



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA  
DE MÉXICO**

---

**FACULTAD DE ECONOMÍA**

**TESIS**

**Banca en línea: Innovación tecnológica  
para abatir costos**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**

**LICENCIADO EN ECONOMÍA**

**PRESENTA**

**SINAI GUADALUPE TORIBIO CASTRO**

**DIRECTOR: LIC. JOSÉ ISAÍAS MORALES NAJAR**

**MÉXICO DF. 2007**



**Agradecimientos**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

A mi familia, por su apoyo y esfuerzo para que culminara con éxito mi carrera

A mis profesores , por su dedicación en mi preparación profesional en especial a mis  
sinodales, Lic. Gabriel Alejandro Becerril Parreño, Mtro. José Venancio Ruíz Rocha,  
Lic. Leandro Javier Lemus Arrona, Mtro. Ernesto Bravo Benítez.

A mi Asesor Lic. José Isaías Morales Nájjar, por su esfuerzo y apoyo en la realización de  
este trabajo

A mis amigos por su amistad a lo largo de estos años.

# ÍNDICE

## INTRODUCCIÓN

### CAPITULO 1 GENERALIDADES DE LA BANCA

- 1.1 Que es la banca
- 1.2 Funciones de la banca
- 1.3 Estructura de la banca
- 1.4 Parámetros para medir su eficiencia
- Anexo 1. Los indicadores de eficiencia de la banca mexicana

### CAPITULO 2 LA BANCA GLOBAL

- 2.1 Clasificación de la banca
- 2.2 Situación actual
- 2.3 Tendencias internacionales de la banca
  - 2.2.1 Competencia bancaria
  - 2.2.2. Diversificación
- Anexo 2. Nichos de mercado para la Banca Mexicana

### CAPITULO 3 BANCA EN LÍNEA

- 3.1 Innovaciones tecnológicas en los sistemas bancarios
- 3.2 Integración de la tecnología a la banca y abatimiento de costos
- 3.3 El Comité de Basilea y la regulación de las operaciones bancarias en línea
- 3.4 Modo de operación
- 3.5 Principales Usuarios de la Banca en línea
- Anexo 3. La Banca en línea en México

### CAPITULO 4 EL RIESGO OPERACIONAL

- 4.1 Definición del riesgo operacional
- 4.2 Medición y monitoreo del riesgo operacional
- 4.3 Control del riesgo operacional
- 4.4 El riesgo operacional en la banca en línea

## CONCLUSIONES

## BIBLIOGRAFÍA

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años el sistema financiero mundial se ha transformado como consecuencia del proceso de globalización y por la incorporación de nuevas tecnologías de la información. Y es precisamente en este campo donde el desarrollo del Internet viene a modificar varias de las características del mundo financiero, con un papel relevante en el sector bancario, generando nuevas definiciones en lo relacionado con los productos, servicios, la composición del mercado y en el accionar del cliente, por lo que esta investigación tiene como propósito el análisis del desarrollo de la banca en línea.

Esta nueva modalidad es una opción que transforma el proceso de comunicación entre los bancos y sus clientes y permite realizar transacciones en línea a un menor tiempo y costo para sus usuarios, optimizando mejor sus recursos y es que uno de los aspectos que le permite al banco posicionarse en un segmento de los usuarios de la banca, es esta constante innovación en la forma en la que puede establecer una mejor y mayor interactividad con ellos; de ahí la importancia de hacer uso de las herramientas de la tecnología de la información.

Sin embargo, este cambio en el uso de la banca tradicional por la banca en línea no ha sido fácil ya que uno de los obstáculos a los que se ha enfrentado ha sido la cultura financiera que es propia de cada economía, por lo que el esfuerzo de los bancos que tienen presencia en Internet se ha dirigido a hacerle sentir al usuario que estar conectado a su página en línea le brinda una atención igual o mejor que si realizara sus operaciones de manera tradicional.

Este trabajo aborda cuestiones relativas a la banca en línea originada en la década de los noventa y que en los últimos años ha presentado un mayor auge en su uso, de ahí que decidimos dividirlo en cuatro capítulos estructurados de la siguiente manera: en el primer capítulo analizamos las características distintivas de la banca, estudiando su funciones, estructura y describiendo algunas medidas que permiten evaluarla. Posteriormente, en el capítulo dos encontramos un análisis de la situación actual de la banca global, así como de cuáles han sido las tendencias que han surgido en el sector bancario internacional, revisando detalles como la diversificación y competencia en este

sector. Para el tercer capítulo, desarrollamos el tema central y objetivo de esta investigación: la banca en línea examinando aspectos como su funcionamiento, regulación y los costos de este servicio, además de los usuarios del mismo. Finalmente, en el capítulo cuatro exponemos el riesgo operacional como parte importante en el desarrollo de la banca en línea y su papel en el uso de la misma.

A lo largo de este trabajo notaremos que sin duda alguna la incorporación del Internet a la banca es uno de los cambios más significativos que le ha permitido elevar sus utilidades, fortaleciendo su posición en algunos mercados e ingresando a otros, de ahí que las instituciones bancarias pongan especial atención en el desarrollo de nueva tecnología y si esta les es útil adaptarla a sus actividades.

