CAPITULO 2

**2. TRANSACCIONES QUE SE REALIZAN EN EL SISTEMA BANCARIO**

* 1. **Productos y servicios transaccionales.**

La banca otorga los siguientes productos y/o servicios transaccionales, que se agrupan de acuerdo a su naturaleza:

* + 1. **Productos de captación.**

Son todos aquellos productos a través de los cuales el banco capta fondos y paga a sus clientes una tasa pasiva, éstos son:

* Cuenta Corriente dólares
* Cuenta de Ahorros dólares
* Depósitos a la Vista dólares
* Depósitos a Plazo dólares
* Administración de Fondos de Cesantía
  + 1. **Productos de Crédito y Contingentes.**

Son todos aquellos productos a través de los cuales el banco coloca fondos y cobra a sus clientes una tasa activa, éstos son:

* Cartas de Crédito de Importación y Exportación
* Cartas de Crédito Domésticas
* Cartas de Crédito Stand By
* Cartas de Garantía
* Cobranzas del Exterior
* Créditos sobre Firmas
* Créditos Hipotecarios y Prendarios
* Créditos Multisectorial
* Fianzas y Avales
* Garantías Aduaneras
* Leasing
  + 1. **Productos de Intermediación**

Son todos aquellos productos a través de los cuales el banco realiza una gestión de compra y venta de títulos – valores, que generan un margen (spread) por la negociación, éstos son:

* Operaciones de Reporto
* Compra y Venta de Fondos Interbancarios
* Compra y Venta de Títulos Valores
* Compra y Venta de Moneda Extranjera
  + 1. **Servicios**

Son aquellos que se otorgan al cliente como un valor agregado y que pueden generar ingresos por comisiones para el banco, éstos son:

* Adelanto de Efectivo Visa
* Custodia de Valores
* Chequera
* Giros Nacionales
* Pago de Pensiones Estudiantiles
* Pago de Pensiones a Jubilados
* Pago a Proveedores
* Recaudación de Impuestos y Aranceles
* Recaudación de Cobranzas
* Recaudación y Facturación a terceros
* Servicios Automatizados: Terminales de Banca Personal, Banca en su Escritorio, atención telefónica.
* Transferencias Nacionales y al Exterior
* Tarjeta de Débito (Banred)
* Tarjeta Club Industrial
* Transportación de Valores
  1. **Medios Tradicionales de Distribución de Servicios Transaccionales Financieros**

Los medios tradicionales que desde sus inicios la banca ha venido utilizando para la venta y distribución de sus servicios transaccionales financieros, son:

* Las oficinas o sucursales bancarias
* Las ventanillas de extensión
* Los bancos corresponsales

### Oficinas Bancarias

La oficina o sucursal bancaria ha sido el método tradicional de distribución de servicios financieros; proporciona a los clientes un local físico donde llevar a cabo su actividad bancaria en una zona geográfica determinada, otorgando la gama de servicios ofrecidos por el Banco a todo tipo de clientes.

El sistema de oficinas ha desempeñado un papel primordial en la provisión de servicios transaccionales, que han tenido una función importante para lo cual los clientes de todo tipo han exigido comodidad, alentando con ellos la proliferación de las sucursales bancarias. Los bancos cubrían el costo de estos servicios utilizando los fondos ociosos de las cuentas corrientes y pagando tasas de interés inferiores a las del mercado de capitales sobre el dinero depositado en cuentas de ahorros; con lo cual los costos de transacción solían estar ocultos para los clientes, y en muchos países se acostumbraron a contar con servicios de transacción gratuitos o altamente subvencionados, concretamente el sistema fomentó un fuerte crecimiento sostenido de las transacciones en papel, y sobre todo de cheques personales.

Cuando los clientes comenzaron a exigir un rendimiento realista sobre todos sus depósitos, para los bancos se volvió importante examinar cada vez más los costos de provisión de servicios transaccionales plenamente basados en la sucursal, en comparación con el costo de utilización de sistemas de prestación de servicios alternativos, principalmente los cajeros automáticos, las transferencias electrónicas de fondos, el teléfono y el banco en la casa; esto ha originado nuevas estrategias de fijación de precios, mediante las cuales los bancos intentan recuperar completamente el costo real de las transacciones, y utilizan los precios como mecanismo para alentar un cambio de los sistemas basados en papel a la actividad bancaria electrónica.

El fundamento de la sucursal tradicional y universal de servicios fue sometido a revisión en la ultima década, ya que las presiones competitivas aumentaron y las diversas entidades bancarias y no bancarias se orientaron hacia una estrategia de segmentos de clientes; se consideró que el funcionamiento de la sucursal universal resultaba caro, y que además no era necesariamente eficaz para prestar servicios específicos a grupos de clientes particulares; por ejemplo, los servicios de transferencias prestados a través de tarjetas de crédito, cajeros automáticos, y a través del teléfono eran mucho más baratos que los prestados desde sucursales de cemento y ladrillo.

### Ventanillas de Extensión de Servicios.

Surgen como respuesta a la necesidad de ofrecer a cierto tipo de clientes institucionales, el servicio de ventanilla bancaria dentro de las instalaciones de la empresa, con la finalidad de canalizar a través de éstas, todos los ingresos y pagos de efectivo que tienen que realizar por el giro normal de la actividad empresarial.

Normalmente este servicio no tiene costo para el cliente, siendo la rentabilidad de este negocio producto del manejo de la relación global con el cliente, tanto en sus operaciones activas como pasivas.

Es común que estas ventanillas se especialicen en aquellos servicios que son más demandados de acuerdo a su ubicación geográfica, observándose en el caso ecuatoriano, ventanillas específicas para la recaudación de derechos arancelarios, venta de combustibles y sus derivados; que son altamente rentables por los volúmenes de captaciones que manejan.

### Bancos Corresponsales.

El papel de los Bancos Corresponsales, dentro de la actividad bancaria es muy importante, debido a que constituyen la extensión de los servicios del Banco al nivel internacional. Esta relación está regulada bajo contratos de corresponsalía que establecen su ámbito de acción y responsabilidades para ambas partes.

