

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
NÚCLEO DE MONAGAS**



**APORTES DE LA BANCA ELECTRONICA EN LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS PARA EL
PERÍODO QUE ABARCA DESDE EL AÑO 1996 HASTA EL
2005, EN VENEZUELA**

ASESORES.

PADRÓN, Rosibel.
BARRETO, Yannelis.
ORSINI, Luís.

AUTORES.

JIMÉNEZ, Mairany.
ESCUADERO, Yannoris.

Trabajo Especial de Grado presentado como requisito parcial para
optar al Título de Licenciada en Contaduría Pública

Maturín, Agosto 2006

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
NÚCLEO DE MONAGAS**



**APORTES DE LA BANCA ELECTRONICA EN LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS PARA EL
PERÍODO QUE ABARCA DESDE EL AÑO 1996 HASTA EL
2005, EN VENEZUELA**

Presentado por:
Br. Jiménez Mairany
Br. Escudero Diannoris

Trabajo Especial de Grado presentado como requisito parcial para
optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública

APROBADO

Prof. Rosibel Padrón
Asesor

Prof. Yannelis Barreto
Jurado

Prof. Orsini Luis
Jurado

Maturín, Agosto 2006

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
NÚCLEO DE MONAGAS**



**APORTES DE LA BANCA ELECTRONICA EN LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS FINANCIEROS PARA EL CUARTO TRIMESTRE DEL 2005**

(PERÍODO: ABRIL – OCTUBRE 2006)

ASESORES.

PADRÓN, Rosibel.
BARRETO, Yannlis.
ORSINI, Luis.

AUTORES.

JIMÉNEZ, Mairany.
ESCUADERO, Yannoris.

RESUMEN

La tecnología es un instrumento que se ha puesto muy de moda, porque nos facilita las tareas cotidianas; por eso cada vez más son los sectores que hacen uso de este tipo de herramienta. El sistema financiero a puesto al mercado, servicios que facilita el acceso a su cliente vía Internet permitiendo la movilización de su dinero, ya sea llamado Banca electrónica, Home Backing, Electonic Backing, Internet Bancking, PC Bancking, Online Backing, etc. Con base a lo ya mencionado, se abordó una investigación que estuvo dirigida a estudiar, los aportes de la Banca Electrónica en la prestación de servicios financieros en Venezuela para el período que abraza desde el año 1996 hasta el 2005, analizando la evolución del sistema financiero Venezolano, todo lo relacionado a la Banca Electrónica y su efecto en la prestación de servicios financieros. La metodología utilizada fue una investigación de tipo descriptiva y documental. La información se recolecto de fuentes secundarias. Se avaluaron causas, efectos, factores económicos e institucionales. El tratamiento de la misma se realizó a través de un análisis de los aportes de la Banca Electrónica al sistema financiero Venezolano. Del conocimiento obtenido surgieron conclusiones y recomendaciones que aporta a los usuarios del sector bancario un sistema de seguridad y una herramienta que facilite su vida

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso por darme salud, fuerza y voluntad e iluminarme el camino para culminar satisfactoriamente esta meta tan anhelada.

A mi madre: por darme el ser, guiarme por el sendero del bien, la constancia y la disciplina y estar conmigo en los momentos más difíciles, siempre con tu apoyo y sabios consejos me hiciste entender que los problemas siempre tienen una solución; sin ti este sueño no se hubiera hecho realidad. Esta meta es tuya.

A cheo: por estar presente en cada uno de los objetivos trazados para el logro de esta meta.

A mis hermanos Yeli, Alexander Y Jorgi: espero que algún día este logro se vea materializado en ustedes.

A mi pequeño Sobrino Alexander: para que en un futuro también logre ser un profesional ejemplar.

A mis abuelos, tíos y primos, que en todo momento estuvieron acompañándome mediante sus bendiciones y oraciones.

¡Los quiero!

Mairany Josefina Jiménez

DEDICATORIA

A mi Señor Jehová, dador de vida y de la luz interna que posee cada individuo.

A mis padres (Noris y Rafael), por haber confiado en mí y creer que podía lograrlo y ser ellos mi ejemplo a seguir, los Amo.

A mis hijos, Felix y Gabo, mi pilar fundamental y mayor fuerza para lograr las cosas, y a mi esposo Nery, gracias por ser quien eres.

A mis hermanas (Elí, Ana, Yudith y Yameth), por ayudarme tanto. Este triunfo es para todas ustedes también.

A mis cuñados (José y Yonny), gracias; y a mi compañera Mairany, gracias por todo...

Yannoris T. Escudero P.

AGRADECIMIENTO

A mi Dios Todopoderoso por escuchar mis súplicas en los momentos difíciles.

A mis padres por ser ejemplo de disciplina, perseverancia y forjar en mi el hábito del estudio.

A mis hermanos por todo el apoyo brindado en el transcurso de mi carrera.

A mis abuelos, tíos y primos, que en todo momento estuvieron acompañándome mediante sus bendiciones y oraciones.

A mi compañera de Trabajo de Grado Diannoris, por permitirme realizar a su lado el último paso para alcanzar con éxito esta meta tan anhelada.

A la Universidad de Oriente por abrirme las puertas del saber y realizarme como profesional.

A mis compañeros de las Áreas Especiales de Grado: ¡El triunfo es de Todos!

A mis amigos que me acompañaron a lo largo de la carrera, y que merecen una mención especial por estar en los momentos de alegrías y de tristezas: Yamileth, Pedrito, Daniel, Anais, Yelitza, Andri, Natali, y a todos aquellos que no menciono y que de una u otra forma me han ayudado...

A los profesores: Marcial Viña, Rosibel Padrón, Yannelis Barreto, Orsinis la Paz, José Gregorio Guaipo y Pedro Salazar que con su ayuda y conocimiento me permitieron culminar satisfactoriamente cada uno de los objetivos trazados.

“Gracias a todos”
Mairany Josefina Jiménez

AGRADECIMIENTOS

A Jehová quien ha logrado enderezar mi senda y me ha mostrado el verdadero camino que es él por sobre todas las cosas, gracias mi señor por ser mi amigo y protector.

A mi madre por darme el ser y mis hermanas por ser copartícipe en este logro, Gracias.

A la Universidad de Oriente por haberme acogido en sus aulas y formar en mí valores pedagógicos, éticos y morales.

A mis profesores (Luis Orsini, Rosibel Padrón y YAnnelis Barreto).

A mis compañeros por ser solidarios.

A Maira por tenerme paciencia.

Y a los que no menciono y que de una u otra forma me han ayudado...

Yannoris T. Escudero P.

INDICE GENERAL

RESUMEN	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	VI
INDICE GENERAL	IX
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	4
PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES	4
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.4 OBJETIVOS	7
1.4.1 Objetivo General.....	7
1.4.2 Objetivo Específicos	7
1.5 JUSTIFICACIÓN	7
1.6 ALCANCE	8
1.7 FACTIBILIDAD	8
CAPITULO II	10
MARCO TEORICO	10
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	10
2.2 EVOLUCIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO VENEZOLANO	11
2.3 BANCA ELECTRÓNICA.....	14
2.3.1 Servicios Ofertados en la Banca Electrónica.....	15
2.3.2 Característica de la Banca Electrónica	16
2.4 VENTAJAS DE LA BANCA ELECTRÓNICA.....	17
2.5 DESVENTAJAS O RIESGO DE LA BANCA ELECTRÓNICA.....	18
2.6 CONTROLES DE SEGURIDAD DE LA BANCA POR INTERNET.....	22
2.7 BASES LEGALES.....	23
2.8 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	25
CAPÍTULO III	28
MARCO METODOLÓGICO	28
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	28
3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN	29
3.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	29
3.4 TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS	29
CAPÍTULO IV	31
ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	31
4.1 ESTRUCTURA INSTITUCIONAL DEL SISTEMA BANCARIO	31
4.2 PERFIL DEL SISTEMA FINANCIERO	32
4.3 PROCESO DE REORDENAMIENTO DEL SISTEMA.....	34

4.3.1. Proceso de Transformación del Sistema Financiero Venezolano.....	34
4.3.2 Resumen de los Procesos Período 1996 – 2004.....	35
4.3.3 Proceso de Reordenamiento	35
4.4 MODERNIZACIÓN DEL SISTEMA DE PAGOS.....	36
4.4.1 Avances Del Proyecto De Cámara De Compensación Electrónica.....	36
4.4.2 Nuevo Alcance del Proyecto.....	37
4.4.3 Actividades en Proceso	38
4.4.4 Ejecución de Proyecto de la Cámara de Compensación.....	38
4.5 MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA Y NUEVOS CANALES DE DISTRIBUCIÓN.....	39
4.5.1 Sistemas Actuales	39
4.6 FORTALECIMIENTO PATRIMONIAL	40
4.6.1 Evolución del Ratio de Capital	40
4.7 ALCANCES DE LA BANCA VENEZOLANA PARA EL AÑO 2005.....	40
4.7.1 Proyección Electrónica de la Banca en Venezuela.....	42
4.7.1.1 Bancos	42
4.7.1.2 Seguros.....	44
4.7.1.3 Bolsa de Valores	45
4.7.1.4. Instituciones	45
4.7.2 Participación Porcentual del Activo por Subsistema.....	46
CAPÍTULO V	47
5.1 CONCLUSIÓN	47
5.2 RECOMENDACIONES	48
BIBLIOGRAFÍA	50

INTRODUCCIÓN

En un mundo globalizado donde el Internet ha transformado la manera de hacer negocios, el sistema financiero no podrá quedarse atrás. Se incorporan nuevas tecnologías de información en los sistemas bancarios, que están alterando las definiciones tradicionales del producto, mercado y cliente, y que han cambiado la banca global, desarrollándose la banca por Internet, como un medio de comunicación entre los bancos y sus clientes ya sean personas naturales o jurídicas, para realizar transacciones en línea a un menor tiempo y costo para sus usuarios, optimizando mejor sus recursos. Las actividades bancarias del Internet han reducido perceptiblemente las barreras, acelerando la desintermediación bancaria. Actualmente, los estudios comprueban que el sector que más está usando las tecnologías de la información en el mercado es el sector financiero.