Esto ha permitido que la banca en línea se convierta hoy en día en una herramienta que propicia la eficiencia y competitividad en la banca, reduciendo costos tanto para ella como en beneficio de los usuarios evitándoles en primera instancia la pérdida de tiempo, ya que puede realizar sus operaciones desde su hogar u oficina dando como resultado una mejor relación entre ambos sujetos.

Finalmente, el crecimiento y desarrollo en el área de servicios bancarios está cada vez más apoyado en el avance tecnológico que le otorga un enorme poder al consumidor ya que los servicios ofrecidos en Internet pueden ser comparados fácilmente lo que permite al usuario que sea éste quien tome la decisión sobre cuál debe ser el factor clave que le permita elegir algún servicio o producto bancario.

## **MARCO TEÓRICO**

Para que una operación financiera pueda realizarse necesita de la existencia y participación de los agentes del mercado financiero-inversionistas (agentes deficitarios o superavitarios), instituciones e instrumentos-, quienes al ser participes en este proceso,

tienen un efecto multiplicador no solo en el sector financiero sino en la economía en general.

Cada uno de estos agentes tiene un papel y función específica que le permite ser pieza clave en el funcionamiento del sector financiero dando inicio con el inversionista ya que una vez que un agente superavitario ha acumulado una importante cantidad de recursos decide asistir al mercado para poder colocarlos. Es ahí, donde descubre que existen distintas instituciones que le ofrecen esta oportunidad de movilizar sus recursos otorgándole beneficios adicionales, dándose a la tarea de escoger de entre las distintas instituciones que se encargan de transformar, intercambiar e invertir sus activos,- denominándose intermediarios financieros- el más conveniente para él.

Para tomar esa decisión, el agente superavitario debe analizar las ventajas que le ofrece cada institución, es en este proceso de elección donde se da cuenta de que existen instituciones “cerradas” como las uniones de crédito, las cajas de ahorro o las Sociedades de Objeto limitado, quienes a pesar de otorgar generosos beneficios, se caracterizan por dirigirse a un selecto grupo de inversionistas, en la que los mismos socios se otorgan créditos, reciben depósitos, y realizan una variedad importante de operaciones al interior de la institución.

Sin embargo, también encuentra a los bancos, en sus distintas modalidades, que cumplen con la función de mediar entre la oferta y demanda de recursos monetarios, y que adicionalmente poseen un carácter público que les permite acceder a sus servicios y productos sin la restricción de los demás intermediarios. Una vez que el inversionista decide acercarse a la banca comienza a notar sus beneficios comenzando con el ofrecimiento de un premio (tasa de interés) por depositar sus recursos.

Como no solo es un agente el que acude al mercado para realizar este proceso, cuando la banca cuenta con una cantidad importante de recursos provenientes de varios agentes superavitarios, comienza a buscar la manera de cómo hacer para regresar esos recursos más el monto adicional al que se comprometió, buscando opciones que le permitan colocar esos activos transformándolos en instrumentos que se pueden invertir en otros mercados y que les otorga la posibilidad de obtener para sí misma una ganancia que no se vea comprometida a entregar.

Sin embargo, no solo existen agentes superavitarios sino que también hay deficitarios, es decir agentes que acuden al mercado para elegir una institución que les de acceso a los recursos que necesitan y también efectúan este proceso de elección, encontrando a la banca que con su carácter público le permite el acceso ya que cuenta con los recursos de los agentes superavitarios con lo que puede otorgar créditos a cambio del pago de una tasa de interés.

Dependiendo quien sea el agente que acuda a la banca podemos clasificar sus operaciones en pasivas o activas. Por operación pasiva se entiende el acto en el que la banca recibe dinero o títulos de crédito de sus clientes, y en el que, por tener la posesión temporal de dichos recursos adquiere la categoría de deudor, mientras que una operación activa es aquella mediante la cual la banca se constituye en acreedor de los beneficiarios de crédito.

Con esta definición podemos enumerar algunas de las operaciones pasivas de la banca:

- En primer lugar, encontramos los depósitos a la vista, entre los cuales, el más importante es la cuenta de cheques, en la que el banco no se compromete a pagar un interés, con excepción de las cuentas maestras.
- Los depósitos de ahorro, en los cuales el banco se obliga a pagar un interés institucional.
- Los depósitos de dinero conocidos como a plazo o a días preestablecidos, en virtud de que durante cierto tiempo esos recursos son intocables y el cliente no lo puede recuperar, y en el que el banco se obliga a pagar un interés mayor.
- La percepción de dinero por emisión de bonos bancarios y de obligaciones, en lo que el banco adquiere el papel de deudor en virtud de un crédito colectivo en su contra, que está representado en cada bono u obligación.

Por otro lado, en lo que corresponde a las operaciones activas tenemos:

- El crédito, que es la operación activa por excelencia, que puede ser por múltiples causas las cuales a su vez dan nombre a cada tipo; por ejemplo, el directo, conocido como personal; el prendario que se otorga contra una garantía ; los hipotecarios, que se otorgan contra una garantía inmueble; los créditos simples en

cuenta corriente; los de habilitación ; los refaccionarios; para vivienda; o la apertura de créditos comerciales, por los cuales el banco cobra un interés.

