



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS POLÍTICAS Y
SOCIALES
CARRERA DE DERECHO**

**TEMA:
EL RIESGO EN LA BANCA ELECTRONICA.**

**AUTOR (ES):
Vera Gorozabel, Melanie Rocío.**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del grado de
Abogada de los Tribunales y Juzgados de la República del
Ecuador.**

**TUTOR:
Nuques Martínez, María Isabel**

**Guayaquil, Ecuador
01 de marzo del 2017**



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS POLÍTICAS Y
SOCIALES
CARRERO DE DERECHO**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Vera Gorozabel, Melanie Rocío**, como requerimiento para la obtención del Título de **Abogada de los Tribunales y Juzgados de la República del Ecuador**.

TUTOR (A)

f. _____
Nuques Martínez, María Isabel

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____
Lynch Fernández, María Isabel

Guayaquil, al 1 del mes de marzo del año 2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS POLÍTICAS Y
SOCIALES
CARRERA DE DERECHO**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Vera Gorozabel, Melanie Rocío.**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **EL RIESGO EN LA BANCA ELECTRONICA**, previo a la obtención del Título de **Abogada de los Tribunales y juzgados de la República del Ecuador**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, al 1 del mes de marzo del año 2017

EL AUTOR (A)

f. _____
Vera Gorozabel, Melanie Rocío.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS POLÍTICAS Y
SOCIALES
CARRERA DE DERECHO**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Vera Gorozabel, Melanie Rocío.**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **EL RIESGO EN LA BANCA ELECTRONICA**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, al 1 del mes de marzo del año 2017

EL (LA) AUTOR(A):

f. _____
Vera Gorozabel, Melanie Rocío.

URKUND

Documento [PLANTILLA.docx](#) (D25916316)
Presentado 2017-02-20 21:24 (-05:00)
Presentado por maritzareynosodewright@gmail.com
Recibido maritza.reynoso.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje UTE MELANIE VERA [Mostrar el mensaje completo](#)

2% de esta aprox. 17 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 3 fuentes.

Lista de fuentes Bloques

+	Categoría	Enlace/nombre de archivo	-
+	> [Icono]	Fatima Fabiola Cedeño TRABAJO FINAL TITULACION FATIMA FABIOLA CEDEÑO CRESPO.docx	-
+	[Icono]	TESIS.docx	-
+	[Icono]	http://www.afi.es/EO/las_tic_y_el_sector_financiero_del_futuro.pdf	✓
+	Fuentes alternativas		
+	La fuente no se usa		

0 Advertencias. Reiniciar Exportar Compartir

Nuques Martínez, María Isabel
DOCENTE-TUTOR

Srta. Melanie Rocío Vera Gorozabel
ESTUDIANTE

*A mi madre,
quién también es mi padre.
A Rosita, la luz de mi camino.*



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS POLÍTICAS Y
SOCIALES
CARRERA DE DERECHO**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

MARÍA ISABEL, NUQUES MARTÍNEZ
TUTOR

f. _____

JOSE MIGUEL, GARCÍA BAQUERIZO
DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

MARITZA GINETTE, REYNOSO GAUTE
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Facultad: **Jurisprudencia**
Carrera: **Derecho**
Periodo: **UTE B-2016**
Fecha: **Febrero** **20 del 2017**

ACTA DE INFORME PARCIAL

El abajo firmante, docente tutor del Trabajo de Titulación denominado *“EL RIESGO EN LA BANCA ELECTRONICA.”*, elaborado por la estudiante *MELNIE ROCIO VERA GOROZABEL*, certifica que durante el proceso de acompañamiento dicho estudiante ha obtenido la calificación de 8.00 (OCHO ENTEROS), lo cual lo califica como *APTO PARA LA SUSTENTACIÓN*.

Docente Tutor

El Riesgo En La Banca Electrónica

RESUMEN	X
ABSTRACT.....	XI
EL RIESGO EN LA BANCA ELECTRÓNICA.	- 12 -
INTRODUCCIÓN.	- 12 -
BANCA ELECTRÓNICA.	- 14 -
BANCA TRADICIONAL VS BANCA ELECTRÓNICA.....	- 14 -
a) <i>Concepto y Funciones</i>	- 14 -
b) <i>La Banca “On-Line” como Banca Independiente</i>	- 15 -
c) <i>Mercado al que se dirige.</i>	- 16 -
d) <i>Tecnología, competitividad y reducción de costos en el sector financiero.</i>	- 17 -
RIESGO.	- 19 -
NOCIÓN Y VARIABLES QUE LO GENERAN.	- 19 -
NATURALEZA DEL RIESGO (RIESGOS PROPIOS DE LA BANCA “ONLINE”).....	- 20 -
<i>Otros Riesgos.</i>	- 22 -
MANEJO Y GESTIÓN DE RIESGO.	- 23 -
<i>Políticas de Seguridad y Comunicaciones Internas.</i>	- 24 -
<i>Medidas de Seguridad</i>	- 26 -
RIESGO EN LA BANCA ELECTRÓNICA. PERSPECTIVA ECUADOR	- 28 -
VISIÓN GENERAL DE LA BANCA EN ECUADOR.....	- 28 -
ECUADOR Y LA BANCA VIRTUAL ¿ESTAMOS PREPARADOS?	- 29 -
DEFICIENCIA DE LA BANCA ONLINE EN ECUADOR.....	- 30 -
REFERENCIAS.....	- 32 -

Resumen

En el modelo de banca tradicional, como se conoce hoy en día, se verifica la intermediación de forma materializada, lo que permite al usuario interactuar de manera directa con los funcionarios de las instituciones financieras, en estas operaciones bancarias los riesgos más comunes se manifiestan de manera interna, cuando la entidad no tiene la capacidad económica para responder ante sus usuarios, o de manera externa, cuando un tercero no cumple con sus obligaciones previamente adquiridas con la institución o cuando se sirve del sistema para el cometimiento de actividades ilegítimas. De cara a la banca electrónica, se eliminan las fronteras de la intermediación física como tal, debido a que el usuario tiene acceso por sus propios medios, en línea, para efectuar las diferentes transacciones, circunscribiéndonos al caso concreto de Ecuador, la banca online es aún muy rudimentaria, puesto que no cuenta con softwares adecuados y medidas de seguridad eficientes, tanto legales como virtuales, por lo que, la eventualidad de verificación de los peligros sigue latente, aunque el riesgo se manifiesta diferente, siendo algunos de ellos: operacional, de reputación y legal. Dentro del presente trabajo de titulación abarcaremos ampliamente el estudio de cada uno de ellos y su respectiva contención.

Palabras Claves: Eliminación de Fronteras, Banca Online, Riesgo Electrónico, riesgo Operacional, Riesgo de Reputación, Riesgo legal, Contención del Riesgo.