En un principio cuando los bancos abrieron sus páginas Web, con el fin de alinearse con las nuevas tecnologías que ya habían sido aceptadas por sus clientes en el comercio, no estaban convencidos de la rentabilidad ni del potencial de este negocio, es así que las primeras páginas tenían un diseño complicado que impedía la navegación rápida y que sólo repetía los mismos mensajes publicitarios de las sucursales. Posteriormente, los bancos realizaron grandes inversiones en tecnologías y marketing, que les permite hoy en día ofrecer una alta gama de servicios online gratuitos, desde consultas de saldos de cuentas de ahorros, transferencias entre cuentas, pagos de servicios como luz, agua, teléfono, cable, inversiones en fondos mutuos, pagos de impuestos, información de productos y servicios para la banca personal y empresarial, entre otros, a los cuales puede accederse desde la comodidad del hogar, la empresa o cualquier lugar. Asimismo, los

bancos ya han desarrollado sofisticadas estructuras que garantizan la privacidad de las operaciones y ofrecen la máxima seguridad en la identificación de sus clientes a través del acceso vía Internet.

En virtud del papel fundamental, que juegan las instituciones bancarias en el desarrollo económico y social del país; la investigación realizada es de tipo descriptivo y documental con el propósito de revelar cuales fueron los aportes hechos por la banca electrónica al sistema financiero Venezolano. En esta investigación, la recolección de la información se toma de fuentes secundarias como publicación del Banco Central de Venezuela, la superintendencia de bancos, textos, revistas, resúmenes de trabajos científicos, información vía Internet.

El análisis e interpretación de los resultados nos permitió diagnosticar los aportes de la Banca Electrónica al Sistema Financiero Venezolano.

En tal sentido la información de esta investigación es estructurada en cinco capítulos desglosados de la siguiente manera:

Un primer capítulo el cual hace alusión al planteamiento del problema, justificación y objetivos de la investigación.

Un segundo capítulo que contempla las bases teóricas en las que se fundamenta la investigación, la cual, engloba aspectos inherentes a la evolución del Sistema Financiero Venezolano, la Banca Electrónica, conceptos, características, funcionamiento, ventajas, desventajas; así como también la definición de algunos términos utilizados en el desarrollo del trabajo de difícil interpretación, además de los basamentos legales y cronogramas de actividades.

En el tercer capítulo se define el marco metodológico: tipo y modalidad de la investigación realizada, técnicas e instrumentos de recolección de datos, respectivo análisis y evaluación correspondiente.

En el cuarto capítulo se analizará la información financiera de los bancos tomados como ejemplo (Banesco, Mercantil, Venezuela, Bolívar banco, entre otros).

Por ultimo un quinto capítulo donde se presentara las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las finanzas mueven al mundo, de igual manera, las finanzas deben moverse al ritmo que el mundo y la sociedad actual lo demande. En un mercado cuyo ritmo es cada vez más rápido, es la tecnología lo que permite que las instituciones financieras tengan una aceleración cada vez mayor. La Banca ha experimentado cambios estructurales en los últimos años gracias a la tecnología, comenzando con la implantación de sistemas de operación transaccionales y siguiendo el desarrollo de interfases automáticas, la investigación de datos y sistemas de la implementación de tecnología de utilidad tanto para la Banca como para el Cliente. La instalación de cajeros automáticos dio la pauta para la automatización de procesos y procedimientos.

Los cajeros automáticos en los últimos años, han sido protagonistas de la automatización de las actividades bancarias. Amplias redes de cajeros automáticos que se distribuyen en todos los países facilitan operaciones que antes podían parecer tediosas o muy consumidoras de tiempo. Y eso ha sido sólo el principio, porque con la llegada del Internet banking, la administración y el manejo de las cuentas bancarias se ha hecho tarea sencilla.

La transformación del sector bancario ha provocado cambios en la forma de prestar servicios, lo que exige un cambio de paradigma en el recurso humano, por ejemplo, una campaña para vender un nuevo producto como los fondos de pensiones. Antes los jefes de sucursales debían ir a la oficina principal del banco, recibir una charla y luego traer el material a sus oficinas para distribuirlo. Hoy, gracias a la Internet eso no es necesario, la oficina principal puede iniciar la campaña de marketing sin convocar a nadie ni hacer que el personal se mueva de sus escritorios. Además la tecnología permite evaluar el resultado de la campaña en el instante, no solamente en las ventas por sucursales, sino también por ejecutivo.

Por otro lado, los portales bancarios aún no sustituyen a las sucursales bancarias; por ahora las complementan, pero es un hecho que la mayoría de bancos cuentan con sus respectivos websites que se han convertido en sus verdaderas vitrinas y constituyen, además, un nuevo medio para captar clientes.

En el caso de Venezuela, el principal reto del sistema bancario, es lograr que cada vez más usuarios acudan menos a las oficinas tradicionales y utilicen de forma masiva y eficiente canales alternativos para acceder a los servicios.

Tomando en consideración lo antes expuesto podemos decir, que la banca electrónica ha jugado un papel fundamental para la reestructuración y posterior redimensionamiento del Sistema Bancario Venezolano.

Es por esta razón, que nuestro trabajo de investigación hará hincapié en los aportes de la banca electrónica en la prestación de servicios financieros para el período que abarca desde el año 1996 hasta el 2005 en Venezuela.

1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

La investigación está dirigida a medir el efecto de la introducción de la Banca Electrónica en la Prestación de Servicios Financieros en Venezuela para el período que abarca desde el año 1996 hasta el año 2005.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo ha Contribuido el uso de herramientas electrónicas en la prestación de servicios del Sistema Financiero Venezolano?

Sistematización del Problema.

1. ¿Cuáles han sido los aportes más significativos de la Banca Electrónica al Sistema Financiero Venezolano?
2. ¿Qué es la Banca Electrónica y cómo Funciona?
3. ¿Cuáles son las Características, Ventajas y Desventajas de la Banca Electrónica?
4. ¿Cuál es el efecto que ha generado en el Sistema Financiero Venezolano la Utilización de la Banca Electrónica en los últimos años?

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Analizar el efecto de la utilización de herramientas electrónicas en la prestación de servicios del Sistema Financiero Venezolano.

1.4.2 Objetivo Específicos

1. Describir la evolución del Sistema Financiero Venezolano.
2. Determinar lo relativo al concepto y servicios que ofrece la Banca Electrónica.
3. Desarrollar las características, ventajas, desventajas y sistemas de seguridad en la Banca Electrónica.
4. Analizar el efecto que ha generado en el Sistema Financiero Venezolano, la introducción de la Banca Electrónica.

1.5 JUSTIFICACIÓN

En un mundo tan cambiante y que se encuentra aún en períodos de ajustes; existe en todas las sociedades la imperiosa necesidad de asumir dichos cambios, es por ello que en Venezuela se han dado una serie de transformaciones, no sólo de tipo político y social, sino que a su vez la economía se ha visto impactada por la globalización, muestra de ello lo palpamos en el Sistema Financiero Venezolano que ha sufrido crisis y posteriores modernizaciones.

Dado a lo antes expuesto podemos mencionar que el redimensionamiento de la Banca Nacional a traído como consecuencia que más personas, ya no buscan acudir a las agencias bancarias y utilicen herramientas, tales como, la Internet, ya que resulta muy cómodo que desde el hogar, oficina o cualquier sitio que se encuentre se puede hacer uso de sus cuentas bancarias personales, ya sea, a la vista o pagos de nóminas, etc., de aquí la importancia de nuestro trabajo investigativo, que no es más que la búsqueda de respuestas y de llenar el vacío de información que existe en torno al tema de la Banca Electrónica y su introducción en el Sistema Financiero Venezolano para el período que abarca desde el año 1996 hasta el año 2005.

1.6 ALCANCE

La presente investigación está dirigida al análisis de los aportes y evolución de la Banca en Venezuela como respuesta a la dinámica que establece la evolución en el Sector Financiero Venezolano, en un período que abarca desde el año 1996 hasta el año 2005.