La función del crédito en el sistema económico es de gran trascendencia porque permite impulsar la economía o estancarla, ser el proveedor del impulso para la inversión de las empresas y la producción nacional, o no serlo, es el crédito el que inyecta flexibilidad al sistema económico para el impulso de la producción nacional.

- El descuento, que consiste en la compra de un título de crédito en la cantidad que consigna, menos el interés que causaría el dinero entregado desde la fecha del descuento hasta la del vencimiento del título.

- La aceptación de obligaciones por cuenta de terceros como podría ser el otorgamiento de un aval, el otorgamiento de aceptaciones o la expedición de cartas de crédito.

- Otros actos de topología distinta, como las tarjetas de crédito y el gran elenco de alternativas que permite la apertura de crédito. Las tarjetas de crédito son instrumentos de pago emitidos por una institución financiera a favor de sus clientes por medio de una línea de crédito, contra la cual se cargan compras en comercios afiliados, retiros de efectivos en cajeros automáticos, etc. se le conoce como "dinero plástico" por medio del cual se agilizan las transacciones comerciales y se evita el uso de dinero en efectivo. Los principales beneficios que reportan las tarjetas de crédito son:

1. Permite a los tarjeta-habientes realizar compras u otras transacciones sin la necesidad de contar con liquidez.

2. Es un instrumento que habilita al usuario como sujeto de crédito.

3. Evita portar efectivo en beneficio de la seguridad personal del usuario.

4. Favorece las ventas de los comercios afiliados al promover el consumo personal.

5. Evita a los comercios evaluar la solvencia de los compradores y asumir el riesgo de incumplimiento.

Pero, en este proceso de realización de las operaciones bancarias, la banca también tiene otra peculiaridad, que los demás agentes cuasi-bancarios no tienen, se

convierte en un tomador de riesgos, durante el proceso de aceptar y ofrecer todas las formas conocidas de depósitos y créditos.

En la primera parte de la operación bancaria, al aceptar los depósitos y comprometerse a pagar una tasa de interés, incurre en el primer tipo de riesgo, el de liquidez, ya que debe encontrar la manera de cumplir en tiempo y forma la entrega de los recursos de los inversionistas. Durante otra fase, el proceso donde lleva a cabo la colocación y transformación de los activos en otros instrumentos financieros con mayor movilidad y rentabilidad, enfrenta el segundo tipo de riesgo, riesgo de crédito, relacionado con las tasas de interés, ya que si el rendimiento de estos títulos no es el esperado, tiene que cubrir el diferencial a fin de garantizar los recursos comprometidos., sin embargo, también tiene la posibilidad de obtener una ganancia originada por la obtención de un rendimiento positivo de los títulos. En este proceso de inversión y de búsqueda de mercados para colocar los recursos, esta inherente otro riesgo, el riesgo operacional presente en la toma de decisiones y de realizar de manera correcta los procedimientos para la elección de las inversiones.

Finalmente, otro de los riesgos que enfrenta la banca es el riesgo sistémico, aunque este riesgo no es único de las instituciones bancarias, si está latente, ya que es ajeno a las acciones que toma la banca, relacionado más con la economía en su totalidad y los problemas que puedan presentarse por las políticas puestas en marcha por el gobierno.

Es este carácter de tomador de riesgos lo que hace que la banca este en constante cambio, no solo en la manera de realizar sus procesos sino también en sus productos y servicios que ofrece a los usuarios, propiciando que constantemente este innovando y diversificando sus productos, permitiéndole concentrarse en los que se pueden considerar los tres problemas más importantes de la banca: la eficiencia en su servicio, lograr la bancarización de la economía y el abatimiento de sus costos mediante el uso de la informática, dado que permite reducir la planta laboral, trasladar la operación al cliente, permitiéndole a éste gozar de una gama más amplia de servicios y además la posibilidad de realizar sus operaciones en tiempo real, y es esto sobre lo que basaremos nuestra investigación.

Lo más importante es que los bancos están a favor de la reducción de la desigualdad y de las políticas sensatas que garanticen que el bienestar económico llegue a todos los segmentos de la sociedad por dos razones: la primera es que se han convertido en corporaciones responsables y, la segunda, la reducción de la pobreza y la exclusión social es uno de los ejes inevitables de cualquier proyecto de país que aspire a contar con un amplio respaldo de la sociedad en su conjunto, ganándose su confianza haciéndole notar la existencia de un mercado bancario abierto a la competencia y que apoya la consolidación de la estabilidad macroeconómica y financiera y la expansión del crédito y de los servicios bancarios a nuevos segmentos emergentes de la sociedad.

Sin embargo, en este trabajo también encontraremos algunos cuestionamientos sobre el sistema bancario, relacionados con su comportamiento, funcionamiento, sus problemas internos y como es que éstos afectan a la economía, etc; no obstante, no es el fin de este trabajo enfocarnos en estas problemáticas que no dejan de ser importantes, pero que por el momento dejaremos de lado para dirigir nuestra atención al proceso mediante el cual la banca ha incorporado uno de los avances tecnológicos más importantes de nuestra época: el Internet y que originó el servicio de banca en línea.

