

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO VICERRECTORADO ACADÉMICO ESTUDIOS DE POSTGRADO ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS POSTGRADO INSTITUCIONES FINANCIERAS

TRABAJO DE GRADO DE MAESTRÍA

IMPACTO DE LA BANCA ELECTRÓNICA SOBRE EL SISTEMA FINANCIERO VENEZOLANO

Presentado por SANCHEZ GOMEZ, Corina Mercedes

Para optar al título de MAGÍSTER EN INSTITUCIONES FINANCIERAS

Tutor LOPEZ FALCON, Reinaldo

Caracas, Diciembre 2013

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO VICERRECTORADO ACADÉMICO ESTUDIOS DE POSTGRADO ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS POSTGRADO INSTITUCIONES FINANCIERAS

TRABAJO DE GRADO DE MAESTRÍA

IMPACTO DE LA BANCA ELECTRÓNICA SOBRE EL SISTEMA FINANCIERO VENEZOLANO

Presentado por SANCHEZ GOMEZ, Corina Mercedes

Para optar al título de MAGÍSTER EN INSTITUCIONES FINANCIERAS

Tutor LOPEZ FALCON, Reinaldo

Caracas, Diciembre 2013

ACEPTACION DEL TUTOR

Por la presente, hago constar que he leído el trabajo de grado de la alumna Corina Mercedes Sánchez Gómez, titular de la Cédula de Identidad Nº 6.283.306, estudiante del postgrado en Instituciones Financieras, para optar al título de Magister en Instituciones Financieras, denominado "IMPACTO DE LA BANCA ELECTRÓNICA SOBRE EL SISTEMA FINANCIERO VENEZOLANO", y he verificado que el mismo cumple con los requisitos exigidos por la Dirección General de Estudios de Postgrado de la Universidad Católica Andrés Bello, por lo tanto, lo considero apto para ser evaluado por el jurado que se designe a tal fin.

Constancia que expido, en Caracas, a los 6 días del mes de diciembre de 2013.

Prof. Reinaldo López Falcón

C.I. 3.087.455

DEDICATORIA

A Dios, por darme salud y permitirme alcanzar esta meta, siento que cierro un capítulo en mi vida.

A mi hijo, lo más grande que tengo en este mundo, mi motivo de inspiración.

A mi madre, no hay otra como tú, siempre apoyándome sin esperar nada a cambio.

En general, a todos mis seres queridos, por su entusiasmo, espera y paciencia, en todo momento pendiente de mis avances.

Y de manera especial, al recuerdo de mi padre...

¡Los quiero!

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por darme tanta fortaleza, y permitirme disponer de todos los medios necesarios para lograr la culminación de mis estudios de postgrado.

Al Prof. Reinaldo López, por su apoyo y sabiduría, mucho que agradecerle.

A todos los profesores por sus conocimientos en materia de instituciones financieras, de gran influencia en mi desarrollo profesional.

Muchas gracias...



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO VICERRECTORADO ACADÉMICO ESTUDIOS DE POSTGRADO ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS POSTGRADO INSTITUCIONES FINANCIERAS

TRABAJO DE GRADO DE MAESTRÍA

IMPACTO DE LA BANCA ELECTRÓNICA SOBRE EL SISTEMA FINANCIERO VENEZOLANO

Autora: SANCHEZ GOMEZ, Corina Mercedes Tutor: LOPEZ FALCON, Reinaldo

Año: 2013

RESUMEN

Es un hecho indiscutible que la tecnología ha incursionado de forma acelerada en muchos ámbitos de la vida actual, a nivel mundial, y al sistema financiero no le es ajena. Tal circunstancia ha permitido poner a disposición de sus clientes o usuarios, la posibilidad de realizar innumerables y variadas transacciones a través de cajeros automáticos, puntos de venta, Internet, o telefonía móvil, haciéndoles posible disponer de su dinero, así como realizar diversas operaciones, como abrir cuentas bancarias, hacer transferencias, pagar servicios en línea o a través de domiciliaciones de pago, pagar impuestos, solicitar, activar y desactivar tarjetas de débito o de crédito, solicitar chequeras y conformar cheques, solicitar líneas de crédito instantáneas, hacer inversiones, contratar seguros, entre tantas otras, sin necesidad de dirigirse a las oficinas o agencias bancarias, las 24 horas del día los 365 días del año, desde cualquier parte del mundo, todo ello en el marco de lo que se conoce como la banca electrónica. Con base a lo mencionado, el presente trabajo, cuya línea de investigación es el sistema financiero, buscó estudiar la evolución, en Venezuela, de los servicios y productos disponibles a través de la banca electrónica, y su impacto en el sistema financiero para el período comprendido entre los años 1997 y 2012, analizando sus ventajas y desventajas, en los diferentes sectores de la vida nacional. Para ello, se planteó describir las características de la banca electrónica y sus diferentes modalidades, examinar aspectos como la seguridad de la banca electrónica y sus facilidades en comparación con la banca tradicional, y evaluar los cambios que ha generado la tecnología en la actividad financiera venezolana, incluida su rentabilidad. Teniendo en cuenta que el presente trabajo de investigación es de tipo documental, se recurrió a información bibliográfica, así como a información obtenida a través de Internet.

Palabras clave: Servicios Bancarios, Calidad de Servicio, Usuarios, Agilidad, Eficiencia, Seguridad, Sistemas de Pago, Electrónica.



INDICE GENERAL

ACEPTACION DEL TUTOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	٧
RESUMEN	vi
INDICE GENERAL	vii
INDICE DE FIGURAS Y GRAFICOS	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	3
Interrogantes	5
Objetivo General	5
Objetivos Específicos	5
Justificación	6
Alcance	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	7
Antecedentes	7
Bases Teóricas	12
Bases Legales	14
Entes Reguladores y Otros	27
CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO	33
Consideraciones Generales	33
Tipo de Investigación	34



Procedimientos por Objetivos	34
Fuentes de la Investigación	35
Cronograma de Actividades	36
Presupuesto	36
Consideraciones Ético-Legales	37
CAPITULO IV. MARCO REFERENCIAL	39
CAPITULO V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	45
Características del comercio electrónico, y sus diferentes modalidades	47
Seguridad	54
Banca Electrónica	60
Ventajas y Desventajas de la Banca Electrónica	63
Cambios que ha generado la tecnología en la regulación del sistema financiero venezolano	64
Impacto de la banca electrónica sobre la actividad bancaria en Venezuela	67
Incidencia de la banca electrónica en la rentabilidad de las instituciones financieras	98
CONCLUSIONES	100
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	102

4

INDICE DE FIGURAS Y GRAFICOS

Figura 1. Características del comercio electrónico	47
Figura 2. Sistemas de pago tradicionales	50
Figura 3. Claves para la seguridad del comercio electrónico	57
Figura 4. Algunos antecedentes de la banca electrónica en Venezuela	68
Gráfico 1. Indicador cajeros automáticos 2011-2013	94
Gráfico 2. Cantidad de cajeros automáticos 2000-2013	94
Gráfico 3. Indicador tarjetas de crédito 2011-2013	95
Figura 5. ¿Cómo resguardar las operaciones realizadas en la banca por Internet?	95
Figura 6. ¿Cómo resguardar las operaciones en los puntos de venta y cajeros automáticos?	96

1

INTRODUCCION

En un mundo globalizado, donde la tecnología de la información y la comunicación han transformado la manera de hacer negocios, y donde algunos tramos poblacionales, en especial la población más joven, no conciben la interacción con las instituciones financieras sin la utilización de recursos digitales, el sistema financiero venezolano no puede quedarse atrás. Durante los últimos años, el sector financiero venezolano ha experimentado un profundo proceso de transformación, constantemente se incorporan nuevas maneras de hacer transacciones, con la oferta de nuevos productos y servicios financieros, que han alterado las definiciones tradicionales de los productos, de los mercados, y de los clientes y usuarios, y que han cambiado la banca global, desarrollándose la banca electrónica, a través de la cual se pueden realizar transacciones en línea, en menor tiempo y a un menor costo respecto a las realizadas en el marco de la banca tradicional.

Es claro que, el sector financiero contribuye a la actividad económica de un país, con dos funciones importantes, siendo la primera la de proveer canales a través de los cuales la sociedad ahorra y convierte ese ahorro en inversión, y la segunda, la de proveer sistemas de pago, básicamente a través de cheques, pero también y muy crecientemente, con el uso de los sistemas electrónicos. Estos últimos, permiten un funcionamiento más eficiente del mercado financiero, y contribuyen, indudablemente, a la mejora de la eficiencia del sistema económico.

En virtud del papel fundamental que juegan las instituciones financieras en el desarrollo económico y social del país, este trabajo pretende revelar cuales han sido los aportes de la banca electrónica y su impacto en el sistema financiero venezolano.

La recolección de la información para esta investigación se ha tomado de fuentes secundarias, como publicaciones del Banco Central de Venezuela, de la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario, de la Asociación Bancaria de Venezuela, así como de textos, revistas, resúmenes de trabajos científicos, información vía Internet¹, entre otros, permitiendo de esta manera analizar e interpretar los aportes e impacto de la banca electrónica en el sistema financiero venezolano.

Así, este trabajo se ha estructurado en cinco (5) capítulos, desglosados de la siguiente manera:

- Un primer capítulo que hace alusión al planteamiento de la investigación, así como sus objetivos, justificación y alcance.
- Un segundo capítulo que contempla los antecedentes en los que se fundamenta la investigación, que engloba aspectos inherentes a la presencia de la banca electrónica en Venezuela, así como en el resto del mundo, y las bases teóricas y legales correspondientes.
- El tercer capítulo especifica el marco metodológico de la investigación.
- En el cuarto capítulo se exponen los aspectos relacionados con el marco referencial.
- Y, un quinto capítulo que detalla los resultados de este trabajo de grado de Maestría, en base a los objetivos planteados, dirigidos hacia las características y modalidades de la banca electrónica, y su relevancia en la actividad bancaria en Venezuela.

¹ Red interconectada de miles de redes y millones de computadoras que vinculan negocios, instituciones educativas, agencias gubernamentales e individuos.

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION

El crecimiento económico de un país tiene dos fuentes principales, a saber, la inversión en factores productivos y la innovación. En este contexto, la tecnología juega un papel importante, ya que facilita las tareas cotidianas y asegura mayor productividad, razón por la cual, día a día, son más los sectores que hacen uso de ella. Debe destacarse que, es un hecho indiscutible que la banca electrónica en Venezuela, así como en el resto del mundo, ha crecido de manera vertiginosa y sostenida durante los últimos tiempos, y cada vez con más auge, abarcando gran cantidad de operaciones financieras, y ofreciendo una serie de herramientas que permiten a los clientes y usuarios gestionar su dinero y saber su posición real en todo momento.

Abrir cuentas bancarias, hacer transferencias propias o a terceros desde el propio banco o hacia otros bancos, pagar servicios en línea o a través de domiciliaciones de pago, pagar impuestos, solicitar, activar y desactivar tarjetas de débito o de crédito, solicitar chequeras y conformar cheques, solicitar líneas de crédito instantáneas, hacer inversiones, contratar seguros, son sólo algunas de las tantas operaciones financieras que a través de la banca electrónica se pueden realizar. Es evidente que los clientes y usuarios, que pueden hacer gran parte de estas gestiones a través de la banca electrónica, se ahorran muchas horas al año respecto a aquellos que acuden a las oficinas o agencias bancarias para llevarlas a cabo, horas que se traducen en un ahorro económico directo, como es el caso de las empresas, por ejemplo, por concepto de desplazamientos y gestiones, además del ahorro de tiempo dada la disponibilidad de los servicios financieros las 24 horas del día los 365 días del año desde cualquier parte del mundo.

Los involucrados en la presente propuesta de investigación son los clientes y usuarios de todos los estratos sociales, las instituciones financieras, y los entes

reguladores, todos participantes en el proceso de bancarización de la sociedad. y junto con ello en el incremento del uso de la banca electrónica. Especial mención merecen las normas que regulan el uso de los servicios de la banca electrónica, dictadas por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras², las cuales fueron publicadas en la Gaceta Oficial N° 39.597 de la República Bolivariana de Venezuela, de fecha 19 de enero de 2011, que entre sus considerandos señala, por una parte, que el artículo 117 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela consagra, entre otros aspectos, que todas las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de calidad. y por la otra, que la misma Superintendencia debe velar por un desarrollo armónico y ordenado de la red de distribución de los servicios bancarios, a los fines de que estos cubran racionalmente las expectativas del crecimiento de la demanda de tales servicios, que existe la necesidad de fomentar el uso de los servicios ofrecidos a través de la banca electrónica por parte de los clientes y usuarios de las instituciones financieras, de forma segura, económica y rápida, y que la banca electrónica constituye un canal efectivo para lograr un mayor nivel de bancarización y brindar servicios bancarios a todas las localidades del país. Dichas normas se dictan en el momento en que las instituciones financieras ya ofrecían a sus clientes productos y servicios bancarios a través de la banca electrónica autorizados por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

El presente estudio abarca el sistema financiero venezolano, en el período comprendido entre 1997 y 2012, y se quiere saber cuál es el impacto del uso, cada vez más, de la banca electrónica por todos los factores de la sociedad como consecuencia del acelerado proceso de bancarización al cual están sometidos, así como su incidencia en los costos de los servicios bancarios, en la cultura bancaria de la población, etc.

² Hoy Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

Este trabajo de investigación pretende demostrar el impacto que tiene la banca electrónica en el sistema financiero venezolano, el rol que protagoniza cada una de las partes involucradas, y su evolución durante los últimos quince (15) años, y buscará proyectar hacia el futuro las ventajas y las desventajas del uso de la banca electrónica en Venezuela.

Interrogantes

- ¿Qué implicaciones tiene la tecnología en la Banca?
- ¿Cómo se ha reflejado la tecnología en el desarrollo de las operaciones financieras?
- ¿Cómo ha repercutido la banca electrónica en la rentabilidad de las instituciones financieras?
- ¿Cómo se ha beneficiado la gestión operativa de las instituciones financieras?
- ¿Qué riesgos implica la aplicación de la tecnología en la Banca?
- ¿Qué medidas se toman para contrarrestar esos riesgos?

Estas y otras interrogantes serán analizadas a lo largo de este trabajo de grado de Maestría.

Objetivo General

Analizar el impacto de la banca electrónica en el sistema financiero venezolano, en base a la cobertura del servicio que realiza.

Objetivos Específicos

1º. Describir las principales características de la banca electrónica, y sus diferentes modalidades.

- 2º. Evaluar los cambios que ha generado la tecnología en la actividad financiera venezolana.
- 3º. Examinar el impacto de la banca electrónica sobre la actividad bancaria en Venezuela.

<u>Justificación</u>

En el ámbito de la banca, impactada por la globalización, en Venezuela se han producido una serie de transformaciones que han obligado su redimensionamiento, trayendo como consecuencia que, cada vez más sus clientes y usuarios evitan acudir a las oficinas o agencias bancarias, utilizando las herramientas que ofrece la banca electrónica para realizar sus transacciones, desde la comodidad de su hogar, oficina o cualquier otro sitio en el que se encuentren. De aquí la importancia de este trabajo de investigación que busca precisar el impacto de la banca electrónica en el sistema financiero venezolano, con el fin de determinar de qué manera resultan afectados diferentes sectores de la vida nacional, empresas y particulares, ya sea porque les genera beneficios o les ocasiona perjuicios en su cotidianidad.

Alcance

La presente investigación está dirigida al análisis de los aportes y evolución de la banca electrónica en Venezuela como respuesta a la dinámica que establece la evolución del sistema financiero venezolano, en el período que abarca desde el año 1997 hasta el año 2012. Es de acotar que la banca electrónica se está modificando constantemente, de modo que su alcance es infinito.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes

El Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos, México (2000), realizó el trabajo "Sistemas de pagos electrónicos y eficiencia financiera y monetaria", en el que destaca que en la era digital el dinero se ha convertido en un componente intangible, donde el valor e información se representan en un pulso electrónico, almacenado en un mecanismo digital transferible y transportable que se ha denominado dinero electrónico. Este medio posee protección y seguridad lógica debido a las técnicas criptográficas y firmas digitales, por lo que puede ser tratado como un medio de información que se transfiere de un agente a otro a la velocidad de las señales eléctricas por las redes informáticas del comercio y la banca electrónica, con bajo riesgo de alteración y falsificación. El artículo se enfoca en los sistemas de pago electrónicos y la eficiencia financiera y monetaria. Se discute la función y evolución del dinero. Se explican los sistemas de pago electrónicos, que incluyen las redes de transferencias electrónicas de fondos, las redes de compensación automática de pagos, las redes de las bolsas de valores y las redes de banca electrónica y cajeros automáticos.

Por su parte, BRO et al (2006), en su obra "Evaluación de la efectividad de la banca chilena en Internet para la generación de estrategias de negocios bancarios en la Web³", exponen sobre la efectividad de los servicios bancarios a través de Internet en Chile. A pesar de que existen algunos aspectos en los que la banca de Chile se desempeña sólo de forma regular, en el contexto global lo hace con un alto grado de efectividad.

³ Uno de los servicios más populares en Internet, que proporciona acceso a más de 50 mil millones de páginas Web.

"Banca electrónica: reinventando las finanzas", cuyo autor es PÉREZ (2007), expone que los servicios de banca electrónica, en la actualidad, están totalmente consolidados como el canal a distancia más eficiente para la operatoria habitual de la empresa. Siendo evidentes sus ventajas de carácter general, agilidad, rapidez, comodidad, seguridad o servicio permanente, los principales factores de valor añadido para la empresa son, el riguroso control que permite sobre la gestión de la tesorería y la completa gestión de los cobros y pagos. Mantener un servicio de banca electrónica de referencia, exige a las entidades financieras adoptar políticas de evolución y mejora continúas en los aspectos más valorados por las empresas: seguridad, productos y precios, operatividad y servicio.

En su tesis doctoral, MOMPARLER (2008), desarrolla el tema de "La banca electrónica en España, y hace un análisis comparativo entre entidades online4 y tradicionales en España y en Estados Unidos". En su trabajo indica que el sector financiero es el principal cliente de las tecnologías de la información y la comunicación en España, tal como lo reflejan la mayor parte de las fuentes consultadas, y augura que lo seguirá siendo en los próximos años, toda vez que las variables de desarrollo de Internet por tipología de servicios y como medio de comunicación obligarán a transformar y/o adaptar modelos de negocio con un firme posicionamiento en servicios. Puesto que el sector de la banca tiene un posicionamiento sólido en servicios eminentemente financieros, que no requieren el intercambio físico del producto, el desarrollo de Internet tiene un gran impacto en su modelo de negocio, especialmente sobre la estructura de costes y la rentabilidad de las entidades financieras. Por tanto, el sector financiero no puede actuar de manera pasiva ante la evolución del propio sector y de los hábitos y costumbres que se van asentando en la sociedad como consecuencia de la difusión de Internet, como canal de distribución en el

⁴ Palabra inglesa que significa "en línea", se utiliza en el ámbito de la informática, para referirse a algo que está conectado o a alguien que está haciendo uso de una red, generalmente Internet.

sistema financiero español, sino que deben actuar mediante una planificación proactiva.