1.7 FACTIBILIDAD

Para elaborar una investigación existen ciertos factores que son indispensables para que se desarrolle con éxito. Dentro de los factores que se toman en consideración en esta investigación están los siguientes:

Financiero: Se cuenta con los recursos financieros para la consecución de los objetivos propuestos en esta investigación.

Información: Existe suficientes recursos bibliográficos, así como documentales suministrados por los Bancos. Igualmente muy valiosos el uso de la Internet, así como revistas especializadas en el área financiera.

Recursos Humanos: El más valioso de los recursos, en el cual se apoyará la investigación lo conforman los asesores, las transcriptoras y demás personas que han prestado colaboración para que esta investigación logre los objetivos planteados.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

El sistema financiero venezolano se ha fortalecido luego de la crisis bancaria ocurrida en 1994, quedando en la palestra los actores que lograron resistir la hecatombe. Fogade fue uno de los actores principales en la crisis financiera al haber tenido que auxiliar a los bancos que fueron intervenidos por presentar problemas de insolvencia, lo cual implicó para el Fondo, según lo expresado por la revista Inversiones Venezuela (Agosto, 1997) “La necesidad de asumir varios y cuantiosos activos que esos bancos otorgaron como garantía en los contratos de auxilio” (p. 26). Al no cumplirse los contratos, Fogade tomó posesión de dichos activos, hechos que le confirió la labor adicional de tener que venderlos para regresarlos a manos privadas.

Por otra parte, Inversiones Venezuela manifiesto que “Ir a un banco se estás convirtiendo en una tragedia. El simple hecho de trasladarse hasta la agencia, ya es una tragedia. Ir a un banco un viernes es perder, al menos, la mitad del viernes...” (p. 38). Los cajeros automáticos y las taquillas externas han contribuido, en parte, a descongestionar las agencias, pero no han sido suficiente.

Así mismo, Inversiones Venezuela expresó que

Los banqueros se están reuniendo con bastante regularidad con el fin de estudiar el problema y llegar a soluciones que puedan ser compartidas por clientes e inversionistas. Los banqueros al mismo tiempo, están haciendo alianzas con empresas de tecnología que le ayuden a desanudar la congestión (p. 38)

Los frutos de las alianzas entre banqueros y tecnólogos se comenzaron a ver en septiembre de 1996, cuando IBM y quince de los bancos líderes de Estados Unidos anunciaron la creación de Integrion Financial Network, una red pensada para ofrecer un amplio rango de servicios interactivos y comercio electrónico a las entidades bancarias de EEUU y Canadá,

Inversiones Venezuela (Agosto, 1997) describe que:

Esta alianza contribuirá a garantizar que los bancos puedan responder con servicios seguros, confiables y convenientes, a un creciente segmento de la población que espera participar del comercio electrónico utilizando internet como principal canal de comunicación (p. 40)

A través de la banca electrónica los clientes tendrán la oportunidad de hacer transacciones con el banco de su preferencia, a través de la vía de acceso que ellos escojan. Inicialmente, los clientes podrán ejecutar las transacciones básicas que se realizan ante cualquier entidad bancaria: solicitud de balances, transferencias de fondos, pago de servicios y enviar correos a su agencia.

2.2 EVOLUCIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO VENEZOLANO

Para la década de los años sesenta nació un nuevo sistema llamado Internet que enlazaba a las computadoras como una red, los cuales, eran utilizadas por los militares en Estados Unidos. Luego de transcurrir el tiempo se incorpora al mundo científico y académico.

Es para los años ochenta que la gran red era usada como servicios privados para el público en general y en los años noventa se abrió a servicios comerciales y se profundizó el uso, en el Sistema Bancario.

El enorme potencial de Internet no pasa desapercibido para el gran mercado, todo parece propicio para comenzar una revolución que cambiará todos los esquemas del mercado tradicional.

Estamos ante la era del comercio electrónico en Internet, el cual es uno de los aspectos más relevantes en la evolución de la “red de redes”. El surgimiento de los servicios de banca a distancia, personalizados en sus primeros inicios en la banca telefónica, cambio radicalmente el tipo de contacto entre cliente y banco, tradicionalmente basado en la inevitable presencia física del cliente en la sucursal.

Dado a lo antes mencionado, podemos decir que el Sistema Financiero Venezolano está sólido, patrimonialmente fortalecido, con suficiente liquidez y debidamente supervisado, por lo que funciona adecuadamente respondiendo a la confianza que depositan en él sus usuarios, tanto empresariales como institucionales.

Esta solidez puede apreciarse en los resultados de gestión de la banca al cierre del 2003, los cuales indican un crecimiento del activo total de las instituciones financieras privadas del 10% en el segundo semestre de ese año, ubicándose por encima de la inflación registrada en ese período.

Asimismo, el volumen de créditos vigentes aumentó en 13% y el efectivo disponible para la banca se incrementó en 15% en el último semestre de 2003. Además las captaciones experimentaron una expansión de 8%.

Es de destacar en este contexto que el patrimonio de banca privada aumentó en 8% en lo cual influyeron los requerimientos normativos del

capital establecido por la superintendencia de bancos y otras instituciones financieras (SUDEBAN).

Es importante señalar que en el semestre antes mencionado, la utilidad de la banca experimentó un incremento del 42%.

Los elementos de solidez del sistema bancario mencionado, así como la constante supervisión de la Sudeban y la atención permanente del Banco Central de Venezuela sobre la evolución de los indicadores financieros del país, garantizan el apropiado funcionamiento de la banca y, en consecuencia, la confianza de sus usuarios. Además, el Banco Central de Venezuela dispone de diversos instrumentos para asegurar un adecuado nivel de liquidez en la banca.

Por otro lado, la banca Venezolana debe gerenciar, en los actuales momentos en un escenario signado por la vuelta a la fijación de carteras de créditos obligatorias, en muchos caso a tasa preferenciales, como la tasa del 16% para el sector agrícola, los créditos, para el micro crédito, por ahora fijado en 3% y que podría subir a niveles entre 5% y 10% en una próxima reforma de la ley de bancos; la obligatoriedad de créditos para viviendas en un 10% y para el sector turismo de 2,5%. A pesar de estos controles la cartera de crédito experimentó un crecimiento del 75,4% a finales del año 2005. Esto obedeció al bajo nivel de las tasas de interés y al crecimiento económico registrado durante este período.

En un panorama más amplio podemos decir que, los servicios de banca electrónica a distancia dan un paso más, acercando de tal manera el banco al cliente, que pronto se empezó a hablar de Home Banking o “Banca en Casa”. Los primeros servicios que la banca empezó a implantar en estos

entornos electrónicos estuvieron basados en el ambiente Windows. Básicamente, era necesario la instalación de un Software en un PC de la empresa, y a un costo determinado se permite al usuario conectarse con el servicio del banco en tiempo real, y realizar de forma rápida consultas y operaciones con sus cuentas. El avance que suponía este canal, con respecto a las anteriores mejoras, era incalculable: una sucursal bancaria instalada en una habitación de la empresa – cliente, abierta las 24 horas del día y en donde el responsable designado podía realizar casi todas las operaciones necesarias con absoluta seguridad.

Como superación de lo anterior, el nacimiento y la extensión en el uso de Internet, pronto fue visto por la banca como un lugar ideal donde puede darse a conocer sus productos y un perfecto canal por donde realizar las correspondientes transacciones. En la actualidad, casi todas las grandes entidades ofrecen la posibilidad de conectarse a los servicios del banco mediante este canal.

Hoy por hoy se cuenta con un sistema de operación (compra y venta) de inversiones que ofrecen servicios a los clientes bancarios en línea, que permiten mover enormes cantidades de dinero a través del teléfono o de plataformas electrónicas que, además de ser confiable, permiten optimizar tiempo y eficacia en un mercado tan volátil como el bursátil y el de las tasa de interés.

2.3 BANCA ELECTRÓNICA

Internet es una gigantesca interconexión mundial de redes de computadoras, que pueden intercambiar información entre ellas. Estas

computadoras se comunican bajo un mismo lenguaje principal, también conocido como protocolo, y comparten un mismo esquema de direcciones.

La Banca Electrónica **“Es una representación en la Web de todo lo que puedes hacer en cualquier agencia bancaria”**. (www.cantv.com.ve).

Ir al banco, pagar las tarjetas de crédito, depositarle dinero a un familiar, cancelar la cuota de una hipoteca, pagar las cuentas de electricidad y teléfono se puede hacer desde nuestra comodidad y seguridad del hogar u oficina en unos cuantos minutos y sentados cómodamente frente a nuestra computadora, ahorrándote tiempo, idas y venidas, colas y hasta dinero. Esto es un buen resumen de los que nos ofrecen los sitios Web de banca.

2.3.1 Servicios Ofertados en la Banca Electrónica

Los servicios que ofrece cada entidad bancaria a través de Internet puede variar, pero en forma muy general se podría agrupar en estas grandes categorías: Consultas, Transferencias, Inversiones y pagos. Mientras más productos y servicios, como cuentas, tarjetas o créditos tengas en un banco, más usos podrás darles a los servicios en líneas.