## **CAPITULO 1.**

### **GENERALIDADES DE LA BANCA**

Cuando los bancos surgieron, lo hicieron como simples instituciones que se encargaban de salvaguardar el dinero que las personas dejaban a su cargo; pero con el paso del tiempo y debido a dos factores principales se dieron cuenta de que podían participar en actividades propias de cualquier economía de un país. Estos factores son:

1. Cuando los agentes que poseían un excedente de dinero, acudían a las instituciones bancarias con el fin de realizar sus depósitos. Con el avance de esta operación, los bancos se percataron que la demanda privada o gubernamental por sus recursos representaba una pequeña proporción de sus depósitos, generando una cantidad importante de recursos que permanecían inactivos.
2. Como resultado de lo anterior, los bancos comenzaron a realizar préstamos al público, favoreciendo cada vez más el incremento del consumo y la inversión de la economía del país.

En este sentido, los bancos fueron las primeras instituciones que propiciaron que las economías contaran con un sistema de pagos y en la medida que la intermediación financiera entre agentes superavitarios y agentes deficitarios se consolidó se estimuló la actividad económica.

Con el aumento de la producción de los bienes y servicios en una economía, es necesario que se canalicen recursos para fortalecer la capacidad productiva; lo que a su vez propicia el ahorro. La banca ofrece al ahorrador y al inversionista la manera adecuada para captar y canalizar los recursos que les proporcionen una base sólida para que cada uno pueda realizar sus funciones correspondientes.

Sin embargo, en la actualidad podemos darnos cuenta que los bancos comerciales han dejado de desarrollar el propósito que dio pie a su surgimiento, dedicándose a la obtención de ganancias sin propiciar ese mecanismo que dotaba al sistema económico de recursos.

#### **1.1. Que es la banca**

El sistema financiero en cualquier economía tiene un papel fundamental debido a que por un lado mediante las instituciones que lo conforman captan el ahorro del público y se canaliza hacia actividades productivas y por otro, permite contar con un sistema de pagos que permite la realización de transacciones.

Así, el papel de los intermediarios en el desarrollo de una economía es muy importante, lo anterior podemos ejemplificarlo si tenemos una situación con un bajo nivel de intermediación financiera y mercados poco desarrollados donde un proyecto de inversión que se desee llevar a cabo dependería solo de la disponibilidad de recursos y ahorro con que cuente el individuo que desea realizarlo. Esto genera ineficiencias en el sentido de que las oportunidades y los proyectos deben postergarse por que no existen en ese momento los ahorros suficientes para desarrollarlos. Pero aun si contara con los recursos todavía se enfrentaría al problema de que no cuenta con información que le permita saber que uso alternativo le podría dar a sus recursos. Es con este ejemplo que podemos notar la importancia que tiene la intermediación financiera como vehículo de la eficiencia económica.

Es por eso que en la actualidad podemos encontrar intermediarios en distintos mercados y cuya finalidad es mediar entre los agentes que requieren recursos y quienes desean invertirlos, logrando con eso transformar plazos, montos, riesgos y reducir costos. La transformación de plazos se refiere a que cuando alguien coloca recursos busca un menor plazo porque implica un menor riesgo para el, si por el contrario pretende pedir recursos busca el mayor plazo posible. La transformación de los montos se refiere a que las instituciones tienen un pasivo (los depósitos) el cual generalmente está dividido entre muchos depositantes y por otro lado tienen un activo (lo que prestan) bastante concentrado en pocos clientes. La transformación del riesgo se presenta porque al realizar el depósito se traslada el riesgo al intermediario y finalmente la disminución de costos nos quita el problema de tener que revisar la capacidad de pago de una persona a quien realizaremos un préstamo.

Entre los intermediarios podemos encontrar a las instituciones de banca de desarrollo, las Casas de bolsa, Sociedades financieras de objeto limitado, Sociedades de inversión,

Administradoras de Fondos para el Retiro, Instituciones de seguros y de fianzas, Grupos financieros e incluye a las instituciones de banca múltiple<sup>1</sup>.

Como vemos, entre los intermediarios financieros encontramos a los bancos que son instituciones que admiten depósitos, otorgando por esto un interés (tasa pasiva), para después conceder créditos, descuentos y otras operaciones financieras por las cuales cobra una tasa de interés (tasa activa) o bien, comisiones. Para fines de este trabajo el concepto de banca se entiende como el conjunto de instituciones bancarias del sistema financiero.

Es decir, los pequeños inversionistas y ahorradores tienen una cantidad de dinero ocioso (ahorro), y como por lo general no es suficiente para ponerlo en una inversión, por seguridad lo depositan en una institución bancaria. Esta operación es practicada por miles de individuos que ingresan al banco cierta cantidad de dinero y como siendo el banco el punto de convergencia de muchas pequeñas cantidades individuales consigue concentrar todos esos recursos, los cuales pone a disposición de las personas que así lo requieran.

Al concentrar enormes cantidades de recursos y volverlo útil (al depositarse y ser prestado a un tercero por la banca), se crea el proceso de intermediación financiera y así de una cantidad de recursos inactivos tres agentes se benefician: el depositante, el banco y al que se presta; y los bancos realizan esta actividad cuantas veces sea necesaria.

