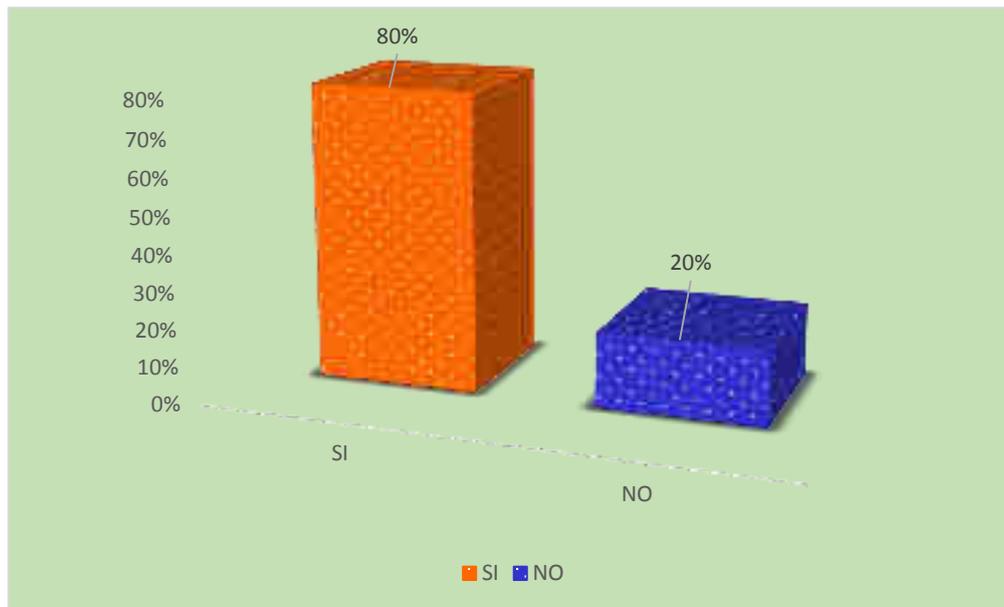


Figura 8: *Distribución porcentual respecto a si siempre que haya una norma que obligue al sistema, se puede reducir el pishing en el sistema financiero y bancario*

De la figura 8, que interpreta al cuestionamiento: ¿Siempre que haya una norma que obligue al sistema, se puede reducir el pishing en el sistema financiero y bancario? Indicaron: un 80% considera que, siempre que haya una norma que obligue al sistema, se puede reducir el pishing en el sistema financiero y bancario y un 20% considera que, siempre que haya una norma que obligue al sistema, no se puede reducir el pishing en el sistema financiero y bancario.

Tabla 9: *¿Consideras que es necesario que los clientes paguen seguros para evitar el pishing en el sistema bancario?*

	Frecuencia	Porcentaje
SI	35	50%
NO	35	50%
TOTAL	70	100%

Fuente: Ídem.

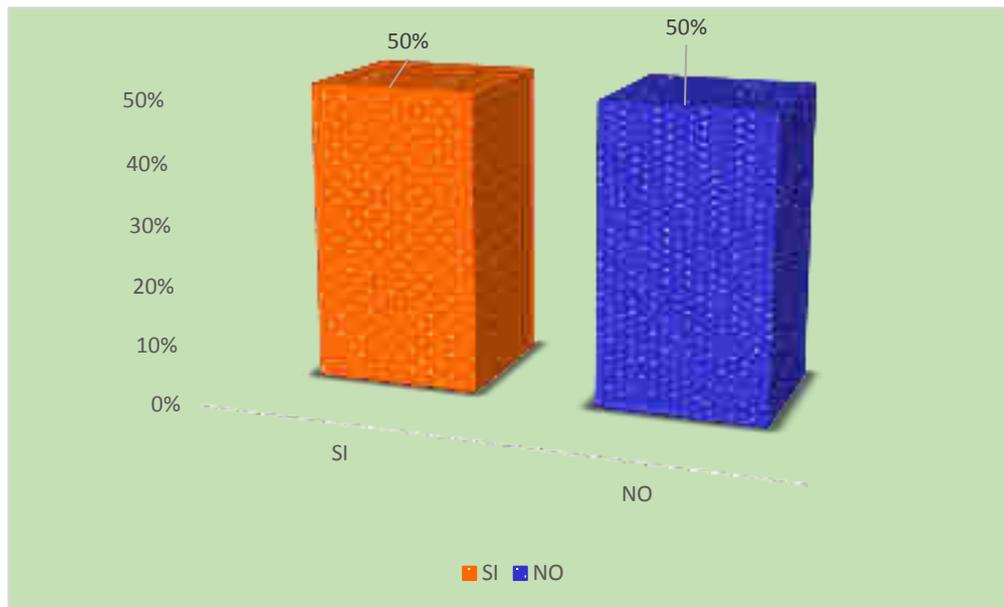


Figura 9: Distribución porcentual respecto a si ¿Consideras que es necesario que los clientes paguen seguros para evitar el phishing en el sistema bancario?

De la figura 9, que interpreta al cuestionamiento: ¿Consideras que es necesario que los clientes paguen seguros para evitar el phishing en el sistema bancario? Indicaron: un 50% considera que, es necesario que los clientes paguen seguros para evitar el phishing en el sistema bancario y un 50% considera que, no es necesario que los clientes paguen seguros para evitar el phishing en el sistema bancario.