Una vez que se ingresan a las páginas en línea encuentra un amplio menú de servicios que puede variar de un banco a otro pero que en general incluye:

- Consultas de:
 - Estados de Cuentas.
 - Créditos.
 - Últimos Movimientos.

- Movimientos en Período Determinado.
- Realizar Transferencias:
 - Entre cuentas del mismo Banco
 - De cuentas propias a cuentas de terceros en el mismo banco
 - De una cuenta propia a cuentas en otras instituciones bancarias.
- Pagos de:
 - Créditos
 - Factura de electricidad, agua, teléfono y otros servicios públicos.
 - Tarjetas de créditos del mismo banco u otros bancos.
- Otros servicios:
 - Apertura de nuevas cuentas.
 - Manejo de inversiones.

2.3.2 Característica de la Banca Electrónica

Entre las características más importantes que constituye la Banca Electrónica están las siguientes:

1. Amplitud de horario, disponible las 24 horas del día.
2. Pantalla cómoda, manejable y sencilla.
3. Posibilidad de multimedia.
4. “Corta – pegar”, es decir, poder trasladar la información de la consulta a programas de hoja de cálculos o correos.
5. Estandarización de las comunicaciones.

6. Ayuda interactiva.
7. Transmisión rápida de ficheros.
8. Posibilidad de accesos a Internet.
9. Personalización de menús (carpeta de favoritos).
10. Alta velocidad de transmisión.
11. Trabajar en entorno Windows. (www.pc-news.com).

2.4 VENTAJAS DE LA BANCA ELECTRÓNICA

Ya no es necesario la dedicación de una persona a tiempo completo para realizar las labores bancarias. El propio empresario, con unas horas a la semana puede realizar todas esas gestiones, y sin conocimiento alguno de informática, pues estos sistemas están diseñados en función a la intuición del usuario, por lo que la familiaridad con ellos se consigue en poco tiempo. Las ventajas primordiales que la banca por Internet ofrece son básicamente:

1. La gratuidad o bajo costo de los servicios.
2. Comodidad de los usuarios, ya que, evita el desplazamiento del mismo para hacer sus operaciones más habituales.
3. El cliente dispone de una gestión más puntual de su tesorería y a cualquier hora independientemente donde se encuentre.
4. Representa para empresas y particulares un ahorro de personal y de tiempo importante.

5. Posibilidad de acceso a varios servicios e información sin tener en cuenta la distancia, el tiempo ni los costos.
6. Seguridad y confidencialidad, ya que, la información al ser publicada, puede inducir a que el usuario de los servicios de la banca electrónica dude de la seguridad de sus datos privados, sin embargo, técnicamente se han desarrollado sistemas de seguridad en la transferencia de datos confidenciales como número de tarjetas de créditos, dirección del domicilio o la empresa, saldos, etc.

Las posibilidades que ofrecen los transaccionales por Internet más avanzados van desde la consulta de cuentas, realización de transferencias, inversión en fondos, depósitos compra – venta de acciones en tiempo real o consultas online del mercado continuo; hasta otras estrictamente empresariales, como el pago de facturas, solicitud de duplicado de información fiscal, consultas de informes comerciales, búsquedas de subvenciones y una larga lista de informaciones que pueden obtenerse en el vasto universo de Internet, con un simple movimiento de “Mouse” o ratón. (www.pc-news.com).

2.5 DESVENTAJAS O RIESGO DE LA BANCA ELECTRÓNICA

La seguridad es un aspecto muy importante, ya que, las entidades financieras se encuentran expuestas a una variedad de ataques a la red interna a nivel de instalaciones, equipos e información concentrada en la misma.

La incorporación de nuevas tecnologías ha supuesto grandes transformaciones para la actividad financiera y bancaria, que benefician

altamente al cliente, 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 los 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 ofrezcan:

- 1. Riesgo Bajo – Informativas:** Corresponde a las Instituciones Financieras acerca de los productos y servicios del banco (“brochureware”).
- 2. Riesgo Moderado – Comunicativo:** 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.
- 3. Riesgo Mayor – Transaccionales:** corresponde a las Instituciones Financieras que permiten a sus clientes realizar transacciones financieras por lo que implica un mayor riesgo.

Los principales a los que se exponen las Instituciones Financieras por ofrecer servicios de banca por Internet figuran los siguientes:

- 1. Riesgo Estratégico:** Se origina por condiciones de negocios 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.
- 2. Riesgo de Transacción:** Surge por fraude, error, negligencia e inhabilidad para mantener niveles esperados de servicios. 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.
- 3. Riesgo de Cumplimiento:** Se debe a violaciones de Leyes, regulaciones y estándares éticos; y podría llevar 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 en 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 visto como guardianes confiables de tales datos.

- 4. 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 confianza en la entidad bancaria.
- 5. 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.
- 6. Riesgo de Créditos:** Como la banca por Internet permite a los cliente aplicar desde cualquier lugar del mundo, se hace difícil verificar la entidad del cliente al momento de ofrecer créditos instantáneos a través de la red.
- 7. 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.
- 8. 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 los bancos a través de la red.

9. Riesgo de Precio: Surge del cambio en el valor de los instrumentos financieros comercializados.

10. 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 falibilidad 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 tecnología de información. Asimismo debe estar consiente del rol de la banca por Internet para alcanzar las metas estratégicas en la entidad, y de que antes de implementar estos servicios deben realizar un análisis costo – beneficio, tener conocimiento de la importación de la supervisión técnica y de la administración de riesgo. (www.pc-news.com).

2.6 CONTROLES DE SEGURIDAD DE LA BANCA POR INTERNET

Los controles de seguridad en la banca por Internet son de suma importancia debido a que se está en la red abierta. Los principales pasos para los controles de seguridad son los siguientes:

1. Autenticación: Significa asegurar que se verifiquen los clientes y sus identidades antes de realizar transacciones por Internet. En esta etapa los métodos de autenticación más usados son las contraseñas (passwords), los métodos biométricos, y los sistemas de desafío – respuesta.

2. No Rechazo: Consiste en que el banco debe cubrirse de que el cliente rechace la transacción, alegando que no la ha realizado mediante la aceptación de certificados digitales (técnica PKI); sin embargo su aplicabilidad en muchos países es aún dudosa.

3. Segregación de Tareas: Es vital para prevenir fraudes.

Asimismo, los bancos deben llevar un registro de auditoria de las transacciones e-banking, y preservar la confidencialidad de los datos de los clientes a través de métodos disponibles como son los firewalls y los controles de acceso físico y lógico.

Cabe mencionar que los controles de seguridad en banca electrónica figuran en los Principios de Administración de Riesgo del informe del Comité de Basilea, en el cual se hace mención a lo tratado previamente.

Los riesgos que surgen de la banca por Internet no están restringidos a las áreas de seguridad de la información, por lo que la administración de riesgo debe ser dirigida por la alta gerencia, y los procedimientos de control necesitan alinearse con los rápidos cambios de la tecnología. (www.pc-news.com).

2.7 BASES LEGALES

Ley del Banco Central de Venezuela:

En esta ley se da al Banco Central de Venezuela el carácter de persona jurídica de derecho público, autónomo con patrimonio propio y que regula

parte de los activos dados de los demás bancos e instituciones financieras, a los cuales se hace mención en la presente ley.

Ley General de Banco y otras Instituciones Financieras:

En la nueva reforma de Ley General de Banco y otras Instituciones Financieras, se contempla todo lo relacionado a las operaciones activas y pasivas, las regulaciones de tasas de interés, las excepciones para las operaciones adicionales con cargo a las cuentas de ahorros y sus sanciones respectivas.

Decreto con fuerza de Ley, sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas:

A groso modo podemos decir, que el presente decreto ley pretende darle valor jurídico a los formatos electrónicos independientemente de su soporte físico, además de esclarecer todo lo que vincula a dichos formados electrónicos, dando eficiencia probatoria a los mensajes de datos y firma electrónicas, dando fiel cumplimiento a lo tipificado en esta ley a las consecuencias acarreadas por las transgresiones del presente decreto ley.

Ley Especial Contra los Delitos Informáticos:

En términos generales, se tipifica en esta ley la protección integral de los sistemas tecnológicos e informáticos además de aclarar todo lo relacionado con los conceptos básicos utilizados en dicha ley y las respectivas sanciones que acarrear los delitos informáticos.