Dependiendo de la relación de negocios que se mantenga, es normal que los bancos ecuatorianos obtengan recursos vía líneas de crédito cuyos costos son notablemente inferiores a los costos de las captaciones en los mercados locales, además que estos recursos no están sujetos a la variabilidad del mercado local, por lo que en algunos casos la estrategia de fondeo de los principales bancos precisamente es la de obtener recursos del exterior, para el manejo de sus operaciones activas con sus clientes.

* 1. **Alternativas Tecnológicas de Distribución de Servicios Financieros y Medios Transaccionales existentes en el mercado.**

El avance tecnológico ha contribuido notablemente al desarrollo de la actividad bancaria mundial. Los dos principales factores tecnológicos han sido, en primer lugar, el desarrollo de una red mundial de comunicaciones eficaces y rápidas, y en segundo lugar, la evolución de la informática. Este avance tecnológico ha proporcionado una serie de sistemas alternativos para la venta y distribución de productos y servicios financieros, diferentes de los canales tradicionales; y que hoy en día se están convirtiendo en la mejor opción de la industria bancaria del futuro.

Los principales medios electrónicos que la tecnología ha puesto a disposición de la industria bancaria para la venta y distribución de sus servicios son los siguientes:

* Cajero automático
* Cajero expreso
* Terminal de banca personal
* Dispositivo telefónico
* Terminal de banca en las empresas o domicilios
* Internet
* Kiosko de servicios financieros
* Sistema de videoconferencia
* Punto de venta
* Oficina automatizada
  + 1. **Cajeros Automáticos.**

Es un dispositivo electrónico diseñado específicamente para realizar un gran número de transacciones de clientes, su medio de acceso principal son las tarjetas plásticas con bandas magnéticas.

Las principales características de este medio electrónico son:

* Fácil instalación en lugares en donde no se requiere oficina bancaria.
* Capacidad de trabajar en forma continua, con las salvedades propias de los mantenimientos a la máquina.
* Facilidad para que toda clase de usuarios pueda manejarlos debido al uso de teclados numéricos y pantallas dinámicas que van guiando a los clientes.
* Gran capacidad para trabajar en sistemas de redes.
* Seguridad en las transacciones que los clientes realizan, por el uso de claves en los medios de acceso.

Los fabricantes y proveedores de estos dispositivos más importantes al nivel mundial son:

* Interbold (fusión de IBM con Diebold)
* NCR
* Fujitsu

Los principales servicios que se pueden obtener por medio de este dispositivo son los siguientes:

* Retiros de efectivo (Función básica)
* Consultas de saldos y movimientos de cuentas
* Transferencias de fondos
* Pagos de Servicios
* Depósitos

Los beneficios más importantes que esta solución tecnológica genera a la institución bancaria son:

* Crecer en número de clientes sin necesidad de tener que incrementar su número de ventanillas.
* Disminuir sensiblemente sus costos de operación (una transacción electrónica cuesta en promedio el 10% de lo que cuesta la misma operación efectuada manualmente).
* Atender con más calidad y eficiencia a sus clientes personales en los servicios que se ponen a su disposición por este medio.
* Generar fuertes ingresos por la atención a clientes, dado que normalmente los servicios que se brindan por los cajeros tienen un costo para el cliente, y los servicios de las ventanillas bancarias normalmente no.
* Generar ingresos adicionales por la atención a los clientes de otros Bancos que utilicen sus cajeros (cuando se está trabajando bajo un sistema de redes de cajeros en donde interviene más de un Banco).
* Ampliar su red de distribución de servicios a muy bajo costo, dado que estos pueden ser instalados prácticamente en cualquier sitio porque no requieren de un espacio físico muy grande (lugares públicos, comercios, cines, supermercados, estadios, aeropuertos, etc.).
* Ampliar su horario de atención a clientes, sin necesidad de tener que incrementar más personal para este fin.

Este dispositivo prácticamente está enfocado para atender a los clientes del sector personal Bancario en sus necesidades básicas, principalmente a los segmentos bajos y medios quienes normalmente no demandan de servicios de alto grado de especialización a los Bancos, sino más bien servicios transaccionales de cuentas, que son los principales servicios que se entregan por los cajeros automáticos.

* + 1. **Cajeros Expresos**

Son dispositivos electrónicos diseñados específicamente para la recepción de depósitos en cheques por medio de un sobre, además permite atender consultas varias e impresión de recibos y estados de cuentas; son de tamaños pequeños y de fácil ubicación en cualquier sitio.

IBM ha tratado sin éxito de colocar este dispositivo en el Ecuador, siendo la única empresa que lo ofrece; esto se debe a que en el mundo, la tendencia de utilización de dispositivos electrónicos para realizar depósitos es muy baja (menos del 2% del total de transacciones realizadas por medios electrónicos), y esto se confirma en el Ecuador, en donde los cajeros automáticos (que también pueden recibir depósitos en algunos modelos) realizan un número muy bajo de este tipo de transacciones; el motivo principal es la desconfianza del cliente por la entrega del dinero sin que exista una persona que recuente y confirme la cantidad a depositar, adicionalmente que el crédito a la cuenta no es inmediato sino en los cortes definidos.

Se estima que este tipo de medios podrá ser implementado única y exclusivamente si existe un cambio profundo en los paradigmas de los clientes y de los bancos al respecto del servicio, ya que de por sí se considera que es bueno, lo que adolece es de una estrategia coherente de estímulo al mercado para que lo demande.

* + 1. **Terminales de Banca Personal.**

Son dispositivos que permiten un gran número de consultas y transacciones complejas a los clientes; su medio de acceso principal son las tarjetas plásticas con banda magnética.

Las características más importantes de estos dispositivos son:

* Diferentes alternativas para su montaje (Paredes, pedestales, mesas).
* Fáciles de instalación y manipuleo.
* Bajos costos de adquisición y mantenimiento.
* Disponibilidad de atención al público permanente, con las salvedades propias de su mantenimiento.
* Alta calidad de información que puede entregar a los clientes.
* Facilidad de uso para todo tipo de usuarios, (la tendencia es que estos dispositivos sean Touchscreen)
* Alto grado de navegabilidad.

Normalmente estos dispositivos son armados por los propios Bancos, (sin embargo existen en el mercado soluciones para el autoservicio), de acuerdo a las necesidades específicas del negocio.