Tabla 10: De acuerdo a su opinión ¿Las operaciones financiadas por internet se relacionan de manera significativa con la responsabilidad civil de los bancos?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	58	83%
NO	12	17%
TOTAL	70	100%

Fuente: Ídem

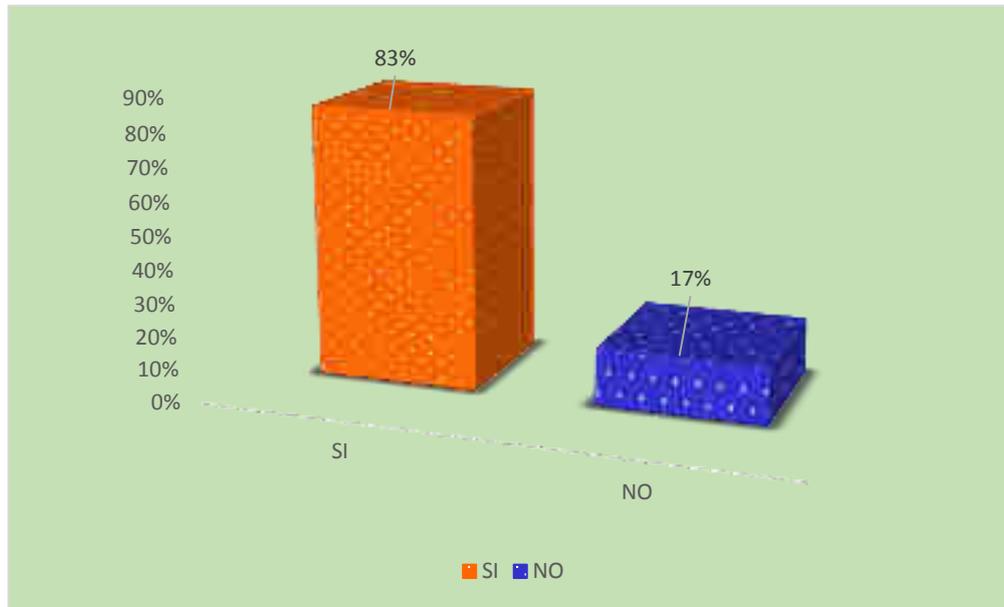


Figura 10: *Distribución porcentual respecto a si las operaciones financiadas por internet se relacionan de manera significativa con la responsabilidad civil de los bancos*

De la figura 10, que interpreta al cuestionamiento: De acuerdo a su opinión ¿Las operaciones financiadas por internet se relacionan de manera significativa con la responsabilidad civil de los bancos? Indicaron: un 83% considera que, las operaciones financiadas por internet se relacionan de manera significativa con la responsabilidad civil de los bancos y un 17% considera que, las operaciones financiadas por internet no se relacionan de manera significativa con la responsabilidad civil de los bancos.

Tabla 11: *¿Consideras justificatorio que los bancos solo asuman la gestión de los riesgos mediante la banca por internet al contratar seguros complementarios?*

	Frecuencia	Porcentaje
SI	00	00%
NO	70	100%
TOTAL	70	100%

Fuente: Ídem.

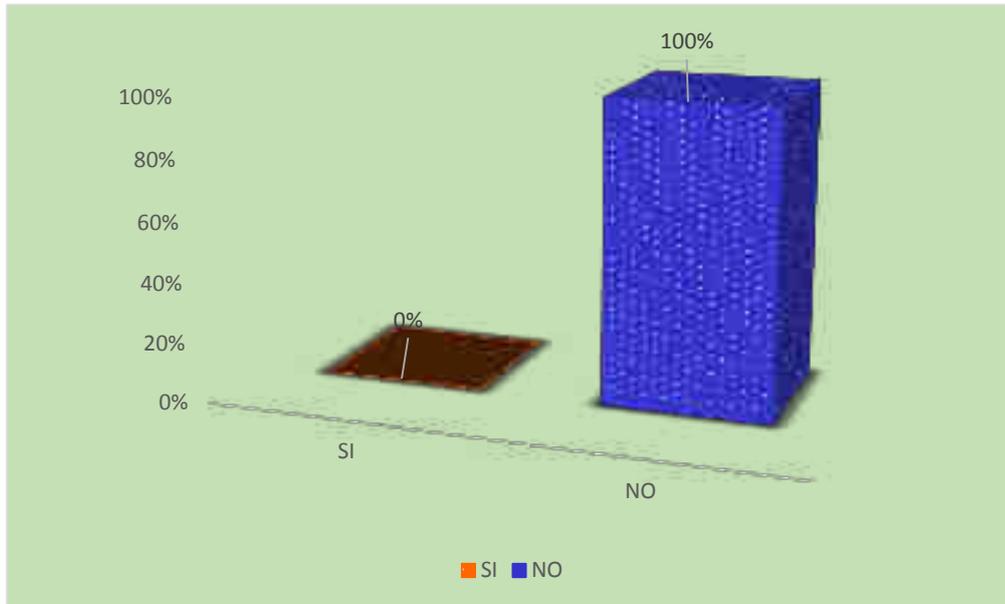


Figura 11: Distribución porcentual respecto a si es Consideras justificatorio que los bancos solo asuman la gestión de los riesgos mediante la banca por internet al contratar seguros complementarios

De la figura 11, que interpreta al cuestionamiento: ¿Consideras justificatorio que los bancos solo asuman la gestión de los riesgos mediante la banca por internet al contratar seguros complementarios? Indicaron: un 100% considera que, no es justificatorio que los bancos solo asuman la gestión de los riesgos mediante la banca por internet al contratar seguros complementarios y un 00% considera que, es justificatorio que los bancos solo asuman la gestión de los riesgos mediante la banca por internet al contratar seguros complementarios.

Tabla 12: ¿Consideras justificatorio que los bancos no asuman la gestión de los riesgos en la atención a los clientes mediante la banca por internet?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	21%
NO	55	79%
TOTAL	70	100%

Fuente: Ídem.