Abstract

In the model of traditional banking, since it is known nowadays, there happens the intermediation of materialized form, which allows to the user to interact in a direct way with the civil servants of the financial institutions, in these banks operations the most common risks demonstrate in an internal way, when the entity does not have the economic aptitude to answer before his users, or in an external way, when a third party does not expire with his obligations before acquired with the institution or when it serves from the system for the knowledge of illegitimate activities. Face to the electronic banking, there are eliminated the borders of the physical intermediation as such, due to the fact that the user has access for his own average, on line, to effect the different transactions, limiting ourselves to the especific case of Ecuador, the banking online is still very rudimentary, since it does not possess suitable softwares and efficient measures of safety, both legal and virtual, for what, the contingency of check of the dangers is still latent, though the risk demonstrates differently, being some of them: operational, of reputation and legal. Inside the present work of qualifications we will include widely the study of each one of them and his respective containment.

Key words: Elimination of Borders, Banking Online, Electronic Risk, Operational risk, Risk of Reputation, legal Risk, Containment of the Risk.

El Riesgo en la Banca Electrónica.

Introducción.

La banca dentro de la economía juega un rol de suma importancia, pues es el sistema financiero, propiamente dicho el bancario, quien se encarga de distribuir los capitales provenientes de los ciudadanos que poseen diversas capacidades de ahorro, y colocarlos dentro de la sociedad a favor de quienes necesitan liquidez. Haciendo fluir la economía a través de esta serie de operaciones, conocidas como intermediación.

Dentro de la evolución social y tecnológica en la que nos encontramos, las fronteras limitantes de las interacciones se han visto superadas por la conceptualización de un mundo globalizado. Es así como los avances tecnológicos son pilares fundamentales del desarrollo social, la influencia del internet en nuestra sociedad ha acelerado los diferentes tipos de procesos en los mercados, pero circunscribiéndose netamente a nuestro tema en cuestión, la banca también se vio influenciada por dichos avances, especialmente los informáticos, siendo así que, para entrar a competir a un mercado exclusivamente financiero, los bancos deben contar con una gran diversidad de servicios ofertados por una banca denominada “en línea” o “virtual”.

Es que la acepción que se mantiene de desarrollo hoy en día, aplicándolo a nuestra área de estudio, vincula tras de sí todo un proceso de cambio cultural. Una sociedad globalizada, la incorporación del internet y la demanda de nuevos y mejores servicios financieros coadyuvan a desdibujar límites nacionales, regionales o locales abriéndose así las puertas de un mercado financiero en el que la oferta y la demanda de productos y servicios se realiza por canales distintos al mercado físico. Se acortan distancias, se agiliza el sistema, se abaratan costos y se busca llegar a un mayor número de usuarios, lo que ha viabilizado que la banca virtual sea una realidad con una comunicación más ágil dentro del sistema.

Sin embargo esta coyuntura de la que se habla en líneas anteriores, entre banca y tecnología, deja entrever y trae consigo una serie de riesgos o falencias propias del sistema. Su rápido desarrollo, la carencia de normas claras y escasa legislación que regule este campo económico ha ocasionado que, además de los peligros tradicionales vinculados al sector bancario se estructuren nuevos perfiles de riesgos. Perfiles que por tanto, representan nuevos

retos para la institución, debiéndose minimizar la posibilidad de ocurrencia, reducir al máximo el impacto de estos y estructurar medidas preventivas que se encuentren a la vanguardia para abordar aquellos. Siendo de esta forma el riesgo dentro de la banca electrónica el tema de interés a abordar dentro del presente trabajo.

Bosquejada ya la temática a tratarse en líneas anteriores, se ha optado por delimitar a 3 puntos claves el estudio del tema; i) Conceptos generales respecto de lo que se conoce como banca virtual u on-line, ii) Examen de los perfiles de riesgo propios e inherentes al sistema bancario por internet, iii) y análisis del riesgo dentro de la banca virtual de cara al Ecuador.

Capítulo I

Banca Electrónica.

Banca tradicional vs Banca Electrónica

Desde hace ya varios años las entidades que conforman el sistema financiero, nacional como internacional, han visto delante de sí el potencial desarrollo de la informática, viéndose aquí un nuevo mercado competitivo o una nueva forma de hacer negocios dentro de este sector. Lo que ha ocasionado que sea la banca una de las primeras entidades en explotar económicamente dicho mercado electrónico, produciéndose así la migración de productos y servicios a canales alternos del tradicional o físico.

Siendo, de esta forma la dinámica tecnológica, la que pretende innovar con la reducción de costes en sus procesos y la supresión de fronteras y horarios entre banca y cliente. Dicho esto lo que se busca a continuación es el conocer cada detalle de este servicio, definiendo lo que se entiende como banca electrónica, su independencia en cuanto a la banca tradicional, el mercado a que se enfrenta y los beneficios directos que le reporta su vinculación con esta nueva era digital.

a) Concepto y Funciones

En el Ecuador la legislación pertinente al tema es escasa e insuficiente, al punto de que no se cuenta con ningún cuerpo legal, a más de las resoluciones de la Superintendencia de Compañías, que regulen nociones básicas dentro de este nuevo mercado. Por tanto La Superintendencia de Bancos (Resolución No. 306, 2016), publicada en el registro oficial de junio de 2016 nos da la siguiente definición de banca electrónica;

“(…)Son los servicios suministrados por las instituciones del sistema financiero a los clientes a través de internet en el sitio que corresponda a uno o más dominios de la institución, indistintamente del dispositivo tecnológico a través del cual se acceda; (…)”

Misma que se complementa con el concepto que (Resolución No. 940, 2016) (…) Servicio ofrecido por los bancos que permite a sus clientes efectuar ciertas operaciones bancarias desde cualquier medio electrónico que cuente con acceso a internet (…)”

Por consiguiente, llámese e-banca, banca on-line, banca interactiva o banca electrónica, nos estamos refiriendo a aquel servicio prestado u ofrecido por una entidad bancaria a través de herramientas tecnológicas para que el usuario realice sus transacciones a través de la conexión a internet. Manifestando, como es el caso de Ecuador, una serie de innovaciones tales como; el acceso permanente al sistema, en tiempo real, desde diversas ubicaciones geográficas y con cualquier tipo de dispositivo conectado a internet.

Así en palabras de Viejo F (2015) “En sentido (...) se limita al uso de un protocolo de comunicaciones que permite el acceso a la información en tiempo real (...) Aunque internet cuenta con diferencias tecnológicas importantes que afectan a la seguridad de las transacciones (...), ya que se trata de un sistema abierto basado en aplicaciones de sistemas operativos públicos, más expuestos y menos seguros (...)” (p. 48)

b) La Banca “On-Line” como Banca Independiente

Desde los años noventa, el desarrollo exponencial del concepto globalización, lleva a que se produzca un cambio sustancial en la interacción “banco-cliente”. Es decir la nueva banca o banca virtual ha roto principios básicos en cuanto a derecho bancario, tales como; I) la ruptura de la interacción banco-cliente y II) la identificación del lugar físico con las seguridades pertinentes, al que se identificaba como banco. (Azüero, 2002, p. 198)

- **Interacción Banco - Cliente**

La prestación del servicio bancario de forma personal y directa es uno de los pilares del sistema. Sin embargo la transformación en cuanto al proceso de intermediación incurre en sustituir la atención personalizada por la vinculación del usuario a un portal virtual de la entidad bancaria, a través de un dispositivo que emita impulsos electrónicos. Desvinculándose por completo del personal humano, la entidad física que presta el servicio, procedimientos y horarios de acceso al servicio.

