

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

Carrera Administración de Empresas

Tema:

**“EVALUACION DEL USO DE INTERNET EN LOS SERVICIOS
BANCARIOS BASICOS POR PARTE DE LAS PERSONAS
NATURALES”**

**Proyecto de Grado Previo a la obtención del
Titulo de Ingenieros Comerciales**

AUTORES

FABRIZIO BUSTAMANTE ESCUDERO

DIANA PRISCILLA JIMENEZ GARCIA

TUTOR

EC. JORGE GARCIA

Guayaquil, Octubre del 2011

Contenido

INTRODUCCION.....	3
JUSTIFICACION DE LA TESIS.....	5
MARCO CONCEPTUAL	7
METODOLOGIA	12
OBJETIVO GENERAL.....	13
OBJETIVO ESPECIFICO.....	13
1. INVESTIGAR USO DEL INTERNET POR PARTE DE LAS PERSONA NATURALES.....	14
1.2 SEGÚN ENCUESTAS REALIZADAS:.....	15
1.3. TARIFAS DE ACCESO A INTERNET EN ECUADOR	20
1. 4. LA OPORTUNIDAD REAL DE INTERNET EN ECUADOR.....	20
1. 5. OPERACIONES EN EL ECUADOR.....	24
1.6. TIPO DE TRANSACCIONES QUE MAS REALIZAN LOS USUARIOS NATURALES DE SERVICIOS BANCARIOS ELECTRÓNICOS	25
1.7. ENCUESTA REALIZADA A USUARIOS DE BANCOS ECUATORIANOS	26
1.8. GENERALIZACIÓN DEL INTERNET.....	31
1.9. DIFUSIÓN DE LA BANCA ELECTRÓNICA.....	31
1.10. SERVICIOS MOBILES DE USO DE INTERNET.....	32
2. INVESTIGAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS BANCARIOS A TRAVÉS DEL USO DEL INTERNET.....	33

2.1. IDEALIZACIÓN DE LOS CLIENTES	34
2.2. SERVICIOS OPTIMIZADOS.....	35
2.3 ADAPTABILIDAD Y EFICIENCIA	35
2.4 HORARIO CONTINUÓ	35
2.5 FACTORES QUE AFECTAN AL DESARROLLO DE LA BANCA ONLINE EN ECUADOR.....	35
2.6 VENTAJAS E INCONVENIENTES DE LA BANCA ONLINE FRENTE A LA TRADICIONAL.	36
2.7. LA COMPETENCIA ENTRE LOS BANCO QUE OFRECEN SERVICIOS BANCARIOS BÁSICOS POR PARTE DE LAS PERSONAS NATURALES.	38
3. COMPARACIÓN DE LOS SERVICIOS BANCARIOS DE INTERNET DE CHILE Y ESPAÑA CON ECUADOR	41
3.1 SERVICIOS BANCARIOS DE INTERNET EN CHILE.....	41
3.2. CUANTOS CLIENTES CON CUENTA CORRIENTE SE CONECTAN AL SISTEMA.....	43
3.3. SERVICIOS DISPONIBLES Y TIPOS DE ENLACES.....	44
3.5. SERVICIOS BANCARIOS DE INTERNET EN ESPAÑA	45
3.6. EL DESARROLLO DE LA BANCA ELECTRÓNICA EN ESPAÑA.....	47
3.6.1. LO NUEVO DE ESPAÑA (EUROPA).....	48
3.7. DIFUSIÓN DE LA BANCA ELECTRÓNICA	52
3.8. SERVICIOS BANCARIOS DE INTERNET EN ECUADOR.....	52
3.9. COMPARACIÓN	55
3.10 CONSUMIDOR ECUATORIANO DISPUESTO A IR A INTERNET	55

INTRODUCCION

Los sistemas de banca electrónica posibilitan el acceso a una serie de servicios a partir de la simple conexión telefónica de la computadora personal con las del banco. La comodidad que brindan es tanta que una vez que el cliente se acostumbra a usarlos le resulta difícil volver atrás. Con ello no sólo se ahorra tiempo, sino que también la mayor parte de las veces el empleo de los cajeros automáticos y la realización de transacciones por teléfono o mediante el correo son innecesarios.

Gracias al constante progreso de la tecnología cada día la banca electrónica se convierte más en un recurso al alcance del consumidor promedio, aun cuando a veces no resulte todo lo fácil que se desea. Muchos sistemas que ofrecen un mayor control financiero. La banca emplea diversos nombres para referirse a estos servicios como PC banking (que resalta el uso de las computadoras personales); home banking (o lo que es lo mismo: banca desde el hogar); electronic banking (que no es menos cierto, porque se trata de una banca electrónica), y el de Internet banking (que se refiere directamente al empleo de la red mundial).

La confianza es clave en el comportamiento de los consumidores en internet en nuestro país (Ecuador), realizándose la gestión de la misma como una difícil tarea para una compañía que opera a través del canal electrónico. Esto es así porque, la falta de confianza supone el principal problema a la adopción del medio internet como canal de compra, o de transacciones financieras por la elevada percepción de riesgo que los internautas Ecuatorianos encuentran al efectuar determinadas transacciones a través de internet.

El contexto de estudio elegido la Banca electrónica, con sus particulares características y un entorno actual tan cambiante, basado en la globalización e inmerso en la actualidad en una fuerte crisis económica y financiera a nivel mundial, determinan una realidad que contribuye a que la adopción del canal resulte todavía más complejo.

Durante la década de los 90's se han presentado muchos cambios en la industria bancaria, uno de los principales fue la expedición de la Ley General de Instituciones Financieras, la cual vino a reemplazar a la antigua Ley de Bancos. A través de esta nueva regulación se intentó implantar la supervisión prudencial para el sistema bancario, la cual consiste en la vigilancia que ejercen las autoridades competentes sobre el cumplimiento de las normas preventivas aplicadas a los agentes financieros; con esta finalidad se incluyeron aspectos como: la reducción del tipo de instituciones financieras de 7 a 4, la existencia de la Junta Bancaria, el incremento del encaje mínimo, el refuerzo del marco institucional de supervisión y transparencia inclusive con la publicación de información contable tales como balances e indicadores financieros, se hicieron más severos los criterios de clasificación de cartera de préstamos sujeta a constitución de reservas y los requerimiento de capital.

En esta nueva ley se planteó de forma general la desregulación del sistema financiero lo cual vinculado a los cambios tecnológicos y de comunicación, incentiva la existencia de grupos financieros y la aplicación del concepto de banca universal.

Con la aparición de Internet, hemos entrado de lleno en lo que se denomina “la era de las comunicaciones”.

Si siempre se ha dicho que quien tiene la información tiene el poder, podemos decir que Internet ha democratizado la sociedad en tanto en cuanto es un medio de reparto equitativo de la información. Internet ha sido fundamental para el desarrollo de las economías: desde dar a conocer y vender los productos a todo el mundo, hasta hacer llegar imágenes y documentos al instante, etc. Esto ha provocado que se gane productividad, al ahorrar tiempo en gestiones que antes eran más engorrosas.

JUSTIFICACION DE LA TESIS

Las entidades bancarias son aquellas que más intentan captar nuevos clientes, pero sin duda, las que más deben aplicar técnicas de fidelización de clientes mediante estrategias de satisfacción y retención de estos, entre los distintos tipos de servicios y productos ofrecidos por las casas bancarias

La necesidad de evolucionar en el mercado de acuerdo a los cambios de la tecnología, ha llevado a los bancos a implementar el uso del internet en los servicios bancarios básicos por parte de las personas naturales.

Debido a esto surgen las tecnologías de información aplicadas a la actividad bancaria que amplían las líneas de negocios y responden a las nuevas necesidades que se derivan de todos los cambios que sufren y van sufriendo constantemente los mercados financieros.

El trabajo se realizó evaluando la cantidad de personas naturales que emplean los servicios de internet y los canales tecnológicos para realizar las mismas transacciones que se realiza en una agencia de banco con solo un usuario y una clave.

Las distancias se acortan y se gana tiempo con el uso de los canales tecnológicos, es decir que aplicando las T.I. que tienen como misión generar y transferir conocimiento, así como desarrollar capacidades y promover prácticas avanzadas de tecnologías de información para satisfacer las necesidades del sector público y privado del país.

A pesar del argumento de los bajos costos de la banca en línea, algunos estudios sugieren que la e-banca en línea es menos rentable que la tradicional. Sin embargo, el éxito de algunas entidades con una importante estrategia de Internet (Netbank, Bankinter) da motivos para el optimismo.

La banca, por supuesto, no ha sido ajena a esta revolución de la información. Por una parte, ha abaratado los costes de su gestión interna, al ser más rápido y barato mover información, y por otra parte ha ahorrado horas de trabajo de sus empleados al existir ahora gran cantidad de trámites que los clientes realizan por Internet. Por tanto, Internet genera unos beneficios adicionales al sistema bancario porque incrementa su productividad y baja sus costes de gestión.

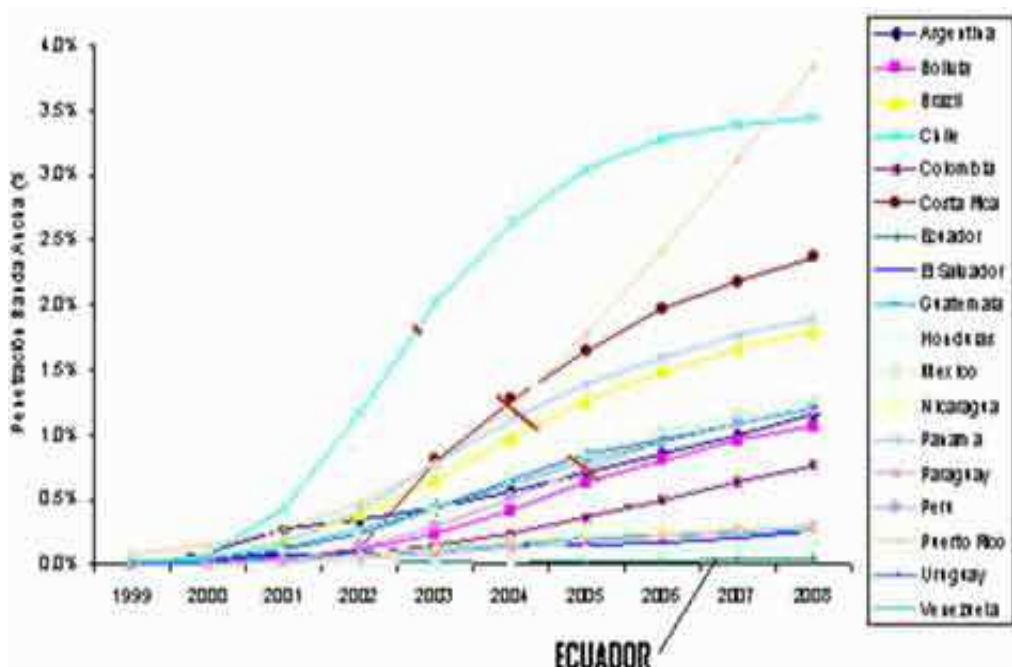
Los sistemas bancarios a partir de las nuevas Tecnologías de Información se han propuesto canalizar a distancia a los servicios Bancarios hasta la clientela y con base en esto brindar un mejor y cómodo servicio creando la llamada “BANCA EN INTERNET”, que incluyen al B2C “Business to Consumer” (ventas dirigidas al consumidor final en forma segura) para que el uso de este sistema sea seguro y esté disponible todo el tiempo

Uno de los aspectos importantes a ser tomado en cuenta, constituye el hecho de que las aplicaciones (transmisión de voz y video) que se realizan sobre Internet, demandan que cada vez el usuario se conecte a mayores velocidades, en este sentido tiene mayor aceptación la idea de contratar servicios de banda ancha en lugar de dial up, puesto que

ofrece mayor anchura de banda permitiendo mejor comunicación que por medio de la línea telefónica.

Dentro de este contexto puede afirmarse que la anchura de banda que se requiere ahora para conectarse a Internet se duplicará, como un efecto de la migración de los usuarios de dial up a tecnologías de banda ancha y la introducción de nuevos usuarios al mercado. Es decir, si un usuario requiere, hoy por hoy, una conexión con un ancho de banda de 56 Kbps o 64 Kbps, en los próximos años, como ha sucedido en muchos países, tendrá un requerimiento mínimo de 128 Kbps

Esta situación traerá consigo, el crecimiento de la capacidad de las redes de los proveedores de servicios.



Proyección Penetración de Banda Ancha en Ecuador
Fuente: Pyramid Research Cintel

MARCO CONCEPTUAL

APARICIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (T.I.)

Podemos anticipar que los resultados a describir nos remiten al tema de la denominada "brecha digital" y si bien para los especialistas resulte obvia cualquier definición, para el lector común ésta pueda resultar necesaria. Aunque al término se asocian varias dimensiones, como mayormente se utiliza se refiere a la distancia existente entre los individuos, los hogares, los negocios, las áreas geográficas y los diferentes niveles socioeconómicos en relación con las oportunidades para acceso las TIC y el uso de Internet para una amplia variedad de actividades.

La habilidad de los individuos y los negocios de tomar ventaja en Internet varía significativamente tanto entre los países como al interior de éstos, entre regiones y aun entre grupos sociales.

En el lugar de trabajo se ha experimentado un enorme aumento del empleo de las tecnologías de la información y la comunicación, así como rápidos cambios en el tipo de tecnología utilizada: redes informáticas, intercambio de datos electrónicos e Internet. Ello ha dado lugar a toda una nueva serie de actividades de comercio electrónico («e-business») y formas de trabajo que emplean el correo electrónico e Internet. La tecnología de la información y la comunicación (TIC) se utiliza para automatizar las actividades y puede ayudar además a organizar los procesos y las actividades.

El desarrollo de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones (T.I.C) mantiene una incidencia directa sobre la banca es considerada como el principal motor de cambio en el sector, la adopción de las T.I.C es una condición necesaria, pero no suficiente para que los bancos consigan aumentar su clientela en el largo plazo y la decisión de no verter en ellas pone en peligro el mantenimiento de las respectivas posiciones en el mercado.

LAS T.I.C TIENEN DOS EFECTOS FUNDAMENTALES SOBRE LA BANCA:

En primer lugar, las T.I.C reducen los costos de obtención, almacenamiento, proceso y transmisión de datos. Mediante la sustitución en papel y en horas de trabajo por equipos informáticos que contabilicen las transacciones del cliente y las operaciones internas del banco.

Dado que la actividad bancaria es intensiva en información el ahorro de costos generados ha tenido un impacto significativo sobre la banca tanto por la centralización como por la exteriorización de ciertas funciones.

En segundo lugar, el desarrollo de las T.I.C ha hecho posible que los clientes puedan acceder a los servicios bancarios de varias formas. Este efecto, externo, ha llevado a los clientes a realizar sus operaciones bancarios a través de sistemas automatizados de banca a distancia (sin contacto empleado - cliente) y se ha intensificado de forma notable durante los últimos años. Esta realidad ha posibilitado que los bancos obtengan ahorro en costo y está modificando la estructura competitiva del sector.

CLASIFICACION DE MODELOS DEL COMERCIO ELECTRONICO:

B2B:	Negocio a Negocio (Business-to-Business)
B2C:	Negocioaconsumidor(Business-to-Consumer)
C2C:	Consumidor a Consumidor (Consumer-to-Consumer)
C2B:	consumidor a Negocio (Consumer-to-Business)

CONSUMIDOR A CONSUMIDOR:

En este modelo, las transacciones implican solo a los consumidores, pudiendo haber una tercera persona o no. Dentro de las actividades comerciales están incluidos anuncios clasificados, juegos, comunicaciones vía web y servicios personalizados.

Este modelo es muy utilizado por sitios de subastas online, ya que tiene aplicación como intermediario en busca de nuevos mercados de gran cantidad de clientes y proveedores y donde las personas pueden ser dirigidas por un proveedor externo.

CONSUMIDOR A NEGOCIO: C2C

Este modelo implica que las operaciones comerciales solo se realizan entre empresas y no usuarios finales.

Dentro de las actividades más usadas se incluye la compra, el abastecimiento, la administración de inventario, canales de distribución, fuerza de venta, la administración de inventario, manejo de pago, servicio y soporte.

El modelo más común B2B Es el mercado orientado al proveedor, en el cual, tanto consumidores individuales como empresas compradoras, tienen el mismo proveedor.

NEGOCIO A CONSUMIDOR: B2C

De empresa a consumidor. Forma de comercio electrónico en donde las operaciones comerciales son entre una empresa y un usuario final.

Ej.: la venta de libros en www.amazon.com Las mismas actividades realizadas en B2B se llevan a cabo en este contexto.

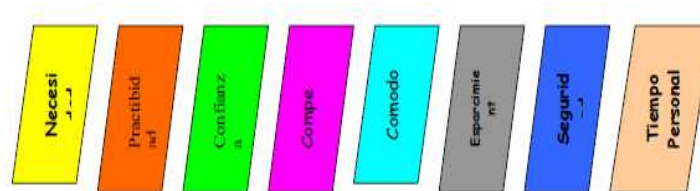
La principal característica del B2C es la posibilidad de crear una relación directa con el cliente sin la necesidad de intermediarios como distribuidores, mayoristas o detallistas.

E-Business

Después de la primera ola de Internet, la época experimental y el fracaso de las dot.com ha pasado y el e-Business se ha convertido en un negocio serio. El sector bancario Ecuatoriano sabe ahora que esto no es una carrera sino un maratón, donde la victoria a largo plazo será de aquellas compañías que inicien con los valores tradicionales de los sonados modelos de negocios, productos fuertes, servicios a cliente superior y una eficiente escala, la velocidad, la integración tecnológica, la confiabilidad absoluta y la flexibilidad que requiere el e-business global.

Hablar de e-Business es hablar tanto de una nueva forma de hacer negocios, como de una nueva cultura informática. Esta nueva cultura o nuevo proceso de hacer negocios es Utilizando la tecnología e Internet, integra múltiples aplicaciones cada vez más novedosas, con mejores herramientas y mayores beneficios en cuanto optimización a los Procesos y el tiempo mismo invertido en cada etapa fundamental de su negocio. En otra Palabras el e-Business se dirige al empresario que quiere hacer de su negocio una empresa que trabaje de la mano de la tecnología, incorporando medios electrónicos para Lograr mayores niveles de rentabilidad, así como también mayores beneficios a sus clientes/usuarios y facilitarle algunos procesos, propios de las operaciones comerciales.

En general se entiende por e-commerce (comercio electrónico) la compra y venta de productos a través de Internet, para la mayor parte de los negocios esta es una visión demasiado limitada y poco práctica. El siguiente esquema muestra el desarrollo que ha tenido el comercio desde sus inicios hasta hoy (e-business).



	Necesidad	Practicidad	Confianza	Competencia	Comodo	Esperanza	Seguridad	Tiempo Personal
Trueque	X							
Mercados	X	X						
Establecimientos	X	X	X					
Zonas y Calles Comerciales	X	X	X	X				
Autoservicios y departamentales	X	X	X	X	X			
Centros Comerciales	X	X	X	X	X	X		
INTERNET	X	X	X	X	X	X	X	X

El e-business se ha desarrollado a través de los años según las necesidades de cada persona o sociedad se dice que su motivación al desarrollo tiene como estructura la intención de crear nuevos canales de distribución, que el comercio electrónico tenga importancia en la nueva economía creando mercado para productos o servicios y así lograr posicionar a la empresa en el nuevo medio buscando el liderazgo.

Sector Bancario

Dentro del Sector Bancario Mexicano existen diversos tipos bancos, pueden ser comerciales o Institución de Crédito o de Banca Múltiple.

Banca Múltiple

Son empresas que a través de varios productos captan, es decir reciben el dinero del público (ahorradores e inversionistas) y lo colocan, lo prestan a las personas o empresas que lo necesitan y que cumplen con los requisitos para ser sujetos de crédito. También apoyados en los sistemas de pago ofrecen servicios como pagos (luz, teléfono, colegiaturas, pagos de servicios de bodas, etc.),

Phishing

Es un término informático que denomina un tipo de delito encuadrado dentro del ámbito de las estafas cibernéticas, y que se comete mediante el uso de un tipo de ingeniería social caracterizado por intentar adquirir información confidencial de forma fraudulenta (como puede ser una contraseña o información detallada sobre tarjetas de crédito u otra información bancaria). El estafador, conocido como phisher, se hace pasar por una persona o empresa de confianza en una aparente comunicación oficial electrónica, por lo común un correo electrónico, o algún sistema de mensajería instantánea o incluso utilizando también llamadas telefónicas

Internet

Internet es un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, garantizando que las redes físicas heterogéneas que la componen funcionen como una red lógica única, de alcance mundial

Dinero electrónico

(También conocido como e-money, efectivo electrónico, moneda electrónica, dinero digital, efectivo digital o moneda digital)

Se refiere a dinero que se intercambia sólo de forma electrónica. Típicamente, esto requiere la utilización de una red de ordenadores, la Internet y sistemas de valores digitalmente almacenados. Las transferencias electrónicas de fondos (EFT) y los depósitos directos son ejemplos de dinero electrónico

Firma digital

Una típica transacción con firma digital comienza con la determinación por parte del firmante del contenido del documento que desea firmar, luego un software crea una imagen digital o resumen del mensaje mediante la aplicación de una función denominada “hash function”, al resultado de la aplicación de esta función se la denomina “hash result” y consiste en un código único para el mensaje. De esta manera si el mensaje cambia o es modificado el hash result será diferente. Finalmente el software encripta el hash result con la firma digital mediante la aplicación de la clave privada. La verificación de la firma se realiza comparando un nuevo hash result del mensaje original utilizando la misma hash function usada en la creación de la firma digital. Finalmente con la clave pública surge un certificado de firmante.

METODOLOGIA

El trabajo se realizó de acuerdo a las encuestas realizadas a las personas fuera de un banco, donde medimos el nivel y el promedio de edad de las personas que usan internet para sus transacciones, cuánto tiempo emplean en el uso del internet, mediante que vías, desde que sitios accede, que es lo que más hacen en internet, para determinar si existe o no confianza, usabilidad y frecuencia y satisfacción en los medios virtuales.

De esta manera tenemos que el recurso utilizado (encuestas) indica que en la muestra de la población tomada un rango de persona de entre 18 y 35 años, de un nivel económico medio y alto son quienes realmente realizan sus operaciones vía internet, están satisfecho y esperan el crecimiento de estos canales ya que les facilitan la vida, ahorrando tiempo y distancias.

Existen factores muy importantes a tomar en cuenta en el desarrollo de la banca Ecuatoriana:

- El número de hogares que tienen conexión a internet
- La distribución por edades del número de usuarios de internet
- El grado de confianza de los usuarios en internet como medio adecuado para realizar transacciones.
- La accesibilidad de la red de oficinas bancarias, que esta dada en función de la localización y el tipo de población en la que residen los potenciales usuarios

Las características de la oferta de cada uno de los bancos que operan en internet, incluyendo condiciones exclusivas para usuarios de banca por internet.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el grado de uso que tiene el internet por parte del usuario natural en los servicios bancarios.

OBJETIVO ESPECIFICO

- ✓ Investigar uso del internet por parte de las persona naturales.
- ✓ Investigar el grado de satisfacción del usuario de los servicios bancarios a través del uso del internet.
- ✓ Comparación de los servicios de Internet con Chile y España

1. INVESTIGAR USO DEL INTERNET POR PARTE DE LAS PERSONA NATURALES.

En la actualidad 29 de cada 100 personas acceden a internet en el Ecuador según la última encuesta realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) avalada por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

Según datos del 2005 los usuarios de internet no éramos más del 3% y hasta el 4 de conectados.

El 2009 se hablaba de más del 12% de conectados según cifras de la Suptel.

En poco menos de 1 año se ha triplicado la penetración o sería importante decir cómo se realizaba el cálculo antes o si crecimos realmente tanto.

Internet Word Stats Ecuador aún tiene el dato de 16% de penetración y si se actualiza el dato a 29%, habríamos superado a Perú y Paraguay en la Región.

El acceso al sistema de pagos está restringido a las grandes entidades bancarias en varios países, ya sea por motivos regulatorios o por falta de dimensión de los demás tipos de entidades financieras.

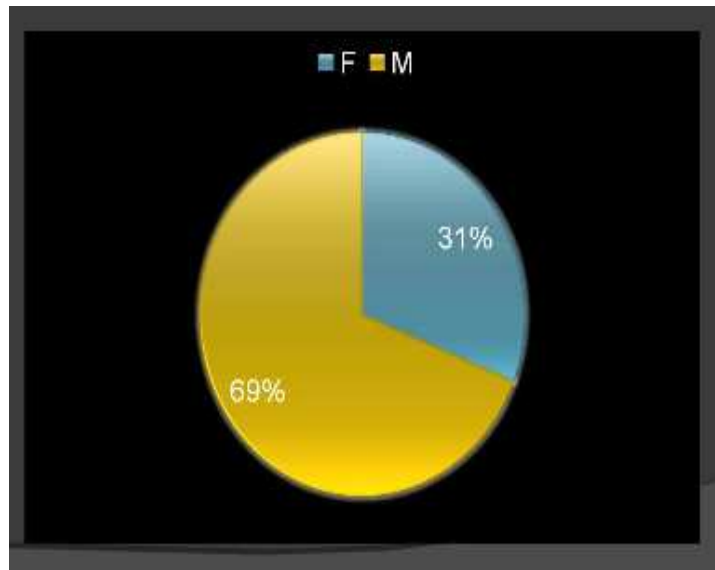
En la práctica, esto convierte a las pequeñas entidades en muy dependientes de las entidades de mayor tamaño para su interconexión con el sistema financiero, por lo que difícilmente aprovecharían todos los beneficios de emplear el celular para efectuar envíos de dinero o pagos. Ante esta circunstancia, algunas entidades pequeñas han optado por asociarse para desarrollar su propio swift transaccional.