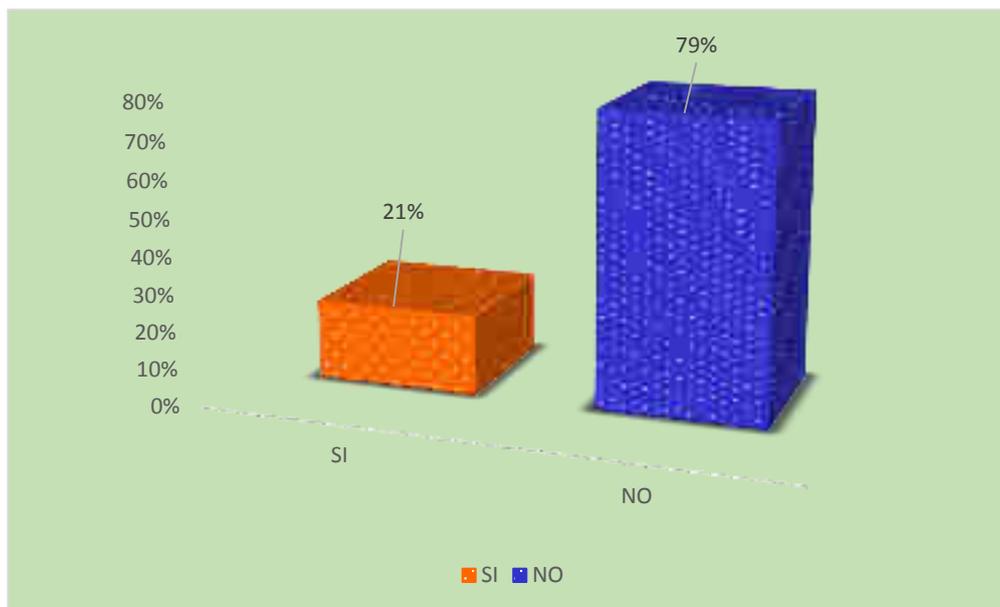


Figura 12: Distribución porcentual respecto a si es justificatorio que los bancos no asuman la gestión de los riesgos en la atención a los clientes mediante la banca por internet.

De la figura 12, que interpreta al cuestionamiento: ¿Consideras justificatorio que los bancos no asuman la gestión de los riesgos en la atención a los clientes mediante la banca por internet? Indicaron: un 79% considera que no es justificatorio que los bancos no asuman la gestión de los riesgos en la atención a los clientes mediante la banca por internet y un 21% considera que si, es justificatorio que los bancos no asuman la gestión de los riesgos en la atención a los clientes mediante la banca por internet.

Tabla 13: ¿Consideras que los bancos en muy pocas veces asumen responsabilidad civil cuando el cliente no reconoce una operación phishing en la que no ha participado?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	52	74%
NO	18	26%
TOTAL	70	100%

Fuente: Ídem.

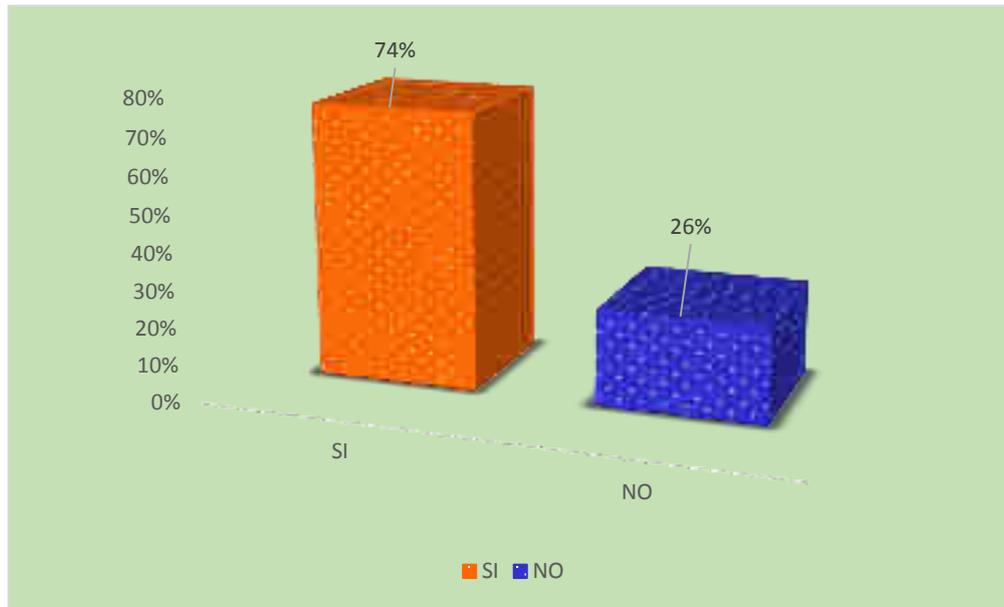


Figura 13: Distribución porcentual respecto a si los bancos en muy pocas veces asumen responsabilidad civil cuando el cliente no reconoce una operación phishing en la que no ha participado.

De la figura 13, que interpreta al cuestionamiento: ¿Consideras que los bancos en muy pocas veces asumen responsabilidad civil cuando el cliente no reconoce una operación phishing en la que no ha participado? Indicaron: un 74% considera que, los bancos en muy pocas veces asumen responsabilidad civil cuando el cliente no reconoce una operación phishing en la que no ha participado y un 26% considera que, los bancos en muy pocas veces no asumen responsabilidad civil cuando el cliente no reconoce una operación phishing en la que no ha participado.

Tabla 14: Desde una apreciación real ¿Los bancos en muy pocas veces asumen responsabilidad civil cuando el cliente no reconoce una operación phishing en la que no participado?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	17%
NO	58	83%
TOTAL	70	100%

Fuente: Ídem.