Los principales servicios que se pueden otorgar a través de estos medios, son:

* Consultas de saldos, movimientos y otros
* Emisión de comprobantes y estados de cuenta
* Transferencias de cuentas
* Compra y venta de moneda extranjera
* Tarjetas de Crédito
* Cartera
* Inversiones
* Información General de Productos y Servicios
* Información Turística
* Fondos de Cesantía
* Pagos de servicios
* Giros nacionales
* Anulaciones y reposiciones de servicios
* Solicitudes varias

Uno de los objetivos de la mayoría de los Bancos que tienen un gran volumen de clientes personales, es hacer que éstos utilicen en lo posible estos terminales para realizar todo tipo de consultas y transacciones de sus cuentas, con la finalidad de descongestionar las áreas de atención a clientes disminuyendo la carga de trabajo de sus oficiales de servicios, quienes pueden a su vez dedicar su tiempo más eficazmente a atender a clientes del segmento personal alto, así como al sector empresarial o corporativo.

Los terminales de bancas personales se han constituido en una de las piezas fundamentales en las estrategias de posicionamiento de los bancos, que a través de ellos presentan diseños innovadores de pantallas y nuevos servicios para ir ganando la batalla en la mente de los clientes por el primer lugar en servicios y tecnología de punta.

* + 1. **Dispositivos Telefónicos.**

La mejor frase que puede describir este servicio es “El Banco desde su teléfono de la casa o trabajo”; el cliente llama a un número telefónico específico para realizar transacciones electrónicas interactuando directamente con la computadora del Banco.

La principal característica de este medio es que el cliente disponga de una línea telefónica y que esté identificado dentro del Banco con un código y clave de seguridad.

Para poder brindar este servicio los Bancos deben destinar computadores dedicados a manejar esta operación, así mismo deben contratar un número importante de líneas telefónicas y su correspondiente central (PBX), además deben adquirir tarjetas electrónicas especiales para el reconocimiento ya sea de los tonos emitidos por los teléfonos o de la voz humana; la tendencia en el mercado es que estas tarjetas reconozcan ambas formas de envío de datos; en el Ecuador la marca predominante y exclusiva en este tipo de dispositivos es IBM, quien incluso vende el software para el reconocimiento de voz, debiendo los Bancos adaptar al medio local los programas dada la diferencia en la pronunciación de las palabras entre los diversos países.

Los principales servicios que se pueden obtener a través de este medio electrónico son:

* Consultas de saldos de cuentas
* Consultas de movimientos de cuentas (limitado)
* Transferencias
* Pagos a Tarjetas de Créditos
* Pagos de préstamos
* Pagos de Servicios
* Envío de estados de cuentas por fax al cliente
* Consultas de tasas y cotizaciones
* Cambios de Clave
  + 1. **Terminales de Banca en las Empresas o a Domicilio.**

A similitud de los dispositivos telefónicos, este servicio se refiere a la posibilidad de que el cliente desde su casa o empresa con su computador personal, una línea telefónica y un módem se conecte con un banco para realizar sus transacciones con toda comodidad y privacidad.

Está orientado al segmento empresarial y corporativo, así como al segmento de personas de clase media y alta, que poseen y hacen uso frecuente del computador.

Las principales características de este medio son:

* Facilidad de instalación de la conexión con el Banco.
* Bajos costos de operación y mantenimiento.
* Libertad de instalar el servicio, en cualquier lugar, dependiendo únicamente del servicio de telecomunicaciones disponible en el sitio.
* Compatibilidad de los programas requeridos para realizar las transacciones con los sistemas operativos existentes en el mercado.
* Costos de los enlaces de comunicaciones siempre a cargo del cliente.
* No se requiere de una línea dedicada para este servicio.
* Disponibilidad del servicio las 24 horas del día durante todo el año.

En cuanto a las características físicas requeridas, cualquier computador personal con equipamientos básicos y con un sistema operativo Windows 3.11 o superior es apto para recibir la instalación de los programas requeridos para las aplicaciones del banco en su hogar (home banking).

Los principales servicios que se pueden obtener a través de este medio son:

* Información general de productos y servicios
* Consultas de saldos, movimientos y varias
* Emisión de comprobantes y estados de cuenta
* Transferencias de cuentas
* Compra y venta de moneda extranjera
* Tarjetas de Crédito
* Pagos de cartera
* Pagos de tarjetas
* Pagos de servicios
* Cobranzas
* Giros
* Fondos de cesantía
* Inversiones
* Anulaciones y reposiciones de servicios
* Solicitudes varias

El servicio que se brinda a través de este medio electrónico se constituye en un elemento diferenciador que en un determinado momento puede hacer inclinar la balanza a favor de uno u otro Banco en la mente de los clientes, mientras más opciones ofrezcan y más amigable sea su uso; ya que hay una creencia muy arraigada dentro de la mente del consumidor ecuatoriano de que quien tenga la mejor tecnología es el mejor Banco, encontrándose en la actualidad los principales Bancos del país desarrollando aplicaciones para este tipo de soluciones, y preparando sus campañas de Marketing para cambiar o mantener las percepciones actuales de los clientes en el mercado.

* + 1. **Internet – Banca.com**

Internet es el nombre de un grupo de recursos de información mundial. El origen de la Internet proviene de una serie de redes de computadoras desarrolladas en la década de 1970. Comenzó con una red denominada Arpanet que estaba patrocinada por el Departamento de Defensa de los Estados Unidos de América. La Arpanet fue reemplazada y ampliada, y hoy sus descendientes forman la arteria principal de lo que llamamos la Red Internet.

Sería un error considerar la Internet como una red de computadoras o un grupo de redes de computadoras conectadas unas con otras; las redes de computadoras son simplemente el medio que transporta la información. Lo maravilloso y útil de la Internet tiene que ver con la información misma.

La Internet permite comunicarse y participar a millones de personas en todo el mundo: enviando y recibiendo correo electrónico, o estableciendo una conexión con la computadora de otra persona y tecleando mensajes de forma interactiva. Se puede compartir información participando en grupos de discusión y utilizando muchos de los programas y fuentes de información que están disponibles de forma gratuita. Por esto, la Internet es mucho más que una red de computadoras o un servicio de información. La Internet es la demostración de la comunicación.

