

I. Introducción

La incorporación de nuevas tecnologías ha supuesto grandes transformaciones para la actividad financiera y bancaria, que benefician altamente a los clientes, pero que suponen cambios para las entidades bancarias.

El desarrollo de la banca electrónica está constituyendo un éxito en la prestación de servicios «on line». La transición desde el banco tradicional, que apenas ha cambiado desde hace varios años, hacia el nuevo concepto parece un proceso imparable aunque requiera un periodo de adaptación. Conforme a la tecnología y el canal de negocio se van consolidando, surgen nuevas necesidades y nuevos clientes. El caso más representativo es el de las empresas que han buscado en Internet una solución para su gestión financiera y contable. Realmente, una buena aplicación «on -line» para empresas no sólo proporciona las ventajas de la banca de particulares sino que ofrece soluciones específicas para hacer que la gestión sea más rentable, independiente, cómoda y eficaz.

En este proceso de consolidación y debido a que la confianza de los usuarios es un objetivo fundamental, los servicios de banca electrónica están trabajando, sobre todo, en perfeccionar el acceso al área de transacciones, en la presentación productos, en la realización de operaciones y sistemas de pago. La banca por Internet comprende las herramientas que ofrece una entidad financiera para que sus clientes hagan sus operaciones bancarias a través de la computadora utilizando su conexión a Internet. Esto representa una revolución no solo en el aspecto del procesamiento de las transacciones, sino también en la atención al cliente, generalmente personal hasta el momento.

La actualidad del tema y el escaso material bibliográfico al respecto nos motivó a escogerlo para el desarrollo de la presente tesis.

Este trabajo persigue exponer como las nuevas tecnologías han cambiado la forma de las empresas relacionarse con sus clientes, sin olvidar que un factor primordial para el éxito de los bancos en línea es atender la calidad de servicio en términos de atención al cliente.

La presente tesis tiene como objetivos, explicar el concepto de banca por Internet, describir los usos de este servicio o desarrollo de esta, enumerar sus ventajas y desventajas, así como los riesgos que trae consigo, señalar sus medidas y regulaciones al igual que sus potencialidades, analizar el impacto en el aspecto de la atención al cliente y sus fortalezas y debilidades frente a la atención personal; además de analizar la adaptación de los modelos tradicionales de atención al cliente bancario al medio electrónico y describir las herramientas utilizadas para tal fin. Con este fin se ha utilizado la investigación bibliográfica logrando recopilar la información sobre el tema desarrollado en el contenido del trabajo.

En el primer capítulo se describe el entorno del sistema financiero desde su definición hasta su estructura logrando así comprender como está conformado, en el segundo capítulo se toma en cuenta los organismos de regulación así como su función y regulación, en el tercer capítulo se abordará a la banca múltiple en donde entenderemos desde una operación bancaria hasta que es un sistema de pago. En el cuarto capítulo se explican los conceptos y definiciones de banca electrónica, se describen los servicios que se ofrece, y se detalla la operativa de la misma. Además de enumeran las principales ventajas, desventajas y riesgos de uso. También se describen los principales factores de impacto en la atención al cliente por medios electrónicos, los aspectos que involucran la adaptación de la gestión tradicional de atención a este nuevo modelo de relación con el cliente y las herramientas tecnológicas que se utilizan para este fin. Por último se presenta los servicios de banca por Internet que ofrecen algunos bancos locales, detallando los servicios que ofrecen y las herramientas de atención con las que cuentan actualmente, por lo que se espera que este material resulte útil como referencia para futuros proyectos.

1.1. ANTECEDENTES

Se entiende por intermediación bancaria el proceso por el cual una empresa o varias se especializan en captar depósitos del público para proceder a prestarlos.

Hasta 1864 no había en México banca según el concepto anterior, aunque si operaciones de crédito. Durante la Colonia el crédito fue concedido de preferencia por las órdenes religiosas o los consulados de comerciantes.

Así, la banca en la historia de México se inicia en 1864, a partir del establecimiento en la Ciudad de México de la sucursal de un banco británico: The Bank of London, Mexico and South America, en el inglés original.

En el Estado de Chihuahua y al amparo de concesiones expedidas por el Ejecutivo local, surgieron el Banco de Santa Eulalia en 1875 y poco tiempo después el Banco de Hidalgo.

En la capital del país fue hasta el año de 1881 cuando bajo la presidencia de Manuel González, se funda el Banco Nacional Mexicano con capital del Banco Franco Egipcio con sede en Paris.

En 1883 Eduardo L'Enfer obtiene concesión para el Banco Mercantil, Agrícola e Hipotecario y nuevamente en Chihuahua se establecen en ese año el Banco Minero, el Banco de Chihuahua y el Banco Mexicano de Chihuahua.

Posteriormente, a partir de 1888 se establecen otros bancos, entre ellos dos de emisión en el estado de Yucatán y algunos más en la capital del país.

Todas esas instituciones se habían creado bajo contratos distintos. Así, lo anómalo de las concesiones bancarias que se habían otorgado no residió en su número ni en su frecuencia sino en la extrema diversidad en sus términos y cláusulas.

Después de un intento fallido en 1890, en 1896 el entonces ministro de Hacienda de Porfirio Díaz, José IvesLimantour inicia los trabajos para expedir una ley bancaria al amparo de la cual pudieran uniformarse los términos operativos y funcionales para los bancos que ya existían y para los que se establecieran en el futuro. Desde el punto de vista de la especialización para las instituciones, la Ley de Instituciones de Crédito que se promulgó en 1897 contempló tres modelos bancarios: bancos de emisión (bancos de depósito y descuento con facultad para emitir billetes), bancos hipotecarios y bancos refaccionarios(McCalab,1920) y (Rosenzweig,1965).

1.2. Justificación

La realización de esta investigación surge de la importancia de conocer como está cambiando día a día nuestras actividades financieras en su intento por mejorar la calidad de servicios que presta a través de medios electrónicos, se pretende identificar eficacia y eficiencia de la Banca Electrónica, así como las ventajas y riesgos ofrece a los usuarios.

Se ha observado, en el sector bancario, una evolución desde la oferta de productos a la demanda de clientes. Ya que las entidades pretenden conservar y captar clientes dentro de un entorno dinámico y muy competitivo.

Al mismo tiempo, la disminución de los márgenes financieros dificulta la obtención de rentabilidad en medios como las sucursales, con costos más elevados que la banca electrónica.

El desarrollo de la banca electrónica es fruto por un lado, del crecimiento de la presión del consumidor unido al desarrollo acelerado de las nuevas tecnologías, que ha dado lugar al incremento de innovaciones en los servicios financieros.

Este nuevo entorno da la posibilidad a los bancos de comercializar productos financieros de mayor valor añadido destinados a un mercado de clientes específicos. Para ello es necesario que los bancos estén preparados para crear una estrategia capaz de aprovecharse al máximo de las ventajas que ofrece la nueva tecnología, sin necesidad de tener que desviarse de las competencias básicas de la actividad bancaria: creación, comercialización, soporte y gestión de productos financieros.

El uso intensivo de internet en el sector financiero ha alterado sustancialmente la distribución tradicional de los productos especialmente a partir de la década de los noventa.

Los bancos son conscientes de que en este nuevo panorama financiero es preciso modernizar continuamente su oferta de productos y satisfacer las necesidades de los clientes si pretenden mantener un determinado nivel de ingreso.

Para poder hacer frente a la amplia oferta de productos y servicios financieros, e intentar acceder a otros mercados plurinacionales, la banca mexicana, al igual que otros países, debe incorporar las nuevas tecnologías, he incrementar la dotación de recursos materiales y humanos en las nuevas áreas productivas, y redistribuir sus factores productivos con el objeto de poder estar presente en los nuevos mercados.

De este modo, cada vez está cobrando mayor importancia la prestación, a través de Internet de servicios bancarios en la banca electrónica dirigida a las economías familiares.

La banca electrónica constituye un elemento clave en la estrategia competitiva de los bancos. Se trata de una forma alternativa de prestar servicios bancarios en un entorno económico, es decir, se ha adaptado diferentes estrategias en la implementación de la banca por internet. Algunos bancos han adoptado un comportamiento imitativo ante el nuevo entorno, ofreciendo un producto que primeramente ha ofrecido su competidor. Otros han actuado de manera ofensiva, utilizando la banca electrónica como vía para diferenciarse de otras entidades que todavía se mantienen renuentes a este medio.

La utilización de internet en la prestación de servicios bancarios se enmarca dentro de la estrategia que pretende dotar a las entidades financieras de una infraestructura tecnológica adecuada para poder servir a los clientes a través de todos los medios de prestación de servicios que existen actualmente: sucursales, cajeros automáticos, servicios telefónicos e internet, etcétera.

El nuevo medio de banca por internet ofrece los principales servicios prestados en una sucursal.

Las transferencias, seguidas de la compra y venta de valores, participaciones en fondos de inversión y depósitos, son las operaciones más contratadas por Internet a través de los bancos, si bien los agregados financieros está teniendo menos éxito debido a las limitaciones legales sobre protección de datos.

La realización de esta investigación surge de la importancia que genera la innovación financiera que se está llevando a cabo actualmente en el sector bancario en México así como a nivel internacional, en su propósito de mejorar los servicios financieros que ofrece, la eficiencia, la minimización de costos, así como la proximidad de estos servicios al cliente, ya que alguna parte de la sociedad ha quedado rezagada por el temor a la utilización de la tecnología en estos servicios, como se mencionara en esta investigación, este tipo de servicios solo era dedicado a cierta clase social quienes tenían acceso al servicio que los bancos ofrecían. Se pretende identificar los beneficios y riesgos.

El desarrollo de esta investigación pretende el análisis y estudio de la importancia de la banca electrónica en México, en específico la relación que guarda entre los usuarios y los servicios financieros, que pretende describir el fácil acceso a estos servicios a través de un ordenador con conexión a internet, considerando medidas de seguridad a través de claves de identificación personal.

Las entidades financieras buscan nuevas tecnologías, permitiendo a las entidades bancarias agilizar operaciones innovar los procesos así como acercar estos servicios al cliente tomando en cuenta los beneficios y riesgos que conlleva la utilización de esta tecnología.

1.3. Planteamiento del Problema

La creciente demanda de los servicios bancarios que ofrece la banca electrónica, cada vez más definida ha tenido una importante influencia en la distribución de sus productos y servicios financieros. Las entidades financieras se han visto forzadas a intentar nuevas alternativas para su desarrollo y una de estas alternativas ha sido la creación de la banca electrónica.

La demanda de los servicios bancarios ha pasado de estar segmentada a estar formada por diferentes grupos de individuos que además de tener determinadas preferencias en las características que debe cumplir un producto o servicio financiero, también se amplían por unos medios de distribución específicos. En este entorno un grupo bancario para sobrevivir debe intentar abastecer al mayor número de demanda posible.

Un medio de distribución propio, permite a las entidades financieras ofrecer productos tradicionales, nuevos productos, e incluso productos de terceros, aunque para ello han de enfrentarse a importantes costos, especialmente a costos fijos, así como a una escasa flexibilidad que dificulta adaptarse a los cambios cualitativos y cuantitativos que precisa la demanda.

En los casos donde no se dispone de recursos suficientes para hacer frente a los costos de un medio de distribución propio, existe la posibilidad de utilizar medios complementarios, es decir, nuevas tecnologías, hoy en día han hecho posible la aparición de nuevos medios de distribución.

Sin embargo, para la mayoría de entidades financieras mexicanas que cuentan con una amplia red de sucursales, este sigue siendo su principal medio de comercialización debido al gran número de clientes vinculados a él. Existe un amplio abanico de medios de distribución que pueden utilizar las entidades financieras además de los medios tradicionales que constituye la red de oficinas, como pueden ser: por un ordenador, la banca telefónica, cajeros automáticos, etcétera.

Cabe mencionar la tendencia de los bancos medianos, que al igual que las cajas de ahorro han decidido emplear más canales de distribución superando al ámbito regional, y han apostado por el desarrollo de la banca automática, ampliando considerablemente su red de cajeros, al mismo tiempo que se inician en otro medio diferente como la banca electrónica, donde los grandes grupos financieros pueden encontrar un mayor nivel de desarrollo.

Implementando la banca electrónica las entidades financieras pretenden conseguir una mayor satisfacción del cliente aumentando su confianza y abriendo nuevas líneas de negocio con los clientes actuales; al mismo tiempo que liberan a las oficinas de carga de trabajo permitiendo que estas mejoren su actividad puramente comercial.

La banca electrónica, se considerara un medio de distribución rival en la medida que provoque una reducción importante de las operaciones de la banca tradicional, y será complementaria si sirve para fomentar la actividad bancaria o al menos que no afecta negativamente la operación de la misma.

Actualmente la banca por internet ofrece los principales servicios ofrecidos en las sucursales: consulta de saldos de las cuentas corrientes, pago de recibos, cargo de cheques de viaje, compra y venta de valores, etcétera. Además presta una serie de servicios adicionales que no se ofrecen en el medio tradicional, como cargos por efectos de operación.

En el momento que se presentan nuevos servicios por este medio, además de los tradicionales, la banca por internet se convierte en un medio alternativo, pero también complementario.

Lentamente las empresas están disminuyendo su desconfianza hacia internet como medio de distribución, especialmente a medida que se han ido reformando las políticas que limitaban el uso comercial de la red. En este sentido, las entidades financieras son las que muestran una mayor penetración en internet.

No obstante, la idea de realizar la investigación surge de la inquietud de analizar especialmente la banca electrónica, que por el momento se considera una oportunidad de negocio y por consiguiente, debería incorporarse en la estrategia de las entidades de crédito.

Debido a la problemática presentada, se efectúa como planteamiento el siguiente cuestionamiento:

¿Cuál ha sido el comportamiento de la Banca Electrónica como la nueva forma de hacer banca en México durante el periodo (2000-2010)?

1.3.1 Objetivos

Objetivo General.

- Analizar el comportamiento de la Banca Electrónica como una nueva forma de hacer Banca en México durante el periodo 2000-2010.

Objetivos Específicos

- Señalar las medidas y regulaciones a la que debe sujetarse la banca electrónica
- Analizar el desarrollo de la banca electrónica
- Identificar las ventajas y riesgos que ésta pueda brindar los usuarios
- Establecer las potencialidades que la banca electrónica ofrece

1.3.2. Hipótesis

La utilización de la banca electrónica como la nueva forma de hacer banca en México durante el periodo (2000-2010) ha mejorado la actividad bancaria.

1.3.3. Metodología

La metodología que conducirá la presente investigación, para alcanzar el objetivo planteado, será de acuerdo al procedimiento que se describe a continuación.

El objetivo de esta investigación es analizar la banca electrónica como la nueva innovación financiera, por ello se utilizará la recaudación de información bibliográfica y documental, de esta manera se probará la hipótesis establecida previamente; confiando en la información del sistema bancario.

En el desarrollo de la tesis se utilizará un método hipotético-deductivo en el que se irá contrastando la hipótesis y dando respuesta a las cuestiones planteadas, mediante el análisis de las aportaciones realizadas por los diferentes organismos implicados y especialistas en el tema.

Será una investigación basada en la aplicación de un método cualitativo, mencionando las cualidades que la banca electrónica ofrece a los usuarios de estos servicios; así como los riesgos y las ventajas que implica la utilización de dicho servicio.

Se consultarán principalmente fuentes documentales de primera mano, especialmente en lo referente a la legislación y documentos oficiales de organismos públicos que están publicados actualmente; así como en fuentes de segunda mano, de autores que han estudiado en profundidad el tema de los riesgos financieros, y otros riesgos y desafíos importantes que tienen relación directa con el desarrollo de la banca electrónica.

También este trabajo tiene el propósito de exponer cómo las nuevas tecnologías han cambiado la forma de las empresas relacionarse con sus clientes, sin olvidar que un factor primordial para el éxito de los bancos en línea es atender la calidad de servicio en términos de atención al cliente.

II. Marco Teórico

Para tener en claro como evoluciono la industria bancaria, debemos comprender primero el proceso de innovación financiera, el cual ha transformado la totalidad del sistema financiero.

La industria financiera se encuentra en el negocio de obtener utilidades mediante la venta de sus productos, para maximizar sus utilidades, las instituciones financieras desarrollan nuevos productos para satisfacer sus necesidades y las de sus clientes; en otras palabras, la innovación que puede ser extremadamente benéfica para la economía está impulsada por el deseo de enriquecerse (o de seguir enriqueciendo). Esta perspectiva del proceso de innovación conduce al siguiente análisis sencillo: **un cambio en el ambiente financiero estimulara una búsqueda por parte de las instituciones financieras para detectar innovaciones que probablemente sean rentables.**

Ya en los años sesenta, los individuos y las instituciones financieras que operaban en los mercados financieros se enfrentaron a cambios trascendentales en el medio ambiente económico: la inflación y las tasas de interés ascendieron agudamente y se hicieron más difíciles de predecir, una situación que cambio las condiciones de la demanda en los mercados financieros.

El rápido avance en la tecnología computacional cambio las condiciones de la oferta. Además, las regulaciones financieras se volvieron más engorrosas. Las instituciones financieras encontraron que muchas de las formas antiguas de realizar operaciones de negocios ya no eran rentables; los servicios y los productos financieros que habían estado ofreciendo al público ya no estaban vendiendo. Muchos intermediarios financieros descubrieron que ya no podían adquirir fondos con los instrumentos financieros traicionales y sin estos fondos pronto quebrarían. Para sobrevivir en el nuevo ambiente económico, las instituciones financieras tuvieron que investigar y desarrollar nuevos productos y servicios capaces de satisfacer las necesidades de los clientes y de ser rentables, un proceso denominado ingeniería financiera, La necesidad era la madre de la innovación.

Nuestra discusión acerca de porque ocurre la innovación financiera indica que existen tres tipos de básicos de esta: ***respuestas a los cambios en las condiciones de la demanda, respuestas a los cambios en los condiciones de la oferta y evasión de las regulaciones.*** Ahora que tenemos un marco conceptual para comprender la razón por que las instituciones financieras producen innovaciones, analicemos algunos ejemplos acerca de la manera en que las instituciones financieras, en su búsqueda de las utilidades, han producido innovaciones financieras de los tres tipos básicos.

2.1. Respuestas a los cambios en las condiciones de la demanda:

Volatilidad de las tasa de interés

El cambio más significativo en el ambiente económico que ha alterado la demanda por los productos financieros en años recientes fue el trascendental incremento en la volatilidad de las tasa de interés.

Las fuerte fluctuaciones en las tasas de interés conducen a ganancias o pérdidas sustanciales de capital y a una mayor incertidumbre sobre los rendimientos de inversiones, el riesgo que está relacionado con la incertidumbre acerca de los movimientos y de los rendimientos de la tasa de interés recibe el nombre de riesgo de la tasa de interés y una alta volatilidad.

El incremento en el riesgo de la tasa de interés aumenta la demanda por aquellos productos y servicios financieros que pueden reducir ese riesgo. Este cambio en el ambiente económico estimulara entonces una búsqueda por innovaciones rentables por parte de las instituciones financieras capaces de satisfacer esta nueva demanda y de estimularla creación de novedosos instrumentos financieros para ayudar a la reducción del riesgo de la tasa de interés.

Es decir, los cambios de las condiciones de demanda, especialmente un incremento en el riesgo de las tasa de interés.

2.2. Respuestas a los cambios en las condiciones de la oferta:

Tecnología de la información

La fuente más importante de los cambios de las condiciones de la oferta que estimulan la innovación financiera ha sido el mejoramiento en la tecnología de las computadoras y de las telecomunicaciones. Esta tecnología, denominada *tecnología de la información*, ha tenido dos efectos.

Primero, disminuyó el costo del procesamiento de transacciones financieras, haciendo rentable que las instituciones financieras crearan nuevos productos y servicios para el público.

Segundo, ha hecho más sencillo que los inversionistas adquieran información, facilitando a las empresas emitir valores. Los rápidos desarrollos en la tecnología de la información han dado como resultado muchos productos y servicios financieros nuevos como:

Tarjetas bancarias de crédito y débito. Las tarjetas de crédito han existido desde antes de la Segunda Guerra mundial. Muchas tiendas departamentales (Sears, Macys, etc.) institucionalizaron las cuentas de cargo dando a los clientes tarjetas de crédito que les permitían hacer compras en las tiendas sin efectivo. Las tarjetas de crédito nacionales no se establecieron sino hasta después de segunda guerra mundial, cuando Diners Club desarrolló una tarjeta que podía usarse en todos los restaurantes del país (y en el extranjero). American Express y CarteBlanche crearon tarjetas de crédito similar, pero ante el alto costo de operación de estos programas, se emitían solo a personas y negocios selectos que podían darse el lujo de realizar compras de alto costo.

Una empresa que emite tarjetas de crédito obtiene ingresos de los préstamos que hace a los tenedores de las tarjetas de crédito y de los pagos hechos por las tiendas sobre compras con tarjetas de crédito (un porcentaje del precio de compra, digamos, del 5%). Los costos de programa de tarjetas de crédito surgen de los incumplimientos sobre los préstamos, de las tarjetas robadas y de los gastos implicados en el procesamiento de las transacciones con tarjetas de crédito.

Observando el éxito de Dinners Club, American Express y CarteBlanche, los banqueros se interesaron en compartir el rentable negocio de las tarjetas de crédito. Varios bancos comerciales trataron de ampliar la industria de las tarjetas de crédito hacia un mercado más amplio en los años cincuenta, pero el costo por transacción resultante de la operación de estos programas era tan alto que sus primeros intentos fracasaron.

En la última parte de los años sesenta, el mejoramiento en la tecnología de las computadoras, que disminuyó los costos de transacciones por el suministro de servicios de las tarjetas de crédito, hizo posible que los programas bancarios de tarjetas de crédito fueran rentables. Los bancos volvieron a entrar a este negocio, y esta vez sus esfuerzos condujeron a la creación de dos exitosos programas de tarjetas de crédito bancarias: BankAmericard (originalmente creada por Bank of America pero que ahora es una organización independiente denominada Visa) y MasterCharge) (actualmente MasterCard, la cual es operada por InterbankCardAssociation).

Estos programas fueron fenomenalmente exitosos; más de 200 millones de sus tarjetas están en uso. En efecto, las tarjetas de crédito bancarias se han vuelto tan rentables que las instituciones no financieras como Sears, General Motors y AT&T también han ingresado al negocio de las tarjetas de crédito. Los consumidores se han beneficiado por que las tarjetas de crédito son ampliamente aceptadas para el pago de compras que los cheques (particularmente en el extranjero) y permiten a los consumidores expedir préstamos con mayor facilidad.

El éxito de las tarjetas de crédito bancarias han conducido a estas instituciones a prestar otra innovación financiera: *las tarjetas de débito*. Estas se parecen a las tarjetas de crédito y se usan para hacer compras en una forma idéntica. Sin embargo, a diferencia de las tarjetas de crédito, que extienden al comprador un préstamo que no tiene que ser liquidado de inmediato, el cargo a una tarjeta de débito se deduce al instante de la cuenta bancaria del tenedor de la tarjeta, porque sus utilidades se generan totalmente a partir de los honorarios pagados por los comerciantes sobre las compras con tarjetas de débito en sus tiendas. Las Tarjetas de débito se han vuelto de gran aceptación en años recientes.

Banca Electrónica. La maravilla de la tecnología moderna de las computadoras también ha permitido a los bancos disminuir los costos de transacción bancarios, haciendo que el cliente interactúe con un medio de banca electrónica en lugar de hacerlo con un ser humano. Una forma importante de un medio de banca electrónica es el cajero automático, una máquina electrónica que permite a los clientes obtener efectivo, hacer depósitos, transferir fondos de una cuenta a otra y verificar sus saldos. El cajero automático tiene la ventaja de que no implica el pago de tiempo extra y nunca duerme; está disponible las 24 horas del día. Esto no solamente da como resultado transacciones más económicas para el banco, sino que ofrece una mayor comodidad al cliente. Además, por su bajo costo, los cajeros automáticos se pueden instalar en localidades distintas a un banco o sus sucursales, incrementando con ello la satisfacción del cliente. El bajo costo de los cajeros automáticos ha hecho que aparezcan por todas partes, ahora es sencillo obtener moneda extranjera de un cajero automático cuando usted viaja por Europa del mismo modo que lo es obtener efectivo de su banco local.

Con la disminución en el costo de las telecomunicaciones, los bancos han desarrollado otra innovación financiera, *el banco en casa*. Desde el punto de vista de los costos, actualmente es conveniente para los bancos establecer un medio de banca electrónica mediante el cual el cliente esté vinculado con una computadora del banco para efectuar transacciones ya sea por teléfono o con una computadora personal. Ahora, los clientes de un banco pueden realizar muchas de sus transacciones bancarias sin tener que salir de su casa. La ventaja para el cliente es la comodidad, mientras que en los bancos encuentran que este servicio el costo de transacción es sustancialmente inferior que cuando el cliente visita la banca. El éxito de los cajeros automáticos y del banco en casa ha conducido a otra innovación, *la máquina automatizada* que combina en una sola localidad un cajero automático, una conexión de internet con el sitio Web del banco y un vínculo telefónico para el servicio al cliente.

Con la disminución en el precio de las computadoras personales y su creciente presencia en el hogar, hemos experimentado una innovación adicional en el área de la banca en casa, la aparición de un nuevo tipo de institución bancaria, la **banca virtual**, un banco que no tiene localidad física sino que solo existe en

el ciberespacio. En 1995, el Security First Network Bank, establecido en Atlanta pero actualmente propiedad del Royal Bank of Canadá, se convirtió en el primer banco virtual, ofreciendo una gran variedad de servicios bancarios en las cuentas de cheques y los depósitos de ahorros con la aceptación por Internet, la venta de certificados de depósito, la emisión de tarjetas, el suministros de pagos de facturas, etcétera. Así la banca virtual llevo un poco mas lejos a la banca en casa, permitiendo al cliente gozar de un complemento conjunto de servicios bancarios en casa las 24 horas del día.

En 1996, Bank of América y Wells Fargo ingresaron al mercado de la banca virtual, y fueron seguidos por muchos otros, siendo actualmente el Bank of América el banco más grande por Internet en EU. ¿Sera la Banca Virtual una forma predominante de banco en el futuro?

2.3. Evasión de regulaciones actuales

El proceso de la innovación financiera que hemos expuesto hasta ahora es muy similar a la innovación en otras áreas de la economía, pues una respuesta a los cambios en las condiciones de la oferta y la demanda. Sin embargo, ya que la industria financiera está más fuertemente regulada que otras industrias, las regulaciones del gobierno son un estímulo mucho mayor para la innovación en esta industria. Las regulaciones del gobierno conducen a la innovación financiera al crear incentivos para que las empresas evadan las regulaciones que restringen su capacidad para obtener más utilidades. Edward Kane, un economista de Boston College, describe este proceso de evasión como búsqueda de lagunas legales. El análisis económico de la innovación indica que cuando el medio económico cambia de la forma tal que las restricciones reguladoras se vuelvan tan engorrosas que se puedan obtener grandes utilidades al evadirlas, es probable que se recurra a las lagunas legales y la innovación (Mishkin,2008).

III. Sistema Financiero Mexicano

3.1. Definición del Sistema Financiero Mexicano

El Sistema Financiero Mexicano agrupa diversas instituciones u organismos interrelacionados que se caracterizan por realizar una o varias de las actividades tendientes a la captación, administración, regulación, orientación y canalización de los recursos económicos de origen nacional e internacional.