Evidentemente las personas naturales son las que más transacciones vía internet o mediante canales electrónicos son cuenta ahorristas o tarjetahabientes jóvenes o extranjeros de nivel medio alto hacia arriba.



1.2 Según encuestas realizadas: Se Obtuvieron los siguientes Resultados:

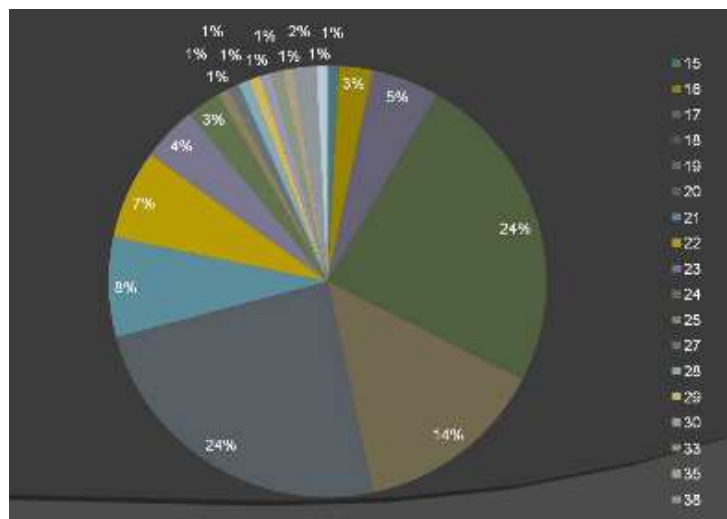
¿Cuál es su Sexo?



Conclusión:

Según los datos obtenidos la mayoría de ecuatorianos que usan internet son hombres.

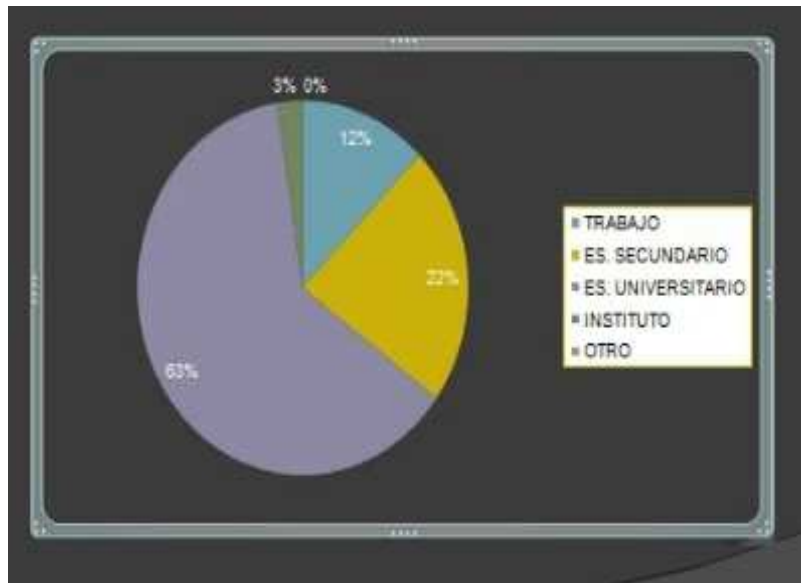
¿Cuál es su Edad?



Conclusión:

La edad de los Encuestados va entre 18 y 26 años.

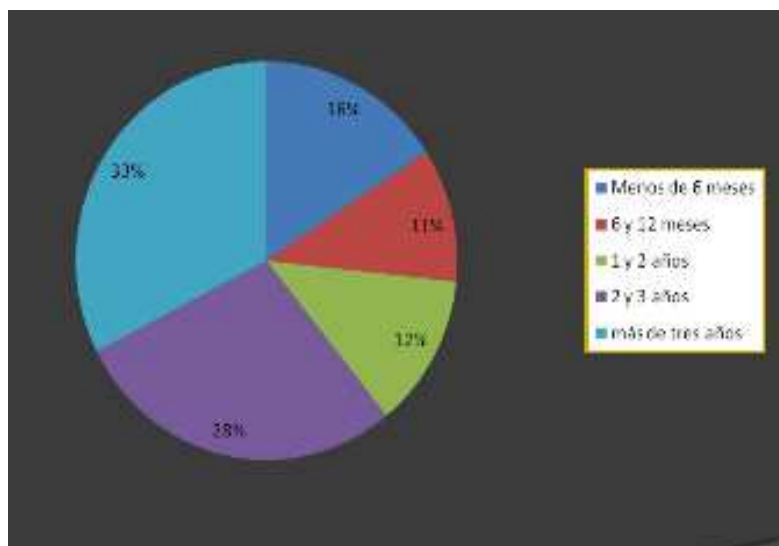
¿Cuál es su ocupación?



Conclusión:

La mayor parte de los Encuestados fueron Estudiantes universitarios.

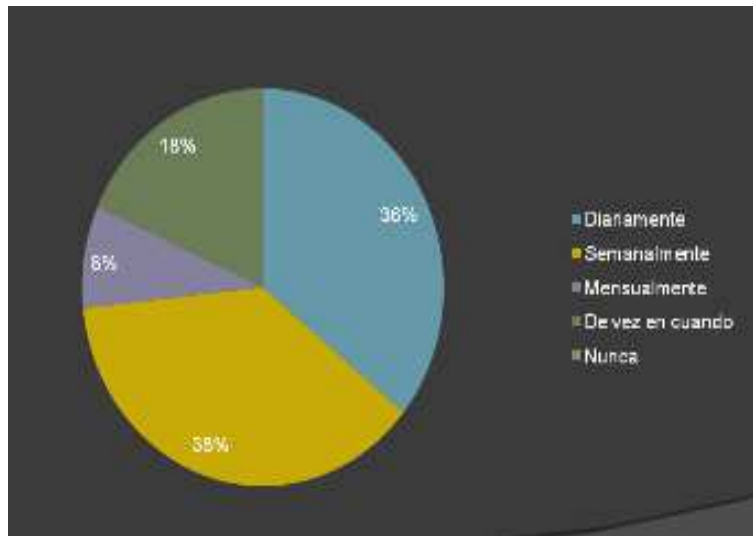
¿Cuánto tiempo tiene Ud. como usuario de internet?



Conclusión:

La mayoría de los usuarios llevan más de 3 años en internet.

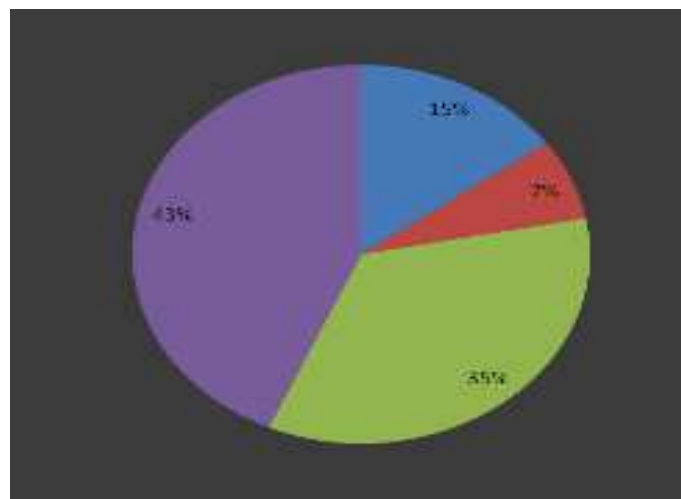
¿Cuál es la frecuencia con que Ud. utiliza internet?



Conclusión:

El uso del internet es de uso frecuente.

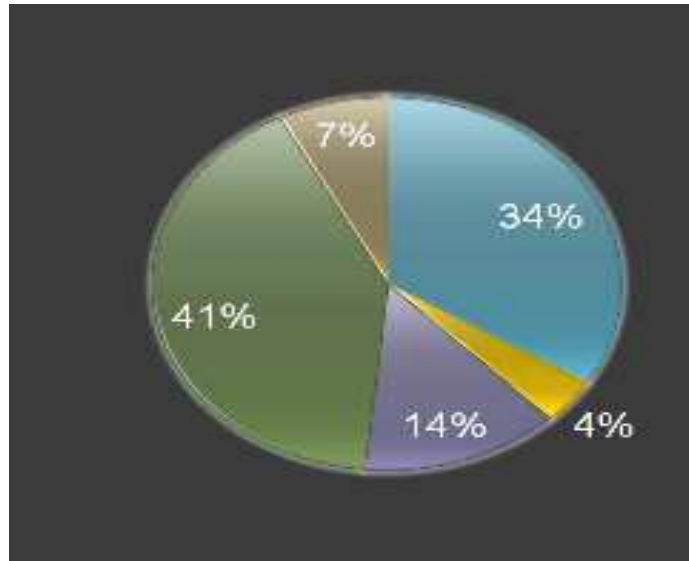
¿Desde qué sitio accede a internet?



Conclusión:

La mayoría de los encuestados accede vía Wiffi, wireless, o proveedores de sitios, o lugares públicos.

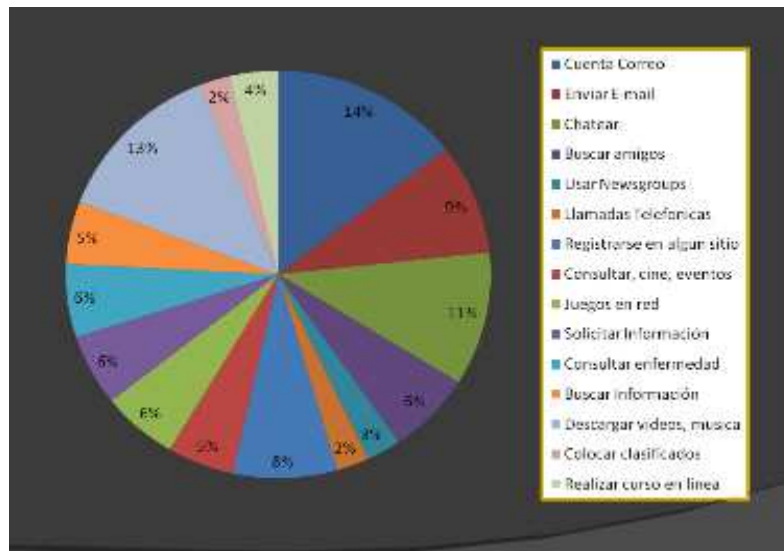
¿Cuáles son los servicios de internet que mas usa?



Conclusión:

La mayoría de los encuestados utiliza redes sociales, chats, y correo electrónico.

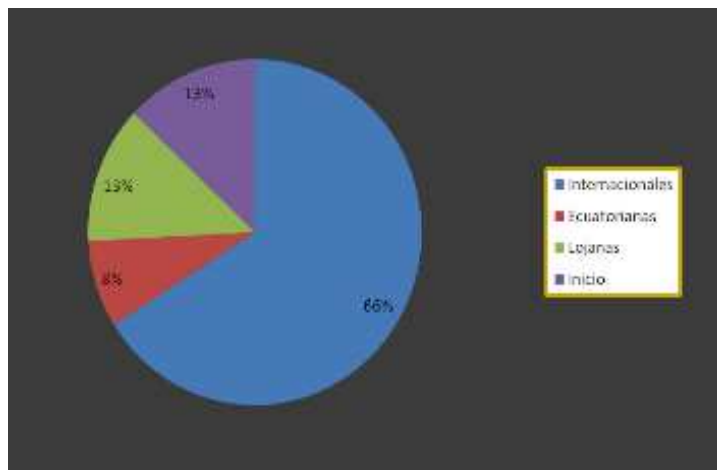
¿Cuál de las siguientes actividades realiza en internet?



Conclusión:

La mayoría de los encuestados utiliza internet para descargar música, videos, chatas, cuentas de correo entre otros.

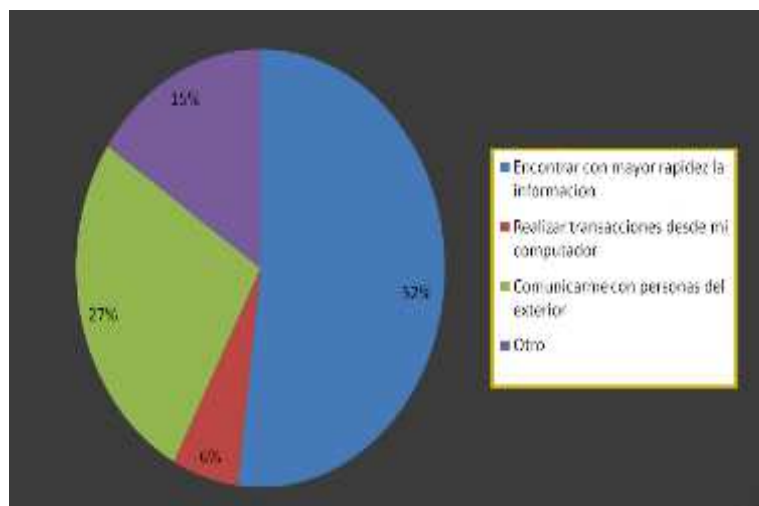
¿Cuáles son las páginas que Ud. mas visita con frecuencia?



Conclusión:

La mayoría de los encuestados visitan páginas internacionales, en contraste con las nacionales que son muy poco conocidas.

¿Qué beneficio le ha traído a Ud. la utilización del internet?



Conclusión:

El beneficio de encontrar con mayor rapidez información.

1.3. Tarifas de acceso a Internet en Ecuador

Los servicios de portadores, su oferta, y la entrada de la competencia al Cable Panamericano, ha traído consigo la disminución de los costos de acceso a Internet, tanto para los ISPs como para el usuario final, pese a ello los costos de acceso a Internet en Ecuador siguen siendo extremadamente altos.

La tarifa de Internet en Ecuador depende del tipo de tecnología empleada para el acceso y del nivel de ancho de la banda requerida , en caso de clientes corporativos, mientras que en el caso de usuarios que utilizan un tipo de acceso dial up la tarificación de servicio de Internet, se la realiza por el número de horas que el usuario contrate, que son determinadas en los denominados planes comercializados por los ISPs, estos valores que el cliente o usuario debe cancelar, son independientes del valor de la factura telefónica.

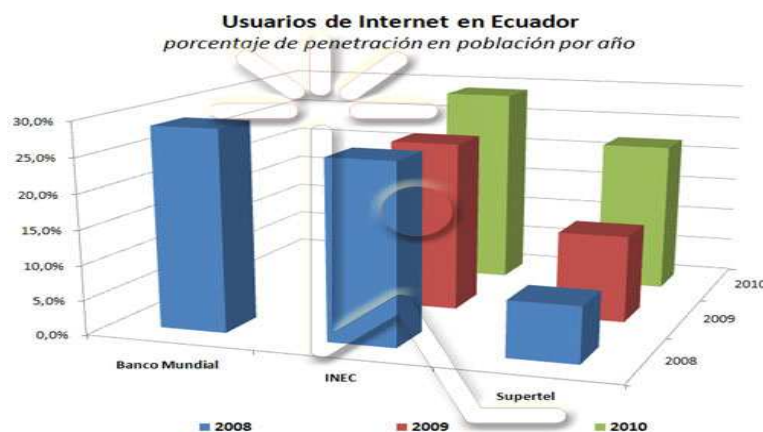
PROVEEDOR DE SERVICIOS DE INTERNET	TIPO DE CONEXIÓN	ANCHURA DE BANDA	TIEMPO	COSTO USD \$
SATNET	Dial Up Ilimitado		Mensual	25
SATNET	ADSL	128/256 Kbps	Mensual	125
SATNET	Cable Módem No Corporativo	256/256 Kbps	Mensual	125
ANDINANET	Dial Up Ilimitado		Mensual	18
ANDINANET	ADSL HOME	64/128 Kbps	Mensual	65

Tabla N° 4.1

1. 4. La Oportunidad Real De Internet En Ecuador

La herramienta de negocios más importante a nivel mundial. El medio publicitario hacia el cual se dirigirá el mayor esfuerzo inversor de las empresas es el internet.

Un medio incomparable para la creación de nuevos proyectos comerciales



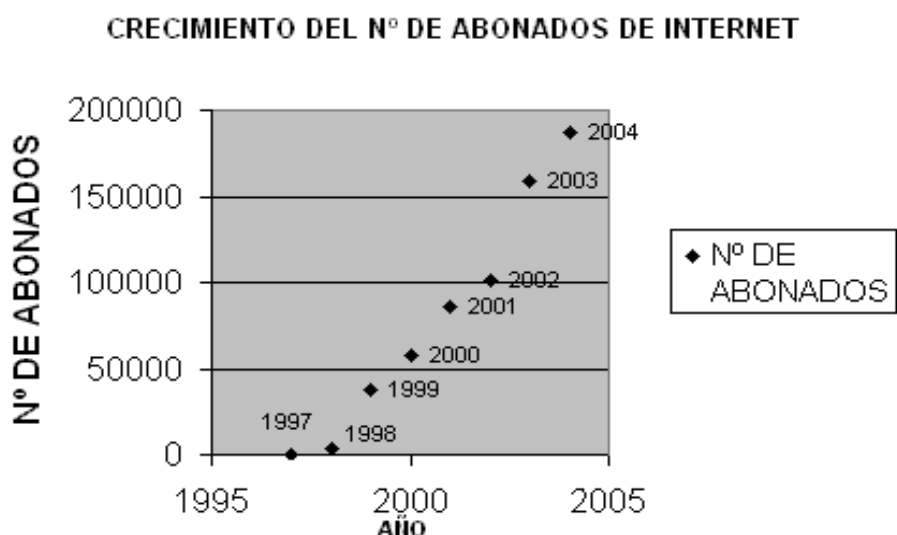
El Ecuador el uso de internet ha tenido un crecimiento sostenido, según lo indican las cifras publicadas por la Superintendencia de Telecomunicaciones desde el año 1996 en donde antes no se registraban datos de usuarios de Internet.

Desde ese año hasta el año 2004 se ha tenido un porcentaje de crecimiento del 4505,17% lo que indica que se ha generado una evolución de los servicios de valor agregado en Ecuador.

EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE VALOR AGREGADO EN ECUADOR					
Período diciembre 1996 a Octubre 2004					
Servicio	Unidad	1996	Nov. 2004	%Promedio Anual (Nov. 2004 -1996)	%Crecimiento (Nov. 2004- 1996)
Valor Agregado	Usuarios	0	187.154	90,96	4505,17

Fuente: Superintendencia de Telecomunicaciones

Pese al crecimiento demostrado en el uso de internet, existe un gran déficit en la provisión de servicios de Internet, las barreras principales que impiden el acceso, constituyen los aspectos económicos, tanto en la adquisición del hardware necesario para el acceso, como en los altos precios del servicio. La barrera más grande es la falta de preparación de la población para utilizar al Internet como herramienta en la actividad que realiza, ya sea trabajo, estudios, entre otros.

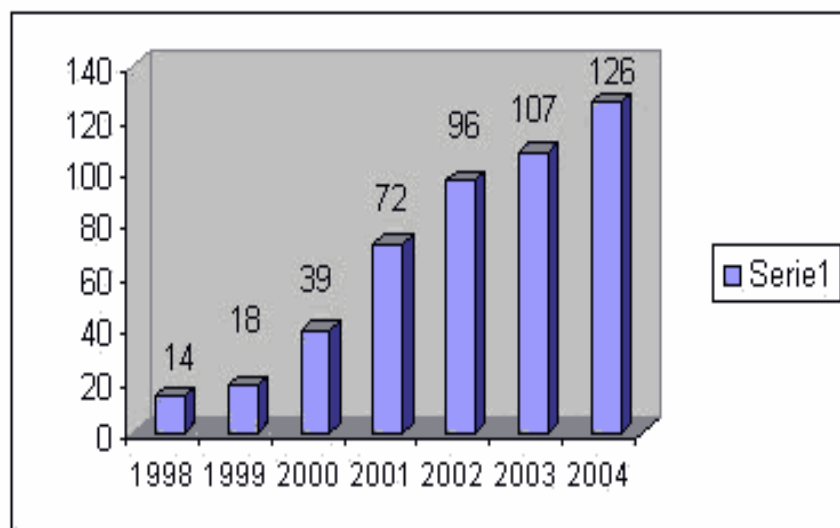


Crecimiento del N° de Abonados de Internet
Gráfico realizado con datos tomados de la SUPTEL

Actualmente en Ecuador existen 126 proveedoras de servicios de Internet ISP.

Datos a Septiembre del 2004

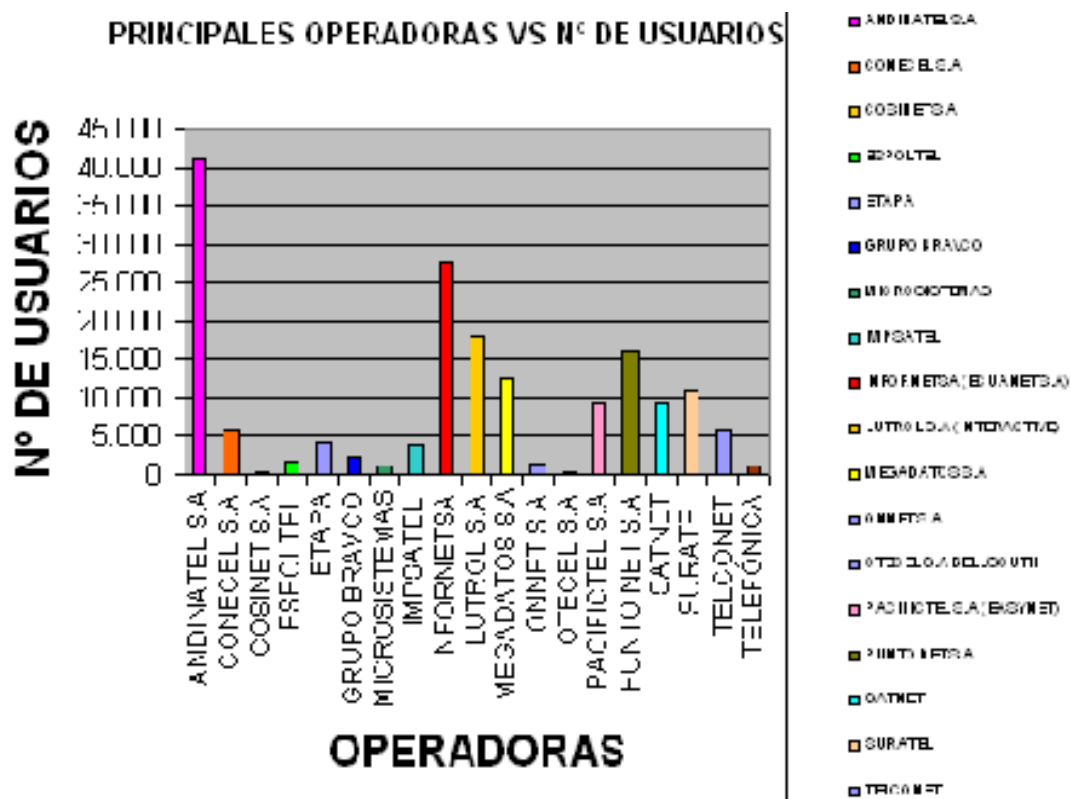
PROVEEDORES DE INTERNET EN EL ECUADOR	
AÑO	CANTIDAD
1998	14
99	18
2000	39
2001	72
2002	96
2003	107
2004 (Sep)	126



Crecimiento de ISPs

Fuente: Página WEB del Consejo Nacional de Telecomunicaciones

Los proveedores de servicios de Internet, dan cobertura a las principales ciudades del país, pero como se mencionó anteriormente las barreras para el acceso, principalmente el aspecto económico, impiden el acceso de la población a Internet. Por problemas como estos el gobierno da crédito para computadoras mediante el B.I.E.S.S y también promueve el uso de pizarras electrónicas en poblaciones de escasos recursos pero con gran potencial infantil para poder ser desarrollado y que de esta manera las nuevas generaciones que están forjándose este aptas para la era de la tecnología



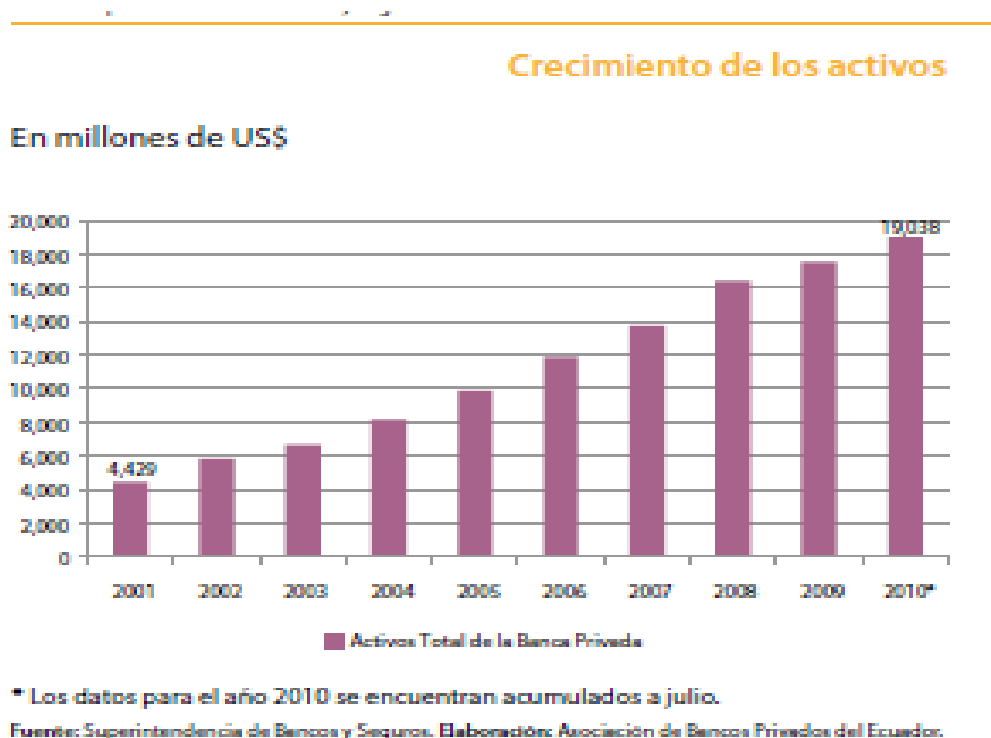
Principales Operadoras vs N° de usuarios
Gráfico realizado con datos tomados de la SUPTTEL

Como se puede observar en el gráfico anterior, los usuarios se encuentran concentrados en grandes cantidades en unas pocas operadoras, lo que impide un abaratamiento de los costos de acceso.