Igualmente, MUÑOZ (2009) en su obra "Caracterización de los clientes de banca electrónica", expone que el movimiento del consumidor desde la banca tradicional basada en oficinas a una banca más autónoma ha sufrido un profundo cambio en la relación: inversores particulares - instituciones financieras. Durante los últimos diez años, Internet ha estado cambiando las reglas del juego en prácticamente todas las industrias y el sector bancario no ha estado ajeno. En este escenario, prácticamente la totalidad de entidades bancarias han emprendido sitios Web que ofrecen sus servicios online como forma de aprovechar las oportunidades que brindan los nuevos canales de transacción y comunicación electrónicos. La banca por Internet, si bien inicialmente solo servía como medio de consulta, en la actualidad incorpora prácticamente todos los servicios del sistema financiero.

En su obra "E-Commerce", KENNETH et al (2009), en su artículo El Futuro del Pago Móvil: Wavepayme, Textpayme, en el marco del comercio electrónico, expone que la nueva plataforma móvil ha llegado. Señala que un teléfono celular verdaderamente habilitado para Web, como el iPhone⁵ o el BlackBerry⁶ Curve, tiene una pantalla con el tamaño y la resolución suficientes como para poder buscar realmente contenido local, y lo que es más importante, el teléfono celular se puede utilizar ahora como una plataforma de pago móvil. Varios experimentos a gran escala en todo el mundo están desarrollando la tecnología que hará del teléfono celular la pieza central de pago sin contacto. Los sistemas de pago sin contacto no requieren que el usuario deslice una tarjeta de crédito, todo lo que necesita es que el cliente se acerque a varios metros de un lector y pase su teléfono celular delante del lector para realizar un pago. En Japón, millones de consumidores ya utilizan sus teléfonos celulares para pagar los

⁵ Es una línea de teléfonos inteligentes diseñados y comercializados por Apple Inc.

⁶ Es una marca de teléfonos inteligentes desarrollada por la compañía canadiense BlackBerry.

boletos del tren, el café, las comidas, los periódicos y otros artículos de bajo costo que se compran en la calle con sólo pasar su celular delante del lector. Los teléfonos móviles Nokia⁷ 3220 con equipo especial incluyen chips RFID integrados. RFID es un conjunto de dispositivos, tanto lectores como etiquetas, que se comunican entre sí mediante radiofrecuencias y ayudan a identificar a las personas y a los objetos. En las aplicaciones de pago, cuando se pasa el teléfono celular frente a un lector, el chip RFID devuelve la información de la cuenta del cliente a un dispositivo lector. El lector pide un código de verificación del usuario, y una vez que el usuario introduce el código, el monto de la compra se transfiere de la cuenta del cliente a la cuenta del comerciante. Si alguien se roba el teléfono celular, no lo puede usar para realizar pagos sin el código de verificación personal.

HERNÁNDEZ et al (2010), en su trabajo "Efecto de la calidad de un sitio Web sobre el tráfico recibido. El caso de la banca electrónica en España", hace referencia a que en el sector bancario, la distribución online ha crecido sustancialmente durante los últimos años, existiendo diferentes modelos de negocio en función del tipo de entidad y del país analizado. El hecho de que un sitio Web muestre una elevada buscabilidad, incluya herramientas que faciliten la usabilidad, aporte contenidos de interés y, además, permita realizar un número elevado de transacciones de manera segura, ejerce un efecto positivo en el número de visitas recibidas.

El material "Acercan empresarios a la banca electrónica", elaborado por GARCÍA (2011), cuenta que BBVA Bancomer presentó Movimientos Pymes, una iniciativa que busca impulsar a los negocios de menor tamaño con financiamiento y apoyo a través de la banca electrónica. La oferta incluye un anaquel integrado por servicios de banca por Internet, facturación electrónica, manejo de nómina y alianzas para realizar transacciones financieras, pago de

⁷ Empresa multinacional finlandesa de comunicaciones y tecnología, cuyos principales productos son los teléfonos móviles y portátiles.

impuestos y a proveedores, comercio electrónico, así como la distribución y promoción de productos en línea.

En su obra, "Banca comercial con talento", MOROY et al (2011), en el entorno de España, señala que, la venta de productos y servicios a través de Internet genera algunas consideraciones, entre ellas que:

- Junto a Internet, un canal que va a tener un importante desarrollo es el del móvil. A modo de ejemplo, en Bankinter, una de las entidades en España que más ha apostado por este nuevo canal, ya representa el 4% de las operaciones del banco. Sin duda, las personas están más habituadas a su uso que el ordenador de sobremesa y su penetración entre la población es mucho mayor que Internet y la banda ancha. Además, las personas trabajan cada vez más en forma deslocalizada, sin estar ancladas a su ordenador fijo, por lo que es de esperar una fuerte demanda de servicios de movilidad, incluidos los financieros.
- Junto a la comodidad, rapidez en la gestión, y absoluta accesibilidad que configuran los elementos que generan satisfacción con la calidad de servicio de los nuevos canales, también hay algunas amenazas que podrían ralentizar el proceso de venta de productos y servicios a través de Internet. Es importante que las entidades financieras hagan análisis periódicos de la calidad de su banca *online* en términos de: proceso de alta en cada entidad, las operaciones que se pueden realizar, los productos y servicios ofertados, la calidad y el servicio de atención al cliente, en qué medida el servicio es verdaderamente *online*, la accesibilidad del servicio, la información y la seguridad. Uno de los posibles inconvenientes para el desarrollo de la banca *online* ha sido el capítulo de seguridad. Dentro de este apartado han continuado

realizándose ataques, fundamentalmente de *phishing*⁸, y de su versión más sofisticada, *pharming*, consistente en desviar al usuario cuando teclea la dirección real de la entidad, a otra Web falsa cuya apariencia es igual que la de la entidad original, sin que el usuario se percate del cambio. En este sentido, las entidades han realizado importantes esfuerzos de comunicación para alertar a sus clientes del riesgo, y han mejorado la seguridad de sus páginas.

Bases Teóricas

La banca electrónica es un concepto que integra en la operativa de la prestación de bienes y servicios cualquier tecnología disponible para realizar transacciones bancarias, siempre y cuando esta tenga una base digital. Forman parte de la operativa de la banca electrónica la actividad realizada a través de diferentes canales electrónicos, como la banca por Internet, banca móvil, banca telefónica, cajeros automáticos, puntos de venta, entre otros.

La banca electrónica se ha convertido en una herramienta de uso común, sobre todo en los más jóvenes, habituados al uso de las nuevas tecnologías para cualquier tipo de actividad cotidiana, principalmente por las facilidades que ofrece en el ahorro de tiempo, disponibilidad de horario y economía, al eliminar la necesidad de trasladarse hasta una oficina o agencia bancaria. La banca electrónica ha permitido a las instituciones financieras estar a disposición de los usuarios a toda hora y desde cualquier lugar en el mundo. El acceso cada día más frecuente de usuarios a los bancos desde cualquier lugar (casa, oficina, vehículo) toma proporciones impensables hasta hace pocos años. Pagos de préstamos y tarjetas de crédito, transferencia de fondos a cuentas propias o de terceros, ya sean cuentas del mismo banco o de otros bancos, ahorro, consulta

⁸ Término informático que denomina un tipo de abuso informático que se comete mediante el uso de un tipo de ingeniería social caracterizado por intentar adquirir información confidencial de forma fraudulenta, como puede ser una contraseña o información detallada sobre tarjetas de crédito u otra información bancaria.

de movimientos de las cuentas, estados de cuentas, pago de impuestos, solicitud de crédito y extensión de financiamiento de tarjetas de crédito, entre otros servicios, pueden ser realizados sin tener que hacer filas en una oficina o agencia bancaria. Esto ha incidido en que la presencia de personas en muchas oficinas o agencias bancarias sea menor, por lo menos con el propósito de sólo pagar una tarjeta de crédito, un préstamo o pedir un estado de cuenta, constituyéndose en una gran demostración del uso de la tecnología en la banca y su aprovechamiento al máximo.

No obstante sus ventajas, aún mucha gente desconfía de la seguridad que le puede aportar la banca electrónica y optan por tener sus ahorros en entidades bancarias a las que puedan acudir físicamente. Por otra parte, es evidente que, el trato humano se pierde y hay quien valora esto por encima de todo lo demás. En el caso de tener que realizar una queja los clientes o usuarios siempre buscan una persona física con la esperanza de que los entenderá y ofrecerá una buena solución. Igualmente, la pereza de tener que leer todas las características de los productos antes de contratarlos a través de la banca electrónica, hace que los clientes o usuarios prefieran que alguien les explique y confían en que les ofrecerán la mejor opción.

Es importante destacar que, desde el ámbito de la seguridad, existen las regulaciones, cada vez más exigentes, que buscan garantizar el correcto funcionamiento de la banca electrónica, y por ende reducir al mínimo situaciones como el fraude electrónico, al margen de las responsabilidades que pudieran tener las instituciones bancarias, todo dirigido a la bancarización cada vez más extendida de un mayor porcentaje de la población

Bases Legales

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela⁹ (2009)

En su artículo 117 establece que, todas las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. Dispone además, en el mismo artículo, que la Ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.

Ley del Banco Central de Venezuela¹⁰ (2010)

Artículo 7	El Banco Central de Venezuela tiene a su cargo velar por el correcto funcionamiento del sistema de pago y establecer sus normas de operación.
Artículo 21	El Directorio del Banco Central de Venezuela debe supervisar y vigilar los distintos sistemas de pago del país, sean operados o no por el mismo Banco Central de Venezuela, así como dictar las reglas de su funcionamiento, con el objeto de asegurar que los mismos operen de manera eficiente dentro de las más altos niveles de seguridad para los participantes y el público en general.
Artículo 61	Se entiende por sistemas de pago, el conjunto de normas, acuerdos y procedimientos, que tienen por objeto principal la tramitación y ejecución de órdenes de transferencias de

⁹ Gaceta Oficial N° 5.908 Extraordinario de fecha 19 de febrero de 2009.

 $^{^{10}}$ Gaceta Oficial N° 39.419 de fecha $\,$ 7 de mayo de 2010.

fondos y/o de valores, entre sus participantes, que hayan sido reconocidos como tales por el Banco Central de Venezuela, de conformidad con la normativa que dicte al efecto.

Artículo 63

El Banco Central de Venezuela, en el ejercicio de sus potestades en materia de sistemas de pago, puede:

- Calificar un sistema de pago y autorizar su funcionamiento.
- 2. Emitir normas generales e instrucciones particulares que regulen el funcionamiento de los sistemas de pago, instrumentos y la conducta de los participantes en los mismos; en ejercicio de esta atribución, puede dictar normas sobre la organización, funcionalidad y operatividad de cada uno de los sistemas de pago, de sus políticas y medidas de administración y mitigación de riesgos, así como de protección de los derechos de los usuarios.
- 3. Supervisar el cumplimiento de las normas dictadas por el Banco Central de Venezuela en materia de funcionamiento de los sistemas de pago, a los fines de determinar fuentes de riesgos y desarrollar e incorporar las acciones correctivas correspondientes; en tal virtud, puede diseñar y/o aprobar programas de ajustes de obligatorio cumplimiento por parte de los administradores de los sistemas de pago, tendentes a corregir desviaciones en los mismos, cuando se detecten deficiencias que puedan afectar su correcto funcionamiento, poner en riesgo la seguridad de las órdenes o instrucciones tramitadas por medio del sistema o que impliquen incumplimientos a la



- normativa que rija la materia.
- 4. Suspender, e incluso dejar sin efecto, las decisiones adoptadas por los administradores de los sistemas de pago, y adoptar las medidas oportunas, cuando considere que dichas decisiones infringen la normativa vigente o afectan de modo relevante el funcionamiento eficiente y seguro de los mismos.
- 5. Formular los requerimientos de información a los administradores de los sistemas de pago, a sus participantes y entidades que proporcionen servicios a dichos sistemas, necesaria para valorar la eficiencia y seguridad de los sistemas e instrumentos de pago.

Artículo 65

El Banco Central de Venezuela, en la normativa que dicte al efecto, puede establecer:

- La oportunidad en que las órdenes o instrucciones de transferencia de fondos o de valores, cursada por los participantes a un sistema de pago o liquidación de valores, no podrán ser revocadas por su ordenante o terceros.
- 2. La posibilidad que tiene un sistema de realizar la compensación de las obligaciones existentes entre dos o más participantes que sean recíprocamente deudores y acreedores en un período de liquidación en un mismo sistema de pago, con el objeto de extinguir dichas obligaciones hasta el monto concurrente, de modo que solo sea exigible un crédito u obligación neta, sin que se requiera el consentimiento expreso de los participantes.
- La oportunidad y grado de firmeza, exigibilidad y oponibilidad frente a terceros de las instrucciones de



transferencia de fondos o de valores, tramitadas en un sistema de pago o de liquidación de valores.

Ley de Instituciones del Sector Bancario¹¹ (2011)

Artículo 2	El objeto principal de esta Ley es garantizar el funcionamiento de un sector bancario sólido, transparente, confiable y sustentable, que contribuya al desarrollo económico-social nacional, que proteja el derecho a la población venezolana a disfrutar de los servicios bancarios.
Artículo 55	Las instituciones bancarias se obligan a cumplir las órdenes de pago del cuentacorrentista hasta la concurrencia de la cantidad de dinero que hubiere depositado en la cuenta corriente o del crédito que éste le haya concedido. La cuenta corriente puede ser movilizada por cheques, órdenes de pago, o por cualquier medio electrónico de pago aplicado al efecto. Las instituciones bancarias están obligadas a llevar sus cuentas corrientes al día con el objeto de determinar los saldos deudores o acreedores de las mismas, e informar a sus cuentacorrentistas mensualmente, dentro de los quince días continuos siguientes a la fecha de terminación de cada mes, de los movimientos de sus cuentas correspondientes al período de liquidación de que se trate, por medio de un estado de cuenta, enviado a la dirección que a tal efecto se indique en el contrato respectivo, el cual puede ser vía electrónica. Si el titular de la cuenta corriente tiene observaciones que formular al estado de cuenta, debe hacerlas llegar a la institución bancaria por

¹¹ Gaceta Oficial N° 39.627 de fecha 2 de marzo de 2011.

	escrito a su dirección o por vía electrónica.
Artículo 60	Se considera crédito al consumo, el financiamiento rotativo en corto plazo, realizado por las instituciones bancarias, otorgado por cualquier medio a las personas, para efectuar de manera directa operaciones de compra en establecimientos comerciales o pago de servicios, dentro y fuera del territorio nacional. Se incluyen en este tipo de créditos, las operaciones realizadas a través del sistema de tarjetas de crédito o cualquier medio informático, magnético o telefónico.
Artículo 71	Las instituciones bancarias están obligadas a contar con sistemas de seguridad de prevención de fraudes a los depositantes.
Artículo 72	Corresponde a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, con la opinión vinculante del Banco Central de Venezuela, desarrollar normativas prudenciales relacionadas con la prestación de servicios bancarios, automatización de procesos, banca a distancia, banca móvil, corresponsales no bancarios, ampliación de canales de distribución y reducción de tiempos de espera en la red de oficinas de las instituciones bancarias. Las instituciones bancarias no pueden prestar ni ofrecer, a través de la banca virtual, productos o servicios distintos a los contemplados en la Ley, o los autorizados por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.
Artículo 173	La Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, con la finalidad de hacer más eficaz y transparente la prestación del servicio bancario, debe crear normas que garanticen la protección de los usuarios ante posibles fraudes que se puedan presentar en la prestación

de los servicios bancarios tanto en la banca a distancia como en su red de oficinas y sucursales.

Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso de Bienes y Servicios¹² (2010)

Artículo 8	Son derechos de las personas en relación a los bienes y servicios declarados o no de primera necesidad, la promoción y protección jurídica de sus derechos e intereses económicos y sociales en las transacciones realizadas, por cualquier medio o tecnología idónea.
Artículo 31	Se entiende como comercio electrónico, cualquier forma de negocio, transacción comercial o intercambio de información con fines comerciales, bancarios, seguros y cualquier otra relacionada, que sea ejecutada a través del uso de tecnologías de información y comunicación de cualquier naturaleza.
Artículo 33	Los proveedores asociados al comercio electrónico que difundan información de los bienes y servicios que provean, deben presentar la información en idioma oficial, de manera veraz, clara, precisa y accesible, a fin de evitar ambigüedad o confusión al consumidor y al usuario, para que este pueda tener la posibilidad de expresar su consentimiento en la adquisición del bien o servicio ofrecido.
Artículo 37	En las negociaciones electrónicas, el proveedor deberá garantizar a las personas la privacidad y la confidencialidad de los datos e información implicada en las transacciones realizadas, de forma tal que la información intercambiada no sea accesible por terceros

¹² Gaceta Oficial N° 39.358 de fecha 1° de febrero de 2010.

	no autorizados.
Artículo 39	A las personas se les deben proporcionar mecanismos fáciles y seguros de pago, así como información acerca del nivel de seguridad de los mismos.

Ley Especial contra los Delitos Informáticos¹³ (2001)

Esta Ley tiene por objeto la protección integral de los sistemas que utilicen tecnologías de información, así como la prevención y sanción de los delitos cometidos contra tales sistemas o cualesquiera de sus componentes, o de los delitos cometidos mediante el uso de dichas tecnologías.

Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas¹⁴ (2001)

Esta Ley tiene por objeto otorgar y reconocer eficacia y valor jurídico a la firma electrónica, al mensaje de datos y a toda información inteligible en formato electrónico, independientemente de su soporte material, atribuible a personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, así como regular todo lo relativo a los proveedores de servicios de certificación y los certificados electrónicos.

Ley de Infogobierno¹⁵ (2013)

Esta Ley tiene por objeto establecer los principios, bases y lineamientos que rigen el uso de las tecnologías de información en el Poder Público y el Poder Popular, para mejorar la gestión pública y los servicios que se prestan a las personas, impulsando la transparencia del sector público, la participación y el ejercicio pleno del derecho de soberanía, así como, promover el desarrollo de las tecnologías de información libres en el Estado, garantizar la independencia tecnológica, la apropiación social del conocimiento, así como seguridad y defensa de la Nación.

¹³ Gaceta Oficial N° 37.313 de fecha 30 de octubre de 2001.

 $^{^{14}}$ Gaceta Oficial N° 37.148 de fecha 28 de febrero de 2001.

¹⁵ Gaceta Oficial N° 40.274 de fecha 17 de octubre de 2013. Entrará en vigencia el 17 de agosto de 2014.