La banca como la conocemos hoy, comenzó a surgir a mediados del siglo XVII en Europa, cuando en Inglaterra los comerciantes les daban en depósito a los orfebres cierta cantidad de su salario. Como los comerciantes realizaban estos depósitos con mayor frecuencia y en montos variados, los orfebres les ofrecían a cambio un interés determinado. Por otro lado con los depósitos los orfebres realizaban préstamos a terceros a una tasa mayor a la que les ofrecían a los comerciantes. De esta actividad comenzaron a surgir las primeras empresas privadas dedicadas únicamente a prestar este servicio.

---

<sup>1</sup> Banco de México

Sin embargo, para 1917 se da un cambio importante. En la mayoría de las economías el Estado comenzó a intervenir en la actividad bancaria estableciendo un control sobre aquellas instituciones que se encargaban de realizar actividades propias de la banca central, se crearon bancos comerciales o se nacionalizaron en aquellos países donde ya existían y se implementó una reglamentación única para la actividad bancaria. Es por eso que en ese mismo año la banca se convierte en una actividad exclusiva del Estado.

Como resultado de esta acción se presentaron tanto éxitos como fracasos. Entre los fracasos podemos encontrar el exceso de emisiones, los malos manejos de fondos, el fracaso de muchas instituciones bancarias debido a su mala organización, etc. Sin embargo también es en este periodo cuando se fundaron una buena cantidad de bancos y con ello las reformas legales necesarias para su buen funcionamiento.

Para el siglo XX, se da un importante avance en el ámbito bancario ya que las transformaciones no solo son en Europa sino en varios países del mundo. Uno de los hechos que hizo posible este desarrollo fue que Estados Unidos comenzó a competir con Inglaterra en el ámbito económico a nivel mundial y como el dólar se posicionó por encima de la libra esterlina llamó la atención de un número importante de inversionistas que colocaron sus excedentes en los bancos estadounidenses.

Además, poco a poco los países que no contaban con un sistema bancario bien definido tomaron medidas al respecto y fue así como se dio la creación de los bancos centrales y de los bancos comerciales en la mayoría de América Latina.

Apoyados por los avances en tecnología, comunicaciones y transportes fue como los bancos tanto de América como de Europa, se hicieron de nuevos clientes debido a que se difundieron las características, funciones, servicios y beneficios que ofrecían a los inversionistas, haciendo que éstos tomaran la decisión basándose en sus propios intereses e impulsando a su vez la competencia bancaria no solo a niveles nacionales sino internacionales.

## **1.2. Funciones de la banca**

Podemos distinguir tres funciones principales que desempeña la banca: administrar el ahorro, transformar este ahorro en crédito, y administrar el sistema de pagos que facilite las operaciones comerciales.

A continuación desarrollaremos brevemente cada una de las funciones anteriores.

### **El ahorro**

Existen distintos enfoques teóricos que abordan la motivación e importancia básica del ahorro.

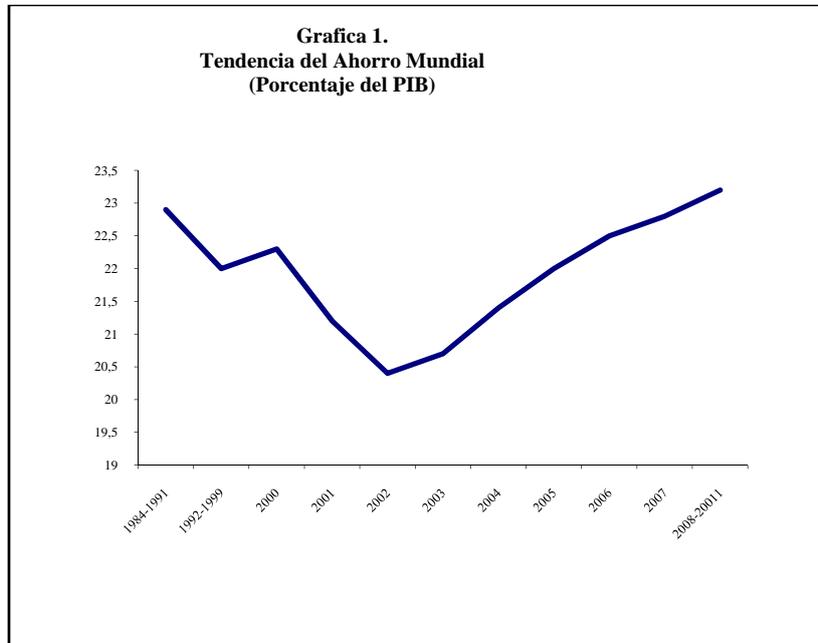
Podemos encontrar la teoría de John Maynard Keynes, que nos explica que lo que determina el ahorro es el nivel del ingreso y que por lo tanto a mayor ingreso mayor ahorro y nos define a éste como el ingreso no consumido. Por otro lado, Milton Friedman nos propone que el ahorro es considerado como una opción entre el consumo presente y futuro, mientras que para Franco Modigliani, las personas están acostumbradas a un nivel de consumo dado y que requieren acumular suficiente ahorro durante los años de trabajo para poder mantener los mismos niveles de consumo al retirarse de la vida laboral.