Este fenómeno, aplicado a la Banca en el Ecuador, presenta algunos temas interesantes que se detallan a continuación:

En un inicio los principales Bancos del país contrataron con proveedores internacionales de este servicio, la publicación de páginas informativas de sus productos y servicios, red de oficinas y funcionarios. Paralelamente los principales Bancos o más bien, los grupos económicos de cada Banco, crearon empresas para proveer este servicio, siendo el caso que en la actualidad estos Bancos se encuentran planificando o desarrollando sistemas que operan bajo Internet.

En la actualidad es posible encontrar incluso servicios que aún distan de ser vistos en los medios bancarios electrónicos tradicionales, tal es el caso de las solicitudes de servicio para:

* Aperturas de cuentas corrientes.
* Aperturas de cuentas de ahorros.
* Además, el seguimiento interactivo que pueden realizar los clientes a estas solicitudes, ya que el Banco les va informando del avance en el trámite.

El otorgamiento de los servicios financieros a través de Internet, está orientado al segmento personal alto y medio de usuarios de Internet, quienes están acogiendo de buen modo esta iniciativa, por lo que se anticipa una fuerte competencia entre los bancos por captar este nicho, ya que es muy importante la percepción de que son clientes potenciales para colocar un gran número de servicios, especialmente en el sector de Private Banking (Banca Privada para clientes de alto valor patrimonial).

Los principales proveedores en el Ecuador del servicio de Internet son Satnet, Ecuanet, Telconet, Omnet; Andinanet, sin embargo es probable que esta situación cambie en el tiempo por las estrategias de cada una de las compañías, siendo visible en estos momentos una fuerte competencia a nivel de precios y modalidades de suscripción para atraer a los clientes, además de los planes de instalación de redes de fibra óptica de algunas de ellas para aumentar la velocidad de la comunicación y mejorar así la calidad del servicio.

* + 1. **Kioskos de Servicios Financieros.**

El adelanto tecnológico de los recientes años en materia de medios de distribución electrónica ha dado origen a una nueva forma de presentación integrada de facilidades para realizar transacciones; el Kiosko de Servicios electrónicos, cuyo objetivo consiste en reemplazar en la mayor parte de sus funciones a una oficina bancaria tradicional, logrando ofrecer productos de una complejidad mayor que los básicos.

Las características principales de este tipo de medio son:

* Alta capacidad para realizar un gran número de transacciones complejas.
* Mayor nivel de seguridad con que cuenta para realizar sus transacciones, (tiene una cámara de vídeo oculta que permite registrar a todas las personas que acceden a la máquina).
* El tamaño reducido para el número de facilidades que brinda.
* La capacidad de poder instalarse en diferentes tipos de ambientes de acuerdo a las necesidades específicas de cada Banco.
* La integración en un sólo medio de tecnología de voz, pantallas, sistemas de audio, impresoras con tintas de seguridad, pluma electrónica, scanner, lectora de tarjetas múltiples (Inteligentes, débito, crédito)

La única marca que tiene presencia en el Ecuador en estos momentos es la ABC 7000, distribuida por Basecorp International en Miami Fl., los únicos dispositivos existentes en el país son seis ( 6 ) todos administrados por un solo Banco, su llegada al país se produjo en el mes de Enero de 1996 siendo liberados estos dispositivos al público en el mes de Julio del mismo año.

Los servicios que se pueden obtener a través de este medio son bastante numerosos, entre los principales se encuentran:

* Emisión de cheques para regalos
* Emisión de cheques en moneda nacional y extranjera
* Emisión de cheques provisionales
* Emisión de Certificados de Depósitos a Plazo en sucres o dólares
* Emisión de Giros en moneda Nacional
* Emisión de estados de cuentas

Estos son productos y servicios adicionales a los demás ofrecidos en los Terminales de Banca Personal; sin embargo el potencial que tienen estas máquinas todavía no está explotado en su totalidad, ya que están preparadas para realizar las siguientes funciones entre otras:

* Emitir formularios de solicitud de aperturas de cuentas
* Emitir formularios de solicitud de préstamos
* Emitir formularios de solicitud de servicios varios
* Emitir títulos (Bonos, Cédulas Hipotecarias, etc.)
* Recibir depósitos entregando al cliente un comprobante de recibo con los cheques, billetes o vouchers escaneados.
* Recibir la firma electrónica del cliente (firma electrónica) para tramitar sus operaciones.
* Vender boletos para espectáculos
* Vender pasajes aéreos
* Recibir mensajes para los ejecutivos del banco vía electrónica
  + 1. **Sistema de Video Conferencia.**

El sistema de Videoconferencias aplicado a los servicios bancarios es de introducción reciente en el mundo, esta experiencia se da por primera vez en América, en Chile en el año de 1995 en el Banco de Santiago; se trata de combinar tecnologías ya existentes como son las cámaras de vídeo, los monitores y la tecnología de audio, que juntas hacen que un cliente pueda interactuar con un funcionario del Banco que se encuentra a kilómetros de distancia del lugar de donde está el cliente.

Dentro de las características de este sistema novedoso para hacer contacto con los clientes en forma remota se pueden mencionar:

* Es un sistema de dos vías, es decir que el cliente puede hablar, ver, escuchar así como ser escuchado en línea con el Banco.
* Privacidad y comodidad para realizar estas transacciones, ya que normalmente estos dispositivos están ubicados en lugares cerrados que permiten crear un ambiente adecuado para que el cliente se sienta cómodo y libre para negociar.
* Alto costo de instalación.

Es una combinación de dispositivos que ya existen en el mercado, por lo que no hay una marca que englobe este concepto, sino más bien ésto se ha dado por la invención de los bancos.

La gama de servicios que se puede obtener a través de este medio es casi ilimitada, puesto que el cliente está hablando y negociando directamente con un ejecutivo del banco.