- **Sustitución del símbolo “Banco”**

Durante mucho tiempo el identificar una entidad del sistema financiero implicaba visualizar una estructura física llena formalismos y protocolos de seguridad para que se pudiese configurar la intermediación financiera. Sin embargo los espacios y oficinas destinados a la atención al público van en decremento, puesto que las zonas seguras y los altos estándares de seguridad física (bóvedas, cajas fuertes, guardianía y demás) se van

reemplazando paulatinamente por sistemas electrónicos que brinden esta misma seguridad al nuevo usuario virtual. El acceso perenne al medio financiero mediante cualquier puerto móvil desvincula a la banca, en gran parte, de la prestación de servicios en un lugar de acceso físico al público en general.

Ámbitos que notablemente inciden en cuanto a la modificación de costos del sistema, tal como lo expresa Azuero (2002, p. 199), *“Los nuevos sistemas de comunicación y la masificación del servicio, hacen que el valor neto intrínseco requerido para operar sea ínfimamente menor”*. Es por ello que a pesar de las deficiencias que aún presenta el sistema electrónico, la utilidad marginal que reporta para la institución bancaria continua siendo llamativa y rentable.

Sin embargo y a pesar de encontrarnos frente a diferencias marcadas como las explicadas en líneas anteriores, la raíz de lo considerado como banca virtual no dista en demasía de la banca convencional. Se agilitan las operaciones y se oferta por canales virtuales, pero el vínculo jurídico detrás de cada transacción se mantiene invariable para el sistema en su conjunto.

El acuerdo de voluntades por medio del cual el banco se obliga a la prestación de servicios o productos bancarios conforme a las normas establecidas dentro de la jurisdicción competente, es aquel que, a pesar de trasladar el consentimiento tradicional a un medio distinto, como es el electrónico, se mantiene vigente.

c) Mercado al que se dirige.

La evolución paulatina de los servicios informáticos ha ocasionado, indiscutiblemente, una nueva generación en cuanto a cultura digital se refiere. Siendo la banca, en este segmento específico de estudio (on-line), un pilar fundamental para el mercado económico virtual en cuanto a todo tipo de transacciones se refiere.

He aquí una de las razones por las que la innovación progresiva en cuanto a oferta de productos y servicios debe ser constante y encaminada a facilitar las actividades del usuario virtual.

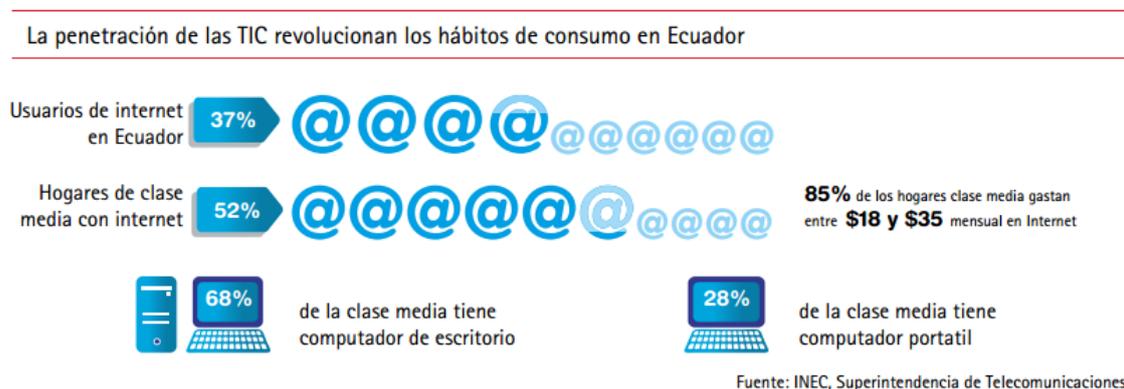
Sin embargo, ¿A quién va dirigido este segmento de mercado “on-line”? ¿Se considera realmente rentable y operativo? Según la consultora Pyramid Research (2012), citada por La

Asociación de Bancos Privados en el Ecuador (2015, Boletín No.52), en un estudio realizado el mismo año, estimó que existían cerca de 18 millones de usuarios en América Latina de servicios relacionados a la banca virtual móvil. Es decir, que dentro de nuestra región, a pesar de la escasa alfabetización electrónica del ciudadano promedio ya para el 2012 se hablaba de un despunte en cuanto acceso y utilización de canales electrónicos alternativos de cara a servicios bancarios.

Bien es cierto que en gran medida la población joven es la que más aprovecha este servicio, la misma consultora estimó un crecimiento al 2015 del 65% en cuanto a este segmento se refiere. Así mismo se proyecta que para ese año existan a nivel de Sur-América más de 140 millones de usuarios de la banca virtual.

Por tanto y con la ayuda de demás instrumentos tecnológicos como es el caso de los smartphone, ipads, tablets, laptops y demás dispositivos de acceso móvil, ya para el 2017, podemos hablar ya de un mercado en gran parte posesionado. Que si bien es cierto presenta muchas falencias en cuanto a seguridad y educación al cliente se refiere, apunta a un despliegue y desarrollo mayor debido a las facilidades que propone al cliente.

Un estudio de mercado realizado por la revista Ekos (2015, p. 30) al respecto nos refiere lo siguiente:



d) **Tecnología, competitividad y reducción de costos en el sector financiero.**

Si bien es cierto, el internet junto con su compleja red tecnológica forman parte fundamental dentro de la evolución de esta institución, siendo las TIC o Tecnologías de la

Información y Comunicación¹ las que han incidido, directa e indirectamente, dentro del sector bancario, configurándose a tal punto como motor principal inherente a la banca “on-line”.

Según el Banco Central Europeo (1999) Las tecnologías de la información y comunicación tienen *dos efectos fundamentales sobre la banca*:

- Reducir los costes de obtención, almacenamiento, proceso y transmisión de datos mediante la sustitución del papel (...) por equipos informáticos. Mismos que automáticamente contabilizan la transacciones y operaciones bancarias del banco y sus clientes.
- Y por otro lado la materialización del acceso a los servicios bancarios por parte del cliente a través de sistemas automatizados de banca a distancia. Es decir que sin necesidad del contacto operador bancario – cliente, se pueden realizar operaciones posibilitando que los bancos obtengan ahorro en los costos de operatividad y mayor competitividad en cuanto a las exigencias de un mundo globalizado como el de hoy en día.