Su objetivo principal es regular, revisar, supervisar y controlar el sistema crediticio en general, así como definir y ejecutar la política monetaria mexicana, banca de valores e instituciones de seguros en general (Ortega, 2002).

Otra manera de visualizar al conjunto de entidades que conforman este sistema en cuatro partes (Web: joseacontreras.net.).

1. Las instituciones reguladoras.
2. Las instituciones financieras, que realizan propiamente las actividades financieras.
3. Las personas y las organizaciones que realizan operaciones, en calidad de clientes, con las instituciones financieras.
4. El conjunto de las organizaciones que se pueden considerar como auxiliares, por ejemplo, las Asociaciones de Bancos o de Aseguradoras.

Por otro lado, puede apreciarse que a nivel operativo, las actividades del sistema financiero mexicano básicamente están divididas, de acuerdo con el tipo de actividad que realizan, en:

- a. Instituciones de Crédito (Sistema Bancario)
- b. Sistema Bursátil
- c. Instituciones de Seguros y Fianzas
- d. Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito
- e. Administradoras de Fondos para el Retiro (AFORES) y
- f. Grupos Financieros.

3.2. Evolución Histórica del Sistema Financiero Mexicano

La evolución del sistema financiero mexicano está vinculada a la historia de la banca y el crédito, en 1897 se planteó el nuevo sistema financiero se crearon las primeras instituciones y se expide la primera Ley General de Instituciones de Crédito, que clasifica a las instituciones de crédito en bancos de emisión o comerciales, bancos hipotecarios, bancos refaccionarios y almacenes generales de depósito.

Para 1910 surge la Bolsa Mexicana de Valores de México; ese año hay 24 bancos de emisión y 5 refaccionarios.

En 1919, con base en la Constitución, se organiza un nuevo Sistema Financiero y hacia 1920 existen 25 bancos de emisión, tres hipotecarios, siete refaccionarios y la bolsa de valores.

En 1925 se reorganiza el sistema financiero y se emite la Ley General de Instituciones de Crédito, al mismo tiempo que se funda el Banco de México.

En 1928 nace la Asociación de Banqueros de México y la Comisión Nacional Bancaria. En 1931 se emite la Ley Orgánica del Banco de México, que lo faculta para la emisión monopólica de circulante.

En el sexenio Cardenista se crean Nacional Financiera, Banco Nacional de Crédito Ejidal y Banco Nacional de Comercio Exterior.

En 1941 se emite una nueva Ley Orgánica del Banco de México y la Ley General de Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares.

En 1946 se crea la Comisión Nacional de Valores y en 1954 se emite la Ley de Comisión Nacional de Valores.

En las décadas de 1950 a 1960, la banca no presenta grandes cambios, aunque conviene destacar que Nafinsa y el Banco de México desempeñan un papel más importante en el sistema financiero. Al mismo tiempo, la banca privada comercial sigue creciendo y desarrollándose extraordinariamente.

La banca sigue especializándose con sus diferentes funciones separadas: Banco de Ahorro, de Depósitos Hipotecarios, Financieros, Fiduciarios y Capitalización, aunque algunos bancos formaron verdaderos grupos financieros que son el antecedente inmediato de la banca múltiple.

El 23 de diciembre de 1974 se modifica la Ley General de Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares que permiten el funcionamiento de la banca múltiple, con lo cual se agrupan todas las funciones de la banca especializada.

La banca múltiple permite la concentración de recursos monetarios y financieros consolidando grandes consorcios que abarcan empresas industriales, mineras, comerciales, turísticas, de construcción, etcétera, es decir, entre 1977 y 1978 la situación de los grupos financieros se constituyeron gracias a la fusión con grandes empresas.

En 1979, tres grupos financieros eran los más importantes Bancomer, Banamex y Serfin, que manejaban más de 55% de los recursos bancarios del país, lo que demuestra que la banca evolucionaba hacia una mayor concentración de ingresos y recursos (proceso de monopolización y consecuentemente de fortalecimiento de los grandes grupos financieros), lo que les permite influir más en las decisiones de Política en General y de Política Económica del país.

El sistema bancario, según las autoridades monetarias, no venía cumpliendo con las funciones encomendadas, por lo que el 1º de Septiembre de 1982, en el último informe presidencial de José López Portillo, se anuncia la nacionalización de la banca, que se hace mediante un decreto de expropiación y el pago de una indemnización a los antiguos propietarios.

Los tres objetivos fundamentales de la nacionalización bancaria, según Carlos Tello, son los siguientes:

1. "Fortalecer el aparato productivo y distributivo del país con el fin de evitar que la crisis financiera los afecte aún más."
2. "Contribuir a detener las presiones inflacionarias"

3. “Dar seguridad a los ahorradores y apoyar en especial a los pequeños ahorradores y cuentahabientes de las Instituciones de crédito del país ya nacionalizados.” (Méndez, 1985)

El 1º de septiembre de 1982 se decreta también el control generalizado de cambios con el objeto de evitar la fuga de capitales, fortalecer el peso e impulsar el desarrollo de las actividades productivas.

Después de la nacionalización bancaria, que cambia la estructura del sistema financiero mexicano, se emiten nuevas leyes que regulan y modifican dicho sistema, entre las que sobresalen:

- Ley de reglamentación del Servicio Público de Banca y Crédito (31 de Diciembre de 1982).
- Nueva Ley Orgánica del Banco de México (1º de Enero 1985).
- Nueva Ley General de Organizaciones Actividades Auxiliares de Crédito (14 de Enero de 1985).
- La nueva ley de Sociedades de Inversión (14 de Enero de 1985).
- Reformas a la Ley General de Instituciones de Seguros (14 de Enero de 1985).

Todas estas leyes, referidas a las instituciones financieras se han concebido con el propósito de convertirlas en un instrumento de captación y canalización de los recursos financieros de acuerdo con las prioridades nacionales incluidas en los planes y programas que el gobierno federal ha preparado, difundiendo e instrumentando para hacer frente a la crisis y sentar las bases del cambio estructural¹. (En el Mercado de Valores, 1985)

La administración del presidente Carlos Salinas de Gortari inicio una nueva serie de reformas legales para regular el sistema financiero mexicano entre las que destacan:

- Ley de Instituciones de Crédito, que sustituye a Ley Reglamentaria del Servicio Público de Banca y Crédito, vigente desde 1985 (aprobada en Julio de 1990).

¹ “Estructura y marco jurídico general del sistema financiero mexicano”, en El Mercado de valores, núm. 35, México, 2 de septiembre de 1985, p.859.

- Ley para regular las Agrupaciones Financieras (aprobadas en Julio de 1990).
- Modificaciones a la Ley de Mercado de Valores (aprobadas en Julio de 1990).
- A través de dichas modificaciones se da la reprivatización bancaria.

En la administración de Salinas de Gortari, se da el proceso de reprivatización de la banca, de tal forma que los bancos nacionalizados vuelven a ser privados; se constituyen como sociedades anónimas, que a su vez forman grupos financieros (agrupaciones financieras) que controlan Instituciones financieras de diversos tipos. Durante el sexenio 1988-1994 se autoriza la operación de nuevos bancos nacionales e internacionales.

- Banca Mifel
- Banco Promotor del norte
- Banco Inbursa
- Banco Interacciones
- Banco Quadrum
- Banco Alianza
- Banco Industrial
- Banco Invex
- Banco del Bajío
- Banco Afirme
- Caja de Ahorro la libertad

Entre los principales bancos extranjeros que funcionaban actualmente en el país se encuentran:

- Bilbao Vizcaya Argentina
- Bancomer
- CITIBANK
- Santander Mexicano
- J.P.Morgan
- Scotiabank Inverlat
- ING Bank
- Bank of Tokio Mitsubishi
- Comercia Bank
- Bank of América
- Dresdner Bank
- American Express
- ABN AMRO Bank
- Bank Boston
- Bank one
- Deutsche Bank
- BNP
- HSBC

“Enmarcada en el proceso de cambio estructural y de adecuación de la economía mexicana a la competencia internacional, la reforma financiera tiene como característica principal las de generar una mayor concentración del capital y de la prestación de las actividades financieras en general en un menor número de individuos y entidades financieras privadas, a la vez que permite el ingreso del capital extranjero y tiene a liberar el conjunto de los servicios financieros de los controles estatales (Mendoza, 1990).

En el sexenio de Ernesto Zedillo, el sistema financiero continuó su evolución en la siguiente forma:

- Se constituye nuevas instituciones de banca múltiple llamada *Banco Afirme*.
- Empieza la participación de bancos extranjeros en el país: Chase Manhattan, Fuji Bank, American Express, etcétera.
- El problema de las carteras vencidas se agrava en forma extraordinaria.
- Se crean las Unidades de Inversión (UDIs) con el objeto de ayudar a resolver el problema de carteras vencidas y fomentar el ahorro.
- Algunos bancos han sido intervenidos gerencialmente, debido a malos manejos. Ejemplo: Grupo Financiero Asemex, Banpais y Banca Confia.
- Se privatiza el sistema de pensiones y empieza a funcionar el Sistema de Ahorro para el Retiro.
- La crisis de 1995 afecta en forma grave a todo el sistema financiero mexicano, que en 1998 no se había recuperado.
- Se crea el Fondo Bancario de Protección al Ahorro (FOBAPROA) con el objeto de ayudar a resolver problemas de cartera vencida, que se sustituye por el IPAB (Instituto de Protección al Ahorro Bancario) y que asume la cartera vencida de la banca como deuda pública.
- Se suscribe el Acuerdo de Apoyo Inmediato a Deudores de la Banca.
- Surgen varios movimientos de apoyo a los deudores, como “El Barzón”
- En 1999 se liberaliza totalmente la inversión extranjera de la banca, por lo cual bancos extranjeros adquieren la mayor parte de bancos nacionales,

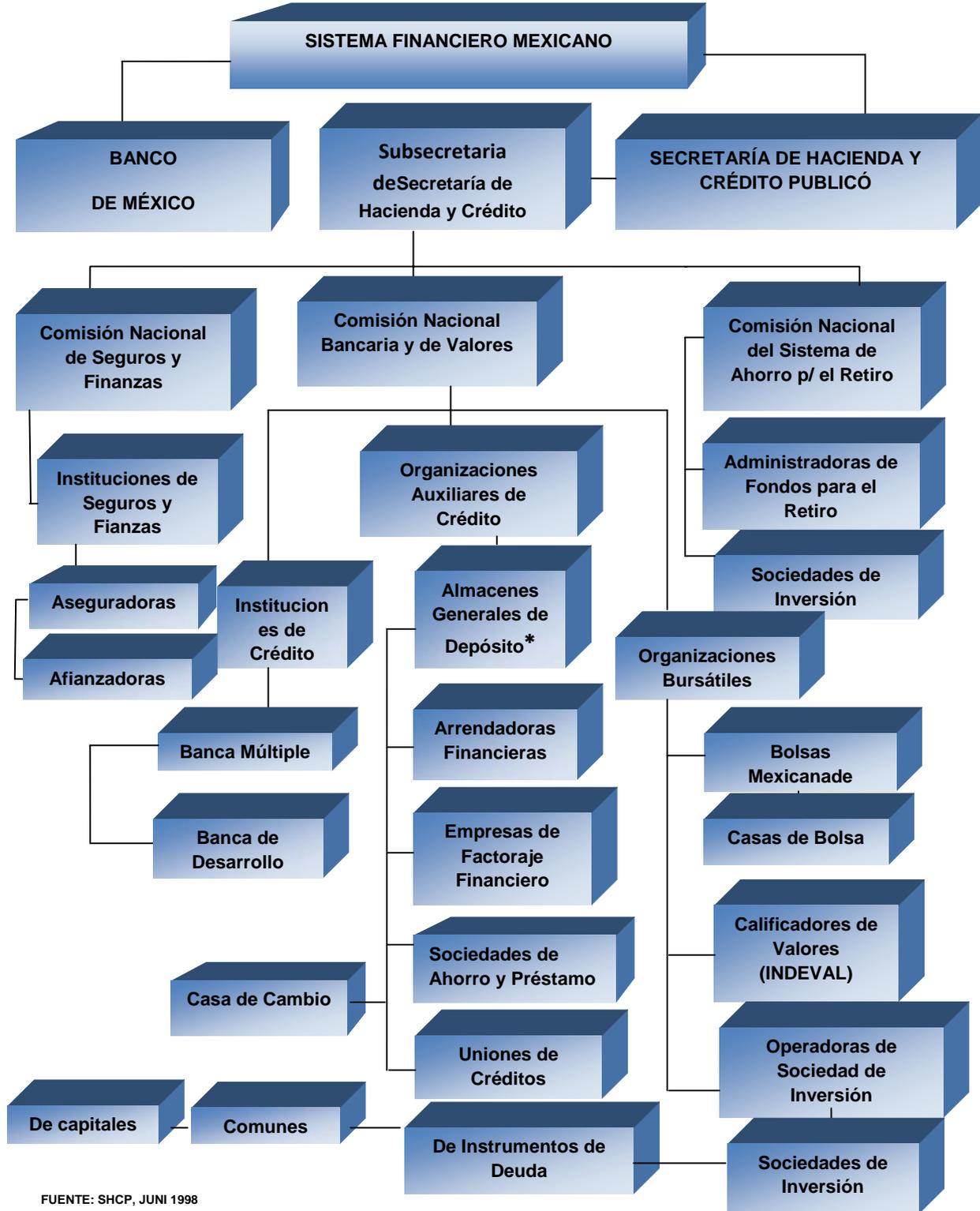
que incluye la asociación estratégica entre BBVA y Bancomer, así como la adquisición de Serfin por parte de Santander.

En el sexenio de Vicente Fox Quesada, el sistema financiero mexicano continúa evolucionando. Se presentan algunas acciones:

- Se flexibiliza el marco jurídico de las instituciones bancarias, lo que permite una mayor participación de inversionistas extranjeros, lo cual facilitan las fusiones, adquisiciones y alianzas estratégicas.
- Se realiza la adquisición-fusión de Banamex por parte de Citigroup, prevalece el nombre de Banamex.
- Los bancos restantes adquieren las sucursales de los bancos intervenidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros.
- Se da una mayor competencia entre instituciones bancarias, que se traduce en menores costos y en una ampliación de los servicios financieros.
- En los dos primeros años del sexenio, el crédito bancario continua deprimido y no llega a las empresas.
- Las AFORES siguen captando ahorro a los trabajadores que invierten para su fondo de retiro y que constituyen una fuente importante de recursos.
- El Instituto para el Depósito de Valores (INDEVAL) pone en operación la Cámara de Compensación para las operaciones realizadas en el mercado accionario (Méndez, 2003).

3.3 Estructura del Sistema Financiero Mexicano

DIAGRAMA 1: Sistema Financiero Mexicano



FUENTE: SHCP, JUNI 1998

En primer lugar y como lo indica el diagrama No.1. Las actividades de regulación y control son efectuadas por instituciones públicas que regulan y supervisan las operaciones y las actividades que se llevan a cabo y por otro lado, definen y ponen en práctica las políticas monetarias y financieras fijadas por el gobierno.

Así, las instituciones reguladoras y supervisoras, son las siguientes (Web: www.uady.mx).

a. La Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)

El máximo órgano administrativo para el sistema financiero mexicano es la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Es una dependencia gubernamental centralizada, integrante del Poder Ejecutivo Federal, cuyo titular es designado por el presidente de la república, tiene la función gubernamental orientada a obtener recursos monetarios de diversas fuentes para financiar el desarrollo del país, conjuntamente con la SHCP, existen otras seis instituciones públicas que tienen por objeto la supervisión y regulación de las entidades que forman parte del sistema financiero, así como la protección de los usuarios de servicios financieros, cada organismo se ocupa de atender las funciones específicas que por ley le son encomendadas.

b. El Banco de México (Banxico);

Es el banco central del Estado Mexicano, constitucionalmente autónomo en sus funciones y administración, cuya finalidad principal es proveer a la economía de moneda nacional, teniendo como objetivo prioritario procurar la estabilidad del poder adquisitivo de dicha moneda. Adicionalmente, le corresponde promover el sano desarrollo del sistema financiero y propiciar el buen funcionamiento de los sistemas de pagos.

c. La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)

Es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con autonomía técnica y facultades ejecutivas en los términos de la propia Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores. Tiene por objeto supervisar y regular, en el ámbito de su competencia, a las entidades financieras, a fin de procurar su estabilidad y correcto funcionamiento, así como mantener y fomentar el sano y equilibrado desarrollo del sistema financiero en su conjunto, en protección de los intereses del público.

d. La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF)

Es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público cuyas funciones son: la inspección y vigilancia de las instituciones y de las sociedades mutualistas de seguros, así como de las demás personas y empresas que determina la ley sobre la materia.

e. La Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar)

Órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con autonomía técnica y facultades ejecutivas con competencia funcional propia en los términos de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro. Tiene como compromiso regular y supervisar la operación adecuada de los participantes del nuevo sistema de pensiones. Su misión es la de proteger el interés de los trabajadores, asegurando una administración eficiente y transparente de su ahorro, que favorezca un retiro digno y coadyuve al desarrollo económico del país.

3.3.1 Sistema Financiero Formal e Informal

Sistema Financiero Formal

Este mercado abarca todas las operaciones financieras, depósitos que se realizan al margen de la regulación de la autoridad monetaria o financiera; aquellas que son reguladas se consideran como parte de las finanzas formales.

Sistema Financiero Informal

Este concepto es amplio y cubre cualquier operación de financiamiento, inversión o servicio de tipo financiero que no esté controlada o supervisada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. En este caso se encuentran los créditos de parientes, amigos, tenderos, aboneros, agiotistas, empeño y cualquier forma de venta en pagos periódicos o sistemas de ahorro, como cajas empresariales, tandas o compras a crédito. Los servicios pueden ser desde el envío de remesas de dinero con parientes o amigos, tanto nacionales como extranjeras, el cobro de cheques del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales a los Trabajadores del Estado (ISSSTE), el cobro de pensiones a estas instituciones, el pago de impuestos y servicios públicos e inclusive el pago de los recibos de los servicios de luz y teléfono. Todos estos servicios se prestan de manera gratuita o a cambio de algún pago. La institución del sistema financiero informal que tiene la mejor estructura orgánica es la caja popular, que funciona como cooperativas o asociaciones civiles y se sale de la cobertura de la Ley de Organizaciones y Actividades del Crédito y de la supervisión de la CNBV. Estas organizaciones se forman con cooperativistas o socios, reciben depósitos o aportaciones de ellos y les conceden préstamos (Villegas, 2007).

Ya que conocemos la actual estructura organizativa y división del sistema financiero mexicano, describiremos cada uno de sus intermediarios financieros más importantes.

3.3.2 Instituciones de Crédito

La Ley de instituciones de crédito define en su artículo segundo que “el servicio de banca y crédito solo podrá prestarse por instituciones de crédito, las cuales podrán ser de banca múltiple y banca de Desarrollo”.

Las instituciones de crédito que de acuerdo a la ley pueden ser organismos de la banca múltiple (sociedades anónimas) o instituciones de banca de desarrollo (constituidas como sociedades nacionales de crédito) tienen las siguientes funciones:

- Recibir depósitos de a la vista, ahorro y a plazo
- Aceptar préstamos y créditos
- Emitir bonos bancarios y obligaciones
- Constituir depósitos en instituciones de crédito y financieras del exterior
- Efectuar descuentos y otorgar créditos incluso a través de tarjetas de crédito
- Operar con valores
- Operar con documentos mercantiles por cuenta propia
- Prestar servicios de seguridad
- Operar con oro, plata y divisas
- Practicar operaciones de fideicomisos

A. Banca de Desarrollo

Las Instituciones de banca de desarrollo (sociedades nacionales de crédito), son entidades de la Administración Pública Federal con personalidad jurídica y patrimonio propios, cuyo fin es promover el desarrollo de diferentes sectores productivos del país conforme a los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo.

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) se encarga de emitir reglas de carácter general y de realizar la supervisión de dichas instituciones. Banco de México, por su parte, emite diversas disposiciones dirigidas a las instituciones de crédito.

En México actualmente existen 6 bancos de desarrollo y un organismo público de fomento denominado Financiera Rural.

- Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y la Armada, S.N.C.
- Banco Nacional de Comercio Exterior, S.N.C.
- Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, S.N.C.
- Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C.
- Nacional Financiera, S.N.C.
- Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.
- Financiera Rural.

Financiera Rural es un organismo público cuyo objetivo principal es canalizar recursos financieros y proporcionar asistencia técnica, capacitación y asesoría, al sector rural. Dicho organismo está descentralizado de la Administración Pública Federal, y coordinado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (Web:www.banxico.org.mx).

B. Banca Múltiple

Las instituciones de banca múltiple son sociedades anónimas e intermediarios financieros facultados para realizar operaciones de captación de recursos del público y de colocación de éstos en el propio público. Estas operaciones se denominan servicios de banca y crédito. A estas instituciones se les conoce también como bancos comerciales.

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) se encarga de otorgar y revocar la autorización para operar, de emitir reglas de carácter general y de realizar la supervisión de dichas instituciones. Banco de México, por su parte, emite diversas disposiciones dirigidas a las instituciones de crédito.

Sus objetivos son:

- Permitir la participación más plural de la banca.
- Garantizar la canalización de los recursos hacia donde sean necesarios.
- Asegurar la salud financiera del sistema bancario.
- Proteger los intereses del público

Sus funciones son:

- Recibir Depósitos a la vista, ahorro y a plazo.
- Aceptar préstamos y créditos.]
- Operar documentos mercantiles por cuenta propia.
- Prestar servicios de caja de seguridad.
- Recibir depósitos bancarios de dinero a la vista(Ortega, 2002).

Actualmente están en operación las instituciones de banca múltiple siguientes:

- American Express Bank (México), S.A., Institución de Banca Múltiple.
- BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer.
- BanCoppel, S.A., Institución de Banca Múltiple.
- Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero.
- Banca Mifel, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Mifel.
- Banco Actinver, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Actinver.
- Banco Ahorro Famsa, S.A., Institución de Banca Múltiple.
- Banco Amigo, S.A., Institución de Banca Múltiple.
- Banco Autofin México, S.A., Institución de Banca Múltiple.
- Banco Azteca, S.A., Institución de Banca Múltiple.
- Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple.
- Banco CreditSuisse (México), S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero CreditSuisse (México)
- Banco Fácil, S.A., Institución de Banca Múltiple.

- Banco Inbursa, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Inbursa.
- Banco Interacciones, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Interacciones.
- Banco Invex, S.A., Institución de Banca Múltiple, Invex Grupo Financiero.
- Banco JP Morgan, S.A., Institución de Banca Múltiple, JP Morgan Grupo Financiero (CHASE).
- Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte.
- Banco Monex, S.A., Institución de Banca Múltiple, Monex Grupo Financiero.
- Banco Multiva, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Multiva.
- Banco Nacional de México, S.A., Integrante del Grupo Financiero Banamex.
- Banco Regional de Monterrey, S.A., Institución de Banca Múltiple.
- Banco Regional, S.A., Institución de Banca Múltiple, Banregio Grupo Financiero.
- Banco Santander (México), S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander.
- Banco Ve por Más, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Ve por Más.
- Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A., Institución de Banca Múltiple.
- Banco del Bajío, S.A., Institución de Banca Múltiple.
- Bank of América México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Bank of América.
- Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ (México), S.A. Institución de Banca Múltiple Filial.
- Bansi, S.A., Institución de Banca Múltiple.
- Barclays Bank México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Barclays México.
- CIBanco, S.A., Institución de Banca Múltiple.

- Deutsche Bank México, S.A., Institución de Banca Múltiple.
- HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.
- ING Bank (México), S.A. Institución de Banca Múltiple, ING Grupo Financiero.
- Ixe Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple, Ixe Grupo Financiero.
- Scotiabank Inverlat, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Scotiabank Inverlat.
- The Bank of New York Mellon, S.A., Institución de Banca Múltiple.
- The Royal Bank of Scotland México, S.A., Institución de Banca Múltiple.
- UBS Bank México, S.A., Institución de Banca Múltiple, UBS Grupo Financiero.
- Volkswagen Bank, S.A., Institución de Banca Múltiple(Web; www.banxico.org.mx).

3.3.3 Organizaciones Auxiliares de Crédito

Las organizaciones auxiliares de crédito, que pueden ser publicadas o privadas, son las encargadas de ayudar a la intermediación financiera en actividades específicas. Regidas por la Ley General de Organizaciones y Actividades de Crédito, su función principal es ayudar a complementar las actividades que realizan las instituciones de crédito. Por lo tanto, sus actividades son las siguientes:

- Almacenamiento de bienes y mercancías
- Arrendamiento financiero mediante la celebración de un contrato
- Factoraje
- Otorgamiento de créditos a sus socios

Con base en lo anterior y de acuerdo con la ley, estas organizaciones son:

A. Almacenes Generales de Depósito

Son organizaciones auxiliares de crédito debido a que constituyen un eslabón entre la banca y las actividades inherentes al proceso productivo, ya que proporcionan servicios de intermediación y apoyo para financiar la fase comercial de su producción o inventarios.

La ley de Organizaciones y Actividades Auxiliares de Crédito establece que los almacenes generales de depósito que tendrán por objeto la guarda, conservación, manejo y control de bienes bajo su custodia que se encuentren amparados por certificados de depósito y bonos de prenda.

Las actividades de los almacenes son las siguientes:

- Transformar las mercancías depositadas para aumentar su valor.
- Expedir certificados de depósito por mercancía en tránsito.
- Transportar mercancías que entren o salgan de su bodega.
- Certificar la calidad de sus mercancías y bienes depositados, así como su evaluación.
- Empacar los bienes y mercancías recibidos en depósitos.

La ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares de Crédito clasifica a los Almacenes en:

- 1) Almacenes Financieros: Son graneros y depósitos especiales para semillas y demás frutos o productos agrícolas o industrializados.
- 2) Almacenes Fiscales: Son instituciones destinadas a recibir mercancías en depósito fiscal.

B. Arrendadoras Financieras

El arrendamiento financiero es la actividad principal realizada por las arrendadoras financieras estas tiene la obligación de adquirir mediante un contrato determinados bienes y conceder su uso o goce temporal a una persona (física o moral) en un plazo forzoso. Tal persona se compromete a realizar pagos parciales por una cantidad que cubra el costo de dichos bienes.

Su objetivo es otorgar una alternativa de financiamiento de mediano y largo plazos para la adquisición de todo tipo de activos fijos, sin afectar el capital de trabajo y sin reducir la disponibilidad de crédito tradicional.

- a) *Arrendamiento financiero neto*: Es aquel en el que el arrendatario cubre todos los gastos de instalación, seguridad, mantenimiento, daños, impuestos, reparaciones, etcétera.
- b) *Arrendamiento financiero global*: Al contrario del financiero neto, en este arrendamiento al arrendador corre con todos los gastos de mantenimiento del inmueble.
- c) *Arrendamiento financiero total*: En este caso, el arrendador puede recuperar con las rentas pactadas en el plazo forzoso, el costo del activo arrendado más el interés del capital invertido, el costo total del activo arrendado más el interés del capital invertido.
- d) *Arrendamiento financiero ficticio*: Mediante este contrato el propietario de un bien lo vende a una compañía arrendadora, para que esta se lo rente y de esta forma siga haciendo uso del bien.

Las Arrendadoras Financieras pueden realizar las funciones siguientes:

- Celebrar contrato de arrendamiento financiero.
- Emitir obligaciones quirografarias o con garantía específica para ser colocadas por medio del mercado bursátil mexicano.
- Obtener préstamos de instituciones de crédito y de seguros nacionales o de entidades financieras extranjeras para la realización de sus operaciones.