Como vemos existe una amplia bibliografía sobre como surge el ahorro y sus determinantes sin embargo no es objetivo de este trabajo discutir los puntos de vista antes mencionados, por lo que para nuestros fines tomaremos al ahorro como ese excedente con que cuentan algunos agentes de la economía que son generados a partir de un ingreso mayor.

La banca tiene como función principal administrar este ahorro proveniente de las personas y de las empresas, y de ahí que pongan especial atención en el destino de este ahorro ya que estos recursos no son de su propiedad.

A nivel mundial las tasas de ahorro se han modificado a lo largo del tiempo. Por ejemplo podemos notar tres periodos importantes en el comportamiento del ahorro: los años anteriores a las crisis petroleras, 1960-1972; el periodo de ajuste a la misma, 1973-1980; y el periodo posterior de 1981 hasta el presente.

La tasa de ahorro mundial registró un promedio del 23% en el primer periodo, se incrementó al 25% en el periodo de la crisis, y luego decreció al 22.5% en 1981 manteniendo tendencias que oscilan entre el 22.3 y 22.5% del 2000 al 2006.<sup>2</sup>



Fuente: Fondo Monetario Internacional

De acuerdo a lo anterior podemos establecer algunos puntos relacionados con el ahorro bancario:

Primero, a pesar de que el promedio mundial del ahorro ha presentado tendencias a la baja, existen algunos cambios importantes que han hecho que este panorama mejore, entre ellos el cambio en la política fiscal que distintos países que ha como resultado que el ahorro personal se incremente y por ende el ahorro nacional.

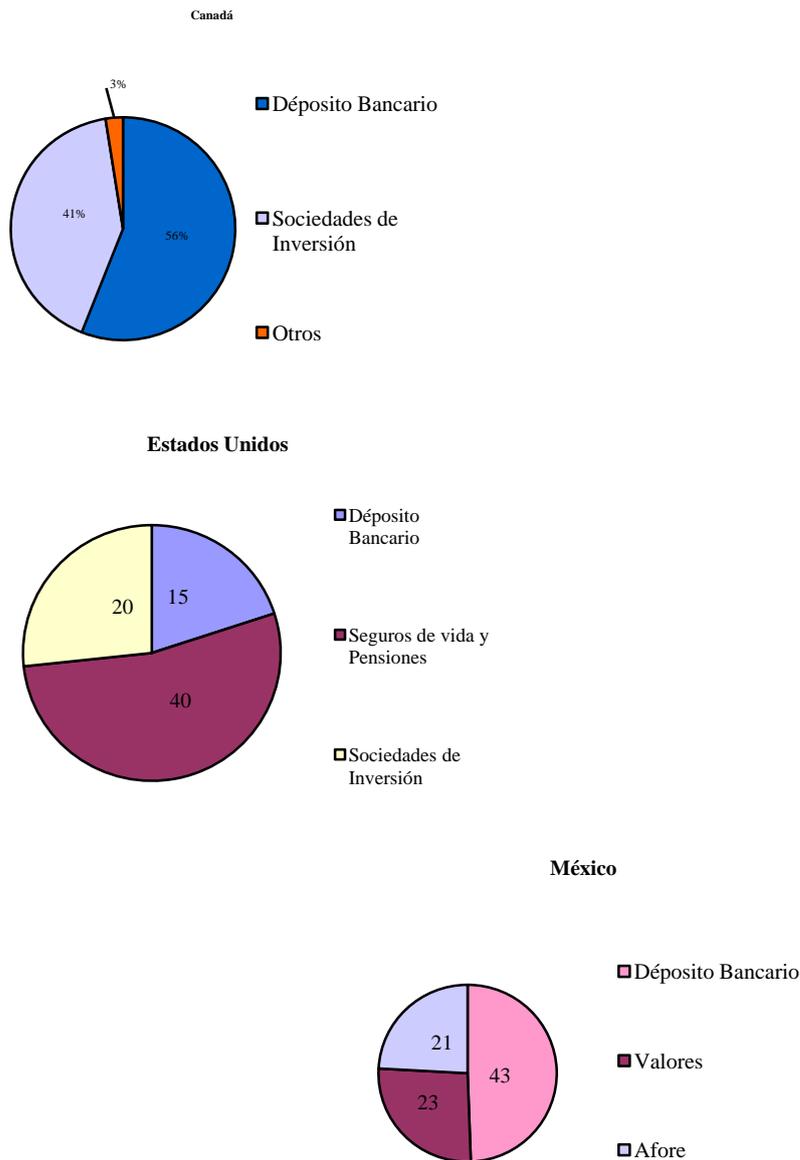
Segundo, es importante realizar un análisis del ahorro por regiones ya que existen diferencias claves en las economías que hace que la tendencia y volumen del ahorro sea distinta. Así por ejemplo en economías como la de Estados Unidos la población ha preferido “desviar ” su ahorro trasladándolo de los depósitos bancarios a las sociedades de inversión o al mercado de seguros y pensiones. Por otro lado, en Canadá aproximadamente el 56% del ahorro de las familias se destina a los depósitos

<sup>2</sup> Fuente: Perspectivas de la Economía Mundial FMI, 2006

bancarios y en menor medida a las sociedades de inversión. En economías en vías de desarrollo como la de México, el ahorro de las familias se encuentra más diversificado ya que podemos encontrar un porcentaje importante destinado a los depósitos bancarios, a las sociedades de inversión, a las Afores, a los seguros, etc<sup>3</sup>. En el caso de Chile se presenta un comportamiento similar ya que las preferencias se dan hacia los depósitos bancarios y en segundo lugar a las Afores.