Estas Normas regulan lo concerniente a las medidas de seguridad que las instituciones financieras deben adoptar en resguardo de sus instalaciones físicas y de su normal funcionamiento, previa determinación de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, de la Asociación Bancaria y del Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas. Los citados organismos deben indicar el mínimo de normas que deben adoptar las instituciones financieras con respecto a la instalación, mantenimiento y operación de sistemas y procedimientos de seguridad, para prevenir la comisión de robos, atracos, hurtos, fraudes y delitos conexos, y para facilitar la investigación de estos hechos punibles y la identificación y detención de sus autores, cómplices, encubridores o aprovechadores.

Normas que Regulan el Uso de los Servicios de la Banca Electrónica¹⁷ (2011)

Estas Normas están dirigidas a las instituciones financieras que ofrecen a sus clientes productos y servicios bancarios autorizados por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, a través de la banca electrónica.

Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros¹⁸ (2011)

Artículo 9	Las instituciones financieras deben informar y orientar
	adecuadamente al público, a través de comunicación
	impresa, visual, audiovisual, virtual o por otros medios,
	acerca de cualquier producto y servicio con las diferentes

¹⁶ Decreto N° 2.514, dictado por el Ejecutivo Nacional, publicado en la Gaceta Oficial N° 31.397 de fecha 4 de enero de 1978.

Resolución N° 641.10, emitida por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, publicada en la Gaceta Oficial N° 39.597 de fecha 19 de enero de 2011.

¹⁸ Resolución N° 083.11, emitida por la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario, publicada en la Gaceta Oficial N° 39.635 de fecha 16 de marzo de 2011.

	especificaciones, que les permita elegir conforme a sus necesidades.
Artículo 12	Las instituciones financieras deben publicar, a disposición de los clientes y usuarios, en sus respectivas páginas Web, en sus oficinas, sucursales, agencias, taquillas externas, taquillas asociadas, centros de negocios y otras modalidades de atención, una lista de las operaciones e instrumentos financieros que estos pueden requerir y/o realizar, la forma y costo de su tramitación, así como las tasas de interés, comisiones y gastos aplicables a las operaciones activas y pasivas, detallando las variaciones de las mismas, de acuerdo con sus plazos y modalidades.
Artículo 14	Las instituciones financieras, en sus operaciones con tarjetas de crédito y débito, deben contar con sistemas de alertas seguras, transparentes y confiables, de modo que sus clientes estén informados de las operaciones que realizan con tales instrumentos, y con la acción de los clientes puedan mitigar la ejecución de posibles fraudes en el manejo de los haberes y en la realización de cualquier operación de sus clientes.
Artículo 16	Las instituciones deben tener a disposición de sus clientes, copia de la oferta pública, a los efectos de entregársela a estos cuando la soliciten, igualmente deberán publicar su contenido en un sitio visible en sus oficinas, sucursales y agencias, o difundirla en medios electrónicos.
Artículo 24	Las instituciones financieras deben tener una Unidad de Atención al Usuario, la cual debe estar incorporada a su estructura organizacional que, entre otras funciones, se encargará de elaborar un expediente por cada reclamo

	efectuado por el cliente o usuario, en el cual se observe el histórico de las actuaciones realizadas por la Unidad para resolver el caso. Para aquellos casos que la respuesta resulte procedente, la Institución podrá notificar a los clientes o usuarios, a través de canales electrónicos.
Artículo 25	Las instituciones financieras deben proporcionar a sus clientes o usuarios, procedimientos adecuados y efectivos para que estos puedan realizar las aclaratorias y reclamos para mejor defensa de sus derechos. En este sentido, deben publicar en su página Web, trípticos y en las carteleras que se dispongan en las sucursales, agencias y oficinas, la información relativa a los requisitos para la presentación de peticiones o reclamos.
Artículo 28 —	Las instituciones financieras deben acusar recibo por escrito firmado y sellado, dejando constancia de la fecha de presentación de la petición o reclamo, o en su defecto, la asignación de un código cuando la petición o reclamo se realice por vía electrónica o telefónica.
Artículo 46	 Las instituciones financieras no pueden: Limitar el acceso para las consultas y ejecución de operaciones a través de la banca por Internet, banca móvil y corresponsales no bancarios de los productos que los clientes posean, sin perjuicio de las medidas de seguridad necesarias para este canal. Restringir o prohibir al público dentro de las agencias u oficinas, el uso de taquillas o cajeros automáticos cuando estos así lo requieran.
Artículo 57	Las instituciones financieras deben procurar incluir dispositivos electrónicos de conformidad con los avances tecnológicos, tales como dispensadores de chequeras,

constancias o referencias, recepción de depósitos, entre otros, a objeto de descongestionar las agencias. En tal sentido, las instituciones financieras deben tomar las medidas necesarias a los fines de implementar en su red comercial de sucursales, agencias y oficinas los dispositivos electrónicos considerando el número de clientes que posea. Igualmente, deben activar los servicios para emisión de referencias bancarias y estados de cuenta, vía Internet. Corresponde a las instituciones bancarias implantar los mecanismos de seguridad necesarios, a los fines de garantizar la certeza y validez de estos documentos.

Artículo 58

Las instituciones financieras deben realizar campañas educativas dirigidas a los clientes, usuarios y usuarias, a los fines de incentivar el uso de los dispositivos electrónicos y del servicio de banca electrónica, así como dar a conocer sus beneficios y mecanismos de seguridad que lo soportan.

 Normas que Regulan la Incorporación de los Corresponsales No Bancarios como Canal de Distribución de los Productos y Servicios Ofrecidos por las Instituciones Financieras¹⁹ (2009)

En su artículo 14, estas Normas disponen que las instituciones financieras deben utilizar una plataforma tecnológica con la capacidad técnica necesaria, conectada en línea con los terminales electrónicos ubicados en los Corresponsales No Bancarios que les permita dar estricto cumplimiento a las normas relativas a la tecnología de información, servicios financieros desmaterializados, banca electrónica, virtual y en línea emanada de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

Resolución N° 571.09, emitida por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, publicada en la Gaceta Oficial N° 39.318 de fecha 1° de diciembre de 2009.

 Normas para la Apertura, Traslado y Cierre de Agencias, Oficinas, Sucursales y Centros de Negocio, e Instalación y Cierre de Taquillas Externas, Taquillas Asociadas, Mostradores Informativos, Cajeros Automáticos o Electrónicos, y Otras Modalidades de Atención a Clientes, Usuarios y Usuarias en el Territorio Nacional²⁰ (2011)

El artículo 3 de estas Normas, establece que, se entiende por cajeros automáticos o electrónicos, los equipos de autoservicio que ofrecen las instituciones financieras a sus clientes y usuarios, para realizar operaciones y transacciones consideradas de mayor frecuencia de manera directa. Por otra parte, en su artículo 28, dispone que las instituciones financieras deben utilizar una plataforma tecnológica con la capacidad técnica necesaria, conectada en línea con los terminales electrónicos ubicados en las taquillas, en cualquier modalidad, que les permita dar estricto cumplimiento a las normas relativas a la tecnología de información, servicios financieros desmaterializados, banca electrónica, virtual y en línea, emanada de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

 Normas para Regular la Publicidad y Propaganda Realizada por los Bancos, Entidades de Ahorro y Préstamo y demás Instituciones Financieras sobre Productos y Servicios Financieros²¹ (2009)

Estas Normas regulan la publicidad y promoción que realicen las instituciones financieras, bajo cualquier forma de comunicación por la que se ofrezcan operaciones, servicios o productos financieros (activos, pasivos y/o de intermediación de pagos y operaciones de confianza, entre otros), o se divulgue información sobre ellas, en cualquier medio de comunicación que

²⁰ Resolución N° 194.11, emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, publicada en la Gaceta Oficial N° 39.708 de fecha 7 de julio de 2011.

Resolución N° 291.09, emitida por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, publicada en la Gaceta Oficial N° 39.222 de fecha 16 de julio de 2009.

- 5. Pago de fideicomiso.
- Pago de créditos al consumo haciendo uso de tarjetas de crédito.
- Normativa de Tecnología de la Información, Servicios Financieros Desmaterializados, Banca Electrónica, Virtual y En Línea para los Entes Sometidos al Control, Regulación y Supervisión de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras²³ (2008)

Esta Normativa tiene por objeto regular la implantación y uso de tecnología de la información de los sujetos sometidos a la supervisión, control y regulación de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, así como, de la prestación de servicios financieros desmaterializados, banca en línea, electrónica y virtual, con el fin de coadyuvar a minimizar las brechas entre los riesgos de negocio, las necesidades de control y aspectos técnicos orientados a asegurar los servicios de atención al cliente interno y externo, obligándolos a cumplir con los requerimientos de confiabilidad, efectividad, eficiencia, confidencialidad, integridad, disponibilidad y cumplimiento de la información.

Entes Reguladores y Otros

SUDEBAN

La Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, antes Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, es el ente de regulación del sector bancario bajo la vigilancia y coordinación del Órgano Superior del Sistema Financiero Nacional. Es una institución autónoma con personalidad jurídica y patrimonio propio e independiente de los bienes de la República, y se rige por las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica

 $^{^{23}}$ Circular N° SBIF-DSB-II-GGTI-GRT-01907, emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), de fecha 30 de enero de 2008.

del Sistema Financiero Nacional y en la Ley de las Instituciones del Sector Bancario.

Corresponde a esta Superintendencia autorizar, supervisar, inspeccionar, controlar y regular el ejercicio de la actividad que realizan las instituciones que conforman el sector bancario, así como, instruir la corrección de las fallas que se detecten en la ejecución de sus actividades y sancionar las conductas desviadas al marco legal vigente, todo ello con el fin de garantizar y defender los derechos e intereses de los usuarios y usuarias del sector bancario nacional y del público en general.

BCV

El Banco Central de Venezuela es una persona jurídica de derecho público con autonomía para la formulación y el ejercicio de las políticas de su competencia, que tiene rango constitucional desde la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela del año 1999, en ella se reconoce su carácter autónomo e independiente de las políticas del gobierno nacional.

Es el ente responsable, como principal autoridad económica, de velar por la estabilidad monetaria y de precios del país y es el único autorizado para emitir la moneda de curso legal en Venezuela. Y, entre sus labores está la de velar por el correcto funcionamiento del sistema de pagos del país y establecer sus normas de operación.

ABV

La Asociación Bancaria de Venezuela, es una asociación civil sin fines de lucro, con personalidad jurídica y patrimonio propio, domiciliada en Caracas. Tiene por objeto defender los legítimos derechos e intereses de sus

miembros y los de la actividad económica privada en beneficio del país. A tal efecto, según establecen sus estatutos sociales:

- Contribuye al mejoramiento, desarrollo y coordinación de las prácticas bancarias, a cuyos fines, acuerda y dicta medidas que estima necesarias para propiciar la sistematización, promoción, recopilación y adopción de dichas prácticas bancarias, así como su divulgación a los fines de su puesta en práctica e instrumentación de manera general y uniforme.
- Coopera con los Poderes Públicos en la adopción de medidas que tiendan al mejoramiento de la actividad bancaria, sugiriendo las reformas legales y de cualquier índole que propendan a esa finalidad.

Comité de Basilea

El Comité de Basilea es la denominación usual con la que se conoce al Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, organización mundial que reúne a las autoridades de supervisión bancaria, cuya función es fortalecer la solidez de los sistemas financieros. Tuvo su origen a raíz de la crisis financiera originada por el cierre del Bankhaus Hersttat en Alemania en 1974, el cual fue cerrado por el banco central alemán, el Bundesbank, por sus importantes pérdidas derivadas de sus operaciones en moneda extranjera. Como consecuencia de tal cierre intempestivo, la liquidación y compensación de un número considerable de operaciones internacionales quedó sin realizarse porque el Chase Manhattan, banco corresponsal del Herstatt en EEUU, se rehusó a cumplir con órdenes de pago y cheques girados contra la cuenta de dicho banco. Estas difíciles circunstancias por poco condujeron al colapso del sistema de pagos estadounidense y del sistema financiero internacional, en cuyo contexto, y con el propósito de restaurar la confianza y estabilidad del sistema financiero internacional, los

gobernadores y presidentes de los bancos centrales de los países que conformaban el G10 establecieron el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, cuya función es desarrollar principios y reglas apropiadas sobre prácticas de regulación y supervisión de los mercados bancarios internacionales que eviten la ocurrencia de crisis similares.

El Comité de Basilea no posee ninguna autoridad de supervisión supranacional formal y sus conclusiones no tienen fuerza legal; sin embargo, formula amplios estándares y pautas de supervisión bancaria, y emite declaraciones de mejores prácticas, con la expectativa de que las autoridades de supervisión individuales tomen medidas para ponerlas en ejecución con los arreglos que mejor se adapten a cada sistema nacional, con los que anima a una convergencia hacia estándares comunes y busca respaldo para sus iniciativas más importantes. Para alcanzar ello, ha emitido diferentes documentos desde 1975, y entre sus diferentes propuestas y recomendaciones, ha venido publicando y actualizando una serie de guías con recomendaciones para promover la adopción de sanas prácticas tanto para la mejor forma de alcanzar una supervisión bancaria eficaz como para una serie de temas particularmente críticos en las instituciones financieras que obviamente son materia de supervisión.

Entre los principales temas tratados por el Comité de Basilea, se encuentran el buen gobierno corporativo, el manejo del riesgo de crédito, el manejo del riesgo de tasas de interés, el manejo de la liquidez, el manejo del riesgo operativo, el marco de los sistemas de control interno, la continuidad operativa, entre otros. Todas estas recomendaciones usualmente han sido denominadas Principios Básicos, los cuales conforman un marco de normas mínimas que sirven para una adecuada supervisión de la gestión bancaria, principios que se consideran de aplicación universal, y que la inmensa mayoría de los países han aceptado y aplicado. Dichos Principios Básicos han sido redactados con el fin de contribuir al fortalecimiento del sistema

financiero mundial, debido a que cualquier deficiencia en el sistema financiero de un país, ya sea desarrollado o en desarrollo, puede poner en peligro la estabilidad financiera tanto dentro como fuera de sus fronteras.

En base a lo antes expuesto, y en el marco del tema tratado en este trabajo de investigación, debe hacerse referencia a los "Principios Básicos para una Supervisión Bancaria Eficaz"²⁴, documento que trata algunos aspectos interesantes:

- El Principio 25, referido al riesgo operacional, trata el aspecto relativo a que los bancos deben disponer de un marco adecuado de gestión del riesgo operacional que tenga en cuenta su apetito por el riesgo, su perfil de riesgo y la situación macroeconómica y de los mercados; esto incluye políticas y procesos prudentes para identificar, cuantificar, evaluar, vigilar, informar y controlar o mitigar el riesgo operacional en el momento oportuno.
- O Igualmente, respecto a los requisitos previos para una supervisión bancaria eficaz, dentro de los elementos que debe incluir una infraestructura pública bien desarrollada, sin los cuales podrían debilitarse los sistemas y mercados financieros o frustrarse su mejora, recomiendan sistemas de pago y compensación seguros, eficientes y bien regulados, para la liquidación de transacciones financieras, donde los riesgos de contraparte estén controlados y gestionados adecuadamente.
- Dentro de los criterios esenciales para dar cumplimiento al Principio 25, el documento considera que los bancos deben contar con adecuadas políticas y procesos en materia de tecnología informática para identificar,

²⁴ Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria, Banco de Pagos Internacionales, Septiembre 2012, ISBN 92-9197-581-8.

evaluar, vigilar y gestionar los riesgos tecnológicos, y disponer de una sólida y adecuada infraestructura tecnológica para cubrir las necesidades actuales y previstas del negocio (en circunstancias normales y en periodos de tensión), que garantice la integridad, seguridad y disponibilidad de datos y sistemas y facilite una gestión integral y exhaustiva del riesgo.

FELABAN

La Federación Latinoamericana de Bancos, es una institución sin fines de lucro, constituida en 1965 en Mar de Plata, Argentina, que agrupa, a través de sus respetivas asociaciones bancarias en 19 países, a más de 500 instituciones financieras de América Latina. Entre sus objetivos se encuentran:

- Fomentar y facilitar el contacto, el entendimiento y las relaciones directas entre las entidades financieras de América Latina, sin consideración sobre asuntos de la política interna de cada país.
- Contribuir, por conducto de sus servicios técnicos a la coordinación de criterios y a la unificación de usos y prácticas bancarias y financieras en general en Latinoamérica.
- Cooperar dentro de las actividades que le son propias, al más eficaz desarrollo económico de los países latinoamericanos y al de los movimientos de integración económica en que participen.
- Propender por una mayor profundización financiera y mayor acceso de los grupos poblacionales de menor ingreso a los servicios financieros como forma de contribuir a la disminución de la pobreza en los países latinoamericanos.

CAPITULO III. MARCO METODOLOGICO

Consideraciones Generales

El Reglamento General de los Estudios de Postgrado decretado por el Consejo Universitario de la Universidad Católica Andrés Bello, de fecha 19 de febrero de 2008, dispone en su artículo 38 que, para obtener el título de Magister se requiere, entre otros requisitos, presentar, defender y aprobar un trabajo de grado en un lapso no mayor de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de inicio de los estudios en el respectivo programa. El artículo 71 ejusdem, en concordancia con las Disposiciones Generales sobre el Trabajo de Grado de Maestría y Tesis Doctoral, reformadas por el Consejo General de los Estudios de Postgrado el 24 de febrero de 2010, establece que los aspirantes a títulos de Magister deben presentar para estudio de la respectiva Comisión de Área, y aprobación del Consejo General de los Estudios de Postgrado, el proyecto de trabajo de grado incluyendo los siguientes elementos:

- 1º. Tema, planteamiento del problema y objetivos, justificación del estudio, metodología, esquema tentativo del contenido y la bibliografía.
- 2º. Plan de trabajo con especificación de actividades y lapsos tentativos para su ejecución.

En este capítulo se desarrollaran los aspectos relacionados con el punto 2° antes mencionado, así como el marco del conocimiento dentro del cual se ubica este trabajo de investigación, las técnicas que apoyan el desarrollo de los objetivos específicos, y el contexto ético-legal que ha de ser considerado en el tema de estudio.

Tipo de Investigación

Esta investigación es de tipo documental, y recurre a la información bibliográfica (libros, folletos, tesis de grado), e Internet (páginas Web, publicaciones en diarios y revistas).

De acuerdo al Instituto de Tecnología de Massachusetts²⁵, está enmarcada dentro del estudio de la tecnología, centrándose en la evolución de la banca electrónica y sus diversas modalidades, para medir su impacto en el sistema financiero venezolano.

Procedimientos por Objetivos

Para lograr los objetivos de este trabajo:

- Se conceptualizarán los términos cliente y usuario, instituciones financieras, transacción en el marco de las operaciones financieras, bancarización, rentabilidad.
- Se definirá la banca electrónica, y se estudiará su evolución en el tiempo y su cobertura, lo cual implica explorar temas como el uso de la tarjeta de crédito, la tarjeta de débito, portales en Internet, taquillas externas y cajeros automáticos, y demás servicios bancarios realizados con el apoyo de este canal.
- Se analizarán las implicaciones que tiene la electrónica en el sistema financiero venezolano, en aspectos como:

²⁵ Thesis Handbook, Massachusetts Institute of Technology, Sloan School of Management 2000-2001.

- La rentabilidad, teniendo como base la inversión en tecnología y el incremento del número de transacciones que se realizan en comparación con la banca tradicional.
- Los riesgos a los que se expone, partiendo del nivel de seguridad que debe considerarse para evitar fraudes u otros eventos.
- Facilidades desde el punto de vista operativo.
- Se estudiarán las tendencias en el uso de la banca electrónica de parte de los clientes y usuarios de las instituciones financieras, tales como:
 - o Su aceptación.
 - Sustitución por la banca tradicional.
 - Servicios 24 horas, los 365 días del año.

Fuentes de la Investigación

- Revisión de información bibliográfica y por Internet acerca de la banca electrónica, sus modalidades, y su desarrollo en el ámbito del mercado financiero venezolano.
- Recopilación de información relacionada con el uso de la banca electrónica, elaborada por la SUDEBAN, la ABV, y el BCV, y por la Banca Pública y Privada, entre otros.
- Revisión de los productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras, a través de sus respectivos portales o páginas Web.

Cronograma de Actividades

Actividades		Duración											
	Actividades	Ме	s 1	Ме	s 2	Ме	s 3	Me	s 4	Ме	s 5	Me	s 6
1	Ajustes del proyecto de trabajo de grado												
2	Búsqueda de información sobre la banca electrónica y sus modalidades												
3	Estudio de la aceptación de la banca electrónica de parte de los clientes y usuarios												
4	Exploración de la incidencia de la banca electrónica en la actividad bancaria venezolana												
5	Estudio de los efectos del uso de la banca electrónica en la rentabilidad de la actividad bancaria venezolana.												
6	Analizar el nivel de eficiencia de la banca electrónica en Venezuela												
7	Elaborar trabajo de grado final												

<u>Presupuesto</u>

Ingresos		Egresos							
Concepto	Bs.	Concepto	Cantidad	Valor Unidad	Bs.				
Recursos propios	96.000,00	Inscripción trabajo de grado	9 unidades de crédito	996,00	8.964,00				
		Impresión y fotocopias de material	1000 hojas	5,00	5.000,00				
		Bibliografía	6 libros		1.200,00				
		Internet	540 horas	0,25	135,00				
		Comida			2.000,00				
***************************************	96.000,00				17.299,00				

Consideraciones Ético-Legales

Ley sobre el Derecho de Autor²⁶ (1993)

Esta Ley protege los derechos de los autores sobre todas las obras del ingenio de carácter creador, ya sea de índole literaria, científica o artística, cualquiera sea su género, forma de expresión, mérito o destino. Se consideran comprendidas dentro de las obras del ingenio, los libros, folletos y otros escritos literarios, artísticos y científicos. Son obras del ingenio distintas de la obra original, las traducciones, adaptaciones, transformaciones o arreglos de otras obras, así como también las antologías o compilaciones de obras diversas y las bases de datos, que por la selección o disposición de las materias constituyan creaciones personales.

Ley de Instituciones del Sector Bancario²⁷ (2011)

En el ámbito de la confidencialidad de la información, esta Ley prohíbe a las instituciones bancarias, así como a sus directores o directoras, trabajadores o trabajadoras, suministrar a terceros cualquier información sobre las operaciones pasivas o activas con sus usuarios y usuarias, a menos que medie autorización escrita de estos, o se trate del levantamiento del secreto bancario requerido para fines oficiales.

Código de Ética Profesional del Abogado Venezolano²⁸ (1985)

Tal como lo establece el propio Código, el abogado está obligado a cumplir lo establecido en el mismo, tanto en su vida pública como en su vida privada. Sus disposiciones no pueden enervarse ni relajarse por convenios de ningún tipo.

²⁶ Gaceta Oficial N° 4.638, de fecha 1 de octubre de 1993.

²⁷ Gaceta Oficial N° 39.627, de fecha 2 de marzo de 2011.

²⁸ Aprobado por la Federación del Colegios de Abogados de Venezuela, vigente a partir del 15 de septiembre de 1985. Publicado en la Gaceta Oficial N° 33.357 de fecha 25 de noviembre de 1985.

los actos que pretendan contrariarlo serán nulos, ya emanen de personas o entidades públicas o privadas.

A los efectos que interesan a este trabajo de investigación, debe destacarse que, el abogado debe actuar con probidad, honradez, discreción, eficiencia, desinterés, veracidad y lealtad. En este mismo sentido, el abogado puede publicar documentos y actuaciones, así como también sus comentarios exclusivamente científicos, hechos en publicaciones profesionales que deberán regirse por principios profesionales de la ética. En sus publicaciones debe omitir los nombres propios si la publicación puede perjudicar a alguien en su honor y buena fama; tampoco puede utilizar los medios de comunicación para amenazar con acciones judiciales y forzar convenios.

CAPITULO IV. MARCO REFERENCIAL

Los servicios financieros han sido siempre pioneros en la utilización de las nuevas tecnologías. En Estados Unidos, ya en 1918 ese utilizaba un sistema de liquidación bancario realizado a través del telégrafo, pero no es sino hasta la llegada de los cajeros automáticos, hacia la década de los setenta, cuando se populariza la utilización de los servicios electrónicos por parte de los clientes para operar con sus entidades financieras. La década de los ochenta, por su parte, se caracteriza por la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación para aumentar la eficiencia de los mercados financieros de capitales, sobre todo en los procesos de compensación y evaluación de riesgos. La aparición de Internet, a finales de la década de los ochenta abre nuevas perspectivas en los mercados financieros, pero la banca online no aparece sino hasta 1990. En este año, Wells Fargo, un banco californiano, lanzó el primer servicio de bança online, entendida simplemente como la provisión de servicios bancarios a través de la comunicación entre un particular y su institución por medio de un ordenador; sin embargo, los servicios financieros online no se popularizaron sino hasta mediados de la década de los noventa. De hecho, hay quienes citan también 1995 como el momento de la irrupción de la banca online completamente desarrollada en EE.UU., de la mano del Security First National Bank (SFNB).

En España, la banca telefónica apareció a mediados de 1995 de la mano del Banco Español de Crédito (Banesto) y del Banco Central Hispano (BCH). Aunque inicialmente solo servía como medio de consulta, en la actualidad incorpora prácticamente todos los servicios del sistema financiero. Tanto así, que la creciente implantación de la banca *online* y los nuevos instrumentos y medios de pago, y la consiguiente mejora de los beneficios y la rentabilidad por cliente, han hecho que en España las entidades financieras se planteen una oferta creciente de servicios digitales más sofisticados con un denominador

común: la complementariedad en el uso de los diversos canales digitales de intermediación financiera. La mayor difusión del uso de Internet, la expansión de la banda ancha, y la entrada creciente en el sistema financiero de nuevos segmentos de clientes, como jóvenes e inmigrantes, usuarios ya consolidados en Internet y con una demanda creciente de nuevos productos y servicios, se traducen en un mayor dinamismo de la banca *online*.

En la lucha por atribuir un nombre adecuado a dicha innovación tecnológica, aparecen términos como banca virtual, banca en línea, o genéricamente banca electrónica, siendo necesario aclarar qué se entiende por cada una de ellas:

- La banca electrónica hace referencia al tipo de banca que se realiza por medios electrónicos como pueden ser cajeros electrónicos, teléfono y otras redes de comunicación. Tradicionalmente, este término ha sido atribuido a la banca por Internet o banca online. Algunos autores lo consideran como un constructo de orden superior que supone varios canales que incluyen también la banca telefónica, la banca por teléfono móvil y la basada en televisión interactiva.
- La banca por Internet o en línea comprende aquellas herramientas que ofrece la banca para que sus clientes hagan sus operaciones bancarias a través de la computadora utilizando una conexión a la red Internet. Para otros investigadores la banca por Internet es un nuevo tipo de sistema de información que usa los recursos novedosos de Internet y la Web para permitir a los consumidores efectuar operaciones financieras en el espacio virtual.
- La banca virtual o sin presencia física. Se considera a un banco virtual como un banco sin oficina y normalmente se asocia el concepto banca virtual al de banca electrónica. En términos generales, este mercado no debería denominarse virtual, siendo más adecuada la denominación de

banca electrónica o por Internet, puesto que las organizaciones participantes en el intercambio son totalmente reales y existen físicamente.

El movimiento de los clientes y/o usuarios desde la banca tradicional basada en oficinas o agencias bancarias a una banca autónoma, ha originado un profundo cambio en la relación con las instituciones financieras, según GOMEZ (2008). director regional de Wincor Nixdorf para México, Centro América, el Caribe y Pacto Andino, quien en su artículo publicado por la revista PC World Venezuela. para el año 2008, señalaba que la cultura del uso de medios electrónicos en la población bancarizada comenzaba a consolidarse, pero aún existía mucho espacio para crecer, apenas el 30% de la población estaba bancarizada y era hacia la vía electrónica que la banca derivaría su crecimiento futuro. En general, la banca derivaba su crecimiento futuro hacia medios electrónicos. El mencionado artículo indicaba además que, en Venezuela, el Banco Mercantil fue el pionero en banca por Internet, y para el 2008 hacía más de 10 años que había avizorado la importancia de este nuevo medio y arrancó con el servicio cuando apenas existían 90 mil usuarios de Internet en el país. El principal medio de uso para banca electrónica es la tarjeta de débito, y en Venezuela, para el año 2008, había aproximadamente 10 millones de usuarios, lo que equivalía a 380 tarjetas por cada mil habitantes, a estos medios se le sumaban las tecnologías emergentes que estaban empezando a madurar. Entre los medios emergentes se encontraba la llamada banca móvil que permitía realizar transacciones a través de dispositivos móviles como el celular. Un elemento importante en el crecimiento de la banca por Internet fue la Cámara de Compensación Electrónica que facilitó mucho que los bancos se interconectaran entre sí, lo cual ha permitido que los medios de pago a través de canales electrónicos como Internet faciliten hacer pagos de un banco a otro banco. En el primer trimestre del 2007 las operaciones electrónicas del Banco

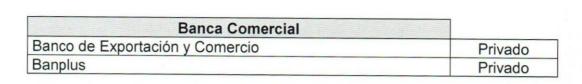
de Venezuela crecieron 67,4%, alcanzando más de 20 millones de transacciones vía Internet.

El gran potencial que ofrece Internet en la actualidad no pasa desapercibido para el mundo de la banca y sus servicios de atención al cliente. Todo parece indicar una transformación que cambiará los esquemas del mercado tradicional, señala GOMEZ (2008). Es este mismo sentido, en su artículo, también refería que desde el año 2003 las transacciones vía Internet habían crecido vertiginosamente. Se entiende que los servicios de homebanking²⁹ e internetbanking30 tienen la potencialidad de acercar los servicios bancarios al cliente donde quiera que éste se encuentre: casa, trabajo, automóvil, de viaje, etc. Es decir, se apunta hacia una banca ubicada en cualquier lugar y a cualquier hora. Amén de las múltiples ventajas que se encuentran en la banca electrónica, el tema de la seguridad juega un papel importante a la hora de realizar operaciones que tienen que ver con valores monetarios. La nueva generación de cajeros electrónicos que estaban entrando al país sustituirían las transacciones por taquillas. Existían dos tipos de cajeros automáticos: los monofuncionales, que sirven únicamente como dispensadores de efectivo, y los multifuncionales, que son aquellos que además de entregar efectivo pueden realizar múltiples transacciones. Hoy, la evolución tecnológica permite que se hable de "Depósitos Inteligentes", que forman parte de una tendencia mundial que empieza a ser tomada en cuenta en el país. En este caso se trata de cajeros automáticos donde el usuario hace un depósito en billetes y el equipo está en capacidad de contar esos billetes y acreditar inmediatamente el monto depositado en la cuenta del cliente, sin pasar por procesos de back office³¹. La tecnología de depósitos inteligentes va incluso más allá, porque permite no sólo

²⁹ Servicio por el cual se pueden ejecutar transacciones bancarias por medios electrónicos específicamente vía redes privadas o públicas coma Internet. Su nombre deriva de la posibilidad de hacer transacciones desde la casa (home) y no tener que asistir personalmente a un banco.

³⁰ Banca por Internet.

Es la parte de las empresas donde se realizan las tareas destinadas a gestionar la propia empresa y con las cuales el cliente no necesita contacto directo. Corresponde a todo lo que no está frente al cliente.



Banca con Leyes Especiales	
Banco de Comercio Exterior (BANCOEX)	Público
Banco Industrial de Venezuela	Público
Banco Nacional de Vivienda y Hábitat (BANAVIH)	Público
Instituto Municipal de Crédito Popular (IMCP)	Público

Banca de Desarrollo	
Banco de Desarrollo Económico y Social de Venezuela (BANDES)	Público
Banco de la Gente Emprendedora (BANGENTE)	Privado
Mi Banco	Privado
Bancamiga	Privado
Bancrecer	Privado
Banco del Pueblo Soberano	Público

CAPITULO V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Constituye el objetivo general del presente trabajo de Maestría, analizar el impacto de la banca electrónica en el sistema financiero venezolano, en base a la cobertura del servicio que realiza. Para ello es necesario tener presente, en cada aspecto a analizar, la normativa legal que rige la materia en Venezuela, motivo por el cual, en el marco de las características de la banca electrónica, y sus diferentes modalidades, en este capítulo se hará referencia a ella.

Para introducirse en el campo de la banca electrónica, es necesario indagar un poco sobre el comercio electrónico. En este sentido, la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso de Bienes y Servicios³³ (2010), expresamente señala que:

"Se entiende como comercio electrónico, cualquier forma de negocio, transacción comercial o intercambio de información con fines comerciales, bancarios, seguros y cualquier otra relacionada, que sea ejecutada a través del uso de tecnologías de información y comunicación de cualquier naturaleza".

Con la difusión del comercio electrónico, se ha producido una modificación de las pautas que determinan la manera de realizar las operaciones comerciales, que traen consigo nuevas manifestaciones jurídicas relevantes, ya que de operaciones caracterizadas por la contratación oral o escrita entre partes que se encuentran presentes, en el comercio electrónico se trata siempre de operaciones que no se realizan de manera ni oral ni escrita, sino por medios electrónicos, que por lo demás se realizan entre personas ausentes, distantes, residentes incluso en países diversos. La posibilidad cierta de que personas en cualquier país del mundo puedan efectivamente adquirir o vender bienes o

³³ Gaceta Oficial N° 39.358 de fecha 1° de febrero de 2010.

individuales, a cambio de productos y servicios, considerando que el intercambio de valores es importante para la comprensión de los límites del comercio electrónico.

Características del comercio electrónico, y sus diferentes modalidades

En su opinión, existen ocho características únicas de la tecnología del comercio electrónico, a saber:

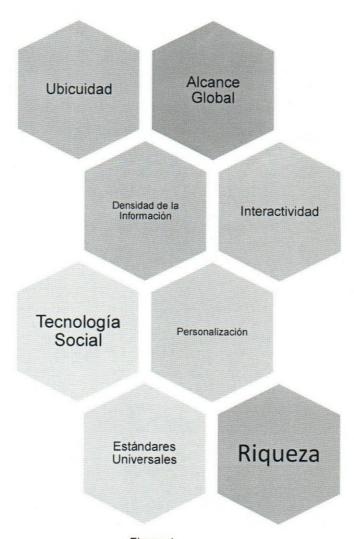


Figura 1

- Ubicuidad. En el comercio tradicional, un mercado es un lugar físico que la gente visita para realizar transacciones. Distinto es el comercio electrónico, el cual está disponible en cualquier parte, en cualquier momento. Libera al mercado de estar restringido a un espacio físico y permite comprar desde el escritorio del cliente, en su hogar, en su trabajo, incluso desde su automóvil, mediante el uso del comercio móvil. Desde el punto de vista del consumidor la ubicuidad reduce los costos de las transacciones, para realizar transacciones no es necesario invertir tiempo y dinero en viajar a un mercado.
- Alcance Global. La tecnología del comercio electrónico permite que las transacciones comerciales traspasen los límites culturales y nacionales con mucha mayor conveniencia y efectividad en costos de lo que se puede lograr en el mercado tradicional, este último limitado a una localidad o región. En consecuencia, el tamaño potencial del mercado de los que hacen uso del comercio electrónico es casi equivalente al tamaño de la población en línea mundial.
- Densidad de la Información. Las tecnologías del comercio electrónico reducen los costos de acopio de información disponible para todos los participantes en el mercado, clientes y comerciantes, así como su almacenamiento, procesamiento y comunicación.
- Personalización. Los comerciantes pueden dirigir sus estrategias de marketing³⁶ a consumidores o usuarios específicos, ajustando sus mensajes al nombre de una persona, sus intereses, y compras o consumos anteriores. Con el aumento de la densidad de la información.

³⁶ En español significa mercadotecnia, definido como el conjunto de principios y prácticas que buscan el aumento del comercio, especialmente de la demanda. Se entiende como un proceso que comprende la identificación de necesidades y deseos del mercado objetivo, la formulación de objetivos orientados al consumidor, la construcción de estrategias que creen un valor superior, la implantación de relaciones con el consumidor y la retención del valor del consumidor para alcanzar beneficios.

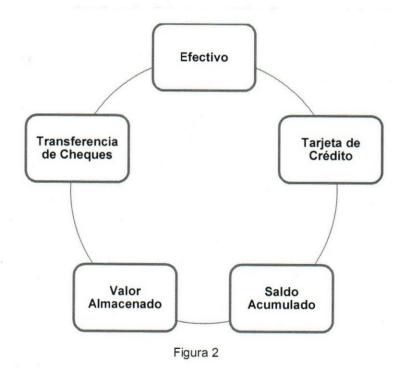
los comerciantes pueden almacenar y utilizar gran parte de la información acerca de las compras y el comportamiento anteriores del consumidor.

- Tecnología Social. Las nuevas tecnologías de Internet y el comercio electrónico tienen la capacidad para crear y distribuir contenido en gran escala, y permitir a los usuarios programar su propio consumo. Además de facilitar las comunicaciones masivas para el ofrecimiento de productos y servicios.
- Riqueza. Internet tiene el potencial para ofrecer mucho más riqueza de información que los medios tradicionales, como los impresos, la radio y la televisión, debido a que es interactiva y puede ajustar los mensajes a cada usuario individual.
- Estándares Universales. Una de las características notable del comercio electrónico es que los estándares técnicos de Internet, y por ende los estándares técnicos para llevar a cabo el comercio electrónico, son estándares universales, son compartidos por todas las naciones del mundo. Esto reduce en forma considerable los costos de entrada en el mercado, es decir, los costos que deben pagar los comerciantes sólo por llevar sus bienes al mercado, al mismo tiempo que, para los consumidores o usuarios reduce los costos de búsqueda, o sea, el esfuerzo requerido para encontrar productos adecuados.
- Interactividad. Las tecnologías de comercio electrónico son interactivas, lo cual significa que facilitan la comunicación de dos vías entre el comerciante y consumidor o usuario. La interactividad permite que un comerciante en línea se comprometa con un cliente en forma similar a una experiencia cara a cara, pero a una escala global mucho más masiva.

Por su parte, la Ley del Banco Central de Venezuela³⁷ (2010), establece que:

"Se entiende por sistemas de pago, el conjunto de normas, acuerdos y procedimientos, que tienen por objeto principal la tramitación y ejecución de órdenes de transferencias de fondos y/o de valores, entre sus participantes, que hayan sido reconocidos como tales por el Banco Central de Venezuela, de conformidad con la normativa que dicte al efecto".

Respecto a los sistemas de pago, KENNETH et al (2009), en su obra "E-Commerce", indica que para entender los sistemas de pago del comercio electrónico, deben conocerse los diferentes sistemas de pago tradicionales, según se muestra a continuación:



 $^{^{37}}$ Gaceta Oficial N° 39.419 de fecha $\,$ 7 de mayo de 2010.

- <u>Efectivo</u>. Es una moneda de curso legal definida por la autoridad nacional competente para representar un valor, y es la forma más común de pago en términos de número de transacciones. En términos bancarios, se define como el dinero existente en las cajas de un banco o empresa³⁸. La característica clave del efectivo es que se puede convertir de manera instantánea en otras formas de valor sin la intermediación de otra institución. El efectivo es portátil, no requiere autenticación y proporciona un poder instantáneo de compra para quienes lo poseen. Su uso es gratuito, en cuanto a que los comerciantes ni los consumidores pagan una cuota por transacción para utilizarlo. Por otra parte, el efectivo está limitado a transacciones pequeñas, es decir, no es práctico comprar un vehículo o una casa con efectivo.
- Transferencia de Cheques. Representa los fondos transferidos a través de un cheque firmado por el consumidor de su cuenta de cheques (o corriente) a un comerciante u otra persona. Se pueden usar cheques para transacciones pequeñas o grandes, aunque no es común para micropagos, por ejemplo, un bolívar, en cuyo caso se usa el efectivo. Para quien los recibe representa un riesgo de seguridad, ya que pueden falsificarse con más facilidad que el efectivo, por lo que requiere autenticación, o pueden cancelarse antes de liquidarlos o presentarlos al cobro, o pueden rebotar si no hay suficientes fondos disponibles en la cuenta.
- Tarjeta de Crédito. Una tarjeta de crédito representa una cuenta que extiende crédito a los consumidores, a quienes permite comprar artículos difiriendo el pago, y realizar pagos a varios distribuidores al mismo tiempo. Ofrece a los consumidores una línea de crédito y la capacidad de realizar compras pequeñas y grandes al instante. Es ampliamente

³⁸ BANCO PROVINCIAL, Manual de Términos Bancarios, 1992.

aceptada como una forma de pago, reduce el riesgo asociado al porte de efectivo, e incrementa la conveniencia para el consumidor.

- Valor Almacenado. Son cuentas en las que se depositan fondos, y de las que se pagan o retiran fondos según se requiera. Algunos ejemplos son las tarjetas de débito, los certificados de regalo, las tarjetas prepagadas. Las tarjetas de débito realizan un cargo inmediato en una cuenta de cheques u otra cuenta que demanda depósitos. La tarjeta de débito elimina la necesidad de emitir un cheque, para el caso de cuentas de cheques.
- Saldo Acumulado. Está representado por las cuentas que acumulan gastos y para la que los consumidores hacen pagos periódicos. Algunos ejemplos, son los servicios públicos, el teléfono, las cuentas de American Express, todos los cuales acumulan saldos, durante un tiempo especificado, por lo general un mes, y al final de período reciben el pago completo.

El surgimiento del comercio electrónico ha creado nuevas necesidades financieras, que en algunos casos no se pueden satisfacer por completo a través de los sistemas de pago tradicionales. Así surgen, los sistemas de pago electrónico, algunos de los cuales se describen a continuación:

- Transacciones con Tarjeta de Crédito En Línea. Se procesan en forma muy parecida a la utilizada en las compras en una tienda, la principal diferencia es que los comerciantes en línea nunca ven la tarjeta que se está utilizando, no se saca una impresión y no hay una firma disponible.
- <u>Carteras Digitales</u>. Busca emular la funcionalidad de la cartera que uno lleva consigo.

- Efectivo Digital. Fue una de las primeras formas de pago desarrolladas en el comercio electrónico. La idea básica detrás de todos los sistemas de efectivo digital es pagar a través de Internet transmitiendo tokens³⁹ autenticados y únicos que representan el valor en efectivo, de los clientes a los comerciantes. En estos esquemas, los usuarios depositan dinero en un banco o proporcionan una tarjeta de crédito. Los bancos emiten tokens digitales para varias denominaciones de efectivo, y los consumidores pueden gastar esos tokens en los sitios de los comerciantes. A su vez, los comerciantes depositan esos tokens electrónicos en su banco.
- Sistemas de Pagos de Valor Almacenado En Línea. Permiten a los consumidores realizar pagos instantáneos en línea a los comerciantes y a otras personas, con base en el valor almacenado en una cuenta en línea. Las tarjetas inteligentes son un tipo de sistema de valor almacenado que se basa en tarjetas de plástico del tamaño de una tarjeta de crédito, con chips⁴⁰ incrustados que almacenan información personal, la cual se puede utilizar para soportar los pagos de comercio electrónico móvil inalámbricos. Se utilizan para pagar artículos de bajo costo pasando la tarjeta ante un lector, o deslizándola a través de este.
- Sistemas de Pago de Saldo Acumulado Digital. Permiten a los usuarios realizar micropagos y compras en la Web, ya que acumulan un saldo de débito que se cobra a fin de mes. Al igual que una factura por servicios públicos o por servicio telefónico, se espera que los consumidores paguen el saldo completo al final del mes, usando una cuenta de cheques o de tarjeta de crédito. Son ideales para comprar propiedad

³⁹ Un *token*, también llamado componente léxico, es una cadena de caracteres que tiene un significado coherente en cierto lenguaje de programación. Ejemplos de *token* podría ser: palabra clave, número, signo, o un operador de varios caracteres. Es utilizado para facilitar el proceso de autenticación de usuarios.

⁴⁰ Se trata de circuitos integrados, también conocidos como *michochips*.

intelectual en la Web, como pistas de música, capítulos de libros o artículos de un periódico, tonos para celular y juegos. Los saldos se acumulan y los clientes reciben una factura mensual con su factura regular por el servicio telefónico.

- Sistemas de Pago de Cheques Digitales. Buscan extender la funcionalidad de las cuentas de cheques existentes, para usarlas como herramientas de pago de compras en línea.
- Sistemas de Pago Inalámbricos. Se refiere a los pagos que se realizan con el uso de los teléfonos celulares.

Seguridad

En el marco de la seguridad que deben ofrecer los sistemas de pago en Venezuela, se puede hacer mención a la Ley del Banco Central de Venezuela, la cual dispone que:

"El Directorio del Banco Central de Venezuela debe supervisar y vigilar los distintos sistemas de pago del país, sean operados o no por el mismo Banco Central de Venezuela, así como dictar las reglas de su funcionamiento, con el objeto de asegurar que los mismos operen de manera eficiente dentro de las más altos niveles de seguridad para los participantes y el público en general".

Igualmente, la Ley de Instituciones del Sector Bancario⁴¹ (2011), establece que:

⁴¹ Gaceta Oficial N° 39.627 de fecha 2 de marzo de 2011.

"Las instituciones bancarias están obligadas a contar con sistemas de seguridad de prevención de fraudes a los depositantes".

Del mismo modo, las Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros⁴² (2011), señalan que:

"Las Instituciones Financieras deben realizar campañas educativas dirigidas a los clientes, usuarios y usuarias, a los fines de incentivar el uso de los dispositivos electrónicos y del servicio de banca electrónica; así como dar a conocer sus beneficios y mecanismos de seguridad que lo soportan".

Las transformaciones fundamentales derivadas de la realización de operaciones comerciales electrónicas, puesto que estas por su naturaleza carecen de materialidad, generan un choque, incluso cultural, derivado de la sustitución de los soportes materiales tangibles, ya que los contratos tradicionalmente poseen un soporte físico en papel, por una virtualización del soporte negocial, no oral, que precisa el establecimiento de un marco jurídico que garantice su efectivo funcionamiento y operación, capaz de compaginar el uso comercial electrónico con los elementos de seguridad mínimos que a la larga garanticen el no repudio de las operaciones comerciales por el sólo hecho de realizarse en soporte documental electrónico. Ciertamente, la utilización del comercio electrónico acarrea riesgos e incertidumbres que se derivan de aspectos controvertidos, tales como el lugar y el momento del perfeccionamiento de las operaciones comerciales electrónicas, los problemas derivados de la seguridad en las redes

 $^{^{42}}$ Resolución N° 083.11, emitida por la SUDEBAN, publicada en la Gaceta Oficial N° 39.635 de fecha 16 de marzo de 2011.

informáticas, la delimitación de la responsabilidad entre los diversos actuantes en las operaciones, entre otros⁴³.

En este contexto, KENNETH et al (2009), en su obra "E-Commerce", destaca que Internet y Web son cada vez más vulnerables a los ataques de gran escala, así a como a un potencial fallo de grandes magnitudes, conducidos cada vez con más frecuencia por bandas organizadas que operan en forma global, una consecuencia no intencionada de la globalización.

Los comerciantes y consumidores del comercio electrónico se enfrentan a mucho de los mismos riesgos que los participantes del comercio tradicional, pero ahora en un entorno digital. El robo es robo, ya sea digital o tradicional. Los robos con allanamiento, las entradas forzadas, los desfalcos, las invasiones, la destrucción maliciosa, el vandalismo, todos los crímenes en un entorno comercial tradicional, también están presentes en el comercio electrónico. Una buena seguridad en el comercio electrónico requiere de un conjunto de leyes, procedimientos, políticas y tecnologías que, en el mayor grado posible, protejan a los individuos y organizaciones contra el comportamiento inesperado en el mercado del comercio electrónico.

⁴³ Universidad Católica Andrés Bello. (2012). *Temas Generales de Derecho Mercantil* (Primera ed., Vol. I). Caracas.

Hay seis dimensiones claves para la seguridad en el comercio electrónico:

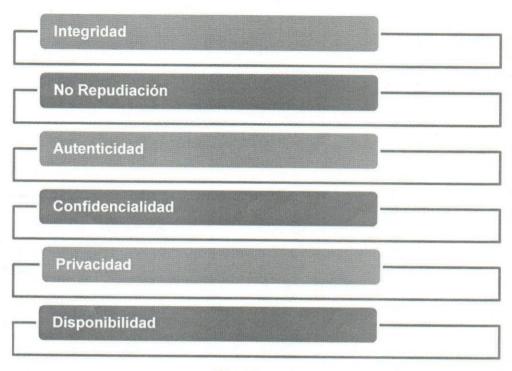


Figura 3

- Integridad. Se refiere a la capacidad de asegurar que la información que se muestra en un sitio Web, o que se transmite o recibe a través de Internet, no haya sido alterada de ninguna manera por una parte no autorizada.
- No Repudiación. Se refiere a la capacidad de asegurar que los participantes en el comercio electrónico no desconozcan (es decir, rechacen) sus acciones el línea.
- Autenticidad. Se refiere a la capacidad de identificar la identidad de una persona o entidad con la que se está tratando en Internet.

- Confidencialidad. Se refiere a la capacidad de asegurar que los mensajes y los datos estén disponibles sólo para quienes estén autorizados a verlos.
- Privacidad. La confidencialidad se confunde algunas veces con la privacidad, la cual se refiere a la habilidad de controlar el uso de la información que proporciona un cliente sobre sí mismo a un comerciante de comercio electrónico.
- <u>Disponibilidad</u>. Se refiere a la capacidad de asegurar que un sitio de comercio electrónico funcione como se espera.

Cuando se compromete alguna de estas dimensiones, es un asunto de seguridad. Sin embargo, hay tensiones inevitables entre la seguridad y la facilidad de uso del comercio electrónico. Por ejemplo, cuando lo comerciantes tradicionales están tan temerosos de los ladrones que realizan sus negocios en tiendas protegidas por puertas de seguridad, los clientes normales se desaniman y no entran. Lo mismo puede ser cierto en la Web. En general, cuantas más medidas de seguridad se agreguen a un sitio de comercio electrónico, más difícil será utilizarlo y se volverá más lento. La seguridad digital se compra a cambio de reducir la velocidad de los procesadores y aumentar de manera considerable las demandas de almacenamiento de datos. La seguridad es una sobrecarga tecnológica y de negocios que puede restar valor a la realización de negocios. Demasiada seguridad puede dañar la rentabilidad, en tanto que la falta de seguridad le puede dejar potencialmente fuera del negocio.

Se pueden señalar entonces, como elementos resaltantes del comercio electrónico, los siguientes⁴⁴:

⁴⁴ Universidad Católica Andrés Bello. (2012). *Temas Generales de Derecho Mercantil* (Primera ed., Vol. I). Caracas.

- La transnacionalización de los efectos de las operaciones comerciales realizadas por esta vía, dado que los límites geográficos y políticos carecen de importancia, puesto que se realizan fundamentalmente mediante la utilización de redes abiertas, como Internet, que por su propia naturaleza acorta las distancias y facilita la realización de operaciones comerciales entre personas ubicadas en lugares distantes.
- Ausencia de barreras de entrada, dada la rapidez, facilidad y relativamente bajo costo que implica, para una persona natural o jurídica, realizar operaciones comerciales electrónicas para ofrecer bienes y servicios por Internet.
- Necesidad de una regulación uniforme que permita la solución de las disputas de carácter comercial, generadas como consecuencia de las operaciones comerciales realizadas en lugares distantes, independientemente de los montos de las operaciones y del lugar de su realización.
- Necesidad de actualización y adecuación del marco legislativo regulador de las operaciones comerciales, con el objeto de reconocer las nuevas instituciones y medios que se precisan para la realización de las operaciones comerciales electrónicas en un entorno comercial abierto.
- La consecución de normativa internacional con carácter uniforme que permita una regulación más o menos equitativa para las operaciones de carácter electrónico que se realicen entre individuos o empresas ubicados en diferentes países.

Banca Electrónica

Conociendo todo lo expuesto anteriormente, necesario es destacar que, el sector de los servicios financieros en línea es un brillante ejemplo de una historia de éxito en el comercio electrónico. De allí lo que se conoce como banca electrónica, objeto de estudio de este trabajo de Maestría.

En efecto, Internet como canal de distribución de los servicios bancarios, acarrea numerosas ventajas para el usuario, fundamentalmente porque al eliminar las limitaciones de tiempo que genera el establecimiento de un horario para la atención al público, y al prescindir de los límites espaciales que implica trasladarse a la sede del banco para llevar a cabo una operación bancaria, se descongestionan sus agencias y sucursales, mejorando las esperas excesivas, tal como lo exigen las Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros⁴⁵ (2011). Ello, sin contar que con la banca electrónica es posible reducir el costo de los servicios financieros, y al mismo tiempo disminuir, y en algunos casos eliminar las comisiones que las instituciones financieras exigen a sus clientes, lo que trae como consecuencia inmediata que la banca electrónica sea además más económica que la banca tradicional. Por otra parte, la banca electrónica, al disminuir el costo de los servicios bancarios, permite también aumentar la rentabilidad del negocio⁴⁶.

Ahora bien, el uso de la banca electrónica depende en gran medida de la confianza que se genere en sus usuarios, y si bien, se requiere una seguridad técnica que garantice la seguridad de un mensaje electrónico y su autoría, el origen y momento de generación o transmisión del mismo, y la defensa frente a actuaciones ilegítimas de terceros, es imprescindible también que el ordenamiento jurídico reconozca que existe una nueva forma de entablar

 $^{^{45}}$ Resolución N° 083.11, emitida por la SUDEBAN, publicada en la Gaceta Oficial N° 39.635 de fecha 16 de marzo de 2011.

⁴⁶ Fundación Estudios de Derecho Administrativo. (2009). *Tamas Actuales del Derecho Bancario, Homenaje a la Memoria del Dr. Oswaldo Padrón Amaré.* Caracas: Ediciones Funeda.

relaciones entre las instituciones financieras y sus usuarios, atribuyendo consecuencias jurídicas y responsabilidades en cabeza no sólo de quienes propicien la utilización de estos medios en el sector bancario, sino también en cabeza de los destinatarios de estos servicios, de manera que pueda determinarse con precisión y de forma previa, los derechos y las obligaciones que surgen para cada una de las partes participantes en dichas relaciones. Por lo tanto, no sólo se requiere seguridad técnica, también la seguridad jurídica se hace imprescindible en este campo.

Se observa entonces, como el vertiginoso avance tecnológico, la innovación de servicios, la ubicuidad y globalidad de Internet, y la dependencia de provisión de servicios de tecnología por parte de terceros, han incrementado y modificado algunos de los riesgos asociados a las actividades bancarias y financieras, entre los cuales se encuentran: riesgos operativos y de administración, riesgos legales, y riesgos inherentes al mantenimiento del buen nombre, de la reputación y confianza de las instituciones financieras. En este ámbito, el Comité de Basilea ha emitido unos "Principios de Administración del Riesgo de la Banca Electrónica" de los cuales han sido agrupados en tres categorías:

Vigilancia de la Junta Directiva y de la Administración. Debido a que son ellos los responsables de desarrollar la estrategia de negocios dela institución y de establecer una vigilancia efectiva de administración sobre riesgos, se espera que tomen una decisión estratégica, explícita, informada y documentada de si la institución va a proporcionar servicios de banca electrónica y de cómo los va a proporcionar. La decisión inicial debe incluir las responsabilidades, políticas y controles específicos para abordar los riesgos, incluyendo aquellos resultantes de un contexto transfronterizo. Se espera que la vigilancia efectiva de administración acompañe la revisión y la aprobación de los aspectos claves del proceso

⁴⁷ Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria. Basilea (2001).

de control de seguridad del banco, tales como el desarrollo y el mantenimiento de una infraestructura del control de seguridad que apropiadamente salvaguarde los datos y sistemas de banca electrónica tanto de amenazas internas como externas.

- Controles de Seguridad. En tanto que la Junta Directiva tiene la responsabilidad de asegurar que existan procesos apropiados de control de seguridad para la banca electrónica, la sustancia de estos procesos necesita especial atención de parte de la administración debido a los retos de mejoramiento dela seguridad impuestos por la banca electrónica. Esto debe incluir el establecimiento de privilegios apropiados de autorización y medidas de autenticación, controles de acceso lógico y físico, de una infraestructura adecuada de seguridad para mantener límites y restricciones apropiados, tanto para las actividades de usuarios internos como externos, y la integridad de los datos de las transacciones, los registros y la información.
- Administración de los Riesgos Legales y de Reputación. Para proteger a los bancos contra los riesgos de negocios, legal y de reputación, los servicios de banca electrónica deben ser prestados sobre una base consistente y oportuna de acuerdo a las altas expectativas del cliente de una constante y rápida disponibilidad y una demanda potencialmente alta de transacciones. El banco debe tener la capacidad de prestar servicios de banca electrónica a todos los usuarios finales y ser capaz de mantener tal disponibilidad en todas las circunstancias. Los mecanismos efectivos de respuesta a los incidentes también son críticos para minimizar los riesgos de operación, legal y de reputación resultantes de eventos inesperados, incluyendo ataques internos y externos, que pudieran afectar la provisión de los servicios y sistemas de banca electrónica. Para llenar las expectativas del cliente, los bancos deben,

por tanto, tener una capacidad efectiva, continuidad de negocios y planificación de contingencia.

Ventajas y Desventajas de la Banca Electrónica

En su trabajo especial de grado, JIMENEZ et al (2005), desarrollo el tema relacionado con las ventajas y desventajas de la banca electrónica.

En relación al primer tópico, señala que, desde el punto de vista de las empresas, ya no es necesaria la dedicación de una persona a tiempo completo para realizar las labores bancarias. El propio empresario, con unas horas a la semana puede realizar todas esas gestiones, y sin conocimiento alguno de informática, ya que los sistemas están diseñados en función a la intuición del usuario, por lo que la familiaridad con ellos se consigue en poco tiempo. Las ventajas primordiales que la banca electrónica ofrece son básicamente:

- La gratuidad o bajo costo de los servicios.
- Para el caso de la banca por Internet o banca móvil, comodidad de los usuarios, ya que evita su desplazamiento para hacer sus operaciones habituales.
- El cliente dispone de una gestión más puntual de su tesorería, a cualquier hora, desde cualquier lugar donde se encuentre.
- Representa para las empresas, y particulares, un ahorro de personal y tiempo importantes.
- Posibilidad de acceso a varios servicios sin tener en cuenta la distancia, el tiempo y los costos.

 Seguridad y confidencialidad, necesaria para que el cliente y usuario no dude de los servicios de la banca electrónica por lo que respecta al resguardo de sus datos privados.

Respecto a las desventajas, cabe destacar el nivel de seguridad de la banca electrónica, ya que las transacciones bancarias que se realizan por esta vía están expuestas a una variedad de ataques a la red de las instituciones bancarias, a nivel de instalaciones, equipos e información concentrada en la misma.

La incorporación de nuevas tecnologías ha supuesto grandes transformaciones para la actividad financiera, que benefician altamente al cliente, pero que suponen cambios para las entidades bancarias a fin de mitigar riesgos de fraude.

Cambios que ha generado la tecnología en la regulación del sistema financiero venezolano

Señala, Muci Facchin et al (2004), en su obra "Regulación Bancaria", que las nuevas tecnologías permiten realizar pagos electrónicos con la misma instantaneidad y simultaneidad que el uso de efectivo, con independencia de la distancia física que separe las partes involucradas. En este mismo orden de ideas, la evolución tecnológica ha impulsado la transformación bancaria y su convergencia con Internet, y ello obedece no sólo al hecho mismo de las innovaciones en la informática sino a la necesidad de disminuir los costos operativos de las instituciones financieras y aumentar la gama de actividades de los bancos a través de denominado "one stop shopping⁴⁸". Los bancos e instituciones financieras que no procedan a adaptar su negocio a los nuevos tiempos verán mermada su capacidad negocial y, en poco tiempo, tenderán a

⁴⁸ Con un mismo proveedor.

desaparecer; de igual manera, corresponde a los órganos supervisores y reguladores reconocer esta realidad, para permitir el desarrollo ordenado de la banca y evitar poner en riesgo el sistema financiero.

Las tecnologías informáticas no sólo han añadido un elemento de ahorro de costos de las operaciones bancarias, sino algo mucho más importante, un auténtico cambio en el modo tradicional de operar de la banca, considerando que la informática abre nuevas oportunidades de negocios y modos distintos de negociarlos; también han añadido nuevos riesgos.

Frente a esta realidad del moderno negocio bancario, las legislaciones del mundo han tenido que adaptar sus normas para regular de manera ordenada el régimen de la banca electrónica, ampliando su campo funcional. Este es sin duda alguna el caso de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras⁴⁹, la cual ha dedicado disposiciones especiales para la regulación de la banca en línea en Venezuela.

En el ordenamiento jurídico venezolano no existe duda de que los servicios financieros que prestan las instituciones financieras mediante el empleo de la banca virtual, encuadra dentro del concepto de comercio electrónico, tal como lo señala la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso de Bienes y Servicios⁵⁰ (2010):

"Se entiende como comercio electrónico, cualquier forma de negocio, transacción comercial o intercambio de información con fines comerciales, bancarios, seguros y cualquier otra relacionada, que sea ejecutada a través del uso de tecnologías de información y comunicación de cualquier naturaleza".

⁴⁹ Hoy Ley de Instituciones del Sector Bancario.

⁵⁰ Gaceta Oficial N° 39.358 de fecha 1° de febrero de 2010.

La figura de la banca en línea, aparece regulada por primera vez, en la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras del 2001⁵¹, en su Sección Tercera, "De los Servicios Bancarios Virtuales". En esta se hacía referencia a la transferencia de fondos a través de medios escritos, magnéticos, telefónicos o electrónicos, dentro o fuera del país. Se establecía además que, las instituciones financieras que aspiraran operar dentro del sistema bancario nacional bajo la modalidad de banca virtual debían obtener autorización de la SUDEBAN. El artículo 72 de esta Ley, respecto a los servicios financieros virtuales, señalaba lo siguiente:

"Se entiende por servicios financieros prestados a través de la banca virtual, al conjunto de productos y servicios ofrecidos por los bancos, entidades de ahorro y préstamo y demás instituciones financieras, para realizar, por medios electrónicos, magnéticos o mecanismos similares, de manera directa y en tiempo real las operaciones que tradicionalmente suponen la realización de llamadas telefónicas o movilizaciones de los usuarios a las oficinas, sucursales o agencias de la institución".

Con la reforma de dicha Ley, en el año 2010⁵², el concepto de los servicios financieros virtuales, definido igualmente en su artículo 72, se mantuvo exactamente igual.

Destaca de lo dispuesto en el referido artículo, que se está en presencia de un servicio financiero prestado mediante la banca virtual si las operaciones que comúnmente requieren de un traslado del usuario a la sede física de la institución financiera o de una llamada telefónica, pueden realizarse mediante medios electrónicos, magnéticos o similares.

⁵² Gaceta Oficial N° 39.491, de fecha 19 de agosto de 2010.

⁵¹ Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.555, de fecha 13 de noviembre de 2001.

Más adelante, con la nueva reforma de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, en el año 2011, la cual pasó a denominarse Ley de Instituciones del Sector Bancario⁵³, se suprimió la definición de los servicios bancarios, y se agrupó en un solo artículo, el 70, todo lo que tiene que ver con los servicios que prestan las instituciones financieras, disponiendo que:

"Las instituciones bancarias presentarán al ente regulador con un mes de antelación, al inicio del año calendario, el plan de prestación de servicios para los días no laborables, cantidad de oficinas abiertas, taquillas especiales de pago, acceso de los usuarios a los mecanismos de banca virtual, banca a distancia, cajeros electrónicos, banca por Internet y cualquier otra modalidad de prestación del servicio bancario".

Impacto de la banca electrónica sobre la actividad bancaria en Venezuela

La banca de hoy en día en Venezuela se está amoldando a los parámetros internacionales y ha demostrado una fortaleza muy especial en el sistema, a pesar de todas las crisis que han ocurrido en el exterior. Tiene un excelente sistema de compensación, cuenta con servicios de banca electrónica que nada tienen que envidiarle a la banca del mundo. Ha sido transmisora de modernidad para la empresa privada, de hecho, las instituciones financieras han ayudado a sus clientes corporativos en el proceso de acoplarse a las tecnologías de transmisión de información para mantener comunicación en línea con ellas, así como el desarrollo de sistemas de cobranzas y pagos. Hay una serie de ventajas para los clientes y usuarios que son evidentes, a pesar de que todavía es necesario bancarizar más, llegarle más a la gente.

 $^{^{53}}$ Gaceta Oficial N° 39.627, de fecha $\,$ 2 de marzo de 2011.

Haciendo un poco de historia, vale la pena hacer mención de algunos aspectos que vislumbraban la presencia de la tecnología en la banca, a objeto de agilizar las operaciones bancarias y ofrecer un mejor servicio a los clientes. Así, se puede mencionar que para el año:

1967, el Banco de Venezuela realizó la primera operación bancaria en línea, siendo esta la primera instrumentada por la banca comercial venezulana

1987, se constituyó la primera red interbancaria de Venezuela, denominada Suiche 7B. La red comenzó sus operaciones en 1988, con la participación de cuatro (4) bancos y la presencia a nivel nacional de cincuenta (50) cajeros automáticos.

1989, los bancos Mercantil,
Consolidado, Latino y Unión se
aliaron para crear la red Conexus,
con el fin de integrarse como
instituciones bancarias en aras de
prestar un mejor servicio.

1992, llegó al país la tarjeta de débito Maestro[®], para entonces única en el país.

Figura 4

La ABV cuenta con un grupo de profesionales de primera línea, especializados por área y provenientes de cada uno de las instituciones bancarias agremiadas,

la banca juega un papel preponderante, gracias a la incorporación de programas y tecnologías "verdes":

- Como aquellos destinados a la reducción del consumo de papel (estados de cuenta digitales, disponibilidad de listados sin imprimir, banca sin papeles).
- La instalación de equipos de ahorro de energía y la reducción de emisiones de CO₂.
- El uso de bombillos ahorradores, y la aplicación de sistemas automatizados de horarios de iluminación y climatización.

Lo cierto es que, en las últimas décadas, la banca se enfocó en invertir recursos para desarrollar complejos servicios financieros, y esa decisión favoreció los avances en la penetración del servicio del sistema bancario entre la población. La posibilidad de que los clientes de los bancos puedan domiciliar el pago de los servicios, pagar por Internet, obtener una tarjeta de débito o de crédito, lograr un avance de efectivo en la red de cajeros automáticos, son prestaciones de la banca que eran inimaginables hace apenas algunos años.

Para el año 2012, un estudio elaborado por la ABV, indicaba que el 47,53% de la población venezolana estaba bancarizada. Esto quiere decir que los servicios financieros no pertenecen al uso exclusivo de una élite, ya que en el país apenas el 7,7%, aproximadamente, de la población tiene un nivel socioeconómico entre alto y medianamente alto. El estudio, incluso, determinó que el 56,80% de los clientes usa con frecuencia los cajeros automáticos, mientras que el 47,10% cancela sus compras por medio de puntos de venta.

Dicho todo lo anterior, a fin de determinar la evolución de la banca electrónica, y soportar el impacto que ha tenido en Venezuela a lo largo de los años, se ha

procesos, mediante la automatización de los mismos. También se identificaron como medios de pago los siguientes aspectos:

- Compensación de cheques.
- Domiciliación de pagos.
- Transferencia de fondos.

Se desarrolló el programa de pagos directos, que consiste en efectuar pagos de facturas correspondientes a clientes a través de cuentas domiciliadas en diversas instituciones financieras. Se comenzó con el pago de los servicios de Movilnet.

Año 2000⁵⁸

Los resultados obtenidos en el estudio de gastos de transformación de la banca, realizado por la empresa McKinsey, arrojó interesantes conclusiones y recomendaciones orientadas a incrementar los niveles de eficiencia y calidad de servicio, que fomentaron en las instituciones financieras estrategias y programas estructurados para ofrecer un mejor servicio a los clientes y público en general, con mayores aplicaciones tecnológicas, que redundaran también en menos costos en el mediano plazo. Entre las decisiones que debió adoptar el sector, en lo que se refiere a la utilización de los medios de pago, correspondió incrementar el conocimiento y utilización por el público de instrumentos electrónicos alternativos a los cheques de baja denominación, cuyos costos de conformación telefónica, compensación y manejo, explican, según McKinsey, una proporción significativa de los costos de transformación de la banca. Al respecto se desarrolló una campaña publicitaria, dirigida al comercio, clientes y público en general, que abarcó aspectos acerca de la interconexión de las redes e incentivo al uso de modernos, rápidos y confiables medios de pago.

⁵⁸ Asociación Bancaria de Venezuela. *Memoria y Cuenta 2000.*

Asimismo, con miras a cumplir con el objetivo de modernizar los medios de pago, se completó la interconexión entre las redes Conexus y Suiche 7B, ofreciendo a los clientes modernas y eficientes alternativas para efectuar sus transacciones.

El tema de los delitos de fraude informático a través de las llamadas clonaciones o falsificaciones, de tarjetas de crédito o débito, y las repercusiones negativas que tenía el incremento de este delito desde el punto de vista económico, fue uno de los focos de mayor atención de la ABV para este año. Se estructuró un comité de prevención del riesgo electrónico, que tenía bajo su responsabilidad la coordinación de acciones sectoriales conjuntas, tendentes a minimizar la proliferación de este tipo de fraude. Con ese mismo espíritu, la ABV apoyó firmemente la idea de promover la realización de un proyecto de Ley, que tuviera como finalidad la protección integral de los sistemas que emplearan tecnologías de información, orientado a prevenir y sancionar los fraudes cometidos contra tales sistemas o cualquiera de sus componentes, así como también los cometidos mediante el uso de las citadas tecnologías. Se trató de un instrumento jurídico de gran trascendencia para la legislación venezolana, en función de que, con el avance de la tecnología, cada día se hacía imprescindible contar con un mecanismo legal que permitiera penalizar a los infractores en esta materia. Se previó que dicho instrumento sería presentado en el año 2001 a la consideración de la Asamblea Nacional, para su discusión y posterior aprobación.

La ABV absorbió el proyecto del BCV, de la cámara de compensación electrónica de medios de pago, decisión que obedeció a la gran trascendencia del tema para la modernización de las instituciones financieras. Fue diseñado un plan de trabajo estándar, para efectuar adaptaciones tecnológicas

necesarias, tanto en hardware⁵⁹ como en software⁶⁰, en cada institución financiera que finalizaría en el año 2001. Una vez establecida la compensación electrónica de cheques, se incorporarían otros productos, tales como transferencias y domiciliación de pagos de facturas y servicios, entre otros.

Año 200161

Ante la necesidad de contar con una reglamentación que tipificara y sancionase los fraudes electrónicos, la ABV propició la redacción del proyecto de la Ley Especial sobre los Delitos Informáticos. Este instrumento legal llenó el vacío existente en las leyes venezolanas sobre la materia. A través de ella, por primera vez en Venezuela, se pudieron tipificar y establecer sanciones para los delitos infringidos contra los sistemas informáticos o cualquiera de sus componentes, o los cometidos mediante el uso de dichas tecnologías, en los términos previstos en la Ley.

Se impulsaron diversas medidas para mejorar y propiciar la utilización de medios de pago alternos al cheque, tales como la tarjeta de débito. La campaña publicitaria "Incentivo al Uso de las Tarjetas de Débito", iniciada en el mes de octubre del año 2000, se extendió hasta finales de febrero de 2001.

Conjuntamente con el BCV, la ABV siguió trabajando en el proyecto de la cámara de compensación electrónica. Se completó la primera fase, que consistió en la estandarización de las plataformas tecnológicas de las instituciones financieras y del BCV para el proceso de intercambio de cheques.

Se desarrollaron jornadas de educación para la prevención de los fraudes electrónicos, a clientes y comercios, con la colaboración de representantes de

⁵⁹ Dispositivos físicos de la plataforma tecnológica.

⁶⁰ Conjunto intangible de datos y programas de la plataforma tecnológica.

⁶¹ Asociación Bancaria de Venezuela. *Memoria y Cuenta 2001*.

Visa y Mastercard, en varias partes del país. Asimismo, se apoyó a las marcas Visa y Mastercard para identificar debilidades internas y participar en las instituciones financieras en los procesos de mejora. Se generaron estándares de procesos de transacciones en cajeros automáticos y estándares de captura y validación de transacciones nacionales para tarjeta de crédito, tarjeta de débito (según convenios aprobados por el CBN, Suiche 7B).

Año 200262

Formó parte de la agenda de la Junta Directiva de la ABV a lo largo de este año, el proyecto de la cámara de compensación electrónica. Se complementaron los aspectos pendientes de su primera fase, en cuanto a la adaptación de las plataformas tecnológicas y equipos en las instituciones financieras que no habían culminado este paso, para el proceso de intercambio de cheques. Por su parte, el BCV finalizó la etapa de licitación internacional para la selección de la empresa operadora, bajo la modalidad de *outsourcing*⁶³.

Otro asunto importante fue el relacionado con la administración del riesgo electrónico, orientado a continuar con la implantación de estándares en el proceso de transacciones en los cajeros automáticos a través de la red Suiche 7B, entre los que destacan: flujo de pantallas y uniformidad en los montos.

También se logró la instrumentación de criterios uniformes en los procesos de transacciones nacionales a través de los puntos de venta.

Se efectuaron reuniones con la finalidad de intercambiar información con las áreas de Seguridad y de Prevención del Riesgo Electrónico de las instituciones financieras, para estructurar conjuntamente con la ABV campañas de educación

⁶² Asociación Bancaria de Venezuela. *Memoria y Cuenta 2002*.

⁶³ Conocido también como subcontratación, tercerización o externalización, se trata del proceso económico en el cual una empresa mueve o destina los recursos orientados a cumplir ciertas tareas hacia una empresa externa por medio de un contrato.

a los clientes, orientadas a prevenir el fraude en las tarjetas de débito. Asimismo, se programaron diversos encuentros con empresas especialistas en seguridad, para conocer nuevos productos en materia de sistemas de integración bancaria, tecnología inalámbrica y posibles aplicaciones para la banca, y sistema de respuesta inmediata a nivel nacional para reacción en casos de alarmas en cajeros automáticos.

Año 2003⁶⁴ y Año 2004⁶⁵

Para estos años, la ABV realizó encuentros con los conferencistas que intervinieron en el evento "Delincuencia Económica, Fraude Electrónico y Sistema Financiero", organizado por la Universidad Católica Andrés Bello. Se organizaron charlas sobre auditoría en tecnología de la información y fraudes bancarios.

En el ámbito del pago electrónico de impuestos, en vista del elevado índice de estafas y fraudes en el proceso de recaudación de impuestos, se constituyó un equipo de trabajo, conformado por la banca y el SENIAT⁶⁶, a fin de buscar fórmulas que evitaran estos delitos contra los contribuyentes de impuestos nacionales, al momento de cancelar sus planillas con un cheque de gerencia. Este fue un tema de gran preocupación para el SENIAT, y por supuesto, para el sector bancario. Entre los beneficios obtenidos, resaltan los siguientes.

- Sistema electrónico de pago confiable.
- Disponibilidad inmediata de los fondos.
- Se eliminó el riesgo de cheques de gerencia devueltos.
- Mayor confiabilidad de los datos transmitidos al SENIAT.

⁶⁴ Asociación Bancaria de Venezuela. *Memoria y Cuenta 2003*.

⁶⁵ Asociación Bancaria de Venezuela. *Memoria y Cuenta 2004*.

⁶⁶ Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria.

tiempo de respuesta para el solicitante, ya que los resultados se generarían de manera inmediata.

En relación a los pagos y transferencias electrónicas interbancarias, se propició la incorporación de más instituciones financieras al respectivo convenio, lo cual hacía posible que los clientes del sistema bancario pudieran hacer una variada gama de transacciones entre bancos, utilizando los sitios de las entidades por Internet. Todo en el marco de una mayor calidad de servicio a sus clientes.

Año 2005⁶⁹

En particular, atendiendo a los requerimientos de los clientes y usuarios de las instituciones financieras, se desarrollaron e instauraron novedosas herramientas tecnológicas que incidieron positivamente en factores como la calidad del servicio y la seguridad de las transacciones, lo que se vio reflejado en una disminución en el número de reclamos recibidos y un aumento en la satisfacción de los clientes.

Similar al año 2004, se recibió información detallada y actualizada sobre el estatus del proyecto de la cámara de compensación electrónica, liderado por el BCV, y en el que intervinieron activamente funcionarios de los bancos nacionales, integrados en la comisión interbancaria de sistemas de pago de la ABV.

El BCV organizó un evento para informar a los medios de comunicación y a la colectividad en general, sobre la entrada en vigencia de la cámara de compensación electrónica, la cual se inició, en su primera fase, el 13 de mayo de 2005, con la incorporación del módulo de cheques. Desde sus inicios este proyecto recibió un amplio respaldo, tanto técnico como económico, de todas

⁶⁹ Asociación Bancaria de Venezuela. *Memoria y Cuenta 2005*.

las instituciones bancarias, en razón de la importancia que para el desarrollo de un moderno y eficiente sistema de pagos tenía. Las 38 instituciones bancarias que conformaban el sistema bancario nacional realizaban el intercambio electrónico de aproximadamente trescientos mil cheques diarios, y con la cámara de compensación electrónica, los clientes bancarios al depositar sus cheques en otros bancos, podían disponer de sus fondos en el menor tiempo posible. En este mismo ámbito, se contempló la incorporación de otros medios de pago, como transferencias interbancarias, pagos de nómina, pagos de tarjetas de crédito, pago a proveedores, órdenes de pago del Gobierno, y pago de recibos domiciliados. La automatización de estos procesos operativos mejoraría sustancialmente la calidad de servicio que presta la banca a sus clientes y usuarios, ya que abriría un abanico de productos y servicios que podían ser manejados a través de este sistema, y también podían potenciarse los negocios de la banca bajo un esquema más moderno y rápido, e igualmente generar ahorros.

La implantación de la cámara de compensación electrónica dejó una tarea pendiente, que era la eliminación del intercambio físico de los cheques entre los bancos, proceso este que representaba un elevado costo operativo para la banca, por concepto de transporte de los cheques desde la zona del interior del país hasta Caracas y su procesamiento, lo que incluía la captura electrónica de la data, clasificación y revisión de las formalidades del instrumento. Asimismo, representada un elevado riesgo operativo con relación a las posibilidades de fraudes, pérdidas de valijas y cheques, cargas operativas y de personal y un proceso lento que no permitía obtener mejoras significativas en la calidad de servicio que debe prestar la banca a sus clientes; ello sin dejar de mencionar, los problemas de transporte y vialidad de determinadas zonas del país, lo que repercutía enormemente en los tiempos de procesamiento de cheques y en los horarios de intercambio. Todo ello animó el estudio de alternativas para implementar el truncamiento, entre ellas la instalación de centros de procesamiento regional, con lo cual los cheques de determinadas zonas del

interior serían procesados por el respectivo centro y sólo se transmitiría a las instituciones financieras la data electrónica para ser enviada a la cámara de compensación electrónica del BCV a través del sistema.

En el marco de la cámara de compensación electrónica, algunas instituciones financieras ampliaron su modalidad de servicio, como pago de tarjetas de crédito y transferencias. Se redujeron los tiempos de liquidación de los pagos y sus tiempos de rechazo:

- Antes se contemplaban setenta y dos (72) horas de espera para la liquidación de los pagos, y en lo adelante se haría en cuarenta y ocho (48).
- Y en lo concerniente a los lapsos de espera para devolución, pasó de cuarenta y ocho (48) horas a veinticuatro (24).

Entre los principales objetivos que se persiguieron, por concepto de implantación de mejoras en los procesos, se pueden señalar los siguientes:

- Reducción de costos operativos.
- Ofrecer al cliente un servicio cómodo, seguro y confiable.
- Disminuir la afluencia de clientes y usuarios en las agencias u oficinas bancarias.
- Proteger la información y garantizar mayor nivel de seguridad.
- Mayor utilización de los canales electrónicos.

Año 200671

Para este año se dieron a conocer los nuevos servicios que incorporó la cámara de compensación electrónica del BCV, tales como transferencia de fondos interbancarias y domiciliaciones de pagos, destacando que, además de los beneficios que estos productos ofrecen a los clientes y usuarios de la banca, las instituciones financieras tienen la posibilidad de dinamizar la competencia interbancaria, al incorporar empresas prestadoras de diferentes servicios, lo que les permite disminuir los costos marginales del servicio de la cámara. Desde sus inicios, la cámara de compensación electrónica recibió un fuerte apoyo de toda la banca, en razón de la importancia que tiene la misma para el desarrollo de un moderno y eficiente sistema de pagos.

Se planteó que para el año 2007 se abordarían una serie de actividades, entre las cuales se encontraba el pago electrónico de impuestos al SENIAT a través de transferencias electrónicas en sustitución del cheque de gerencia, así como la automatización de las órdenes de pago a la Tesorería Nacional.

La ABV circuló comunicación a las instituciones financieras alertándolas sobre la detección de nuevas modalidades de fraude en tarjetas y canales de uso. En este contexto, se culminó con el proceso de implantación masiva de validaciones positivas (preguntas de desafío), de acuerdo a las directrices emanadas del CBN.

Asimismo, la ABV intervino en eventos varios nacionales e internacionales, y se ofreció información a la colectividad nacional a través de diversos medios de comunicación, con la finalidad de alertarla sobre el correcto funcionamiento de los medios electrónicos de pago y evitar ser víctima de fraude.

⁷¹ Asociación Bancaria de Venezuela. *Memoria y Cuenta 2006*.

El comité de seguridad bancaria de la ABV, analizó y planteó las medidas necesarias a tomar ante la problemática de estafas con clonación de tarjetas con el objeto de evitar pérdidas millonarias a las instituciones financieras.

La banca se incorporó al proyecto que facilita la comunicación fiscal con los contribuyentes en materia de las declaraciones de impuestos a través de Internet

Año 200972

Como parte de los esfuerzos por combatir y minimizar los delitos relacionados con la actividad bancaria, principalmente los que se realizan en el ámbito de las transacciones electrónicas, la ABV realizó el "Seminario Internacional sobre Banca Electrónica y Delitos Informáticos", el cual constituyó una excelente oportunidad para dar a conocer y debatir sobre las visiones del momento que prevalecían sobre el tema de la seguridad informática, al mismo tiempo que propició acciones conjuntas que contribuyeron a reducir los delitos bancarios y el riesgo electrónico.

Se efectuaron reuniones a fin de atender solicitudes de organismos, como la SUDEBAN, para obtener sugerencias y recomendaciones en cuanto a la creación de una campaña para incentivar el uso de los mecanismos de banca a distancia y banca electrónica.

Diversas acciones fueron ejecutadas, en relación a la compensación, iniciándose la evaluación del proyecto de truncamiento. Se discutieron, junto con los representantes de las instituciones financieras y las empresas proveedoras de cheques, distintas propuestas de seguridad en el marco del

⁷² Asociación Bancaria de Venezuela. *Memoria y Cuenta 2009.*

plan de intercambio de imágenes por medio de la cámara de compensación electrónica del BCV.

Se analizaron las principales variables, modalidades y tendencias que incidían en pérdidas financieras y de reputación en el sistema financiero nacional, a nivel de productos, canales y medios de pago electrónico. Se interactuó con proveedores de redes y franquicias para lograr un objetivo común: la mitigación del fraude con la herramienta de la prevención, y entre los temas tratados destacan:

- La detección de nuevas modalidades de fraude en tarjetas y canales de uso.
- El intercambio de información entre la banca de focos de fraude, puntos de compromiso y de aceptación de tarjetas.
- Requerimientos mínimos de seguridad en cajeros automáticos y puntos de venta para la mitigación del compromiso de DATA⁷³.

El comité de seguridad bancaria de la ABV, encargado de analizar, estudiar y proponer acciones coordinadas entre la banca y las autoridades policiales y judiciales del país, continuó presentando los casos relacionados con las nuevas modalidades de fraude electrónico y las propuestas de mitigación de estos delitos, a los efectos de prevenir y combatir las acciones de grupos organizados nacionales o internacionales.

Quedó planteada la necesidad de disminuir los tiempos de espera en las agencias u oficinas bancarias, y la estandarización de las pantallas de los cajeros automáticos.

⁷³ Contenido en el documento C-020/2009 del CBN.

Año 2010⁷⁴

La ABV, junto con las autoridades del sistema bancario venezolano, participó en una amplia agenda de trabajo, que entre otros aspectos, incluyó:

- Las estrategias destinadas a incrementar la bancarización, el uso de medios de pago electrónico y los mecanismos de domiciliación, con la finalidad de contribuir con el descongestionamiento de las agencias u oficinas bancarias.
- El plan y el cronograma de implantación de la tarjeta de débito para el pago a los pensionados. En este sentido, se trabajó con el IVSS⁷⁵ en el plan y el cronograma de implantación de la tarjeta de débito para el pago a los pensionados, para sustituir el pago por taquilla, descongestionar las agencias u oficinas, y mejorar el servicio a todos los clientes y usuarios. Junto con la SUDEBAN se trató el tema de las tarjetas de débito con chip a ser asignada a los jubilados y pensionados, con la finalidad de poderle ofrecer a este segmento de la población una alternativa de pago distinta al cobro de la pensión por taquilla bancaria y así poder bridarles un mejor servicio.

En otros aspectos, se dio inicio a las investigaciones para establecer un nuevo esquema, más eficiente, para el enrutamiento de las transacciones nacionales con tarjetas de débito, y la estandarización de los aspectos técnicos y operativos relacionados con estas transacciones, todo ello con el propósito de conseguir una reducción significativa de los costos asociados con estas operaciones.

⁷⁴ Asociación Bancaria de Venezuela. *Memoria y Cuenta 2010*.

⁷⁵ Instituto Venezolano de los Seguros Sociales.

Se presentó al BCV una propuesta de actualización del monto mínimo de conformación de cheques, con el propósito de estimular los medios de pago electrónico.

Se evaluó igualmente el proyecto presentado por BCV relacionado con la implantación de la compensación de cheques mediante el intercambio de imágenes firmadas electrónicamente, capturadas por el banco receptor.

Con la SUDEBAN se mantuvo al día y actualizado el cronograma relacionado con el proyecto de estandarización de las pantallas en los cajeros automáticos, que garantizaran a los clientes y usuarios la experiencia de uso similar en cuanto a secuencia, preguntas de desafío y tiempo de ejecución de la transacción. También se incrementó el monto por retiro a dispensar a los clientes de las respectivas instituciones financieras a cuatrocientos bolívares (Bs. 400,00), los siete (7) días de la semana.

Se hizo énfasis en que para alcanzar una oferta de servicios financieros ágiles, seguros y de elevada calidad, era fundamental realizar cambios en la estructura del conjunto de las transacciones bancarias, basándose en el uso intensivo de la tecnología y las telecomunicaciones.

En el marco de la atención al cliente, se revisaron las campañas publicitarias de las instituciones financieras en los medios de comunicación para informar a los clientes y usuarios las medidas preventivas para la mitigación de fraudes por operaciones realizadas en cajeros automáticos, punto de venta, Internet y en la red de agencias u oficinas, así como el uso eficiente de los canales electrónicos. Igualmente, en el ámbito del mercadeo bancario, se hizo el lanzamiento de la "Campaña de Ahorro de Energía y Uso de Canales Electrónicos", a través de medios impresos y audiovisuales, como un aporte del sector bancario a todas las acciones iniciadas por el Estado venezolano con el objeto de reducir el consumo de electricidad.

Se dio inicio al proyecto de truncamiento de cheques, con la finalidad de sustituir el sistema de intercambio físico de cheques por el de imágenes digitales.

Con la intención de impulsar estrategias de cooperación en materia de reducción de costos, eficiencia operativa e ingresos operativos por tarifas y comisiones, se analizaron las regulaciones a nivel de tarifas publicadas por el BCV y se realizó una propuesta de revisión basada en:

- Migración de transacciones a canales electrónicos.
- Modernización e impulso de medios de pago electrónico.
- o Desincentivar el uso del efectivo y cheques.

Se dio continuidad al análisis de las principales modalidades de fraude que afectan a las instituciones financieras, con el fin de advertir y mitigar de manera proactiva los posibles fraudes electrónicos que pudieran afectar la banca venezolana.

Año 201176

Durante este año la ABV participó en el proceso de transformación integral de la cámara de compensación electrónica, con la finalidad de sustituir el sistema de intercambio físico de cheques por el de imágenes digitales, lo cual implicó un continuado proceso de diálogo y de validación de información con la SUDEBAN y el BCV. Todo en el marco del proyecto de truncamiento de cheques que, sin duda alguna fue el más importante por su repercusión en todos los sectores a escala nacional, lo cual demandó una atención casi exclusiva. Tuvo su entrada

⁷⁶ Asociación Bancaria de Venezuela. *Memoria y Cuenta 2011*.

en producción el 13 de junio de 2011, y logró su nivel de estabilidad a finales de año.

En coordinación con el IVSS, se adelantaron los aspectos técnicos relacionados con la instrumentación del pago de pensiones y jubilaciones por medio de tarjetas de débitos:

- Se evaluó el proyecto de implementación de la tarjeta de débito con chip para los pensionados y jubilados.
- Se coordinó el requerimiento expreso de la SUDEBAN relacionado con el volumen de pensionados que atiende la banca y los montos pagados mensualmente, así como el tiempo estimado de entrega de las tarjetas de débito con chip o con banda, a los pensionados y jubilados.

Se avanzó y concretó exitosamente la mayor parte de la migración de tarjetas de crédito y de débito hacia la tecnología chip. Los avances en este proceso se tradujeron efectivamente en una considerable reducción de los casos de fraude cometidos con estos instrumentos.

Igualmente, se sometieron a consideración de las autoridades reguladoras los informes técnicos relacionados con la conveniencia de incrementar los montos máximos que podían ser retirados en efectivo por medio de cajeros automáticos, tomando en cuenta aspectos como el uso de redes propias o interbancarias, el uso de tarjetas con tecnología chip, los aspectos de seguridad y protección de los clientes, y las políticas propias de cada institución bancaria sustentadas en criterios crediticios, de riesgo, costos y hasta el tipo de comercio. La ABV reiteró en todo momento su compromiso e interés de la banca por mantener una permanente revisión de dichos límites, para ajustarlos en función del comportamiento, las necesidades del mercado y el público, así

como el impulso que gremialmente se desea conceder a las transacciones electrónicas seguras.

Ante la SUDEBAN y el BCV, la ABV presentó los informes técnicos y se coordinaron las acciones necesarias para proceder a incrementar el monto mínimo de conformación de cheques en trescientos bolívares (Bs. 300,00). Se acordó que este incremento continuaría en el futuro, en coordinación con un programa de masificación de las operaciones por medios electrónicos.

La ABV se ocupó de atender materias relacionadas con la instrumentación de mejores prácticas bancarias, la implantación de nuevas tecnologías y la adopción de estrategias gremiales para el aprovechamiento de eficiencias y el ahorro de costos, todo con miras a mejorar la calidad y garantizar la confiabilidad del servicio que se presta a los clientes y a la comunidad en general.

Se efectuaron reuniones de trabajo en la ABV y gestiones ante la SUDEBAN para la coordinación, recopilación y revisión de estadísticas de comportamiento de la banca, en cuanto al cumplimiento de los niveles de servicio que permitieran soportar la propuesta de modificar la normativa referida a las cajas o taquillas en oficinas totalmente ocupadas, así como la inclusión de iniciativas de derivación transaccional que la banca venía efectuando para brindar atención oportuna y eficaz a través de canales electrónicos alternativos.

Se desarrolló y presentó la propuesta para el sistema de pago de impuestos del SENIAT por medio de transferencias electrónicas en sustitución del cheque de gerencia.

Se coordinó con CADIVI el procedimiento para la activación electrónica de las tarjetas de crédito para compras por Internet, sin la presentación de nuevos expedientes por parte de los clientes de las instituciones financieras.

Los aspectos de mayor relevancia se enfocaron en continuar analizando y presentando los casos relacionados con las modalidades de fraudes.

Año 2012⁷⁷

Para este año, se hicieron esfuerzos por incorporar tecnología que ayudara a mejorar la calidad de los servicios y optimizar la experiencia de los clientes y usuarios de las instituciones financieras.

Se culminó el proceso de migración de tarjetas de débito y de crédito hacia la tecnología chip, lo que representó un gran esfuerzo de todas las instituciones afiliadas a la ABV, que colocó a Venezuela a la vanguardia en materia de seguridad y de protección de los intereses de sus clientes y usuarios. Delitos como la denominada 'clonación de tarjetas' y otras modalidades de fraude electrónico se redujeron en más de un 90%, gracias a la hazaña que significó renovar por completo, y en tiempo record, la totalidad de los plásticos en poder de los clientes.

Por otra parte, se hicieron avances importantes en el cumplimiento, por parte de las instituciones financieras, de las *Normas que Regulan el Uso de los Servicios de la Banca Electrónica*⁷⁸ (2011).

Con el propósito de prestar servicios bancarios óptimos a los beneficiarios del IVSS, se trabajó durante todo el año en el diseño de un esquema que permitiera a estos usuarios disponer de tarjetas de débito para movilizar sus cuentas en forma acorde con los mejores servicios que la banca está en capacidad de ofrecer, analizando su impacto en este segmento de la población.

⁷⁷ Asociación Bancaria de Venezuela. *Memoria y Cuenta 2012*.

 $^{^{78}}$ Resolución N° 641.10, emitida por la SUDEBAN, publicada en la Gaceta Oficial N° 39.597 de fecha 19 de enero de 2011.

En el empeño por alcanzar una constante mejora de las medidas de resguardo y protección de los intereses del público de las instituciones financieras, se realizó la "Primera Jornada de Prevención y Control del Fraude Electrónico en Venezuela", la cual sirvió para diagnosticar las modalidades de este tipo de delito y diseñar las acciones más efectivas para combatirlas. En relación al riesgo electrónico, se trataron los siguientes puntos:

- Fraudes mediante transferencias fraudulentas.
- Fraudes en cajeros automáticos mediante la modalidad de "cambiazo"⁷⁹.
- o Debilidades detectadas en cajeros automáticos.

Por su parte, la SUDEBAN, a fin de mantener la estabilidad y el adecuado funcionamiento del sistema bancario, así como fomentar su sano y equilibrado desarrollo, protegiendo los intereses de los usuarios y contribuyendo con el fortalecimiento de los sectores económicos estratégicos, ejecuta el proyecto de supervisión bancaria. En este proyecto confluyen actividades *in situ* y *extra situ* de las instituciones bancarias, relacionadas con los aspectos financieros, riesgo tecnológico, riesgo bancario, calidad de servicio, entre otros.

En este orden de ideas, y en el marco de los objetivos estratégicos de la SUDEBAN para el año 2012⁸⁰, resulta interesante comentar el relacionado con la "Supervisión de la Calidad de los Servicios Bancarios". Este objetivo estuvo orientado a ejercer supervisión especializada a las instituciones bancarias para implantar mecanismos que permitieran verificar la calidad de los servicios prestados por el sistema bancario a sus usuarios. Resaltan:

⁷⁹ Modalidad de fraude que consiste en el cambio de una tarjeta de débito o de crédito por una falsa.

⁸⁰ Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario. *Memoria y Cuenta Institucional 2012*.

- Proceso de entrega de tarjetas de débito a pensionados y jubilados del IVSS.
- Cumplimiento de las Resoluciones emitidas por la SUDEBAN inherentes a la adecuación de los cajeros automáticos o electrónicos para usuarios con discapacidad física.
 - Incorporación del chip electrónico, cuya principal ventaja es la protección de los datos confidenciales y financieros del cliente, en tarjetas de débito, crédito y demás tarjetas de financiamiento de pago electrónico, gestionando la realización de mesas técnicas con la participación del Ministerio de la Banca Pública, el BCV, el INDEPABIS81, la Defensoría del Pueblo y la ABV, así como la realización de campañas comunicacionales para que las instituciones del sector bancario procesaran la sustitución de dichas tarjetas por las nuevas tarjetas con chip, permitiendo niveles adicionales de autenticación de la información contenida en la tarjeta, lo que brinda mayor seguridad en las operaciones bancarias. Esto implicó la adecuación de los cajeros automáticos y los puntos de venta. La incorporación del chip electrónico brinda a los usuarios de la banca un sistema más seguro contra la delincuencia. lo que propicia el aumento de la bancarización al incrementar el acceso de mayor número de personas a los servicios bancarios. Cabe destacar que iniciativas de este tipo, permiten concertar estrategias efectivas que optimicen los sistemas de seguridad, la eficiencia en los procesos de pago electrónico y minimicen el fraude bancario, en aras de proteger los intereses de clientes y usuarios y hacer del sistema bancario venezolano un ejemplo de solidez y transparencia financiera.

Para el mes de marzo de 2012, a través de su Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales, la SUDEBAN informó que gracias a la tecnología

⁸¹ Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso de Bienes y Servicios.

4

chip, los índices por fraude de clonación de tarjetas habían experimentado una reducción del 68%, lo cual solo era posible gracias a la alta conciencia de los usuarios que habían migrado a dicha tecnología. Ya para el mes de diciembre de 2011, en un estudio que realizó la SUDEBAN en conjunto con la ABV, se corroboró una disminución de fraude del 61,30% en las tarjetas de debido y 60,53% en las tarjetas de crédito. Esto evidencio el esfuerzo mancomunado en aras de contribuir al fortalecimiento de los niveles de seguridad y calidad del servicio de la banca electrónica prestado a los usuarios del sistema bancario nacional.

Debe mencionarse también, que con la entrada en vigencia de las Normas que Regulan el Uso de los Servicios de la Banca Electrónica⁸² (2011), como parte de las acciones orientadas a fortalecer la seguridad de los canales electrónicos, los clientes podrían realizar las transacciones bancarias que normalmente efectúan en las agencias u oficinas bancarias, a través de estos medios de forma rápida, segura y desde cualquier parte donde se dispusiera acceso a estos canales. Esto impactaría de forma positiva, propiciando mayor confianza en el uso de los canales electrónicos, y así incrementando la bancarización y descongestionamiento de las agencias u oficinas bancarias.

Para el mes de junio de 2013, en una nota de prensa la SUDEBAN informó que el proceso de bancarización en Venezuela se había incrementado en 4 puntos porcentuales en un semestre. Según los estudios realizados, el índice de bancarización de la población venezolana a junio del 2013 oscilaba entre 58,30% y 69,96%, y estaba compuesto por hombres y mujeres mayores de 18 años, quienes en promedio tenían entre 2 y tres instrumentos de captación. En este contexto, destacan los indicadores siguientes:



 $^{^{82}}$ Resolución N° 641.10, emitida por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, publicada en la Gaceta Oficial N° 39.597 de fecha 19 de enero de 2011.



Cajeros automáticos por cada 100 mil habitantes de 18 años o más:

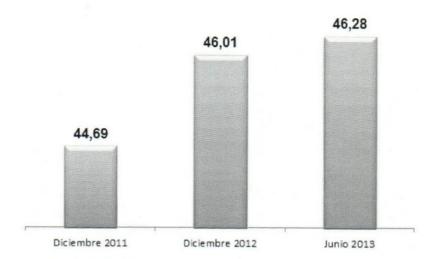


Gráfico 1. Fuente: SUDEBAN

En la misma nota de prensa antes mencionada, la SUDEBAN mostró la cantidad de cajeros automáticos disponibles por cada 100 mil habitantes de 18 años o más, desde el año 2000 hasta el primer semestre del año 2013:

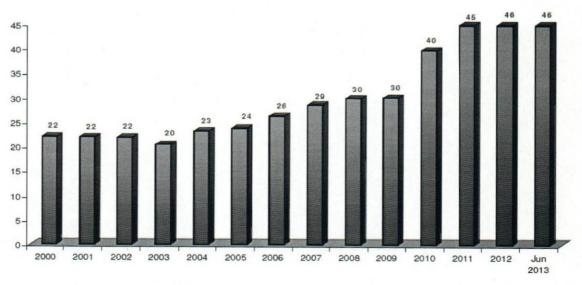


Gráfico 2. Fuente: SUDEBAN



Tarjetas de crédito por cada 100 mil habitantes de 18 años o más:

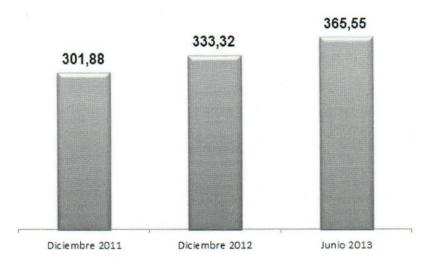


Gráfico 3. Fuente: SUDEBAN

En el marco de la campaña contra el fraude electrónico, la SUDEBAN publicó en su página Web, bajo el título "Protégete del Fraude Electrónico" la siguiente información:

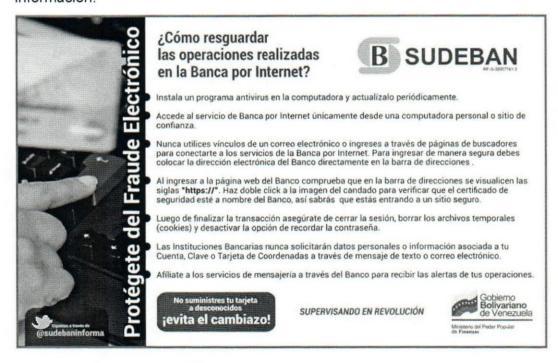


Figura 5. Fuente: SUDEBAN





Figura 6. Fuente: SUDEBAN

Tal publicidad es clara evidencia de la importancia de la banca electrónica en Venezuela, y su relevancia para la población en el proceso de bancarización, lo que obliga al órgano regulador a generar conciencia de su uso.

Señala la SUDEBAN, en una nota de prensa publicada en su página Web, el mes de septiembre de 2013, que los fraudes por clonación de tarjetas de débito y crédito disminuyeron en un 98%, luego de la instalación del chip electrónico iniciado el año 2012. Refiere que las instituciones bancarias y ella misma están cosechando los buenos resultados en la implementación de mecanismos que orienten a la ciudadanía con respecto al uso de los dispositivos y servicios electrónicos ofrecidos, además de prevenirlos de fraudes o pérdidas de su dinero. Sin embargo, a pesar de los niveles de seguridad logrados con las tarjetas el fraude se encuentra migrando a otros canales electrónicos



empleados por los bancos, siendo las formas de operar más frecuentes las siguientes:

- El cambiazo, que consiste en el cambio o reemplazo dela tarjeta de débito o crédito por una falsa, y puede suceder en los cajeros automáticos o en los puntos de venta.
- La clonación de páginas o sitios Web, también conocido como phishing, que consiste en hacer creer al cliente que accedió a la página o sitio Web de su banco y en ella se le solicita todos los datos del usuario, claves, cuentas bancarias, números de tarjetas de crédito, dígitos de la tarjeta de coordenadas, entre otros, para ser usadas posteriormente de forma fraudulenta.
- Uso de "pescadoras" en cajeros automáticos, que es un método a través del cual se coloca un dispositivo en la ranura de suministro de dinero del equipo, con el objetivo de retener el efectivo y extraerlo cuando el cliente se retira.
- Uso de la manipulación o del engaño para obtener información, que tiene que ver con el uso de técnicas desarrolladas por personas, cuyo objetivo es obtener del cliente, información asociada a sus cuentas bancarias, tarjetas de crédito o débito, claves, tarjeta de coordenadas y usuario, que les permitan realizar fraudes que afecten sus ahorros. Es comúnmente conocido como "ingeniería social".

Es en ese sentido, que la SUDEBAN exhorta a los usuarios y clientes del sistema bancario nacional a mantener bajo resguardo y no divulgar sus claves de acceso y tarjetas, destacando que la SUDEBAN y las instituciones bancarias trabajan de forma coordinada y conjunta para establecer y aplicar las acciones que se estimen necesarias, con la finalidad de que los canales electrónicos



ofrecidos al público para procesar sus operaciones de pago, sean aún más seguros.

Vale la pena destacar que, tal como se señaló en el alcance de este trabajo de grado de Maestría, teniendo en cuenta que el avance de la tecnología no se detiene, el ofrecimiento de los servicios financieros así como las medidas de seguridad para evitar el fraude, están evolucionando constantemente, con lo cual, el tema objeto del presente trabajo, no termina aquí, se podría continuar agregando elementos con el transcurrir del tiempo.

Incidencia de la banca electrónica en la rentabilidad de las instituciones financieras

Con el análisis de los diferentes aspectos que involucran la banca electrónica, la rentabilidad de las instituciones financieras que la ofrecen resulta afectada positivamente, toda vez que, si bien es cierto que deben hacerse inversiones para desarrollar y/o mantener la plataforma tecnológica adecuada para ofrecer servicios financieros que se ajusten a las necesidades clientes y usuarios, a la larga, tales inversiones se convierten en beneficios.

La existencia de cajeros automáticos, puntos de venta, así como la posibilidad de hacer cualquier cantidad de operaciones por Internet, incide en la descongestión de las oficinas o agencias bancarias, y esto tiene como consecuencia, en el marco de los gastos de transformación, situaciones como:

- Menos empleados o personal para atender a los clientes.
- Menos mobiliario, insumos y equipos informáticos en las agencias u oficinas bancarias.

P

- Espacios más pequeños para atender al público, lo que incide, por ejemplo, en la reducción de gastos de alquiler de locales.
- o Menos gastos de mantenimiento de las agencias u oficinas.

7

CONCLUSIONES

Enmarcados en el proceso de la globalización, y el avance tecnológico, el uso de Internet ha cobrado mucha importancia, como fuente de información, así como para realizar compras, y junto con ello la realización de transacciones electrónicas.

En Venezuela, incluso antes de la proliferación del uso de Internet, desde la década de los ochenta del siglo pasado, las instituciones financieras fueron desarrollando formas de hacer banca electrónica, se implantaron los cajeros automáticos y los puntos de venta, se creó la red que interconecta todas las instituciones para uso de los cajeros automáticos, apareció la tarjeta de débito Maestro[®]. En pleno siglo XXI, se ha establecido la cámara de compensación electrónica, se ha ampliado el parque de cajeros automáticos, se está impulsando la banca móvil, y cada una de las instituciones bancarias ha desarrollado su respectiva página Web, que además de contar con información de los servicios financieros ofrecidos, facilitan la realización de transacciones bancarias electrónicas.

Bajo estas premisas, se puede decir que en Venezuela, las instituciones bancarias han crecido y se han fortalecido, y han puesto al servicio de clientes y usuarios una serie de instrumentos que facilitan su día a día, considerando que:

- La banca por Internet llega a todos los hogares, o a cualquier parte donde se pueda hacer uso de Internet, las 24 horas del día, los 365 días del año, desde cualquier parte del mundo.
- Resulta muy cómo consultar estados de cuenta, realizar pagos de facturas, hacer transferencias entre cuentas del mismo u otro banco, solicitar chequeras y referencias bancarias, o simplemente obtener

información sobre los productos o servicios que ofrecen los bancos, entre muchas otras cosas, sin necesidad de acudir a sus oficinas o agencias.

 El uso de los cajeros automáticos, cada vez más inteligentes, también facilita la realización de transacciones, y evita la tediosa tarea de ir a las agencias u oficinas bancarias y encontrar largas colas.

No debe dejar de alertarse que a pesar de todas las bondades que ofrece la banca electrónica, la posibilidad del fraude está latente, razón por la cual, constantemente los entes reguladores y demás organizaciones a nivel mundial están revisando este tema, para determinar nuevas formas de fraude y encontrar de manera de mitigarlas, a fin de garantizar a clientes y usuarios, en el mayor porcentaje, la menor cantidad de riesgos, y generar confianza.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asociacion Bancaria de Venezuela. (s.f.). Recuperado el 2 de enero de 2013, de https://www.asobanca.com.ve
- Asociación Bancaria de Venezuela. (s.f.). Historia de la Banca en Venezuela. (G. E. Cyngular, Ed.) Recuperado el 5 de Enero de 2013, de http://www.asobanca.com.ve/site/especiales/aniversario50.html
- Banco Central de Venezuela. (s.f.). Recuperado el 19 de septiembre de 2013, de http://www.bcv.org.ve
- Banco Provincial. (1992). Manual de Términos Bancarios.
- Bernal, C. A. (2006). Metodología de la Investigación. México: Pearson.
- CEMLA. (s.f.). Sistemas de pagos electrónicos y eficiencia financiera y monetaria. Recuperado el 15 de Abril de 2012, de EBSCO: http://web.ebscohost.com
- Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. (Septiembre de 2012). *Principios Básicos para una Supervisión Bancaria Eficaz.* Recuperado el 24 de Noviembre de 2012, de http://www.bis.org
- elEconomista.es. (23 de Septiembre de 2011). Recuperado el 2 de Enero de 2013, de ¿Desbancará la banca online a la tradicional? Ventajas y Desventajas: http://www.eleconomista.es
- Fuentes García, M. (2011). Acercan empresarios a la banca electrónica. Recuperado el 24 de Junio de 2012, de EBSCO: http://web.ebscohost.com
- Fundación Estudios de Derecho Administrativo. (2009). Temas Actuales del Derecho Bancario, Homenaje a la Memoria del Dr. Oswaldo Padrón Amaré. Caracas: Ediciones Funeda.
- Hernández Ortega, B., Jimenez Martínez, J., y Martín de Hoyos, M. J. (2010). Efecto de la calidad de un sitio web sobre el tráfico recibido. El caso de la banca electrónica en España. Recuperado el 02 de Mayo de 2012, de http://informationr.net

- Jiménez, M., y Escudero, Y. (agosto de 2006). Aportes de la banca electronica en la prestación de servicios financieros para el período que abarca desde el año 1996 hasta el 2005, en Venezuela. Recuperado el 17 de septiembre de 2013, de Universidad de Oriente: http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/handle/123456789/122
- Jimenez, R. (10 de Junio de 2008). *Economía y Finanzas para Todos*. Recuperado el 20 de Noviembre de 2012, de http://blog.pucp.edu.pe
- Laudon, K. C., y Guercio Traver, C. (2009). E-Commerce. México: Pearson.
- Momparler Pechuán, A. (30 de Mayo de 2008). El desarrollo de la banca electrónica en España. Un análisis comparativo entre entidades online y tradicionales en España y en Estados Unidos. Recuperado el 2 de Enero de 2013, de Universitat Politécnica de Valencia, España: http://riunet.upv.es
- Moroy, F., y Primo, D. (2011). Banca comercial con talento. Madrid: ESIC.
- Muci Facchin, G., y Martín Ponte, R. (2004). *Regulación Bancaria*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Muñoz Leiva, F. (s.f.). Caracterización de los clientes de banca electrónica: DIALNET. Recuperado el 16 de Abril de 2012, de DIALNET: http://dialnet.unirioja.es
- Pérez de Ayala, P. (s.f.). Banca electrónica reinventando las finanzas: DIALNET. Recuperado el 16 de Abril de 2012, de DIALNET: http://dialnet.unirioja.es
- Real Academia Española. (s.f.). Recuperado el 15 de noviembre de 2013, de http://lema.rae.es
- Superintendecia de Instituciones del Sector Bancario. (s.f.). Recuperado el 2 de enero de 2013, de http://sudeban.gob.ve
- Torrent-Sellens, J., Castillo Merino, D., Gabaldón Quiñones, P., Ruiz Dotras, E., y Sainz González, J. (2010). *Hacia la banca multicanal*. Madrid: ESIC Business & Marketing School.
- Universidad Católica Andrés Bello. (2012). Temas Generales de Derecho Mercantil (Primera ed., Vol. I). Caracas.