Como señalan Bernal, Martínez y Sánchez (2007), “*La mayoría de estas implicaciones son consecuencia del desvanecimiento de los límites geográficos y conceptuales del sector bancario. Las TIC han modificado la naturaleza del sector por haber agregado a las actividades estrictamente bancarias las de distribución de la información relacionada con los servicios financieros. Difuminándose también los límites temporales y geográficos en la prestación de servicios a los clientes*” (p. 10-15)

Por tanto hablamos de un sector financiero disponible al público 24 horas los 365 días del año, factor que involucra grandes estrategias competitivas, como por ejemplo la distribución de productos financieros propios del portal web de la banca. Recordemos a su vez, que hoy el concepto dinero ha evolucionado a la par de la institución que tratamos, siendo tan común hablar de dinero desmaterializado o electrónico como es el caso de tarjetas de crédito, débito, dinero movilizadado a través de transferencias bancarias u órdenes de pago, lo cual hace mucho más real la idea de una banca desmaterializada.

¹ La evolución de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), como pasaron a denominarse cuando se unieron el sector de las telecomunicaciones y la pujante informática, han estado estrechamente ligadas al sector financiero, que ha actuado como financiador de la innovación, pero también como cliente inspirador de algunos de los avances tecnológicos más notables. Fundación telefónica (2012) “*Las TIC y el sector financiero del futuro*” (). Madrid, Editorial: Ariel.

El ahorrar tiempo en largas filas, rapidez en las operaciones, disminución total de cargar con dinero en efectivo, comodidad de transferencia de activos y vigilancia constante son solo algunas de las ventajas que esta nueva puerta tecnológica oferta de forma atractiva a los usuarios del mercado bancario on-line

Capítulo II

Riesgo.

Noción y variables que lo generan.

Probablemente uno de los puntos más relevantes a tratar en cuanto a la vertiginosa transformación de la banca a su forma virtual, son los riesgos que ello conlleva. Riesgos que si bien es cierto son inherentes y propios de la banca tradicional, se manifiestan de forma especial y diferente en esta vía o canal.

Lassala, Ruiz y Sanz (2007) reconocen como riesgo a *“la incertidumbre que existe siempre que no se sabe con seguridad lo que ocurrirá en el futuro”* (p. 23) y es que el riesgo, descrito acertadamente por estos, es la incertidumbre de la producción de un resultado esperado en el futuro, cuando se hace mención a la expectativa, se refiere al elemento azar que hace de posible producción el resultado previsto, aunque no la certeza total, por lo que se le da cabida a la pérdida del resultado deseado

Es así que, el influjo de la tecnología dentro del sector financiero, trae consigo a la par de beneficios, falencias. Incrementándose o disminuyéndose estos, en pos de la transacción a realizarse. La autenticidad de las partes, la confidencialidad y la actualización permanente del sistema (Rodríguez, 2013, p. 234), forman parte del grupo de variables que generan el riesgo y que intentaremos perfilar en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

En el campo del comercio electrónico, ¿Quién posee certeza de la identidad del sujeto que se encuentra tras la transacción a realizarse? Pues bien, aquí se haya una de las principales interrogantes en este campo, puesto que al momento de realizarse una transacción comercial vía on-line, ambas partes asumen el riesgo de desconocer. La autenticación y la garantía de que la identidad del usuario corresponda a quien este dice ser, es una de las preocupaciones primordiales del sistema.

De la mano a la autenticación nace la pregunta en cuanto a ¿Quién o quienes tienen acceso a la información que se hace circular?, pues bien aquí se debe tener en referencia que el volumen de la información que corre por los canales virtuales es sumamente alto, lo que facilita la fuga de información, que enfocado a nuestro sector de estudio, es de alto perjuicio para los que intervienen en el sistema. Se busca, actualmente, optimizar mecanismos que permitan que nadie, salvo los sujetos del mensaje, tenga acceso al contenido de la información.

Y por último como ya hemos hecho hincapié varias veces a lo largo del capítulo que antecede, la escasa regulación y control a la que se ve sometida el sistema también aportan a las constantes falencias que se adhieren al sistema. No existe, por lo menos circunscribiéndonos a Ecuador, un desarrollo jurídico a la par de la infraestructura tecnológica, en especial cuando hablamos de temas de alta sensibilidad como es el comercio en banca “on-line”.

Añadiéndose a lo anterior la inmediatez y rapidez del sistema, es decir, las transacciones realizadas en tiempo real están sujetas a un riesgo en tiempo real. (Rodríguez, 2013, p. 232) se refiere al respecto “(...) *Uno de los riesgos inherentes a la banca electrónica está ligado con la extemporaneidad de la reacción. Cuando los actores en escena se percatan del daño, normalmente este se ha producido, (...) al igual que el efecto económico y el impacto para quien resultase afectado (...)*”. Por tanto si bien es cierto, las operaciones bancarias, a diario, se sumergen en diversos riesgos, ellos se vuelven mucho más sensibles e incluso cambian cuando migran al canal electrónico.

Naturaleza del Riesgo (Riesgos propios de la Banca “online”)

Es evidente que si el banco como centro físico posee sus propios riesgos asociados a la prestación del servicio al cliente, este riesgo se dispara notablemente en cuanto a la prestación del servicio por un canal electrónico.

Tomando como base los estudios realizados por el Comité de Basilea (2004) para la Supervisión Bancaria “*Análisis y Gestión de Riesgos*” partimos del presupuesto que existen tres niveles de riesgo sumamente perjudiciales para el sector; riesgo operacional, riesgo de reputación y riesgo legal.

En un primer plano, hablando de riesgos operacionales Marcuchi Jackeline (1990) menciona que *“Los riesgos operacionales incluyen riesgos de seguridad que comprenden tanto ataques internos como externo, así como indebidas utilizaciones del sistema de computación del banco”* (p. 23) Al hablar de “riesgos internos” se busca explicar que toda la información se encuentra a disposición y manejo de los empleados de la institución. Mientras que, al hablar de “riesgos externos” queda claro que se trata de la vulnerabilidad de la empresa, en este caso de la web, por parte de terceros de mala fe.

A ello, sumándole el constante perfeccionamiento del software que oferta productos y servicios y la escasa capacitación del personal y del usuario para el uso de los mismos, incrementan el perfil de riesgo y la poca seguridad de este mercado comercial.

En una segunda vertiente tenemos al riesgo de reputación, es aquel concepto que la sociedad pueda tener de determinada institución financiera, para Rodríguez Azuero (2013) *“la banca continúa viviendo con base en el alto nivel de confianza que le otorgue la comunidad, cualquier manifestación que la muestre insegura, poco profesional o incompetente (...) va a repercutir en la imagen que el banco tenga frente a la comunidad”* (p. 234) por lo que las condiciones que acreditan el respaldo social y el buen nombre que ocupa dentro de la sociedad, se fundan en un elemento fundamental en la prestación de servicios financieros: la confianza.