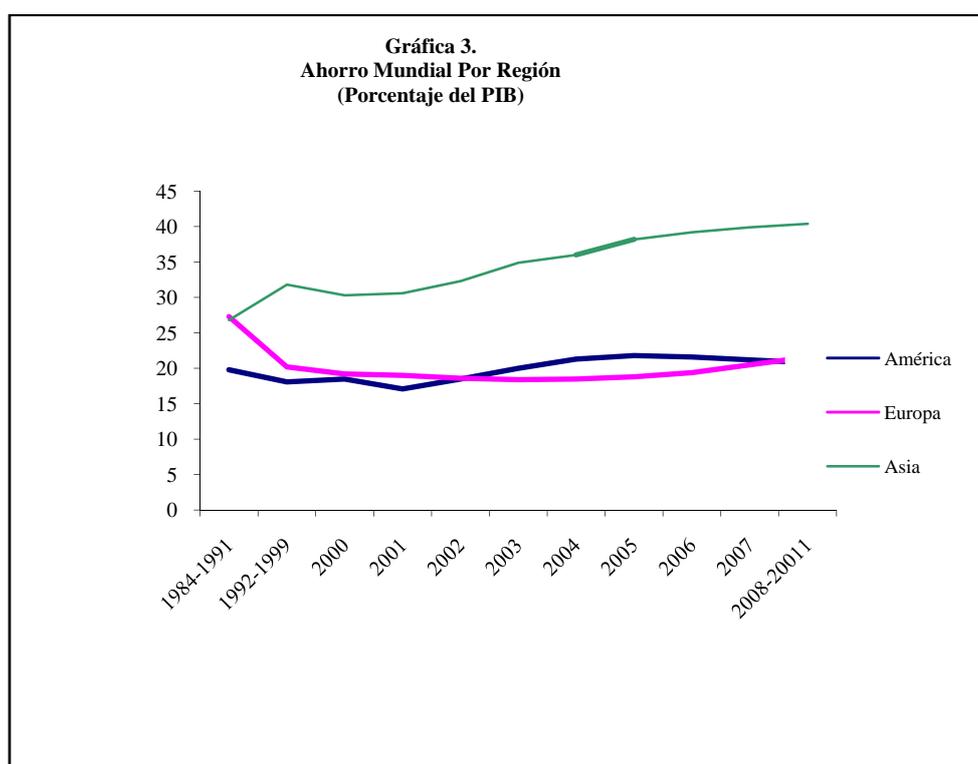
**Grafica 2.**

**Destino del Ahorro en países seleccionados, 2004 (Porcentaje)**



<sup>3</sup> Fuente: Asociación de Bancos de México

Tercero un caso que merece atención es el comportamiento del ahorro en economías del continente asiático (véase grafica 3). Asia presenta la mayor tasa de ahorro en el mundo 40% para el 2006<sup>4</sup> y aunque los inversionistas asiáticos han recurrido siempre a los mercados occidentales buscando la solución a sus necesidades de inversiones y de planificación financiera, ahora confían cada vez más sus ahorros a intermediarios asiáticos, quienes luego los invierten en todo el mundo, para brindarles un beneficio mayor, lo que a su vez les ha permitido financiar su propio desarrollo.



Sin embargo y a pesar de lo anterior no hay que olvidar que las tendencias del ahorro dependen de ciertas variables como: el ingreso, el crecimiento del mismo, la demografía, el nivel de desarrollo del sistema bancario interno, las preferencias de la población y la cultura financiera que ésta posee.

### **El Crédito**

Una vez que la banca se hace de una suma importante de ahorro por parte de los agentes económicos, los transforma en crédito. El crédito se define como un contrato por el cual

<sup>4</sup> Finanzas & Desarrollo, Junio 2006, *Una Comunidad asiática conectada con el mundo*.

una entidad financiera pone a disposición del cliente cierta cantidad de dinero, que este deberá de devolver con intereses y según los plazos pactados<sup>5</sup>.

Esta función de la banca está sujeta a lineamientos legales que cada institución bancaria debe seguir para garantizar que los recursos que los ahorradores ponen en sus manos estará segura, ya que estos sujetos son adversos al riesgo y ven en las instituciones bancarias una fuente para asegurar su patrimonio.

A nivel internacional, el ritmo al que creció el crédito fue distinto en cada país, por lo que al igual que en el ahorro realizaremos un breve análisis por zona. Así podemos encontrar que economías que presentaban rezagos comenzaron a presentar tendencias a la alza y otras presentaron una desaceleración como Canadá e Inglaterra.