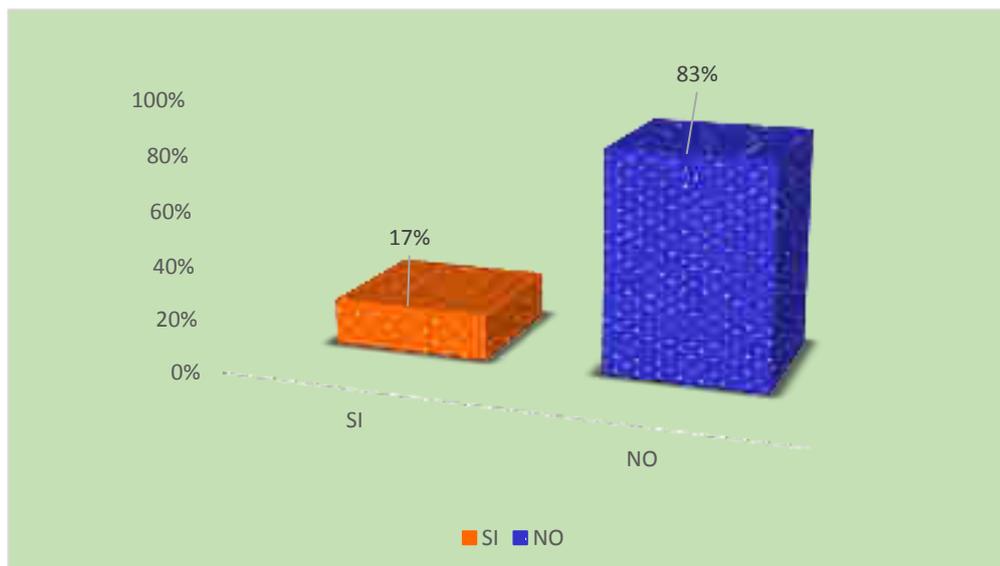


Figura 14: *Distribución porcentual respecto a si los bancos en muy pocas veces asumen responsabilidad civil cuando el cliente no reconoce una operación phishing en la que no participo*

De la figura 14, que interpreta al cuestionamiento: Desde una apreciación real ¿Los bancos en muy pocas veces asumen responsabilidad civil cuando el cliente no reconoce una operación phishing en la que no participo? Indicaron: un 83% considera que, los bancos en muy pocas veces no asumen responsabilidad civil cuando el cliente no reconoce una operación phishing en la que no participo y un 17% considera que, los bancos en muy pocas veces asumen responsabilidad civil cuando el cliente no reconoce una operación phishing en la que no participo.

Tabla 15: *Según tu apreciación ¿Los bancos protegen a sus clientes sobre los créditos otorgados y que ha sido vulnerado mediante la banca por internet por bandas organizadas?*

	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	20%
NO	56	80%
TOTAL	70	100%

Fuente: Ídem.

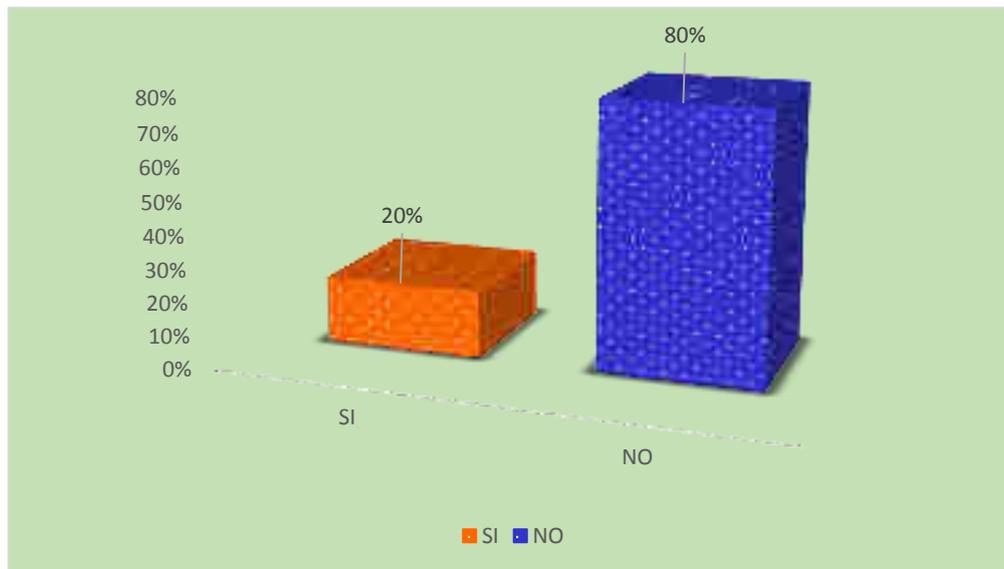


Figura 15: *Distribución porcentual respecto a si los bancos protegen a sus clientes sobre los créditos otorgados y que ha sido vulnerado mediante la banca por internet por bandas organizadas*

De la figura 15, que interpreta al cuestionamiento: Según tu apreciación ¿Los bancos protegen a sus clientes sobre los créditos otorgados y que ha sido vulnerado mediante la banca por internet por bandas organizadas? Indicaron: un 80% considera que, los bancos no protegen a sus clientes sobre los créditos otorgados y que ha sido vulnerado mediante la banca por internet por bandas organizadas y un 20% considera que, los bancos protegen a sus clientes sobre los créditos otorgados y que ha sido vulnerado mediante la banca por internet por bandas organizadas.

Tabla 16: *¿Desde una posición objetiva los bancos protegen a sus clientes sobre los créditos otorgados y que ha sido vulnerado mediante la banca por internet por bandas organizadas?*

	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	17%
NO	58	83%
TOTAL	70	100%

Fuente: Ídem.