En el caso específicamente ecuatoriano aún no hay experiencias de este tipo, en el caso chileno, por contactos efectuados con el Banco de Santiago se conoce que el principal beneficio del lanzamiento de esta tecnología está mas bien en estos momentos por el lado de la publicidad e imagen que en ese mercado ha generado, fortaleciendo el posicionamiento del banco como el líder en soluciones tecnológicas; cabe indicar que el retorno sobre esta inversión es bastante lento en la actualidad, por ser tecnología que aún no ha alcanzado una masa critica de usuarios.

Lo que se viene en los próximos cinco años, sin duda alguna, vendrá por esta corriente conceptual de servicios bancarios activos, desde el domicilio o lugar de trabajo, teniendo su cobertura de mercado durante estos años un comportamiento muy parecido al que ha ocurrido con el dispositivo telefónico o el banco desde su casa o empresa; inicialmente se tratará de captar a los clientes de los segmentos altos y luego en la medida que se masifiquen los televisores inteligentes, mejoren los sistemas de telecomunicaciones y las características de los equipos más y más clientes de los segmentos medios alcanzarán este servicio.

* + 1. **Puntos de Venta.**

Son pequeños terminales instalados en establecimientos comerciales cuya función principal es la de poder leer las tarjetas plásticas emitidas por los bancos (Tarjetas de Débito, Crédito, Inteligentes) enviar un mensaje al computador del banco emisor para validar la disponibilidad de fondos o cupos y autorizar o negar la compra o pago de un bien y/o servicio.

En el Ecuador el mayor uso que se le da a estos dispositivos es el de las compras a crédito, que representan el 99% de todas las compras con Tarjetas que se realizan.

Su principal característica es la facilidad de poder ser instalado en cualquier sitio, necesitando exclusivamente de una línea telefónica para la comunicación con el banco; además, el bajo costo por unidad de los dispositivos, que lo hacen accesible a la mayoría de las empresas proveedoras del servicio (US$200 por unidad aproximadamente).

Otra característica es que debido a estándares definidos por las empresas emisoras de tarjetas plásticas, pueden leer todo tipo de tarjetas, dependiendo únicamente de que los programas se instalen en la máquina para reconocer las diferentes marcas de los emisores que hay en el mercado.

Hay un sinnúmero de marcas disponibles en el mercado ecuatoriano, las marcas dominantes son: Verifone, y NBS.

* + 1. **Oficinas Automatizadas-Banca Virtual.**

En un esfuerzo por elevar la productividad y reducir aún más los costos, en varios países surgió la oficina totalmente automatizada. Estas oficinas han sido ampliamente aceptadas sobre todo en Japón, donde su apertura está estrictamente controlada por el Ministerio de Finanzas. Durante el periodo 1985 a 1986 se abrieron 467 sucursales, que eran locales mínimos, electrónicamente automatizados que utilizaban mucho los cajeros automáticos y empleaban a menos de seis personas.

En este tipo de oficina, el cliente puede llevar a cabo ingresos y egresos de dinero, peticiones de saldo y transacciones entre cuentas sin intervención de ningún empleado del banco. Puede haber empleados presentes en las oficinas para ayudar a los clientes a utilizar las máquinas y también para asesorar en servicios no automatizados.

Las oficinas automatizadas son oficinas que pueden atender a los clientes en todo tipo de necesidades, siendo su principal característica la integración de un gran número de medios electrónicos descritos anteriormente como son:

* Los Cajeros Automáticos
* Los Terminales de Bancas Personales
* Los Dispositivos Telefónicos
* Las Videoconferencias

Estas oficinas se caracterizan por brindar una amplia gama de servicios pero principalmente aquellos que son demandados por el sector personal en sus diferentes segmentos, más que aquellos corporativos que requieren de un alto grado de especialización y adaptación a las necesidades especificas de cada cliente, como por ejemplo el pago de una carta de crédito.

Este concepto aún se encuentra en su fase piloto en Latinoamérica, y no existen datos disponibles acerca del comportamiento de los clientes hacia este tipo de oficinas; en el Ecuador aún no se vislumbra esta clase de oficinas.

* 1. **Los Medios de Acceso.**

Los medios de acceso son aquellos dispositivos que permiten accionar los dispositivos de distribución para poder conectarse con el banco, estos medios pueden ser físicos o no.

El medio físico es algo tangible que se inserta en el medio automatizado y que tiene seguridades físicas que son validadas por la máquina, llámese Cajero, Terminales de Banca Personal, etc.; también existen medios de acceso al banco que accionan los dispositivos electrónicos que son intangibles, como son los códigos de usuario, con el cual el cliente ingresa al banco digitando el código asignado y su clave personal.

* + 1. **Tarjeta de Débito**

#### DESCRIPCION

Es una tarjeta plástica con banda magnética que sirve para que el cliente pueda realizar diferentes transacciones bancarias a través de los medios electrónicos, generalmente con débito a las cuentas registradas en ella, tales como retiros inmediatos de dinero, transferencias, pagos de servicios, pagos a cartera y tarjetas de crédito, inversiones, compras de divisas, etc., así como transacciones de consultas que no requieren debitar valores de una cuenta.

#### 

#### CARACTERISTICAS

* Es el medio de acceso más popular en el sistema bancario ecuatoriano.
* Bajo costo de fabricación (aproximadamente US. 2,00 por unidad).
* Basa su seguridad en un código de identificación PIN (Password Identification Number).
* Permite trabajar con diferentes cuentas que estén relacionadas entre sí con el número de la tarjeta titular.
* Permite tener tarjetas adicionales a la tarjeta titular.
* Permite asignar cupos a las tarjetas adicionales para mayor control del tarjetahabiente titular.
* Sólo puede ser usada si los dispositivos electrónicos están en línea con el Banco.
* Se pueden anular en línea en casos de extravío o robo, quedando inutilizada en ese momento para prevenir problemas al cliente.
* Pueden accionar dispositivos electrónicos tanto en el país como en el exterior, si el emisor está afiliado a una cadena internacional.
* Todos los pagos o retiros que se realicen debitan en línea de la cuenta que esté ligada a la tarjeta.
* Mantienen estándares internacionales.

#### 

* + 1. **Tarjeta de Crédito.**

#### DESCRIPCION

Es una tarjeta plástica con los mismos estándares de fabricación de la tarjeta de débito, cuya función es servir como medio de acceso a una cuenta de crédito rotativo, donde los pagos que se realicen con la misma no significan un egreso inmediato de dinero del cliente hacia el establecimiento en el que realiza la compra, ya que quien financia dicha compra es la compañía emisora de la tarjeta de crédito que paga directamente al establecimiento descontando una comisión por este servicio.