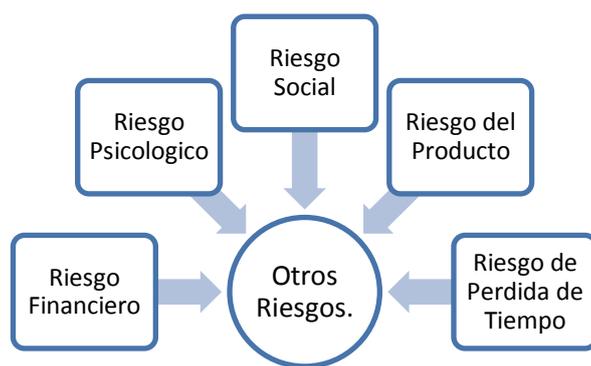
Mientras mejor reputación tenga un banco, por ejemplo, mayor es la aceptación que tiene en la ciudadanía. Si es objeto de defraudaciones o falsificaciones, se muestra de manera insegura, incrementando así los perfiles de riesgo dentro del conglomerado, y a su vez disminuyendo de manera considerable la captación de nuevos clientes y la preservación de los actuales.

Y referente al riesgo legal, último vértice en este tema, es innegable admitir que a medida que en la sociedad se fueron implementando los avances productos de la tecnología, los diferentes ordenamientos jurídicos del mundo se vieron frente a la necesidad de ir regulando las conductas que pudieren acaecer con la finalidad de que exista *sindéresis* entre la vida social cotidiana y el marco legal que regula, sin embargo no se puede estar a la par de manera perfecta, por el constante cambio social que existe y por los avances tecnológicos, donde aún constan interrogantes como qué legislación se aplica en el ciberespacio, cómo se aplica el principio de territorialidad, quiénes son las autoridades competentes, etc.

(Rodríguez, 2013, p. 235) A ello se le suma los lentos procesos de discusión, reposición y entrada en vigencia de leyes modelos y tratados internacionales marco, para el perfeccionamiento de este tema.

Otros Riesgos.

Además de la clasificación base que se ha tomado para analizar la naturaleza propia del riesgo dentro de la banca electrónica, algunos de los criterios (Lassala, Ruiz y Sanz, 2007, p. 23) esbozados por Jacoby y Kaplan (1982), Mitchell (1992) y Morgan y Hunt (1994), nos amplían el ratio en cuanto a los desfases a tener en cuenta dentro del sistema virtual.



RIESGO FINANCIERO: éste tipo de riesgo, en palabras de Gefen (2000), es aquel que “*está asociado a la percepción de pérdida de dinero por parte del consumidor*” (p.725-737). Al comprometerse en determinada transacción electrónica, como explicamos en líneas anteriores, se crea la incertidumbre de si la fuente es confiable o no, arriesgándose así a perder el dinero transferido producto de la operación, por lo que nace la limitación en el usuario o consumidor de si emprender o no este viaje cibernético.

Debido a la preocupación en cuanto a seguridad, para enfrentar dicha eventualidad, se ha tomado como mecanismo, el de encasillar a los ofertantes en niveles de riesgo, basados en sus antecedentes transaccionales.

RIESGO PSICOLOGICO: una de las principales problemáticas que se presenta en el momento de perfeccionarse las diferentes interacciones online, es al momento de generar datos privados de los usuarios, según Jacobs y Kaplan (1982) (como se citó en Lassala, et al (2007) este riesgo se fundamenta en “*la decepción y frustración que genera la violación de la*

intimidad (...)”, los beneficiarios de este sistema mantienen la expectativa de controlar su información personal.

Es decir el usuario desarrolla una barrera en cuanto al uso de la banca virtual debido al miedo latente en cuanto a la difusión de información personal. Por ejemplo la entrega de un banco de datos (Nombres, números de teléfono y demás) por parte de una sucursal bancaria a una empresa de seguros que busque ofertar sus productos.

RIESGO SOCIAL: este tipo de riesgos se crea con la pérdida de la relación directa entre personas, a medida que se va perfeccionando los diferentes canales de distribución, en su mayoría electrónicos, online, etc.

La prestación de los servicios financieros se hace cada vez más impersonal, dentro de los usuarios encontramos quienes se encuentran a favor de un mundo mecanizado, por todas las ventajas que la tecnología ofrece día a día, la optimización de recursos, la agilidad de las transacciones, ahorrarse largas e incómodas filas en los bancos, el ahorro considerable del tiempo, entre otros, así como también encontramos a aquellos que estos implantes sistemáticos les genera desconfianza al no encontrar un responsable directo con quien pueda presentar un reclamo o solicitud, optando por no inmiscuirse dentro de un sistema online y hacer la operación requerida de forma tal que pueda interactuar con un funcionario de las instituciones financieras.

RIESGO DE PRODUCTO: hay quienes ante este riesgo optan por no participar debido a la incertidumbre de que el producto ofertado no responda a las expectativas del producto demandado, es así como en los usuarios incrementa la desconfianza, al no poder evaluar de forma directa y personal el artículo objeto de la transacción.

RIESGO DE PÉRDIDA DE TIEMPO: dentro la realización de diferentes actividades transaccionales online, aunque la internet agiliza los procesos y disminuye gran cantidad de tiempo, igualmente se genera un gasto de este último factor: tiempo, para obtener diferentes tipos de información, sea del producto o del servicio, por lo que pudiera tomarles, a unos más que a otros, mayor duración hasta culminar dicha actividad.

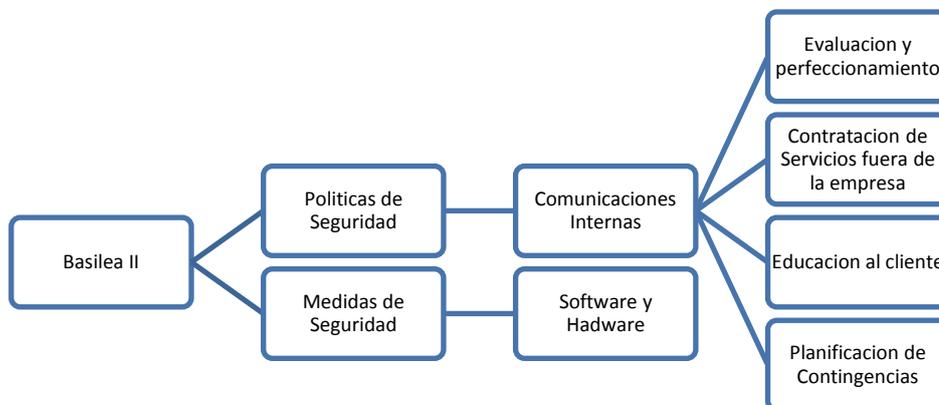
Manejo y Gestión de Riesgo.