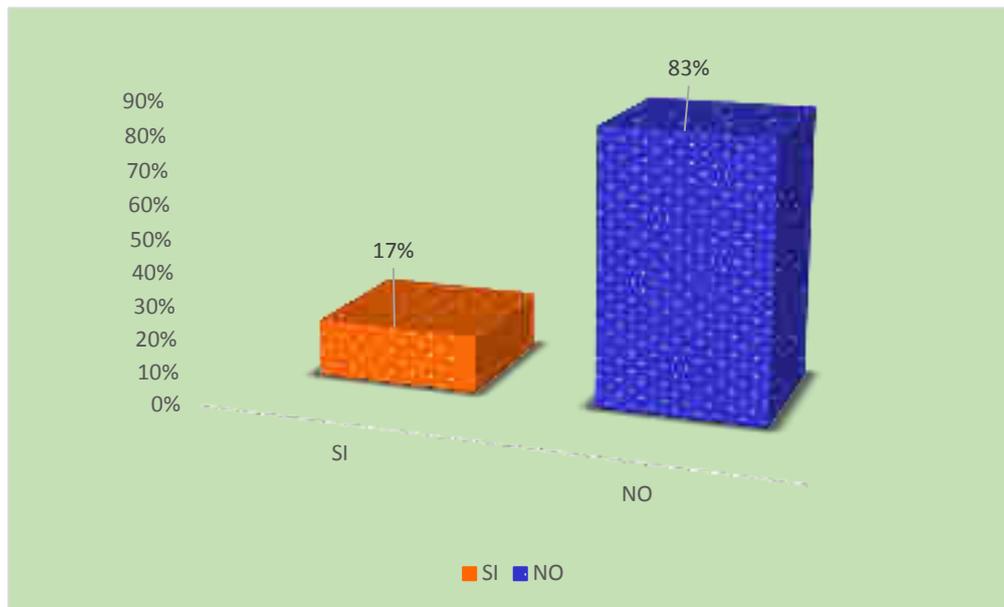


Figura 16: Distribución porcentual respecto a si desde una posición objetiva los bancos protegen a sus clientes sobre los créditos otorgados y que ha sido vulnerado mediante la banca por internet por bandas organizadas

De la figura 16, que interpreta al cuestionamiento: ¿Desde una posición objetiva los bancos protegen a sus clientes sobre los créditos otorgados y que ha sido vulnerado mediante la banca por internet por bandas organizadas? Indicaron: un 83% considera que, desde una posición objetiva los bancos no protegen a sus clientes sobre los créditos otorgados y que ha sido vulnerado mediante la banca por internet por bandas organizadas y un 17% considera que, desde una posición objetiva los bancos protegen a sus clientes sobre los créditos otorgados y que ha sido vulnerado mediante la banca por internet por bandas organizadas.

Tabla 17: ¿Advierte usted que existe voluntad del poder legislativo de normar sobre la protección de los clientes de los bancos, frente a los fraudes mediante sistemas de internet?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	05	07%
NO	65	93%
TOTAL	70	100%

Fuente: Ídem.

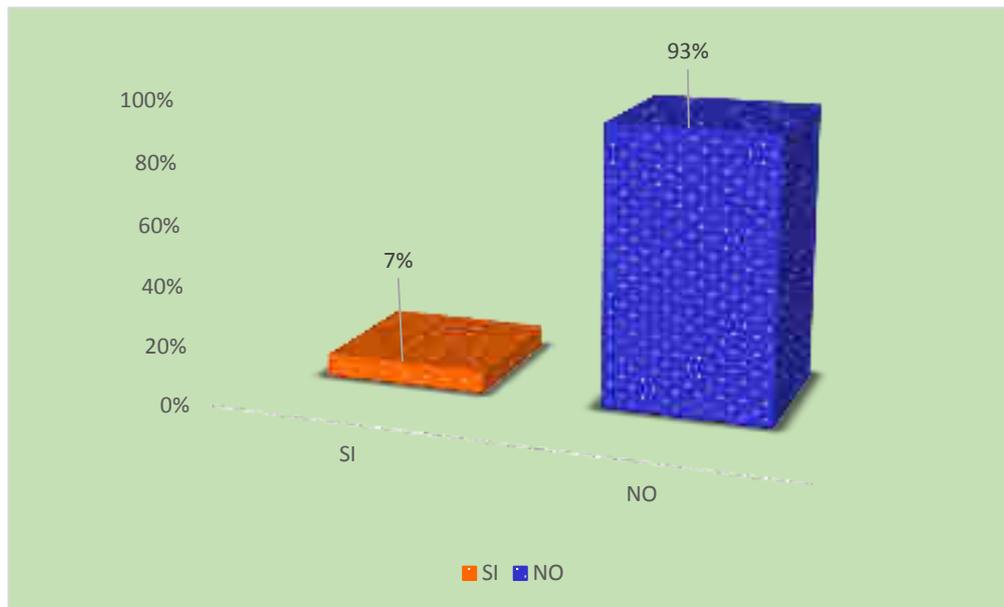


Figura 17: *Distribución porcentual respecto a si existe voluntad del poder legislativo de normar sobre la protección de los clientes de los bancos, frente a los fraudes mediante sistemas de internet*

De la figura 17, que interpreta al cuestionamiento: ¿Advierte usted que existe voluntad del poder legislativo de normar sobre la protección de los clientes de los bancos, frente a los fraudes mediante sistemas de internet? Indicaron: un 93% considera que, existe voluntad del poder legislativo de no normar sobre la protección de los clientes de los bancos, frente a los fraudes mediante sistemas de internet y un 07% considera que, existe voluntad del poder legislativo de normar sobre la protección de los clientes de los bancos, frente a los fraudes mediante sistemas de internet.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Hipótesis General

H_a : Las operaciones financiadas por internet se relacionan de manera significativa con la responsabilidad civil de los bancos en la provincia de Huaura - Huacho en el año 2018.

H₀ : Las operaciones financiadas por internet no se relacionan de manera significativa con la responsabilidad civil de los bancos en la provincia de Huaura - Huacho en el año 2018.

Valorados cada una de las hipótesis e interpretada estadísticamente la información, mediante la adecuación de variables, se observa que es aceptada la hipótesis alternativa y rechazada la hipótesis nula; por lo que se precisa que con objetividad que existe un resultado afirmativo respecto a la relación entre: ***las operaciones financiadas por internet y la responsabilidad civil de los bancos.***

Así queda demostrado de la interrogante N° 05, que refiere: Según su opinión ¿Las operaciones financiadas por internet se relacionan de manera significativa con la responsabilidad civil de los bancos? Indicaron: un 94% considera que, las operaciones financiadas por internet se relacionan de manera significativa con la responsabilidad civil de los bancos y un 06% considera que, las operaciones financiadas por internet no se relacionan de manera significativa con la responsabilidad civil de los bancos.