#### CARACTERISTICAS

* Bajo costo de fabricación.
* Seguridad basada en la firma registrada del cliente y su foto (opcional).
* Puede ser utilizada sin necesidad de estar conectados los dispositivos electrónicos al computador de un Banco.
* Normalmente caducan cada año (el plástico es reemplazado por el emisor).
* Generalmente llevan grabado el año desde cuando inicia el cliente su relación con el emisor.
* Pueden emitirse para grupos específicos con un interés común (tarjetas de afinidad).
* Claramente especifican si son tarjetas para el mercado ecuatoriano o si son internacionales.
* Pueden tener cupos en diferentes monedas, lo más común es sucres y dólares.
* Pueden acceder a los medios electrónicos bancarios ya que manejan el mismo estándar de seguridad en su cinta magnética.
* Pueden retirar dinero en efectivo en los cajeros automáticos ya que manejan una clave de seguridad, esto se llama anticipo a consumo o por ventanillas bancarias (no todos los bancos lo ofrecen).
* No cobran intereses por el uso de los fondos desde el momento de la compra hasta la fecha de pago, sino una comisión por el servicio.
* La propiedad del plástico es de la institución emisora de la tarjeta, no del cliente, éste se convierte en un usuario tenedor de la tarjeta mientras dure el contrato con la institución emisora.
* Permiten relacionarse con otras cuentas del cliente de la misma institución.
* Las compañías emisoras son agentes de retención del IVA por las compras efectuadas con tarjetas, reteniendo este valor al establecimiento.
* Pueden tener diferentes tipos de créditos en una misma tarjeta (rotativo normal, diferido, crédito para vehículos, crédito para pasajes, etc.)

* + 1. **Tarjetas Inteligentes.**

#### DESCRIPCION

Es una tarjeta plástica con las mismas dimensiones físicas de las tarjetas de banda magnética, que tiene incorporado un microchip que permite el almacenamiento de información, al nivel de datos y programas que pueden ejecutarse internamente dentro del chip.

#### CARACTERISTICAS

* La principal característica es que permite realizar transacciones fuera de línea, conservando en todo momento sus datos actualizados en el Chip.
* La segunda y no menos importante, es que este tipo de tarjetas puede ser tan seguro como lo decida el emisor, porque puede manejar algunos niveles de claves de seguridad.
* El tiempo de vida del Microchip es mínimo de diez años.
* El Microchip esta construido para fuertes condiciones de trabajo.
* Puede ser reutilizado para otros fines con la misma tarjeta.
* Existen diferentes tipos de Microchips con diferentes capacidades de memoria.
* Dependiendo del tipo de Chip puede almacenar y trabajar con diferentes tipos de aplicaciones (todo en una misma tarjeta).
* El uso de estas tarjetas no está limitado por los Bancos.
* Permite llevar un registro de auditoría de todas las transacciones realizadas.
  1. **Definición de Transacciones.**

Para definir las diferentes transacciones que se realizan en la entidad bancaria, se las ha clasificado en tres importantes grupos como son los Servicios de Inversión, los Productos Crediticios-Banca Internacional y las Captaciones y Servicios.

* + 1. **Servicios de Inversión**

**Certificados de Integración de Capital**

Recibe depósitos para la apertura de cuentas de integración de capital (para formación de nuevas empresas y obtener un rendimiento durante este proceso).

**Cheque de viajero**

El banco vende cheques viajeros, que brindan la facilidad de transportar dólares, en bajas denominaciones, sin necesidad de cargar efectivo en sus viajes.

**Cheque Avisado**

Si una persona es beneficiaria de cheques avisados de bancos del exterior, el banco se encarga de la recepción y cobro en sus oficinas, previa confirmación de fondos.

**Compra/Venta de Divisas**

Se compra y vende las principales divisas del mundo. Se ofrece servicios de [Compra y Venta de Divisas](http://www.filanbanco.com/es/pages/prod_ser/CpVt_Div.htm), [Canjes](http://www.filanbanco.com/es/pages/prod_ser/CpVt_Div.htm#Canjes) y [Transferencias](http://www.filanbanco.com/es/pages/prod_ser/CpVt_Div.htm#Transferencias).

**Compra/Venta de Títulos/Valores**

Se compra y vende títulos valores (Avales, Aceptaciones, Pagarés, Bonos, Cédulas Hipotecarias, y cualquier otro Título/Valor emitido en el Ecuador o en el extranjero).

**Certificados de Depósitos a plazo**

Los depósitos a plazo son títulos emitidos por la captación de recursos monetarios de terceros (clientes), los cuales generan intereses pagaderos al vencimiento, a la tasa de interés vigente a la fecha de emisión.

Los depósitos a plazo pueden ser en [Tasa fija](http://www.filanbanco.com/es/pages/prod_ser/Dep_Suc.htm).

**Fondos Colectivos**

Se constituyen Fondos de Inversión Colectivos con la finalidad de invertir en valores y proyectos específicos con potencial de crecimiento y rentabilidad.

**Giros Postales**

Se recibe Giros Postales o Money Orders de la oficina de correos de los Estados Unidos, y se pacta cotización para compra de los mismos (de tablero).

**Operaciones de Reporto (REPOS)**

Es una alternativa para colocar los excedentes de corto plazo a través de una Mesa de Dinero mediante la venta de Títulos/Valores con pacto de recompra.

**Compra de Papeles con Pacto de Reventa (REVERSE REPOS)**

De manera inversa al Repos, el Reverse Repos implica la compra de papeles con pacto de reventa, solamente a instituciones financieras a cambio de fondos que son colocados a una tasa de interés o salvo excepciones a personas naturales de segmento alto.

**Ordenes de Pago**

Se reciben transferencias de Divisas del exterior a favor de los clientes o no clientes, desde cualquier parte del mundo, a través de una red mundial de bancos corresponsales y todas las oficinas del país.