La inquietud en cuanto al manejo y gestión de los problemas latentes dentro de la banca virtual ha generado todo un movimiento respecto de la búsqueda de mecanismos que aseguren

la operatividad y funcionabilidad del sistema. Se busca, a nivel global, obtener una regulación sólida que coadyuve al correcto funcionamiento del sector financiero virtual y brinde soluciones reales para la prevención de efectos colaterales en cuanto a cualquier riesgo que se pueda presentar.

Es con este antecedente que en 2004 el Comité de Supervisión Bancaria, integrado por los gobernadores de los bancos centrales pertenecientes al G-10, presenta un nuevo acuerdo en cuanto a requerimientos para la mitigación del riesgo. Bajo la premisa “mayor capital, mayor tolerancia al riesgo” pretendiendo reducir así el riesgo en cuanto al sector económico a los que se exponía.

Así en resumidas cuentas las medidas orientadas a superar el riesgo se encuentran resumidas en I) políticas de seguridad y II) medidas de seguridad (Comité de Basilea, 2004)



Políticas de Seguridad y Comunicaciones Internas.

Bosquejadas principalmente como aquellas que presenta una visión global, en cuanto a la tolerancia al riesgo o gestión del mismo que posee la institución. Encaminadas a establecer medidas de responsabilidad, diseño y ejecución de programas que pretendan apoyar los objetivos generales y específicos del banco, en nuestro caso concreto, objetivos circunscritos a la banca virtual.

Se sigue así un organigrama de información que se abre paso desde un personal técnico capaz de comunicar eficientemente el funcionamiento del sistema virtual operativo hasta una administración superior preocupada por la constante actualización de su personal de trabajo.

Se da cabida así a una serie de pasos vinculados con el correcto funcionamiento de estas “comunicaciones internas”

I) Evaluación y Perfeccionamiento.

El primer escalón consiste en utilizar como prototipo o producto piloto un producto o servicio antes de su comercialización en masa dentro del mercado. Esto con el objetivo de comprobar su correcto funcionamiento y resultados deseados.

II) Contratación de Servicios fuera de la empresa.

La seguridad en cuanto a la información que se mueve en el sistema es muy frágil, como ya se ha explicado en líneas anteriores. Debido a ello *“La administración del banco debe evaluar la capacidad del suministrador de servicios (...)”* Hablamos de rendimientos operativos y financieros del tercero externo para asegurarse así el correcto cumplimiento de las obligaciones contraídas por las partes. Con la finalidad de *“(...) mantener el mismo nivel de seguridad, como si las actividades fueran conducidas por el banco mismo.”*

III) Divulgaciones y educación al cliente.

No basta un correcto funcionamiento de productos y servicios ofertados por una banca virtual eficiente si la comunicación y la divulgación del manejo de los mismos no se ha hecho llegar a los usuarios.

Una correcta educación al cliente no solo acrece el uso del sistema virtual, también coadyuva a formar una conciencia financiera y de responsabilidad en el mismo, Es así que dichas divulgaciones podrán versar respecto de *“(...) el uso de nuevos productos y servicios, cargos por servicios y productos y procedimientos de solución de problemas y errores (...)”*

IV) Planificación de Contingencias.

La elaboración de alternativas en caso de interrupción de suministros en cuanto a banca electrónica se refiere, reduce considerablemente el riesgo en el sector. *“Este plan puede incluir la recuperación de datos, formas alternativas de procesamiento de datos, personal de emergencia y apoyo al servicio al cliente (...)”* Sistemas que debido a la importancia que constriñen deben ser sujetos a revisiones de eficiencia para garantizar así que su operación es tan segura como la prestada de forma ordinaria.

Medidas de Seguridad

En cuanto a medidas de seguridad, nos referimos a una combinación de equipos de hardware y software, que limiten el acceso de fuentes externas al sistema. Es decir que la seguridad ofertada al usuario debe blindarse en pos de su protección como parte más endeble. Así tenemos por ejemplo los siguientes:

I) Criptogramas.

La encriptación permite que el mensaje original se convierta en algoritmos únicamente descifrables en su lugar de destino a través de claves de seguridad. Hasta ahora uno de los mecanismos más utilizados puesto que dificulta en demasía la comprensión del mensaje en caso de ser interceptado por un tercero.

Rodríguez Azuero (2013) explica pues que *“En la práctica se han utilizado llaves simétricas que permiten tanto encriptar como desencriptar mensajes (...)”* Denominando llave a aquella clave utilizada por el receptor o destinatario para obtener el contenido veraz del mensaje oculto.

II) Certificaciones.

Encaminadas a resolver la interrogante en cuanto a la autenticación de las partes, puesto que se trata de certificar una firma y por tanto el consentimiento tras una transacción con una persona determinada.

(Rodríguez, 2013, p. 239) al respecto establece que *“mediante los certificados digitales que se emiten se ofrece información cierta de los usuarios de la red sobre la persona con quien se está interactuando”* En el Ecuador existen entidades especializadas que brinda este servicio identificado como “Certificado de Firma Electrónica”

III) Firewalls.

Consiste en una combinación de hardware y software encargados de limitar el acceso externo a los sistemas internos de la institución. En otras palabras es un segmento de red interno encargado de salvaguardar el contenido e integridad de la información, seleccionando de forma exclusiva la información a receptarse por la entidad de la entidad.

Hasta aquí las medidas de seguridad recomendadas por el Comité de Supervisión Bancaria, sin embargo los instrumentos tecnológicos (sistemas de inteligencia artificial, pantallas líquidas, entre otros) así como la contribución que hacen las legislaciones ya sean internas o a

nivel internacional incurren también en medios válidos y de prevención eficaz en cuanto a riesgos electrónicos se refiere.

Ahora en cuanto a **la gestión del riesgo** se refiere no basta con establecer varios de los mecanismos de prevención abordados en líneas anteriores. Un seguimiento eficaz y oportuno, la verificación y vigilancia de los sistemas y el uso de auditores para este sector en específico son vértices que constituyen un adecuado manejo de la problemática riesgo en cualquier de sus matices.

I. Seguimiento

El seguimiento es particularmente importante, ya que la naturaleza de estas actividades puede cambiar rápidamente a medida que se producen innovaciones debido a la dependencia de redes abiertas, como el Internet.

II. Verificación y Vigilancia de los Sistemas

A este punto se ha hablado ya de muchas formas de delimitar y disminuir el riesgo en cuanto a la banca virtual se refiere, sin embargo las pruebas de verificación, penetración y seguimiento de sistemas operacionales son de vital importancia para la institución y la seguridad que pretenden brindar al tercero externo.

Utilidad que se reporta en cuanto a la identificación oportuna de las debilidades del sistema, fallas o ejecución de comandos que desvirtúen el correcto o normal funcionamiento del mismo.

III. Auditorías

Se habla aquí de una forma independiente e imparcial de obtener reportes en cuanto a riesgo y deficiencias del sistema se presenten. (...) *“El rol de un auditor es velar por la elaboración de normas, políticas y procedimientos apropiados, y confirmar el compromiso del banco con los mismos”*.