Entonces de la correlación de las variables, se puede advertir que el factor de reciprocidad entre las dos variables y sus dimensiones, tiene por resultado ***muy significativo.***

4.2.2. Hipótesis Especifica 1

H_a : Los bancos no asumen la gestión de los riesgos en la atención a los clientes mediante la banca por internet en la provincia de Huaura - Huacho en el año 2018, de allí es que INDECOPI, en sendas resoluciones ha resuelto en contra de los deudores bancarios.

H₀ : Los bancos no asumen la gestión de los riesgos en la atención a los clientes mediante la banca por internet en la provincia de Huaura - Huacho en el año 2018, de allí es que INDECOPI, en sendas resoluciones no ha resuelto en contra de los deudores bancarios.

Valorados cada una de las hipótesis e interpretada estadísticamente la información, mediante la adecuación de variables, se observa que es aceptada la hipótesis alternativa y rechazada la hipótesis nula; por lo que se precisa que con objetividad que existe un resultado afirmativo respecto a la relación entre: ***Los bancos no asumen la gestión de los riesgos y la atención a los clientes mediante la banca por internet.*** Así queda demostrado de la interrogante N° 12, que representa a la siguiente pregunta: ¿Consideras justificatorio que los bancos no asuman la gestión de los riesgos en la atención a los clientes mediante la banca por internet? Indicaron: un 79% considera que, no es justificatorio que los bancos no asuman la gestión de los riesgos en la atención a los clientes mediante la banca por internet y un 21% considera que, es justificatorio que los bancos no asuman la gestión de los riesgos en la atención a los clientes mediante la banca por internet.

Entonces de la correlación de las variables, se puede advertir que el factor de reciprocidad entre las dos variables y sus dimensiones, tiene por resultado ***muy significativo.***

4.2.3. Hipótesis Especifica 2

H_a : Los bancos en muy pocas veces asumen responsabilidad civil cuando el cliente no reconoce una operación phishing en la que no participado en la provincia de Huaura - Huacho en el año 2018.

H0 : Los bancos en muchas veces asumen responsabilidad civil cuando el cliente no reconoce una operación phishing en la que no participo en la provincia de Huaura - Huacho en el año 2018.

Valorados cada una de las hipótesis e interpretada estadísticamente la información obtenida, mediante la adecuación de variables, se observa que es aceptada la hipótesis alternativa y rechazada la hipótesis nula; por lo que se precisa que con objetividad que existe un resultado afirmativo respecto a la relación entre: ***Los bancos en muy pocas veces asumen responsabilidad civil y el cliente no reconoce una operación phishing en la que no participo.***

Así queda demostrado de la interrogante N° 14, que representa a la siguiente pregunta: Desde una apreciación real ¿Los bancos en muy pocas veces asumen responsabilidad civil cuando el cliente no reconoce una operación phishing en la que no participo? Indicaron: un 83% considera que, los bancos en muy pocas veces no asumen responsabilidad civil cuando el cliente no reconoce una operación phishing en la que no participo y un 17% considera que, los bancos en muy pocas veces asumen responsabilidad civil cuando el cliente no reconoce una operación phishing en la que no participo.

Entonces de la correlación de las variables, se puede advertir que el factor de reciprocidad entre las dos variables y sus dimensiones, tiene por resultado ***muy significativo.***

4.2.4. Hipótesis Especifica 3

H_a : Los bancos no protegen a sus clientes sobre los créditos otorgados y que ha sido vulnerado mediante la banca por internet por bandas organizadas en la provincia de Huaura - Huacho en el año 2018.

H₀ : Los bancos no protegen a sus clientes sobre los créditos otorgados y que no ha sido vulnerado mediante la banca por internet por bandas organizadas en la provincia de Huaura - Huacho en el año 2018.

Valorados cada una de las hipótesis e interpretada estadísticamente la información obtenida, mediante la adecuación de variables, se observa que es aceptada la hipótesis alternativa y rechazada la hipótesis nula; por lo que se precisa que con objetividad que existe un resultado afirmativo respecto a la relación entre: ***Los bancos no protegen a sus clientes sobre los créditos otorgados y vulnerado mediante la banca por internet por bandas organizadas*** Así queda demostrado de la interrogante N° 16, que refiere, ¿Desde una posición objetiva los bancos protegen a sus clientes sobre los créditos otorgados y que ha sido vulnerado mediante la banca por internet por bandas organizadas? Indicaron: un 83% considera que, desde una posición objetiva los bancos no protegen a sus clientes sobre los créditos otorgados y que ha sido vulnerado mediante la banca por internet por bandas organizadas y un 17% considera que, desde una posición objetiva los bancos protegen a sus clientes sobre los créditos otorgados y que ha sido vulnerado mediante la banca por internet por bandas organizadas.

Entonces de la correlación de las variables, se puede advertir que el factor de reciprocidad entre las dos variables y sus dimensiones, tiene por resultado ***muy significativo***.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión

Corresponde confrontar los resultados que se tiene entre la tesis cuyo autor es Sala (2010), en Tesis presentada para obtener el título de abogado, titulado “Responsabilidad civil bancaria frente al cliente por delitos informáticos”, patrocinado por la Universidad de Costa Rica- San José, Sede Rodrigo Facio, concluyó: PRIMERO. – La cuestión de obligación bancaria frente al cliente por delitos informáticos es verdaderamente novedoso en la doctrina y la jurisprudencia nacional, por lo cual es inevitable el análisis conjunto de diversas ramas del derecho que funcionan de modo conjunto en todo lo que envuelve este conflicto, nuestros resultados que la banca o sistema bancario, actualmente no presta las garantías necesarias a favor de sus clientes.