**Servicio de Custodia y Compensación**

El banco ofrece servicios de Custodia y Compensación para sus inversiones en Títulos/Valores, con seguridad y avanzados sistemas de control.

**Suspensión de Pago de Cheques en Moneda Extranjera**

A pedido de los clientes se solicita la revocatoria de pago (Stop Payment) de cheques emitidos por el banco sobre sus bancos corresponsales.

* + 1. **Banca Internacional  (Productos Crediticios)**

**Avales en Moneda Nacional y/o Moneda Extranjera**

El banco responde por el cumplimiento de contratos de sus clientes ante sus acreedores.

**Cartas de Crédito Domésticas**

Una Carta de Crédito Doméstica respaldada por el banco es una buena garantía comercial dentro del país, en transacciones de compraventa de mercaderías o bienes.

**Cartas de Crédito de Exportación**

El cliente podrá recibir Cartas de Crédito emitidas por bancos del exterior como respaldo a las exportaciones que realice, contando con la asesoría de el banco para el cumplimiento de los términos y condiciones.

**Cartas de Crédito de Importación**

Créditos Documentarios son los instrumentos de pago en el comercio exterior.

**Cartas de Crédito Stand By**

Se garantiza negociaciones con la emisión de Cartas de Crédito Stand By en cualquier moneda  a través de la red de Bancos Corresponsales.

**Cédulas Prendarias**

El banco garantiza cualquier operación de crédito que el cliente requiera cumplir con la emisión de Cédulas Prendarias negociables en la Bolsa de Valores.

**Cobranzas del Exterior Limpias  y/o Documentarias**

El banco notifica a sus clientes de los documentos comerciales y/o financieros recibidos al cobro, realizando sus pagos a sus proveedores utilizando la red de bancos corresponsales en todo el mundo.

**Cobranzas al Exterior Limpias  y/o Documentarias**

Este es el servicio más nuevo que el banco ofrece a través de Banca Personal. Los clientes, con solo accesar desde su computador, podrán informar para realizar las gestiones de cobro a sus clientes internacionales, ya sea enviando directamente los documentos o a través de oficinas utilizando la red de bancos corresponsales a nivel nacional.

**Corresponsalía de Comercio Exterior**

El banco aprueba los Documentos Unicos de Importación; Formularios Unicos de Exportación; justifica divisas; registra los convenios de divisas anticipadas; realiza los registros de importadores y/o exportadores brindando además, asesoría personalizada referente a partidas arancelarias.

**Fianzas en Moneda Nacional y/o Extranjera (Incluyendo las Garantías Aduaneras)**

Es un contrato accesorio por medio del cual el banco responde ante un tercero por el cumplimiento del contrato principal suscrito por el cliente, con dicho tercero. En todos los casos la garantía es exigible en caso de incumplimiento.

**Financiamiento C.F.N. para capital de trabajo**

Se ofrece líneas de crédito de la Corporación Financiera Nacional para financiar actividades de comercio exterior.

**Financiamientos de Comercio Exterior**

El banco apoya al sector importador y exportador financiando sus operaciones en moneda extranjera utilizando las líneas de crédito con bancos corresponsales en el exterior.

**Financiamiento de Exportaciones**

Se financia exportaciones pre y post embarque hasta 180 días independientemente del destino de la mercadería.

**Financiamiento de Importaciones**

Se financia a corto o mediano plazo las transferencias de compras internacionales que los clientes hayan realizado a través de el banco.

**Finanzas Corporativas**

En el área de Finanzas Corporativas se ofrece asesoría financiera en diferentes necesidades de financiamiento o inversión del cliente, optimizando el manejo de sus activos y pasivos, accediendo a nuevos negocios y oportunidades de inversión. Los servicios que se brindan son Originación de Títulos, Agenciamiento, Underwriting, Fusiones, Adquisiciones y Privatizaciones.

**F.U.E. amparado en CCE con Convenio de Pago**

Formulario Unico de Exportaciones, el banco justifica la venta de divisas ante el Banco Central del Ecuador por el ingreso de las mismas al país.

**Garantías Aduaneras**

El banco garantiza el pago de obligación ante la aduana para nacionalizar la mercadería a través de este instrumento, lo que permite agilitar el retiro de la misma.

**Import Bridge**

Es un servicio de Banca en su Escritorio, con que el cliente tiene la facilidad de proponer o solicitar Cartas de Crédito de Importación (CCI) desde la oficina del cliente, sin necesidad de acudir al Banco. Con esta herramienta se espera proporcionar al cliente sobre una línea de crédito predeterminada, el otorgamiento de una Carta de Crédito de Importación (CCI) en 24 horas.

Asimismo, se puede realizar todo tipo de consultas desde un escritorio sin necesidad de llamar o acudir al Banco, se puede observar el status de Cartas de Crédito, comisión que se cobró por la emisión, fechas de vencimiento, entre otras.

**Leasing**

Es una forma conveniente de adquirir bienes de capital mediante un arriendo mercantil que financia hasta el 100%, con opción a compra.

**Línea de Crédito Comprador**

Se financia importaciones y proyectos con Colombia, mediante una línea de crédito especial de BANCOLDEX, a través de oficinas principales a nivel nacional.

**Línea para financiar importaciones a mediano plazo**

El banco dispone de líneas a mediano y largo plazo para financiar importaciones de bienes de capital y productos agrícolas, además de las líneas de crédito a corto plazo,

**Ordenes de pago a través del Convenio ALADI**

Una red de corresponsales permite apoyar a los importadores y exportadores en negociaciones con los países del convenio ALADI.

**Préstamos FOPINAR**

Las líneas de crédito del programa FOPINAR impulsan el desarrollo de la pequeña industria, artesanía y microempresas.

**Préstamos Hipotecarios**

Hipotecando un bien raíz en el banco es posible adquirir terrenos, construir o remodelar viviendas.

**Préstamos sobre firmas**

Se puede obtener un crédito de el banco con la firma del cliente y la de un garante.

**Tarjeta Club Industrial**

El banco ofrece financiamiento automático mediante una tarjeta de compras, crédito exclusivo que le garantiza disponibilidad suficiente de fondos para la adquisición de productos industriales tales como: combustibles, materiales de construcción, productos de vidrio, productos de plástico, insumos agroquímicos, entre otros . Una vez contratado el financiamiento automático, no requiere de trámite alguno para realizar consumos.