De esta forma y con un tercero, perfectamente capacitado, en frente de este seguimiento en conjunto se busca tener una visión global y real del sistema y los riesgos que pueda o no presentar para con los usuarios del mismo e inclusive dentro de la misma institución.

Capítulo III

Riesgo en la Banca Electrónica. Perspectiva Ecuador

Visión General de la Banca en Ecuador

En el Ecuador para llegar a la concepción de Sistema Bancario, se debe abordar el tema del Feriado Bancario, pues este hito ha marcado un antes y un después en ámbitos sociales, financieros y jurídicos de la historia ecuatoriana. La crisis financiera de los años noventa y ocho y noventa y nueve denotaron una falencia del sector real, por lo que la banca a partir de este acontecimiento histórico, que desencadenó el caos dentro de nuestro país, sufrió revestimientos e implementaciones de mecanismos de protección para efectos futuros.

Después de este suceso lamentable, las medidas que se adoptaron, jurídicas en su mayoría, fueron encaminadas hacia una regulación exhaustiva por parte del Estado ecuatoriano. La necesidad de regulación del sistema financiero como objeto de protección para salvaguardar la economía interna y la paz social, que se había visto claramente quebrantada, llevo a la denominación de servicios de orden público, lo que les otorga un tratamiento constitucional propio.

De manera paralela en el mundo ya se conocían términos como globalización, eliminación de fronteras y con ellos aparece la banca online. A medida que las diferentes sociedades iban avanzando, parte de su evolución lo era también la implementación de mercados económicos virtuales y con ello la implementación de una banca electrónica.

Es así como como nuestra sociedad ecuatoriana gozando de avances tecnológicos y en atención a la demanda de necesidades creadas por un mundo globalizado o al menos en vías de globalización, empieza a sentir la exigencia por participar en este mercado financiero online. Exigencia que paulinamente fue incrementando, por lo que las instituciones propias del sistema financiero se vieron en la obligación de implementar dichos canales de servicios electrónicos para satisfacer el apremio de sus clientes.

Se puede decir que el salto hacia una banca virtual, es real, dejando siempre el espacio para el crecimiento y las mejoras dentro del sistema. A nivel Sudamérica según investigaciones realizadas por TBI Unit (citada por La Asociación de Bancos Privados en el Ecuador. Boletín No.52 (2015), en Latinoamérica en el año 2014, cerca de un 96% de los bancos brindaban el servicio de “Mobile Banking”. Siendo uno de los puntos más relevantes, en cuanto a Ecuador,

el Banco Guayaquil se situó en tercer lugar y el Banco Bolivariano en quinto en cuanto a ranking de servicio “Movil Banking” se refiere.

Así como ya se abordó varias ocasiones en líneas anteriores han coadyuvado al desarrollo y manejo de la nueva banca a distancia, todo en cuanto dispositivos móviles se refiere, siendo cada vez mayor el número de usuarios dentro de Ecuador que optan por esta forma de servicio.

Ecuador y la banca virtual ¿Estamos preparados?

En palabras de Mongue H (2015) ((citada por La Asociación de Bancos Privados en el Ecuador. (2015, Boletín No.52)

“De acuerdo a las últimas cifras oficiales el 56% de la población se encuentra bancarizada y, de esta, al menos un 40% utiliza servicios de banca electrónica. La penetración de internet pasó del 9%, hace 10 años, a un 40% en la actualidad, por lo que se prevé un crecimiento acelerado en los próximos años”

Sin embargo a pesar de los buenos augurios que se manejan de este segmento, a criterio del autor de este trabajo, en el Ecuador el sistema en línea ofertado por los bancos es insuficiente. Puesto que se puede colegir que nuestra sociedad no se encuentra preparada a cabalidad para enfrentar este fenómeno cibernético. Puntos clave como la falta de capacitación por parte de las entidades bancarias hacia los usuarios del sistema financiero respecto de los diferentes servicios que se ofrecen, son muestras claras del vacío posee el sector, al menos en cuanto al mercado ecuatoriano.

A continuación abriremos paso a explicar el factor “usuario ecuatoriano” dentro de la banca electrónica, según del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos del Ecuador (INEC, 2015), el 46,35% de los ecuatorianos tuvo acceso a internet al 2015. Este dato nos permite determinar que menos de la mitad de los habitantes del Ecuador se encuentran en capacidades de acceder al ciberespacio.

¿Entonces qué sucede con el 53.65% restante de la población? ¿Es este porcentual el que, en su totalidad, goza de los productos y servicios del sistema financiero? Pues no, y es que en base a encuestas realizadas por Bustamante F y Jiménez (2011) se determina que la mayoría de los usuarios ecuatorianos utilizan la internet para navegar en redes sociales o tener acceso a

diversos tipos de conocimiento, disminuyendo el índice porcentual de quienes usan esta herramienta para comercializar o realizar operaciones electrónicas en una banca virtual.

De ser distinto, de implementarse campañas de capacitación al cliente, serían muchos más los beneficiarios que gocen de las diferentes ventajas que brinda la banca en línea. Una de las principales limitantes entre los usuarios es la preparación cultural del mismo, no es habitual dentro de la misma sociedad “arriesgarse” en operaciones virtuales, la capacitación por parte de los bancos a los usuarios en estas prácticas eliminarían las barreras de la lejanía del servicio y a su vez permitiría a sus clientes un conocimiento real del riesgo, por lo que hasta podría implicar su disminución.

En el otro lado de la moneda, encontramos también la poca implementación o falencias tecnológicas por parte de los bancos, así como la debilidad en sus canales de seguridad que cubren sus operaciones. Y a su vez se puede apreciar que incluso el marco legal que regula la actividad financiera en línea es insuficiente. Por lo que se colige que aún hay un sinnúmero de obstáculos por atravesar para alcanzar la optimización del servicio prestado.

Deficiencia de la banca online en Ecuador

Uno de los principales elementos que componen las falencias de la banca online en Ecuador, es el poco acceso a los avances tecnológicos. Mantener la estructura cibernética adecuada y de última moda, implica una fuerte inversión por parte de la entidad financiera. La constante evolución respecto de tecnología se encuentra en cambios constantes.

Así mismo nos encontramos con la limitación existente en el acceso a la internet por parte de la sociedad, como ya estudiamos en líneas anteriores no todos los ecuatorianos gozan del mismo privilegio de acceder a este servicio.

De igual manera influye considerablemente de forma negativa la eliminación de la intermediación directa entre el usuario y los funcionarios de los bancos.

Existe también un punto importante que es influenciado por el entorno cultural y social de los clientes, nos referimos al elemento “confianza o desconfianza”, “seguridad o inseguridad” que genera el sistema bancario virtual, este elemento es la máxima expresión de la eventualidad de materialización de un riesgo objeto de análisis del presente trabajo.

Y, otro factor importante es a su vez la falta de difusión de los servicios financieros ofertados por los bancos en esta modalidad online.

Conclusiones.