Dentro del sector residencial uno de los mayores problemas e inconvenientes que aquejan a los usuarios constituyen los costos de las tarifas telefónicas, imprescindible para el acceso a Internet para ciertos sectores sociales y urbano marginales. Dentro de este contexto, se ha desarrollado el proyecto de tarificación plana que busca coadyuvar en la búsqueda de la masificación de Internet. Con la adopción, implementación y ejecución de este proyecto se contribuirá de manera significativa al uso de Internet por parte de la población ecuatoriana.

1. 5. Operaciones En El Ecuador

En el Ecuador se pueden realizar vía internet casi todas las operaciones que pueden realizarse en una oficina real, excepto ingresar o retirar dinero metálico. Algunos bancos ya están trabajando en el diseño de alternativas, como el uso de tarjetas inteligentes que contarán con un microchip incorporado, para recargar fondos a través de dispositivos especiales en el computador, y que podrían reemplazar el uso de billetes de baja denominación a través de su aceptación en el comercio.



Cuadro de crecimiento de los activos del sector bancario

Fuente: superintendencia de bancos

La posición dominante del sistema financiero ecuatoriano es notoria, se ve el incremento que se ha venido dando desde el 2001 hasta el 2010, es excelente y los bancos Ecuatorianos gozan de bonanza.

La tecnología puede permitir a los bancos y sus clientes interactuar a la distancia de modo seguro a través de establecimientos minoristas locales ya existentes.

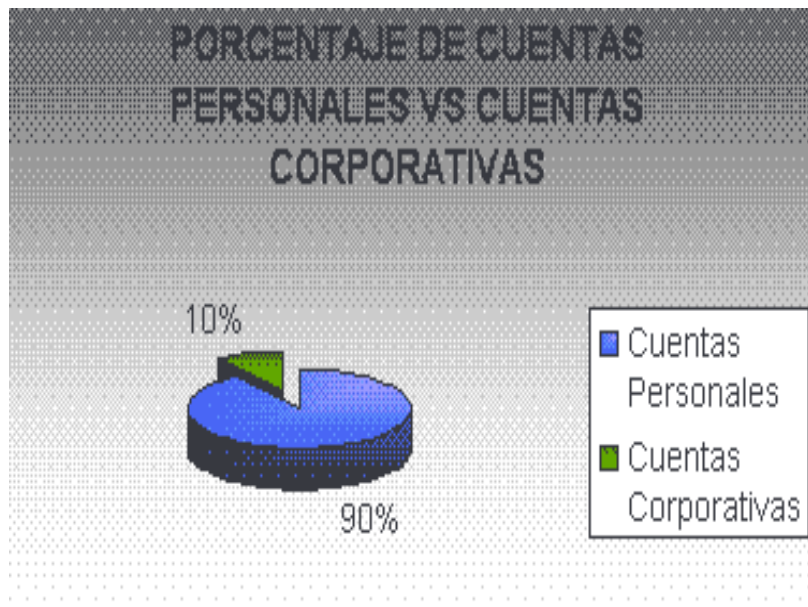
La tecnología puede permitir a los bancos y sus clientes interactuar a la distancia de modo seguro a través de establecimientos minoristas locales ya existentes. Los bancos pueden emitir tarjetas para sus clientes con mecanismos de seguridad basados en un número de identificación personal (PIN) o en controles biométricos, y equipar a la tienda local (el “agente bancario”) con un dispositivo de punto de venta (POS) controlado por el banco y conectado a éste a través de una línea telefónica o de tecnología inalámbrica o satelital. Los requisitos de infraestructura pueden reducirse aún más utilizando teléfonos móviles tanto a modo de “tarjetas virtuales” para los clientes

como de dispositivos de POS para la tienda. Cuando un cliente desea realizar un depósito en una tienda, con sólo pasar su tarjeta por el dispositivo, se pone en comunicación directa con el banco. El banco automáticamente extrae el monto equivalente de la cuenta del agente bancario a fin de solventar el Servicios bancarios a través de redes de establecimientos minoristas

1.6. Tipo De Transacciones Que Mas Realizan Los Usuarios Naturales De Servicios Bancarios Electrónicos

Las estadísticas de acceso a Internet, registran que el mayor número de abonados accede por medio de cuentas personales, tal como se puede apreciar en el cuadro presentado a continuación:

ESTADÍSTICAS DE ACCESO A LA INTERNET	
TIPO DE CUENTA	Nº DE CUENTAS
Cuentas Personales*	107.348
Cuentas Corporativas	11.455
*Número de Cuentas Dial Up registradas y reportadas a la SUPTEL	
Fuente: Superintendencia de Telecomunicaciones	



Pastel Cuentas Personales vs Cuentas Corporativas

Como podemos observar en el paste, la gran mayoría de transacciones se manejan por parte de cuentas de usuarios de personas naturales, mas no de cuentas corporativas, ellos

lo que realizan es acreditaciones a sus empleados es la transacción más fuerte de ellos que la canalizan a través de cuentas cash management o cuentas rol de pago.

Estimando que el número de usuarios personales de Internet es de 322044, considerando que cada cuenta personal tiene un promedio de 3 usuarios. La Superintendencia de Telecomunicaciones reporta 79806 usuarios corporativos hasta noviembre del 2004.

Adicionalmente se tiene una cantidad de usuarios de Internet que acceden por medio de cibercafés. En el país existen 1022 cibercafés registrados, pero se presume que existen aproximadamente 3000 cibercafés por lo que no se puede establecer de forma exacta el número de usuarios de Internet por medio de cibercafés.

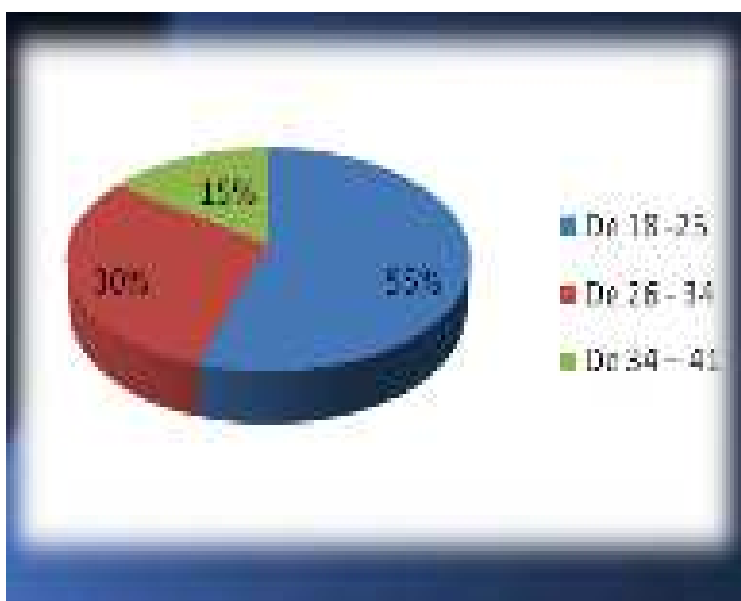
1.7. Encuesta Realizada A Usuarios De Bancos Ecuatorianos

La estrategia que utilizamos, es obtener datos e información a través de encuestas, las cuales se las realizo a usuarios de algunas entidades bancarias. Para esta encuesta se utilizo preguntas básicas sobre banca electrónica con el objetivo de analizar la trascendencia e impacto que tiene el internet en los usuarios.

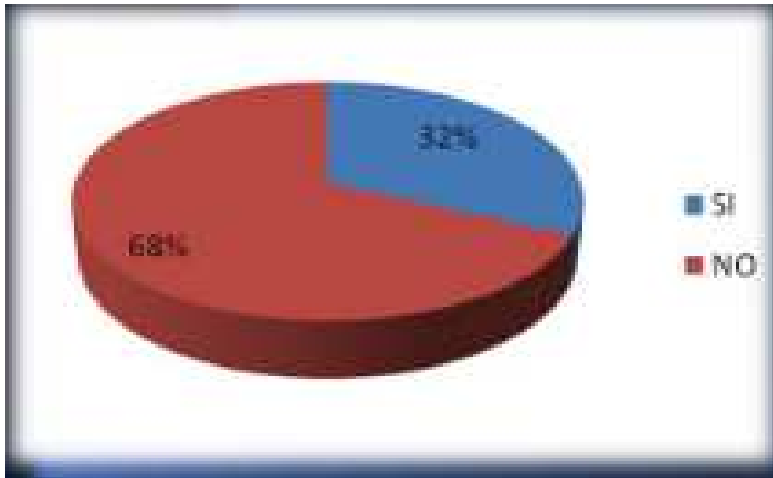
Datos Obtenidos.

¿Cuál es su Edad?

18-25	55
26-34	30
34-41	15



¿Utiliza los servicios de internet que ofrece su entidad bancaria?



Si 32

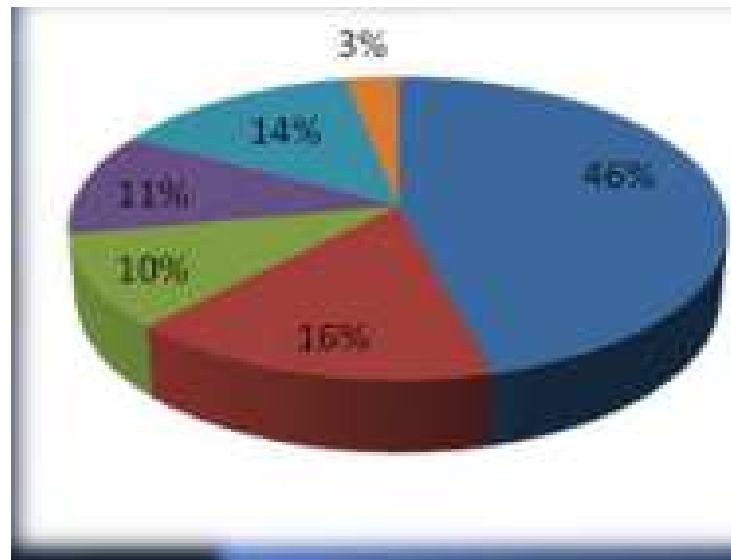
No 68

Seleccione las entidades bancarias en las cuales Ud. utiliza los servicios de banca electrónica.

Banco pichincha 46

Banco de Guayaquil 16

Etc.



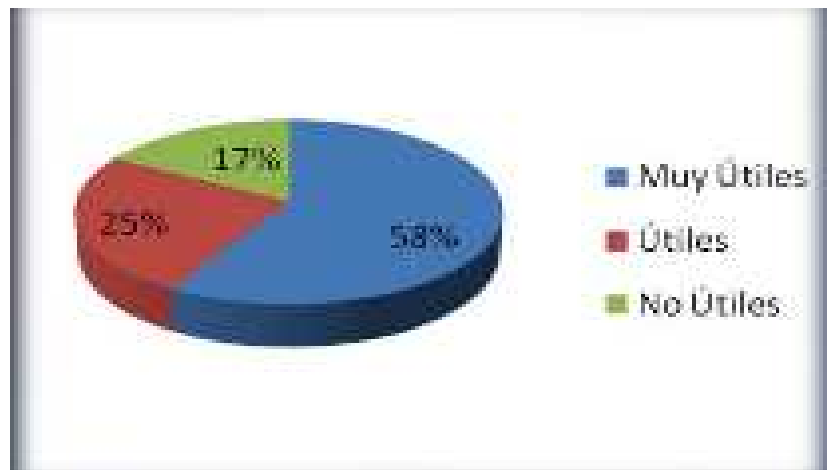
Seleccione los servicios de internet que ha utilizado Ud.



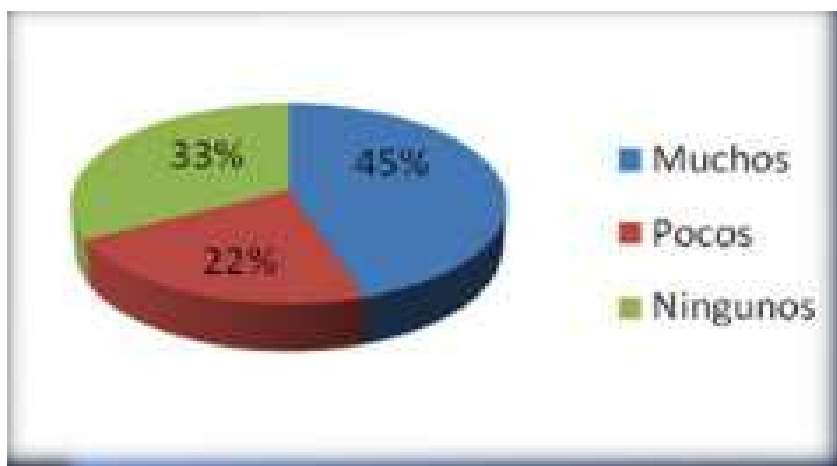
Consulta de saldos y últimos movimientos de cuenta	30
Aperturas de cuentas nuevas	05
Últimos movimientos de su tarjeta de crédito	20
Transferencias bancarias	05
Consulta de tasa de interés	10
Solicitud de chequeras	04
Reporte de robo/ Perdida de tarjetas	10
Otros servicios	06

Los servicios de banca por internet le resultaron:

Muy útiles	58
Útiles	25
No útiles	17



¿Considera Ud. que los servicios de banca por internet son:



Muchos: 45

Pocos: 22

Ninguno: 33

¿Cree Ud. que las transacciones por internet son:



Más seguras que las presenciales 46

Igual que las presenciales 33

Menos seguras 21

¿Por que preferiría realizar sus transacciones por internet?



Por ahorro de tiempo	41
Por seguridad	47
Otros	12

Las operaciones más frecuentes son:

- Aperturas de nuevas cuentas
- Consulta de saldo y último movimiento de cuenta
- Consulta de saldo y últimos movimientos de tarjeta de crédito
- Transferencias bancarias
- Consulta de tasas de interés
- Consulta de índices bursátiles
- Solicitud de chequeras
- Reporte de robo/extravió de tarjetas
- Pagos por transferencia electrónica
- Asesores y simuladores virtuales
- Suspensión de pago de cheques

En Ecuador los servicios de Banca online hasta el momento están representados por el Banco de Guayaquil, el Banco del Pacifico, Banco del Pichincha, banco del Austro, Banco Bolivariano y el Banco Internacional que son los bancos que permiten realizar transacciones online, luego encontramos al banco de Machala que únicamente tiene presencia en el internet para promocionar sus productos.

Entre los bancos que compiten en innovación proveyendo a sus clientes acceso a aplicaciones móviles para realizar consultas bancarias a través del móvil, podemos destacar al Banco Internacional, Banco del Pacifico y el Banco del Pichincha que cuenta con aplicaciones para BlackBerry, Iphone y Android.

Pero toda esta innovación se ve reducida a casi nada debido a la falta de promoción y educación en cuanto a seguridades y precauciones que los usuarios deben tomar antes de realizar cualquier transacción online.

El 18 de agosto del 2009 el blog cavaju.com informaba de un ataque de phishing destinado a clientes del Banco del Pichincha, ya en abril 25 del 2010 se informaba de un ataque de phishing muy elaborado destinado nuevamente al mismo banco.

Ya para el 30 de marzo del 2011 el Diario el Universo anunciaba que los fraudes informáticos a través del Phishing se habían incrementado de 119 a 1.308.

Dado esta serie de ataques el banco del Pichincha implementó un sistema biométrico que contempla seguridades adicionales mediante el uso de preguntas y figuras secretas, las cuales garantizan el acceso a la banca electrónica. Adicionalmente tiene un sistema de alertas en correo electrónico y mensajes SMS que le informan cuando existan.

1.8. Generalización Del Internet

Se ve alterada de forma sustancial la relación de poder hasta ahora dominante en las relaciones proveedor-cliente y con ella la relación de exclusividad.

El cliente es el que pasa a disponer de mayores opciones, de una capacidad de elección de productos y servicios en los que las ventajas de esa distribución común en que se asienta la distribución tradicional dejan de ser vinculantes.

Los clientes ahora pueden disponer con suficiente rapidez y con mayor transparencia de las ofertas relevantes y las herramientas necesarias para su inmediata comparación, gestionando sus recursos financieros y decidiendo entre distintas entidades en función del precio y otras condiciones básicas.

1.9. Difusión De La Banca Electrónica

Existen factores muy importantes a tomar en cuenta en el desarrollo de la banca Ecuatoriana:

- El número de hogares que tienen conexión a internet
- La distribución por edades del número de usuarios de internet
- El grado de confianza de los usuarios en internet como medio adecuado para realizar transacciones.
- La accesibilidad de la red de oficinas bancarias, que está dada en función de la localización y el tipo de población en la que residen los potenciales usuarios
- Las características de la oferta de cada uno de los bancos que operan en internet, incluyendo condiciones exclusivas para usuarios de banca por internet.

1.10. Servicios Mviles De Uso De Internet

Los principales bancos ecuatorianos ya emplean el celular como canal de distribución, pero no está enfocado como una palanca para acceder a segmentos no atendidos, sino como una apuesta de valor para sus clientes existentes. En este sentido, apenas se conoce HalCash, un servicio prestado por el Banco Guayaquil en colaboración con diversos bancos y cajas, que permite recibir remesas por medio de un mensaje al celular, con el que se puede retirar el importe en ATMs asociados. Además en el momento que Ud. está realizando alguna transacción sea de cualquier tipo al momento le llega a su teléfono celular un mensaje indicando el monto de su transferencia, o pago.

Ecuador ha experimentado entre 2007 y 2010 un crecimiento muy fuerte en el número de usuario de telefonía móvil. En los próximos años continuará creciendo el número de líneas en el país, pero no se mantendrá el ritmo anterior.

CONCLUSION:

- ✓ El 40 % de la población que son los jóvenes y medianamente jóvenes (entre 18 – 35 años) que tienen mayor confianza y dominio del internet. Un 10% de personas que van de entre los 36 años y los 50 años aun no lo manejan bien, mientras que la tercera edad, no quiere saber nada del internet.

2. INVESTIGAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS BANCARIOS A TRAVÉS DEL USO DEL INTERNET.

Los usuarios se encuentran satisfechos por la rapidez de los canales sin embargo aun existen algunos que siguen reacios a entrar a acceder a este tipo de servicios por miedo a estafas, por lo general eso se da con usuarios naturales de un promedio de 60 a 80 años, los cuales ni siquiera desean tener la tarjeta de debito, mientras la nueva generación se encuentra satisfecha y la primera pregunta que realizan al apertura una cuenta es... Puedo hacer transacciones por internet? Pues ahora es posible y los usuarios encuentran una ventaja competitiva en ello.

Con respecto al grado de satisfacción del usuario de los servicios bancarios tenemos que antes que nada los clientes evalúan el proceso tanto como el resultado del beneficio recibido.

Por ejemplo, en un banco, el tiempo de espera, la sonrisa y la actitud de los empleados son tan importantes, como la aprobación del préstamo (en lo que refiere a un banco tradicional) sin embargo en el uso de servicios bancarios a través del uso de internet lo que necesitamos es rapidez, seguridad de los canales y soporte de disponibilidad del canal en todo momento.

En Ecuador los usuarios si están satisfechos más que nada con el tema de las distancias, ya que hoy en día los horario de trabajo son tan inflexibles y muchos concuerdan con los horarios de los bancos, muchos se ven limitados a no poder ir físicamente al banco por eso nos resulta una herramienta de gran ayuda y de satisfacción.

En los migrantes también tenemos satisfacción ya que ellos pueden enviar su dinero de sus cuentas en el exterior a sus familiares en Ecuador o en Cualquier parte del mundo.

La implementación de mensajes de alerta para los usuarios genera una gran seguridad para los usuarios ya que al momento la mayoría de usuarios de internet en los servicios bancarios por parte de las personas naturales, tiene un celular, ya que Ecuador todas las clases sociales tiene celulares y esto en algunos genera novedad y es un servicio más que genera satisfacción en los clientes.



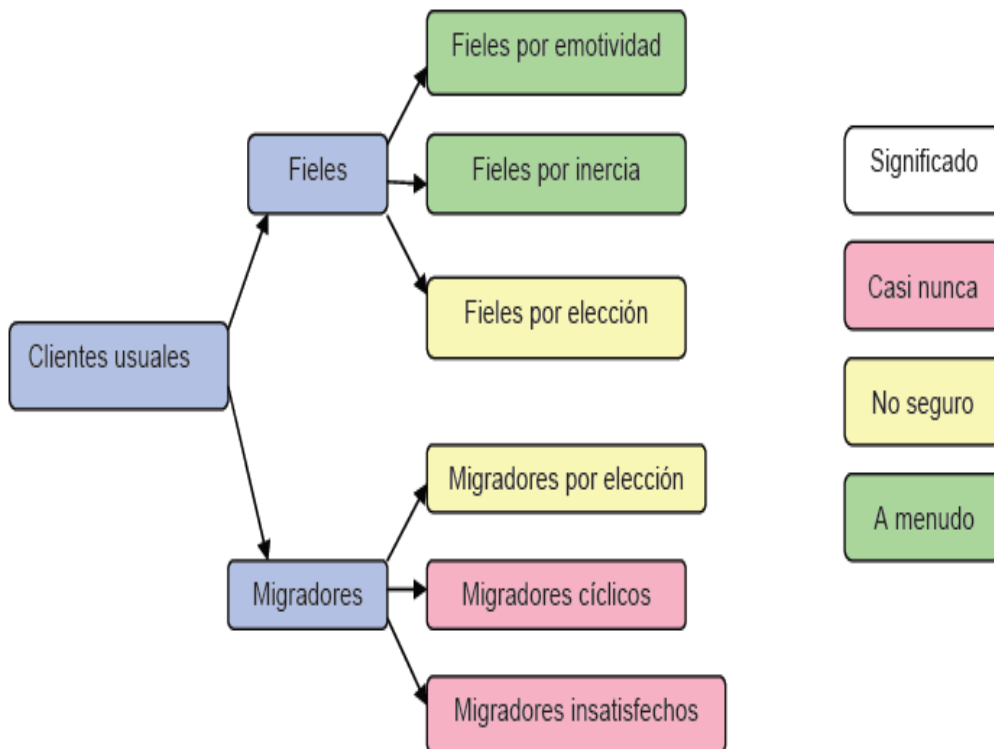
2.1. Idealización De Los Clientes

Los clientes ¿Captar o mantener? así diferencian en los tipos de estrategias que se debe usar y cómo enfocarlas. Se sabe que para captar nuevos clientes se debe invertir un 700% más que para retener a los que ya se tiene. Un cliente satisfecho lo comentará a 2 o 3 personas, un cliente insatisfecho, al menos lo hará con 12 o 13 personas.

La satisfacción del cliente se define como un inherente estado mental inestable, que se representa en el momento de haber encontrado lo que se necesita, sin embargo que un cliente esté satisfecho no significa que volverá.

Otra forma de segmentación de grupos de clientes que utilizan los bancos es por grupos etarios y profesionales, es decir, jóvenes, estudiantes, profesionales, familias y pensionados, entre otros.

Cada uno de estos grupos pertenece a un mercado objetivo, en el cual se analizan las necesidades de cada uno para poder desarrollar productos y servicios de acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas.