* + 1. **Captaciones y Servicios.**

**Adelanto de efectivo VISA**

Al presentar la tarjeta VISA, se puede obtener adelantos en efectivo de inmediato en el banco o en cualquier banco emisor del exterior.

**Ahorros**

Los ahorros en el banco crecen con tasas de interés, capitalización diaria.

**Autobanco**

El cliente puede realizar transacciones bancarias en las ventanillas Autobanco desde el automóvil.

**Banca en su escritorio**

Se puede acceder al banco para realizar al instante múltiples gestiones bancarias desde un computador personal.

**Banred**

Con la tarjeta de débito se puede obtener efectivo, a través de la red de cajeros automáticos conformada por la mayoría de los bancos del país.

**Casilleros de Correspondencia**

Los casilleros brindan seguridad total y máxima privacidad para la correspondencia de los clientes.

**Casilleros de Seguridad**

El cliente puede confiar sus documentos y valores a la seguridad de los casilleros blindados.

**Cuenta Corriente**

Tener cuenta corriente en el banco, permite a los usuarios disponer de servicios modernos de la banca ecuatoriana recibiendo altos intereses.

**Giros y Transferencias**

Se gestionan órdenes de pago a beneficiarios en otras regiones del país a través de la red de oficinas.

**Pago de Derechos Arancelarios**

El cliente cuenta con un moderno sistema de confirmación para sus pagos de derechos arancelarios de importaciones y exportaciones, a nivel nacional.

**Pago de nómina de empleados**

Las empresas ahorran tiempo y costos abriendo cuentas a sus empleados en el banco, para que sus sueldos sean acreditados puntualmente y con la mayor seguridad.

**Pago de Servicios**

Se ofrece facilidades para pagar tarjetas de crédito, planillas de luz, agua y teléfono ya sea por ventanilla, cajeros automáticos o mediante órdenes de débito que el cliente autoriza de su cuenta en el banco.

**Pago de pensiones a jubilados**

Toda empresa puede solicitar la apertura de cuentas para que sus jubilados reciban sus pensiones en ventanillas.

**Pago de Pensiones Estudiantiles**

Los padres de familia pueden realizar pagos de pensiones a instituciones educativas, en las ventanillas del Banco a nivel nacional o mediante órdenes de débito.

**Recaudación de aportes al I.E.S.S.**

El cliente puede ordenar la recaudación de aportaciones patronales al I.E.S.S. tales como: pago de préstamos quirografarios, hipotecarios, prendarios y de aportaciones a los empleados.

**Recaudación de Cobranzas**

Las empresas pueden depositar recaudaciones de sus distribuidores o vendedores en cualquier ventanilla del banco, en horario normal o extendido.

**Recaudación de impuestos**

El cliente puede pagar sus impuestos en todas las ventanillas a nivel nacional o puede solicitar la visita de ejecutivos.

### Servicio Telefónico

Es posible realizar múltiples operaciones bancarias telefónicamente desde cualquier lugar del país.

**Sobregiros Ocasionales**

El cliente puede solicitar un sobregiro hasta por un mes cuando necesite de fondos.

.

**Tarjeta de Combustible**

Se ofrece financiamiento automático mediante esta tarjeta, garantizando disponibilidad de fondos para el abastecimiento de combustible en Petrocomercial.

**Tarjeta de Débito de Jubilados**

Los jubilados del I.E.S.S. pueden efectuar cobros y consultas de sus pensiones en los cajeros automáticos.

**Terminales de Banca Personal**

Están al servicio las 24 horas del día para realizar consultas, pagos de servicios o transferencias automáticas en todo el país.

**Transportación de Valores**

El cliente podrá movilizar con seguridad sus valores desde o hacia el banco en vehículos blindados.

**Ventanillas de horario extendido**

Se ofrece atención fuera del horario bancario normal con ventanillas de horario extendido, abiertas de lunes a sábado.

**Ventanillas de Servicios Integrados**

El cliente puede acercarse a las ventanillas para realizar indistintamente transacciones de cuenta corriente, de ahorros o gestiones bancarias diversas.

* + 1. **Listado de Transacciones que se hacen por ventanilla.**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Anulación de libretas de ahorro |
| 2 | Cancelación de pólizas |
| 3 | Cancelación de FOIN |
| 4 | Certificación de cheques |
| 5 | Depósito de vouchers de establecimientos |
| 6 | Depósito del sector público |
| 7 | Depósito en cheque en cuenta corriente |
| 8 | Depósito en cheque en cuenta de ahorro |
| 9 | Depósito en cheque en cuenta Varias |
| 10 | Depósito en efectivo en cuenta corriente |
| 11 | Depósito en efectivo en cuenta de ahorro |
| 12 | Depósito en efectivo en cuenta Varias |
| 13 | Depósito fuera de línea |
| 14 | Depósito mixto en cuenta de ahorro |
| 15 | Depósito mixto en cuenta de corriente |
| 16 | Emisión e incremento de FOIN |
| 17 | Emisión e incremento de pólizas |
| 18 | Giros enviados |
| 19 | Giros recibidos |
| 21 | Pago de aporte patronal |
| 22 | Pago de bono solidario |
| 23 | Pago de clientes de AGD |
| 24 | Pago de colegios |
| 25 | Pago de consumo de tarjetas club |
| 26 | Pago de consumo de tarjetas de crédito |
| 27 | Pago de CORPEI |
| 28 | Pago de cheque |
| 29 | Pago de cheque certificado por ventanilla |
| 30 | Pago de FOIN |
| 31 | Pago de impuestos a la renta |
| 32 | Pago de instituciones |
| 33 | Pago de intereses periódicos |
| 34 | Pago de jubilados (IESS) |
| 35 | Pago de jubilados (ISSFA) |
| 36 | Pago de jubilados (ISSPOL) |
| 37 | Pago de planilla de Agua Potable |
| 38 | Pago de planilla de Energía Eléctrica |
| 39 | Pago de planilla de Teléfono |
| 40 | Pagos de cartera |
| 41 | Retiro de ahorros |
| 42 | Transportación de valores |