2.8 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Banca;** Entidad que agrupa a instituciones Financieras y de ahorro. (Diccionario Larousse, 2006, p. 17).
- **Banco:** Empresa comercial que realiza operaciones financieras con el dinero procedente de los accionistas y clientes. (Diccionario Larousse, 2006, p.138).
- **Crédito:** Acto por el cual un Banco o un organismo financiero efectúa un anticipo de fondos; aplazamientos que se concede a un reembolso; importe del anticipo. (Diccionario Larousse, 2006, p.297).
- **Depósito:** Entrega de una suma de dinero a un banco para iniciar o incrementar un capital o para mantener un saldo a favor en una cuenta de cheques o de ahorros, retirable de acuerdo con un contrato establecido. www.jap.org.mx/finanzas/htm/GLOSARIO/D.htm.
- **Firewalls:** (A prueba de fuego). Conjunto de programas de protección y dispositivos especiales que colocan barreras al acceso exterior a una determinada red privada. Es utilizado para proteger los recursos de una organización, de consultas externas no autorizadas. danetech.com/af.htm
- **Hackers:** Un hacker, también conocidos como sombreros blancos es el neologismo utilizado para referirse a un experto en varias o algunas ramas relacionadas con la computación y telecomunicaciones: programación, redes de comunicaciones, sistemas operativos, hardware de red/voz. es.wikipedia.org/wiki/Hackers

- **Internet:** A pesar de que normalmente se repita mucho lo de la gran red, la red de redes, Internet no es una red, sino un conjunto de ellas - un conjunto enorme, por cierto- pertenecientes a muchos ámbitos: universidades, empresas, gobiernos, centros de investigación, etc.
www.telecable.es/personales/carlosmg1/glosario_i.htm
- **Protocolo:** Se le llama protocolo de red o protocolo de comunicación al conjunto de reglas que controlan la secuencia de mensajes que ocurren durante una comunicación entre entidades que forman una red. En este contexto, las entidades de las cuales se habla son programas de computadora o automatismos de otro tipo, tales y como dispositivos electrónicos capaces de interactuar en una red.
es.wikipedia.org/wiki/Protocolo
- **PKI:** (Infraestructura de Clave Pública) – Conjunto integrado de tecnologías que se necesitan para ofrecer servicios de inscripción de claves públicas y de firma electrónica.
www.hidcorp.com/espanol/page.php
- **Servicios:** Acción de servir. Realizar importantes servicios. (Diccionario Larousse, 2006, p. 922).
- **Sistema Financiero:** El conjunto de empresas, que debidamente autorizadas operan en la intermediación financiera. Incluye las subsidiarias que requieran de autorización de la Superintendencia para constituirse. www.fsd.org.pe/normas/glosario.htm
- **Web:** voz inglesa, acrónimo de World Wide Web. Sistema lógico de acceso y búsqueda de la información disponible en Internet, cuyas

unidades informativas son las páginas Web. (Diccionario Larousse, 2006, p. 1048).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Todo proceso de investigación implica la realización de un conjunto de actividades de orden metodológico, lo que indica las distintas técnicas y procedimientos que serán empleados para abordar el objeto de estudio. En este caso el marco planteado fue el siguiente:

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según los objetivos formulados, la presente investigación está enmarcada en la modalidad de investigación documental, estrategia donde se observa y reflexiona sistemáticamente sobre realidades usando para ello diferentes tipos de documento escritos. Siendo definida por Sabino (1992) como:

Un proceso de búsqueda que se realiza de fuentes (documentos escritos, con el objeto de recoger información en ellos contenidos, organizarla, describirla e interpretarla de acuerdo con ciertos procedimientos que garanticen la confiabilidad y objetividad en la presente de la investigación. (p.22)

En este caso, la preponderación del estudio es medir el efecto que ha generado la Banca Electrónica en la prestación de servicios financieros para el período 1996 - 2005, en Venezuela; tomando como referencia un período de tiempo de diez años en las diferentes instituciones objeto de estudio.

3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo al problema planteado, la investigación se realizó a un nivel de profundidad de carácter descriptivo por cuanto se identificaron cada una de las características más resaltantes del fenómeno estudiado. Al respecto, Sabino (1992), señala que:

La investigación descriptiva se propone conocer grupos homogéneos de fenómenos utilizando criterios sistemáticos que permitan poner en manifiesto su estructura o comportamiento de esta manera se pueden obtener las notas que caracterizan la realidad estudiada. (p.30).

3.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Durante el desarrollo de esta investigación, los instrumentos que se utilizaron para la recolección y posterior análisis de los datos en el análisis del aporte que hace la Banca Electrónica en la Prestación de Servicios Financieros en Venezuela para el período que abarca desde el año 1996 hasta el año 2005, entre los que destacan el empleo de disckett y pendriver utilizado para reunir información de Internet, la revisión documental como es caso de revistas, leyes, periódicos, etc., lo que permitió conocer parte de la realidad que se ha de investigar, a través, de lecturas activas.

3.4 TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS

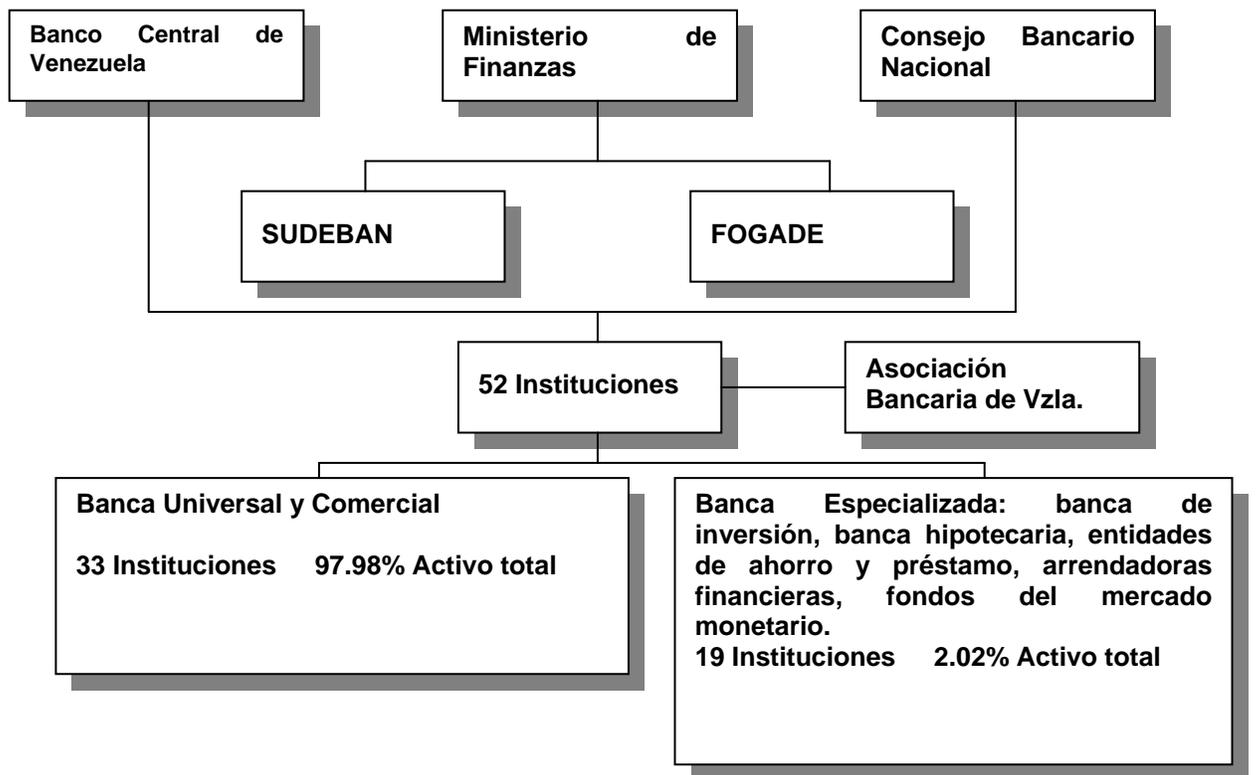
Con el fin de presentar la información clara y precisa se aplicaron diversas técnicas que facilitaron el manejo de dicha información entre la que destaca:

- **Histograma:** Con la utilización de esta herramienta se mostrará gráficamente el avance del sistema financiero en los últimos diez años.
- **Polígonos de Frecuencia:** Esta herramienta nos permite medir o visualizar de manera gráfica la intermediación crediticia, disponibilidad de liquidez, patrimonio promedio y la gestión administrativa.
- **Gráficos Circulares:** Este instrumento nos permite evaluar el nivel de utilización de la Banca Electrónica en Sistema Financiero Venezolano.
-

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ESTRUCTURA INSTITUCIONAL DEL SISTEMA BANCARIO



4.2 PERFIL DEL SISTEMA FINANCIERO

En estos últimos años se ha desarrollado un proceso de redimensionamiento y reordenamiento del sistema financiero venezolano, el cual, tuvo sus inicios en el año 1996, con la transformación de la banca comercial a universal, dando como resultado para el 2005 una concentración del sistema financiero en 52 Instituciones Financieras, de las cuales 43 son privadas y 9 del Estado, con una Red de servicio automatizado mejorando notablemente la calidad de la atención y el servicio prestado, los que se pueden desglosar a continuación:

- Más de 10MM de Clientes
- Más de 57.441 empleados
- Más de 2.970 oficinas a nivel nacional y 1.000 puntos externos de servicios
- Más de 3MM de transacciones diarias
- Más de 3.200M Tarjetas de Crédito y más de 6.300M Tarjetas de Débito
- Más de 3.250 ATM
- Más de 600m transacciones diarias a través de ATM`S
- Más de 48M P.O.S y más de 40M comercios afiliados
- Más de 830M llamadas diarias C. A. P

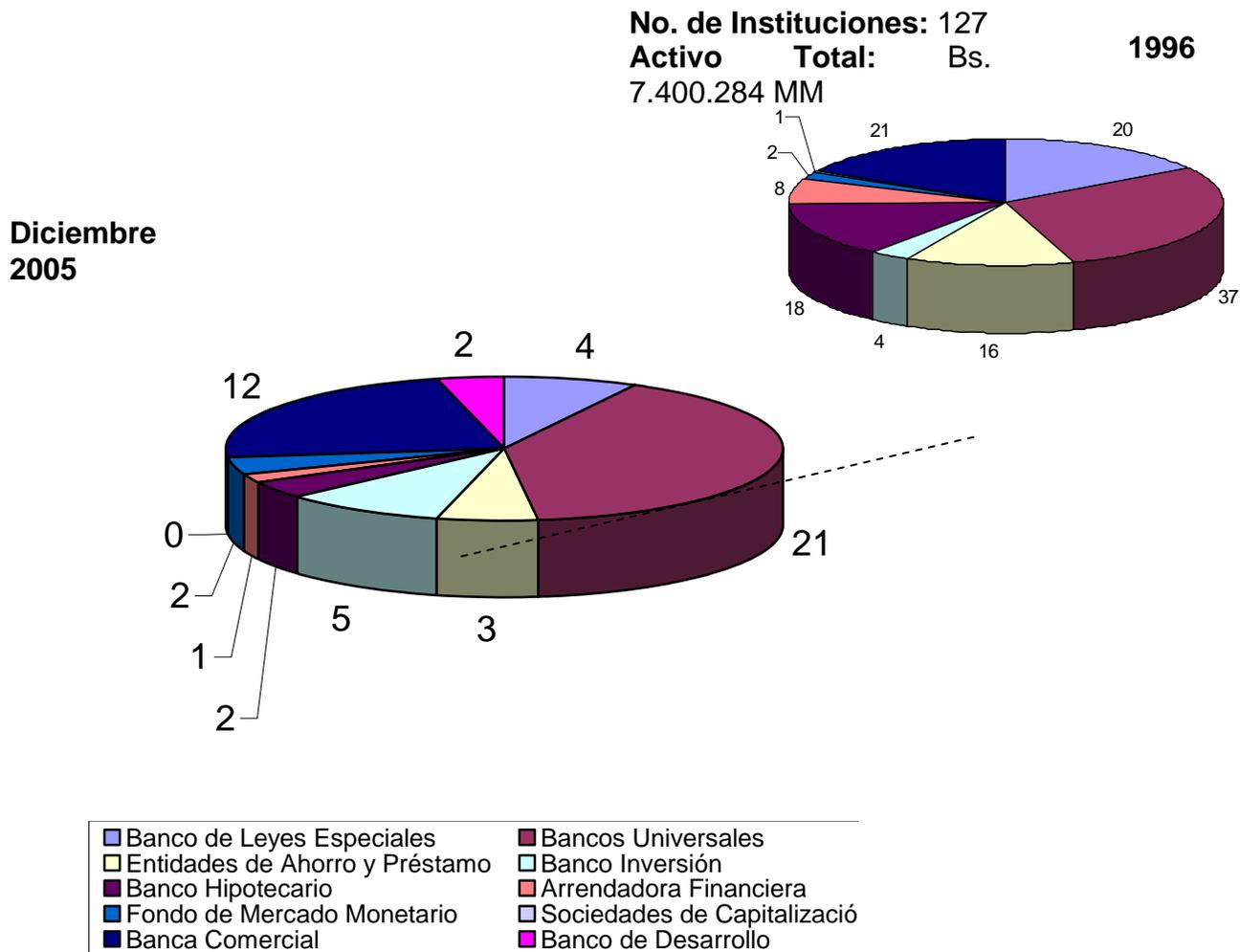
- Más de 30M transacciones diarias vía Internet. (SUDEBAN y Asociación Bancaria Venezolana)

Ejemplo venezolano de la banca en la red, lo constituyen Bolívar Banco y Banesco, por su estructura operativa, ya que, están diseñadas para brindar la mayor cantidad de servicios a través de Internet, aunque sin dejar de lado las tradicionales agencias bancarias y punto de contacto a las que el cliente está acostumbrado. Su principal Diferencia Competitiva se basa en:

- Prestación de servicios bancarios altamente personalizados a través de medios innovadores y de alta tecnología:
 - Internet: bolívar en Línea, BANESCO, Banco de Venezuela, el cual le permite realizar múltiples operaciones desde su computador en la oficina o en su casa. Un sistema de alta confiabilidad y eficiencia comprobada en 11 países latinoamericanos y 69 instituciones financieras.
 - Centro de Servicios Telefónicos.
- Bajos costos operativos en beneficio de altos rendimientos para el cliente y accionistas.
- Tecnología de punta en todos los procesos operativos.

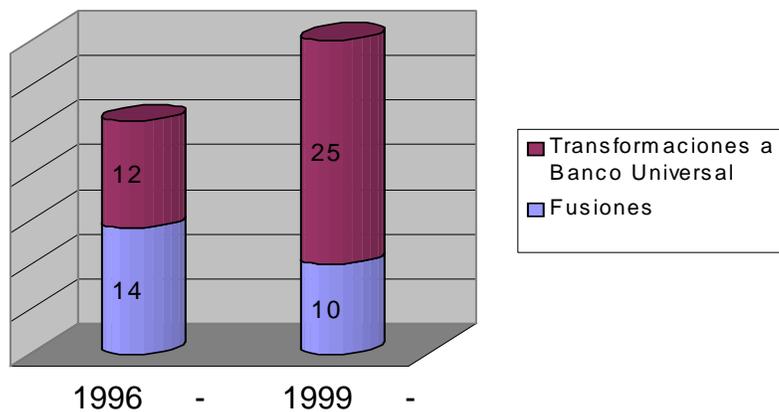
4.3 PROCESO DE REORDENAMIENTO DEL SISTEMA

4.3.1. Proceso de Transformación del Sistema Financiero Venezolano

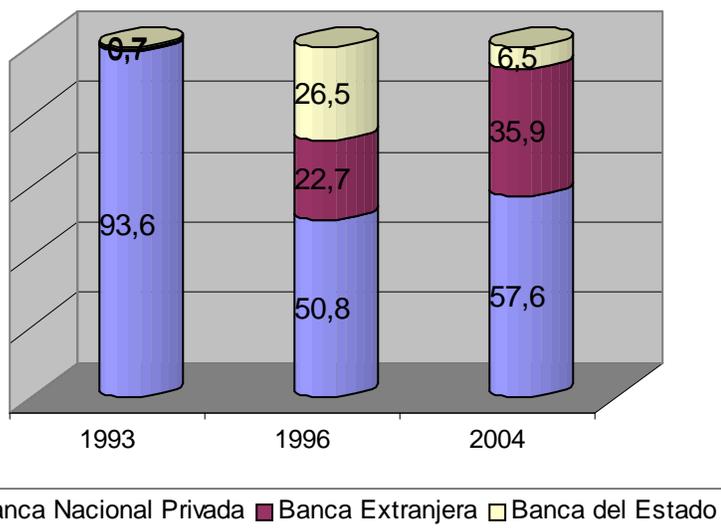


No. de Instituciones: 52
Activo Total: Bs. 86.272 MM

4.3.2 Resumen de los Procesos Período 1996 – 2004



4.3.3 Proceso de Reordenamiento



Años	1993	1996	2004
Total Activos en Millardos de Bs.	2.409	7.400	49.285
No. de Instituciones	132	127	51

Fuente: SUDEBAN

1. Entrada de la Banca Extranjera (35,9% de los activos del sistema)
2. Conversión del Sistema Nacional de ahorro y Préstamo (de 21 a 3 EAP's entre 1996 y Octubre 2004)
3. Entra en Vigencia la Ley de Bancos y Otras Instituciones Financieras en el año 2001, sustituyendo a la promulgada en el año 1994.
4. Consolidación del proceso de fusiones a través de la “Ley de Estímulo para el Fortalecimiento Patrimonial y la Racionalización de los Gastos de Transformación en el Sector Bancario”.
 - Transformación de la Supervisión Bancaria.
 - Supervisión Consolidada.
 - Índices de Capitalización de Acuerdo a Estándares Internacionales.
5. Normas prudenciales.
6. Metodología de Clasificación de Riesgo de la Cartera Crediticia.

4.4 MODERNIZACIÓN DEL SISTEMA DE PAGOS

4.4.1 Avances Del Proyecto De Cámara De Compensación Electrónica.

Actividades Previas

- Estandarización de las plataformas tecnológicas en las Instituciones Financieras Participantes (IFP) y el BCV, para adaptarse al proceso de

intercambio de cheques, con el nuevo formato aprobado por el Consejo Bancario Nacional.

- Revisión de SUDEBAN a todas las IFP para evaluar las adecuaciones tecnológicas.
- Modificaciones a formatos para adecuarlos a la nueva estructura del Código Cuenta Cliente (cheques, estados de cuenta, planillas de depósitos, retiros y pagos), ajustando sus equipos para leer la banda magnética del nuevo formato del cheque.

Cámara de Compensación Electrónica

- BCV dio por terminado el proceso de licitación internacional para la selección de la Empresa Operadora, bajo la modalidad de un contrato de servicio Outsourcing.

4.4.2 Nuevo Alcance del Proyecto

- Desarrollo y puesta en marcha de la Cámara de Compensación Electrónica bajo la conducción directa del BCV.
- Establecer figura jurídica independiente económica y operativamente, bajo el control del BCV.
- Considerar la posibilidad de transferencia del servicio de compensación, al sector bancario.

- Dotar a la Cámara de Compensación Electrónica de una solución tecnológica basada en tecnología de punta.

4.4.3 Actividades en Proceso

- Definir Esquema de Comunicación (Frame-relay o SwiftNet).
- Definir formato de mensajería basado en el formato Nacha.
- Establecer Plan de Adecuación de la segunda fase (Plan Estándar II) en función de las decisiones adoptadas en los puntos anteriores.

4.4.4 Ejecución de Proyecto de la Cámara de Compensación

Con el funcionamiento de la Cámara de Compensación Electrónica de cheques (CCE) que operará en el Banco Central de Venezuela (BCV), permitirá que los cheques se hagan en efectivo en 24 horas y no en dos días como sucede actualmente.

Después de un período de adaptación y cuyo tiempo no está determinado, los cuentacorrentistas recibirán el cargo de sus cheques emitidos y depositados en un Banco distinto al emisor, en un período de 24 horas., la aplicación de este método incidirá en un funcionamiento más ágil, eficiente y seguro el procesamiento de este medio de pagos, característica que en futuro también serán propias de otras transferencias de crédito (pagos de nómina, por ejemplo) y de débitos, como la domiciliación de servicios.

La CCE sustituye el mecanismo mixto actual, que combina el intercambio físico de cheques y la presentación de discos magnéticos al BCV para proceder a la compensación y liquidación de los saldos bilaterales.

Ahora, la información viajará de manera electrónica desde las instituciones financieras que procesan el cheque hasta el ente emisor, en donde se realizará la compensación.

La compensación será única en todo el territorio nacional, a diferencia del proceso hasta ahora vigente, cuando la compensación se realizaba en caracas y en la subse de Maracaibo. La liquidación final se mantiene en el Banco Central de Venezuela.

4.5 MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA Y NUEVOS CANALES DE DISTRIBUCIÓN

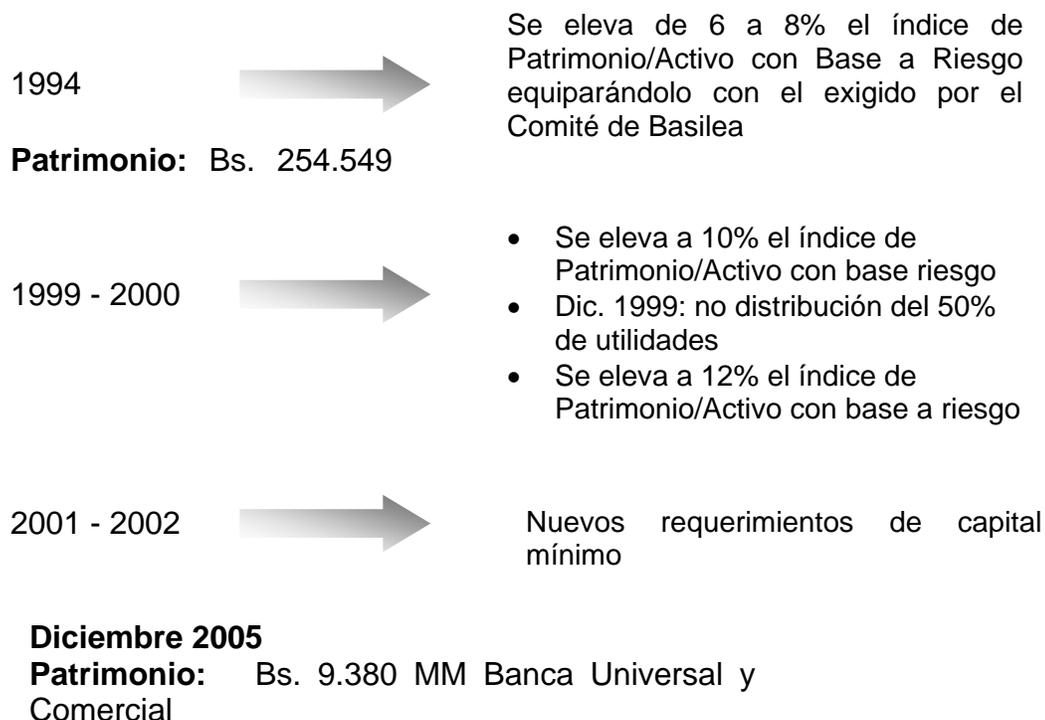
4.5.1 Sistemas Actuales

- Red de Agencias Modernizada.
- Red de ATM's
- Dispensadores de Chequeras
- Red de P.O.S
- Sistema EDI (Electronic Data Interchange)
- Banca Telefónica (Call Centers)
- I.V.R Robot
- Paginas Web / e-Banking
- Internet

- Proyecto: Tecnología de Chip

4.6 FORTALECIMIENTO PATRIMONIAL

4.6.1 Evolución del Ratio de Capital



4.7 ALCANCES DE LA BANCA VENEZOLANA PARA EL AÑO 2005

- La cartera agrícola aumentó en comparación al cierre de diciembre de 2004 en 186% para ubicarse en Bs. 835 millardos, superando en 0,12% el ratio exigido legalmente, equivalente a 16% de la cartera total.

- Al cierre del primer semestre del año la cartera de créditos de los Bancos Universales se ubicó en Bs. 6,29 billones, cifra superior en 23,87% a la reportada para el cierre del segundo semestre de 2005 (Bs. 5,08 billones).
- Al cierre de junio de 2005, las instituciones otorgaron por este concepto la cantidad de Bs. 77 millardos, lo que representa 1,49% de lo establecido en ley.
- Las ganancias generadas en Banca Comercial representan el 35,6% del beneficio neto total del grupo (US\$ 1.500 millones), que fue de 3.216 millones de euros (algo más de US\$ 4.000 millones). La cifra representa un crecimiento del 27% con relación al mismo período del 2005.
- Los créditos a clientes se situaron en 53.256 millones de euros (casi 68.000 millones de dólares), tras crecer el 19 por ciento, con una mayor demanda de financiación procedente tanto de particulares como de empresas relacionada con la mejora de la situación económica iberoamericana y las expectativas futuras, explica la entidad.
- Es importante resaltar la gestión realizada por CI@venet Empresarial, la cual ha incorporado más de 12 nuevos servicios en el semestre y ha presentado crecimientos significativos en nuevos clientes y en número de transacciones, permitiéndole al Banco de Venezuela obtener el galardón internacional "Mejor Banco en Internet en el país" para el año 2005, otorgado por la revista internacional Global Finance.

4.7.1 Proyección Electrónica de la Banca en Venezuela

4.7.1.1 Bancos

- Banco Central de Venezuela: Representa un importante papel relevante en todo el proceso de desarrollo y en la evolución del sistema financiero venezolano. Muestra toda información sobre este organismo, indicadores económicos y financieros, publicaciones, notas de prensas, comunicados y resoluciones.
- Banco de Comercio Exterior: Es su mejor aliado en las operaciones de exportación, desarrollo destinado a empresas venezolanas exportadoras de productos o servicios no tradicionales. Financiamiento, asesoría, capacitación y promoción de exportaciones. Comercio exterior y estadísticas.
- Banco de Venezuela: Banco de Grupo Santander. Conozca sus servicios, posibilidades de inversión, historia, oficinas nacionales e internacionales.
- Banco Federal: Información de productos y servicios, federal Home Banking,, servicios de conformación de cheques, transferencias, consultas de saldos y estados de cuentas, emisión de certificados, entre otros.
- Banco Interamericano de Desarrollo BID: La mas grande y antigua Institución de desarrollo regional. Fue establecido en Diciembre de 1959 con el propósito de contribuir a impulsar el progreso económico y social de América Latina y del Caribe.

- Banco Industrial de Venezuela: Sitio Web de su más firme aliado. Productos y servicios, empresas filiales, etc.
- Banco Mercantil: Su socio local para sus negocios globales. Indicadores mensuales.
- Banco Occidental de Descuento: la máxima expresión de la evolución bancaria.
- Banco Provincial: Empresas de servicios financieros líder en el mercado nacional y con proyección internacional, guiada por determinados propósitos éticos, por rigurosos estándares de calidad e innovación tecnológica y por criterios de seguridad, rentabilidad y productividad, garantizando de esta forma la satisfacción óptima de las necesidades de los clientes y la generación de beneficios para sus accionistas.
- Banco Unión: Grupo financiero con presencia nacional e internacional, comprometido con la satisfacción de las necesidades de sus clientes con base a una tecnología avanzada.
- Banco Venezolano de Crédito: Institución financiera venezolana marcada por una tradición de fortaleza y eficiencia.
- Banesco: Banco Banesco Venezuela dedicado a la venta de productos que satisfagan las necesidades de sus clientes. Aquí se encuentra la información que desea sobre la organización financiera: índices, productos, tasa.
- Citibank Venezuela: Información sobre los servicios que ofrece el Citibank en Venezuela, además del cálculo de la cuota de financiamiento y rendimiento de alguno de los productos que ofrece.

- SUDEBAN - Superintendencias de Bancos y Otras Instituciones Financieras: Inspecciona, supervisa, vigila, regula y controla a bancos y otras instituciones financieras, así como los bancos que se rigen por leyes especiales.
- Suicha 7B: es la primera red interbancaria de cajeros automáticos del país con la mayor cobertura geográfica y operativa.

4.7.1.2 Seguros

- Seguros la Seguridad: empresa de seguro líder en Venezuela, 53 años de experiencia que permite asegurar tranquilidad.
- Seguros Orinoco: Información sobre la empresa de seguros y posibilidad de calcular su propia póliza de seguros.
- Seguros PanAmerican C.A. Compañía de seguro Venezolana especializada en todas las ramas.
- Multinacional de Seguros: Comienza en 1983, cuando inicia actividades comerciales en el mercado nacional, "Seguros Cordillera".
- C.A. de Seguros de Occidental: proporciona eficiente atención a los asegurados, dentro de una óptica de crecimiento sostenido.
- Seguros la Previsora: Satisfacer y superar las necesidades de la comunidad y la industria en general, con productos y servicios de seguros de excelentes calidad.

4.7.1.3 Bolsa de Valores

- Bolsa de Valores de Caracas: Acceso a toda la información necesaria de la bolsa de caracas: la nota bursátil, casa de bolsas y miembros accionistas y la federación iberoamericana de bolsa de valores.
- Econoinvest Mercado de Capitales. Miembro de la Bolsa de valores de caracas.
- Grupo Venced: Casa de corretaje, Banco de inversión, acciones, títulos, bolsas de valores, renta fija, renta variable, etc.
- Interbank Casa de Bolsa, C.A: Operaciones de Bolsa, cuentas de corretajes, productos en otras divisas, finanzas corporativas, operaciones de renta fija y fondos mutuales.
- Trade de Venezuela: Una guía de oportunidades de negocios en Venezuela: productos y servicios para exportar, oportunidades de negocios, compañías buscando inversiones y oportunidades en negocios para las compañías.

4.7.1.4. Instituciones

- CLAD – Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo: Promueve la cooperación técnica y la formación de funcionarios, así como la reflexión, el debate y el intercambio de investigaciones en torno a la reforma del estado.
- Fondo de Inversión de Venezuela: Es un instituto autónomo. Cuya misión es apoyar al estado en su proceso de modernización y

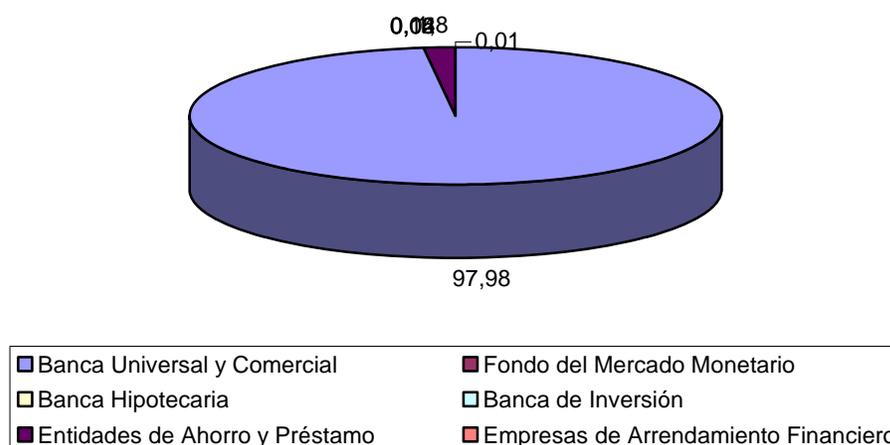
racionalización, optimizando el rendimiento económico y social de los recursos bajo su administración.

- FONCREI – Fondo de Crédito Industrial: Instituto autónomo adscrito al ministerio de industria y comercio con capacidad de aportar al desarrollo industrial del país.
- OMC (Organización Mundial del Comercio): Supervisa las políticas comerciales nacionales.

4.7.2 Participación Porcentual del Activo por Subsistema

Las disponibilidades del sistema bancario se colocaron en Bs. 15.393 millardos lo cual representó un incremento de 3,28% respecto al monto correspondiente al tercer trimestre del año 2005 de Bs. 14.904 millardos.

Participación Porcentual del Activo por Subsistema Diciembre 2005



Fuente: Gerencia General Técnica / Gerencia de Estadísticas y Publicaciones

CAPÍTULO V

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

A través del presente capítulo se expondrán las conclusiones a las que se llegaron con la realización del proyecto en cuestión, así como las recomendaciones aportadas por los autores sobre el tema tratado.

5.1 CONCLUSIÓN

Enmarcados en el proceso de globalización y de las telecomunicaciones, se ha desarrollado un fenómeno reciente llamado internet y sus usos son tan variados que va desde la búsqueda de información hasta las compras en supermercados.

Orientado en ese esquema, podemos decir que las instituciones bancarias han crecido y se han fortalecido desde la crisis del año 94 y se ha puesto en práctica una serie de instrumentos al servicio de sus clientes.

- El banco ahora llega a nuestros hogares, o en cualquier parte donde se pueda hacer uso del internet, a través de PC-Banking, que no es más que un servicio con que cuenta la banca electrónica.
- En los actuales momentos resulta muy cómodo hacer cualquier consulta de los estados de cuenta, pago de facturas, nómina o cualquier infinidad de transacciones, ya que no se tiene que acudir a una sucursal del banco, porque se puede hacer reclinado en un sofá o desde la oficina.

- Ir al banco ya no es una tediosa odisea, porque existe PC-Banking o banca electrónica, también llamada banca en línea y banca en internet, que puede hacer la tarea de ir al banco más cómodo y seguro.
- El crecimiento y redimensionamiento de la banca venezolana ha dado un vuelco tan grande, que ahora es posible tener disponible en tan sólo 24 horas, el dinero en las cuentas de depósitos provenientes de otras plazas, y eso lo hace posible la Cámara de Compensación Electrónica, cuyo sistema es el más novedoso y efectivo del mercado bancario.

5.2 RECOMENDACIONES

Los avances que han surgido en el mundo financiero han llevado a utilizar el internet como herramienta indispensable para todos los usuarios de los servicios bancarios, por lo que a continuación se recomienda:

- Usar los servicios que ofrece el banco en línea o PC-Banking
- Cada día, es más fácil pagar nómina, con tan solo una llamada telefónica o utilizando el teclado de una computadora, por lo que se recomienda la utilización de esta poderosa herramienta tecnológica.
- La banca venezolana debe ofrecer a los usuarios, garantías y seguridad en los procesos ejecutados desde internet, de manera que el cliente se sienta satisfecho y protegido a la hora de realizar transacciones vía banca electrónica.
- Deben realizarse jornadas de promoción de los servicios bancarios ofrecidos por PC-Banking, lo cual permitirá que los clientes reconozcan

la poderosa herramienta tecnológica ofrecida por la banca y sus niveles de seguridad en los procesos ejecutados.

- Es necesario llevar un control estricto de las transacciones ejecutadas por los clientes, en relación a los procesos de fraude electrónico, a través de la auditoría informática e interna de los bancos.
- Ofrecer a los clientes de la banca nacional, internacional, guías de consumo y de procesos que se pueden ejecutar a través de PC-Banking, y las ventajas en relación a costo/tiempo que tiene sobre los usuarios del sistema.

BIBLIOGRAFÍA

Banca Electrónica. Disponible: www.google.com. (Consulta: 2006, Mayo 28).

Decreto – Ley sobre mensajes de datos y firmas electrónicas. Disponible: www.OCTI.GOV.VE. (Consulta: 2006, Junio 20).

Diccionario Enciclopédico Larousse, 2000. Sexta Edición.

El Comercio Electrónico y su impacto en la Banca (Parte I Y II). Disponible: www.PC-NEWS.com. (Consulta: 2006, Junio 15).

La Banca a toda hora. Disponible: www.PC-WORLD.com. (Consulta: 2006, Junio 12).

La Banca refleja cifras positivas. Disponible: jgrasso2004cantv.net. (Consulta: 2006, Mayo 22).

La Banca y otros Trámites en línea. Disponible: www.Cantv.net. (Consultas: 2006, Junio 10).

Ley de Mensajes y firmas electrónicas. Disponible: www.PC-NEWS.COM. (Consulta: 2006, Junio 20).

Visión Financiera. Disponible: www.finanzasdigital.com. (Consulta: 2006, Mayo 22).