2.2. Servicios Optimizados

Se necesita una plataforma de última generación para poder dar soporte, seguridad, estabilidad y disponibilidad y así poder brindar mejor funcionalidad a través de un altísimo valor agregado para sus clientes.

2.3 Adaptabilidad Y Eficiencia

Capacidad de adaptación de la solución a necesidades puntuales de negocio del cliente es decir transacciones múltiples y transferencias realizadas en tiempo real.

2.4 Horario Continúo

Optimización en el manejo del tiempo y dinero de manera personalizada, teniendo acceso a toda la información de cuenta y tarjeta de crédito desde un solo lugar en la primera pantalla consolidada que tiene toda la funcionalidad operativa e informativa de los productos a los cuales uno puede acceder, de esta manera el usuario puede realizar sus transacciones las 24 horas del día y los 365 días del año sin importa festividad alguna desde cualquier lugar del planeta.

2.5 Factores Que Afectan Al Desarrollo De La Banca Online En Ecuador

Existen estudios sobre la difusión de la banca *online* que apuntan a que existen una serie de “conductores” e “inhibidores” que afectan a la expansión de los bancos de menor tamaño en este ámbito (Bradley y Stewart, 2003). Entre los factores que aumentan la difusión de la banca por Internet o conductores se encontrarían:

- a) la disponibilidad de tecnología (como se ha visto anteriormente)
- b) la posible reducción de costes que se obtendría
- c) la habilidad de tratar y negociar con los consumidores en estos medios
- d) la presión de las fuerzas competitivas.
- e) una elevada demanda por parte de los consumidores de este tipo de productos.

Por otro lado, los factores inhibidores de la banca online serían:

- a) La rapidez de los cambios tecnológicos
- b) la falta de una cultura de innovación en el banco.
- c) Unos niveles bajos de demanda de este tipo de servicios por parte de los consumidores.
- d) La disponibilidad de ordenadores.
- e) la eficacia de las conexiones a Internet
- f) la existencia de otras vías de distribución como la telefonía móvil, entre otros.

No obstante, más allá de la disponibilidad de la tecnología, ésta debe ofrecer claros beneficios tanto a las entidades financieras como a los usuarios para que sea adoptada y utilizada con éxito.

La implantación y propulsión del e-banking le otorgan varios beneficios a las entidades financieras.

El más importante, es la reducción de costes y la facilidad para captar nuevos clientes, más informados y posiblemente con capitales más altos, y para fidelizar a los ya existentes.

Los beneficios para los usuarios son

- a) la inmediatez en el servicio y la disponibilidad del mismo las 24 horas del día, todos los días del año, sin tener que desplazarse al lugar físico de la entidad y obteniendo una respuesta inmediata a transacciones complejas, lo que también supone una reducción de gastos
- b) el ahorro en costes por comisiones y posibilidad de obtener depósitos con más rentabilidad.

Pero para que el usuario o cliente perciba esas ventajas, es necesario que el banco ofrezca imagen y confianza, ya que son los beneficios intangibles o psicológicos más apreciados por los consumidores de servicios bancarios

Considerando todo lo anterior, el grado de difusión y el uso de la banca online se mide a través del número de usuarios, como sucede con el resto de actividades comerciales que se desarrollan en Internet, a pesar de que sólo representa los patrones de búsqueda y navegación de los internautas y no la demanda potencial de usuarios.

De este modo, el número de usuarios de la banca electrónica está condicionado por una serie de factores externos de índole sociológica, demográfica y cultural como son:

- 1) el número total de hogares que disponen de conexión a Internet
- 2) la distribución por edades del número de usuarios de Internet en los hogares
- 3) la actitud de confianza/desconfianza de los usuarios de Internet en relación a las posibilidades comerciales y transaccionales que este medio ofrece
- 4) la accesibilidad de la propia red de oficinas comerciales (en función de la localización y el tipo de población)
- 5) las características de las ofertas de cada uno de los bancos en Internet

2.6 Ventajas E Inconvenientes De La Banca Online Frente A La Tradicional.

La introducción de las tecnologías de información y comunicación en el sector bancario ha hecho que surjan una serie de ventajas competitivas.

- 1) el aumento de la competencia en los mercados bancarios.

- 2) la aparición de nuevas posibilidades de expansión hacia otros mercados.
- 3) un ahorro en costes al poder variarse la estructura de producción.
- 4) la mejora en la gestión de datos.
- 5) diseño de nuevos productos y control de riesgos.
- 6) introducción de un nuevo sistema de distribución de productos.

Las consecuencias de estos efectos son:

- a) La importante disminución del valor estratégico de la red de sucursales bancarias y, en consecuencia, el problema de exceso de capacidad en las entidades.
- b) Que no se consiga ampliar la base de clientes, sino que se desplacen de los bancos tradicionales hacia las nuevas entidades a través de Internet, con unos márgenes más reducidos.

Por tanto, aparecen una serie de riesgos, identificados por clasificados como:

Los riesgos estratégicos y de negocio a los que se enfrenta este sector se refieren, como su propio nombre indica, a las decisiones que van a tomar las entidades bancarias y que afectaran a la futura rentabilidad de las mismas.

Los riesgos operativos se describen como la exposición de las entidades a que se produzcan fallos en el funcionamiento de la tecnología, su uso fraudulento por parte de terceras personas o empleados, y un posible fallo en los sistemas externos necesarios para utilizar los medios que se ponen a disposición de los usuarios.

Respecto a los riesgos de reputación, están íntimamente ligados a los dos anteriores. En banca, la reputación de la marca es fundamental a la hora de que los clientes se decidan por el producto de una entidad financiera u otra, por lo que cualquier fallo operativo o en la estrategia puede poner en duda la fiabilidad o seguridad de las transacciones, pudiendo producirse

- a) La fuga de clientes a otras entidades competidoras, que serán difíciles de recuperar en un entorno tan competitivo como el bancario.
- b) La pérdida de clientes potenciales por las malas experiencias que puedan ser comentadas por clientes "insatisfechos".

Además, un mal uso de la banca online puede empujar a los usuarios a través de pantallas sucesivas hacia la contratación de servicios y productos en condiciones desfavorables, aceptadas irreflexivamente por el usuario, bien por ignorancia, bien llevados por la inercia generada por el hábil diseño de las páginas; que perjudica la imagen de la entidad.

Al final, los riesgos legales se relacionan con:

- a) La probabilidad de tener que afrontar demandas por parte de la clientela que haya sufrido cualquier tipo de fraude o uso indebido de su información.

- b) El incumplimiento de la legislación vigente en determinados países por no conocer adecuadamente la normativa del mismo. Por todos estos riesgos, a pesar de que la banca online incrementa la eficacia y la competitividad de las entidades bancarias, se deben de aumentar los esfuerzos para conseguir reducir costes y/o incrementar la productividad para hacer frente a la creciente competencia en el ámbito tradicional.

Según todo lo visto, los cambios tecnológicos en la comunicación han posibilitado el desarrollo del uso de Internet en las transacciones financieras según (Núñez y Lisboa, 2001).

Consecuentemente, los consumidores de servicios bancarios están incrementando el uso de Internet, aún cuando no lo han adoptado todavía de forma masiva para sus transacciones financieras según (Bernal, 2002), debido fundamentalmente a la desconfianza (Rexha *et al.*, 2003), a la atención impersonal (Márquez, 2000) y a la inseguridad que caracteriza este sistema de transacción comercial (Sathye, 1999), en muchos casos como consecuencia del desconocimiento del sistema.

Además la dificultad que para los clientes supone que cada portal o pagina web de las diferentes entidades varíe entre sí, por lo que, en base al perfil de cada organización y a las necesidades de cada usuario, el conocimiento requerido para utilizar la banca *online* cambia en cada caso.

2.7. La Competencia Entre Los Banco Que Ofrecen Servicios Bancarios Básicos Por Parte De Las Personas Naturales.

La competencia es realmente agresiva, todos tratan de evolucionar al mismo tiempo y de acuerdo a la exigencia de los países vanguardista en el tema.

Es así que aquí en Ecuador todos los bancos tale como:

- Asociación de Bancos Privados del Ecuador
- Banco Amazonas
- Banco Bolivariano
- Banco Central del Ecuador
- Banco Centro Mundo
- Banco Continental
- Banco de Guayaquil
- Banco de Guayaquil
- Banco de Loja
- Banco de Machala
- Banco de Machala S.A.
- Banco del Austro
- Banco del Estado
- Banco del Pacífico
- Banco DELBANK
- Banco General Rumiñahui

- Banco Internacional
- Banco MM Jaramillo Arteaga
- Banco Mundial Ecuador
- Banco ProCredit Ecuador
- Banco Territorial
- Banco Universal Unibanco
- Banred
- Grupo Financiero Producción - Produbanco
- Lloyds Tsb Bank
- Mutualista Benalcázar
- Mutualista Pichincha
- Pacific National Bank

Todos al menos manejan consultas de movimientos bancarios a través de la página Web de cada uno de los bancos.

Así tenemos a los dos bancos más desarrollados en este tema, banco del pichincha y Banco Guayaquil, ya que son más grandes y cuentan con una infraestructura mas grandes que los otros, aquí presentamos las páginas de acceso.

Página de acceso del Banco del Pichincha



Se recomienda usar Firefox, Safari o Internet Explorer 7.0 o superior.


Página de Acceso del Banco Guayaquil.

BANCO DE GUAYAQUIL
MULTIBANCO

Acceso a la Banca Virtual del Banco de Guayaquil

Estimado Cliente, si no ha realizado LA AUTENTICACION DE USUARIO, por favor ingrese como usuario su Cédula de Identidad o Pasaporte.

Usuario:



[¿Olvidó su usuario?](#)

Consejos de seguridad

- Banco de Guayaquil NO solicita el ingreso de contraseñas por ningún medio electrónico ya sea correo electrónico, chats o teléfono celular.
- Por regla no tome en cuenta ninguna solicitud de contraseñas o tarjetas Bancontrol que provenga otros medios electrónicos.
- Asegúrese de verificar siempre en su navegador nuestra dirección de página web es <http://www.bancoquayaquil.com>
- Para más consejos de seguridad revise nuestra página web <http://www.bancoquayaquil.com/seguridad/>

**Nota: Para el correcto funcionamiento de este servicio, se recomienda utilizar:
Internet Explorer 6.0, Firefox 2.0, Google Chrome 2.0, Opera 9.0 o superiores.**

CONCLUSION:

- ✓ Los usuarios naturales que acceden a los servicios bancarios mediante internet si se encuentran satisfechos, basándonos en el rango del 40% que si lo utilizan, ya que tienen la comodidad de acceder desde cualquier lugar y en cualquier momento y esto les genera comodidad y satisfacción de no tener que estar sujetos a horarios, filas interminables y tráfico para llegar al lugar. Los bancos que más soporte tienen y más aceptación son los más grandes porque brindan mayor comodidad y están en otras partes del mundo debido a eso tienen más acceso a otro tipo de personas naturales, a pesar que todos los usuarios de bancos pueden esto ya es cuestión de aceptabilidad y marketing.

3. COMPARACIÓN DE LOS SERVICIOS BANCARIOS DE INTERNET DE CHILE Y ESPAÑA CON ECUADOR

Como en Ecuador no contamos aun con una estadística real de lo que son las transacciones de servicios bancarios, el trabajo hará referencia a los servicios bancarios de internet de Chile y España, así mismo sobre la información que tenemos del los servicios bancarios a través del internet del banco que tenemos en referencia (Produbanco)

3.1 Servicios Bancarios De Internet En Chile



El cliente del banco puede utilizar una computadora y un modem telefónico (si es conexión conmutada) para acceder a sus cuentas desde cualquier sitio. Este servicio funciona las 24 horas, todos los días de la semana. La confirmación de las transacciones se realiza con gran rapidez. El tiempo de procesamiento es similar al empleado por un cajero automático.

Se proporciona el servicio de dos formas. Unos requieren que el cliente tenga programas especializados en sus PC's; otros, montados sobre Internet, hacen posible al cliente acceder a la red y utilizar el software del banco. Según James Verbrugge1, el sistema online (que enlaza directamente cada computadora personal con las del banco) ha pasado a ser la banca Internet. Cada banco abre en un portal (site) su sucursal en Internet.

Los sistemas que dependen del propio cliente, o sea, los que se basan en el programa de computación que éste posea, por lo general emplean un software especializado en el manejo de finanzas personales. Los programas de este tipo más conocidos son Quicken, de Intuit, Managing Your Money, de MECA, y Money, de Microsoft.

Típicamente, estos programas hacen posible que gran parte de las operaciones puedan realizarse en la computadora antes de establecer el enlace con el banco. Estos sistemas tienen la ventaja de facilitar a sus usuarios la integración de toda la información bancaria con otros datos financieros personales mediante el uso de un solo programa.

Los sistemas que dependen de los recursos en poder del cliente funcionan bien cuando éste se encuentra familiarizado con el empleo de programas de computación. Sin embargo, cuando se cambia de banco es posible que haya que cambiar también de software, y aceptar los inconvenientes que ello pueda

Unos cuantos bancos han desarrollado programas propios para operaciones de banca electrónica. Otros permiten elegir entre los viejos sistemas de conexión online o Internet. Sin embargo, es lógico pensar que esto sea sólo provisional hasta que todas las operaciones electrónicas se hagan a través de Internet.

Según, David Smith, director de acceso del Citibank, uno de los primeros bancos en ofrecer las dos variantes de manera simultánea, considera que el viejo sistema puede quedar eliminado a un año vista a medida que los clientes vayan sumándose a Internet.

Los sistemas de banca electrónica basados en Internet permiten al usuario acceder a la red mundial y utilizar allí el software del mismo banco, o en su defecto el que emplea el proveedor del servicio de Internet.



La SBIF publica información de la evolución de los medios de pago en Chile, donde encontramos información relativa a E-Banking, cajeros automáticos, tarjetas de crédito, tarjetas de débito y cuentas corrientes. Al ver los números vemos un crecimiento de los medios de pago electrónicos, pero buscando algunas relaciones veremos si se reflejan algunas tendencias en estos números y que hipótesis podríamos plantear. A continuación los dejamos con este análisis realizado por ebanking.cl para sus lectores. Los invitamos a comentar esta noticia y enriquecer el contenido con sus opiniones y experiencias.

La cantidad de clientes que se conecta a los sitios web de bancos en Chile viene creciendo de forma exponencial en los últimos años, subiendo un 37% el último año y un 26% el año anterior (vs. tasas de un 20% promedio en los años anteriores). Este crecimiento es mucho mayor que el de número de cuentas corrientes del sistema, el cual apenas ha crecido a tasas de un 6% en los últimos 3 años. Dentro de los bancos que más han crecido destacan el Banco Estado, el BCI y el Banco Falabella, donde sólo el Banco Estado aporta con más de 320 mil clientes nuevos, probablemente debido al éxito de la cuenta rut.

¿Qué pasa con las transacciones?,

De igual manera han crecido pero no al ritmo de los clientes conectados (crecimiento promedio de un 16% los últimos dos años). Creemos aquí que los nuevos clientes que se han ido sumando no son necesariamente usuarios intensivos de ebanking. Hay que mirar con detalle este segmento de clientes porque deben tener otro tipo de necesidades que quizás los bancos no estén solucionando con los productos y servicios actuales.

3.2. Cuantos Clientes Con Cuenta Corriente Se Conectan Al Sistema.

Este índice paso de un 20% en el 2000 a un 82% el 2008, lo curioso pasa el 2009 y 2010 cuando se supera el 100% de penetración, llegando a un 127% en el 2010.

¿Por qué ocurre esto?,

Se apunta principalmente a que los bancos están abriendo sus portales a clientes mono producto (tenedores de un crédito de consumo, inversiones o tarjeta de crédito por ejemplo) y clientes con cuenta vista. Esto les permite atender a estos clientes con una estructura de costos más baja, apuntando al auto atención para que así estos clientes que tienen un bajo cruce de productos y menores oportunidades de concretar la venta de un nuevo producto sean rentables.

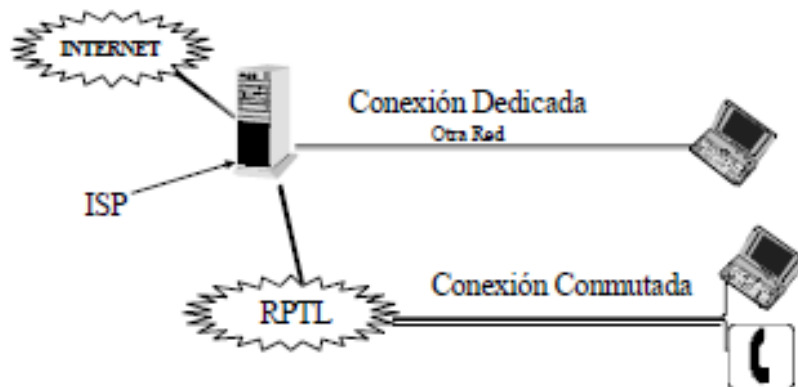
¿Qué ocurre con los ATM?,

ATM sigue creciendo, sin embargo el crecimiento es de un 8% en los últimos 2 años, bajo comparado con el crecimiento del ebanking.

Es interesante ver el número de tarjetas por ATM y el número de transacciones por ATM. Podemos ver que cada ATM está atendiendo a un mayor número de clientes mientras que cada ATM está realizando menos a 2004, el cual todavía no se puede volver a alcanzar, a pesar de haber crecido en los últimos dos años. Esto se da ya que en los últimos años hemos visto una mayor bancarización con productos como la cuenta rut y un aumento del pago con redcompra en los comercios y el uso de la tarjeta bip para el transporte público, junto a iniciativas de banca móvil por la mayoría de los bancos. Esto ha llevado a que los clientes necesiten andar con menos efectivo, por lo que acuden menos a los cajeros automáticos. Así un ATM puede atender a un mayor número de clientes. Lo más interesantes de esta tendencia es que si el uso del "dinero virtual" continúa incrementándose por sobre el uso del "dinero físico" y si sigue en aumento la bancarización de la población, los ATM serán cada vez menos necesarios, ¿podrían llegar a desaparecer? no lo creemos por el momento ya que reemplazar totalmente el dinero físico aún parece algo muy lejano. Pero sí veremos una menor densidad de ATM por KM2 en el futuro, y posiblemente equipos más pequeños, con capacidad para menos billetes ya que ante una menor utilización, los bajos buscarán equipos más baratos para que el nivel transaccional les permite operar de forma rentable.. Otra mirada interesante es lo que ocurre al ver el número de cheques presentados en la industria. Este número disminuye, alcanzando una disminución de un 8% en los últimos dos años. En algunos países ya se habla de la desaparición del cheque, y en Chile es una discusión que pronto empezaremos a tener: pasamos de procesar más de 300 millones de cheques en el año 2000, a probablemente menos de 200 millones este año. Si esta tendencia continúa, lo más probable es que para el 2030 se procesen menos de 20 millones de cheques, pero lo más seguro es que la disminución se acentúe en los próximos años y que el volumen de cheques sea tan bajo antes del 2020 que los bancos apunten a su eliminación como medio de pago establecido o su reemplazo por un método similar que sólo funcione en forma virtual.

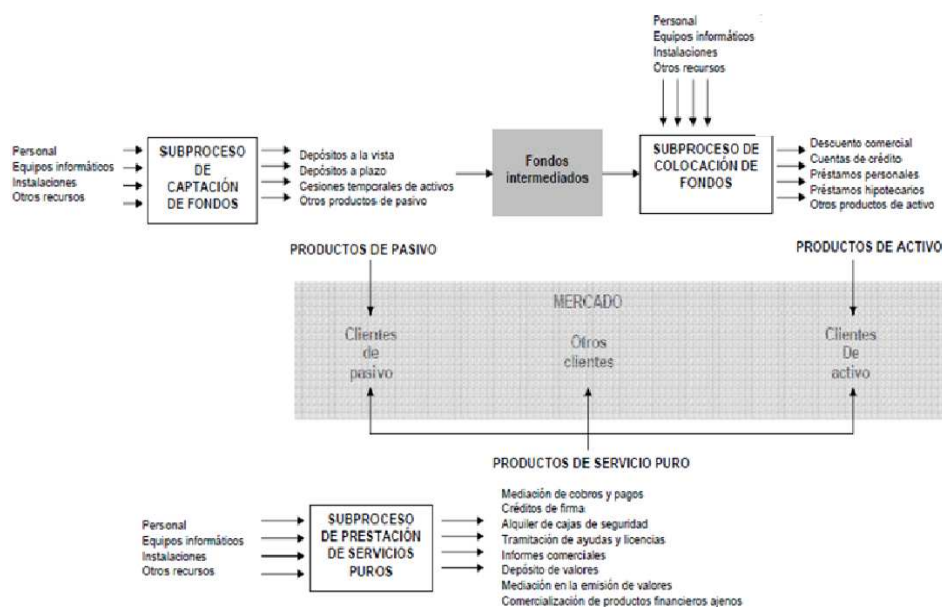
3.3. Servicios Disponibles Y Tipos De Enlaces

Modalidades de conexión a Internet



SERVICIOS DISPONIBLES Y TIPOS DE ENLACE	
Servicios Disponibles	
Básicos (los que la mayoría de los bancos ofrecen)	<ul style="list-style-type: none"> Estado de cuentas Transferencia de fondos entre cuentas Pago electrónico de facturas
Avanzados (ofrecidos sólo por algunos bancos)	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de préstamos Acceso a información sobre cuentas Compra-venta de acciones o fondos mutuos Visualización de imágenes de los cheques y comprobantes de depósitos
Tipos de Enlace Electrónico	
Cliente-banco	Cliente-Internet-banco
<ul style="list-style-type: none"> El cliente utiliza su computadora con un software de finanzas personales y accede directamente al banco valiéndose de modem y línea telefónica. 	<ul style="list-style-type: none"> El cliente emplea cualquier computadora para acceder a Internet y luego al banco mediante un modem
Ventajas	Ventajas
<ul style="list-style-type: none"> Permite hacer el trabajo antes de establecer la conexión con el banco, lo que reduce costos Integra la información bancaria con la de otras operaciones personales para un manejo más completo de las finanzas. 	<ul style="list-style-type: none"> Fácil de usar Acceso desde cualquier sitio Generalmente más barato
Desventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> Si se cambia de banco se necesita adquirir un software diferente y suministrar nuevamente todos los datos al sistema. 	<ul style="list-style-type: none"> Menos versátil Menor diversidad de operaciones

3.4. Proceso De Producción De Servicios Financieros.



3.5. Servicios Bancarios De Internet En España



Investigamos el estudio del entorno competitivo de la banca online en España, y su evolución durante el período 2001-2005. Del estudio se desprende que Internet ha acelerado la desintermediación financiera del sector bancario y ha incrementado su intermediación por servicios, si bien, las entidades tradicionales seguirán dominando el sector. Además, el perfil sociodemográfico del usuario de banca electrónica difiere significativamente del perfil medio de la población. También, el hecho de que los bancos online en España sean filiales de bancos tradicionales cuestiona que Internet haya reducido las barreras de entrada al sector. Por último, si a esto le unimos la paulatina ampliación de las redes de oficinas de banca online, es previsible una convergencia con la banca tradicional.

La creciente penetración de Internet en todos los ámbitos de la economía española está empezando a modificar la estructura de algunos sectores económicos. Es previsible que la expansión de Internet tenga un mayor impacto en aquellos sectores cuya actividad económica sea más intensiva en información.

En este sentido, el sector bancario es uno de los sectores que mayores transformaciones está experimentando como consecuencia del advenimiento del nuevo canal de distribución Internet. De hecho, se puede afirmar que Internet ha tenido un impacto directo sobre dos aspectos relevantes del sector bancario. En primer lugar, la relación entre proveedores y demandantes de servicios bancarios ya está siendo modificada por la creciente facilidad de los segundos para acceder a la información. Ello supone una menor fidelidad del cliente que, gracias a Internet,

En general, cuando se habla de “banca electrónica” se hace referencia tanto a aquellas entidades tradicionales que utilizan las nuevas tecnologías para la prestación de servicios bancarios y financieros como un canal más, complementario a los ya

habituales (bancos tradicionales y cajas de ahorros por Internet), como a aquellas entidades que operan principalmente por canales no presenciales (correo, teléfono e Internet entre otros), es decir, la “banca online”.

La banca online es una banca que está conectada directamente (“en línea”) con el cliente final, y que está operativa las 24 horas del día los 365 días del año. Además, permite al usuario operar por correo, por teléfono, por Internet, o a través de oficinas bancarias. La diferencia fundamental entre la banca tradicional y la banca online radica en que la primera entiende los canales no presenciales (teléfono, correo, Internet y banca por móvil, entre otros) como canales complementarios de sus canales tradicionales (oficinas y cajeros automáticos), mientras la segunda se ha constituido y desarrollado con la premisa de que los canales no presenciales, especialmente Internet y el teléfono, son la base de su actividad.

El 70 por ciento de usuarios que utilizaron el sistema de pago móvil en España del “Mobile Shopping Sitges 2010” le otorgaron una puntuación superior a ocho puntos, destacando su seguridad y rapidez, afirmaron los organizadores del evento.

Nos encontramos frente al primer proyecto de estas características, realizado en un escenario real en Europa y que contó con la activa participación de unos 1500 consumidores y 500 locales.

De esta manera, se demuestra la aceptación de los compradores y los comerciantes, con un incremento del 30 por ciento de las operaciones y 23 por ciento de las compras medias por cada usuario.

El éxito de la iniciativa ha llevado a las empresas impulsoras del proyecto a mantener en Sitges de forma indefinida la infraestructura en comercios y clientes.

Innovadora tecnología

El mencionado utiliza el sistema NFC (Near Field Communication) y se basa en dos tecnologías: las tarjetas inteligentes (Smart Cards, chip cards o integrated circuit cards) y la de identificación por radiofrecuencia (tecnología RFID).

Gracias a ellas, los usuarios, simplemente con acercar su teléfono móvil a un terminal de pago adaptado, y marcar el código secreto de su tarjeta, podían realizar sus compras.

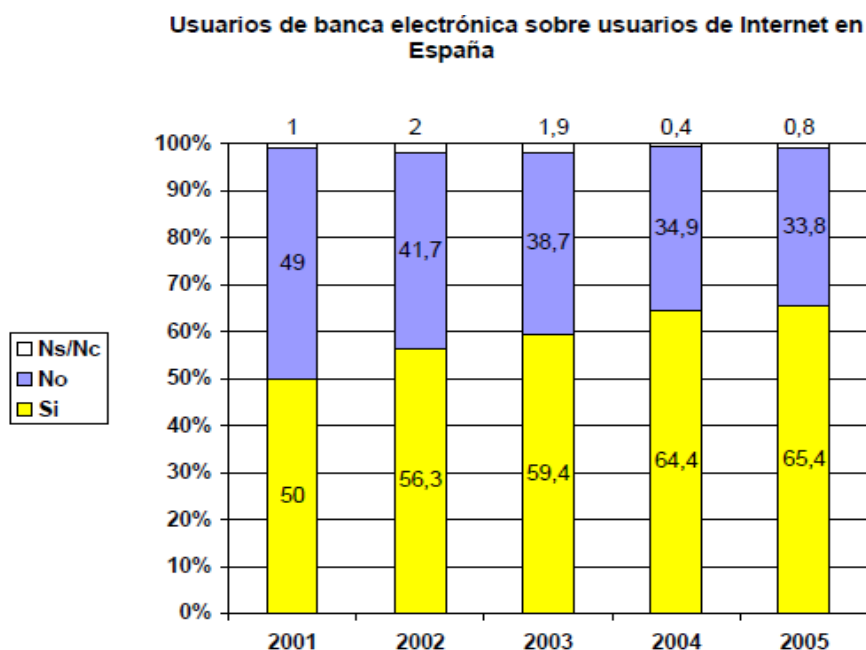
Por otro lado, los resultados obtenidos en los test de seguridad y agilidad en las compras comprobaron las posibilidades reales de esta nueva tecnología, pues se estima que el 90 por ciento de los usuarios seguirían utilizando el móvil como forma de pago habitual.

3.6. El Desarrollo De La Banca Electrónica En España

El modelo de negocio de la banca online es diferente del de la banca tradicional porque comparativamente tiene muy pocas oficinas y poco personal. Dado que el ratio número de empleados / número de clientes de la banca online es muy inferior al de la banca tradicional, la primera se puede permitir ofrecer mejores condiciones, pagando más por el ahorro, cobrando menos por los créditos y no cargando comisiones a los clientes. En un banco o caja de ahorros tradicional, se puede operar por Internet, pero no con las mismas condiciones de un banco online, ya que el cliente internauta contribuye a pagar los costes de la red de sucursales y del personal que da servicio a los clientes que no operan por Internet. Salvo algún caso excepcional (como es el caso de Bankinter) y para algún tipo de productos, la banca tradicional no ha establecido una política de precios diferenciada para Internet.

En definitiva, la banca tradicional se verá obligada a considerar el lanzamiento de productos específicos para Internet (con precios diferenciados) en función de la cuota de mercado que la banca directa sea capaz de arrebatarse.

Los datos del Instituto Nacional de Estadística (INE) correspondientes al segundo semestre de 2005 indican que el 42% de la población española (15,5 millones de personas aproximadamente) utiliza Internet, lo que representa un crecimiento del 2,5% respecto al primer semestre del mismo año. Los usuarios frecuentes (aquellos que se conectan a la Red a diario o al menos todas las semanas) suponen el 81% del total de internautas.



El paisaje del pago en el mundo está cambiando, emergen los actores no bancarios, el pago por Internet, el pago sin conexión, el pago móvil: la era de los canales múltiples se abre camino. A medida que el mundo se integra cada vez más, es importante lograr un

nivel de confianza adecuado y mantener, al mismo tiempo, la seguridad de las transacciones. Asimismo, aparecen nuevas amenazas que conllevan nuevas medidas de protección. La seguridad en la identificación es un tema cada vez más importante e imprescindible para los ciudadanos, las empresas y los gobiernos.

3.6.1. Lo Nuevo De España (Europa)

Visa Europa y Google anunciaron que Google ha recibido una licencia mundial de Visa payWave, una innovadora tecnología de pago basada en la comunicación de campos cercanos (NFC). Visa payWave permite a los consumidores realizar pagos rápidos y seguros en comercios minoristas simplemente moviendo su teléfono móvil delante de una terminal de pago, y es un método de pago actualmente aceptado en cientos de miles de establecimientos minoristas en el mundo entero.

El convenio dispone el escenario para que los bancos emisores de Visa en el mundo entero permitan a los titulares de cuentas Visa agregar sus cuentas de crédito, débito y prepago a la Billetera Google una aplicación móvil que convierte el Smartphone en una billetera digital. Este es el más reciente esfuerzo de Visa y Google para simplificar la experiencia de compra del consumidor dándole la habilidad de realizar pagos con su teléfono móvil.

“La tecnología móvil está transformando la forma en que la gente paga los bienes y servicios”, señaló Jim McCarthy, Director Global de Producto, Visa Inc. “Este acuerdo lleva más allá la estrategia de Visa de habilitar a los consumidores para que puedan realizar pagos con cualquier dispositivo de su elección utilizando las cuentas que ya tienen y en las cuales confían”.

“Este convenio extiende la Billetera Google a los titulares de cuentas Visa en todo el mundo”, dijo Stephanie Tilenius, Vicepresidente de Comercio y Pagos de Google. “Este es un paso crucial hacia la realización de nuestra visión compartida para el futuro del comercio móvil – una que crea una rica experiencia de compra para consumidores y comercios por igual”.

Esta noticia marca un nuevo avance en el progreso de Visa hacia el objetivo de poner sus productos a disposición de cualquier billetera digital como una opción de pago. Ello incluye la propia billetera digital de Visa anunciada anteriormente este año, la cual está diseñada para brindar al consumidor la funcionalidad “clic para pagar” y acceso a sus cuentas Visa, y a otras cuentas que no sean de Visa, utilizando un computador personal o teléfono inteligente para hacer compras en línea y en comercios minoristas.

La Billetera Google está diseñada para habilitar un ecosistema de comercio abierto que permite a los consumidores portar tarjetas de pago, ofertas, programas de lealtad y tarjetas de regalo y mucho más en el futuro. Google también está trabajando en colaboración con las marcas de comercio minoristas principales para crear una nueva experiencia de compra con dispositivo móvil.

El mapa para la autenticación dinámica de Visa reducirá el fraude y mejorará la aceptación internacional.

Visa anunció sus planes de acelerar la migración a la tecnología de chip EMV con y sin contacto en Estados Unidos. La adopción de la tecnología de chip de interfaz dual ayudará a preparar la infraestructura de pago en Estados Unidos para la llegada de los pagos con dispositivos móviles basados en la comunicación de campo cercano (NFC), construyendo la infraestructura necesaria para aceptar y procesar transacciones de chip que soporten la autenticación mediante firma o PIN en el punto de venta.

“Al estimular las inversiones en la tecnología de chip EMV con y sin contacto aceleraremos la adopción de los pagos con dispositivos móviles y también mejoraremos la interoperabilidad y seguridad a nivel internacional”, señaló Jim McCarthy, Director Global de Productos de Visa Inc. “Es que así que los pagos con dispositivos móviles basados en la tecnología de comunicación de campo cercano y otras tecnologías de chip emergentes están posicionados para despegar a toda velocidad en los próximos años, estamos ya hoy dando los pasos para crear un marco de trabajo comercial que apoye las oportunidades de crecimiento y cree valor para todos los participantes en la cadena de pago”.

La tecnología de chip no sólo acelerará las innovaciones relacionadas con los dispositivos móviles, sino que también se espera que brinde más seguridad a los pagos en el futuro mediante el uso de la autenticación dinámica. La tecnología de chip reduce considerablemente la posibilidad de que un delincuente pueda usar los datos de una tarjeta de pago robada al introducir valores dinámicos para cada transacción. Aunque se comprometa la seguridad de la tarjeta de pago, una tarjeta falsificada no se podría usar en el punto de venta si no están presentes los elementos únicos de esa tarjeta. Al reducir la autenticación estática disminuimos el valor de los datos robados de un tarjetahabiente, algo que beneficia a todos los participantes en el sistema.

“La autenticación dinámica es la clave de la seguridad de los pagos en el futuro”, dijo Ellen Richey, Principal Funcionaria de Riesgo Empresarial de Visa. “Añadir elementos dinámicos a las transacciones hace que los datos de las cuentas resulten menos atractivos para el ladrón y pone a más sistemas de comercios a salvo, reduciendo el tamaño del campo de batalla donde combatimos a los delincuentes. La migración a la tecnología de chip será una importante capa de seguridad y un paso crítico en una estrategia abarcante para usar la autenticación dinámica a través de todos los mercados y canales”.

Visa continuará soportando una gama de métodos de verificación del tarjetahabiente en el mundo entero, incluyendo la firma, el PIN o clave personal y las transacciones sin firma en el caso de los pagos de poco valor y bajo riesgo. A más largo plazo, esperamos que el uso de los métodos de verificación estática como la firma y el PIN se reduzca o elimine por completo a medida que se implementen formas nuevas y dinámicas de verificar la identidad del tarjetahabiente.

El plan de Visa para estimular la adopción de la tecnología de autenticación dinámica de chip incluye las tres iniciativas siguientes:

Expandir el Programa de Innovación Tecnológica a los comercios en España y Estados Unidos

Con vigencia a partir del 1ro de octubre de 2012 Visa expandirá su Programa de Innovación Tecnológica (TIP, Technology Innovation Program) a España y Estados Unidos. El Programa de Innovación Tecnológica eliminará el requisito de validación anual del cumplimiento con las Normas de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago (PCI Data Security Standards) de los comercios elegibles en cualquier año en que al menos un 75 por ciento de las transacciones del comercio con productos Visa se originen en terminales habilitadas con chip. Para llenar los requisitos las terminales deben estar habilitadas para soportar la aceptación del chip con y sin contacto, incluyendo los pagos contactless con dispositivos móviles basados en la tecnología de comunicación de campo cercano. Las terminales que acepten solamente el chip y las terminales que sólo acepten los pagos contactless no llenarán los requisitos de participación en el programa en España y Estados Unidos. Los comercios que llenen estos requisitos deberán continuar protegiendo los datos confidenciales que tienen bajo su custodia asegurando que sus sistemas no almacenen datos de pista, códigos de seguridad ni PINes, y deberán continuar adhiriéndose a las Normas de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago de la forma que sea aplicable.

Desarrollar la infraestructura de procesamiento para la aceptación del chip

Visa requerirá a los procesadores y subprocesadores en Estados Unidos que tengan la capacidad de soportar la aceptación de transacciones de chip en los comercios a más tardar para el 1ro de abril de 2013. La aceptación del chip requerirá que los proveedores de servicio puedan recibir y procesar datos adicionales incluidos en las transacciones de chip, incluyendo el mensaje criptográfico que hace que cada transacción sea única. Visa proporcionará guía adicional como parte de sus Mejoras Técnicas bianuales para que los procesadores adquirentes certifiquen que sus sistemas pueden soportar las transacciones de chip EMV con y sin contacto.

Establecer un cambio en la responsabilidad por fraudes con tarjetas falsificadas

Con vigencia a partir del 1ro de octubre de 2015 Visa se propone instituir en Europa y Estados Unidos un cambio en la responsabilidad por las transacciones de punto de venta (POS) domésticas y a través de fronteras realizadas con tarjeta presente con un plástico falsificado. Los comercios de venta de combustible tendrán dos años más, hasta el 1ro de octubre de 2017, antes que el cambio de responsabilidad cobre vigencia en el caso de las transacciones generadas en surtidores automatizados de combustible. Actualmente los emisores de tarjetas absorben la mayor parte del fraude con tarjetas falsificadas en el punto de venta. Con la implementación del cambio de responsabilidad, si se presenta una tarjeta de chip con contacto a un comercio que no haya adoptado, como mínimo, las terminales habilitadas para chip de contacto, la responsabilidad por el fraude con la tarjeta falsificada podría recaer en el adquirente del comercio. Este cambio estimula la adopción del chip, ya que cualquier transacción chip a chip (tarjeta de chip leída en una

terminal de chip) proporciona autenticación dinámica de datos, la cual ayuda a brindar una mejor protección a todos los participantes. Estados Unidos es el único país del mundo que no se ha comprometido aún con un cambio de responsabilidad en el caso de las transacciones domésticas o a través de fronteras asociadas con pagos de chip.

El anuncio parte de programas internacionales similares para estimular la migración al chip EMV. En febrero del 2011 Visa anunció el Programa de Innovación Tecnológica para los comercios internacionales. La intención de este programa, disponible a partir del 31 de marzo de 2011, fue reconocer los beneficios de seguridad de la autenticación dinámica habilitada por el chip EMV y otros beneficios tangibles para los comercios que actualicen su infraestructura de punto de venta para aceptar tarjetas de chip. Visa ha expandido ya este programa para incluir a los comercios de Estados Unidos, pero requerirá terminales que soporten tanto los pagos con chip de contacto como los pagos de chip contactless.

En el futuro, a medida que la infraestructura de pago en el punto de venta evolucione de la banda magnética estática a dispositivos inteligentes como las tarjetas de chip EMV y los teléfonos móviles habilitados con la tecnología de comunicación de campo cercano, es crucial que los tarjetahabientes puedan continuar realizando pagos convenientes, seguros y confiables también en el caso de las transacciones con tarjeta no presente. Visa está diseñando su nueva billetera digital con la funcionalidad “clic para comprar”, capaz de soportar la autenticación dinámica a través de múltiples canales que incluyen el ambiente de comercio electrónico.

Visa también continuará mejorando las herramientas de detección de fraude inteligentes en la red comola Autenticación Avanzada de Visa y los alertas de transacción al tarjetahabiente, a fin de complementar los métodos de autenticación dinámica y basada en riesgo. Como siempre, la prevención eficaz del fraude requiere múltiples capas de seguridad.



3.7. Difusión De La Banca Electrónica

El número de usuarios es el factor que determina el grado de difusión de la banca electrónica. En este sentido, García y Romero (2004) señalan que el número de usuarios está condicionado por un conjunto de factores sociológicos, demográficos y culturales externos al propio negocio. Entre los factores más importantes que condicionan el desarrollo de la banca electrónica en España se encuentran los siguientes:

- El número total de hogares que tienen conexión a Internet.
- La distribución por edades del número de usuarios de Internet.
- El grado de confianza de los usuarios en Internet como medio adecuado para realizar transacciones.
- La accesibilidad de la red de oficinas bancarias, que está en función de la localización y el tipo de población en la que residen los potenciales usuarios.
- Las características de la oferta de cada uno de los bancos que operan en Internet, incluyendo condiciones exclusivas para usuarios de banca por Internet.

3.8. Servicios Bancarios De Internet En Ecuador

No obstante, Ecuador es un país con posibilidades para la implantación de servicios financieros móviles ya que:

- Los niveles de bancarización son bajos y la cobertura limitada.
- Existe un buen número de entidades bancarias nacionales y extranjeras. La competencia llevará a explotar nuevos nichos.

PRODUBANCO

TRANSFERENCIAS

US\$ / ¢

Internacionales	
Enviadas a otros Bancos Internacionales	
En Ventanilla	
América	US\$ / ¢ 30
Comunidad Europea	US\$ / ¢ 35
Resto del Mundo	US\$ / ¢ 55.49
Banca en línea - www.produbanco.com - Web y Auto consultas (hasta US\$50,000)	
América	US\$ / ¢ 15.00
Resto del Mundo	US\$ / ¢ 30.00
Envío de Swift Check (solamente a EEUU)	US\$ / ¢ 6.50
Transferencias Recibidas del Exterior	US\$ / ¢ 10.00
Reparaciones Transferencias Enviadas al Exterior	US\$ / ¢ 35.00
Reparaciones Transferencias Recibidas del Exterior	US\$ / ¢ 5.00
Cargo Adicional cuando el ordenante asume los gastos de envío	
América / Resto del Mundo	hasta US\$ 15.00
Comunidad Europea	hasta ¢ 15.00
Tarifas no incluyen gastos de Corresponsales del Exterior	
<i>Fuente: Banco de la Producción</i>	

Transferencias Dentro del País

<u>Enviadas a Otros Bancos Locales</u>	
Transferencias Interbancarias Locales vía Swift	US\$ 15.00
Banca en línea - www.produbanco.com - Web y Auto consultas (hasta US\$ 50,000)	
Montos hasta US\$ 10,000 (SPI)	US\$ 0.50
Montos entre US\$ 10,000 a US\$ 50,000 (SWIFT)	US\$ 3.00
Transferencias interbancarias locales recibidas vía SPI	US\$0.30
Transferencias Sistema de Cobros Interbancarios - SCI enviadas (oficina)	US\$1.93
Transferencias Sistema de Cobros Interbancarios - SCI enviadas (internet)	US\$0.28
Transferencias Sistema de Cobros Interbancarios - SCI enviadas (oficina)	US\$0.30
Transferencias a Cuentas de Terceros en PRODUBANCO	US\$ 0.00
Transferencias entre Cuentas Propias en PRODUBANCO	US\$ 0.00
Recibidas de Otros Bancos Locales	
Servicio Automático (Crédito a Cuenta)	hasta US\$ 0.30
Reparaciones por Transferencias Locales Recibidas	US\$ 1.00

Fuente: Banco de la Producción

Cabe indicar que pese a los factores que nos desfavorecen para el uso total del internet en los servicios bancarios por parte de personas naturales los bancos en Ecuador tales como Banco de la Producción y Banco del Austro están implementado para el 2012 el uso de la Visa Chip para todos sus cuenta ahorrista, lo que generara una migración ya

que esto tiene sus ventajas y desventajas, pero es lo implementado en el mundo actual tal como en Europa.

3.9. Comparación

En comparación entre Chile, España y Ecuador, evidentemente ellos canalizan mas por esta vía ya que tienen economías más desarrolladas y tienen plataformas mas confiables y diferentes a las nuestras.

No obstante, Ecuador es un país con posibilidades para la implantación de servicios financieros móviles ya que:

- Los niveles de bancarización son bajos y la cobertura limitada.
- Existe un buen número de entidades bancarias nacionales y extranjeras. La competencia llevará a explotar nuevos nichos
- Ya existe regulación específica de corresponsales no bancarios, y algunas entidades operan actualmente con este tipo de esquemas.
- Aunque todavía hay algunos huecos de cobertura, la telefonía móvil está muy extendida y ya hay una demanda elevada de SMS y servicios de datos.

Uno de los puntos clave identificados para explicar la falta de dinamismo en la adopción de servicios financieros móviles, además de la necesidad de un marco regulatorio específico, es el déficit de infraestructuras TIC y la conveniencia de fortalecer previamente a las instituciones de microfinanzas no reguladas para que puedan asumir esquemas de gestión que les permitan acceder a la tecnología requerida.

Actualmente las operaciones bancarias básicas por parte de personas naturales se vuelve más común y más innovador y sencillo para las nuevas generaciones, las cuales maneja más a tecnología y lleva a la sociedad a un mundo manejado por la tecnología.

En Ecuador según proyecciones realizadas por la Superintendencia de Telecomunicaciones, el número de habitantes a octubre del año 2004, fue de 12852344 por lo que se pudo notar que tan sólo el 3,12% de la población accede a Internet, porcentaje demasiado bajo comparado con países como Brasil, Chile y México.

3.10 Consumidor Ecuatoriano Dispuesto A Ir A Internet



En este cuadro podemos apreciar la posición que ocupa el Ecuador ante el resto de países del mundo sobre la penetración del internet.

CONCLUSION:

- ✓ En el nivel de comparación del grado del uso que tiene el internet por parte del usuario natural en los servicios bancarios en Chile, España y Ecuador, no llega a los mismos niveles ya que en el caso de España fue de donde se expandió el uso del internet en servicios bancarios para habla hispana, por ende nos lleva años de ventaja, mientras que a pesar de que Chile tiene programas establecidos para acceso no nos lleva mucha ventaja ya que nosotros realizamos las mismas actividades en servicios bancarios por internet y vamos hacia el desarrollo.

CONCLUSIONES

- ✓ El 40 % de la población que son los jóvenes y medianamente jóvenes (entre 18 – 35 años) que tienen mayor confianza y dominio del internet. Un 10% de personas que van de entre los 36 años y los 50 años aun no lo manejan bien, mientras que la tercera edad, no quiere saber nada del internet.

- ✓ Los usuarios naturales que acceden a los servicios bancarios mediante internet si se encuentran satisfechos, basándonos en el rango del 40% que si lo utilizan, ya que tienen la comodidad de acceder desde cualquier lugar y en cualquier momento y esto les genera comodidad y satisfacción de no tener que estar sujetos a horarios, filas interminables y trafico para llegar al lugar. Los bancos que mas soporte tienen y más aceptación son los más grandes porque brindan mayor comodidad y están en otros partes del mundo debido a eso tienen más acceso a otro tipo de personas naturales, a pesar que todos los usuarios de bancos pueden esto ya es cuestión de aceptabilidad y marketing.

- ✓ En el nivel de comparación del grado del uso que tiene el internet por parte del usuario natural en los servicios bancarios en Chile, España y Ecuador, no llega a los mismos niveles ya que en el caso de España fue de donde se expandió el uso del internet en servicios bancarios para habla hispana, por ende nos lleva años de ventaja, mientras que a pesar de que Chile tiene programas establecidos para acceso no nos lleva mucha ventaja ya que nosotros realizamos las mismas actividades en servicios bancarios por internet y vamos hacia el desarrollo.

BIBLOGRAFIA

www.produbanco.com
www.pichincha.com
www.bancoguayaquil.com
www.bolivariano.com
www.mintel.gob.ec
www.supertel.gob.ec
www.superban.gov.ec
www.bce.fin.ec
www.asobancos.org.ec
www.upv.es
Howard D. Crosse y George H. Hempel, ADMINISTRACIÓN BANCARIA
Innovation management, ed. Oxford University Press, New York.: www.oup.com
Andersen Consulting y BSCH Investment (2000):
España On-Line: Ideas para Afrontar la e-economía “Generalidades del sistema bancario”, www.5campus.com.
El mercado son personas, ed. McGraw-Hill.
La producción de servicios bancarios. Problemática entorno a su delimitación”
Boletín económico de ICE: El dinero, el sistema financiero y la economía, ed.
I.E.S.E., Universidad de Navarra “Margen de intermediación de las entidades de depósito”, Estabilidad Financiera, Banco de España “Adopción de servicios electrónicos: la banca por Internet (banca-I) en los países candidatos”, Institute for Prospective Technological Studies
Asociación Española de Comercio Electrónico (AECE). www.aece.org
Asociación Española de Empresas de Tecnologías de la Información (sedisi).
www.sedisi.es
Asociación Española de Usuarios de Internet. www.aui.es
Boletín Económico Financiero Cajamar www.instituto.cajamar.es
Computerworld www.idg.es/computerworld
Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC). www.fdic.org
Forrester Research www.forrester.com
Informe de la banca online, 2004, www.tatum.es
International Monetary Fund (IMF). www.imf.org
Memoria 2002, Patagón www.patagon.es
Net Value. www.netvalue.com
Organization for Economic Cooperation and Development (OECD). www.oecd.org
The Economist. www.economist.com
World Bank (WB). www.worldbank.org
World Trade Organization (WTO). www.wto.org

ANEXO



CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE BANCA POR INTERNET

“**BANCO HSBC HONDURAS, S.A.**”, institución bancaria privada inscrita originalmente en el asiento número catorce (14), folios cuarenta y nueve (49) al cincuenta y siete (57), del tomo siete (7), del Libro de Comerciantes Sociales que se lleva en el Registro Mercantil de Francisco Morazán, Centro Asociado del Instituto de la Propiedad, Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa, cuyas reformas han sido debidamente inscritas en el precitado Registro, en adelante denominado “**EL BANCO Y/O HSBC**”, representado por _____ mayor de edad, casado (a), hondureño (a), _____, con domicilio en la ciudad de _____, quien actúa en su condición de **GERENTE REGIONAL** _____, debidamente facultado para la suscripción del presente documento; y _____, mayor de edad, estado civil _____, nacionalidad _____, profesión u oficio _____, con domicilio en la ciudad de Tegucigalpa, y con tarjeta de identidad número _____, quien actúa en su condición (**personal o en representación de una persona natural o jurídica, en caso de ser persona jurídica deberá acreditar su representación con escritura de poder y escritura de constitución de la sociedad que representa y dichos documentos deberán ser remitidos a Legal para dictamen respectivo**), quien en adelante se denominará “**EL CLIENTE**”, hemos convenido en celebrar y como en efecto celebramos el presente **CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DEL SERVICIO BANCA POR INTERNET**, por medio del sistema de comunicación remoto Internet que se regirá por la normativa presente y por las disposiciones que posteriormente se dicten sobre la materia, las que deberán entenderse incorporadas a las condiciones que a continuación se expresan:

CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO.- **EL BANCO** prestará y facilitará a **EL CLIENTE**, o las personas que **EL CLIENTE** expresamente autorice, los servicios de consultas, de operaciones y/o de transacciones bancarias, así como ordenar aquellas operaciones y servicios financieros que se hallen disponibles a **EL CLIENTE**, o que se incorporen como parte de los servicios ofrecidos por este medio de Banca Electrónica. **CLÁUSULA SEGUNDA: REQUISITOS.-** Se deja expresa constancia que **EL CLIENTE** previo a solicitar y utilizar los canales señalados en la cláusula que precede, debe reunir los siguientes requisitos: **1)** Tener en **EL BANCO**, cuenta corriente o cuenta de ahorro o préstamo o ser titular de tarjeta de crédito emitida por **EL BANCO** o, cualesquier otro producto que **EL BANCO** establezca en el futuro. **2)** Disponer de un Usuario y Código Secreto, PIN o Clave Secreta Genérico (Password), proporcionado por **EL BANCO** e ingresarla y registrarla debidamente en los sistemas de **EL BANCO** o, cualquier otro mecanismo de seguridad que **EL BANCO** establezca para su acceso; de acuerdo a la forma, modo y procedimiento que este último le indique, siendo responsabilidad de **EL CLIENTE** de la administración del “Usuario (s)”, de los accesos autorizados, así como del cambio periódico de Códigos o Claves Secretas al iniciar, proporcionado por **EL BANCO** a fin de usar este servicio, por lo que **EL CLIENTE** deberá cambiar inmediatamente el código o clave Secreta o PIN (Password) por uno de su exclusivo conocimiento, para seguridad de **EL CLIENTE**.