5.2 Conclusiones

Primero: Según los resultados obtenidos mediante las encuestas un 86% considera que, el sistema financiero y bancario frente a los fraudes, no brinda garantía a sus clientes en los tiempos actuales.

Segundo: Después de efectuar un análisis un 100% considera que, frente a las transacciones fraudulentas debe ser el sistema bancario y financiero quien debe responder a favor de sus clientes, aun cuando el cliente no contrate un seguro.

Tercero: para un 94% considera que, las operaciones financiadas por internet se relacionan de manera significativa con la responsabilidad civil de los bancos.

Cuarto: Las posiciones teóricas y estadísticas asumen que un 79% considera que, no es justificatorio que los bancos no asuman la gestión de los riesgos en la atención a los clientes mediante la banca por internet.

5.3 Recomendaciones

- Se recomienda a los clientes cuando celebran un contrato de operaciones por internet con su banco, evalúen de manera detallada los alcances de dicho contrato.
- Los bancos deben proteger a sus clientes, por lo tanto, si uno elige un banco es para que le presente seguridad, por lo tanto, los bancos deben trabajar de esa manera.
- Se recomienda a los usuarios de la banca por internet, tomar todas las medidas tendientes a no exponer sus cuentas a terceros que las podrían vulnerar.

CAPITULO VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuente Bibliográfica

Barbier, E. A. (2002). *Contratación Bancaria. Consumidores y usuarios* (2da. ed.).

Capital, Buenos Aires, Argentina: Editorial Astrea.

Belaunde, G., Fuentes, F. A., & Bermúdez, M. A. (2007). *Diccionario Jurídico*.

Lima, Lima, Perú: Editorial San Marcos.

Cabanellas, G. (1993). *Diccionario Jurídico Elemental*. Capital, Buenos Aires,

Argentina: Editorial Heliasta S.R.L.

Campos, J. A. (2018). *La responsabilidad civil de los bancos en compras financiadas en planos de inmuebles y en operaciones por internet*. Lima,

Lima, Perú: Editorial Instituto Pacífico E.I.R.L.

La Rosa, A. (2015). *Derecho de los contratos y Teoría de la Responsabilidad*

Extracontractual (Décima ed.). Huacho, Lima, Perú: Curso de Derecho Civil.

Taboada, L. (2005). *Elementos de la Responsabilidad Civil. Comentarios a las normas dedicadas por el Código Civil a la Responsabilidad Civil Contractual*

y Extracontractual. Lima, Lima, Perú: Editorial Grijley E.I.R.L.

6.2. Fuente Hemerográfica

León, L. (2016). *Responsabilidad civil contractual y extracontractual. Material*

autoinstructivo. Lima, Lima, Perú: Academia de la Magistratura

6.3. Fuente Electrónica

- Arteaga, V., & Choquehuanca, N. (2017). *Los factores perceptuales y su relación con la utilización del servicio de banca móvil en Arequipa Metropolitana - 2016*. Obtenido de Tesis presentada para obtener el Título Profesional de Licenciadas en Banca y Seguros. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa - Perú:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2574/BSarpov.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Beltrán, J. A. (25 de 04 de 2004). *Estudios de la relación causal en la responsabilidad civil*. Obtenido de Revista Derecho & Sociedad - Asociación Civil N° 23:
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/16891/17198>
- Campos, J. A. (2016). *La responsabilidad civil de los bancos por la indebida gestión de sus riesgos en la operación económica de compra financiada de un inmueble en planos*. Obtenido de Tesis para optar el grado de Magíster en Derecho Civil. Pontificia Universidad Católica del Perú - Lima - Perú:
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9212/Campos_Bermudez_Responsabilidad_civil_bancos.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez, M. P. (2015). *La responsabilidad bancaria frente a los delitos informáticos*. Obtenido de Programa de Maestría en Derecho mención en Derecho Financiero, Bursátil y de Seguros. Universidad Andina Simón Bolívar - Quito - Ecuador: <http://hdl.handle.net/10644/4506>

Rodríguez, M. (2015). *Responsabilidad bancaria frente al phishing*. Obtenido de Trabajo de investigación presentado como requisito parcial para optar al título de Magister en Derecho. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá - Colombia:

<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/57088/marcosrodriguezpuentes.2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salas, D. (04 de 2010). *Responsabilidad civil bancaria frente al cliente por delitos informáticos*. Obtenido de Tesis de grado para optar por el título de licenciatura en derecho. Universidad de Costa Rica - San José de Costa Rica: <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/4492/1/31126.pdf>

Tamayo, J. (05 de 12 de 2019). *La responsabilidad contractual bancaria no se basa en la teoría de las actividades peligrosas o riesgosas*. Obtenido de Legis. Ámbito jurídico: <https://www.ambitojuridico.com/noticias/columnista-impreso/administrativo-y-contratacion/la-responsabilidad-contractual-bancaria>

ANEXOS

01. Matriz de Consistencia

TITULO	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA
OPERACIONES FINANCIADAS POR INTERNET Y SU RELACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD CIVIL DE LOS BANCOS EN LA PROVINCIA DE HUAURA - HUACHO 2018-	¿De qué manera las operaciones financiadas por internet se relacionan con la responsabilidad civil de los bancos en la provincia de Huaura - Huacho en el año 2018?	Determinar de qué forma las operaciones financiadas por internet se relaciona con la responsabilidad civil de los bancos en la provincia de Huaura - Huacho en el año 2018.	Las operaciones financiadas por internet se relacionan de manera significativa con la responsabilidad civil de los bancos en la provincia de Huaura - Huacho en el año 2018.	VARIABLE I OPERACIONES FINANCIADAS POR INTERNET VARIABLE II RESPONSABILIDAD CIVIL DE LOS BANCOS	TIPO DE INVESTIGACION: 3.1. Diseño Metodológico El diseño metodológico es no experimental, es una investigación de corte transversal. 3.1.1. Tipo: Relacional 3.1.2. Enfoque: El enfoque de la investigación es cualitativo y cuantitativo (mixto) 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA 3.2.1. Población - 70 personas 3.3. TECNICAS Y INSTRUMENTOS: Cuestionario Entrevista
	PROBLEMAS ESPECIFICOS	PROBLEMAS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICAS		
	¿En qué medida los bancos asumen la gestión de los riesgos en la atención a los clientes mediante la banca por internet en la provincia de Huaura - Huacho en el año 2018?	Determinar en qué en qué medida los bancos asumen la gestión de los riesgos en la atención a los clientes mediante la banca por internet en la provincia de Huaura - Huacho en el año 2018.	Los bancos no asumen la gestión de los riesgos en la atención a los clientes mediante la banca por internet en la provincia de Huaura - Huacho en el año 2018, de allí es que INDECOPI, en sendas resoluciones ha resuelto en contra de los deudores bancarios.		
	¿En qué medida los bancos asumen responsabilidad civil cuando el cliente no reconoce una operación phishing en la provincia de Huaura - Huacho en el año 2018?	Establecer en qué medida los bancos asumen responsabilidad civil cuando el cliente no reconoce una operación phishing en la provincia de Huaura - Huacho en el año 2018.	Los bancos en muy pocas veces asumen responsabilidad civil cuando el cliente no reconoce una operación phishing en la que no participado en la provincia de Huaura - Huacho en el año 2018.		
	¿De qué forma los bancos protegen a sus clientes sobre los créditos otorgados y que ha sido vulnerado mediante la banca por internet en la provincia de Huaura - Huacho en el año 2018?	Explicar de qué forma los bancos protegen a sus clientes sobre los créditos otorgados y que ha sido vulnerado mediante la banca por internet en la provincia de Huaura - Huacho en el año 2018.	Los bancos no protegen a sus clientes sobre los créditos otorgados y que ha sido vulnerado mediante la banca por internet por bandas organizadas en la provincia de Huaura - Huacho en el año 2018.		

02. Instrumentos para la toma de datos



Evidencias del trabajo estadístico desarrollado.

UNIVERSIDAD NACIONAL

“JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN”

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

TESIS DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR GRADO DE ABOGADO.

TÍTULO: OPERACIONES FINANCIADAS POR INTERNET Y SU RELACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD CIVIL DE LOS BANCOS EN LA PROVINCIA DE HUAURA -HUACHO 2018-

- **Estimados señores**, el presente cuestionario es un conjunto de preguntas relacionado con el tema sobre las operaciones financiadas por internet y la responsabilidad civil de los bancos a través de la presente investigación, en ese sentido espero su colaboración tratando de que sus respuestas sean objetivas y honestas. Además, se le pide que respondan cada una de las interrogantes respondiendo con responsabilidad y honestidad.
- **El objetivo:** Es tomar en cuenta toda la información brindada por ustedes de manera directa, en un solo momento y objetivamente.
- **Instrucciones:** Marca con un aspa, según la escala, que tu respuesta refleje lo que verdaderamente pienses, creas o te conste.

Escala valorativa.

SI	NO
----	----

Nº	PREGUNTA	SI	NO
1.	¿De acuerdo a tu experiencia, el sistema financiero brinda garantía a sus clientes en los tiempos actuales?		
2.	¿De acuerdo a tu experiencia y observación, el sistema financiero y bancario, brinda garantía a sus clientes en los tiempos actuales frente a los fraudes, siempre que se contrate un seguro?		
3.	Considera que frente a las transacciones fraudulentas debe ser el sistema bancario y financiero quien debe responder a favor de sus clientes, aun cuando el cliente no contrate un seguro?		
4.	Según su opinión ¿Consideras que actualmente se ha incrementado el pishing en el sistema financiero?		
5.	¿Las operaciones financiadas por internet se relacionan de manera significativa con la responsabilidad civil de los bancos?		

6.	¿Según tu apreciación, el Estado protege el fraude bancario de los usuarios, por ende hay una real tuición de los clientes bancarios?		
7.	¿Considera que actualmente se puede reducir el phishing en el sistema financiero y bancario?		
8.	De acuerdo a su opinión ¿Siempre que haya una norma que obligue al sistema, se puede reducir el phishing en el sistema financiero y bancario?		
9.	¿Consideras que es necesario que los clientes paguen seguros para evitar el phishing en el sistema bancario?		
10	De acuerdo a su opinión ¿Las operaciones financiadas por internet se relacionan de manera significativa con la responsabilidad civil de los bancos?		
11	¿Consideras justificatorio que los bancos solo asuman la gestión de los riesgos mediante la banca por internet al contratar seguros complementarios?		
12	Desde una apreciación real ¿Consideras justificatorio que los bancos no asuman la gestión de los riesgos en la atención a los clientes mediante la banca por internet?		
13	Según tu apreciación ¿Consideras que los bancos en muy pocas veces asumen responsabilidad civil cuando el cliente no reconoce una operación phishing en la que no ha participado?		
14	Desde una apreciación real ¿Los bancos en muy pocas veces asumen responsabilidad civil cuando el cliente no reconoce una operación phishing en la que no participado?		
15	Según tu apreciación ¿Los bancos protegen a sus clientes sobre los créditos otorgados y que ha sido vulnerado mediante la banca por internet por bandas organizadas?		
16	¿Desde una posición objetiva los bancos protegen a sus clientes sobre los créditos otorgados y que ha sido vulnerado mediante la banca por internet por bandas organizadas?		
17	¿Advierte usted que existe voluntad del poder legislativo de normar sobre la protección de los clientes de los bancos, frente a los fraudes mediante sistemas de internet?		

¡Agradecido por su apoyo!