- Otorgar créditos a corto plazo relacionados con contratos de arrendamiento y créditos refaccionarios e hipotecarios (Web; www.banxico.org.mx).

C. Uniones de Crédito

Estas instituciones, cuya característica fundamental es su personalidad jurídica, son organismos creados por concesión de la CNVB como sociedades anónimas de capital variable conformadas al menos por veinte socios, los cuales pueden ser personas físicas o morales. Pueden operar en el ramo agropecuario cuando sus socios se dedican actividades agrícolas o ganaderas; en el industrial, cuando se dedican a actividades industriales; en el comercial, cuando sus socios se dedican a actividades mercantiles, o pueden ser mixtas cuando sus integrantes se dedican a dos o más actividades de las antes señaladas.

Conforme a sus operaciones, las uniones de crédito se clasifican en:

- Uniones de crédito agropecuarias
- Uniones de crédito industriales
- Uniones de crédito comerciales
- Uniones de crédito mixtas

Sus principales actividades son:

- Facilitar crédito y otorgar garantías o avales exclusivamente a socios
- Recibir de sus socios depósitos de dinero para su uso en caja y tesorería
- Adquirir acciones, obligaciones y otros títulos semejantes y mantenerlos en cartera
- Encargarse de la construcción de obras de propiedad de sus socios

D. Empresas de Factoraje

El 3 de enero de 1990 se emitió un decreto publicado en el *Diario Oficial*, que defina la operación del factoraje financiero y sentaba las bases para la institucionalización de este tipo de empresa.

El Artículo 45-A de la Ley de Organizaciones y Actividades Auxiliares de Crédito señala que esta operación es un contrato por el cual una empresa de factoraje financiero adquiere de sus clientes derechos de crédito derivados de la proveeduría de bienes o servicios. Es decir, es un mecanismo de financiamiento del cual se valen las empresas para obtener rápidamente liquidez por medio de la venta de sus cuentas por cobrar a una empresa de factoraje.

Una empresa de factoraje (factor) compra su cartera (cliente, facturas, listas, contra recibos) a un cliente (cedente), que a su vez es proveedor de clientes de bienes y servicios, después de efectuar un estudio de crédito. El cedente debe notificar la operación a sus clientes para que los pagos se realicen al factoraje. El objetivo del factoraje es lograr la liquidez; es decir, incrementar el capital de trabajo de las empresas.

Las actividades de las empresas de factoraje pueden enfrentar o generar los problemas siguientes:

- El riesgo de no cobrar a causa de la morosidad de los clientes
- Inconvenientes para los clientes del cedente, pues los pagos deben realizarse al factor, con los consiguientes problemas administrativos e incluso fiscales.

Para reducir estos problemas, el factor realiza una compra condicionada al cedente anticipándole un porcentaje de la cartera vendida o cedida. Cuando la cartera se vence, el factor cobra el total al cliente y reembolsa el remanente anticipado. Si no logra cobrar, el cedente tiene la obligación de liquidar el importe, con lo que se reducirá el riesgo.

E. Entidades de Ahorro y Crédito Popular

Sociedades cooperativas de ahorro y préstamo o sociedades financieras populares que tienen por objeto el facilitar a sus miembros el acceso a crédito y fomentar el ahorro y el crédito popular, apoyar el financiamiento de micro, pequeñas y medianas empresas y en general de propiciar la superación económica y social así como el bienestar de sus miembros y de las comunidades en que operan.

Las entidades de Ahorro y Crédito popular pueden constituirse como sociedades anónimas o sociedades cooperativas y se rigen por la Ley de Ahorro y Crédito Popular y son supervisadas por y reguladas por la CNBV (Web; www.banxico.org.mx).

3.3.4 Actividades Auxiliares de Crédito

A. Casa de Cambio

Las únicas actividades que la ley permite realizar a las casas de cambio están taxativamente mencionadas de esta manera: “Que su objeto social sea exclusivamente la realización de compra-venta y cambio de divisas, billetes y piezas metálicas nacionales conmemorativas acuñadas en forma de moneda” (Ortega, 2002).

3.3.5 Administradoras de Fondos para el Retiro

Las Administradoras de Fondos para el Retiro (Afores) se crearon en Abril de 1996, remplazaron al SAR, el cual databa de 1994. El diez de octubre de 1996 se publicó en *Diario Oficial de la Federación* el reglamento de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, que establecía los lineamientos a los que debían ajustarse las entidades siguientes:

- Sociedades de Inversión Especializada para el Retiro (Siefores).

- Empresa Operadora de la Base de Datos Nacional (SAR)
- Entidades Receptoras
- Instituciones de Crédito Liquidadoras
- Instituciones de Seguridad Social

Todos los sistemas de pensiones tienen como objetivo otorgar a los trabajadores una subvención cuando alcanzan determinada edad o cuando quedan incapacitados para trabajar. Esta prestación cubre también a sus beneficiarios directos.

- a) *Reparto*: Se caracteriza por las aportaciones regulares que realiza el trabajador a un fondo común durante su vida laboral. La pensión que recibe no está determinada por lo que haya aportado sino por reglamentaciones discrecionales. En este sistema, si el trabajador no cumple con los requisitos impuestos para tener derecho a una pensión, pierde todo el dinero que ahorró.
- b) *Sistema de capitulación individual*: Esta política se ha impuesto en los países más avanzados; se caracteriza por las aportaciones regulares que realiza el trabajador a una cuenta individual durante su vida laboral. La pensión que recibe está determinada por el ahorro acumulado más las utilidades generadas por dicha inversión. En tal caso, como la cuenta es del trabajador, este no pierde ahorro aun si no reúne las condiciones para jubilarse.

La Afore es una empresa privada autorizada para administrar las aportaciones de los trabajadores por concepto de retiro, cesantía por edad avanzada y vejez. El principal objetivo de las afores es generar el ahorro interno que permita a largo plazo que cada trabajador obtenga una pensión suficiente en su momento de su jubilación.

Las Afores deben contar con solvencia moral, capacidad técnica y experiencia suficiente para garantizar la adecuada administración de los recursos. Tienen las funciones siguientes:

- Administrar profesionalmente el ahorro para el retiro
- Administrar a las siefores
- Abrir, administrar y operar las cuentas individuales
- Recibir las cuotas y aportaciones correspondientes de los trabajadores
- Identificar las cuotas y aportaciones de cada trabajador
- Enviar a los estados de cuenta al menos una vez al año
- Operar y pagar las pensiones de los trabajadores que opten por la modalidad de retiros programados; entregar los ahorros acumulados en su cuenta individual a la compañía de seguros que estos elijan para la contratación de rentas vitalicias

Además de contribuir a manejar pensiones y jubilaciones, este sistema por carácter obligatorio, es un generador de ahorro interno, con sus favorables consecuencias para la salud de la economía.

A. Siefores

Las Sociedades de Inversión Especializadas en Fondos para el Retiro (Siefores) de las cuales la Afore invierte los recursos, no requieren de personal ni de oficinas propias.

Aunque en un principio solo se permite operar con una siefore, después se pueden diversificar los fondos del ahorro de los trabajadores en distintos portafolios de inversión con diversos tipos de riesgo y, por lo tanto de rendimientos.

B. Sofoles

Estas sociedades de inversión de objeto limitado son personas morales autorizadas por la SHCP para captar recursos a través de instrumentos financieros así como para otorgar créditos a determinadas actividades o sectores económicos (Ortega; 2002).

3.3.6 Organismos Bursátiles

Estas instituciones son un mercado organizados de intermediarios que representan los intereses de particulares, sociedades mercantiles y del sector público en libre intercambio de valores, de acuerdo con las reglas establecidas por el Estado, por medio de diversas dependencias y por los intermediarios que participan en ese mercado.

Los organismos bursátiles que emiten valores, que a su vez conforman el mercado de valores, tienen como funciones principales:

- Ofrecer públicamente valores bursátiles (acciones, títulos, obligaciones y otros documentos mobiliarios).
- Actuar como intermediarios en este mercado.
- Emitir y colocar valores y documentos bursátiles.
- Administrar y guardar valores.
- Invertir en sociedades que complementen su actividad.

A. Bolsa Mexicana de Valores

La bolsa mexicana de valores es una institución privada, constituida legalmente como sociedad anónima de capital variable, que opera por concesión de Secretaria de Hacienda y Crédito Público con apego a la Ley de Mercado de Valores. Sus accionistas son exclusivamente las casas de bolsa autorizadas, cada una de las cuales posee una acción.

La bolsa mexicana de valores tiene por objeto proporcionar la infraestructura y los servicios necesarios para realización eficaz de los procesos de emisión, colocación e intercambio tanto de valores y títulos inscritos en el Registro Nacional de Valores e Intermediarios, como de otros instrumentos financieros. Las empresas que requieren recursos monetarios para financiar su operación o sus proyectos de expansión, pueden obtenerlos mediante el mercado de valores, quien emiten valores (acciones, papel comercial, etcétera), los cuales son puestos a disposición de los inversionistas (colocados) e intercambiados (comprados y vendidos) en la BMV, en un mercado de libre competencia y con igualdad de

oportunidades para todos sus participantes. Para la oferta pública (colocación) de los valores, la empresa acude a una casa de bolsa que los ofrece (Mercado Primario) al gran público inversionista en el ámbito de la BMV. De ese modo los emisores reciben los recursos correspondientes a los valores que fueron adquiridos por los inversionistas.

La estructura formal sobre la que descansan dentro de la cual se desenvuelven las operaciones bursátiles en México es la BMV. Los accionistas de esta sociedad son los agentes de valores que integran el mercado mexicano. La ley de Mercado de Valores define a un agente de valores como la persona que está inscrito en el Registro Nacional de Valores e Intermediarios. Ningún agente de valores podrá poseer más de una acción en la bolsa respectiva. Los agentes de valores, en su gran mayoría **personas morales**, reciben el nombre de “casas de bolsa” y los agentes de valores que son **personas físicas** se denominan “agentes de bolsa”.

La función más importante de la bolsa es facilitar las transacciones con valores y desarrollar el mercado.

- a) *Agente de Bolsa* :Es la persona física inscrita en el Registro Nacional de Valores e Intermediarios que, como tal, pueden realizar las actividades siguientes:
- Actuar como intermediario en operaciones de valores
 - Recibir fondos para realizar operaciones con valores
 - Brindar asesoría en materia de valores
- b) *Casas de Bolsa*: Son sociedades anónimas inscritas en la sección de intermediarios del Registró Nacional de Valores e Intermediarios los cuales pueden realizan operaciones para intermediar la oferta y la demanda de valores, y administran carteras de valores propiedad de terceros. Las cuales pueden realizar las funciones:

- Recibir créditos para su operación
- Otorgar préstamos para la adquisición de valores con garantía de la propia casa
- Realizar operaciones por cuenta propia, con cargo a su capital
- Administrar y guardar valores depósitos en el Instituto para el Depósitos de Valores (Indeval) (Ortega;2002).

Actualmente están en operación las Casas de Bolsas siguientes:

- ABN AmroSecurities (México), S.A. de C.V., Casa de Bolsa
- Acciones y Valores Banamex, S.A. de C.V., Casa de Bolsa, Integrante del Grupo Financiero Banamex
- Actinver Casa de Bolsa, S.A. de C.V.
- Banc of América Securities, Casa de Bolsa, S.A. de C.V., Grupo Financiero Bank of América
- Barclays Capital Casa de Bolsa, S.A. de C.V.
- Base Internacional Casa de Bolsa, S.A de C.V.
- BullTick Casa de Bolsa, S.A. de C.V.
- Casa de Bolsa Arka, S.A. de C.V.
- Casa de Bolsa BBVA-Bancomer, S.A. de C.V.
- Casa de Bolsa Banorte, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte
- Casa de Bolsa CreditSuisse (México), S.A. de C.V., Grupo Financiero CreditSuisse (México)
- Casa de Bolsa Finamex, S.A.B. de C.V.
- Casa de Bolsa Multiva, S.A. de C.V., Grupo Financiero Multiva
- Casa de Bolsa Santander, S.A. de C.V., Grupo Financiero Santander
- DeutscheSecurities, S.A. de C.V., Casa de Bolsa
- GBM Grupo Bursátil Mexicano, S.A. de C.V., Casa de Bolsa, Grupo Financiero GBM
- HSBC Casa de Bolsa, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC
- ING (México), S.A. de C.V., Casa de Bolsa, ING Grupo Financiero

- IXE Casa de Bolsa, S.A. de C.V., IXE Grupo Financiero
- Interacciones Casa de Bolsa, S.A. de C.V., Grupo Financiero Interacciones
- Intercam Casa de Bolsa, S.A. de C.V.
- Inversora Bursátil, S.A. de C.V., Casa de Bolsa, Grupo Financiero Inbursa
- Invex Casa de Bolsa, S.A. de C.V., Grupo Financiero Invex
- J.P. Morgan Casa de Bolsa, S.A. de C.V., J.P. Morgan Grupo Financiero
- Masari Casa de Bolsa, S.A.
- Merrill Lynch México, S.A. de C.V., Casa de Bolsa
- Monex Casa de Bolsa, S.A. de C.V.
- Morgan Stanley México Casa de Bolsa, S.A. de C.V.
- Protego Casa de Bolsa, S.A. de C.V.
- Scotia Inverlat, Casa de Bolsa, S.A. de C.V., Grupo Financiero Scotiabank Inverlat
- UBS Casa de Bolsa, S.A. de C.V.
- Valores Mexicanos Casa de Bolsa, S.A. de C.V.
- Valué, S.A. de C.V., Casa de Bolsa, Valué Grupo Financiero
- Vanguardia Casa de Bolsa, S.A. de C.V.
- Vector Casa de Bolsa, S.A. de C.V.(Web:www.banxico.org.mx)

B.-Sociedades de Inversión

El funcionamiento de una sociedad de inversión consiste básicamente en incluir las aportaciones de miles de inversionistas en un fondo común, el cual se utiliza para la compra de valores en el mercado bursátil. Un comité integrado por profesionales del ramo toma la decisión sobre que valores comprar, cuanto comprar, cuando y a que precio. De hecho, los accionistas de un fondo dependen de las inversiones que este haya efectuado durante un periodo determinado.

Los miembros de este tipo de sociedades delegan las decisiones de inversión de sus aportes al comité de inversiones constituido para ello. Por lo que respecta a la liquidez, las acciones de los fondos de inversión son realizables de un día para otro.

Las Sociedades de Inversión tienen por objeto la adquisición y venta de activos objeto de inversión, con recursos provenientes de la colocación de las acciones entre el público inversionista representativas de su capital social. Las acciones de estas sociedades son representativas de la cartera de valores de las mismas.

Las Sociedades de Inversión se rigen por la Ley de Sociedades de Inversión, la cual las clasifica en función a los tipos de instrumentos que manejan en:

- a) *Sociedades de Inversión Comunes (Renta Variable)*: Negocian valores de renta fija y renta variable dentro de los límites aprobados por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

- b) *Sociedades de Inversión de Renta Fija(de Instrumentos de deuda)*: Operan solo con valores de renta fija establecidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, dentro de los límites aprobados por la SHCP.

- c) *Sociedades de Inversión de Capitales*: Operan con valores que no cotizan en la Bolsa, pero que ofrecen el atractivo de invertir en negocios nuevos.

- d) *Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión(Inversión de objeto limitado)*: Administran sociedades de Inversión.

El objetivo de todas estas sociedades consiste en fortalecer y descentralizar el mercado de valores, así como facilitar el acceso del pequeño y mediano inversionistas al mismo. Sin embargo, su desventaja es que las comisiones que se cobran son elevadas. Las casas de bolsa actúan como operadoras de capital de sociedades de inversión, además de cobrar comisiones por vender, cobrar por su administración (Ortega, 2002).

3.3.7 Instituciones de Seguros y Fianzas

Las instituciones de seguros y fianzas son sociedades anónimas concesionadas por el gobierno federal. Se clasifican de la manera siguiente:

- Privadas.
- Nacionales.
- Mutualistas.
- Reaseguradoras

Sus pólizas pueden cubrir una o más de las áreas siguientes:

- Vida
- Accidentes, enfermedad y daños en alguno de los siguientes ramos:
 - Responsabilidad civil y riesgos profesionales
 - Marítimo y de transporte
 - Incendio
 - Agrícola
 - Automóviles
 - Secuestro

Asimismo, estas instituciones pueden realizar las siguientes actividades:

- Operaciones de seguro y reaseguro
- Administración de sumas que por concepto de pensiones o indemnizaciones les confieran los asegurados.
- Administración de reservas para fondos de pensiones o jubilaciones de Personal (Ortega, 2002).

A.-Instituciones de Seguros

Son instituciones que se obligan a resarcir un daño cubrir, de manera directa o indirecta , una cantidad de dinero en caso de que se presente un evento futuro e incierto, previsto por las partes, contra el pago de una cantidad de dinero llamada prima.

Las instituciones de seguros son supervisadas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) y se rigen por lo dispuesto en la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros (LGISMS) y son supervisadas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), la cual emite circulares y oficios circulares mediante los cuales establece reglas y requerimientos a los que habrán de sujetarse estas instituciones. El Banco de México emite las reglas a las que deberán sujetarse las Instituciones de Banca Múltiple; Casas de Bolsa; Instituciones de Seguros; Instituciones de Fianzas y Sociedades Financieras de Objeto Limitado, en las Operaciones de Fideicomiso.

B.-Instituciones de Fianzas

Son instituciones especializadas en realizar contratos a través de los cuales se comprometen a cumplir con una obligación monetaria, judicial o administrativa ante un tercero en caso de que el obligado original no lo hiciera. Las fianzas se clasifican en los siguientes ramos: fianzas de fidelidad, fianzas judiciales y fianzas generales o administrativas. Las instituciones de fianzas son reguladas y supervisadas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) y se rigen por lo dispuesto en la Ley Federal de Instituciones de Fianzas. Banco de México emite las reglas a las que deberán sujetarse las Instituciones de Banca Múltiple; Casas de Bolsa; Instituciones de Seguros; Instituciones de Fianzas y Sociedades Financieras de Objeto Limitado, en las Operaciones de Fideicomiso (Web;/www.banxico.org.mx).

IV. Organismos Reguladores

La política monetaria y crediticia forma parte de la política económica general y financiera en particular y está constituida por el conjunto de medidas e instrumentos que aplica el estado con el objeto de regular y controlar el sistema monetario y crediticio del país.

Las actividades de regulación y control son efectuadas por instituciones públicas que regulan y supervisan las operaciones y las actividades que se llevan a cabo y por otro lado, definen y ponen en práctica las políticas monetarias y financieras fijadas por el gobierno (Web;www.joseacontreras.net).

Así, las instituciones reguladoras y supervisoras,son las siguientes:

- a) La Secretaría de Hacienda y Crédito Público(SHCP)
- b) El Banco de México (Banxico);
- c) La Comisión Nacional Bancaria y de Valores(CNBV)
- d) La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas(CNSF), y
- e) La Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR)

4.1. Secretaria de Hacienda y Crédito Público

La SHCP es el organismo del gobierno federal que representa la máxima autoridad dentro de la estructura del sistema financiero, ya que tiene a su cargo, entre otras las funciones establecidas en el artículo 31 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, el cual establece que a la SHCP le corresponde el despacho de los siguientes asuntos (Ortega, 2002):

Frac. VII. Planear, coordinar y vigilar el sistema bancario del país que comprende el Banco Central, a la Banca Nacional de Desarrollo y a las demás instituciones encargadas de prestar el servicio de banca y crédito.

Frac. Ejercer las atribuciones que señalen las leyes en materia de seguros, fianzas, valores y de organizaciones y actividades auxiliares de crédito.

Tiene la función gubernamental orientada a obtener recursos monetarios de diversas fuentes para financiar el desarrollo del país. Conjuntamente con la SHCP, existen otras seis instituciones públicas que tienen por objeto la supervisión y regulación de las entidades que forman parte del sistema financiero, así como la protección de los usuarios de servicios financieros. Cada organismo se ocupa de atender las funciones específicas que por ley le son encomendadas. Ejercer sus funciones por medio de seis subdivisiones:

1. Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
2. Subsecretaría de Ingresos.
3. Subsecretaría de Egresos.
4. Oficialía Mayor.
5. Procuraduría Fiscal de la Federación.
6. Tesorería de la Federación.

El objeto de la SHCP es atender en nombre del Ejecutivo Federal el despacho de los asuntos a su cargo, conforme a su ámbito legal de competencia, así como planear y conducir sus actividades de acuerdo con las políticas para el logro de los objetivos y prioridades de la planeación nacional del desarrollo.

Sus principales funciones son (Web:www.joseacontreras.net):

- I. Proponer, dirigir y controlar la política del gobierno federal en materia financiera, fiscal, de gasto público, crediticia, bancaria, monetaria, de divisas, de precios y tarifas de bienes y servicios del sector público, de estadística, geografía e informática.
- II. Controlar, vigilar y asegurar el cumplimiento de las disposiciones fiscales, en el cobro de impuestos, contribuciones, derechos, productos y aprovechamientos federales.
- III. Contratar créditos internos y externos a cargo del gobierno federal.
- IV. Establecer relaciones y mecanismos de coordinación que permitan obtener la congruencia global de la Administración Pública Paraestatal con el

- Sistema Nacional de Planeación y con los lineamientos generales en materia de financiamiento.
- V. Dirigir y coordinar la elaboración e integración del Plan Nacional de Desarrollo y los programas regionales y especiales que le encomiende el Ejecutivo Federal.
 - VI. Proponer al ejecutivo Federal el programa sectorial del ramo y aprobar los programas institucionales de las entidades paraestatales del sector coordinado, conforme lo establece la Ley de Planeación.
 - VII. Presentar al Ejecutivo Federal los proyectos de iniciativas de leyes o decretos, así como los proyectos de reglamentos, decretos, acuerdos, y órdenes relativos a los asuntos de la competencia de la SHCP y del sector paraestatal coordinado.
 - VIII. Proponer el proyecto de presupuesto de la SHCP, el de los ramos de deuda pública y de participaciones a entidades federativas y municipios, así como el del sector paraestatal coordinado.
 - IX. Presentar para su aprobación ante el H. Cámara de Diputados, previo acuerdo del Presidente de la República, la iniciativa de Ley de Ingresos y el Proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación, correspondiente al año calendario, en cumplimiento con la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público Federal.
 - X. Dirigir la formulación de la cuenta anual de la Hacienda Pública Federal y someterla a la consideración del Presidente de la República, para su presentación ante la H. Cámara de Diputados.
 - XI. Planear, coordinar y evaluar el sistema bancario mexicano, respecto de la banca de desarrollo y las instituciones de banca múltiple en las que el gobierno federal tenga el control por su participación accionaria.
 - XII. Ejercer las atribuciones que le señalen las leyes en lo referente a banca múltiple, seguros y fianzas, valores, organizaciones auxiliares del crédito, sociedades, mutualistas de seguros y casas de cambio.
 - XIII. Informar al Congreso de la Unión sobre el estado que guarde la administración de la SHCP.

4.2. Banco de México

El Banco de México es el banco central del país; fue fundado por ley el 28 de Agosto de 1925 y ha sufrido diversas modificaciones legales en 1931, 1932, 1936, 1938, 1939, 1985 y 1993 (*Ley del Banco de México*), esta última le concede la autonomía en el ejercicio de sus funciones y en su administración. El Banco de México es el banco central del Estado Mexicano, constitucionalmente autónomo en sus funciones y administración, cuya finalidad principal:

- a) Proveer a la economía del país de moneda nacional
- b) Procurar la estabilidad del poder adquisitivo de la moneda
- c) Promover el sano desarrollo del sistema financiero
- d) Propiciar el buen funcionamiento de los sistemas de pagos

Su objetivo prioritario es procurar la estabilidad del poder adquisitivo de la moneda nacional. El tema de la autonomía del Banco de México ha cobrado mayor importancia a raíz de las medidas que se tomaron para apoyarla y que se sustentan en tres principios básicos:

1. Dar libertad para que la institución determine el monto y manejo de su propio crédito. Se establece que ninguna autoridad podrá ordenar al banco central conceder financiamiento.
2. Proteger la autonomía de criterio de las personas encargadas de su conducción. Estas personas son inamovibles de sus puestos, excepto por la comisión de faltas graves. Con el propósito de aislarlas de presiones de intereses, se dispone que no podrán desempeñar, con algunas excepciones, ningún otro empleo, cargo o comisión. Se señala que las personas que dirigen el banco prestarán sus servicios por periodos cuya duración y escalonamiento provean al ejercicio autónomo de las funciones de la institución. Así, se impide que el poder ejecutivo pueda nombrar en un plazo breve a la totalidad o a la mayoría de los integrantes de los organismos encargados de su conducción, protegiendo de esta manera a la institución de presiones que pudieran comprometer la consecución de su objetivo prioritario.

3. Establecer normas relativas a la administración de la institución, en donde se sustente la autonomía del banco. De no ser autónomo, podría estar sujeto a presiones mediante restricciones administrativas injustificadas (Web; www.joseacontreras.net).

Se divide en cinco direcciones generales:

1. Operación de banca central.
2. Investigación económica
3. Análisis del sistema financiero
4. Administración interna
5. Fondo de Apoyo al Mercado de Valores (Fameval).

Funciones:

En el artículo 3º de la Ley del Banco de México se contemplan sus funciones, entre las cuales destacan las siguientes (Web; www.joseacontreras.net):

- I. Regular la emisión y circulación de la moneda, los cambios, la intermediación y los servicios financieros, así como los sistemas de pagos.
- II. Operar con las instituciones de crédito como banco de reserva y acreditante de última instancia.
- III. Prestar servicios de tesorería al gobierno federal y actuar como agente financiero de este.
- IV. Fungir como asesor del gobierno federal en materia económica y, particularmente, financiera.
- V. Participar en el Fondo Monetario Internacional (FMI) y en otros organismos de cooperación financiera internacional o que agrupen a bancos centrales.
- VI. Operar con los organismos, con bancos centrales y con otras personas morales extranjeras que ejerzan funciones de autoridad en materia financiera.

4.3. Comisión Nacional Bancaria y de Valores

Se trata de un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con autonomía técnica y facultades ejecutivas en los términos de la propia Ley de la Comisión Nacional y de Valores. La Ley de la Comisión Nacional y de Valores fue publicada en el Diario Oficial de la Federación del 28 de abril de 1995, y entro en vigor el 1º de Mayo del mismo año. Y su correcto funcionamiento

La comisión tiene por objeto supervisar y regular, en el ámbito de su competencia, las entidades financieras, a fin de procurar su estabilidad y su correcto funcionamiento, así como mantener y fomentar el sano y equilibrado desarrollo del sistema financiero en su conjunto, en protección de los intereses del público. También tiene como finalidad supervisar y regular a las personas físicas y morales cuando realicen actividades previstas en las leyes relativas al sistema financiero (Méndez, 2003).

Por las entidades financieras se entiende:

- a) Sociedades controladoras de grupos financieros
- b) Instituciones de crédito
- c) Casas de bolsa
- d) Especialistas bursátiles
- e) Sociedades de inversión
- f) Almacenes generales de deposito
- g) Uniones de crédito
- h) Arrendadoras financieras,
- i) Empresas de factoraje financiero,
- j) Sociedades de ahorro y préstamo
- k) Casas de cambio
- l) Sociedades financieras de objeto limitado
- m) Instituciones para el depósito de valores
- n) Instituciones calificadoras de valores
- o) Sociedades de información crediticia (Ortega, 2002).

Así como otras instituciones y fideicomisos públicos que realicen actividades financieras respecto de las cuales la comisión ejerza facultades de supervisión. Para el cumplimiento de sus objetivos, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores cuenta con las facultades que le otorgan las leyes relativas al sistema financiero, así como su propia ley, las cuales ejercen por medio de los siguientes órganos:

- Junta de Gobierno
- Presidencia
- Vicepresidencia
- Contraloría Interna
- Direcciones Generales
- Demás Unidades Administrativas Necesarias.

En esa fecha se promulgó la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores que, como puede verse, concentró en este organismo las funciones que hasta el momento tenían la Comisión Bancaria y la hasta entonces Comisión Nacional de Valores tiene (Web; www.joseacontreras.net):

- I. Supervisar a las autoridades, a las personas físicas y demás personas morales, cuando realicen actividades previstas en las leyes relativas al sistema financiero.
- II. Emitir la regulación prudencial a que se sujetarán las entidades.
- III. Dictar normas de registro de operaciones aplicables a las entidades.
- IV. Establecer los criterios a que se refiere el artículo 2º. De la Ley de Mercado de Valores, así como aquellos de aplicación general en el sector financiero acerca de los actos y operaciones que se consideren contrarios a los usos mercantiles, bancarios o bursátiles o sanas prácticas de los mercados financieros y dictar las medidas necesarias para que las entidades ajusten sus actividades y operaciones a las leyes que les sean aplicables, a las disposiciones de carácter general que de ella deriven y a los referidos usos y sanas prácticas.
- V. Fungir como órgano de consulta del gobierno federal en materia financiera.

- VI. Dar atención a las reclamaciones que presenten los usuarios y actuar como conciliador y árbitro, así como proponer la designación de árbitros en conflictos originados por operaciones y servicios que hayan contratadas las entidades con su clientela, de conformidad con las leyes correspondientes.
- VII. Autorizar la constitución y operación, así como determinar el capital mínimo, de las entidades que supervisa.
- VIII. Ordenar la suspensión de operaciones de acuerdo con lo dispuesto en esta ley.
- IX. Intervenir administrativa o gerencialmente en las entidades, con objeto de suspender, normalizar o resolver las operaciones que pongan en peligro su solvencia, estabilidad o liquidez, o aquellas violatorias de las leyes que las regulan o las disposiciones de carácter general que de ellas deriven.
- X. Celebrar convenios con organismos nacionales e internacionales con función de supervisión y regulación similares a las de la Comisión, así como participar en foros de consulta y organismos de supervisión y regulación financieras en los ámbitos nacional e internacional.
- XI. Autorizar y vigilar los sistemas de compensación, de información centralizada, clasificación de valores y otros mecanismos tendientes a facilitar las operaciones o a perfeccionar el mercado de valores.

4.4. Comisión Nacional de Seguro y Fianzas

Esta comisión se creó el 3 de Enero de 1990 como un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y goza de las facultades y atribuciones que le confiere la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, la Ley federal de Instituciones de Fianzas, así como de otras leyes, reglamentos y disposiciones administrativas aplicables al mercado asegurador y afianzador mexicano.

Su misión es garantizar al público usuario de los Seguros y las Fianzas, que los servicios y las actividades que las instituciones y entidades autorizadas llevan a cabo y se apeguen a lo establecido por las leyes (Ortega; 2002).

Cuyas funciones son: la inspección y vigilancia de las instituciones y de las sociedades mutualistas de seguros, así como de las demás personas y empresas que determina la ley sobre la materia.

FACULTADES

En el artículo 68 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas se establecen las siguientes facultades y deberes para esta Comisión:

- I. Actuar como cuerpo de consulta de la SHCP, en los casos que se refieran al régimen afianzador y en los demás que la ley determine.
- II. Hacer estudios y sugerencias a la SHCP, con respecto al régimen afianzador.
- III. Coadyuvar con la SHCP en el desarrollo de políticas adecuadas, para la asunción de responsabilidades y aspectos financieros en relación con las operaciones del sistema.
- IV. Proveer las medidas que estime necesarias para que las instituciones de fianzas cumplan con las responsabilidades contraídas con motivo de las fianzas otorgadas.
- V. Imponer sanciones administrativas por infracciones a las leyes que regulan las actividades, instituciones y personas sujetas a su inspección y vigilancia, así como a las disposiciones que emanen de ella.

Por su parte, la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, establece en su artículo 108, que la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas tiene las siguientes facultades:

- I. Realizar la inspección y vigilancia que conforme a las leyes le competen.
- II. Fungir como órgano de consulta de la SHCP, tratándose del régimen asegurador y en los demás casos que las leyes lo determinen.

- III. Imponer sanciones administrativas por infracciones a las leyes que regulan las actividades, instituciones y personas sujetas a su inspección y vigilancia, así como a las disposiciones que de ella emanen.
- IV. Emitir las disposiciones necesarias para el ejercicio de las facultades que la ley le otorga y para el eficaz cumplimiento de la misma, así como de las reglas y reglamentos que con base en ellas se expidan, y coadyuvar mediante la expedición de disposiciones e instituciones y sociedades mutualistas de seguros, y las demás personas y empresas sujetas a su inspección y vigilancia, con las políticas que en esa materia competen a la SHCP, siguiendo las instrucciones que reciba la misma.
- V. Presentar opinión a la SHCP sobre la interpretación de esta ley y demás relativas en caso de duda con respecto a su aplicación.
- VI. Hacer estudios que le encomienden y presentar a la SHCP, las gerencias que estime adecuadas para perfeccionarlos, así como cuantas mociones o ponencias relativas al régimen asegurador estime procedente enviar a dicha secretaría.
- VII. Coadyuvar con la SHCP en el desarrollo de políticas adecuadas para la selección de riesgos técnicos y financieros en relación con las operaciones practicadas por el sistema asegurador, siguiendo las instrucciones que reciba esta secretaría.
- VIII. Intervenir, en los términos y condiciones que esta ley señala, en la elaboración de los reglamentos y reglas de carácter general a la que la misma se refiere.
- IX. Formular anualmente los presupuestos que someterá a la autorización de la SHCP.
- X. Rendir un informe anual de sus labores a la SHCP.
- XI. Proveer las medidas que estime necesarias para que las Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros cumplan con los compromisos contraídos en los contratos de seguros celebrados.

4.5. Comisión Nacional de Ahorro para el Retiro

La Comisión Nacional de Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar) es el órgano regulador del nuevo sistema de pensiones. Su papel es autorizar y regular la operatividad de las Afores y Siefores, así como sancionar a los que no cumplan con las disposiciones establecidas. El compromiso de la Consar es velar por los intereses de los trabajadores y sus familias orientándolos, así como regular y supervisar la operación de las instancias participantes en el nuevo sistema de pensiones.

El nuevo sistema de pensiones debe proteger en interés de los trabajadores, asegurando una administración eficiente y transparente de su ahorro, el cual debe favorecer un retiro digno y coadyuvar al desarrollo económico del país, esta comisión tiene las siguientes facultades:

- I. Regular, mediante la expedición de disposiciones de carácter general, todo lo relativo a la operación de los Sistemas del Ahorro para el Retiro, la recepción, depósito, transmisión y administración de las cuotas y aportaciones correspondientes a dichos sistemas, así como la transmisión, manejo e intercambio de información entre las dependencias y entidades de la administración pública federal, los Institutos de Seguridad Social y los participantes en los referidos sistemas, determinando los procedimientos para su buen funcionamiento.
- II. Expedir las disposiciones de carácter general a las que habrán de sujetarse los participantes en los sistemas de ahorro para el retiro, en cuanto a la constitución, organización, funcionamiento, operaciones y participación en los sistemas de ahorro para el retiro tratándose de las instituciones de crédito e instituciones de seguros, esta facultad se aplicará en lo conducente.
- III. Emitir, en el ámbito de su competencia, la regulación prudencial a que se sujetarán los participantes en los sistemas de ahorro para el retiro.
- IV. Emitir reglas de carácter general para la operación y pago de los retiros programados.

- V. Otorgar, modificar o revocar las autorizaciones y concesiones a que se refiere esta ley, a las administradoras, a las sociedades de inversión y a las empresas operadoras.
- VI. Realizar la supervisión de los participantes en los sistemas de ahorro para el retiro. Tratándose de las instituciones de crédito e instituciones de seguros, la supervisión se realizará exclusivamente con su participación en los sistemas de ahorro para el retiro².
- VII. Administrar y operar, en su caso, la base de datos nacional del SAR.
- VIII. Imponer multas y sanciones, así como emitir opinión a la autoridad competente en materia de los delitos previstos en la ley.
- IX. Actuar como órgano de consulta de las dependencias y entidades públicas, en todo lo relativo a los sistemas de ahorro para el retiro, con excepción de la materia fiscal.
- X. Celebrar convenios de asistencia técnica.
- XI. Recibir y tramitar las reclamaciones que formulen los trabajadores o sus beneficiarios y patrones en contra de las instituciones de crédito y administradoras conforme al procedimiento de conciliación y arbitraje establecido en esta ley y su reglamento.
- XII. Rendir un informe semestral al Congreso de la Unión sobre la situación que guardan los sistemas de ahorro para el retiro.
- XIII. Dar a conocer a la opinión pública reportes sobre las comisiones, número de afiliados, estado de situación financiera, estado de resultados, composición de cartera y rentabilidad de las sociedades de inversión, cuando menos en forma trimestral³.
- XIV. Elaborar y publicar estadísticas y documentos relacionados con los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

² La Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y la CONSAR, establecerán las bases de colaboración para el ejercicio de sus funciones de supervisión.

³ Así como previa opinión del Comité Consultivo y de Vigilancia, publicar información relacionada con las reclamaciones presentadas en contra de las instituciones de crédito o administradoras.

V. Banca Múltiple

5.1. Definición de Banca Múltiple

Las instituciones de crédito o bancos son empresas especializadas en la intermediación de crédito, cuyo principal objetivo es la realización de utilidades provenientes de diferenciales de tasas entre las operaciones de captación y las de colocación de recursos.

La ley define sociedades anónimas de banca múltiple a los intermediarios financieros, capaces de captar del público a través de certificados de depósitos, pagares, etc. (Operaciones Pasivas) y con los recursos así obtenidos, otorgar diferentes tipos de créditos (Operaciones Activas) (Castro, 2008).

5.2. Función de la Banca Múltiple

La banca tiene tres funciones primordiales:

- a) Administrar el ahorro
- b) Transformar el ahorro en créditos para apoyar los proyectos productivos
- c) Administrar el sistema de pagos que permite la liquidación de las operaciones comerciales (Web:www.abm.org.mx).

5.3. Clasificación de Operaciones Bancarias

Por otra parte, tanto las instituciones de banca múltiple como de desarrollo pueden realizar dos tipos de operaciones:

- I. Operaciones Activas
- II. Operaciones Pasivas

Operaciones Activas: Son todas aquellas que realizan las Instituciones de Crédito para prestar o conceder crédito o servicios estimados en numerario, pagaderos a futuro a cualquier persona; se lleva a cabo mediante la utilización de los contratos o instrumentos que para esos efectos señala la ley.

Son aquellas que el banco efectúa cuando invierte el dinero que recibe de terceras personas, prestándolo en condiciones de producir, por lo que constituye en acreedor de las personas a quienes se lo proporciona. En los créditos que concede aplica determinado tipo de interés, cuyo rendimiento le sirve para recuperar los gastos operativos.

Las instituciones de banca múltiple realizan las siguientes operaciones activas:

- Realización de descuentos y otorgamiento de préstamos o créditos.
- Expedición de tarjetas de crédito con base en contratos de apertura de crédito en cuenta corriente.
- Asumir obligaciones por cuenta de terceros, con base en créditos concedidos, a través del otorgamiento de aceptaciones, endoso o aval de títulos de crédito, así como mediante la expedición de cartas de crédito.
- Expedición de cartas de crédito, previa recepción de su importe, así como hacer efectivos créditos y realizar pagos por cuenta de clientes.
- Celebración de contratos de arrendamiento financiero y adquisición de los bienes que sean objeto de tales contratos.

Dichos créditos pueden estar constituidos:

- 1) Con garantía
 - i) Refaccionarios.
 - ii) De habilitación y avío.
 - iii) Hipotecarios.
 - iv) Prendarios.
 - v) Fiduciarios.
 - vi) Hipotecaria industrial.

- vii) Sobre ingresos públicos.
- viii) Avales.
- ix) Del gobierno federal, estados y municipios.
- 2) Sin Garantía
 - i) Personales.
 - ii) Directos y Quirografario.

Las Operaciones Activas pueden clasificarse de acuerdo con:

- 1) Dirección.
- 2) Destino.
- 3) Sujeto.
- 4) Forma de Disponibilidad.
- 5) Origen de Recursos.

Operaciones Pasivas: Son aquellas que realizan los bancos para allegarse de recursos del público, por lo que se convierte en deudores de las personas que lo facilitan. Por lo tanto, están conformadas por los recursos de público o del ahorro público en general en forma institucional de los organismos de crédito y de las organizaciones auxiliares. Pueden ser bienes o servicios estimables en número a futuro.

Las instituciones de banca múltiple, sólo pueden realizar las siguientes operaciones pasivas:

- Recepción de depósitos bancarios de dinero a la vista, depósitos retirables en días preestablecidos, depósitos de ahorro y a plazo o con previo aviso.
- Aceptación de préstamos y créditos.
- Emisión de bonos bancarios.
- Emisión de obligaciones subordinadas

Las Operaciones Pasivas se clasifican en:

- 1) Deposito
 - i) A la vista.
 - ii) Retirables en días establecidos.
 - iii) De ahorro.
 - iv) A plazo con previo aviso.
- 2) Otros
 - i) Aceptación de préstamos y créditos.
 - ii) Emisión de bonos bancarios.
 - iii) Emisión de obligaciones subordinadas.
 - iv) Operación con valores en los términos de las disposiciones de la propia Ley y del Mercado de Valores.
 - v) Operaciones con documentos mercantiles por cuenta propia.

5.4. Servicios que proporciona la Banca Múltiple

5.4.1. Crédito

La banca convierte la gran masa de pequeños ahorros, típicamente de corto plazo y adversos al riesgo, en crédito a distintos plazos y en instrumentos de inversión para otros agentes que toleran mayores niveles de riesgo.

Esta intermediación está sujeta a leyes, regulaciones y políticas que son supervisadas, tanto por las autoridades como por la alta dirección de las instituciones, para no poner en riesgo la estabilidad de las instituciones y en última instancia los recursos de la sociedad.

La oferta de crédito canaliza de la siguiente manera:

Sector Público: Gobierno Federal, Entidades Paraestatales, Gobiernos Estatales y Municipales y sus Entidades.

Sector Privado: Personas, Empresas Grandes, Medianas y Pequeñas.

El Crédito puede ser:

- a) Automotriz
- b) En cuenta corriente
- c) Habilitación o avío
- d) Hipotecario
- e) Tarjeta
- f) Liquido
- g) Prestamos quirografario

Crédito automotriz: Crédito destinado a financiar la compra de un vehículo nuevo o usado para uso comercial o particular (Web, www.abm.org.mx)ⁱ.

Crédito en Cuenta Corriente: Es un financiamiento para capital de trabajo o para necesidades transitorias de tesorería, mediante el cual su empresa puede disponer en forma revolvente del saldo disponible de su contrato de crédito a plazos máximos de 180 días (Web;www.abm.org.mx).

Crédito Habilitación o Aviό: Es un financiamiento de corto o mediano plazo para apoyo al capital de trabajo, cuyo importe está condicionado a ser invertido únicamente en la compra de materias primas y materiales, pago de jornales, salarios y gastos directos de explotación indispensables para la operación de empresas con actividades de manufactura o transformación incluyendo a los sectores agropecuario, forestal y pesquero (Web,www.abm.org.mx).

Crédito Hipotecario: El crédito hipotecario para adquisición de vivienda nueva o usada está diseñado para personas físicas asalariadas, profesionistas independientes o con actividad empresarial (crédito en moneda nacional: pesos) (Web, www.abm.org.mx).

Tarjeta de Crédito: La tarjeta clásica internacional es el mejor instrumento para realizar compras cómodamente, pagarlas a su propio ritmo y obtener beneficios que no disfrutarías al pagar en efectivo. Ofrece la mayor aceptación alrededor del mundo, en millones de establecimientos y cajeros automáticos, gracias al respaldo de las marcas mundiales Visa y MasterCard en más de 240 países (Web, www.abm.org.mx).

Crédito Líquido: Es un financiamiento destinado para capital de trabajo y/o necesidades eventuales de tesorería (Web, www.abm.org.mx).

Préstamo Quirografario (PQ): Préstamo directo para cubrir necesidades transitorias de tesorería, que se suscribe mediante uno o varios pagarés y con la concurrencia de uno o más avales (Web, www.abm.org.mx).

5.4.2. Ahorro

En una economía siempre hay personas o empresas que por alguna razón tienen ingresos mayores a sus gastos generando así un excedente que ahorran para un consumo o inversión posterior.

El ahorro debe ser un componente obligatorio en el presupuesto de familias y empresas. A nivel microeconómico el ahorro nos permite enfrentar situaciones imprevistas o alcanzar objetivos de inversión o consumo en el futuro y en el nivel macroeconómico, maximiza las posibilidades de desarrollo de un país al generar financiamiento suficiente y de largo plazo para la expansión de la capacidad productiva y la infraestructura, lo que eleva la tasa de crecimiento económico y el empleo.

Existe evidencia empírica, documentada en múltiples investigaciones, que en las naciones con elevados niveles de ahorro, el crecimiento económico es mayor que en aquellas con poco ahorro.

De ahí la doble responsabilidad de los bancos de cuidar la asignación del crédito y garantizar su recuperación:

- I. Son los ahorros de todas las familias y empresas.
- II. Son los recursos con los que eleva el potencial de desarrollo económico y empleo del país.

Además de las políticas internas y las sanas prácticas bancarias a nivel internacional, también existen leyes y regulaciones que indican qué se puede hacer con los ahorros que captan los bancos y las autoridades supervisan que se cumplan dichas disposiciones.

Algunas opciones de ahorro fuera de la regulación y supervisión de las autoridades pueden ofrecer altos rendimientos, pero pueden poner en peligro sus ahorros, sin embargo, múltiples factores como la búsqueda de mayores rendimientos, la diversidad de necesidades y una mayor competencia favorecieron el surgimiento de nuevos instrumentos que gradualmente fueron desplazando a la banca como principal administrador del ahorro. Actualmente hay una gran variedad de instrumentos para satisfacer las necesidades particulares de cada empresa o familia. La capacidad de ahorro determina en buena medida el tipo de instrumento que se puede elegir.

Opciones de ahorro más comunes:

- Cuenta de ahorro
- Cuenta de cheques (con o sin intereses)
- Pagarés (a plazo)
- Sociedades de inversión
- Seguros
- Otros instrumentos de renta fija o variable
- Cuenta de la afore (ahorro voluntario)

Los servicios y tasa que estos instrumentos ofrecen varían en función del monto depositado, del plazo, del riesgo que se desee asumir, entre otros (Web, www.abm.org.mx).

5.4.3. Sistemas de Pago

Las funciones de administrar el ahorro y asignar el crédito eficientemente, existe una tercera igualmente importante que consiste en facilitar la liquidación de las obligaciones que se producen entre los agentes económicos, es decir, los bancos desempeñan un papel estratégico al permitir el flujo de los recursos financieros en todo el país al distribuir los billetes y monedas, al pagar los cheques que se emiten, al ofrecer el servicio de pago con tarjetas de débito y crédito, al procesar transferencias electrónicas de fondos, al ampliar la distribución de efectivo a través de los cajeros automáticos, entre otros.

Es importante destacar que, en la medida que las empresas, familias y el gobierno hacen uso de medios de pago más rápidos, de menor costo y seguros, así se contribuye a la eficiencia de la economía.

Es por ello que durante los últimos años trabajados para hacer más eficientes y seguros los medios de pago y reorientar su desarrollo hacia el uso de los medios electrónicos, en sustitución de los instrumentos físicos, cuyo procesamiento es más costoso y lento. En otras palabras, se busca incentivar el uso de las tarjetas de débito, la domiciliación de pagos y las transferencias electrónicas en sustitución del cheque y de las operaciones en sucursal, tal y como sucede en las economías más desarrolladas.

Gracias a los avances de las telecomunicaciones, a las cuantiosas inversiones realizadas en tecnología y a notables acuerdos entre las instituciones, se han creado las condiciones para dar ese salto y el proceso se ha iniciado de forma exitosa, transformando radicalmente la estructura del sistema de pagos.

La banca ofrece una gran variedad de servicios de cobro y pago que brindan importantes beneficios para las empresas y las personas. Destacan los siguientes:

La Transferencias Electrónicas de Fondos Interbancarios: es el envío electrónico de dinero de una cuenta de cheques o tarjeta de débito de un Banco a una cuenta de cheques o tarjeta de débito en cuales quiera de las instituciones bancarias ubicadas dentro del territorio nacional.

Nomina Interbancaria: es el servicio de transferencias electrónicas de fondos que facilita a los patrones realizar los pagos a sus empleados o pensionados, en cualquiera de las instituciones bancarias que estos hayan elegido, dentro del territorio nacional; ello sin importar en que banco tenga el patrón o el empleado su cuenta.

Los beneficios para la empresa son:

- Facilita la conciliación automática.
- Elimina el riesgo de manejar cheques.
- Elimina el servicio de entrega de cheques a los empleados.
- Minimiza el riesgo de custodia de documentos.
- Minimiza trámites administrativos.
- Reduce costos operativos.
- Reduce la necesidad de manejar efectivo.

Los beneficios para el empleado son:

- Elige o continúa en el banco de su preferencia.
- Reduce riesgos al no manejar efectivo o cheques.
- Disponibilidad oportuna de su nómina o pensión aun cuando se encuentre de viaje, vacaciones o incapacidad.
- No requiere trámites especiales.
- Permite contar con diversos medios para disponer de efectivo o realizar transacciones entre cuentas y bancos, a nivel nacional e internacional en:

- Cajeros automáticos.
- Internet.
- Ventanilla
- Pago con tarjeta de débito en comercios.

Domiciliación de Recibos: La domiciliación bancaria consiste en el mandato de un titular de una cuenta a su banco para que con cargo a dicha cuenta, pague un recibo presentado por un tercero.

El sistema de domiciliación está enfocado a ofrecer el servicio de pago de bienes, servicios, impuestos, contribuciones, etc., de modo automático.

El sistema se basa en la compensación electrónica de las operaciones correspondientes a las domiciliaciones, lo cual implica el intercambio electrónico de transacciones entre los bancos a través de la Cámara de Compensación Electrónica, de manera que:

- I. Los bancos puedan efectuar los cargos en las cuentas de sus clientes de acuerdo con los datos que indiquen los emisores del recibo (prestador del servicio).
- II. Los emisores que desean realizar cobros por domiciliación puedan operar a través del banco que ellos seleccionen.

El sistema de domiciliación es abierto porque una empresa o entidad puede utilizarlo para cobrar sus facturas o recibos a través de transacciones de cargo en las cuentas de sus clientes en bancos distintos al que tiene su cuenta recaudadora.

Los clientes usuarios que decidan domiciliar sus pagos a sus cuentas bancarias tienen la certeza de que, si hubiera un cargo indebido y presentan su queja al banco, se le abonará a su cuenta, a más tardar al día siguiente a la fecha del reclamo, el importe del cargo, quedando bajo la responsabilidad del usuario aclarar con el prestador del servicio si el importe es correcto o no.

El banco es sólo un cobrador para el prestador del servicio y un facilitador para el pago por parte del usuario.

Los beneficios para los emisores de recibos son:

- Simplificación de los procesos.
- Optimiza la cobranza.
- Mayor control.
- Mayor efectividad.
- Mejor planeación
- Reducción de ventanillas para la recepción de pagos.
- Alcance a todo el sistema bancario a nivel nacional.
- Menor riesgo y costo por el manejo de efectivo y valores.
- Mejor servicio a clientes.
- Imagen de modernidad
- Buen argumento de venta.
- Fortalece la relación de negocios con el banco.

Los Beneficios para el cliente usuario (el que domicilia) son:

- Mejor administración del efectivo.
- Comodidad y conveniencia al no tener que ir a ningún lado a pagar.
- Mayor seguridad debido a que no se maneja efectivo.
- Posibilidad de rechazar cargos indebidos.
- Comprobante de pago.
- Menor costo que otros medios de pago (Web, www.abm.org.mx).

5.5. Relevancia de los Medios de Pago

Los medios de pago son la herramienta que los agentes de una economía utilizan para transferir valor monetario en una transacción económica a fin de pagar por algún bien, servicio o activo financiero que se da a cambio. Para cualquier economía es fundamental contar con sistemas de pagos eficientes y seguros. En la búsqueda de esa eficiencia la gran mayoría de las economías del mundo han orientado sus esfuerzos hacia la rápida adopción de sistemas de pago electrónicos. En México este esfuerzo ha sido promovido, por un lado, por las autoridades financieras a fin de reducir el riesgo sistémico y, por otro, por las instituciones bancarias con el objeto de ofrecer mejores servicios a sus clientes, incrementar la eficiencia operativa y reducir los costos de transacción.

En ese mismo sentido muchas empresas e individuos han adoptado medios de pago electrónicos por su flexibilidad, confiabilidad y conveniencia, lo cual se ha visto reforzado con el desarrollo de Internet y la red mundial (World-Wide-Web), lo cual le ha dado una nueva dimensión al uso de algunos medios de pago tradicionales y ha abierto nuevos mecanismos de pago electrónicos. En México, como en muchas otras economías, los medios de pago se pueden dividir en dos grandes categorías:

- 1) Bajo Valor/Alto Volumen y
- 2) Alto Valor/Bajo Volumen.

5.5.1. Medios de Pago de Bajo Valor

Los sistemas de bajo valor, también denominados “al menudeo” o “de alto volumen”, procesan pagos de relativamente bajo valor que se realizan entre consumidores y negocios o prestadores de servicios. Bajo este rubro los medios de pago más utilizados en México, sin contar al efectivo, son el cheque, las tarjetas de débito, tarjetas de crédito y las transferencias electrónicas de fondos. Adicionalmente a ellos existen otros *medios de más reciente lanzamiento al mercado como son la domiciliación de recibos y los monederos electrónicos,*

mismos que han comenzado a tener una buena aceptación entre el público usuario. Cabe señalar que estos medios de pago de bajo valor son administrados por la banca comercial y supervisados y regulados por el Banco de México.

A. Efectivo

El efectivo es el medio de pago más tradicional en el mundo. Sus características intrínsecas han favorecido su uso para llevar a cabo infinidad de transacciones comerciales. Este medio de pago posee varias ventajas sobre otros medios de pago.

- En primer lugar el efectivo es práctico, divisible y aceptado en todas partes.
- En segundo lugar, las transacciones realizadas con efectivo son finales, no existe riesgo adicional (exceptuando la falsificación) y los recursos pueden ser utilizados nuevamente de inmediato.

En ese sentido el efectivo es un medio de pago eficiente para realizar transacciones de bajo valor. Sin embargo, cuando las transacciones son varias y de montos considerables, no es práctico que los agentes económicos lleven consigo grandes cantidades de efectivo, lo cual representa un alto riesgo para dicho agente.

B. Cheques

El cheque es un medio de pago que, si bien es más reciente que el efectivo, también es un medio de pago tradicional. A través de estos títulos de crédito la persona (titular de la cuenta de cheques o librador) que los da en pago se compromete a ejercitar la obligación literal que en ellos se consigna. Dichos documentos se presumen recibidos bajo la condición de salvo buen cobro. Para el pago de estos documentos la persona que los recibe en pago (librado) puede acudir a la institución de crédito que los emite (ya sea para pago en efectivo o depósito en cuenta del mismo banco) o presentarlos en otra institución de crédito para depósito en cuenta.

Cuando un banco recibe un cheque de otro banco lo presenta para compensación a través de la Cámara de Compensación (Cecoban)⁴ que se encarga de concentrar los documentos presentados para compensación y realiza la liquidación de los créditos y débitos finales a través del Sistema de Cámaras (SICAM).

C. Tarjetas de Débito

Las tarjetas de débito constituyen uno de los medios de pago de alto volumen de más rápido crecimiento en los últimos años en México. Desde hace más de dos décadas los bancos han emitido tarjetas de efectivo vinculadas a cuentas de cheques y de ahorros, las cuales habían sido utilizadas principalmente para el retiro de efectivo de los cajeros automáticos. Sin embargo, en el último lustro las tarjetas de débito han sido utilizadas de manera masiva en los más de 164 mil puntos de venta existentes en México. Esta situación aunada al hecho de que hay un creciente número de empleados que reciben sus pagos de nómina a través de transferencias electrónicas a sus cuentas bancarias, ha generado un aumento en el número de tarjetas de débito de 14.1 millones en 1997 a 33.3 millones en 2003.

Al igual que como ocurre con los retiros de cajeros automáticos, cuando se realizan pagos con tarjetas de débito, el monto de la transacción es deducido inmediatamente de la cuenta bancaria del tarjetahabiente. Cuando las tarjetas de débito fueron introducidas no eran aceptadas como medio de pago en puntos de venta; situación que cambió en 1997 cuando, mediante a un esfuerzo de colaboración de la banca, las tarjetas de débito empezaron a ser aceptadas como medio de pago, canalizando dichas transacciones a través de la infraestructura establecida por la banca para la compensación de estas operaciones, así como

⁴Cecoban es el Centro de Compensación Bancaria donde está establecida la Cámara de Compensación Electrónica Nacional. Cecoban inició sus operaciones en mayo de 1980 como fideicomiso operado y administrado por el Banco de México. EL 29 de febrero de 1997 fue liquidado dicho fideicomiso. A partir del 1° de abril de 1997 se constituyó Cecoban S.A. como una empresa privada administrada por los bancos comerciales.

las de tarjeta de crédito. Para la operación óptima de dicha infraestructura ha sido necesaria la inversión de cifras millonarias de dinero para la compra, actualización y mantenimiento de equipo, redes de comunicación y software, a fin de mantener los servicios operando las 24 horas de todos los días del año.

D. Tarjetas de Crédito

El mercado de Tarjetas de Crédito en México comenzó a desarrollarse en los años sesenta. En este medio de pago para la realización de una transacción participan cuatro agentes: el tarjetahabiente que realiza el pago, el banco emisor de la tarjeta, el comercio receptor de la tarjeta y el banco con el que el comerciante tiene establecido un contrato de servicio, denominado banco adquirente. En términos generales el banco adquirente cobra al comercio afiliado un porcentaje del valor de la transacción y transfiere a su vez la mayor parte de ese porcentaje al banco emisor de la tarjeta debido a que es este último el que incurre en el riesgo de crédito. Para la compensación de estas operaciones interviene dos switch o Cámaras de Compensación que incorporan a diferentes grupos de bancos, estos son Prosa e E-global. Es importante señalar que en este medio de pago la liquidación se realiza de manera independiente sin la intervención del Banco de México.

E. Cajeros Automáticos

Si bien los cajeros automáticos o ATMs no constituyen un medio de pago, en tanto que no permiten que se realicen pagos entre distintos agentes, la infraestructura de cajeros establecida por la banca puede hacer accesible las disposiciones de efectivo, principalmente a través de una tarjeta de débito. Los cajeros automáticos permiten a las personas, por un lado, mantener un saldo más alto en sus cuentas bancarias por medio del retiro de montos más pequeños con más frecuencia y, por otro, les permite un fácil acceso al dinero en momentos más oportunos.

Una operación en un cajero automático involucra al tarjetahabiente, el banco emisor de la tarjeta, al propio cajero automático (que puede o no ser propiedad del banco que emite la tarjeta) y la red a la cual tanto el emisor como el cajero automático están conectados. En el sistema financiero mexicano los bancos no solamente emiten las tarjetas sino también de la red y de los propios cajeros automáticos.

F. Transferencias Electrónicas de Fondos y Nómina Interbancaria

El servicio de transferencia electrónica de fondos, anteriormente conocido como pago interbancario, constituye una importante categoría entre los medios de pagos electrónicos y es utilizado para realizar pagos periódicos u ocasionales de relativamente bajo valor (menores a 50 mil pesos) entre los cuentahabientes de la banca.

Las transferencias electrónicas de fondos interbancarios es el envío electrónico de dinero de una cuenta de cheques o tarjeta de débito de un banco a una cuenta de cheques o tarjeta de débito en cualquiera de las instituciones bancarias ubicadas dentro del territorio nacional.

Igualmente, a través de este medio de pago se incluye el servicio específico de pago de nómina interbancario por medio del cual se deja libre al trabajador de mantener su cuenta de cheques o ahorros en el banco de su preferencia. Para este servicio el patrón o la empresa tiene que firmar un contrato específico con el banco con el que maneja su cuenta a fin de que le brinde el servicio de dispersión de fondos.

Por medio de ambos servicios los cuentahabientes de la banca y los patrones que han contratado el servicio de nómina interbancaria, evitan los costos y riesgos de realizar pagos en efectivo o con cheques, ofreciendo mayor comodidad y seguridad a los receptores de los pagos.

G. Domiciliación de Recibos

El servicio de domiciliación interbancaria de recibos consiste en el mandato de un titular de una cuenta a su banco o a un tercero para que con cargo a dicha cuenta, pague un recibo presentado por un tercero. Este sistema está enfocado a ofrecer el servicio de pago de bienes, servicios, impuestos, contribuciones, etc., de modo automático.

El Sistema se basa en la compensación electrónica de las operaciones correspondientes a las domiciliaciones interbancarias, lo cual implica el intercambio electrónico de transacciones entre los bancos a través de la Cámara de Compensación Electrónica, de manera que los bancos puedan efectuar los cargos en las cuentas de sus clientes de acuerdo a los datos que transmitan los emisores (empresas proveedoras de bienes o servicios) a los bancos presentadores. El sistema de domiciliación interbancaria permite a los emisores operar a través del banco que ellos seleccionen.

El sistema de domiciliación interbancaria es abierto, por una parte, porque una empresa o entidad puede utilizarlo para cobrar sus facturas o recibos a través de transacciones de cargo en las cuentas de sus clientes en bancos distintos al que tiene su cuenta recaudadora. Por otra parte, también es abierto porque a través de él se permite compensar electrónicamente domiciliaciones interbancarias, cualquiera que sea su origen y destino, dentro del territorio nacional.

5.5.2. Medios de Pago de Alto Valor

Los sistemas de alto valor, también denominados de “bajo volumen”, son aquellos a través de los cuales se procesan transferencias de fondos de alto valor en línea. En México existen tres sistemas para realizar este tipo de transferencias.

- 1) El Sistema de Atención a Cuentahabientes (SIAC) inició operaciones en 1991 y es utilizado principalmente para realizar transferencias de fondos entre bancos y casas de bolsa.

- 2) El Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI) es el principal medio por el cual los bancos liquidan transacciones entre ellos y entre sus clientes.
- 3) El Sistema de Depósito, Administración y Liquidación de Valores (DALÍ) es el sistema de depósito, administración y liquidación de valores, donde se liquidan todas las operaciones con títulos del mercado de valores

Cabe señalar que el SIAC y el SPEI son operados por el Banco de México, en tanto que el DALÍ es operado por el Instituto para el Depósito de Valores (INDEVAL S.A.).

A continuación se definen más claramente:

A. Sistema de Atención a Cuentahabientes (SIAC)

El Sistema de Atención a Cuentahabientes (SIAC) es un sistema de pagos electrónicos que, entre otras funciones, administra las cuentas corrientes (cuentas únicas) que las instituciones de crédito mantienen en el Banco Central y les permiten hacer pagos en tiempo real. Cabe señalar que además de los bancos hay otras entidades financieras que mantiene sus cuentas corrientes en el SIAC, como son las casas de bolsa, las afores, las sociedades operadoras de fondos de inversión, algunas compañías de seguros, la tesorería de la federación y otras dependencias gubernamentales.

Si bien la gran mayoría de las operaciones de alto valor se llevan a cabo a través del SIAC tiene una gran importancia, así como los Sistemas de Liquidación Diferida que son operados en Cecoban, proporciona el servicio a Cheques, Transferencia Electrónica de Fondos (TEF), Nómina Interbancaria y Domiciliación de Recibos (Web:www.abm.org.mx).

B. Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI)

El Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI) permite realizar transferencias de fondos entre sus participantes. Lleva información para indicar si un cliente ordenó el pago y, en su caso, para identificarlo. Asimismo, puede llevar información para instruir al participante receptor para que acredite el pago a uno de sus clientes. El SPEI empezó a operar el 13 de agosto de 2004.

En el SPEI los participantes pueden asignar prioridad alta a algunos pagos y reservar parte de su saldo para liquidar exclusivamente estos pagos. Cuando el sistema recibe una instrucción de pago, la almacena en una cola de pagos pendientes. El SPEI ejecuta con frecuencia un proceso que determina que pagos pueden liquidarse con los saldos que los participantes tienen en ese momento. Si un pago no puede realizarse por falta de liquidez del participante que lo envía, éste permanece en la cola de pagos pendientes.

Los bancos participantes deben enviar los pagos que soliciten sus cuentahabientes a más tardar diez minutos después de aceptar la solicitud. Asimismo, los bancos receptores de un pago deberán acreditar la cuenta de su cliente beneficiario a más tardar diez minutos después de recibir el aviso de que se ha liquidado el pago.

Los pagos que queden pendientes al cierre de operaciones se cancelan y los saldos de las cuentas del SPEI se transfieren a las cuentas únicas en el SIAC de los participantes.

La seguridad del SPEI está basada en mensajes firmados digitalmente. Para ello, los participantes usarán los certificados digitales y las claves de las personas autorizadas, quienes deberán obtener estos certificados de acuerdo con las normas de la Infraestructura Extendida de Seguridad (IES) del Banco de México.

El SPEI utiliza un protocolo abierto (reglas públicas de comunicación con el sistema) lo que permite a los participantes automatizar sus procesos y brindar más y mejores servicios a sus clientes (Web:www.abm.org.mx).

C. Sistema de Depósito, Administración y Liquidación de Valores (DALÍ)

El Sistema de Depósito, Administración y Liquidación de Valores DALÍ es un sistema de registro electrónico en cuentas para acciones y títulos de deuda gubernamentales y privados. El sistema liquida la parte de efectivo de las operaciones mediante un servicio de administración de cuentas de efectivo que el Banco de México proporciona a Ineval. El dinero que se usa para liquidar operaciones se encuentra en el Banco de México y los participantes del DALÍ pueden transferir fondos de sus cuentas de efectivo a sus cuentas en los sistemas de pago SPEI y SIAC. Al cierre de operaciones, el DALÍ transfiere los saldos de las cuentas de efectivo de los depositantes a sus cuentas en el SPEI o a la cuenta bancaria que hayan indicado.

El DALÍ se comunica con sus participantes por medio de un protocolo basado en el estándar ISO15022. Esto facilita a sus participantes la automatización de sus procesos con valores. Es un sistema de liquidación de operaciones con valores. El DALÍ utiliza un algoritmo de liquidación que compensa y liquida grupos de operaciones frecuentemente y ligan la entrega de valores con el pago correspondiente, es decir, sigue la práctica de “entrega contra pago” (DVP por sus siglas en inglés). El algoritmo se ejecuta cada dos minutos, o menos si el sistema recibe operaciones en una cantidad o por un valor superior a un número o monto previamente determinados. Así, el DALÍ evita que se acumulen operaciones sin liquidar y reduce riesgos como un sistema en tiempo real, y reduce la liquidez que necesitan sus participantes para liquidar sus operaciones, como un sistema de compensación (Web, www.blog.banregio.com).

Otros sistemas

D. Sistema de Cámaras (SICAM)

El sistema de Cámaras (SICAM) es un sistema de liquidación neta diferida y es el sistema encargado de proporcionar el servicio de compensación y liquidación de documentos interbancarios (entre los que se incluyen los cheques), operaciones del servicio de transferencia electrónica de fondos y domiciliación de recibos.

La liquidación de los saldos se realiza en las cuentas corrientes de los bancos en el SIAC, el día hábil siguiente en que se presentan las operaciones.

El sistema permite a los participantes registrar líneas de crédito que se otorgan entre sí y determina los créditos que es necesario ejercer para liquidar los saldos derivados de la compensación de las obligaciones de pago recibidas a través de las cámaras de compensación y de los servicios de Transferencia Electrónica de Fondos y domiciliación de recibos. Es operado por el Banco de México (Web, www.blog.banregio.com).

5.6. Clave Bancaria Estandarizada

Es un número único e irrepetible asignado a cada cuenta bancaria (normalmente de cheques) que garantiza que los recursos enviados a las órdenes de cargo (domiciliación), pago de nómina o a las transferencias electrónicas de fondos interbancarios (entre bancos) se apliquen exclusivamente a la cuenta señalada por el cliente, como destino u origen. Es la forma abreviada de referirse a la clave bancaria estandarizada "CLABE".

La CLABE está formada por un conjunto de 18 dígitos numéricos que corresponden a los siguientes datos:

CÓDIGO DE BANCO: Donde radica la cuenta, de acuerdo a los números asignados a las Instituciones de Crédito en la Asociación de Bancos de México.

CÓDIGO DE PLAZA: Ciudad o Región donde el cliente mantiene su cuenta, de acuerdo a la definición de claves de plaza definida para el servicio de cheques.

NÚMERO DE CUENTA: Campo en donde se incluye la información que cada banco utiliza para individualizar la cuenta de sus clientes.

DÍGITO DE CONTROL: Es un dígito que se obtiene a través de aplicar un algoritmo que permite validar que la estructura de los datos contenidos en la CLABE son correctos.

CUADRO 1: Clave Bancaria Estandarizada

3 dígitos	3 dígitos	11 dígitos	1 dígito
Código de Banco	Código de Plaza	Número de Cuenta	Dígito de Control

FUENTE: Asociación de Bancos de México 2000: <http://www.abm.org.mx/faqs/clabe.htm>

BENEFICIOS

- La CLABE garantiza el correcto registro de los servicios interbancarios a fin de aplicar las operaciones de los clientes.
- Se utiliza una clave estándar para transferir recursos entre distintos bancos.
- Disminución de rechazos de traspasos interbancarios por concepto de datos erróneos o inexistentes.
- Validación de la integridad de los datos de la CLABE del beneficiario tanto en el banco donde se solicita la transacción como en el banco que recibe los fondos.

La CLABE cumple con los siguientes principios:

Principio de Asentamiento: Garantiza el enrutamiento correcto hacia la cuenta destino en el banco receptor a fin de asentar en las cuentas de los clientes las operaciones pertinentes.

Principio de Automatismo: Permite contar con registros estandarizados para que todos los bancos interpreten lo mismo en el manejo de las cuentas de todos los clientes.

Principio de Imputación: Garantiza la verificación del contenido de la cuenta del cliente, a través de dígitos de control que hagan posible la comprobación de su coherencia en cualquier punto del proceso.

FUNCION

La cuenta CLABE es utilizada para realizar transferencias interbancarias, ya sean Transferencias Electrónica de Fondos (TEF), Nomina Interbancaria, Transferencias vía SPEI, así como para pagar automáticamente servicios con cargo directo a cuenta, a través del servicio de domiciliación interbancaria de recibos.

La CLABE sólo deberás usarla para las transferencias entre bancos (interbancarias), incluidas las que se envían a través del SPEI, sin embargo es conveniente manejarla en caso de operaciones en el mismo banco a fin de que el cliente se familiarice con su uso

La CLABE no sustituye al número de cuenta de cheques, realmente la CLABE contiene el número de cuenta de cheques y datos adicionales para:

- Realizar Transferencias Electrónicas de Fondos a otros bancos a través del servicio TEF y SPEI.
- Recibir depósitos de terceros que tengan cuenta en otros bancos.
- Pagar automáticamente servicios con cargo directo a cuenta, a través del servicio domiciliación interbancaria de recibos.

Lo cual debes proporcionar tu CLABE a todas aquellas personas y/o empresas de las cuales recibirás transferencias interbancarias. También debes proporcionarla a

las empresas a las cuales les autorices el cobro de productos o servicios en forma automática a través del servicio de domiciliación de pagos.

Cada cuenta de cheques tiene asignada una sola CLABE, por lo tanto tendrás tantas CLABES como cuentas de cheques manejes. Debido a que la CLABE está relacionada a una cuenta de cheques, únicamente podrá cambiar al momento en que cambies de cuenta de cheques. La nueva CLABE te la proporcionara el banco que asigne la cuenta.

El uso de la CLABE no reduce el tiempo de transferencia, solo garantiza la correcta aplicación de las transacciones, evitando errores en números de cuentas desde el origen. También la CLABE se obtiene a través de los estados de cuenta. Si no la puedes ubicar, solicita ayuda en tu banco por teléfono, internet o ventanilla bancaria.

En caso de contar con la CLABE y queremos enviar dinero a otro banco, solo debemos utilizar el número de su tarjeta de débito (16 dígitos) también puede ser utilizada como cuenta para Transferencias Electrónicas Interbancarias. El número de la tarjeta de débito en SPEI, además recuerda que el SPEI solamente aceptará operaciones con cuenta CLABE o el número de tarjeta de débito.

5.7. La Asociación de Bancos de México (ABM)

La Asociación de Bancos de México, A.C. (ABM) fue fundada el 12 de noviembre de 1928 como Asociación de Banqueros de México con el propósito de representar los intereses generales de la banca, y cambió recientemente su razón social el 3 de diciembre de 2003.

La ABM fue creada con la participación de 26 bancos y actualmente tiene como asociados a todas las instituciones de banca múltiple del país, así como en su carácter de invitados especiales a todas las instituciones de banca de desarrollo.

Desde su fundación, la ABM se ha desempeñado como el organismo cúpula de las instituciones de crédito, ha colaborado con sus asociados en el logro de sus

objetivos generales y en todas aquellas actividades relacionadas con la prestación del servicio de banca y crédito y modernización del sistema de pagos, y ha jugado un papel fundamental en el marco de las relaciones de las instituciones de crédito entre sí, como en el de éstas con el Gobierno Mexicano, con intermediarios financieros no bancarios, con otros organismos de representación, y con instituciones internacionales.

Su propósito es satisfacer diversas necesidades comunes, tales como las de representación, información, estudios e investigación, contacto con autoridades, interacción internacional y mantenimiento de servicios de interés común, entre otros.

La Asociación no es una autoridad; la adopción y seguimiento de los acuerdos y recomendaciones de sus diversas instancias de toma de decisiones son de naturaleza voluntaria para las instituciones asociadas; de ahí la importancia de lograr invariablemente el consenso. La ABM logra estos consensos a través de los 26 Comités Especializados de Trabajo en los que participan los representantes de cada una de las instituciones asociadas; una vez que han alcanzado un punto de acuerdo, éste se eleva a la consideración de las comisiones asesoras y de ser aceptado, se turna al comité de asociados para su adopción definitiva.

Los objetivos de la Asociación de Bancos de México son:

- I. Representar y defender los intereses generales de sus asociados en cualquier gestión común ante la administración pública y organizaciones privadas.
- II. Facilitar la comunicación entre las instituciones asociadas en la construcción de consensos en temas que requieren en establecimientos de estándares que eleven la eficiencia del sector en su conjunto.
- III. Fomentar el desarrollo de las actividades bancarias, a través de la creación de foros en los que se compartan experiencias nacionales e internacionales que resulten en mejores prácticas e innovación.

- IV. Realizar estudios e investigaciones orientadas al desarrollo y buen funcionamiento del sistema bancario y financiero en general, así como los relativos al perfeccionamiento de sus métodos y prácticas de operación.
- V. Presentar ante las diversas autoridades propuestas de actualización de leyes, regulaciones, circulares, reglas y disposiciones que se considere necesario revisar para adecuarlas a la cambiante realidad del sistema financiero y de la economía en su conjunto, así como para acercarlas a las prácticas internacionales, de forma que se mantenga o eleve la competitividad de las instituciones que operan en México.
- VI. Promover la difusión de información sobre productos, servicios, acuerdos, temas de la agenda nacional, entre otros, en los que exista un interés gremial.
- VII. Supervisar la operación y buen funcionamiento de los centros bancarios estatales.
- VIII. Organizar y promover cursos y seminarios que tengan por objetivo elevar el conocimiento y capacitación de los funcionarios bancarios en temas de actualidad para el sano desarrollo del sistema bancario.
- IX. Participar con instituciones similares de otros países y en organismos internacionales en el fomento de las relaciones y el intercambio de experiencias que permitan mejorar las prácticas bancarias y elevar los niveles de eficiencia del sistema financiero.

Principales Servicios

La Asociación de Bancos de México proporciona los siguientes servicios:

- I. Asesoría directa por la ABM, o bien de los centros bancarios estatales cuando se trate de asuntos en el interior de la República.
- II. Consultoría con el apoyo de las comisiones especializadas.
- III. Intercambio de información estadística entre instituciones participantes para conocer tendencias, elaborar diagnósticos y atender requerimientos de las diversas autoridades.

- IV. Servicios de carácter gremial para tratar asuntos ante autoridades, organismos cúpula del sector privado, o bien, cualquier otra persona en el ámbito nacional e internacional.
- V. Difundir información de interés gremial.
- VI. Elaboración, propuesta y coordinación de programas de capacitación y seminarios sobre temas en diversos temas de interés.
- VII. Organización anual de la convención bancaria.
- VIII. Facilitar la organización de los juegos bancarios.

Entidades Afines

La ABM se relaciona con entidades de servicios bancarios afines, como:

- I. Centro de Cómputo Bancario, CECOBAN, S.A. de C.V.
- II. Buró de Crédito
- III. Servicio Panamericano de Protección (SERPAPROSA)
- IV. Seguridad y Protección Bancarias, S.A. de C.V. (SEPROBAN)
- V. Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN)
- VI. Club de Banqueros de México
- VII. Club Deportivo Coyoacán
- VIII. Consejo Coordinador Empresarial
- IX. Consejo Coordinador Financiero

CUADRO 2: Centro Bancario

ESTADO DE MÉXICO	Alejandro Villaseñor Fregoso Director de Zona Santander S.A. Av. Morelos Ote. 208 Col. Centro 50000 Toluca, Edo. deMex. Tel.: 01 (722) 226 2018 Fax: 226 2025 alvillasenor@santander.com.mx
-------------------------	--

FUENTE:

Asociación de bancos de México: <http://www.abm.org.mx/quienes/centros.htm>

VI. La Banca Electrónica

6.1. Definición

La actividad que realizan los bancos comerciales y de desarrollo en sus diferentes modalidades que conforman el sistema bancario y constituyen instituciones de intermediación financiera. Esto es que admiten dinero en forma de depósito, otorgando por ello un interés (tasa pasiva), para posteriormente, en unión de recursos propios, conceder créditos, descuentos y otras operaciones financieras por las cuales cobra un interés (tasa activa), comisiones y gastos en su caso (Web, www.banxico.org.mx).

Podemos definir la **banca electrónica** como el conjunto de productos y procesos que permiten, mediante procedimientos informáticos, que el cliente pueda realizar una serie, cada vez más amplia, de transacciones bancarias sin necesidad de ir a una sucursal.

El desarrollo de la banca electrónica está constituyendo un suceso en la prestación de servicios «on line». La transición desde el banco tradicional, que apenas ha cambiado desde hace varios siglos, hacia el nuevo concepto parece un proceso imparable aunque requiera un periodo de adaptación.

Conforme la tecnología y el canal de negocio se van consolidando, han surgido nuevas necesidades. El caso más representativo es el de las empresas que han buscado en Internet una solución para su gestión financiera y contable. Realmente, una buena aplicación «on -line» para empresas no sólo proporciona las ventajas de la banca de particulares sino que ofrece soluciones específicas para hacer que la gestión sea más rentable, independiente, cómoda y eficaz. En este proceso de consolidación y debido a que la confianza de o de los usuarios es un objetivo fundamental, los servicios de banca electrónica están trabajando, sobre todo, en perfeccionar el acceso al área de transacciones, en la presentación de los productos, en la realización de operaciones y en las ayudas ofrecidas desde su propia página web (Bueno y Rodríguez, 1995).

6.2. Antecedentes

Los bancos en México, formados con capital y accionistas como los conocemos hoy en día, iniciaron actividades hacia finales del siglo XIX, y su desarrollo se vio interrumpido por el inicio de la Revolución Mexicana a principios del siglo XX.

En el año 1900 el método de pagos contaba con bancos sólo en las principales ciudades del país. El sistema financiero era incipiente y, aún el uso de un servicio bancario, estaba reservado para un grupo muy pequeño de comerciantes y propietarios de haciendas.

Después de más de 10 años de lucha armada (1910-1921) la economía mexicana quedó inmersa en una profunda crisis social y económica que se reflejó en un estancamiento de los sectores productivos; esto, aunado a los efectos de la Primera Guerra Mundial. La depresión de la economía de los Estados Unidos de América, en 1929, provocó repercusiones en la vida de México, que todavía atravesaba por fuertes turbulencias políticas.

Cuando el ambiente político y económico apenas logró estabilizarse, sobrevino la Segunda Guerra Mundial, con sus graves consecuencias y el deterioro de los niveles económicos de vida.

La economía mexicana empezó a recuperarse a mediados del siglo XX. Con ello empezaron a fortalecerse las empresas. Las instituciones financieras y bancarias tomaron forma nuevamente y se orientaron para convertirse en pilares del desarrollo. Las operaciones bancarias se ofrecían con un servicio estrictamente personal.

La única forma de abrir una cuenta de ahorro y de realizar un retiro, implicaba acudir, necesariamente, a la oficina bancaria. Cada sucursal era autónoma.

Inicios de la banca moderna

Don Carlos Aguilar Villalobos, hombre que ha trabajado en varios bancos mexicanos por casi 50 años, asegura que a principios de los años 60, los empleados hacían cientos de operaciones en forma manual, asimismo, registraban la contabilidad en grandes hojas de papel cuadriculado.

El empleado bancario sumaba diariamente el dinero de las operaciones de las sucursales con grandes aparatos que ejecutaban la tarea al jalar una palanca metálica de aproximadamente 20 centímetros de longitud, que al mover mecanismos internos sumaba cantidades y las transcribía a las hojas de cálculo, las cuales se encuadernaban posteriormente.

Las operaciones más comunes en un día de la banca, a principios de 1960, eran depósitos a cuentas de ahorro. Todos los empleados recibían su pago en efectivo. El crédito era escaso y, únicamente se otorgaban préstamos hipotecarios a determinados segmentos de la naciente clase media, pero entre los bancos existentes no alcanzaban a otorgar mil créditos por año.

Víctor BorrásSetien, con una trayectoria de más de 25 años en la banca mexicana, recuerda que entre 1971 y 1972 los clientes firmaban en pequeñas tarjetas de cartulina, que se resguardaban en las sucursales con el propósito de comparar el autógrafa al momento de presentar un cheque para su cobro. En aquellos tiempos, las sucursales manejaban alrededor de 200 cuentas de cheques. Actualmente, cada sucursal en promedio dependiendo la ciudad y la zona atiende 2 mil.

A finales de la década de los años 60, México contemplaba un fuerte crecimiento económico. El llamado "*Milagro Mexicano*" mantenía una economía estable, y una inflación baja. Fue entonces cuando los bancos mexicanos dieron los primeros pasos para dejar atrás las máquinas de escribir, calculadoras y sumadoras mecánicas e iniciaron su desarrollo tecnológico con la adquisición de las primeras computadoras. Eran equipos que se consideraban sofisticados, porque requerían condiciones de medio ambiente con determinada temperatura y humedad.

Además, consumían un alto volumen de energía eléctrica y requerían un espacio muy amplio para su instalación.

Una publicación bancaria en mayo de 1967 los describía de la siguiente manera: *"Para quienes ignoran los fundamentos de la electrónica, tanto en teoría como en la práctica, un impresionante conjunto de máquinas que llena una sala entera y que se llama equipo de procesamiento electrónico de datos, representa un misterio, pertenece casi al reino de la magia; y posiblemente aceptaríamos no por ingenuidad sino por comodidad mental una explicación de sus operaciones con base en cientos de miles de duendes invisibles por supuesto, haciendo funcionar al coloso desde sus entrañas* (Benítez, Enero, 2003).

La empresa *Cresap, McCormick&Paget*, asesoró a la banca mexicana y fue el Banco de Comercio el primero en contar con equipo denominado 360 modelo 30, entre cuyas virtudes se encontraba la facilidad de imprimir mil líneas por minuto y generar cintas para archivar información. Esto representaba el trabajo de 240 personas por espacio de 8 horas.

Las cuentas de cheques se popularizaron en los inicios de la década de los años 70, anteriormente la economía mexicana giraba, básicamente, en torno al manejo de efectivo. El dinero debía moverse por algún medio y ese lo proporcionaba la banca mexicana, aseguró en su momento Víctor BorrásSetien, quien fue director general adjunto de un importante banco mexicano.

La banca no operaba con un sistema en red. Esto significa que había sucursales en prácticamente todo el país, cada una trabajando de manera independiente, pero al realizar una operación de transferencia, depósitos y consulta de saldo, bien podían pasar de 4 a 5 días y, en ocasiones, hasta más de una semana para obtener el saldo. El cobro de un cheque foráneo, es decir, de alguna sucursal de un banco ubicado en otro estado de la República Mexicana era impensable. El sueño de llevar un cheque a otro estado del país y cobrarlo sin problemas fue posible hasta 1993, gracias a las redes de cómputo.

En la década de los años 70, la información viajaba por medios muy elementales. La tecnología para la transmisión de datos se encontraba poco desarrollada. Para enviar dinero se utilizaba el sistema de giro postal, por medio de las oficinas de correo y un sistema de valijas que iban de un lado a otro del país, con grandes paquetes que incluían los comprobantes del depósito, cheques y estados de cuenta. En ocasiones se usaba el teléfono, pero resultaba de alto costo.

La fabricación en serie de chequeras empezó en 1971. Al mismo tiempo, en las computadoras de esa época se inició el registro en archivos maestros, reemplazando al registro unitario (tablero electrónico y tarjetas perforadas) cuyo objetivo principal era administrar la información de clientes. Los archivos maestros se almacenaban fundamentalmente en cintas, no en bases de datos.

La aportación de las computadoras en este punto fue la capacidad de poder manejar grandes volúmenes de información, inviábiles de realizarse en forma manual.

Hasta mediados de la década de los años 80, los empleados de los bancos verificaban la firma de los cheques con microfichas, que sustituyeron a las cartulinas. Se trataba de una diapositiva que se colocaba sobre un proyector con una pequeña pantalla que permitía confirmar la autenticidad del autógrafo. Esta práctica desapareció paulatinamente a partir de 1988, cuando se inició el uso de un método más efectivo y sofisticado, con base en claves electrónicas que daban acceso a la firma registrada en una gran base de datos computarizada en línea para todas las sucursales.

Para dar avisos desde lugares lejanos, y desde el extranjero, se aprovecharon las líneas de telefax, que eran enormes aparatos similares a una máquina de escribir que mediante una línea telefónica lograban transmitir mensajes que se gravaban en cintas.

Las cintas del telefax podían ser impresas en otra máquina que permitía leer el mensaje en papel. De cualquier forma, por muy rápido que fuese, un mensaje podía tardar hasta medio día en llegar a su destino.

Primeros avances

Hacia 1970 se inició una nueva etapa en la actividad bancaria nacional, caracterizada por el creciente uso de computadoras conectadas en red.

En aquellos años se empezó a usar una nueva herramienta de intercomunicación entre computadoras mediante el teléfono. Se trataba del sistema *audio-respuesta*. Cuyos primeros ensayos se hicieron en la rama militar donde, básicamente, se utilizó para consultas que podían relacionarse con aplicaciones de tipo logístico, como movimiento de tropas y abastecimientos. Algunas empresas de carácter comercial, sobretodo las compañías de aviación, emplearon después este sistema para el control de sus inventarios.

En la banca mexicana, *audio-respuesta* fue un sistema de transmisión que hizo posible la comunicación directa entre las sucursales y una computadora instalada en la oficina central de un banco, haciendo uso de las líneas telefónicas. Esto significó un gran avance, ya que las operaciones se hicieron más versátiles y el tiempo requerido disminuyó. Para ese entonces las funciones computarizadas eran en cuentas de ahorro y cheques (depósitos y cobro de cheques).

Isaac Garalnik se ocupó de la instalación del sistema en la banca mexicana y lo describió de la siguiente manera: "La forma en que funciona es a manera de los sistemas manuales de consulta, en el sentido de que la persona que solicita datos se comunica directamente por medio del teléfono al centro donde se le va a dar la información. En el caso del sistema manual, cuando el empleado bancario utilizaba el teléfono, se comunicaba a *Prueba y Destino* que era un sistema que otra persona debía verificar. En *audio-respuesta*, la comunicación se hace a la computadora, la cual, a través de equipo especial, contesta la llamada, la estabiliza, es decir, la mantiene abierta, y va pasando la información que desde el

modem externo tecléa la cajera. El modem es un tablero miniatura que no pesa más de 300 gr, y que facilita la comunicación entre dos equipos".

En la comunicación institucional se informaba a los clientes: *audio-respuesta* dice adiós a la desagradable espera de los clientes con prisa, elimina trámites de papeleo y responde precisa, y fidedignamente, a una velocidad increíble".

Servicios apoyados en tecnología

Como parte de un desarrollo paralelo de la banca mexicana con relación a los Estados Unidos, en 1969 llegaron las tarjetas de crédito, las cuales se apoyaban en los primeros avances de la tecnología que, en ese momento, permitían el manejo de información personal y administrativa de los clientes, en archivos secuenciales. La única forma de identificar al usuario era a través de un número y con su firma. La banda magnética de la tarjeta de crédito se incorporó 15 años después con la llegada de los cajeros automáticos.

El Banco de Comercio, el más importante de aquella época comunicaba, con orgullo, que en los primeros dos años (1969 y 1970) se consiguieron 65 mil clientes para sus tarjetas de crédito. La banca emitió plásticos con el respaldo de las computadoras, que facilitaban el registro de las operaciones. Los establecimientos debían checar por teléfono en el banco si la transacción era posible.

En 1970 había alrededor de 4 mil establecimientos afiliados, en los cuales podían realizarse compras con las tarjetas de crédito. En la actualidad existen alrededor de 150 mil redes de industrias, comercios y servicios afiliados. El crecimiento en 30 años ha sido explosivo.

En 1979 ocurrió un acontecimiento fundamental en materia de automatización, un logro que permitió un avance dinámico de las actividades bancarias. Se implementó el sistema On line, que permitió enlazar a un registro central todas las operaciones bancarias de las principales ciudades de la República Mexicana.

Significa que al momento de hacer la operación se registra en un saldo o estado de cuenta. Esto es resultado del desarrollo tecnológico y de las aplicaciones de cómputo que sistematizaban el manejo de grandes bases de datos con una rapidez que en estos días no nos sorprendería, pero para la época eran un gran adelanto, que consistía en el manejo de información y operación en tiempo real en la ventana de servicio a los clientes.

Con el sistema On line se logró que al instante de la operación existiera un registro. Los datos ordenados por el cajero quedaban impresos en una pantalla el tiempo necesario para verificar los saldos y confirmar la validez de la operación. El cliente se beneficiaba al recibir un servicio que permitía conocer su saldo en el momento de acercarse a una ventanilla, sin esperar hasta 4 ó 5 días, como ocurría en la década de los 60. La implantación de este sistema no fue una labor fácil, los empleados bancarios tomaron cursos para adaptarse al nuevo modelo.

Actualmente se cuenta con sistemas de operación (compra y venta) de inversiones que ofrecen servicios a los clientes bancarios (personas físicas o morales) en línea, que permiten mover enormes cantidades de dinero a través del teléfono o de plataformas electrónicas que, además de ser confiables, permiten optimizar tiempo y eficiencia en un mercado tan volátil como el bursátil y el de las tasas de interés.

Cajeros automáticos

Los cajeros automáticos, en sus primeras versiones, aparecieron en 1982, había unos cuantos instalados en el D.F., Guadalajara y Monterrey. Con este avance, a la altura de los países más desarrollados, se agilizó el proceso de automatización en la relación entre el cliente y el banco, al ofrecer, al mismo tiempo, agilidad y rapidez para disposiciones de dinero en efectivo y otras operaciones como pago de servicios.

Los cajeros automáticos son producto de la necesidad de ofrecer servicios bancarios durante las 24 horas. La solución es posible mediante una mezcla de tecnologías de cómputo, de teleproceso y de bandas magnéticas en las tarjetas. Se trata, en realidad, de procesadores que cuentan con una pantalla, un teclado numérico y un dispensador de billetes (el procedimiento para suministrar los billetes es electromagnético) y un módulo de memoria que registra las transacciones diarias. Su poder radica en su conexión directa a un equipo de cómputo procesador central, disponible las 24 horas.

Al ingresar la tarjeta correspondiente, el cajero revisa, a través de un lector, la cinta magnética y confirma la autenticidad del plástico. Posteriormente solicita el número de identificación personal (NIP) o password, el cual debe ser registrado en el teclado numérico. Una vez dentro del sistema se pueden hacer operaciones, como consulta de saldos, retiros de efectivo o pago de servicios como el teléfono, luz, agua, etcétera.

En 1986 se creó la tarjeta *activa* para el cobro de nóminas. Los plásticos que hoy conocemos como tarjetas de débito, porque sirven como una cuenta de ahorro con saldo a favor del cliente, han tenido tanto auge que en el año 2000 había en el país alrededor de 10 millones de estas tarjetas en todo el sistema bancario mexicano. A ellas podemos sumar 5 millones de tarjetas de crédito y 10 mil cajeros automáticos.

Los servicios de pago a través de tarjetas tanto de crédito como de débito se utilizaban muy poco. Sin embargo, el hecho de poder pagar en establecimientos comerciales y poder obtener dinero en cajeros automáticos, las 24 horas del día y los 365 días del año, provocó un rápido aumento en el uso de estos instrumentos bancarios. Tanto, que actualmente el porcentaje de operaciones bancarias que se hace a través de este medio es del 45 por ciento.

Banca por teléfono

En 1988 se crea el sistema de banca por teléfono. Su antecedente directo fue el sistema *audio respuesta*. Las instituciones de crédito ofrecen a partir de ese momento un servicio automatizado para recibir llamadas de los clientes desde cualquier parte del país.

Los primeros servicios se hacían mediante operadoras que respondían a las dudas e instrucciones de los clientes. Desde 1994 la operación se hace a través de un servicio digital que se opera por medio de las teclas del teléfono, y en la que una grabación nos acompaña en la ejecución de múltiples transacciones como consulta de saldos, pago de tarjetas, reporte de tarjetas extraviadas, solicitud de tarjetas de crédito, pago de servicios, transferencias e inversiones. Se requiere un NIP o clave personal para tener acceso a este servicio. La tecnología que hace posible esto (operación de voz y datos) se integra en robots conocidos como IVR's (InteractiveVoice Response). Al final, esto puede verse como si el robot contestara al cliente y, al igual que como lo hace una persona, operara el sistema de la misma forma y con la misma secuencia haciendo la traducción simultánea de los datos a voz.

Con los servicios digitalizados, apoyados con la fibra óptica, los satélites y las centrales de telefonía celular, la banca por teléfono empezó a registrar una elevada utilidad en la década de los años 90. La cantidad de transacciones por teléfono ha ido en aumento constante, constituyendo, en la actualidad el 25.0% de las operaciones totales en los bancos de México.

Telebanco

Se inició desde 1990 como un servicio orientado a las grandes empresas, pero su consolidación no es sino en 1997, cuando se ampliaron las opciones para pequeños negocios y profesionistas interesados. Este programa permite el enlace de dos computadoras a través de un modem. Con el desarrollo del telebanco los clientes pueden hacer operaciones, como: control sobre los cheques, evaluación

de la cobranza, pagos programados por fecha y los altos niveles de seguridad, toda vez que la información viaja *encriptada*, es decir, nadie puede leer su contenido, aun, interceptándola. Se trata de un sistema con un desarrollo tecnológico basado en la interconexión de una red telefónica.

Internet bancario

A finales de 1999, los principales bancos mexicanos concluyeron las primeras etapas que permitían ofrecer los servicios de Internet a sus clientes. Sin embargo, el problema de la conversión informática del año 2000 retardó los planes y, tanto las autoridades financieras de México, como los bancos, decidieron esperar hasta el año 2000 para lanzar sus portales. Desde octubre de 1999 se hicieron presentaciones preliminares de éstos, creándose una gran expectativa por el desarrollo de nuevos servicios para los clientes.

En el primer trimestre del año 2000 se iniciaron los servicios bancarios por Internet. Los clientes pueden entrar a un portal bancario y realizar operaciones. Al inicio las operaciones fueron básicas: consulta de saldos y pago de algunos servicios como el teléfono. Hoy es posible hacer pagos a las tarjetas de crédito, hacer transferencias a cuentas de cheques de terceros, así como cubrir el pago de impuestos y múltiples servicios.

Un importante grupo financiero, a través de su portal, en un lapso de tan sólo tres meses, logró acumular 220 mil clientes. Para este mismo banco, en la década de los años 70, la misma meta le hubiera tomado alrededor de tres años. En el año 2003 el banco líder en transferencias por Internet cuenta con 6 millones de clientes registrados que realizan alrededor de 18 millones de transacciones bancarias al mes.

Esto es una muestra de que los servicios electrónicos crecen con gran rapidez y que los usuarios aceptan la propuesta de no acudir a las oficinas bancarias, cuando se tiene la sucursal en su casa o en la oficina.

Puedes consultar directamente en las sucursales virtuales de los principales bancos:

- Bancomer.com.mx
- Banamex.com
- Banorte.com
- Bital.com.mx
- Scotiabankinverlat.com.mx
- Santander-Serfin.com (Web, www.inegi.gob.mx).

6.3. Funciones

La funcionalidad debe estar perfectamente ajustada a la actividad diaria de una empresa o usuario. La operativa disponible depende, obviamente, de la propia página del banco.

Ya se pueden encontrar webs en donde están habilitadas todas las gestiones que unacompañía necesita en su quehacer bancario. Otros sitios electrónicos son menoscompletos y están pensados únicamente para usuarios particulares.

Los servicios más comunes que suelen ofrecer las entidades bancarias para operar porInternet son:

1. Gestión de tesorería:Permite a las empresas llevar a cabo un control y seguimiento de su situación financiera en tiempo real mediante:
 - Consulta de saldos y estados de cuentas.
 - Traspasos de fondos entre las distintas cuentas que posea la empresa en la entidad financiera.
 - Transferencias a otras cuentas de distintas entidades financieras.
2. Gestión del correo: Permite la solicitud de duplicados o cambio en la periodicidad del mismo.

3. Gestión de domiciliaciones: Permite la consulta de las órdenes de pago enviadas por la empresa, de recibos, etc.
4. Gestión de tarjetas: Permite a las empresas la realización de las siguientes operaciones:
 - Consulta de disponible.
 - Cambio en los límites asignados a las tarjetas.
 - Cambio en las formas de pago.
5. Gestión de Inversiones: Permite la consulta de los depósitos, valores o fondos de inversión. Habitualmente, suele ser posible la realización de inversiones «on line».
6. Financiación: Mediante esta utilidad, las empresas pueden realizar las siguientes operaciones:
 - Consulta de préstamos y créditos, consulta de contratos, etc.
 - Consulta de la cartera de efectos de la empresa, cuáles están en curso, ocupación de la línea de descuento.
 - Consulta de las líneas de riesgo.
7. Servicios GSM: Gracias al avance de la telefonía móvil, las entidades bancarias han desarrollado una serie de servicios que pueden ser utilizados mediante este dispositivo. Para acceder a estos servicios, los usuarios deben disponer de un teléfono móvil y estar dados de alta en el servicio de mensajes cortos de su operador telefónico. Para remitir los mensajes de petición de alguna operación, deberá enviarse un mensaje desde el teléfono móvil al teléfono indicado por la entidad financiera, que funciona con independencia de la operadora del terminal móvil. Los principales servicios GSM que ofrecen las entidades bancarias son los siguientes:
 - Lista de cuentas. Se obtiene la lista de cuentas incluidas en el servicio de banca GSM.
 - Consulta de saldos. Permite la obtención del saldo de una o todas las cuentas disponibles.
 - Últimos movimientos. Petición de los últimos tres movimientos de la cuenta en cuestión.

- Activación de alertas. Permitirá la recepción en el terminal de alertas a producirse determinados sucesos como vencimiento de préstamos o cargo en cuenta de importes superiores a una determinada cantidad.
- Horario de recepción. Permite consultar el horario al que se reciben los mensajes en el terminal móvil.
- Modificación de horario. Permite la configuración de la hora a la que el usuario desea recibir los mensajes.
- Servicios activados. Listado de los servicios disponibles para una cuenta determinada.
- Parámetros del servicio. Muestra las cantidades definidas para que se produzcan las alertas.
- Modificación de parámetros. Permite la modificación de las cantidades anteriores.

8. Otros servicios

- Pago de impuestos. El sistema de pago telemático de impuestos es una de las ventajas más interesantes de la banca electrónica. El sistema es muy sencillo y puede hacerse íntegramente a través Internet. Sólo se requiere elegir el modelo de impuesto, rellenar los datos de la empresa, seleccionar la cuenta donde realizar el cargo o el adeudo correspondiente, imprimir el recibo, obtener el NRC (Número de Referencia Completo) que actúa como justificante y consignarlo después en el apartado correspondiente de la página de la Agencia Tributaria, como prueba de que se ha cumplido con la obligación fiscal.
- Contratación de seguros «on line», etcétera.

Los anteriores son sólo algunos de los servicios más comunes que se ofrecen en la actualidad; la gama de posibilidades sigue creciendo. El verdadero reto para las entidades financieras consiste en el diseño de nuevos e innovadores servicios, inclusive algunos no disponibles hasta la fecha en ninguna oficina tradicional.

La operación del servicio es bastante sencilla. Generalmente requiere un primer contacto entre el cliente y el banco que puede ser personal o través del propio sitio o página web, y generalmente involucra la formalización de un contrato o convenio que regula el uso del servicio. El banco proporciona al cliente una clave de acceso personal, de índole confidencial, que permite su identificación en el sistema y que deberá ser utilizada cada vez que el mismo desee tener acceso a sus cuentas o realizar transacciones a través del servicio.

Para tener acceso al servicio el cliente debe visitar el sitio o página web del banco en Internet. Esta contiene información de los principales productos y servicios de la entidad, y un menú de opciones a través de vínculos, que son secciones de texto o imagen, que al ser pulsados transfieren al usuario a nuevas áreas dentro del sitio. El cliente entonces pulsa el vínculo que identifica el servicio de banca en línea, y en este momento el sistema requiere el ingreso de su clave personal. Una vez ingresada, el cliente es transferido al área de transacciones, en formato de sitio seguro, es decir donde la información será codificada durante su transmisión para evitar el acceso de terceros. Es aquí donde el usuario puede realizar las consultas a sus cuentas o ejecutar cualquiera de las transacciones antes descritas (Web, www.educastur.princast.es).

6.4. Ventajas y Desventajas de la Banca Electrónica

Ventajas de la Banca Electrónica

Internet es un medio de comunicación de alta tecnología que cada vez tiene más usos prácticos. La red de Internet ofrece beneficios a las empresas comerciales y de servicios que buscan conseguir clientes y satisfacer a los que ya tienen, y esto representa al mismo tiempo ventajas reales para sus usuarios, pues le permite realizar actividades, propias de la vida diaria, con un ahorro significativo de tiempo y recursos.

Entre las ventajas del servicio de la banca por Internet, se destacan la comodidad, el cliente tiene ahora acceso desde su computador a los servicios que ofrece su banco las 24 horas del día, sin verse sujeto a horarios, que generalmente no se

ajustan a los particulares; y la rapidez, pues puede realizar en pocos minutos sus transacciones, sin necesidad de formar filas o esperar por turno.

Otra ventaja es la versatilidad y la capacidad de personalización del servicio, el cliente posee ahora en su computador, su propia sucursal bancaria, que le permite acceder u obtener información de los servicios que más se ajusten a sus necesidades. Esto representa una mejora en la interactividad del cliente y el banco, que al mismo tiempo genera información valiosa para el diseño y desarrollo de nuevas estrategias, productos y servicios acordes al perfil de cada cliente.

El uso del medio electrónico también amplía la accesibilidad y la cobertura de los servicios del banco, pues rompe con las barreras geográficas. El cliente puede ponerse en contacto con su banco o tener acceso a sus cuentas, desde localidades donde el mismo no cuente con oficinas físicas e incluso cuando se encuentre en el extranjero.

Cabe mencionar que las ventajas del servicio no sólo alcanzan a los particulares, sino también a las empresas que hacen uso del mismo, pues evita el desplazamiento de personal para realizar algunas operaciones bancarias habituales, además que permite una mejor gestión del control de las finanzas de la compañía.

Mediante el uso de nuevas aplicaciones electrónicas de banca, las pequeñas y medianas empresas pueden mejorar su eficacia y rentabilidad gracias al desarrollo de nuevos servicios y operaciones destinadas a facilitar ese trabajo relacionado con la gestión de cobros y nóminas, operaciones internacionales o gestión de excedentes de tesorería, por citar algunos ejemplos.

La banca por Internet proporciona importantes ventajas a las empresas:

1. **Servicio 24 horas:** disponen de los servicios bancarios durante todo el día y todos los días del año y les permite realizar todo tipo de consultas, gestiones y operaciones.
2. **Oficina móvil:** Facilita una gestión puntual de la tesorería, en cualquier momento y desde cualquier lugar. Un servicio avanzado de banca

electrónica no sólo permite operar desde un ordenador situado en la oficina sino también mediante dispositivos móviles como el teléfono o las agendas electrónicas personales.

3. **Uso personalizado:** El propio empresario, con unas horas a la semana, ya sea desde casa o desde la propia empresa, puede llevar a cabo todas esas gestiones. Ya no es necesaria la dedicación de una persona a tiempo completa para realizar las labores bancarias.
4. **Reducción de costos financieros:** Los servicios «on line» disminuyen las comisiones y ofrecen interesantes promociones de lanzamiento de productos.
5. **Ahorro de tiempo:** Se evitan desplazamientos a la oficina bancaria física para realizar operaciones habituales, con el consiguiente ahorro de tiempo.
6. **Facilidad de uso:** No es necesario tener altos niveles de conocimiento sobre informática pues estos sistemas están diseñados en función de la intuición del usuario y es muy sencillo familiarizarse con ellos.

Desventajas de la Banca Electrónica

Por el contrario, el aspecto de la seguridad de las operaciones en línea y la privacidad de los datos personales, la falta de velocidad de las conexiones a la red y el trato impersonal son las principales desventajas.

La seguridad en la red es un problema al que se enfrenta, no sólo la banca en línea, sino todo el conjunto de empresas que promueven el comercio electrónico. Este aspecto se ha convertido en uno de los mayores impedimentos para que un elevado número de usuarios de la banca se decida a utilizar el servicio por Internet. Esto a pesar de la eficiencia que han demostrado los actuales sistemas de encriptación de los datos que viajan por la red, esto se refiere a las técnicas para convertir los datos a una forma ilegible excepto para las personas autorizadas a su acceso. Las instituciones financieras esperan que dicha preocupación vaya pasando a medida que su utilización se refuerce en el mercado, como ha sucedido en el caso de los inicios de tecnologías anteriores, como los usuarios de tarjetas de débito y crédito y la inseguridad que les creaba

disponer de efectivo en los cajeros automáticos, que la necesidad creada ha logrado hacer olvidar. La solución para los problemas con las conexiones lentas puede ser resuelta con la llegada del Internet de banda ancha y con la expansión de las tecnologías inalámbricas, especialmente en el caso de América Latina. En cuanto a la atención al consumidor, los bancos han podido observar que igual que en su gestión de negocios tradicional, el desarrollo y la adaptación de las tecnologías para ofrecer soluciones inmediatas a sus clientes a través de Internet, teniendo siempre como meta principal la satisfacción del cliente representa la clave del éxito de este servicio.

6.5. Riesgos de la Banca Electrónica

La incorporación de nuevas tecnologías ha supuesto grandes transformaciones para la actividad financiera y bancaria, que benefician altamente a los clientes, pero que suponen cambios para las entidades bancarias. La banca por internet no origina nuevos riesgos, sino que más bien enfatiza los ya existentes en un banco.

Cabe señalar que existen diferentes tipos de riesgos adicionales a los de seguridad de la información que deben ser tomados en cuenta por los bancos, pero que en la mayoría de casos no son muy considerados. Los riesgos a los cuales están expuestas las instituciones financieras están clasificados en tres perfiles dependiendo del tipo de servicios de banca por Internet que ofrezca (Web: Ganesh, 2003 <http://www.netconsul.com/riesgos/arbi.pdf>).

- a) Riesgo Bajo-Informativas: Corresponde a las instituciones financieras que ofrecen información acerca de los productos y servicios del banco.
- b) Riesgo Moderado - Comunicativas: Se refiere a las instituciones financieras que ofrecen información relacionada con cuentas de ahorros, y actualización de datos como domicilio, teléfono, entre otros. Como en este caso el usuario está ingresando a los sistemas principales del banco, el riesgo es material.

- c) **Riesgo Mayor - Transaccionales:** Corresponde a las instituciones financieras que permiten a sus clientes realizar transacciones financieras por lo que implican un mayor riesgo.

Los principales riesgos a los que se exponen las instituciones financieras por ofrecer servicios de banca por Internet figuran los siguientes:

- a) **Riesgo Estratégico:** Se origina por decisiones de negocio adversas o implementación inadecuada de decisiones de negocio cuando no se comprenden plenamente los aspectos técnicos y estratégicos de la banca por Internet, y por presiones de la competencia pueden introducir estos servicios sin un previo análisis costo-beneficio; además, la estructura de la empresa podría no estar preparada para brindar este tipo de servicios.
- b) **Riesgo de Transacción:** Surge por fraude, error, negligencia e inhabilidad para mantener niveles esperados de servicio. Puede existir un alto nivel de riesgo transaccional con los productos de banca por Internet debido a que se necesita contar con controles internos sofisticados y su uso es constante, puesto que las plataformas de banca por Internet en su mayoría están basadas en nuevas plataformas que utilizan complejas interfaces para vincularse con los sistemas anteriores, lo que aumenta el riesgo de errores en las transacciones. Asimismo, se debe asegurar la integridad de los datos y el no repudio de las transacciones.
- c) **Riesgo de Cumplimiento:** Se debe a violaciones de leyes, regulaciones y estándares éticos; y podría llevar a afectar la reputación, pérdidas monetarias reales y reducción en las oportunidades de negocios. Los bancos necesitan comprender e interpretar cuidadosamente las leyes existentes en sus países que se apliquen a la banca de Internet y asegurar consistencia con la banca tradicional a través de oficinas. Al respecto, los clientes están muy preocupados acerca de la privacidad de sus datos y los bancos necesitan ser vistos como guardianes confiables de tales datos.
- d) **Riesgo de Reputación:** Surge de la opinión pública negativa. La reputación de un banco puede ser dañada por servicios de banca por Internet que no

estén a la altura de las expectativas de los clientes, lo cual generará desconfianza en la entidad bancaria. Por ejemplo: una disponibilidad limitada o software con problemas. Cabe señalar que los clientes tienen expectativas más altas en relación con el desempeño del canal de Internet.

- e) **Riesgo de Seguridad de la Información:** Se origina por débiles procesos de seguridad de la información, que exponen a la institución a ataques maliciosos internos o de hackers, virus, robo de información, entre otros. La velocidad de cambio de la tecnología y el hecho de que el canal de Internet es universalmente accesible hace a este riesgo bastante crítico.
- f) **Riesgo de Crédito:** Como la banca por Internet permite a los clientes aplicar desde cualquier lugar del mundo, se hace difícil verificar la identidad del cliente al momento de ofrecer créditos instantáneos a través de la red.
- g) **Riesgo de Tasa de Interés:** Surge de movimientos en las tasas de interés. Además, como las tasas están publicadas en Internet, es mucho más fácil comparar un banco con otro, lo que agrega presión sobre las tasas de interés, acentuando la necesidad de reaccionar rápidamente a los cambios de las mismas en el mercado.
- h) **Riesgo de Liquidez:** Surge de la incapacidad de un banco de satisfacer sus obligaciones. La banca por Internet puede aumentar la volatilidad de los depósitos y de los activos, en el caso de clientes que mantienen sus cuentas sólo porque están obteniendo una tasa mejor, y que pueden retirarse si obtienen una mejor, debido a que es más fácil la comparación entre bancos a través de la red.
- i) **Riesgo de Precio:** Surge del cambio en el valor de los instrumentos financieros comercializados.
- j) **Riesgo de Cambio de Moneda Extranjera:** Cuando los activos en una moneda están fundados en pasivos en otra moneda. La banca por Internet podría alentar la especulación, debido a la facilidad y al bajo costo de las transacciones.

En este contexto, la alta gerencia de los bancos debe preocuparse por administrar estos riesgos y establecer un efectivo control sobre los riesgos asociados con las actividades de e-banking, y por ende no dejarlo para que lo administre la gerencia de Tecnologías de Información. Asimismo, deben estar conscientes del rol de la banca por Internet para alcanzar las metas estratégicas de la entidad, y de que antes de implementar estos servicios deben realizar un análisis costo-beneficio, tener conocimiento de la importancia de la supervisión técnica y la administración de riesgos.

6.6. Evolución de la Banca Electrónica

CUADRO 3. Evolución de la Banca Electrónica

Banca Electrónica			
	80's	90's	Hoy/Futuro
Servicios	Básico: Consultas y Traspasos	Medio: Consulta, Pagos, Nomina, etc.	Robusto: Impuestos, Interbancarios, interfaces, etc.
Comunicación	Telefónico: Terminal	Telefónico: Modem	Internet
Tecnología	Tonos	Windows	Windows: Web
Pagos	Operaciones		
	Efectivos/Cheques	Cheques /Transferencias	Transferencias/ Archivos
Cobros	Efectivo/Cheques	Cobranza Referenciada	Domiciliación/Portal

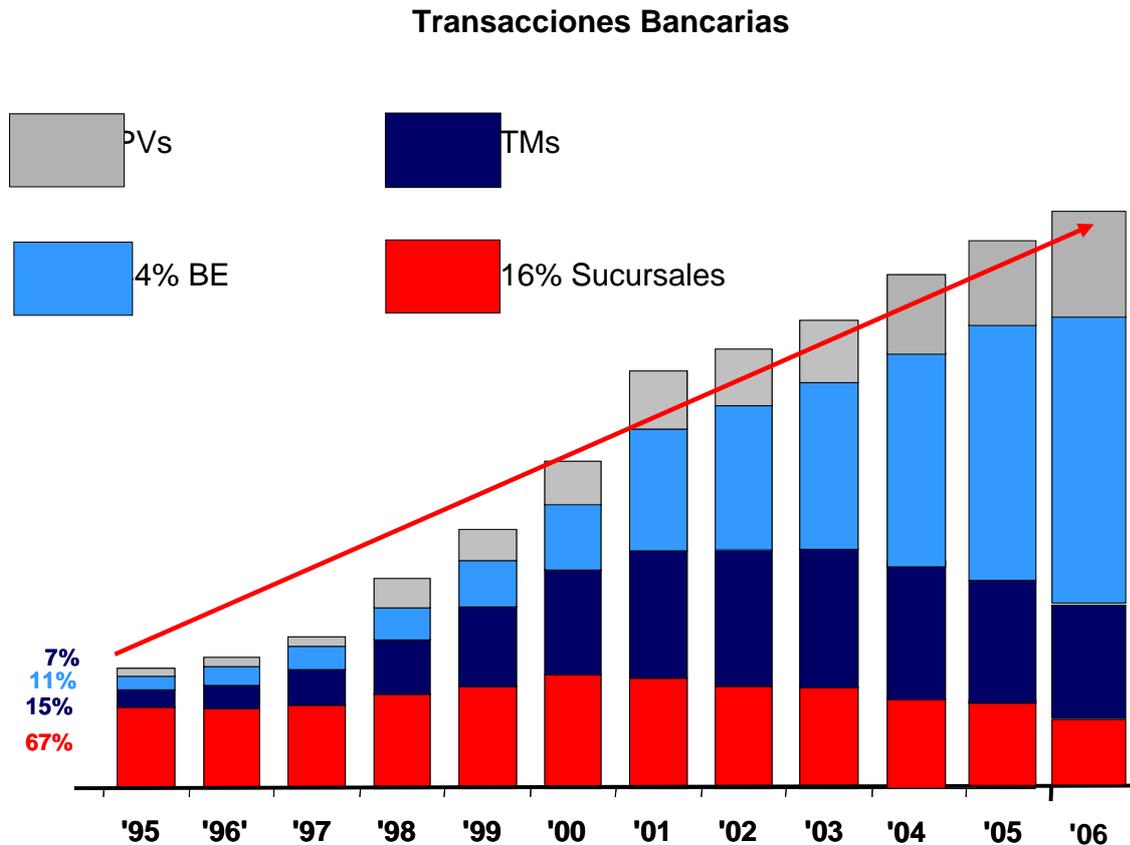
Fuente: Alejandro Araúzo, Nov.2007, Fondo PYME BANAMEX y Secretaria de Economía

La evolución de la banca electrónica lleva de la mano cada día una nueva estrategia en servicios financieros, desde nuestros tiempos remotos que inicia la actividad bancaria con una terminal telefónica hasta nuestros días con el uso del «on line». La transición del banco tradicional, que apenas ha cambiado desde hace varios años, hacia el nuevo concepto parece un proceso imparable aunque

requiera un periodo de adaptación. Esto conforme a la tecnología y el canal de negocio se van consolidando, han surgido nuevas necesidades y nuevos retos. El caso más representativo es el de las empresas que han buscado en Internet una solución para su gestión financiera y contable. Realmente, una buena aplicación «on -line» o la banca electrónica, que para las empresas no sólo proporciona las ventajas de la banca de particulares sino que ofrece soluciones específicas para hacer que la gestión sea más rentable, independiente, cómoda y eficaz.

En este proceso de consolidación y debido a que la confianza del usuario es un objetivo fundamental, los servicios de banca electrónica están trabajando, sobre todo, en perfeccionar el acceso al área de transacciones, en la presentación de los productos, en la realización de operaciones y en las ayudas ofrecidas desde su propia página web.

Actualmente en el desarrollo e implantación de la banca por internet en la banca comercial ha ido en aumento cada año, pues la finalidad es lograr extender el mercado de clientes, a continuación se presenta la siguiente grafica que nos indica cual ha sido el comportamiento que ha tenido la banca electrónica desde 1995 hasta el año 2006.



GRAFICA 1: Transacciones Bancarias

Fuente: BANAMEX 2006 Transacciones: consultas, pagos, cobros.

Tal y como se observa en la gráfica 1 entre 1996 y 2006 las transacciones de banca electrónica crecieron más de 10 veces esto implica un desarrollo satisfactorio durante esta década, mientras que en 1995, el 67% de las transacciones se realizaban en las sucursales. En 1996 el 84% de las transacciones se realizan por medios electrónicos, representando la banca electrónica un 44% del mismo, podemos determinar que el aumento de usuarios incrementa cada día.

6.7. Seguridad de Operaciones Electrónicas

Los mecanismos de seguridad implantados en la mayoría de bancos y cajas no son completamente satisfactorios para una actividad como la bancaria, en la que el usuario no sólo consulta saldos y movimientos de sus cuentas y tarjetas, sino que también puede efectuar transferencias y traspasos, así como comprar y

vender acciones. No se puede admitir que los bancos se tarden mucho más en la implantación de certificados digitales como solución para la identificación bilateral de las partes implicadas en las transacciones a través de Internet. Queda por ver hacia qué tipo de soluciones tecnológicas se caminará en otros medios de acceso que irán volviéndose paulatinamente más populares como la televisión interactiva digital o el teléfono celular con acceso a internet.

Un banco en internet se presenta a sus clientes a través de la Web. Esta es la cara y el interfaz a través del cual éstos interactúan con sus activos, usando para ello un simple navegador. Como primera medida, la máquina donde dicho *WebSite* está situado no es la máquina donde están los datos de los usuarios. Es el aplicativo *Web* o *WAP* (si se trata de telefonía celular) el que, cuando es necesario, accede a la verdadera máquina o Host en la que se encuentran los datos reales de los usuarios.

El muro de fuego (Firewall): Existe un primer nivel de seguridad física que protege los datos almacenados en el banco.

La red a la que pertenece la máquina donde se halla ubicada este interfaz o Web del banco, está protegida por lo que se conoce como un muro de fuego (firewall en inglés). Esto quiere decir que hay una barrera ante ella que va a rechazar sistemáticamente todo intento de conexión no controlada, basándose en una política de reglas que se establecen en dicho firewall. Es decir, sólo se admitirán conexiones a ciertos puertos, de determinadas procedencias, con determinados protocolos, etc.

Y por si esto fuera poco, la máquina por la que primero pasamos cuando trasparamos el muro es una especie de centinela que va a ser quien nos va a dirigir a la auténtica máquina donde reside el Web. Esto significa que si *un hacker* lograra atravesar la barrera inicial, aún tendría que conocer la manera de llegar a la máquina auténtica, burlando a nuestro centinela.

Los principales elementos en los que se basa el sistema de seguridad de la banca electrónica son:

Las claves: Clave personal, PIN o clave secreta. Cuando accedemos al banco en Internet, lo primero que se va a pedir es un código de usuario y una contraseña. Al tercer intento consecutivo erróneo (incluso si cada uno de los intentos va espaciado en el tiempo) el sistema expulsa al tenedor de la tarjeta, debiendo identificarse nuevamente ante el banco para reactivarla.

Identificación operativa: Para todas aquellas operaciones que vayan más allá de las meras consultas, como por ejemplo realizar una transferencia, el sistema va a solicitar una segunda contraseña con el fin que le se rectifique la decisión. Se ofrece la posibilidad de cambiar esta clave siempre que se desee. No obstante, el uso de claves puede no ser todo lo seguro que es deseable en un negocio de estas características, ya que si alguien con malas intenciones la llega a conocer, por el motivo que sea, podría hacerse pasar perfectamente por alguien más.

El certificado digital: Un certificado es un documento electrónico, emitido por una Entidad Certificadora, que identifica de forma segura al poseedor del mismo, evitando la suplantación de identidad por terceros. Es el componente esencial de la firma electrónica, recientemente regulada en México.

Es una herramienta que garantiza la identidad de los participantes en una transacción que requiera altos niveles de seguridad. Mediante él se demuestra a la máquina que recibe la conexión que somos quién realmente decimos ser. Esto se conoce con el nombre de identificación.

La firma electrónica: La firma electrónica es un conjunto de datos que se adjuntan a un mensaje electrónico, con el propósito de identificar al emisor del mensaje como autor legítimo de éste, tal y como si se tratara de una firma autógrafa.

La firma electrónica brinda seguridad a las transacciones electrónicas de tal forma que se puede identificar al autor del mensaje y verificar que éste no haya sido modificado.

El servidor Web del banco en internet también es poseedor de su correspondiente certificado digital y nos demuestra con ello que el banco x es realmente el banco x y no estamos enviando nuestros datos a un impostor que se ha metido por medio y pretende suplantarle con malas intenciones, aprovechándose de que nosotros no podemos ver dónde está realmente llegando nuestra conexión, allá en las oscuras profundidades de la Red.

Servidores seguros: El servidor Web del banco es un servidor seguro, esto es, establece una conexión con el cliente de manera que la información circula a través de Internet codificada, mediante algoritmos, lo que asegura que sea inteligible sólo para el servidor y el navegador que accede al Web, entendiéndose ambos mediante un protocolo que se ha dado en llamar SSL. De este modo, ninguna persona externa, que eventualmente estuviera espiando ese trasiego de información, podrá descifrar nuestros datos confidenciales mientras viajan hacia y desde la red del banco. Un servidor seguro nos proporciona tres elementos de seguridad:

- Autenticidad: Podemos tener la seguridad de que estamos comunicando nuestros datos al auténtico servidor del banco, al que le ha sido expedido el correspondiente certificado digital. De igual forma, a través de nuestro certificado digital personal, nos identificamos ante el banco durante las transacciones delicadas.
- Confidencialidad: Los datos, en el caso de ser capturados por alguien, no podrán ser interpretados ya que viajan de modo codificado.
- Integridad: Los datos llegan al servidor del banco sin sufrir alteración alguna por el camino, ya que si ésta se produce, por mínima que sea, SSL se da cuenta.

Para que un servidor sea seguro es necesario que tenga un certificado emitido por una Autoridad de Certificación (como VeriSign), quien concede dicho certificado después de una exhaustiva comprobación de los datos aportados por la empresa solicitante. Se debe tomar en cuenta que cualquier sistema de seguridad puede ser violado, sin embargo, es difícil que esto suceda y cada vez lo será más.

6.8. Situación Actual de Banca Electrónica

Del mismo modo que se esta producción un crecimiento continuo y significativo del nivel de usuarios de Internet en la actividad bancaria en los últimos años, los datos ponen de manifiesto que este crecimiento está siendo incluso cada vez más demandado generando así mejorar la actividad bancaria.

Según la encuesta presentada por BBVA Bancomer, Banco Azteca y Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI) publicada en este año y presentada con el tema la “**Banca Electrónica 2011**”, con el objetivo del conocer la situación actual de la banca por Internet en México, y proveer un documento que unifique y facilite el entendimiento de la relación entre la banca en línea y los internautas Mexicanos.

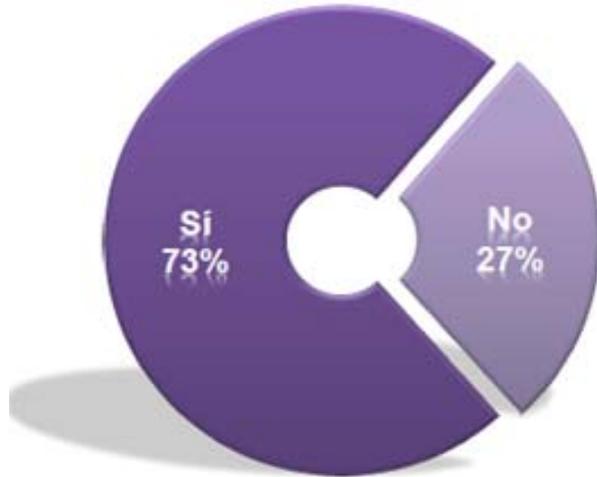
Se diseñó una encuesta en línea sobre el uso y hábitos de productos bancarios en Internet, la encuesta fue aplicada a 1,194 personas adultas que pertenecen al panel [www. consUPERMISO.com.mx](http://www.consUPERMISO.com.mx). Se buscó cubrir cuotas de representatividad del Universo de Internautas Mexicanos con un nivel de confianza del 95%:

- Genero
 - Hombres 55%
 - Mujeres 45%
- Rango de edad
 - 18-24 años 36%
 - 25-34 años 31%
 - 35-44 años 19%
 - 45-54 años 10%
 - 55-64 años 3%
- Niveles Socioeconómicos
 - ABC + 44%
 - C 20%
 - D+ 27%
 - D/E 10%

Productos Bancarios

De acuerdo a la encuesta llevada a cabo analizaremos cada pregunta y así conocer el grado de desarrollo de la banca electrónica en México que tiene en los productos bancarios.

1. ¿Haces operaciones dentro de la banca por internet en uno o más bancos?



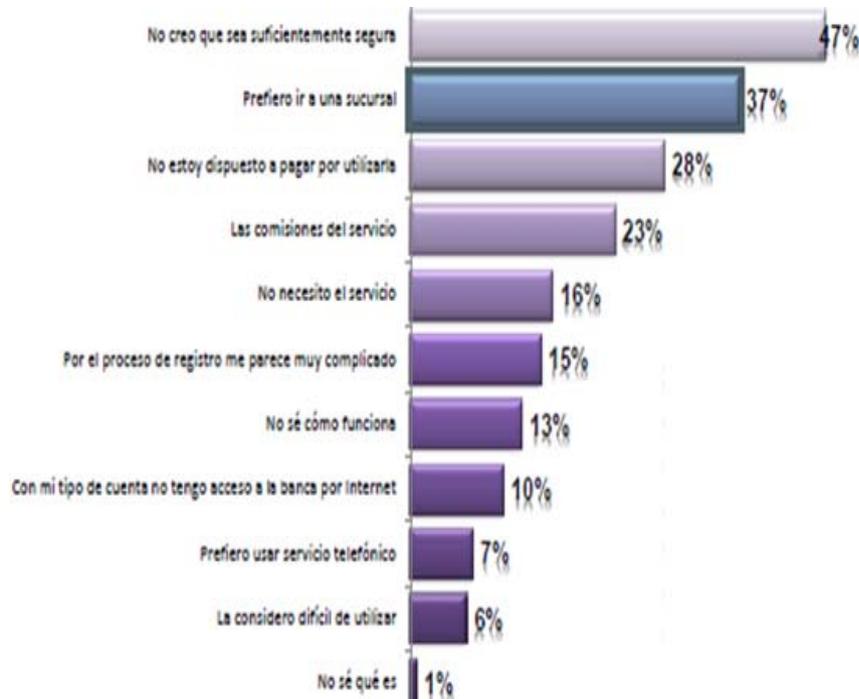
GRAFICA 2: Operaciones Bancarias

Fuente: Sondeo realizado por Elogia (ppts_conceptos.png), BBVA Bancomer y Banco Azteca
* Base: 643 entrevistada que visitan uno o más portales bancarios

En la gráfica número 2 se muestra que el 73% de los usuarios que manifestaron haber ejecutado operaciones dentro de la banca electrónica en uno o más bancos, realizaron así consultas, transacciones, pagos, etcétera mientras que el 27% de los usuarios de Internet no utilizaron la banca electrónica. Es decir 7 de cada 10 realiza operaciones dentro de la banca por internet.

Así, el gran reto de las entidades de crédito en este sentido es conseguir que siga aumentando el número de usuarios que utilizan la banca electrónica, y lograr que cada vez más, se realicen transacciones económicas por este medio.

2. ¿Cuáles son las principales causas por las cuales no realizas operaciones dentro de la banca por Internet?

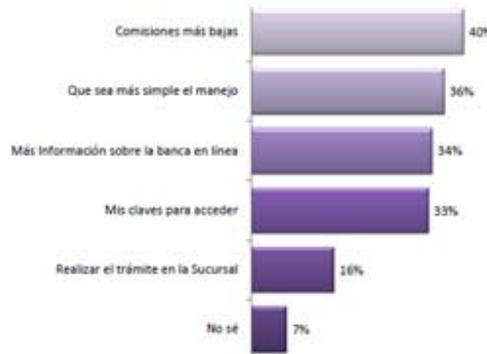


GRAFICA 3: Principales causas por las cuales no realizan operaciones en la banca electrónica

FUENTE: Sondeo realizado por Elogia (ppts_conceptos.png), BBVA Bancomer y Banco Azteca
 * Base: 173 entrevistada que no realizan operaciones dentro de la banca por internet

Respecto a la gráfica 3 se indica que el 47% de los entrevistados mencionaron a la seguridad como un obstáculo para no realizar operaciones dentro de la banca por internet, 37% prefiere ir a la sucursal, 28% no está dispuesto a pagar por utilizar el servicio, 23% le inquieta las comisiones del servicio, 16% no le interesa el servicio, 15% le incomoda el proceso de registro les parece muy complicado, 13% no sabe cómo funciona el medio, 10% indica que con su tipo de cuenta no tiene acceso a la banca por Internet, 7% prefiere usar el servicio telefónico, 6% considera difícil utilizar la banca electrónica y por ultimo 1% no sabe que es. Esto indica que para realizar operaciones dentro de la banca debemos tomar en cuenta los factores que afectan su desarrollo.

3. ¿Qué necesitarías para realizar operaciones dentro de la banca por Internet?



GRAFICA 4: Necesidades para realizar operaciones dentro de la Banca Electrónica

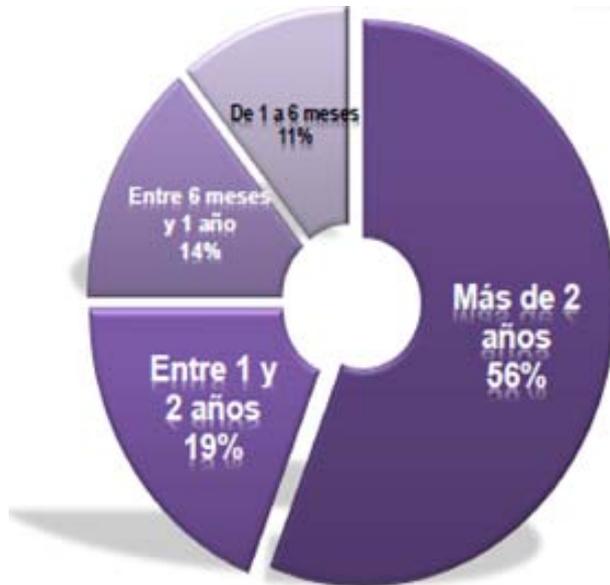
Fuente: Sondeo realizado por Elogia (ppts_conceptos.png), BBVA Bancomer y Banco Azteca
* Base: 173 entrevistada que no realizan operaciones dentro de la banca por internet

A partir de estos datos y que representa la grafica 4 el 40% de los usuarios necesitaria para realizar operaciones dentro de la banca por internet comisiones mas bajas, el 36% que sea mas simple el manejo, el 34% necesita mas informacion sobre la banca en linea, el 35% de claves seguras para acceder, el 16% prefiere realizar el tramite en la sucursal y el 7 % no sabe que necesita.

Es importante hacer mencion de las necesidades y requerimientos que demandan los usuarios de la banca, y asi, poder tomar en cuenta lo que es primordial para un buen uso de la banca electronica logrando captar mas usuarios en linea.

Hábitos de los Usuarios de la Banca por Internet

1. ¿Cuánto tiempo llevas utilizando la banca por Internet?



GRAFICA 5: Utilización de la banca electrónica

FUENTE: Sondeo realizado por Elogia (ppts_conceptos.png), BBVA Bancomer y Banco Azteca
* Base: 469 entrevistada que realizan operaciones en la Banca por Internet

En la gráfica 5 nos indica que del 56% de los usuarios asegura que hace uso de la banca electrónica desde hace más de dos años, el 19% entre uno y dos años, el 14% entre seis meses y un año y el 11% afirma que desde uno a seis meses esto manifiesta un incremento de los usuarios en la banca por internet logrando así mejorar su crecimiento.

2. ¿Utilizas el sistema de alertas de movimientos de cuenta vía correo electrónico / SMS de tu banco?



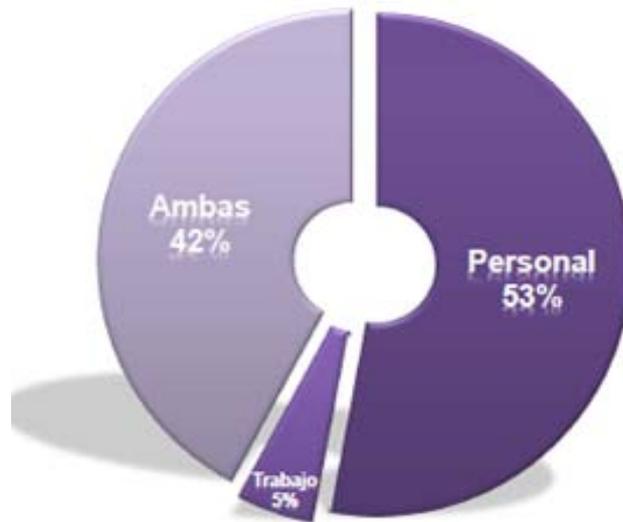
GRAFICA 6: Utilización de sistemas de seguridad

FUENTE: Sondeo realizado por Elogia (ppts_conceptos.png), BBVA Bancomer y Banco Azteca

* Base: 469 entrevistada que realizan operaciones en la Banca por Internet

Se muestra en la gráfica 6 que un 28% indicó no hacer uso del correo ni mucho menos del SMS, el 19% utiliza ambas tanto correo como SMS, el 12% utiliza el SMS, el 9% no sabía que tenía ese servicio y el 1% manifestó que su banco no proporciona ese servicio, es decir, 6 de cada 10 de los entrevistados utilizan el sistema de alertas de movimientos de cuenta.

3. ¿Qué uso le das a tu banca por internet?

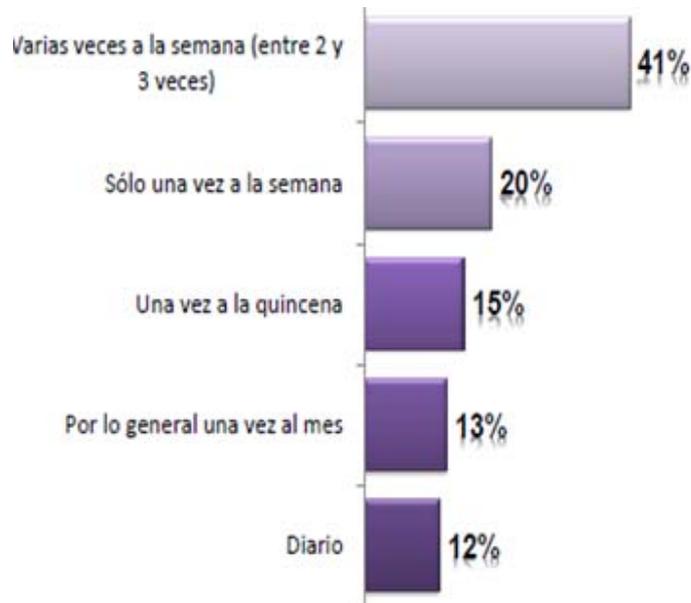


GRAFICA 7: Uso de la banca electrónica

FUENTE: Sondeo realizado por Elovia (ppts_conceptos.png), BBVA Bancomer y Banco Azteca
* Base: 469 entrevistada que realizan operaciones en la Banca por Internet

Los datos que nos proporciona la gráfica 7 indica que el 53% que maneja la banca por internet le da un uso personal, el 5% la utiliza para actividades laborales y el 42% emplea ambas, es decir, cada día hay un incrementó el uso de la banca por internet, tanto a nivel trabajo como a nivel personal, esto indica el desarrollo de las operaciones bancarias siguen aumentando, permitiendo expandir la actividad bancaria.

4. ¿Con qué frecuencia utilizas la banca por Internet de tu banco?



GRAFICA 8: Periodicidad de la utilización de la banca electrónica

FUENTE: Sondeo realizado por Elogia (ppts_conceptos.png), BBVA Bancomer y Banco Azteca
* Base: 469 entrevistada que realizan operaciones en la Banca por Internet

Tal y como puede observarse en la grafica 8 el 41% necesitan varias veces a la semana (entre 2 y 3 veces) para realizar sus operaciones dentro de la banca por internet, el 20% solo una vez a la semana, el 15% una vez a la quincena, el 13% indica por lo general una vez al mes y el 12% la utiliza diario es decir y en conclusion el 73% de los entrevistados utiliza la banca por internet al menos una vez por semana.

5. Las principales actividades que realizas cuando utilizas banca por Internet



GRAFICA 9: Principales Actividades que se realizan dentro de la banca electronica

FUENTE: Sondeo realizado por Elogia (ppts_conceptos.png), BBVA Bancomer y Banco Azteca
 * Base: 469 entrevistada que realizan operaciones en la Banca por Internet

De acuerdo a la gráfica 9 podemos describir que el 95% de los usuarios que manifestaron haber utilizado la banca electrónica señaló como principal actividad consulta de saldo y movimientos, el 57% pago de servicios (teléfono, colegiatura, luz, televisión por....), el 54% transferencias entre cuentas, el 50% transferencias a terceros (mismo banco), 45% transferencias a cuentas en otros bancos, el 39% pago de tarjetas de crédito (mismo banco u otros bancos), el 28% compra de tiempo aire para recarga de celular o internet, el 25% compra de productos o servicios (computo...), el 15% pago de impuestos federales (ISR, IETU, IVA, etc.), el 14% pago de impuestos locales (Tenencia , Multas de...), el 11% contenidos e información general que el banco ofrece, el 10% Manejo de inversión (pagares y fondos), 10% Contratación de productos (seguros, tarjetas de crédito,....), el 10% simuladores financieros, el 9% pago/ dispersión de nóminas y por último el 5% pago de IMSS/INFONAVIT. La consulta de saldos sigue siendo el servicio más utilizado en la banca por Internet, sin embargo el pago de servicios se colocó por encima de las transferencias entre cuentas propias.

6. ¿Qué tan satisfecho te encuentras con la banca por internet?

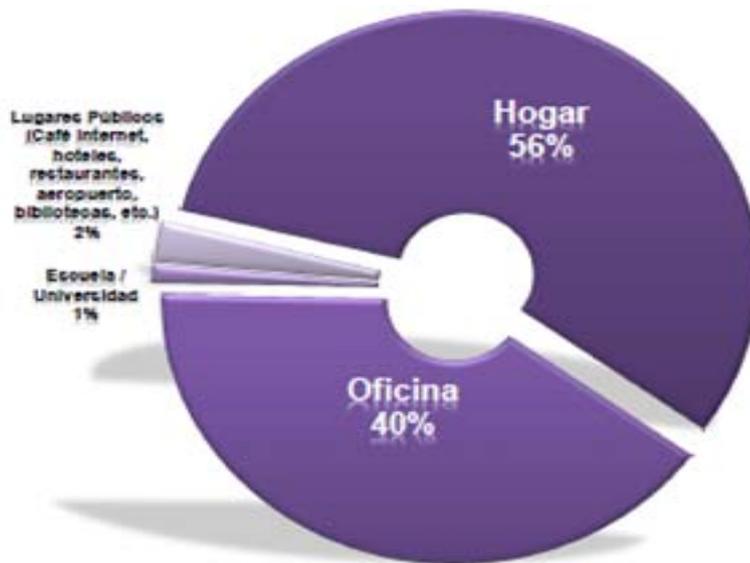


GRAFICA 10: Satisfacción de los usuarios dentro de la Banca Electrónica

FUENTE: Sondeo realizado por Elogia (ppts_conceptos.png), BBVA Bancomer y Banco Azteca
* Base: 469 entrevistada que realizan operaciones en la Banca por Internet

En la siguiente grafica número 10 se muestra que un 48% se encuentra muy satisfecho con la banca por internet, el 46% solo se encuentra satisfecho, el 4% se encuentra poco satisfecho y por último el 2% se encuentra insatisfecho con la banca electrónica, es decir, y en conclusión que el 94% de los usuarios de la banca por internet se encuentran satisfechos con la banca por internet.

7. Principalmente desde dónde accedes a tu banca por Internet:



GRAFICA 11: Acceso a la Banca Electrónica

FUENTE: Sondeo realizado por Elogia (ppts_conceptos.png), BBVA Bancomer y Banco Azteca
* Base: 469 entrevistada que realizan operaciones en la Banca por Internet

Si observamos los datos en la gráfica 11 el 56% accede desde su hogar, el 40% en la oficina, el 2% en lugares públicos (café internet, hoteles, restaurantes, aeropuerto, bibliotecas, etc.) y el 1% en la escuela o la universidad. Entonces esto quiere decir que el principal lugar de acceso a la banca por Internet es el hogar.

8. ¿Con qué frecuencia asistes a una sucursal bancaria?



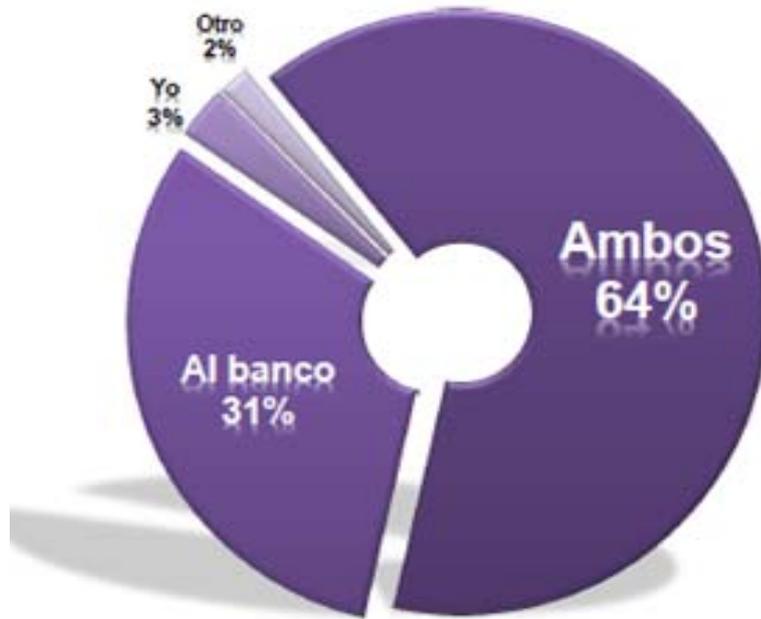
GRAFICA 12: Frecuencia con la que asiste a una Sucursal Bancaria

FUENTE: Sondeo realizado por Elogia (ppts_conceptos.png), BBVA Bancomer y Banco Azteca
* Base: 469 entrevistada que realizan operaciones en la Banca por Internet

Tal y como nos muestra la siguiente grafica 12 indica que el 49% de los usuarios solo asiste a una sucursal bancaria entre 1 y 3 veces por mes, mientras en segundo lugar con el 25% casi nunca o por lo menos de 4 veces por año, en tercer lugar con el 13% solo una vez a la semana, en cuarto lugar con el 10% varias veces a la semana (entre 3 y 6 veces) y por último en quinto lugar con el 3% lo hace diario. Por tanto, esto quiere decir, que solo un 26% de los usuarios tienen actividad bancaria frecuente en sucursal mientras que 76% solo lo hace cuando.

Seguridad en la Banca por Internet

1. ¿A quién consideras responsable de la seguridad en la banca por Internet?

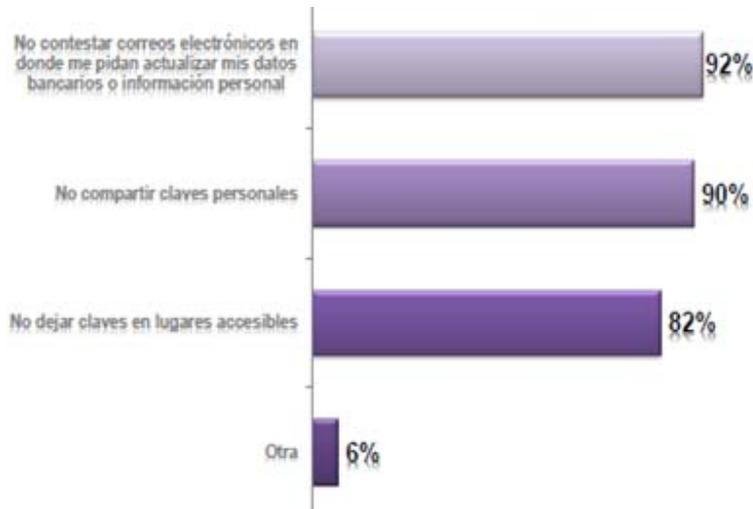


GRAFICA 13: Responsables de la seguridad de banca electrónica

FUENTE: Sondeo realizado por Elogia (ppts_conceptos.png), BBVA Bancomer y Banco Azteca
* Base: 469 entrevistada que realizan operaciones en la Banca por Internet

Respecto a la gráfica 13 el 64% considera ambos tanto al banco como al propio usuario, responsable de la seguridad en la banca por Internet, el 31% solo al banco, 3% al usuario y el 2% a otros factores, esto proyecta que se consideran responsable al banco de la seguridad de la banca por internet.

2. ¿Cuáles son las medidas de seguridad que tomas para utilizar tu banca por Internet?



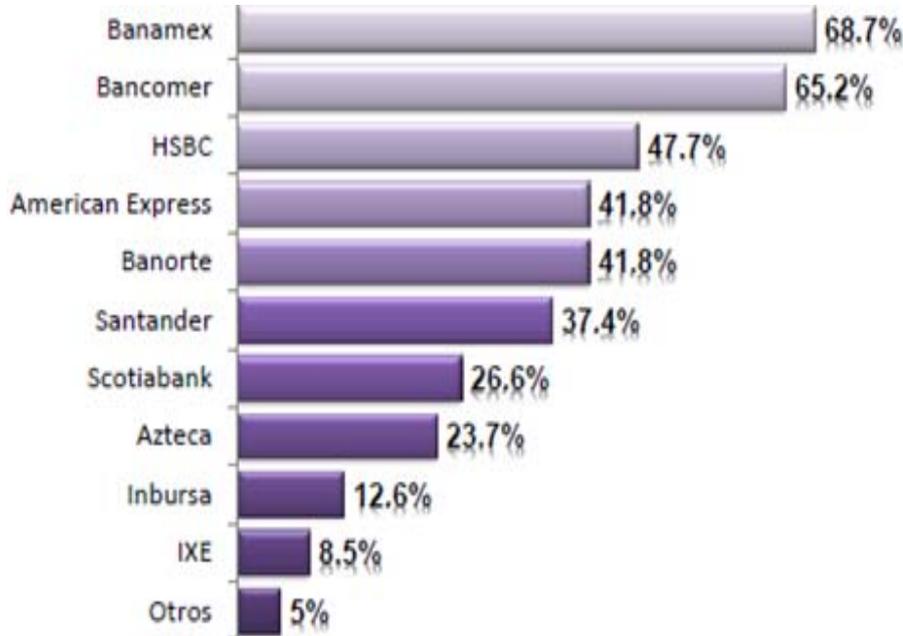
GRAFICA 14: Medidas de seguridad que debes utilizar dentro de la banca electrónica

FUENTE: Sondeo realizado por Elogia (ppts_conceptos.png), BBVA Bancomer y Banco Azteca
* Base: 469 entrevistada que realizan operaciones en la Banca por Internet

En la gráfica 14 se muestra que el 92% aseguro tomar medidas para utilizar la banca por internet como no contestar correos electrónicos en donde me pidan actualizar mis datos bancarios o información personal, el 90% opta por no compartir claves personales, el 82% no dejar claves en lugares accesibles y el 6% toma otras medidas. En conclusión la mayoría de los usuarios no responder correos “Phising” principal medida de seguridad.

Publicidad de la banca por internet

1. ¿De qué banco has visto publicidad en Internet?



GRAFICA 15: Publicidad de la banca electrónica

FUENTE: Sondeo realizado por Elogia (ppts_conceptos.png), BBVA Bancomer y Banco Azteca
 * Base: 469 entrevistada que realizan operaciones en la Banca por Internet

No todos los bancos ofrecen la misma información sobre los productos y servicios de la banca por internet, sin embargo en esta grafica 15 se describe que los usuarios señalaron que el 68.7% de los entrevistados marcaron que Banamex tiene más publicidad en internet, seguido con el 65.2% de Bancomer, el 47.7% HSBC, el 41.8% American Express, el 41.8% Banorte, el 37.4% Santander, el 26.6% Scotiabank, el 23.7% Azteca, el 12.6% Inbursa, el 8.5% IXE y el 5% otros bancos, es decir, la publicidad de Banamex y Bancomer fue la más mencionada.

Cabe concluir por tanto, que el estudio realizado por AMIPCI deja constar que el 70 % de los internautas visita uno o más portales bancarios, casi 6 de cada 10 entrevistados tienen más de 2 años utilizando la banca por internet.

El 73% de los entrevistados utiliza la banca por Internet al menos una vez por semana y la consulta de saldos sigue siendo el servicio más utilizado en la banca por Internet, sin embargo el pago de servicios se colocó por encima de las transferencias entre cuentas propias. Mientras tanto el principal lugar de acceso a la banca por Internet es el hogar.

El Token gana terreno como uno de los principales mecanismos de seguridad y los usuarios indicaron 8 de cada 10 recomendarían la banca por Internet.

En el 2010 existían aproximadamente 32.8 millones de Internautas en México* y de estos 26.3 millones de internautas son mayores de 18 años**. El 77% se encontraban bancarizados, es decir 20.2 millones de usuarios mayores de edad.

En México existen 14.1 millones de internautas mayores de edad que visitan portales bancarios y 7 de cada 10 visitas a los portales bancarios son para realizar una consulta o transacción bancaria. En México existen 4.4 millones de clientes activos de la banca por Internet**

*Estimación INEGI

**Estimación AMIPCI

CONCLUSIONES

Actualmente las sucursales constituyen el principal medio de las entidades financieras, sin embargo con la aparición de la banca electrónica, nada asegura que a largo plazo dicha hegemonía continúe. Ya que dicha red de sucursales optaran por mejores tecnologías para comercializar sus productos.

En el caso de México, el sector financiero destaca por su rapidez en la aplicación de los avances de las tecnologías de la información, de tal manera que aunque actualmente la banca on-line se encuentra en una fase incipiente de su desarrollo, las perspectivas de crecimiento son muy favorables.

México es uno de los países latinoamericanos con una mayor penetración de Internet, lo que permite pronosticar un elevado potencial de crecimiento. Además aunque no es uno de los países con mayor tasa de utilización de servicios bancarios por Internet. En lo referente al nivel de desarrollo del área de la banca electrónica, se observa una mejora respecto del año 2000 al 2010.

Las áreas que muestran más problemas son la usabilidad y la operativa e introducción de datos. En este sentido, que aunque es evidente la mejora en los sitios web de las entidades financieras, todavía se pueden hacer grandes avances para ofrecer una mejor experiencia a los usuarios que operan por este medio. Para ello, es preciso que las entidades concentren parte de sus esfuerzos en adaptarse mejor a las restricciones técnicas que tienen los clientes, como es la lentitud de la velocidad de la red; así como a adecuarse a la forma de visualizar y procesar la información que tienen los usuarios. La Internet forma parte de una estrategia competitiva, y para otros no es más que una estrategia defensiva para no perder mercado.

La banca electrónica supone por un lado, una expansión del mercado y un crecimiento potencial de los beneficios para las entidades financieras; y por otro, una reducción de costos y la personalización de productos y servicios para el

cliente que puede acceder a servicios de información financieras, y también puede ejecutar órdenes (transferencias, traspasos de fondos, solicitud de tarjetas de crédito, etc.). Al mismo tiempo, la banca electrónica supone un paso adelante en la oferta de servicios financieros, ya que permite ofrecer nuevos productos y servicios más sofisticados en comparación a los ofrecidos en cajeros automáticos y en oficinas. Además, con respecto a los productos tradicionales que también se ofrecen por la banca es una gran ventaja y la flexibilidad de poder acceder a ellos desde el cualquier lugar con conexión a Internet.

Este nuevo medio también permite procesar una gran cantidad de información de manera rápida, eficaz y barata suponiendo una reducción de los costos de transacción para las entidades financieras, que se acaba transmitiendo a los consumidores. Pero, para que efectivamente se consiga una reducción de los costos es preciso que el número de clientes de banca on-line o banca electrónica alcance un volumen suficiente como para compensar la elevada inversión inicial que tienen que realizar las entidades financieras.

La banca electrónica consigue descargar de tareas a las sucursales. Una de las potencialidades de las nuevas tecnologías está posibilitando que el proceso de pagos. Para que la aplicación de las nuevas tecnologías a los medios de pago tenga éxito en un futuro reciente y pueda utilizarse ampliamente en las operaciones de comercio, es preciso tener una infraestructura de pagos electrónicos segura y eficiente que emplee una red de usuarios muy amplia.

Sin embargo, para que el sector financiero avance en este nuevo entorno con paso firme es indispensable que se realicen esfuerzos para educar al mercado sobre la utilización de este medio, adaptar los productos existentes a las nuevas tecnologías, innovar en nuevos productos financieros..

Además deben de implementarse estrategias que conviertan la banca electrónica en el principal medio de prestación de servicios financieros, si bien es cierto que antes de llegar a este nivel, es preciso que se convierta, a corto plazo, en un medio complementario a la banca tradicional en algunos servicios, así como un medio alternativo en la prestación de otros productos y servicios.

El crecimiento del número de usuarios de Internet en México está evolucionando más favorablemente, la banca electrónica sigue pasando desapercibida por los internautas debido a la falta de confianza en la seguridad que ofrece la red. Además del nivel de cultura financiera de la población baja. Sin embargo, ya que existe un especial interés por parte de las entidades financieras por conseguir la máxima desempeño en este nuevo modelo de negocios.

El incremento del número de usuarios de banca on-line en los últimos años está siendo más evidente, llegándose a cuadruplicar. Actualmente la banca electrónica es utilizada por más de la mitad de los usuarios de Internet, si bien la mayoría de ellos realizan consultas de saldos y transferencias.

El crecimiento exponencial del número de usuarios de banca on-line, así como el continuo e intenso crecimiento que están experimentando las operaciones de comercio electrónico a través de los medios de pago, demuestran que la banca online es un canal al alza, que desempeña un papel crucial en el desarrollo del comercio electrónico, y su evolución sólo podría verse frenada por la aparición de nuevas tecnologías sustitutivas.

RECOMENDACIONES

Finalizado el presente trabajo se debe recomendar a las entidades bancarias tomar en cuenta que la personalización de los servicios de atención al cliente a distancia constituye el único elemento que les permitirá enfrentar la competencia, que se torna incluso más agresiva en un medio tan público como Internet.

Las entidades financieras deben poner principal atención al aspecto de satisfacer plenamente a sus clientes en línea, para sobrevivir a aquellas que solo vean este canal como un medio de economizar costos, aumentar el alcance de sus operaciones y el volumen de sus clientes.

Para lograr esto, los bancos deben recordar que los estándares de calidad de servicio no pierden vigencia en este canal, ya el mismo presenta mayores exigencias debido a su particular naturaleza. Se debe evitar repetir los errores cometidos en la adaptación de tecnologías anteriores, precursoras de los servicios de banca a distancia como lo son los cajeros automáticos y la banca por teléfono.

La interactividad que permite este servicio entre el cliente y su banco, es un aspecto que no debe ser desaprovechado para lograr cimentar una estrecha relación con su clientela. No se debe olvidar que se está tratando con un segmento de clientes que entienden que la satisfacción de sus necesidades no está garantizada por obtener los servicios a través del contacto personal.

Por esto los bancos deben hacer uso de todas las herramientas de comunicación que la tecnología ofrece y las nuevas a desarrollarse. No es suficiente suscribirse al uso de correos electrónicos, se debe aprovechar tecnologías como la conferencia de texto (chat) y la telefonía, que además de convenientes, ayudan a disipar la impersonalidad propia del servicio.

Es necesario que los bancos que tengan presencia en Internet le hagan sentir al usuario que estar conectado a su página de Internet le permite obtener una atención igual o mejor que en cualquier agencia tradicional. A continuación se dan algunas recomendaciones de seguridad.

- Cuida los elementos de seguridad para ingresar a los servicios de banca por internet (tus contraseñas y tu segundo factor de autenticación)
- No proporcionar esta información a nadie. Los bancos NO la piden ni informan de actualizaciones por correo electrónico
- Protege tu equipo de cómputo con herramientas de seguridad (antivirus, firewall, actualizaciones del sistema operativo)
- Cuando accedas al servicio identifica plenamente a tu Banco
- Evita mensajes de bienvenida
- Verifica tu información
- Ten actualizados los datos para que tu banco pueda notificarte acerca de accesos y transacciones que realizas a través de la Banca por Internet
- Identifica el número de atención a clientes de los servicios de banca por Internet de tu banco y reporta cualquier anomalía en el servicio

FUENTES DE CONSULTA

Bibliografía

1. ORTEGA Castro, Alfonso Leopoldo. "Introducción a las Finanzas". Primera ed. México, Editorial Mc Graw Hill. 2002. 65, 68, 70-71, 74-77, 89, 93-104 y 233 p.
2. MENDOZA Pichardo, Gabriel. "El grupo financiero: vértice del Sistema Financiero Mexicano", en *El Financiero*, México, 30 de julio de 1990, p. 44.
3. MÉNDEZ Morales, José Silvestre. "Problemas Económicos de México.5ªed. México, Ed. Mc Graw Hill. 2003. 232-233 y 251-256 p.
4. MÉNDEZ, M. José Silvestre. "100 Preguntas y Respuestas en torno a la Economía Mexicana". 5ª ed. México, Editorial Océano. 1985.155 p.
5. "Estructura y Marco Jurídico General del Sistema Financiero Mexicano", En el Mercado de Valores, núm. 35, México, 2 de septiembre de 1985, p.859. e
6. MENDOZA Pichardo, Gabriel. "El grupo financiero: vértice del Sistema Financiero Mexicano", en *El Financiero*, México, 30 de julio de 1990, p. 44. VILLEGAS Hernández, Eduardo y ORTEGA Ochoa, Rosa María. "Sistema Financiero de México". México, Editorial Mc Graw Hill. 2007. 143 p.
7. MÉNDEZ Morales, José Silvestre. "Problemas Económicos de México.5ªed. México, Ed. McGraw Hill. 2003.232-233y 251-256 p.
8. CASTRO Ortega, Alfonso. "Introducción a las Finanzas. 2ª ed. México. Ed. McGraw Hill. 2008. 71p.
9. BUENO Campos, E y RODRÍGUEZ Antón, J.M. "La banca del futuro un desafío para el 2000". Madrid, Ed. Pirámide, 1995. 145p.
10. HOROVITZ, Jacques. "La calidad del servicio", México, Ed. Mc Graw Hill, 1990. 356p
11. HAYES, Bob. "Cómo medir la satisfacción del cliente", España, Ed. Gestión 2000,1995. 69-102p.

Paginas Web

<http://www.joseacontreras.net/sistfin/sistfin.pdf>

http://www.uady.mx/~contadur/ca_fca/caef/aief/sistema_financieromexicano.pdf

http://www.banxico.org.mx/CatInst_Consulta/sistemafinancieroBuscaSector.do?sector=10&seccion=2

<http://www.banxico.org.mx/sistemafinanciero/inforgeneral/intermediariosFinancieros/InstitucionesBancaDesarrollo.html>

<http://www.banxico.org.mx/sistemafinanciero/inforgeneral/intermediariosFinancieros/EntidadesdeAhorroyCreditoPopular.html>

http://www.banxico.org.mx/CatInst_Consulta/sistemafinanciero.BuscaSector.do?sector=13&seccion=2

<http://www.banxico.org.mx/sistemafinanciero/inforgeneral/intermediariosFinancieros/InstitucionesdeFianzas.html>

<http://www.joseacontreras.net/sistfin/sistfin.pdf>

http://www.abm.org.mx/banca_mexico/funcion2.html

http://www.abm.org.mx/educacion_financiera/automotriz..html

http://www.abm.org.mx/educacion_financiera/cuenta.html

http://www.abm.org.mx/educacion_financiera/habilitacion.html

http://www.abm.org.mx/educacion_financiera/hipotecario.html

http://www.abm.org.mx/educacion_financiera/tarjeta.html

http://www.abm.org.mx/educacion_financiera/liquido.html

http://www.abm.org.mx/educacion_financiera/préstamo_qui.html

http://www.abm.org.mx/servicios_banca/ahorro.html

http://www.abm.org.mx/servicios_banca/sistemas_pago.html

<http://www.blog.banregio.com/2008/07/24/¿que-es-el-spei/.html>

<http://www.banxico.org.mx/material-educativo/informaciongeneral/%7BD39ED7CA-298E-DA68-1FD3-221694AF1774%7D.pdf>

<http://www.inegi.gob.mx/inegi/contenidos/espanol/ciberhabitat/banco/textos/banco.html>

http://www.educastur.princast.es/fp/hola/hola_bus/cursos/curso2/documentos/Banca_empresas%20hola_.pdf

[Rodolfo Benítez \(r.benitez@bbva.bancomer.com\)](mailto:r.benitez@bbva.bancomer.com) Gerente de Comunicación Nacional de Grupo Financiero BBVA-Bancomer, *Enero, 2003.*

Ramakrishnan, Ganesh. "Administración de Riesgos de la Banca por Internet". Octubre 12, 2003. <http://www.netconsul.com/riesgos/arbi.pdf>

Segura, Ana. "La Banca en Internet comienza a ser una alternativa". Marzo 18, 2009 http://www.security-informer.com/english/crd_internet_467827.html

Azul, Balseiro. "Bancaonline". Octubre 23, 2006 <http://www.baquia.com/com/20001016/art00010.html>

Beltrán, Vanesa. "¿Debe ofrecer la banca electrónica servicios personalizados?". Noviembre 21, 2000 http://www.azurian.com/perspectives/articles/11_21_00_economista.html

Pérez Ugena, Rafael. "Labanca por Internet", Enero 25, 2004 <http://www.iies.es/teleco/publicac/publbit/bit118/multimedia.html>

Consisa Corp., Solución de banca por Internet en <http://www.consisa.com.sv/informacion/ebanca.zip>

Alonso García, Juan Carlos. "El correo electrónico: nuevas posibilidades de atención al cliente", enero 11, 2003: <http://www.expansiondirecto.com/edicion/noticia/0,2458,7850,00.html>