CLÁUSULA TERCERA: ACCESO AL SERVICIO.- Como forma de acceso al servicio, **EL BANCO** comunicará de forma confidencial a **EL CLIENTE** su Usuario y un Código o Clave Secreta o PIN (Password), que junto al “Usuario” creado de **EL CLIENTE** en **EL BANCO**, constituyen el acceso al servicio, las cuales **EL CLIENTE** se obliga a mantener en secreto y a guardar las medidas de seguridad, procedimientos e identificación personal que, en su caso se apliquen y conforme a los procedimientos establecidos por **EL BANCO**. **CLÁUSULA CUARTA: SERVICIOS, TRANSACCIONES Y/O OPERACIONES.-** Las siguientes operaciones podrán realizarse a requerimiento de **EL CLIENTE** conforme a los procesos y políticas ya establecidas por **EL BANCO**: **1)** Consultar saldos y movimientos de las Cuentas de Ahorros, Cuentas Corrientes, Préstamos de las que sea titular o grupo relacionado previa autorización expresa de cada una de las empresas relacionadas. **2)** Creación de nuevos usuarios, bajo el esquema de “Usuario Principal”, de acuerdo al nivel de acceso autorizado y administrado por **EL CLIENTE**. **3)** Cambio de Código o Clave Secreta o PIN (Password). **4)** Pago de Proveedores. **5)** Pago de Planillas. **6)** Debitar sus Cuentas Corrientes y/o Ahorros, para el pago de obligaciones con **EL BANCO** o ante Terceros, siempre y cuando **EL BANCO** este de acuerdo con los servicios que estos Terceros prestan y la cuenta de **EL CLIENTE** posea saldo disponible (fondos confirmados) suficiente para efectuar la transacción. **7)** Solicitar extractos y/o Estados de su(s) Cuenta(s), Corriente(s), Ahorro(s), Préstamo(s), Certificados de Depósito u otros servicios que se incorporen en el futuro, cuyos datos podrán ser grabados en la Computadora, PDA o dispositivo similar de **EL CLIENTE** y de cuyo uso y manipulación es de responsabilidad exclusiva de **EL CLIENTE**. **8)** Consultar ubicación y horario de atención de la Red de Agencias de **EL BANCO** a nivel Nacional, así como de las ubicaciones de los Cajeros Automáticos a los que tengan acceso **EL CLIENTE** de **EL BANCO**. **9)** Consultas, gestiones, aclaraciones, bloqueos y demás otras transacciones y servicios con cargo de las Tarjetas de Crédito y Débito de **EL BANCO**, como medios electrónicos de pago. **10)** Realizar gestiones y reclamos de los diferentes servicios y productos que **EL BANCO** brinde a **EL CLIENTE**. **11)** En el caso de los numerales 4, 5 y 6; cualquier otro que implique movimientos de Cuentas de Ahorro, serán registrados como “TRANSACCIÓN SIN LIBRETA”, comprometiéndose a presentar su libreta a **EL BANCO** para actualizar saldo en el término mínimo de 30 días calendario o después de haber efectuado como máximo 15 transacciones, según lo que ocurra primero. De no hacerlo, **EL BANCO** queda facultado para restringir el manejo de consultas y transacciones que impliquen Cuentas de Ahorro, a través del servicio de Banca por Internet o acceso al Call Center y Línea Directa. En tal caso, el servicio será reactivado una vez actualizada la libreta. **EL CLIENTE** acepta expresamente que al realizar “TRANSACCIÓN SIN LIBRETA”, el saldo real de su cuenta será el de los registros del banco y no el que aparezca en la libreta no actualizada **12)** TRANSFERENCIA ENTRE CUENTAS PROPIAS: Se realizarán transferencias entre cuentas propias seleccionadas por el cliente, las

cuales serán únicamente de ahorros y cheques en este momento, o las cuentas que establezca en un futuro **EL BANCO.** **13)** Realizar paros de pago. **14)** EL CLIENTE podrá Reportar de su(s) Cuenta Corriente(s) los Cheques Emitidos por este a través de **BANCA POR INTERNET.** En caso del No Pago del Cheque Emitido, en virtud de cualquiera de las causales descritas en esta cláusula, el cliente exonera al BANCO de toda responsabilidad directa y/o ante terceros. Es entendido que serán causales del No Pago, entendiéndose estas como Justa Causa las siguientes: a) Número de Cheque Emitido y No Reportado al Sistema, y b) Monto y/o Nombre del Beneficiario del cheque no coincide con lo ingresado al Sistema. Cuando EL BANCO rehusé el pago de algún cheque por cualquiera de estas causales le informará al beneficiario que el mismo no ha sido pagado por razón de: I.- No cumplir las condiciones y requisitos establecidos al momento de la emisión del cheque exigido por HSBC o II -Revocación del mismo, lo cual es expresamente autorizado por EL CLIENTE. En ambos casos queda expresamente aceptado por EL CLIENTE que se entenderán las causales antes enunciadas como Justa Causa para el No Pago. Asimismo, EL CLIENTE es responsable de reportar al momento de adquirir el servicio la(s) cuenta(s) corriente de la cual(es) se emitirán cheques a través de BANCA POR INTERNET. Si el cliente por algún motivo desea que: a) La(s) cuenta(s) reportada (s) al adquirir el servicio sea(n) cancelada (s); b) Desactivar el servicio; c) Proporcionar una cuenta distinta a la registrada al momento de adquirir el servicio; d) No seguir reportando sus cheques; en cualesquiera de los casos deberá solicitarlo por escrito al BANCO a través del Oficial de Cuentas/ Gestor Comercial con al menos treinta (30) días de anticipación a la fecha a partir de la cual se desea se proceda a su cancelación, desactivación, nueva cuenta de la que se emitirán los cheques, no reportar cheques, según sea el caso; asimismo, EL CLIENTE libera al Banco HSBC Honduras S.A. de toda responsabilidad sobre los cheques que a esa fecha se hayan emitido y reportado y que al momento de la desactivación de la cuenta se encuentren en tránsito, así como de los cheques que a partir del momento de la notificación no sean reportados. **15)** Otros servicios, consultas, operaciones o transacciones que EL BANCO habilite en el futuro, con relación a cualquier otro servicio o producto que EL BANCO ponga a disposición de EL CLIENTE, y por cualquier otro canal de Banca Electrónica de los que se expresan en la cláusula primera de este instrumento. **CLÁUSULA QUINTA: RESPONSABILIDADES DE EL CLIENTE.-** **1)** Toda transacción hecha a través del Servicio BANCA POR INTERNET, utilizando el(los) Usuario(s) y Códigos o Clave secreta o PIN (password) a él asignado, se considerará legalmente efectuada por **EL CLIENTE**, por lo cual estas transacciones realizadas son válidas, auténticas y vinculantes para **EL CLIENTE.** En consecuencia se deja constancia, que **EL CLIENTE** se compromete a brindar el mayor cuidado y la máxima protección a su(s) Usuario(s), Código o Clave Secreta o PIN (Password) sin divulgarla a ninguna otra persona, dado que es intransferible. **2)** En caso de pérdida, robo, sustracción o inutilización del Usuario Principal, Código o Clave Secreta o PIN (Password), **EL CLIENTE** se obliga a comunicarlo de inmediato vía telefónica a **EL BANCO** llamando a la Línea Directa del Call Center (o al número que oportunamente se comunicaría al Cliente) y por escrito dentro de las veinticuatro (24) horas posteriores a la comunicación telefónica, y, dar aviso a las instancias policiales o judiciales que correspondan. Sin perjuicio de lo anterior, **EL CLIENTE** será responsable directo de los perjuicios que puedan causarse a **EL BANCO** y a terceros como consecuencia de la comisión de los hechos, actos y circunstancias que, por vía de ejemplo se han citado precedentemente, responsabilidad que subsistirá aun cuando tales hechos, actos y circunstancias no provengan de la acción o culpa de **EL CLIENTE** o incluso por caso fortuito o de fuerza mayor. **3)** **EL CLIENTE** será totalmente responsable de adoptar sus medidas de seguridad apropiadas para evitar el acceso sin autorización a sus cuentas a través de El Sistema. **EL CLIENTE** también será responsable de adquirir el medio de acceso y de darle mantenimiento al mismo. **CLÁUSULA SÉXTA: HORARIO DEL SERVICIO.-** El horario de funcionamiento de los servicios será el que indique **EL BANCO** para este canal remoto, entendiéndose que los mismos serán atendidos por: **1)** Servidor y dispositivos de seguridad (firewall), así como de estándares de seguridad y encriptamiento de datos. **2)** Un Agente de Servicio (Agente de Llamada u Operador de Teléfono), al cual se le formulará cierto tipo de consultas o soporte de servicio en el Call Center del Banco a través de su Línea Directa (horario del Call Center) o PBX (horarios de oficina). **CLÁUSULA SEPTIMA: DISPONIBILIDAD DE FONDOS.-** Para que **EL CLIENTE** pueda efectuar cualquier operación que implique movimiento de fondos desde sus cuentas, será condición esencial que cuente con fondos suficientes y disponibles (fondos confirmados) en su Cuenta de Ahorro y/o Cuenta Corriente y/o Línea de Crédito en Cuenta Corriente y/o Tarjetas de Crédito o en cualquier cuenta sobre la que esté operando. **CLÁUSULA OCTAVA: MODIFICACIONES.-** **EL BANCO** podrá, en todo tiempo modificar las condiciones, modalidades y operaciones a que se refiere el presente contrato, lo anterior con el objeto de obtener un mejor aprovechamiento de los servicios de Banca Electrónica, Telefónica, Telemática, Banca Remota, Internet y Banca de Autoservicios. Del mismo modo **EL BANCO** podrá suspender los servicios temporal o definitivamente. **CLÁUSULA NOVENA: AUTORIZACIONES.-** **EL CLIENTE** mediante el presente contrato y acerca del servicio y el Usuario autorizado, faculta expresa e irrevocablemente a **EL BANCO** para, si lo estima necesario, pueda: **1)** Archivar en un registro informático cualquier orden cursada a través del servicio, así como la utilización de tales grabaciones o registros como medio de prueba en cualquier procedimiento administrativo, judicial o arbitral. **2)** Requerir a **EL CLIENTE** para que, determinadas operaciones, en función de su cuantía o de sus características sean ordenados o confirmadas por escrito, fax, o cualquier otro medio que **EL BANCO** estime adecuado, con el objeto de garantizar la seguridad o evitar un posible perjuicio para **EL CLIENTE.** En particular, se autoriza a **EL BANCO** a no ejecutar las ordenes recibidas, cuando no sea facilitada correctamente cualquiera de las claves o requisitos de acceso, ni cuando existan dudas razonables sobre la identidad del ordenante (**EL CLIENTE**), hasta que **EL BANCO** haya entrado en contacto directo con **EL CLIENTE** o Usuario autorizado y esclarecido la situación. **EL CLIENTE** autoriza de la manera mas amplia a **EL BANCO** para compartir información financiera, comercial, operativa, de historial o información crediticia y de cualquier otra naturaleza que le sea proporcionada por **EL CLIENTE** a cualquiera de las entidades financieras del Grupo Financiero HSBC y subsidiarias a nivel nacional o internacional siempre y cuando se trate de subsidiarias del Grupo HSBC; adicionalmente, **EL CLIENTE** faculta a **EL BANCO** para proporcionar a otra persona que maneje o llegue a manejar aspectos operativos y/o comerciales relacionados con este instrumento y que **EL BANCO** contrate para tal efecto, cualesquiera datos relativos a las operaciones que se efectúen al amparo de este Contrato incluyendo nombre y domicilio del **CLIENTE.-** **CLÁUSULA DÉCIMA: DATOS RELEVANTES, ALTERACIÓN Y REGISTROS EN BASE DE DATOS.-** **1)** **EL CLIENTE** se obliga a comunicar inmediatamente a **EL BANCO** cualquier cambio de domicilio, número telefónico, usuario autorizado,

firma registrada, denominación social y en general, cualquier otro dato que hubiese sido previamente facilitado a **EL BANCO**, quedando éste liberado de cualquier perjuicio que pudiera derivarse de la omisión de dicha comunicación. **2) EL CLIENTE** queda informado de la incorporación de sus datos personales a registros informáticos existentes en **EL BANCO**, así como del tratamiento automatizado de dichos datos con finalidades comerciales y operativas del propio Banco o de cualquiera de las sociedades integradas en su grupo de Empresas o participadas por él a cuyos efectos consiente la cesión de los datos sobrantes en dichos registros.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: DEL PRECIO, COBROS Y CARGOS.- 1) POR USO DEL CANAL. La prestación del servicio objeto de este contrato por parte de **EL BANCO**, tiene carácter gratuito para **EL CLIENTE**. No obstante lo anterior, **EL BANCO** se reserva el derecho de establecer en el futuro comisiones o un canon periódico como precio por la prestación del servicio, en cuyo caso deberá previamente de comunicarlo a **EL CLIENTE**, con una antelación mínima de treinta (30) días calendario a su entrada en vigor, confiriéndose, en tal caso, a **EL CLIENTE** el derecho de resolución del presente contrato dentro de dicho plazo, sin que esto de lugar a indemnización por daños y perjuicios contra **EL BANCO**, ni que pueda repercutirsele costo alguno, asimismo queda entendido y convenido que correrán por cuenta exclusiva de **EL CLIENTE** todos los impuestos, tasas, arbitrios o contribuciones que recaen o lleguen a recaer sobre transacciones que realice **EL CLIENTE** por medio de BANCA POR INTERNET o sobre simples realizaciones del mismo, por lo que **EL BANCO** queda autorizado para descontarlo de cualquier cuenta que **EL CLIENTE** posea en **EL BANCO**. También **EL BANCO** podrá, en las operaciones que procedan, cargar en las cuentas involucradas u otra, los impuestos respectivos a las que estos afectan. **2) Con independencia de lo anterior, cada una de las consultas, operaciones y transacciones realizadas a través del servicio devengarán los gastos y comisiones bancarias correspondientes, con arreglo a las tarifas en vigor que EL BANCO tiene a disposición de todos sus Clientes. Asimismo EL CLIENTE por este acto faculta a EL BANCO para efectos de practicar la oportuna retención en la cuenta de efectivo de EL CLIENTE, en aquellas transacciones que establezca la Ley al objeto de atender la oportuna liquidación de productos y servicios brindados por EL BANCO. 3) Comisiones por Productos y Servicios.- EL BANCO podrá cobrar comisiones en pago de los servicios prestados y/o uso de la(s) tarjeta(s) otorgadas a EL CLIENTE y/o mandatarios y por el otorgamiento de Tarjeta principal y adicionales, entendiéndose expresamente facultado para efectuar los correspondientes cargos en la o las cuentas de EL CLIENTE, o establecer otra forma de pago que estime conveniente. El cobro de estas comisiones se hará conforme a las políticas de EL BANCO. Será causal suficiente de término inmediato del presente contrato, el no tener fondos suficientes para su pago o cupo en su tarjeta de crédito para ser debitadas, sin perjuicio de las acciones legales que procedan. 4) Impuestos.- EL BANCO podrá, en las operaciones que proceda, cargar en las cuentas involucradas u otra, los impuestos respectivos a las que estos afectan. 5) Operación: EL CLIENTE autoriza desde ya y expresamente a EL BANCO para efectuar cargos o abonos por productos y servicios en su cuenta corriente, ahorro, tarjeta de crédito y/o otra cuenta, a objeto de normalizar operaciones realizadas en cualquiera de los Canales citados precedentemente, proveniente de errores.**

CLÁUSULA DECIMA SEGUNDA: EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE EL BANCO.- 1) EL CLIENTE exonera a **EL BANCO** de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse del uso indebido, descuido o la negligente utilización del Código o Clave Secreta de acceso o PIN (Password), así como de los demás accesos (usuarios) creados por **EL CLIENTE** y que desde ya acepta. **2) Asimismo EL CLIENTE libera de responsabilidad a EL BANCO por transacciones hechas a través del Servicio Banca por Internet, utilizando el(los) Usuario(s) y Códigos o Clave secreta o PIN (Password) a el asignada. 3) EL CLIENTE declara que EL BANCO no tendrá el deber, ni la obligación expresa o implícita, de investigar o verificar si el uso de El Sistema o el acceso al mismo es realizado por una persona autorizada por EL CLIENTE o de acuerdo con las medidas de seguridad adoptadas por EL CLIENTE. 4) Toda operación, transacción o solicitud de información realizada a través de El Sistema se entenderá efectuada directamente por EL CLIENTE o con su expresa autorización. En tal virtud, EL CLIENTE libera a EL BANCO de toda responsabilidad, reclamación o indemnización por los daños o perjuicios que EL CLIENTE pueda sufrir como resultado de la utilización de este Servicio que EL CLIENTE expresamente ha solicitado. 5) Los servicios prestados por EL BANCO pueden interrumpirse, total o parcialmente, en cualquier momento, por razones técnicas, caso fortuito, o fuerza mayor, en cuyo caso EL CLIENTE libera de responsabilidad a EL BANCO por los daños o perjuicios que de tal interrupción involuntaria deriven para EL CLIENTE o terceros.**

CLÁUSULA DECIMA TERCERA: CAMBIO DE CONTROL: En este acto y para efectos legales futuros, en caso de fusión, y/o venta de activos, y/o cambio de control de BANCO HSBC HONDURAS S.A. con otra Institución del Sistema Financiero nacional o extranjera, **EL CLIENTE**, continuará su relación contractual con la nueva institución bancaria. En caso que esta nueva Institución del Sistema Financiero desee resolver el presente contrato en virtud de políticas internas u otro motivo razonable, podrá hacerlo, siempre que diere aviso escrito a **EL CLIENTE** por simple notificación por escrito, con TREINTA (30) días de anticipación, libre de toda responsabilidad de indemnización por daños y perjuicios.-

CLÁUSULA DECIMA CUARTA: CONFIDENCIALIDAD.- Conviene las partes en que toda información y materiales obtenidos de conformidad a este contrato por cualesquiera de las partes y terceros con quienes se contrate, en lo sucesivo denominada **INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**, se considerarán confidenciales y de propiedad de la parte que lo haya aportado. Cada una de las partes protegerá y conservará la naturaleza confidencial de toda la información manejada y no obtendrán registros, ni copias de dicha información, salvo que se requiera por este contrato, y devolverá toda la **INFORMACIÓN CONFIDENCIAL** y de cualesquiera copias de la misma, inmediatamente se solicite. Las disposiciones de esta cláusula sobrevivirán a la cancelación o terminación de este contrato.

CLÁUSULA DECIMA QUINTA: RESCISIÓN.- Queda expresamente convenido que **EL BANCO** podrá resolver este Contrato de pleno derecho y acelerar su vencimiento de las obligaciones en que ha incurrido **EL CLIENTE** de lo siguiente: **1) Por incumplimiento o negativa de EL CLIENTE de satisfacer cualesquiera de las obligaciones, estipulaciones y condiciones de este contrato, o de las operaciones que se originen, contraten o convengan en virtud del mismo; 2) Por el hecho de que EL CLIENTE se torne insolvente, se inicié en su contra procedimientos de concursos o quiebra, solicite de cualesquiera de sus acreedores convenios preventivos de la quiebra, quitas o esperas, o de cualquier bien de su patrimonio sea embargado y no levante el embargo dentro de los quince días de haber recibido notificación del mismo; 3) Por voluntad de las partes con notificación de treinta (30) días de anticipación a la fecha en que se desee resolver el contrato.**

CLÁUSULA DECIMA SEXTA: DE LOS CASOS NO PREVISTOS.- Cualquier controversia o conflicto entre las partes relacionado directamente o indirectamente con este contrato, ya sea de

su naturaleza, interpretación, cumplimiento, ejecución o terminación del mismo, se resolverá mediante el procedimiento de Arbitraje de conformidad con el Reglamento del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa. **CLAUSULA DECIMA SEPTIMA: DE LOS ANEXOS.-** Se entenderá parte del presente contrato el anexo denominado Formato de Servicio Banca por Internet "Solicitud de Relación de Cuentas". **CLAUSULA DECIMA OCTAVA: DURACIÓN DEL CONTRATO.-** El presente contrato es de duración indefinida, permaneciendo en vigor y produciendo sus efectos hasta tanto no sea denunciado por cualquiera de las partes con un aviso mínimo de quince (15) días calendario. **EL BANCO** se reserva el derecho de darlo por terminado cuando lo estime conveniente, sin responsabilidad alguna de su parte, pudiendo efectuar modificaciones en cuanto a las prestaciones del servicio, o suspenderlo total o parcialmente por razones técnicas o de seguridad, o cualquier otra causa justificada. **CLAUSULA DECIMA NOVENA: DOMICILIO Y ACEPTACIÓN.-** **EL CLIENTE** declara conocer, aceptar y ratificar todo lo anterior, siendo de cumplimiento obligatorio y lo no previsto en este contrato se resolverá conforme a Leyes Mercantiles y Bancarias de la República de Honduras que fueren aplicables. Firmando para constancia por duplicado, uno para cada parte, en la ciudad de Tegucigalpa, Departamento de Francisco Morazán a los _____ días del mes de _____ del dos mil _____.

CLIENTE Y/O REPRESENTANTE LEGAL

HSBC

**COSTOS POR SERVICIOS Y TASAS DE INTERÉS APLICADOS
A LAS TARJETAS DE CRÉDITO VISA**

> COSTOS POR SERVICIO

	Visa Corporativa	Visa Clásica Nacional
COSTOS DE TARJETA		
Costo Tarjeta Titular Nueva		sin costo 1er. Año
Costo Primera Tarjeta Adicional	sin costo primera adicional	sin costo 1er. Año
Costo Segunda Tarjeta Adicional y en adelante	\$ 20.00	\$ 5.00
Renovación titular		\$ 12.00
Renovación adicional	\$ 20.00	\$ 5.00
Valor anual del servicio de afiliación en Supermaxi para tarjeta Titular y cada Adicional		

MODALIDAD DE COBRO

El valor de afiliación y/o renovación por tarjeta principal y adicional será cobrado en tres cuotas iguales

MANTENIMIENTO MENSUAL

Costo Mantenimiento Mensual de Cuenta hasta de:	\$ 4.5	\$ 2.5
Si el cliente cumple con las siguientes condiciones este valor baja a:	\$ 2.5	\$ 1.0
1. Si es valor cancelado igual o mayor que el pago mínimo		
2. Si se cancela antes o hasta la fecha tope de pago		

CERTIFICADO DE MANEJO

Certificado de crédito Cliente Activo	\$ 2.5	\$ 2.5
Certificado de crédito Cliente Inactivo	\$ 2.5	\$ 2.5

OTROS SERVICIOS

Reposición de tarjeta en el exterior	\$ 50.00	NO APLICA
Reposición de tarjeta Perdida/Robada	\$ 5.00	\$ 5.00
Sustitución de tarjeta por deterioro	\$ 5.00	\$ 5.00
Cheque Devuelto Nacional	\$ 3.00	\$ 3.00
Cheque Devuelto Internacional	\$25,00 + Gastos del Exterior	\$25,00 + Gastos del Exterior
Costo por copia de Estado de Cuenta	\$ 2.5	\$ 2.5
Copia de Vales (nota de cargo o vouchers)	\$5,00 (locales)	\$5,00 (locales)
Copia de Vales (categoría viaje y entretenimiento)	\$10,00 (en el exterior)	APLICA (en el exterior)
Copias de tiras auditoras por transacciones en Cajeros Automáticos	\$ 25.00	\$ 25.00
	\$ 5.00	\$ 5.00
Consumos de Gasolina	\$ 0.30	\$ 0.30

COBRANZAS EXTRAJUDICIALES

Los costos por cobranza serán desde 1.20% hasta el 9% de lo adeudado con un valor mínimo de cobranza de \$4,2!

* En caso de demanda, mediación y/o arbitraje para el cobro de los valores vencidos, se cargarán al cliente todos los costos, gastos judiciales, extrajudiciales y honorarios de abogado causados por el juicio, mediación y /o arbitraje

AVANCES DE EFECTIVO

Avance de efectivo en Cajero Automático Local	\$1,50 + 2.00% flat	\$1,50 + 2.00% flat
Avance de efectivo en Ventanilla Local	\$3,00 + 2.00% flat	\$3,00 + 2.00% flat
Avance de efectivo en ProduNet (www.produbanco.com)	\$3,00 + 2.00% flat	\$3,00 + 2.00% flat
* Avance de efectivo en Cajero Automático en el exterior	\$5,00 + 2.00% flat	NO APLICA
* Avance de efectivo en Ventanilla Internacional	\$5,00 + 2.00% flat	NO APLICA

(*) Los costos internacionales sólo aplica para tarjetas con cobertura internaciona

COMISIÓN

Aplica para todas las tarjetas de crédito la comisión del 0,5% flat sobre el crédito rotativo, se calcula sobre el saldo de capital pendiente de pag

> TASAS DE INTERÉS

PLAZO	Visa Corporativa	Visa Clásica Nacional
3 meses	Hasta Tasa Máxima Autorizada	Hasta Tasa Máxima Autorizada
6 meses	Hasta Tasa Máxima Autorizada	Hasta Tasa Máxima Autorizada
9 meses	Hasta Tasa Máxima Autorizada	Hasta Tasa Máxima Autorizada
12 meses	Hasta Tasa Máxima Autorizada	Hasta Tasa Máxima Autorizada
18 meses	Hasta Tasa Máxima Autorizada	Hasta Tasa Máxima Autorizada
24 meses	Hasta Tasa Máxima Autorizada	Hasta Tasa Máxima Autorizada

FORMA DE CÁLCULO

El interés sobre el crédito diferido, se calcula sobre el capital multiplicado por el factor de interés de acuerdo al plazo escogido. El factor equivale a la tasa de interés vigente en el momento de la transacción

Tasa Efectiva	Hasta Tasa Máxima Autorizada	Hasta Tasa Máxima Autorizada
---------------	------------------------------	------------------------------

NO CARGO DE INTERESES

La fecha de emisión del estado de cuenta y la fecha tope de pago, cuando se pago el 100% de la deuda que consta en el estado de cuenta:

CARGO DE INTERESES

Cuando el pago es parcial antes de la fecha tope de pago o si el pago es parcial o total después de la fecha tope de pag

% DE CARGO

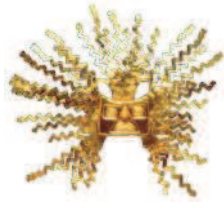
Hasta Tasa Máxima Autorizada

> LÍMITES PARA CONSUMOS Y RETIROS DE EFECTIVO

	Visa Corporativa	Visa Clásica Nacional
Avance Local	3	2
Monto máximo	\$300	\$100
Avance Exterior	4	NO APLICA
Monto máximo	\$500	NO APLICA
Consumo	20	10
Monto máximo	\$6,000	\$400
Avance Local	20	20
Monto máximo	\$4,000	\$1,000
Avance Exterior	24	NO APLICA
Monto máximo	\$8,000	NO APLICA
Consumo	40	15
Monto máximo	\$8,000	\$600

BANCO		PRODUBANCO	DINERS CLUB	BANCO DEL PICHINCHA			BANCO DE GUAYAQUIL			PACIFICARD	
TARJETA	Marca	VISA	DINERS	VISA		MASTERCARD	VISA BANCO GUAYAQUIL		AMEX	MASTERCARD	VISA
	Tipo	Nacional	Nacional	Nacional	Credifácil	Nacional	Privilegio Classic	Crédito Verde	Prima		Visa Cash
Tarjeta	Nueva	s/c 1º año	\$ 48	\$ 12	\$ 0	\$ 12	s/c 1º año	s/c 1º año		\$ 15	\$ 15
	Renovación	\$ 12	\$ 40				\$ 25	\$ 30			
Adicionales	Reactivación	n/d	n/d	n/d			n/d				
	Nueva	s/c 1º año	\$ 10	\$ 5	\$ 5	\$ 5	s/c 1º año				\$ 15
Mantenimiento de cuenta	Renovación	\$ 5					\$ 15	\$ 15	\$ 5		\$ 15
	Cobro	Cobro en tres cuotas iguales									
Mantenimiento de cuenta	Costo Máximo (p. parciales)	hasta \$2.50									\$ 3.50
	Costo Mínimo (p. totales)	\$ 1.50 condiciones: valor cancelado > pago mínimo, cancela antes de fecha	\$ 0	\$2 mant general \$2 rotativo	\$ 2,70	\$ 4 princip, \$5 adic	\$1-500= \$5 \$501-1000= \$7,50 \$1001->=\$10	\$1-500 \$5 \$501-1000=\$7,5 \$1001>=\$10	\$1-500 \$5 \$501-1000=\$7,5 \$1001>=\$10		\$ 1
Avances en Efectivo	Vía Internet	\$3+2% flat	\$5 + 2% flat efectivo inmediato ventanilla								
	Cajeros Locales / Propios	\$1,5+2% flat	\$1+2% flat	\$1,5 y 2% flat	n/a					\$ 1 transacción + 3% sobre monto	
	Cajeros Exterior	n/a	\$3+2%flat	n/a	n/a	n/a				\$ 2,5 transacción+ 3% sobre monto	
	Por ventanilla	\$3 + 2% flat	4%flat exterior	\$3 y 2% flat exterior							\$2,5 transacción + 3% sobre monto (exterior)
Reposición	Pérdida / robo /reemplazo	\$ 5		\$ 5,00 primera vez, \$6 segunda, \$7 tercera vez			\$ 5,00	\$ 5,00	\$ 5,00		
	En el exterior	n/a	\$ 5 primera vez \$ 10 segunda vez	n/a	n/a		\$25 emergencia				
	Por deterioro	\$ 5	\$ 0	\$ 0							
Cheque Devuelto /Protestado	Nacional	\$ 3		\$5 prot + cargos			\$10 prot				
	Internacional	\$25+Gastos Exterior Dev	\$20,00 exterior, \$5 nacional + cargos financieros y de mora calculados sobre el saldo vencido	\$20 prot + cargos financieros y de mora			\$35 prot				
Copia por estado de cuenta		\$2,50	\$2,00 a partir de la segunda copia	\$ 2			\$ 2				
Copia de Vales, vouchers	Locales	\$ 5	\$ 1	\$ 2			\$ 2				
	Exterior	n/a	N/A	\$ 4	\$ 0		\$ 8				
Consumos Gasolina		\$ 0,30	\$ 0,33	\$ 0,30			\$ 0,33 mayor a \$45 se cobra 2.00%				
Pagos Vencidos Refinanciación, Comisiones, Costos		Desde 1.20% hasta el 9%, mínimo \$4,25 Comisión 0.5%flat sobre crédito rotativo	1% flat refinanciación								
		1-30 días venc Hasta \$600 2,15% \$601-\$1500 1,8% \$1500> 1,2%	14.77% anual > \$10 30 días 0,25%, 60 días, 0,5%, 90 días y más 0,75% mensual	14.77% 2 pagos vencidos = \$2, 3 pagos vencidos \$3, 4 pagos vencidos \$4			1,2,3,4 pagos vencidos 1% min\$5, 2% min \$10, 3% min\$15, 6% min\$15				
Certificados		\$2,50	\$ 1	\$ 1.00			\$ 3,00				

Por Actualizar



BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

No. 169-2008

EL DIRECTORIO DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

CONSIDERANDO:

Que el artículo 21 de la Codificación de la Ley Orgánica de Régimen Monetario y Banco del Estado, dispone que el Banco Central del Ecuador, por la prestación de sus servicios cobrará la comisión que determine su Directorio.

Que el artículo 29 de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, establece que las entidades de certificación de información son las empresas unipersonales o personas jurídicas que emiten certificados de firma electrónica y pueden prestar otros servicios relacionados con la firma electrónica, autorizadas por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, según lo dispuesto en esta ley y el Reglamento a la Ley de Comercio Electrónico.

Que mediante Decreto Ejecutivo No. 1356 de septiembre 29 de 2008, el Presidente de la República aprobó las Reformas al Reglamento General a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensaje de Datos, documento que entró en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial No. 440 de 6 de octubre de 2008.

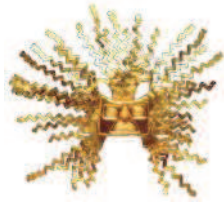
Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones –CONATEL- en sesión del día miércoles 8 de octubre de 2008, realizada en la ciudad de Guayaquil, decidió unánimemente aprobar la Normativa aplicable a la Acreditación a empresas Certificadoras de Firmas Electrónicas.

Que el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, en sesión celebrada el día miércoles 8 de octubre de 2008, mediante Resolución 841-20-CONATEL-2008 otorgó al Banco Central del Ecuador la acreditación como Entidad de Certificación de Información, constituyéndose en la primera entidad que recibe esta acreditación por parte del Estado Ecuatoriano. Consecuentemente, todas las instituciones del Sector Público, deberán obtener del Banco Central el correspondiente certificado de firma electrónica.

Que es necesario determinar las tarifas que por la prestación de servicios en calidad de Entidad de Certificación de Información, el Banco Central del Ecuador deberá cobrar a sus clientes.

En uso de la atribución conferida en la letra b) del artículo 67 de la Ley Orgánica de Régimen Monetario y Banco del Estado, expide la siguiente Regulación:

ARTÍCULO 1 Incorpórese en el artículo 1, de la Sección II “El Banco Central del Ecuador”, del Capítulo I (Tarifas, Tasas por Servicios y otros Conceptos relacionados con Operaciones Bancarias), del Título Séptimo (Tarifas y Tasas por Servicios) del Libro I (Política Monetaria – Crediticia) de la Codificación



de Regulaciones del Banco Central del Ecuador, el siguiente:

DIRECCIÓN DE ENTIDADES DE CERTIFICACIÓN

1. CERTIFICADOS DIGITALES O ELECTRÓNICOS

TARIFA UNIFICADA

Certificados de firmas digitales	USD 33,00
Dispositivo portable seguro	USD 26,00
Mantenimiento de certificados	USD 10,00
Renovación de Certificados	USD 12,00

ARTÍCULO 2 Los certificados de firmas digitales tendrán una vigencia de dos años contados a partir de la fecha de emisión, en el segundo año de vigencia del certificado se pagará el precio de mantenimiento de los certificados.

ARTÍCULO 3 El Banco Central del Ecuador efectuará una revisión trimestral de las tarifas referidas en el artículo 1, los cuales regirán para las nuevas emisiones de certificados.

ARTÍCULO 4 Después del artículo 13 del Capítulo V del Título XIII (DEL SERVICIO DE ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN DE INFORMACIÓN Y EMISIÓN DE CERTIFICADOS DIGITALES O ELECTRÓNICOS), del Libro I (Política Monetaria – Crediticia) de la Codificación de Regulaciones del Banco Central del Ecuador, agréguese el siguiente artículo innumerado:

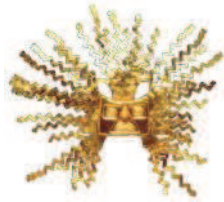
ARTÍCULO ... Los certificados digitales de firma electrónica que emita el Banco Central del Ecuador como Entidad de Certificación de Información tienen tres niveles de firma y servirá para todo propósito, estos son:

1. Certificado de firma electrónica para persona natural
2. Certificado de firma electrónica para persona jurídica
3. Certificado de firma electrónica para funcionario público

Entiéndase por “servirá para todo propósito”, aquel certificado digital que puede ser utilizado para firmar digitalmente: correos electrónicos, facturas electrónicas, contratos electrónicos, ofertas de compras públicas, transacciones electrónicas, trámites tributarios electrónicos o cualquier otro tipo de aplicaciones donde se pueda reemplazar la firma manuscrita y se encuentre facultado para hacerlo dentro del ámbito de su actividad.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Agréguese a la Regulación No. 166-2008 expedida por el Directorio de la Institución el 3 de septiembre de 2008, como Disposición Transitoria Tercera, la siguiente:



TERCERA.- Las instituciones financieras y del Sector Público que vienen utilizando los certificados digitales PKI, en el plazo de tres meses contados a partir de la fecha de inicio de operaciones de la Entidad de Certificación de Información, deberán reemplazar los certificados de formato EPF por los nuevos certificados emitidos por el Banco Central del Ecuador.

DISPOSICIÓN FINAL: Esta Regulación entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

DADA en Quito, Distrito Metropolitano, a 22 de octubre de 2008

EL PRESIDENTE,
f) Carlos Vallejo López

EL SECRETARIO GENERAL
f) Dr. Manuel Castro Murillo

c.c Secretaría del Directorio,
 Dirección General de Servicios Corporativos
 Dirección de Informática,
 Dirección de Recursos Humanos
 Asesoría Legal,
 Auditoría General.
P-1 O.D 38/2008
PPB/CCS.

REGLAMENTO A LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

Decreto Ejecutivo No. 1852. RO/ 475 de 4 de julio de 1994

TITULO I

AMBITO DE LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES FINANCIERAS

ARTICULO 1.- La Ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funcionamiento de la Superintendencia de Bancos, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público.

ARTICULO 2.- Son instituciones financieras privadas:

- a. Bancos;
- b. Sociedades Financieras;
- c. Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda; y,
- d. Cooperativas de Ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público.

ARTICULO 3.- Las instituciones financieras privadas podrán realizar las siguientes operaciones en moneda nacional, extranjera o en unidades de cuenta establecidas por Ley:

- a. Los bancos podrán efectuar todas las operaciones previstas en los artículos 51 de la Ley.
- b. Las sociedades Financieras podrán efectuar todas las operaciones previstas en los artículos 51 y 53 de la Ley, excepto recibir recursos del público en depósitos a la vista en los términos de la letra a) del Artículo 51 de la Ley y conceder créditos en cuenta corriente, contratados o no.
- c. Las Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda y las Cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera con el público podrán efectuar las operaciones previstas en el artículo 51 de la Ley, excepto:
 1. Negociar títulos valores y descontar letras documentarias sobre el exterior, o hacer adelantos sobre ellas;
 2. Efectuar por cuenta propia o de terceros operaciones con divisas, contratar reportos y arbitrajes sobre éstas y emitir o negociar cheques de viajeros;
 3. Comprar o vender minerales preciosos acuñados o en barra; y,
 4. Garantizar la colocación de acciones y obligaciones.

Además las Cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera con el público no podrán:

- a. Negociar documentos resultantes de operaciones de comercio exterior; y,
- b. Efectuar operaciones de arrendamiento mercantil de acuerdo a las normas previstas en la Ley.

Con relación a las operaciones de moneda extranjera o en unidades de cuenta, las instituciones financieras se someterán a lo que dispone la Ley de Régimen Monetario y Banco del Estado y las normas que expida la Junta Monetaria y la Superintendencia de Bancos.

En los préstamos en que las instituciones financieras privadas hayan convenido su pago por amortización gradual a través de dividendos periódicos, en cualquiera de las formas establecidas en el artículo 205 de la Ley, el dividendo se considerará como una unidad que comprende el interés, el tramo de amortización de capital y la comisión por administración o garantía.

ARTICULO 4.- Son instituciones de servicios financieros:

- a. Almacenes Generales de Depósito;
- b. Compañías de Arrendamiento Mercantil;
- c. Compañías Emisoras o Administradoras de Tarjetas de Crédito;
- d. Casas de Cambio;
- e. Corporaciones de Garantía y Retrogarantía; y,
- f. Compañías de Titularización.

Estas instituciones deberán tener como objeto social exclusivo la realización de las actividades propias de su razón social, no podrán captar recursos monetarios del público, excepto cuando se trate de la emisión de obligaciones en los términos de la Ley de Mercado de Valores y se someterán a las normas que prevé la Ley sobre creación, organización, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado.

ARTICULO 5.- Son instituciones de Servicios Auxiliares del Sistema Financiero, entre otras, las siguientes:

- a. Transporte de especies monetarias y de valores;
- b. Servicios de cobranza;
- c. Cajeros automáticos;
- d. Servicios contables;
- e. Servicios de computación;
- f. De fomento a las exportaciones;
- g. Inmobiliarias propietarias de bienes destinados exclusivamente a uso de oficinas de una sociedad controladora o institución financiera; y,
- h. Otras que fuesen calificadas por la Superintendencia de Bancos.

Para que se las considere como instituciones de servicios auxiliares del sistema financiero, el capital deberá ser al menos en el veinte por ciento (20%) de una sociedad controladora o de una institución financiera y de servicios financieros.

La Superintendencia de Compañías autorizará su constitución y las controlará, sin perjuicio de que la Superintendencia de Bancos las vigile y dicte las normas de carácter general aplicables a este tipo de instituciones.

ARTICULO 6.- Las instituciones financieras públicas se rigen por sus propias leyes en lo relativo a su creación, actividades, funcionamiento y organización.

Para que estas instituciones puedan realizar las operaciones permitidas a las instituciones financieras privadas en el artículo 51 de la Ley, deberán obtener la autorización de la Junta Bancaria, previo informe de la Junta Monetaria.

ARTICULO 7.- Las instituciones financieras privadas, públicas y de servicios financieros y la sociedad controladora se someterán a las normas de prudencia y solvencia financiera previstas en la Ley y al control de la Superintendencia de Bancos dentro del marco legal que las regula.

La sociedad controladora y las instituciones financieras integrantes de un grupo serán controladas por la Superintendencia de Bancos en forma individual y consolidada.

TITULO II

DE LA CONSTITUCION Y ORGANIZACION DE LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO PRIVADO

ARTICULO 8.- La Superintendencia de Bancos autorizará la constitución de las instituciones del sistema financiero privado, las que adoptarán la forma de compañía anónima, salvo las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, las que deberán constituirse de conformidad con el Reglamento Especial que se expida mediante Decreto Ejecutivo.

ARTICULO 9.- El trámite de constitución de las instituciones del sistema financiero privado se sujetará a las disposiciones previstas en la Ley y a las normas que expida la Superintendencia de Bancos para el efecto.

ARTICULO 10.- La conversión, esto es la modificación o el cambio del objeto o actividad de una institución sometida al control de la Superintendencia de Bancos para adoptar al objeto y la forma de otra institución prevista en la Ley, no altera la existencia de la institución como persona jurídica solamente le otorga las facultades y le impone las exigencias y limitaciones legales propias de la especie adoptada. La asociación, entendida como, la unión de dos o más instituciones financieras que se encontraren en actual funcionamiento, sin que cada una de las instituciones asociadas pierda su identidad y personería jurídica, podrá hacerse previa autorización de la Superintendencia de Bancos y en los casos y requisitos previstos en la Ley.

La fusión de Bancos con sociedades financieras y las de éstos con otras sociedades sujetas al control de la Superintendencia de Bancos, en tanto en cuanto la naturaleza de sus operaciones sea compatible, así como la fusión de cualesquiera de estos entre sí, permitirá a la entidad resultante de la fusión realizar las operaciones que les fueran autorizadas a las entidades fusionadas.

La escisión de las instituciones financieras se sujetará a las disposiciones de la Ley de Compañías en lo que fuere aplicable.

La Superintendencia de Bancos dictará las normas sobre conversión, asociación, fusión y escisión prevista en este artículo y en la Ley.

ARTICULO 11.- Las instituciones financieras constituidas con arreglo a las leyes extranjeras que se propongan establecer sucursales u oficinas de representación en el país para realizar las operaciones establecidas en la Ley, deberán obtener la autorización de la Superintendencia de Bancos, previo cumplimiento de los requisitos legales y de acuerdo con las normas que expida dicha Institución.

Las sucursales referidas en el inciso anterior gozarán de iguales derechos, tendrán las mismas obligaciones y estarán sujetas a las leyes, normas y reglamentos aplicables a las instituciones del sistema financiero nacional.

ARTICULO 12.- Las instituciones del sistema financiero ecuatoriano, previa autorización de la Superintendencia, podrán participar en el capital de instituciones financieras del exterior, constituidas o por constituirse, y abrir oficinas fuera del país, con sujeción a los procedimientos determinados en la Ley y a las normas que expida la Superintendencia.

La Superintendencia autorizará a las instituciones financieras ecuatorianas que mantengan vinculaciones directas accionariamente con bancos o instituciones financieras del exterior, para que realicen operaciones activas y pasivas a su nombre, por cuenta de éstas, cuando cumplan los requisitos determinados en la Ley y los exigidos por la Superintendencia.

TITULO III

DEL PATRIMONIO

ARTICULO 13.- El monto de capital pagado exigible para la constitución de una institución del sistema financiero privado será el siguiente:

- a. Para un Banco el equivalente a un millón de unidades de valor constante, calculadas a la fecha de presentación de la solicitud;
- b. Para una Sociedad Financiera el equivalente a quinientas mil unidades de valor constante, calculadas a la fecha de presentación de la solicitud; y,
- c. Las instituciones financieras extranjeras que establezcan sucursales en el Ecuador deberán asignarles, por lo menos, un capital o aporte igual a; requerido para la constitución de la clase de institución financiera de que se trate.

Para la constitución de las instituciones de servicios financieros, el capital mínimo pagado será determinado mediante Resolución por la Superintendencia de Bancos.

El aporte inicial mínimo para la organización de una asociación mutualista de ahorro y crédito para la vivienda será el equivalente a trescientas mil unidades de valor constante, calculadas a la fecha de presentación de la solicitud.

El aporte inicial mínimo para la constitución de una cooperativa de ahorro y crédito que realiza intermediación financiera con el público, será el equivalente a las unidades de valor constante que se determinen en el Decreto Ejecutivo que se dictará para el efecto.

ARTICULO 14.- Las instituciones del sistema financiero deben constituir un fondo de reserva legal que ascenderá al menos al cincuenta por ciento (50%) de su capital pagado, para lo cual la Junta General de Accionistas destinará el diez por ciento (10%) de las utilidades de cada ejercicio anual, hasta llegar al monto máximo obligatorio.

La reserva legal comprende el monto de las cantidades separadas de las utilidades, de acuerdo con el inciso anterior, y el total de las sumas pagadas por los accionistas en exceso sobre el valor nominal de las acciones suscritas por ellos.

La Junta General de Accionistas podrá constituir otras reservas especiales o facultativas, formadas por la transferencia de las utilidades al patrimonio.

Las reservas por corrección monetaria son las resultantes de la aplicación de sistemas de corrección a los estados financieros.

ARTICULO 15.- La Junta General de Accionistas podrá distribuir las utilidades que resulten de cualquier ejercicio, después de constituir todas las provisiones y reservas previstas en la Ley de Estatutos Sociales, siempre que cumpla con lo establecido en la letra b) del artículo 41 de la Ley.

El Directorio de una institución financiera privada podrá, previa notificación a la Superintendencia de Bancos y siempre que no se afecte al nivel requerido del patrimonio técnico de la institución de que se trate, distribuir anticipadamente dividendos de las utilidades del ejercicio en curso hasta un cuarenta por ciento (40%) de las mismas, una vez hechas las provisiones y reservas para pago de impuestos, trabajadores y demás deducciones legales, siempre que el monto a distribuirse anticipadamente no exceda del ciento por ciento (100%) de las reservas, cualquiera sea su naturaleza, constituidas con utilidades de ejercicios anteriores.

ARTICULO 16.- Los aumentos de capital autorizado serán resueltos por la Junta General de Accionistas y los del suscrito y pagado por el Directorio de la institución financiera, de acuerdo a las normas que dictará la Superintendencia de Bancos.

ARTICULO 17.- Toda institución del sistema financiero deberá mantener de modo permanente una relación entre su patrimonio técnico y la suma de sus activos y contingentes ponderada por riesgo, de acuerdo con el Capítulo II del Título IV de la Ley y a las instrucciones que dictará la Superintendencia de Bancos.