La sociedad se encuentra en constantes cambios y le corresponde al sector financiero responder de manera eficiente ante dichas necesidades, solo de esta forma se abren paso a competir en un mercado globalizado.

Frente a la masificación de la demanda de servicios electrónicos u online, el sector bancario acoge un incremento del riesgo en sus operaciones, por lo que su misión no sólo es la de satisfacer necesidades, sino la de disminuir considerablemente los riesgos, implementar estrategias de contención de riesgo, abastecerse de soluciones tecnológicas para crear seguridad y confianza en el mercado.

El análisis de los diferentes tipos de riesgos que abarcamos denotan las falencias del sistema, por lo que es importante la consideración de medidas correctivas respecto de los peligros a los que nos enfrentamos, por lo que la socialización de la información de usos de estos nuevos mecanismos sería de ayuda considerable para los usuarios.

Es necesario advertir también que la materia que subyace a todas las transacciones u operaciones que a lo largo del presente hemos desarrollado, es netamente monetaria, por lo que el sector financiero debe insistir en una estricta regulación legal por parte del estado para así poder motivar conductas para la abstención de defraudaciones cibernéticas.

Referencias

- Bustamante F, Jiménez D (2011). Evaluación del uso de internet en los servicio bancarios básicos por parte de las personas naturales” (Imagen) Recuperada al 17 de febrero de 2017 a las 15h52 de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/1675/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-74.pdf>
- Bernal.J, Martínez S y Sánchez J (2007). “Analizador económico financiero de rentabilidades”, Estrategia Financiera, nº 235, enero, pp. 10-15.
- J. Marcuchi (1990). The brave new world of banking on the internet: the revolution of our banking practices (23). Nova Law Review.
- Lassala C, Ruiz C, Sanz S. (2007). Los servicios financieros en Internet: un estudio de las decisiones de compra. Recuperado al 16 de Febrero de 2017, a las 21H58 de: http://www.revistasice.info/cache/pdf/BICE_2906_19-36__3E7042B64047296063253D2B26A88A06.pdf
- Rodríguez, A. (2002). Contratos Bancarios su significación en América Latina (198). Bogotá: Editorial Legi.
- Rodríguez, S. (2013). Contratos Bancarios, su significación en América Latina (232). Bogotá: Editorial Legi.
- Rodríguez, S. (2013). Contratos Bancarios, su significación en América Latina (234). Bogotá: Editorial Legi.
- Viejo F. (2015). Análisis de la banca por Internet entre usuarios particulares. Un modelo en Dinámica en Sistemas (48). Recuperado el 16 de Febrero de 2017 a las 01H03, de: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/14079/1/Tesis707-151005.pdf>
- Superintendencia de Bancos. (2016). Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos No361. Recuperado el 16 de Febrero de 2017 a las 00H30, de: <http://www.silec.com.ec/Webtools/LexisFinder/DocumentVisualizer/DocumentVisual>

izer.aspx?id=BANCARIO-
CODIFICACION_DE_RESOLUCIONES_DE_LA_SUPERINTENDENCIA_DE_BA
NCOS&query=%22banca%20electr%C3%B3nica%22#I_DXDataRow671

Superintendencia de Bancos. (2016). Norma de Control para la Apertura y Cierre de Oficinas No.940. Recuperado el 16 de Febrero de 2017 a las 00H30, de: http://www.silec.com.ec/Webtools/LexisFinder/DocumentVisualizer/DocumentVisualizer.aspx?id=BANCARIO-CODIFICACION_DE_RESOLUCIONES_DE_LA_SUPERINTENDENCIA_DE_BANCOS&query=%22banca%20electr%C3%B3nica%22#I_DXDataRow671

Asociación de Bancos Privados del Ecuador (2015). “La banca privada Ecuatoriana y la Banca Virtual” Boletín No.52.

Comité de Basilea (2004). Principios básicos para una supervisión bancaria efectiva. Recuperado el 16 de Febrero de 2017 a las 14H22 de: <http://asbasupervision.com/es/biblioteca1/gestion-de-riesgos/otros-1/129-gr-ot03/file>

Ekos (2015). “Aproximación al consumo en la geografía básica nacional” (30) Boletín especial. Recuperado el 17 de febrero de 2017 a las 16h13 de: <http://www.ekosnegocios.com/revista/pdfTemas/386.pdf>

Gefen, D. (2000). E-commerce: the role of family of familiarity and trust. The international journal of management science No.28 (725-737)



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Vera Gorozabel, Melanie Rocío**, con C.C: # 1311979742 autor/a del trabajo de titulación: **EL RIESGO EN LA BANCA ELECTRONICA**, previo a la obtención del título de **Abogada de los Tribunales y Juzgados de la República del Ecuador**, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **1 de marzo de 2017**

f. _____

Vera Gorozabel, Melanie Rocío.

C.C: 1311979742

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	EL RIESGO EN LA BANCA ELECTRONICA		
AUTOR(ES)	Vera Gorozabel, Melanie Rocío.		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Nuques Martínez, María Isabel		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas		
CARRERA:	Derecho		
TITULO OBTENIDO:	Abogada de los Tribunales y Juzgados de la República del Ecuador		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	1 de marzo de 2017	No. DE PÁGINAS:	34
ÁREAS TEMÁTICAS:	Derecho Administrativo, Derecho Económico y Entidades Financieras		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Eliminación de Fronteras, Banca Online, Riesgo Electrónico, riesgo Operacional, Riesgo de Reputación, Riesgo legal, Contención del Riesgo.		

RESUMEN/ABSTRACT En el modelo de banca tradicional, como se conoce hoy en día, se verifica la intermediación de forma materializada, lo que permite al usuario interactuar de manera directa con los funcionarios de las instituciones financieras, en estas operaciones bancarias los riesgos más comunes se manifiestan de manera interna, cuando la entidad no tiene la capacidad económica para responder ante sus usuarios, o de manera externa, cuando un tercero no cumple con sus obligaciones previamente adquiridas con la institución o cuando se sirve del sistema para el cometimiento de actividades ilegítimas. De cara a la banca electrónica, se eliminan las fronteras de la intermediación física como tal, debido a que el usuario tiene acceso por sus propios medios, en línea, para efectuar las diferentes transacciones, circunscribiéndonos al caso concreto de Ecuador, la banca online es aún muy rudimentaria, puesto que no cuenta con softwares adecuados y medidas de seguridad eficientes, tanto legales como virtuales, por lo que, la eventualidad de verificación de los peligros sigue latente, aunque el riesgo se manifiesta diferente, siendo algunos de ellos: operacional, de reputación y legal. Dentro del presente trabajo de titulación abarcaremos ampliamente el estudio de cada uno de ellos y su respectiva contención

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-0990915551	E-mail: melaniegorozabel@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: MARITZA GINETTE REYNOSO GAUTE	
	Teléfono: 0994602774	
	E-mail: maritzareynosodewright@gmail.com	
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA		
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):		
Nº. DE CLASIFICACIÓN:		
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación