

Bancarización en Milagro: Utilización de servicios electrónicos

Resumen

El acceso a los servicios financieros es un tema que ha cobrado gran importancia en los últimos años en América Latina; tanto gobiernos como instituciones financieras privadas vienen planteando y desarrollando iniciativas que buscan impulsar el acceso de la población a tales servicios. Según estudios realizados, América Latina tiene bajos niveles de bancarización (utilización del sistema bancario por parte del público) en relación con América del Norte y Europa. La rápida evolución de las tecnologías de la información y comunicación ha producido enormes cambios en el ámbito social, económico y político, pues se encuentran integradas prácticamente en cada actividad de nuestra vida cotidiana; por ello es necesario estar al tanto de las innovaciones que ofrece el sector financiero ecuatoriano. El presente ensayo da a conocer los porcentajes de Bancarización en el Ecuador y la ciudad de Milagro, los riesgos y beneficios del uso de servicios electrónicos, y como se optimiza la transaccionalidad mediante la web, cajeros automáticos, call center, líneas 1800, telefonía móvil, entre otros. Finalmente, es recomendable el empleo prudente de estos recursos, pues se reduce el tiempo de espera en ventanillas y se evitan los peligros que conlleva la manipulación de dinero en efectivo.

Palabras clave: Bancarización, servicios electrónicos, clientes.

Abstract

The issue of access to financial services has gained great importance in recent years in Latin America; governments and private financial institutions continue to propose and develop initiatives that seek to promote access to these services. According to studies, the use of the banking system by the public is low in Latin America in comparison to North America and Europe. The rapid evolution of technology has produced enormous changes in the social, economic and political spheres, since these technological tools have become part of practically all areas of our daily lives. It is therefore necessary to assimilate the innovations offered to us by the Ecuadorian financial sector. This essay reports the percentage of the public who use the banking system in Ecuador and Milagro and also the risks and benefits of the use of electronic services. Furthermore it considers how these services optimize transaction banking through the web, ATMs and call centers, among others. Finally it recommends a prudent use of these resources, given that they help to reduce waiting times in banks and avoid the risks associated with the handling of cash.

Key words: Banking, electronic services and clients



Deysi Medina
Hinojosa, Ing.¹

Ciencias Administrativas y
Comerciales
dejme_69@hotmail.com



Banca Telefónica

- CONSULTA DE SALDOS Y MOVIMIENTOS

Cuenta corriente, ahorro y tarjeta de crédito

- CONSULTA Y PAGO DE SERVICIOS

- TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES

- SOLICITUD DE PRODUCTOS

Cuenta corriente y ahorro
Tarjeta de crédito
Tarjeta de débito

- ORDENES DE BLOQUEO

Tarjeta de crédito
Tarjeta de débito



INTRODUCCIÓN

El boletín informativo de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (Noviembre, 2010) establece que “el desarrollo de la economía mundial se refleja en el crecimiento de la actividad financiera, es decir, en el aumento del uso de productos y servicios financieros en la sociedad” [1]. Por este motivo, la Banca ecuatoriana ha volcado su esfuerzo hacia la masificación y modernización del uso de los productos y servicios bancarios, que permitan el acceso de un mayor número de ecuatorianos. “Si bien el avance ha sido importante, los niveles de profundización financiera y bancarización aún se mantienen por debajo del promedio de América Latina, por lo que es fundamental la adopción de nuevas políticas que estimulen el crecimiento sostenido del sector” [2], por lo que las instituciones financieras en el país continúan realizando trabajos significativos para incrementar la bancarización (“grado de utilización del sistema bancario por parte del público” [3]); con campañas publicitarias agresivas que impulsen el empleo de los productos, e incorporando altos niveles de seguridad y protección para su uso.

La problemática a nivel nacional se refleja en cada ciudad del país; en el caso particular del cantón Milagro, se ha podido determinar que existe un margen reducido de clientes que utilizan los servicios electrónicos, evidenciado por la constante acumulación de personas en las ventanillas, áreas de caja y mesones de servicio; lo que conduce a la pérdida de tiempo por parte del usuario, y altos costos operativos por parte de la institución. El cliente considera que si

no se acerca a las oficinas del Banco su transacción no será correctamente realizada.

En el presente artículo se pretende realizar un análisis de la falta de cultura financiera ecuatoriana, enfocándose en las causas del bajo nivel de utilización de servicios electrónicos, las características de los diferentes servicios como: cajeros automáticos, banca virtual y/o telefónica, sus beneficios y riesgos; proponiendo al final algunas sugerencias o recomendaciones para los usuarios a fin de incentivar la utilización de tales servicios.

“Recuerda que lo más importante respecto a cualquier empresa, es que los resultados no están en el interior de sus paredes. El resultado de un buen negocio es un cliente satisfecho” [4], siguiendo tal filosofía, las Instituciones Financieras Nacionales continúan realizando importantes esfuerzos para lograr un incremento en la bancarización y contar con clientes satisfechos.

MARCO CONCEPTUAL

Según varios estudios se tiene conocimiento que el edificio más antiguo es el Templo de Uruk en Mesopotamia, en el continente Asiático, el cual data de los años 3400 - 3200 antes de Cristo; este edificio poseía tierras, recibía donativos regulares y ofrendas, que las hacían producir mediante préstamos, originándose la historia de la Banca en el mundo.

El incremento del comercio, especialmente en la revolución industrial (siglo XIX), determinó que se requería más agilidad en las operaciones, al principio el trueque se desarrolló sin inconvenientes, pero con la ampliación de los mercados dichas transacciones resul-

taban difíciles de realizar, apareciendo los servicios bancarios y con ello el cheque, la libreta de ahorros, tarjeta de débito, el crédito, la tarjeta de crédito, el monedero electrónico y otros servicios; todos instrumentos de gran ayuda en las transacciones bancarias, es así como nace la bancarización.

Si no existieran los bancos, para realizar la compra de bienes o servicios de elevado costo monetario se tendría que llevar el efectivo en la cartera, lo que pondría en riesgo nuestra integridad y patrimonio.

El negocio principal de la banca es la intermediación financiera, que consiste en la captación y colocación de recursos económicos; su historia habla de cuatro grandes revoluciones, y actualmente se vive la cuarta revolución, inicia en los años 70 y trata de la “globalización bancaria” que “está caracterizada por la existencia de un mercado universal que equilibra y dirige las transacciones que tienen lugar en distintos puntos geográficos” [6]; lo que sumado a la permanente oferta de productos hacia los clientes, ha ocasionado el surgimiento de una gran variedad de servicios electrónicos bancarios.

La Banca en el Ecuador se inicia entre los años 1859 - 1875, debido al incremento de las exportaciones de cacao y la creciente vinculación del país con el mercado mundial. La figura dominante en este proceso fue Gabriel García Moreno. Posteriormente, “en 1884 el país entra en una nueva etapa de su historia económica al definir el sistema decimal como patrón para su unidad monetaria. Bajo el Gobierno de José María Camacho se cambia de nombre al peso

denominándolo SUCRE” [5]. A raíz de este acontecimiento se inicia la política monetaria del país.

El Sistema Financiero Nacional “hace posible el funcionamiento de los mercados que conectan la oferta y demanda de ahorro, (...) canaliza el ahorro que generan fundamentalmente las familias hacia las empresas” [8]. Por lo tanto, son intermediarios financieros que captan los recursos y prestan a quienes los necesitan para la parte productiva. Al sistema lo componen: instrumentos (o activos), instituciones y mercados financieros. Ver Figura 1.

“Los activos financieros son títulos emitidos por unidades económicas, que pueden ser reales o financieros, éstos últimos tienen como característica el grado de liquidez en función de su facilidad de conversión” [9]. Se entiende por activos financieros a las acciones, bonos, certificados de depósitos a plazo, certificados de almacenadoras, entre otros; los cuales son mecanismos de

inversión que permiten obtener una mayor rentabilidad.

“Los Mercados financieros se los define como el lugar a través del cual se produce un intercambio de activos financieros y se determinan sus precios”. [10]. Los mercados financieros pueden ser bolsas o casas de valores donde podemos hacer efectivo los activos financieros.

Los productos bancarios se encuentran dentro de las Instituciones Financieras (IFIS) Públicas y Privadas, las que “en los últimos años han diversificado sus actividades incluyendo un amplio abanico de servicios financieros y de consultoría” [11]. Además, brindan servicios de seguro, de almacenadoras, arrendamiento mercantil y otros.

Los productos financieros son “productos que ofrecen los bancos, corredores bursátiles y bancos de inversión, entre otros, al público y empresas. Ejemplos: Cuentas de ahorro y depósito a plazo, Cuentas corrientes, Custodia de valores, Préstamos

personales, préstamos para empresas, hipotecarios, Tarjetas de crédito, Seguros de vida, accidentes, etc.” [12]. Mientras que los servicios financieros representan “todo servicio ofrecido por un proveedor de servicios financieros de un Miembro éstos comprenden todos los servicios de seguros, (...) servicios bancarios y demás servicios financieros” [13]. Es válido recalcar que los conceptos de los productos y servicios financieros guardan relación entre sí, pero es necesario clarificar ambos conceptos.

En la Figura 2. se detallan los servicios, más importantes, que ofrecen las Instituciones Financieras, resaltando en negrita aquellos que serán analizados en este ensayo.

Según información de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador para Junio del año 2010, 7 de cada 10 ecuatorianos tienen vinculación directa con el sistema financiero; sin embargo, la utilización de los servicios financieros están

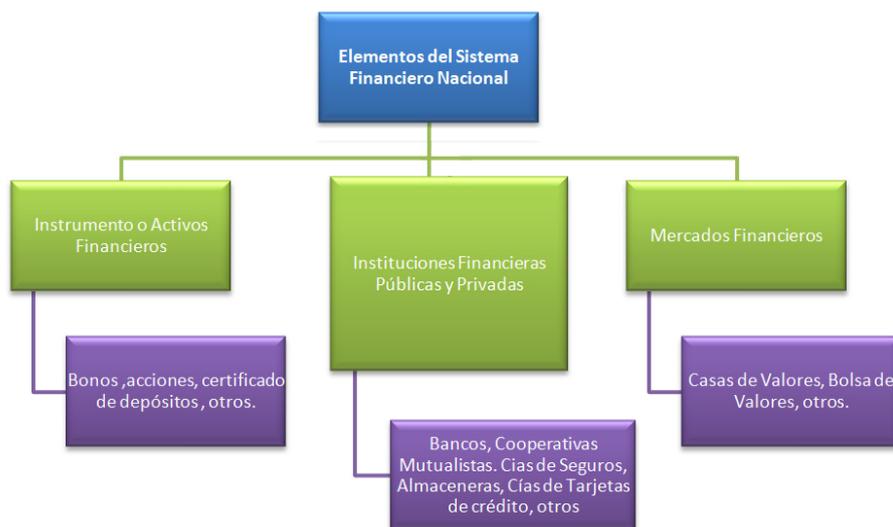


Figura 1. Elementos del Sistema Financiero Nacional [7]

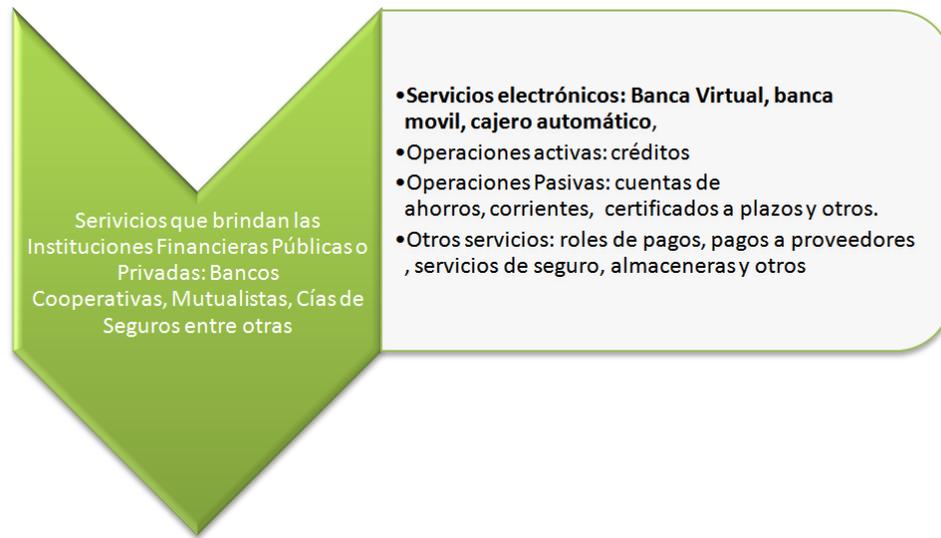


Figura 2. Servicios que Brindan las IFIS Públicas y Privadas.

enfocados a los productos básicos, que son las cuentas de ahorro, corriente, inversiones y los créditos, más no a la gama de servicios electrónicos que se brindan hoy; por ende, se hace necesario conocer los motivos, orientándolos en el contexto nacional y local.

Uso de los servicios bancarios en el país

Estudios realizados mencionan que el mayor avance en materia de bancarización se ha dado en los países desarrollados, destacándose Estados Unidos, Alemania y España, en donde más del 85% de la población tiene acceso a la Banca, cosa que no ocurre en América Latina, donde la mayor parte no tiene conocimiento de los servicios financieros, acentuando el bajo nivel de bancarización.

La situación en el Ecuador se agrava, pues “los índices de profundización financiera (relación entre las captaciones y el Producto Interno Bruto) son los más bajos de Latinoamérica según las estadísticas del Ministerio de Coordinación de la

Política Económica (MCPE)” [14].

La poca aceptación que tiene la bancarización en nuestro país se demuestra con el comentario de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (SIBS): “El nivel de bancarización ecuatoriano alcanzó el 60,8 por ciento en septiembre del año 2009, (...). Esto, tomando en cuenta a las cooperativas, mutualistas y bancos privados. Pero si se toma en cuenta solo este último sector, el índice es de apenas 37%” [15]. Según varios estudios se dice que una de las causas de que los Bancos no incrementen la bancarización es por la poca atención a los microempresarios.

¿Porqué los ecuatorianos no utilizan los servicios bancarios?

Los motivos más relevantes para que la gente desconfíe en el Sistema Financiero Nacional y se alejara de la Banca son: la última crisis financiera, el cierre de oficinas en poblaciones importantes, el incremento de las tasas de interés para el sector micro

empresarial, entre otras.

“FELABAN (Federación Latinoamericana de Bancos) en uno de sus estudios indica que los obstáculos más importantes que enfrentan los bancos y sus clientes son: a) problemas de pobreza e informalidad; b) deficiencia en las actividades bancarias; c) problemas institucionales; d) obstáculos regulatorios” [16]. En un conversatorio con el psicólogo Guillermo Rivas a fin de determinar los motivos por los cuales los clientes desconfían del sistema bancario, expresaba entre los más importantes, a nivel mundial: la pobreza, pues limita el conocimiento de las instituciones, así como los productos y servicios que éstas ofrecen, mientras que el factor más determinante en el Ecuador, es la crisis que atravesó el sistema financiero el año 2009, en donde de 39 Bancos quedaron 17, seguido de los fraudes electrónicos que se cometen con estos tipos de producto.

No existen cifras exactas en Ecuador sobre bancarización, al igual que en otros países en vías de desarrollo,

BANCARIZACIÓN A JUNIO DE 2009 (en números y porcentajes)				
REGION	PROVINCIA	POBLACIÓN	DEPOSITANTES	(b)/(a)
		A	B	
COSTA	EL ORO	631679	269865	42,72
	ESMERALDAS	453557	128164	28,26
	GUAYAS	3101321	1715098	55,3
	LOS RIOS	768207	215743	28,08
	MANABI	1348430	509397	37,78
	SANTA ELENA	124753	68993	55,3
	SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	331126	157579	47,59
TOTAL COSTA		6759073	3064839	454,343
SIERRA	AZUAY	702994	544708	77,48
	BOLIVAR	183193	73998	40,39
	CAÑAR	231528	132648	57,29
	CARCHI	169877	109526	64,47
	CHIMBORAZO	455212	189912	41,72
	COTOPAXI	416167	146208	35,13
	IMBABURA	414451	217138	52,39
	LOJA	442011	288480	65,27
	PICHINCHA	2758629	1989441	72,12
	TUNGURAHUA	520014	223044	42,89
TOTAL SIERRA		6294076	3915103	62,2
AMAZONICA	MORONA SANTIAGO	135297	70016	51,75
	NAPO	100747	44042	43,72
	ORELLANA	117896	48494	41,13
	PASTAZA	79740	62591	78,49
	SUCUMBIOS	173461	68873	40,28
	ZAMORA CHINCHIPE	87663	31959	36,46
TOTAL AMAZONICA		694804	325975	47,06
INSULAR	GALAPAGOS	23863	17274	72,39
TOTAL INSULAR		23863	17274	72,39
TOTAL NACIONAL		13771816	7324191	53,18

Figura 2. Bancarización a Junio 2009

sin embargo se adjuntan cifras de un estudio realizado por la Superintendencia de Bancos y Seguros a Junio del 2009: "Esmeraldas y Los Ríos son las provincias con el menor índice de bancarización en el país (menos del 30%). Entre el 30 y 40% se ubican: Manabí, Zamora Chinchipe, Cotopaxi y Sucumbios; mientras que Orellana, Napo, Bolívar, Chimborazo, Tungurahua y Loja se ubican entre el 41 y 50%. Guayas, registra un índice de bancarización del 55,30% y Pichincha está sobre el 72%. La provincia con el índice más alto del país es Azuay, con el 77%" [17]; la mayor penetración de los servicios financieros se da en Cuenca, Quito y Guayaquil, respectivamente.

Se presume que gran parte de las entidades bancarias concentran o abren sus agencias en las ciudades más grandes del país, dando origen a la concentración de Bancos en dichas localidades; por eso, varias instituciones procuran crear nuevos centros de servicios que estén cerca de los usuarios, lo que permitirá a futuro incrementar la bancarización; por ejemplo, lo que está realizando el Banco de Guayaquil con el Banco del Barrio o el Puntomático del Banco del Pacífico.

Uso de los servicios bancarios y electrónicos en Milagro

Hasta el punto anterior se describió el uso de los servicios bancarios a nivel del

Ecuador, en base a la información del Censo Nacional de Población y Vivienda 2010, realizado por el INEC, se han trasladado los porcentajes de la provincia del Guayas a Milagro: de 166.634 habitantes, se asume que 92.149 personas en la ciudad utilizan los servicios bancarios. Ver Figura 4.

Con el concepto de bancarización, sus cifras a nivel nacional y local (Milagro), el siguiente análisis va enfocado hacia los servicios electrónicos de la Banca (o Banca electrónica); si el nivel de bancarización en el país es bajo, más bajo aún es la utilización de los servicios electrónicos. Según datos obtenidos de Instituciones Financieras del cantón Milagro, el 90% de las transac-

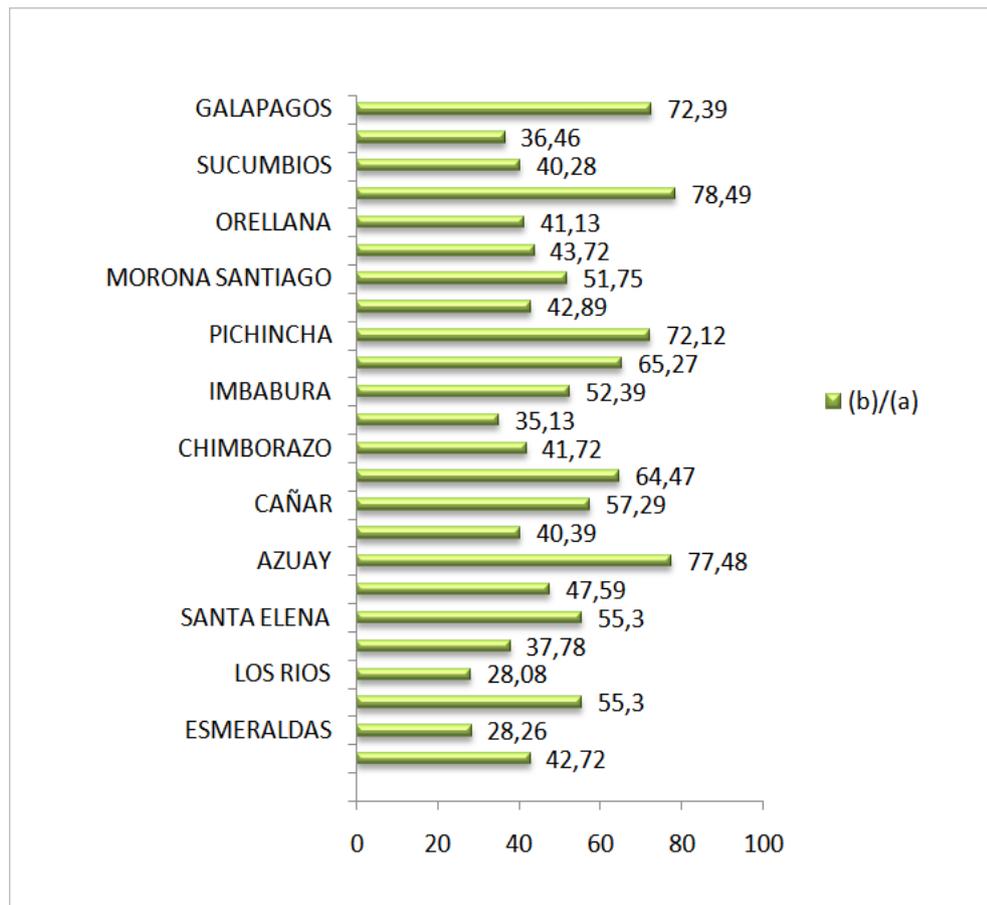


Figura 3. Bancarización a Junio 2009.



Figura 4. Porcentaje de Bancarización en Milagro
Fuente: INEC Censo Poblacional 2010 [18]

ciones efectuadas por los clientes son realizadas en las cajas y en los balcones de servicios a clientes; apenas el 10% las realizan por cajero automático, internet, teléfono, *call center* o Banca Celular.

Los datos se confirman por simple inspección, pues en la mayoría de los días, las áreas de cajas de los bancos y otras instituciones financieras, están llenas de clientes, lo cual hace que las personas pierdan tiempo hasta ser atendidos; en muchos casos se podría haber realizado la transacción a través de internet o con la banca telefónica.

A pesar que existen campañas publicitarias que propenden su empleo; la mayoría de personas no se interesan en solicitar a sus instituciones financieras la clave para acceder a internet, porque aducen que el mensajero de la empresa les realiza los pagos de servicios básicos, de tarjetas de crédito y otros; sin embargo: ¿cuánto le cuesta a la organización donde labora, el tiempo perdido de ese mensajero (hora/hombre)?; o si el cliente espera la hora de almuerzo, estaría sacrifican-

do un valioso tiempo, porque tendría que realizar inmensas filas para efectuar el trámite. Al utilizar los servicios electrónicos de la Banca, la gestión la haría en cuestión de minutos, a cualquier hora del día y durante los 365 días del año.

Un caso particular sucede con los jubilados del cantón Milagro, quienes reciben sus pensiones mes a mes en las ventanillas de las distintas Instituciones Financieras y se rehúsan a tener una cuenta para que les acrediten el dinero, lo puedan retirar en el momento que deseen y no se lastimen cuando realizan las filas; a pesar de las sugerencias y explicaciones realizadas se resisten a los cambios; es un sector complejo que se rehúsa a aceptar las nuevas tendencias.

Estos comportamientos no permiten acelerar el cambio de cultura financiera, mucho más en ciudades como Milagro, pero es posible lograrla con la ayuda de campañas de información más agresivas.

Productos electrónicos: ventajas y riesgos

Se entiende por servicios

electrónicos los proporcionados por el banco y que utilizan un medio informático o computadora para llevarlo a cabo.

Existe una gran cantidad de servicios electrónicos que ofrecen las instituciones bancarias, en la Tabla 2 se han seleccionado los más importantes en función de su eficiencia, adaptabilidad, versatilidad y seguridad; con la finalidad que el usuario se incline por su uso, sin dejar de lado los riesgos que pueden traer consigo, y que el cliente esté consciente de las medidas que debe tomar para precautelar sus bienes.

Entre los servicios electrónicos más destacados se encuentra la tarjeta de débito utilizada en los cajeros automáticos, actualmente se constituye en un medio de pago valioso a la hora de comprar en casas comerciales nacionales o fuera del país, no se requiere de efectivo en la cartera, a las personas que viajan a diferentes partes del mundo les debitan en su cuenta el mismo momento de la compra. El empleo por parte del público de los cajeros automáticos significa un ahorro para los

PRODUCTO	CONCEPTO	VENTAJAS Y BENEFICIOS	RIESGOS
Cajero Automático	<p><i>“Es una máquina expendedora usada para extraer dinero utilizando una tarjeta magnética (tarjeta de crédito por ejemplo), sin necesidad de personal del banco” [21].</i></p> <p>Que además se utiliza actualmente como medio de pago</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Retiro de dinero en efectivo de la cuenta bancaria o tarjeta de crédito. • Depósitos en cheques • Recargas de teléfonos móviles. • Transferencias nacionales y al exterior • Pago de servicios Públicos • Solicitud de chequeras • Bloqueo de tarjetas. • Permite obtener los servicios las 24 horas del día. • Ahorro de tiempo. • Hoy se constituye un medio de pago realizando compras en establecimientos autorizados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Skimming, que consiste en el robo de datos de información, colocado en la tarjeta lectora. • Clonación de tarjeta. • “Cambiao que consiste en personas que ofrecen ayudas y los engañan obteniendo claves y cambiando tarjetas” [22], esto se puede evitar siguiendo las indicaciones que nos da la ABPE.
BANCA VIRTUAL O POR INTERNET	<p>“Comprende las herramientas que ofrece una entidad financiera para que sus clientes hagan sus operaciones bancarias a través de la computadora utilizando su conexión a Internet. Esto representa una revolución no solo en el aspecto del procesamiento de las transacciones, sino también en la atención al cliente”[23]</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta de saldos y movimientos de cuentas. • Pagos de tarjetas de créditos. • Transferencias bancarias nacionales e internacionales. • Pagos de servicios básicos. • Pago de operaciones de crédito. • Compra de tiempo aire en los teléfonos móviles. • Simuladores crediticios. • Contratación de productos en líneas. • Servicios de roles y pagos ofrecidos a empresas y personas naturales que mantengan negocios • Ahorro de tiempo • Disminución de riesgos de delincuencia. • Costos bajos en la utilización de servicios. • Visualización y transparencia de la información. • Manejo adecuado de las finanzas personales y empresariales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Separación entre el cliente y la entidad. • Preocupación por los virus informáticos. • Fraudes electrónicos, lo cual puede provocar pérdidas económicas.
BANCA TELEFÓNICA	<p><i>“Es un intercambio de mensajes utilizando como medio de transmisión la línea telefónica”. [24] . La cual actualmente no son teléfonos convencionales, también celulares.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta de saldos y movimientos de cuentas. • Transferencias bancarias nacionales. • Pago de servicios básicos. • Compra de tiempo aire en los teléfonos móviles. • Ahorro de tiempo. • Disminución de delincuencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Separación entre el cliente y la entidad. • Interferencias en líneas telefónicas que puedan acceder a la información.

Tabla 2. Servicios Electrónicos.

bancos porque libera la atención de los clientes en los balcones de caja y mesones de servicio, lo que involucra menor contratación de personal.

Para evitar los delitos en los cajeros automáticos *“la Banca Privada viene ejecutando el plan denominado “protegiendo la red” que consiste en monitoreo, mediante personal propio, aleatorio, por riesgo, y periódico, de los cajeros para evitar su integridad y no instalación de dispositivos ajenos a los ATM”* [23]. Las protecciones que se están proporcionando a los cajeros son: protectores de teclado, barreras de acero sobre las ranuras de ingresos de las tarjetas con el objeto de evitar robos. La banca en conjunto con la Asociación de Bancos, impulsan campañas masivas de comunicación y sugerencias de seguridad para realizar transacciones en cajeros automáticos.

Otro servicio destacado: la Banca Virtual o por Internet, que ha revolucionado el mundo, está sufriendo importantes transformaciones, su alcance no solo es la consulta, la conciliación de los saldos de las cuentas, o realizar alguna transferencia entre ellas; la tendencia es lograr una interacción entre el cliente y la oficina virtual, para ejecutar contratación de productos y servicios.

La banca está dispuesta a ir adaptando a Internet parte del negocio que le sea posible y coadyuvar en la aceleración o eliminación de trámites que, normalmente, podemos realizar cuando estamos físicamente en la propia sucursal. *“No se trata de sustituir unos métodos por otros, algo moderno por algo vetusto, hay público para todo, las oficinas seguirán manteniéndose, lo que se*

trata es de incrementar los clientes que prefieran realizar sus operaciones de este modo, ya sea por comodidad, falta de tiempo, la Web significa otra puerta más” [24]. Para acceder a este servicio se necesita de talento humano altamente capacitado, quienes deben actuar de manera eficiente con el cliente y brindarle la mayor asesoría posible.

Ingresando a la banca electrónica, se puede acceder a los simuladores tanto de operaciones de activos (crédito) como de pasivos (inversiones), y conocer el monto de las cuotas a pagar por un crédito hipotecario de 10 o 15 años, o cuánto se obtendrá de rendimiento sobre una inversión por el tiempo que lo desee, solo bastará ingresar unos cuantos datos y la página mostrará esta información. Los simuladores siempre van a ser de utilidad y darán una idea aproximada de la realidad, ya que, al estar en la red, están permanentemente actualizados.

Otra bondad del servicio es la compra de productos en las páginas web; por ejemplo, chequeras, tarjetas de débito, crédito, contratación de créditos. Basta con llenar un formulario que existe en estos sitios y el Banco le realizará el cálculo y verificación de datos, para que luego retire el producto en la oficina más cercana. *“En las páginas web de los bancos cada vez prolifera más la siguiente leyenda: “Ahórrese tiempo y desplazamiento a la hora de contratar nuestros productos, haciéndolos directamente por internet”* [25]. Para todas las personas el tiempo es valioso y lo que las Instituciones Financieras buscan es ahorrar tiempo a los clientes.

Muchos usuarios creen que para consultas de sal-

dos, movimientos y otros servicios tienen como alternativa única la banca por internet, pero no es así, a través de teléfonos convencionales y celulares se puede realizar gran parte de las transacciones bancarias, se excluyen las que involucran efectivo. Es conocido que no todas los ciudadanos tienen un computador en casa, pero si un teléfono, con el cual se puede acceder a los servicios y productos que ofrece el sistema financiero, para estos servicios el cliente debe acercarse a su banco y solicitar la clave personal.

Todas las transacciones a realizar por cajero automático, banca virtual o banco telefónica necesitan de una herramienta llamada contraseña que permite mayor seguridad al momento de acceder a un servicio, entiéndase por contraseña *“una forma de autenticación que utiliza información secreta para controlar el acceso hacia algún recurso. La contraseña normalmente debe mantenerse en secreto ante aquellos a quien no se le permite el acceso”* [26]. La mayor parte de los reclamos en los servicios electrónicos se producen por no vigilar las contraseñas asignadas, lo que trae consigo pérdidas económicas, por tanto es sumamente importante cuidarla.

En muchos casos cuando ingresamos a la página web, la máquina puede contraer un virus informático, siendo *“un programa de computadora que tiene la capacidad de causar daño y su característica más relevante es que puede replicarse a sí mismo y propagarse a otras computadoras”* [27]. Los virus pueden dañar los computadores y ser susceptibles a fraudes electrónicos, por lo cual varias instituciones y organis-

mos de control están tomando las medidas correctivas para evitarlos, tales medidas se tratarán más adelante.

El tema que más preocupa al usuario al momento de acceder a esta clase de servicios, es el fraude electrónico, que es *“una manera de estafar a las personas a través de Internet. Con la finalidad de obtener información confidencial, especialmente de cuentas e instituciones bancarias”* [28]. Existen Instituciones que dan ciertas recomendaciones a los clientes para evitar riesgos, como por ejemplo, utilizar las claves en computadores personales, no en cybers. Estas recomendaciones son difundidas, a través de campañas publicitarias, por la Superintendencia de Bancos.

Dentro de las limitantes para la utilización de los servicios electrónicos se tiene:

- Poca información sobre los servicios ofrecidos en internet.
- Falta de capacitación de parte de las Instituciones financieras, lo que no permite la utilización estos servicios.
- Errores cometidos por la falta de conocimientos en la parte tecnológica.
- No poseer el servicio de internet en zonas rurales.

Tales limitantes pueden desaparecer o disminuir con una adecuada campaña de información.

Fortalecimiento de medidas de seguridad para los servicios electrónicos

Exigencias de la superintendencia de bancos para asegurar las transacciones en la web y electrónicas

Si bien es cierto que los servi-

cios electrónicos traen consigo riesgos; la Asociación de Bancos Privados del Ecuador desde el año 2009 está trabajando para fortalecer las medidas de seguridad en los canales transaccionales, adoptando medidas que han difundido por diferentes medios, como televisión, periódicos, revistas, entre otros, basado en el lema “saber es poder”. *“En un comunicado el Ec. César Robalino indicó: Todo esfuerzo que pudiera llevar a cabo cualquier entidad para fortalecer su seguridad debe ser acompañada también por acciones propias del usuario del servicio, es decir aún cuando la banca incorpore toda clase de seguridades alrededor de una transacción, si un cliente no adopta también medidas de seguridad como por ejemplo no prestar o difundir sus claves a terceros, instalar un antivirus en su computador y actualizarlo constantemente, hacer caso omiso de mensajes fraudulentos, etc., ninguna medida será efectiva”* [29]. Es de vital importancia seguir tales recomendaciones.

Con la utilización de los servicios electrónicos no se pretende terminar la relación cliente-banco, pues existen negocios bancarios que se mantienen de manera personalizada, como indica Robert Marcuse en su libro “El Banco Nuestro de Cada día”: *“sin clientes que acudan por créditos y sin depositantes o ahorristas, no existirían ni los bancos, ni los banqueros”* [30]. El negocio bancario se desarrolla entre personas, por tal razón, no puede convertirse en un accionar frío y mecánico; inclusive en la venta de los servicios electrónicos se debe brindar un excelente servicio, que deberá reflejarse en la efectividad para el cliente y la rentabilidad para la Institución.

CONCLUSIONES

El mundo ha cambiado en los últimos treinta años y ha puesto al servicio de la banca nuevas y poderosas herramientas, se ha conceptualizado los principales productos electrónicos con sus ventajas y riesgos, de igual manera se menciona la labor que está realizando la Superintendencia de Bancos y la Asociación de Bancos Privados del Ecuador para evitar el incremento de fraudes informáticos.

Como indicó Salvador Dalí *“El tiempo es una de las pocas cosas importantes que nos quedan”* [31]. La utilización de los servicios electrónicos nos permitirá valorar ese tiempo.

Aunque la tendencia a la Bancarización y la utilización de los servicios electrónicos, tanto en el país como en la ciudad de Milagro, está incrementándose; las instituciones financieras están interesadas en generar cultura financiera, que con la adecuada difusión permitiría alcanzar los niveles promedio de América Latina.

Si se empieza a utilizar en mayor medida los servicios electrónicos, se pone de manifiesto el “ganar-ganar”, gana el usuario porque optimiza su tiempo, administra de mejor manera sus finanzas personales y gana el Banco al optimizar recursos, ya que necesitará menos personal para atender en ventanillas, volviendo más rentable al negocio bancario. Un alto ejecutivo indicaba que el mejor Banco no es aquel que tiene sus áreas de caja llenas, sino aquel que logra que sus clientes tengan mayor acceso a la banca virtual y otros servicios electrónicos.

Se espera que el artículo propicie un campo de discusión en el análisis de información relacionada con el acceso a los modernos servicios bancarios.

Referencias Bibliográficas

- [1] Asociación de Bancos Privados del Ecuador. (2010). La importancia de la profundización financiera y bancarización en el Ecuador. Boletín informativo de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador , p 1.
- [2] Asociación de Bancos Privados del Ecuador. (2010). La importancia de la profundización financiera y bancarización en el Ecuador. Boletín informativo de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador , p 1
- [3] Comas, G. (31 de Marzo de 2009). blogspot. Recuperado el 15 de 08 de 2011, de <http://bancarizacion.blogspot.com/2009/03/definicion-propia-de-bancarizacion.html>
- [4] Drucker, P. (02 de 11 de 2008). Mundifrases. Recuperado el 27 de 08 de 2011, de <http://mundifrases.com/frase/recuerda-que-los-mas-importante-respecto-a-cualquier/23915>
- [5] Universo, E. (12 de 09 de 2010). Comercio y Banca, pág. 5.
- [6] López, J. S. (1998). Gestión Bancaria: los nuevos retos en un entorno global. España: McGraw Hill. p. 42
- [7] López, J. S. (1998). Gestión Bancaria: los nuevos retos en un entorno global. España: McGraw Hill. p.4
- [8] Euroresidentes. (01 de 12 de 2010). Diccionario de Finanzas. Recuperado el 05 de 08 de 2011, de http://www.euroresidentes.com/empresa_empresas/diccionario_de_empresa_finanzas/s/sistema-financiero.htm
- [9] López, J. S. (1998). Gestión Bancaria: los nuevos retos en un entorno global. España: McGraw Hill. p.4
- [10] López, J. S. (1998). Gestión Bancaria: los nuevos retos en un entorno global. España: McGraw Hill. p.6
- [11] MacLennan, M. a. (14 de 09 de 2010). Riesgos financieros y profesionales. Recuperado el 16 de 08 de 2011, del sitio web http://www.marsh.es/sector/serv/documents/FICHA_O2_RC_PROFESIONAL_INST_FINANC.pdf
- [12] Telles, P. (15 de 03 de 2009). DEFINICION DE PRODUCTOS FINANCIEROS. Recuperado el 03 de 08 de 2011, de <http://mx.answers.yahoo.com/question/dex?qid=20100313082004AABlkGT>
- [13] Telles, P. (15 de 04 de 2009). Definición de Servicios Financieros. Recuperado el 13 de 08 de 2011, de <http://mx.answers.yahoo.com/question/dex?qid=20100313082004AABlkGT>
- [14] Informático, B. d. (27 de 09 de 2010). buro de Análisis informático. Recuperado el 17 de 08 de 2011, de <http://www.burodeanalisis.com/2010/09/27/ecuador-tiene-los-indices-mas-bajos-de->
- [15] Informático, B. d. (27 de 09 de 2010). buro de Análisis informático. Recuperado el 17 de 08 de 2011, de <http://www.burodeanalisis.com/2010/09/27/ecuador-tiene-los-indices-mas-bajos-de->
- [16] Bancos, F. L. (2007). Promoviendo el acceso a los servicios financieros. Quito: CAF. p.6.
- [17] Seguros, S. d. (2009). Bancarización a Nivel Nacional Diciembre 2005 a Junio 2009. Quito: Dirección Nacional de Estudios, p.4.
- [18] INEC. (11 de 01 de 2011). Censo poblacional y vivienda 2010. Recuperado el 16 de 08 de 2011, de <http://www.inec.gov.ec/estadisticas>
- [19] Chiavenato, I. (2004). Gestión del Talento Humano. Bogotá: Mc Graw Hill, p.142.
- [20] Todos, F. P. (03 de 03 de 2011). Cultura Financiera una estrategia de difusión. Recuperado el 17 de 08 de 2011, de <http://finanzaspersonalesparatodos.com/cultura-financiera-una-estrategia-de-difusion/>
- [21] Wikipedia. (13 de julio de 2011). Cajero automático. Recuperado el 17 de 08 de 2011, de http://es.wikipedia.org/wiki/Cajero_autom%C3%A1tico
- [22] Ecuador, A. d. (2011). Expediente Do-DNPrT-YN-2101. Quito: Asociación de Bancos Privados. p.1
- [23] Moreno, D. (04 de 04 de 2008). Banca por Internet: las nuevas tendencias. Recuperado el 17 de 08 de 2011, de <http://www.monografias.com/trabajos12/bancain/bancain.shtml>
- [24] López, J. S. (1998). Gestión Bancaria: los nuevos retos en un entorno global. España: McGraw Hill, p.266.
- [25] Real, J. (11 de 01 de 2011). Consumoteca. Recuperado el 18 de 08 de 2011, de <http://www.consumoteca.com/economia-familiar/medios-de-pago/medio-de-pago>
- [26] Ecuador, A. d. (2011). Expediente Do-DNPrT-YN-2101. Quito: Asociación de Bancos Privados. p.2
- [27] Almagro, M. E. (15 de 03 de 2010). Las nuevas tendencias de la Banca a distancia. Recuperado el 23 de 08 de 2011, de <http://site.ebrary.com/lib/unemisp/docPrint.action?encypted=d1c4af5bb51846b695elf6f.p.2>
- [28] Almagro, M. E. (15 de 03 de 2010). Las nuevas tendencias de la Banca a distancia. Recuperado el 23 de 08 de 2011, de <http://site.ebrary.com/lib/unemisp/docPrint.action?encypted=d1c4af5bb51846b695elf6f.p.3>
- [29] Wikipedia. (15 de 02 de 2011). Contraseña. Recuperado el 28 de 08 de 2011, de <http://es.wikipedia.org/wiki/Contrase%C3%B1a>
- [30] Castillo, J. L. (11 de 01 de 2011). Virus Informático. Recuperado el 20 de 08 de 2011, de <http://www.monografias.com/trabajos13/virin/virin.shtml#que>
- [31] Vivencia, B. (20 de 05 de 2007). Fraude Electrónico. Recuperado el 20 de 08 de 2011, de http://www.bancovivencia.com/html/fraude_electronico.html Ecuador, A. d. (2011). Expediente Do-DNPrT-YN-2101. Quito: Asociación de Bancos Privados.
- [32] Ecuador, A. d. (2011). Expediente Do-DNPrT-YN-2101. Quito: Asociación de Bancos Privados. p.4
- [33] Marcuse, R. (2010). El Banco Nuestro de Cada día. Argentina: Ediciones Granica S.A. p.12.
- [34] Dali, S. (11 de 01 de 2011). Literato Es. Recuperado el 26 de 08 de 2011, de http://www.literato.es/frases_salvador_dali/