TITULO IV

DE LOS GRUPOS FINANCIEROS

ARTICULO 18.- Para los efectos contemplados en la Ley, se entenderá por grupo financiero al integrado por:

- a. Una sociedad controladora que posea un banco o una sociedad financiera privada, una compañía de seguros y reaseguros, sociedades de servicios financieros o auxiliares previstas en la Ley, las instituciones previstas en la Ley de Mercado de Valores, así como las subsidiarias del país o del exterior de cualesquiera de las mencionadas; y,
- b. Un banco o sociedad financiera que posea una compañía de seguros y reaseguros, sociedades de servicios financieros o auxiliares previstas en esta Ley, las instituciones previstas en la Ley de Mercado de Valores, así como las subsidiarias del país o del exterior de cualesquiera de éstas.

Salvo lo previsto en el artículo 147 de la Ley, un grupo financiero, cualquiera que sea su conformación, no podrá estar integrado por más de un banco, ni por un banco y una sociedad financiera, ni por más de una compañía de seguros o reaseguros, ni por más de una sociedad financiera al mismo tiempo, ni poseer más de una sociedad de servicios financieros o auxiliares dedicada a la misma actividad.

Se entenderá conformado un grupo financiero desde el momento en el que la sociedad controladora, el banco o la sociedad financiera posean una o más de las instituciones señaladas en las letras que anteceden.

ARTICULO 19.- La sociedad controladora a que se refiere el artículo anterior es aquella persona jurídica que tiene por objeto social, exclusivamente adquirir o poseer acciones emitidas por las instituciones mencionadas en dicho artículo. En ningún caso, la sociedad controladora podrá participar directamente en el capital de una persona jurídica que opere en un ámbito mercantil distinto al financiero.

La sociedad controladora no podrá celebrar operaciones que sean propias de las instituciones financieras integrantes del grupo. Así mismo, no podrá contraer pasivos directos o contingentes, ni dar en garantías sus propiedades, salvo cuando se trate de garantías que deban rendirse para la emisión de obligaciones en los términos de la Ley de Mercado de Valores o en los casos previstos en el convenio de responsabilidades a que se refiere el artículo 64 de esta Ley.

La constitución de la sociedad controladora será aprobada por la Superintendencia, aplicando para ello las disposiciones de la Ley de Compañías.

ARTICULO 20.- La sociedad controladora, el banco o la sociedad financiera, que hagan cabeza del grupo, serán propietarios en todo tiempo de por lo menos el cincuenta y uno por ciento (51%) de las acciones con derecho a voto, de cada una de las instituciones integrantes del grupo.

ARTICULO 21.- Se presume la existencia de un grupo financiero para todos los propósitos establecidos en esta Ley, cuando se cumple el supuesto mencionado en el artículo que antecede.

ARTICULO 22.- Las instituciones que formen parte de un grupo financiero podrán:

- a. Actuar de manera conjunta frente al público, ofrecer servicios complementarios y declararse como integrante del grupo de que se trate;
- b. Usar denominaciones iguales o semejantes que los identifiquen frente al público como integrantes de un mismo grupo, o bien conservar la denominación que tenían antes de formar parte de dicho grupo; en todo caso, deberán añadir las palabras "Grupo Financiero" y la denominación del mismo. y,
- c. Llevar a cabo operaciones de las que le son propias a través de oficinas y sucursales de atención al público de las instituciones financieras integrantes del grupo.

ARTICULO 23.- Todas y cada una de las instituciones integrantes del grupo, estarán sujetas a la inspección y vigilancia de la Superintendencia, excepto las casas de valores y las compañías administradoras de fondos y fideicomisos que estarán sujetas a la vigilancia de la Superintendencia de Compañías.

Todas las instituciones integrantes del grupo, en forma individual y consolidada, estarán sujetas a las normas de solvencia y prudencia financiera y de control previstas en esta Ley.

ARTICULO 24.- La sociedad controladora solo podrá disolverse una vez cumplidas todas las obligaciones contraídas por cada una de las instituciones integrantes del grupo o cuando haya dejado de ser titular de las acciones de las instituciones financieras en las que mantenía inversiones.

ARTICULO 25.- La sociedad controladora, el banco o la sociedad financiera que haga cabeza de grupo, responderá de las pérdidas patrimoniales de las instituciones integrantes del grupo financiero hasta por el valor de sus propios activos, para lo cual suscribirá un convenio de responsabilidad con cada una de ellas, conforme a lo que se obliga a:

- a. Efectuar los aumentos de capital que sean necesarios en las instituciones integrantes o si esto no es posible, dar todas las facilidades para que terceros inversionistas suscriban y paguen dichos aumentos de capital; y,

- b. Enajenar, previa solicitud a la Superintendencia de Bancos, acciones de las demás instituciones integrantes o acordar la venta o enajenación de activos de sus subsidiarias, con el objeto de efectuar los aportes de capital en la institución que lo requiera.

Las referidas responsabilidades estarán previstas expresamente en el Estatuto de la sociedad controladora.

ARTICULO 26.- Salvo el caso de sucesión por causa de muerte, ninguna persona natural o jurídica podrá adquirir directamente o a través de terceros, el control de más de seis por ciento (6%) del capital suscrito y pagado de una sociedad controladora sin autorización de la Superintendencia. Si se supera este límite, la Superintendencia calificará el registro de la transferencia, suscripción, adjudicación o partición de acciones en el término de quince días, contados a partir de la fecha de recepción de toda la información la que se someterá a la reserva bancaria.

El registro de las acciones suscritas o adquiridas, efectuado en contravención a lo dispuesto en este artículo, suspenderá los derechos políticos y económicos inherentes a ellas, mientras no se regularice la propiedad de las mismas.

ARTICULO 27.- Las instituciones integrantes del mismo grupo financiero no podrán efectuar operaciones comerciales, financieras o de prestación de servicios entre sí, en condiciones de plazo, tasas, montos, garantías y comisiones diferentes a las que utilicen en operaciones similares con terceros. La Superintendencia a través de normas de carácter general establecerá el tipo de operación que podrán emprender estas instituciones entre sí.

En ningún caso las instituciones que conforman un grupo financiero participarán en el capital de las demás integrantes del grupo, salvo el caso de las inversiones en el capital de las instituciones financieras integrantes del grupo efectuadas por la sociedad controladora y de los bancos o sociedades financieras que hagan cabeza de grupo. Las instituciones del mismo grupo tampoco podrán ser accionistas o participar en el capital de las personas jurídicas que sean accionistas de la sociedad controladora.

ARTICULO 28.- Para efectos de esta Ley, se entenderá por subsidiarias a aquellas instituciones financieras que poseen personería jurídica propia y en las cuales una institución del sistema financiero o una sociedad controladora tenga una participación accionaria directa o indirecta, superior al cincuenta por ciento (50%) del capital de la compañía receptora de la inversión.

Afiliadas son aquellas instituciones del sistema financiero en las cuales una institución del sistema financiero o una sociedad controladora tenga una participación accionaria directa o indirecta, no inferior al veinte por ciento (20%), sin superar al cincuenta por ciento (50%) del capital de la compañía receptora de la inversión; o, en las que ejerce una influencia en su gestión, por la presencia de accionistas, directores, administradores o empleados comunes.

TITULO V

DE LOS ACTIVOS Y DE LOS LIMITES DE CREDITO

ARTICULO 29.- Toda institución del sistema financiero deberá observar las normas que sobre la calidad de los activos y los límites de crédito hallan previstos en la Ley y las normas que expida la Superintendencia de Bancos para vigilar el cumplimiento de lo establecido sobre esta materia.

[regresar al inicio](#)

TITULO VI

DE LA CONTABILIDAD, INFORMACION Y PUBLICIDAD

ARTICULO 30.- Las instituciones del sistema financiero estarán obligadas a dar todas las facilidades para que la Superintendencia cumpla sus funciones de control y vigilancia y deberán dar acceso a su contabilidad, libros, correspondencia, archivos o documentos justificativos de sus operaciones al Superintendente de Bancos o sus delegados.

Estas instituciones se someterán en todo momento a las normas contables dictadas por la Superintendencia de Bancos, independientemente de la aplicación de las disposiciones tributarias.

ARTICULO 31.- Las instituciones financieras, al publicar sus operaciones o servicios deberán expresar con exactitud y veracidad las condiciones de éstos, evitando cualquier circunstancia que pueda inducir un error respecto de ellos.

Para esto, en todo tipo de publicidad y en todos los documentos que respalden sus operaciones, deberán especificar las tasas nominales anuales de las operaciones pasivas, además de cualquier otra información necesaria para que el cliente pueda determinar con facilidad el costo total de la operación activa.

Las instituciones financieras deberán presentar a los accionistas, así como tener a disposición del público en general su memoria anual, la misma que deberán incluir al menos la información detallada en la Ley; y, tratándose de grupos financieros esta información deberá presentarse en forma consolidada e individual para cada una de las instituciones integrantes del grupo.

Queda prohibido que las instituciones del sistema financiero transcriban, hagan, hagan referencia o citen, en publicaciones o anuncios los informes de los inspectores o de cualquier otra comunicación proveniente, directa o indirectamente, de la Superintendencia de Bancos.

[regresar al inicio](#)

TITULO VII

DE LAS AUDITORIAS

ARTICULO 32.- La Superintendencia de Bancos calificará la idoneidad y experiencia del auditor interno y externo que toda Institución del sistema financiero, la cual está obligada a mantener y llevar respecto del segundo, el registro correspondiente.

Los auditores interno y externo serán nombrados y removidos, en cualquier tiempo, por la Junta General de Accionistas. El auditor externo será elegido por períodos de un año y podrá ser designado para períodos sucesivos.

ARTICULO 33.- El auditor interno velará, al menos, porque las operaciones y procedimientos adoptados por la respectiva institución se ajusten a la Ley, al Estatuto Social, a los reglamentos internos, a la técnica bancaria y a los principios contables aceptados por la Superintendencia de Bancos, así como cumplirá con las otras obligaciones determinadas en la Ley.

ARTICULO 34.- El auditor externo, persona natural o jurídica, hará las veces de comisario de la institución en los términos establecidos en la Ley de Compañías y además tendrá las funciones que se determinan en la Ley General de Instituciones del sistema Financiero, en las leyes de carácter tributario y en las disposiciones que dicte la Superintendencia de Bancos.

ARTICULO 35.- Obligatoriamente, una institución del sistema financiero, la sociedad controladora, las instituciones integrantes del grupo, sus compañías subsidiarias ubicadas en el país o en el exterior, tendrán el mismo auditor externo o firmas corresponsales o asociadas con éste.

[regresar al inicio](#)

TITULO VIII

DEL SIGILO Y RESERVA BANCARIA

ARTICULO 36.- Los depósitos y demás captaciones de cualquier índole que se realicen en las instituciones del sistema financiero, estarán sujetos a sigilo bancario y solo podrán ser dados a conocer al titular o a quien lo represente legalmente y a las firmas de auditoría externa, para efectos de procesos de conciliación; en este caso, quedarán también sometidas al sigilo bancario.

Las operaciones activas detalladas por cliente, quedarán sujetas a la reserva bancaria y podrán ser dadas a conocer a la firma auditora controlada por la institución y a la calificadora de riesgos debidamente calificada por la Superintendencia de Compañías.

ARTICULO 37.- Las instituciones del sistema financiero están obligadas a mantener sistemas de control interno que permitan una adecuada identificación de las personas que efectúan transacciones con ellas y de prevención de las operaciones en moneda nacional o extranjera, que de acuerdo con la Ley ecuatoriana y recomendaciones internacionales se consideren provenientes de hechos ilícitos, sometándose a lo dispuesto en la Ley y a la norma que expida la Superintendencia de Bancos, quien se encargará de vigilar la existencia de dichos controles.

ARTICULO 38.- Podrá darse a conocer la información sometida a sigilo y reserva bancaria en los siguientes casos:

- a. Través de la Superintendencia de Bancos: los informes requeridos por la Junta Monetaria, el Banco Central del Ecuador, la Superintendencia de Compañías la administración tributaria, los gobiernos y autoridades competentes de países con lo que el Ecuador mantenga convenios para combatir la delincuencia, intercambio de información con autoridades de control bancario y financiero de otros países y la información que debe entregar al público la Superintendencia de Bancos sobre la situación patrimonial y financiera de las instituciones del sistema financiero; y,
- b. Directamente, la requerida por: el Secretario Ejecutivo del Consejo Nacional de Control de Sustancias Estupeficientes y Psicotrópicas, CONSEP, en el ámbito de su competencia; el tenedor de un cheque girado contra otra cuenta cerrada, la especificación del titular de la cuenta corriente; y, los informes y pruebas requeridos por los Jueces y el Ministerio Público en las causas que estuviesen conociendo, solo podrá solicitarse esta información a través de la Superintendencia de Bancos cuando no exista en el proceso constancia de la o las instituciones financieras que tengan relación con los asuntos sobre los cuales se está juzgando o investigando.

ARTICULO 39.- La violación a las disposiciones contenidas en la Ley respecto del sigilo y reserva bancaria será reprimida con uno a cinco años de prisión correccional, pidiéndose reclamar a los tribunales de justicia las indemnizaciones que correspondan por los daños que causaren estas violaciones.

[regresar al inicio](#)

TITULO IX

DE LA CENTRAL DE RIESGOS

ARTICULO 40.- La Superintendencia de Bancos establecerá un sistema de registro que permita contar con información individualizada, debidamente consolidada y clasificada, sobre los deudores principales de las instituciones del sistema financiero, incluyendo los casos en que éstas actúen en su nombre por cuenta de una institución bancaria o financiera del exterior. A este sistema de registro se le denominará "Central de Riesgos".

Los datos individuales proveniente de la Central de Riesgos serán suministrados solamente en forma consolidada a las instituciones del sistema financiero, las que deberán guardar la reserva prevista en la Ley.

Las instituciones del sistema financiero están obligadas a suministrar a la Superintendencia de Bancos en la forma y frecuencia que ella determine, la información para mantener al día el registro de que trata este Título.

TITULO X

DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

ARTICULO 41.- La Superintendencia de Bancos, persona jurídica de derecho público, es un organismo técnico y autónomo, dirigido y representado por el Superintendente de Bancos.

Tiene a su cargo la vigilancia y el control de las instituciones del sistema financiero público y privado, así como de las compañías de seguros y reaseguros y todas aquellas que se encuentran determinadas en la Constitución y en la Ley.

ARTICULO 42.- El Superintendente de Bancos será elegido por el Congreso Nacional en pleno, de la terna que represente el Presidente de la República y durará cuatro años en el ejercicio de sus funciones. En todo caso sus funciones concluirá con el período presidencial.

ARTICULO 43.- La Superintendencia de Bancos tendrá una Junta Bancaria conformada por cinco miembros: el Superintendente de Bancos, quien la presidirá; el Gerente General del Banco Central del Ecuador; dos miembros que serán designados por la Junta Monetaria de fuera de su seno, con sus respectivos alternos; y, un quinto miembro y su alterno que serán designados por los cuatro restantes. A excepción del Superintendente de Bancos y del Gerente General del Banco Central del Ecuador, los miembros de la Junta Bancaria no desempeñarán otra función pública. Los miembros de la Junta Bancaria y sus alternos, distintos del Superintendente de Bancos y del Gerente General del Banco Central del Ecuador, durarán seis años en sus funciones.

El Superintendente de Bancos y el Gerente General del Banco Central del Ecuador tendrán como alternos a la persona que les subrogue en el ejercicio de sus respectivas funciones.

La Junta Bancaria se reunirá con la presencia de al menos tres de sus miembros y los acuerdos se tomarán por tres o más votos afirmativos entre los cuales, necesariamente deberá constar el de Superintendente de Bancos. En caso de empate, el Superintendente tendrá voto dirimente.

ARTICULO 44.- Son atribuciones de la Junta Bancaria las siguientes:

- a. Formular la política de control y supervisión del sistema financiero, aprobar las modificaciones del nivel requerido de patrimonio técnico y las ponderaciones de los activos de riesgo y pronunciarse sobre el establecimiento y liquidación de las instituciones financieras, así como de la remoción de sus administradores;
- b. Resolver los casos no consultados en esta Ley, así como las dudas en cuanto al carácter bancario y financiero de las operaciones y actividades que realicen las instituciones financieras y dictar las resoluciones de carácter general para la aplicación de esta Ley;
- c. Determinar las operaciones y servicios no señalados expresamente en esta Ley que sean compatibles con las actividades de las instituciones financieras;
- d. Resolver los recursos de revisión de orden administrativo planteados ante este órgano;
- e. Aprobar el presupuesto y la escala de remuneraciones del personal de la Superintendencia; y,
- f. Conocer la memoria que elabore el Superintendente en forma previa a su remisión al Honorable Congreso Nacional.

ARTICULO 45.- El Superintendente de Bancos tiene las siguientes funciones y atribuciones:

- a. Aprobar los Estatutos sociales de las instituciones del sistema financiero privado y la modificaciones que en ellos se produzcan;
- b. Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetas a su control y, en general, que cumplan las normas que rigen su funcionamiento;
- c. Autorizar la cesión total de activos, pasivos y contratos de las instituciones del sistema financiero, cuando ello implique la cesación de las operaciones de una oficina;
- d. Cuidar que las informaciones de las instituciones bajo su control, deban ser de conocimiento público, sean claras y veraces para su cabal comprensión;
- e. Vigilar que los programas publicitarios de las instituciones controladas se ajusten a las normas vigentes y a la realidad jurídica y económica del producto o servicio que se promueve para evitar la competencia desleal;
- f. Establecer programas de vigilancia preventiva y practicar visitas de inspección, sin restricción alguna, a las instituciones controladas, que permitan un conocimiento de su situación económica y financiera, del manejo de sus negocios o de los aspectos especiales que se requieran, así como verificar la veracidad de la información que las instituciones del sistema financiero remitan al Banco Central del Ecuador a requerimiento de éste;
- g. Establecer y mantener en la entidad un sistema de registros a través de una central de riesgos, que permita contar con información consolidada y clasificada sobre los principales deudores de las instituciones del sistema financiero, información que estará exclusivamente a disposición de éstas;
- h. Mantener un centro de información financiera a disposición del público;
- i. Elaborar y publicar por lo menos trimestralmente el boletín de información financiera, en el plazo de treinta días contados a partir del cierre del período a que se refiere la información;

- j. Imponer sanciones administrativas a las instituciones que controla, cuando éstas contraviniesen las disposiciones que las norman, así como a sus directores, administradores y funcionarios, y a los sujetos de crédito que infringiesen las disposiciones de esta Ley, en los casos en ella señalados;
- k. Ejecutar, mediante resolución las decisiones adoptadas por la Junta Bancaria;
- l. Iniciar, cuando fuere del caso, las acciones legales en contra de los directores o administradores de las instituciones sujetas al control de la Superintendencia;
- m. Realizar las investigaciones necesarias para autorizar inscripciones en el libro de acciones y accionistas de las instituciones del sistema financiero privado, en los casos señalados por esta Ley;
- n. Exigir que se le presenten, para su examen, todos los valores, libros, comprobantes de contabilidad, correspondencia y cualquier otro documento relacionado con el negocio o con las actividades inspeccionadas, sin que se pueda aducir reserva de ninguna naturaleza;
 - ñ. Recibir las declaraciones juradas de los directores, administradores y empleados o de las personas vinculadas con la institución del sistema financiero privado, observando las formalidades previstas para esta clase de pruebas en el Código de Procedimiento Civil, cuando a su juicio puedan resultar útiles para el esclarecimiento de cualquier hecho que afecte los intereses del público o de las instituciones sometidas a su control. Igualmente, puede hacer comparecer a su presencia a declarar con juramento a toda persona cuyo testimonio considere necesario;
- o. Exigir que las instituciones controladas presenten y adopten las correspondientes medidas correctivas y de saneamiento en los casos que así lo requieran;
- p. Efectuar las proposiciones a la Junta Bancaria según lo establece la Ley;
- q. Designar los liquidadores de las instituciones financieras; y,
- r. Las demás que le asigne la Ley.

ARTICULO 46.- Cuando el Superintendente de Bancos no se pronuncie o no resolviere un asunto cometido a su aprobación, dentro de los términos fijados por esta Ley, sin haber dispuesto las ampliaciones de dichos plazos antes de su expiración, la petición sometida a su aprobación se entenderá favorablemente resuelta bajo su responsabilidad.

La misma norma se aplicará respecto de los asuntos sometidos a resolución de la Junta Bancaria, excepto las solicitudes de constitución o establecimiento de nuevas instituciones.

Si la demora es imputable a cualquier otro funcionario de la Superintendencia, éste podrá ser sancionado inclusive con la remoción o destitución, dependiendo de la gravedad del hecho a criterio del Superintendente, quien podrá revisar el efecto resultante de la falta de pronunciamiento, en el término de ocho días de producido.

ARTICULO 47.- El Superintendente tiene las siguientes facultades y atribuciones en el ámbito administrativo interno de la Superintendencia:

- a. Dirigir la Superintendencia, con sujeción a las disposiciones legales y a las políticas generales que dicte;
- b. Nombrar, evaluar y remover a los funcionarios que considere necesarios para la marcha de la institución, quienes tendrán los deberes y atribuciones que consten en el Estatuto orgánico funcional de la entidad, que dictará por resolución, para un período no menor de un año;
- c. Regular el proceso de reclutamiento, selección y administración del personal y determinar mediante resolución, los requerimientos de carácter técnico y profesional que debe reunir el personal de funcionarios y empleados de la Superintendencia para el desempeño de sus cargos;
- d. Definir el programa anual de capacitación del personal de la Superintendencia;
- e. Autorizar por escrito a los funcionarios o empleados de la superintendencia, cuando éstos lo requieran, la contratación de préstamos u otras obligaciones directas o indirectas con las instituciones controladas, en sujeción a las normas de carácter general que dicte al respecto. Tratándose de la contratación de un préstamo u otra obligación directa o indirecta a favor del Superintendente, la autorización, a requerimiento de éste, la concederá la Junta Monetaria;
- f. Autorizar a los funcionarios y empleados de la Superintendencia para que presten servicios académicos, lo que en ningún caso implica comisión de servicios. La comisión de servicio será otorgada en sujeción a las normas de carácter general que dicte al respecto;
- g. Determinar, mediante resolución, que funcionarios de la Superintendencia deben rendir caución, su monto y forma:

- h. Elaborar la proforma del presupuesto anual de operación y de inversión de la Superintendencia y la escala de remuneraciones de su personal;
- i. Autorizar el desplazamiento en el desempeño de su cargo del país y al exterior de funcionarios de la Superintendencia, así como el pago de viáticos y gastos por este concepto;
- j. Recibir, administrar e invertir su responsabilidad, los fondos que correspondan a la Superintendencia y ejecutar el presupuesto de la institución;
- k. Designar administrador de los fondos de reserva y los demás correspondientes a prestaciones especiales del personal de su dependencia;
- l. Efectuar, mediante resolución, transferencias entre partidas del presupuesto de la Superintendencia, siempre que no correspondan a incrementos de valor de las escalas de remuneración.
A la finalización de un ejercicio económico, el Superintendente transferirá los saldos no utilizados a una cuenta especial en el Banco Central del Ecuador, denominada fondo sujeto a distribución, que servirá para atender los egresos que consten en los presupuestos de ejercicios posteriores, debiendo imputarse esos excedentes a prorrata a las contribuciones de las instituciones financieras en el ejercicio siguiente; y,
- m. Las demás que le autorice la Ley.

ARTICULO 48.- En caso de ausencia temporal, el Superintendente de Bancos será reemplazado por el Intendente General y a falta de éste, por el Intendente que el designe y a falta de éste, por el Intendente de mayor antigüedad en esa función.

ARTICULO 49.- Los fondos para atender los egresos de la Superintendencia de Bancos se obtendrán de las contribuciones que esta fije a todas las instituciones sujetas a su vigilancia y control, de las retenciones que las compañías de seguros realicen en su favor de conformidad con la Ley de la materia, así como del rendimiento de sus recursos patrimoniales, de conformidad con lo dispuesto en la Ley y las resoluciones que expidiere el Superintendente de Bancos.

ARTICULO 50.- Todos los actos y contratos referentes a la adquisición o arrendamiento de bienes de propiedad de las instituciones financieras, celebrados entre éstas y sus directores, administradores, funcionarios o empleados antes de la vigencia de la Ley objeto de este Reglamento General, y que estuvieren aún vigentes, tendrán plena validez hasta su terminación, y en el caso de arrendamiento mercantil hasta que se haga uso de la opción de compra.

ARTICULO 51.- Los casos de duda y aquellos que no estuvieren contemplados en este Reglamento General, serán resueltos por el Superintendente de Bancos, quien queda además facultado a ejecutar las disposiciones del presente Reglamento General.

DISPOSICION TRANSITORIA.- Los procesos civiles o administrativos que, por cuestiones derivadas del ejercicio de sus funciones, estuvieren en trámite en contra de cualesquiera de los funcionarios mencionados en el tercer inciso del artículo 174 que se reforma en virtud de esta ley, serán remitidos, si estuvieren en primera instancia, al Presidente de la Corte Suprema, y en segunda, a la Sala de la Corte Suprema competente en razón de la materia, para que éstos órganos judiciales continúen con el respectivo trámite.

Nota.- Disposición transitoria agregada por el artículo 117 de Ley No. 000 publicada en el suplemento del Registro Oficial No 144 de 18 de agosto del 2000.