En cuanto a la zona europea, ésta presentó una tasa de crecimiento del 11%<sup>6</sup>, pero encontramos casos como el de Alemania que apenas modificó su estrategia de crédito, mientras que en contraste la economía española aceleró el otorgamiento de créditos presentando una dificultad para financiarlo.

De acuerdo a con la Comisión Económica para América Latina (CEPAL), luego de que América Latina presentara durante un largo periodo rezagos en cuanto al tema del crédito, desde comienzos del 2004 el crédito bancario está creciendo en esta zona y, en los últimos meses, ha experimentado una aceleración, que le ha situado en tasas interanuales próximas al 20%, aunque con notables diferencias entre países.

Destacan Venezuela, Colombia, Argentina y México donde el crédito crece por encima del promedio regional, mientras que Chile y Perú son los países que registran menores tasas de crecimiento.

Dentro de este comportamiento, es importante señalar que el crédito a los hogares es superior al de las empresas debido a que las empresas de dichos países han logrado financiarse en el mercado de capitales, tanto nacional como extranjero. Dentro del crédito a los hogares, el crédito al consumo es la partida que presenta avances más

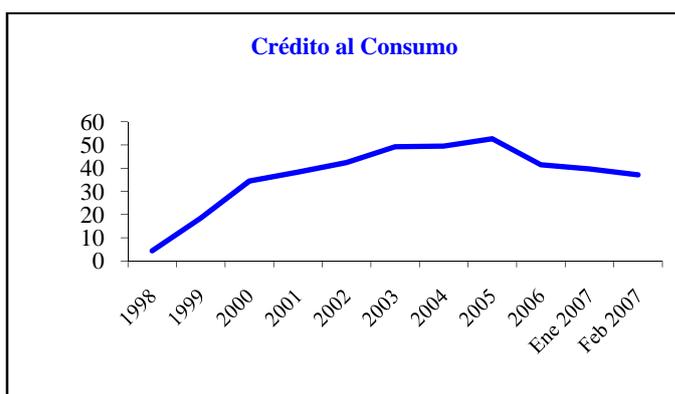
---

<sup>5</sup> [www.bde.es/clientebanca/infoweb/glosario/glosac.htm](http://www.bde.es/clientebanca/infoweb/glosario/glosac.htm)

<sup>6</sup> Fondo Monetario Internacional

elevados, con la excepción de México, donde el que presenta mayores tasas es el crédito hipotecario como resultado de la política que el gobierno ha implementado en los últimos sexenios.

Para el caso de México, los componentes más dinámicos del crédito que la banca comercial ha otorgado fueron el destinado al consumo y el concedido para la adquisición de vivienda. Ambos rubros muestran tendencias similares alcanzando tasas de crecimiento del 40% aproximadamente.<sup>7</sup>



Grafica 4. El crédito en México, 2007

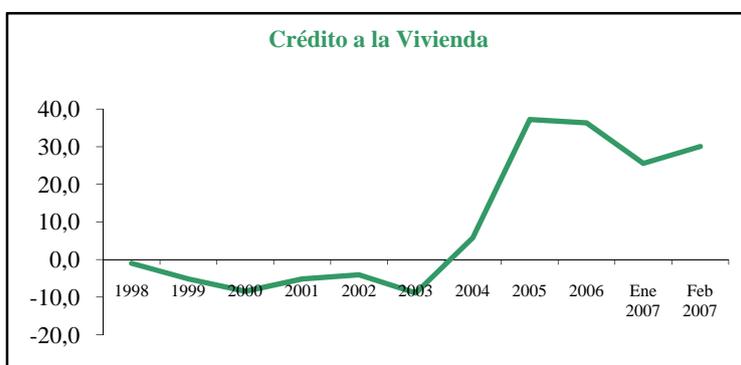


Tabla 1. Crédito Vigente al 2006

	Estructura %	Variación % anual
<b>Total del Crédito</b>	<b>100</b>	
Consumo	31.57	42
Vivienda	19.79	36.3
Empresa	43.05	25.0
Intermediarios Financieros		
No bancarios	5.59	12.0

<sup>7</sup> Fuente: Banco de México

Fuente: Banco de México

Sin embargo, el crecimiento del crédito tiene ciertas desventajas, ya que puede generar desequilibrios bancarios al asumir riesgos en forma excesiva que darían como resultado una crisis bancaria como es el caso de Chile en 1981, Argentina en 1982, Perú en 1999<sup>8</sup>, etc.

Este comportamiento presentado en las distintas economías es el resultado del actuar de los distintos factores claves en la determinación de los niveles de crédito entre ellos:

→ La estabilidad macroeconómica.- Una limitante al crédito es la incertidumbre en los mercados provocada por la inestabilidad a nivel macro de las economías, a nivel mundial se ha mejorado este panorama y como resultado se tienen tasas de inflación controladas en la mayoría de los países, adecuaciones en el ámbito fiscal y un control en la cuenta corriente. Todo esto ha permitido aumentar las cantidades prestadas, con plazos mayores y con tasas de interés competitivas en algunos mercados.

→ Reducción de la volatilidad y vulnerabilidad financiera. La mayor estabilidad financiera ha generado un entorno de menor volatilidad económica, lo que da nuevamente certidumbre a los agentes económicos permitiendo elevar los niveles de crédito.

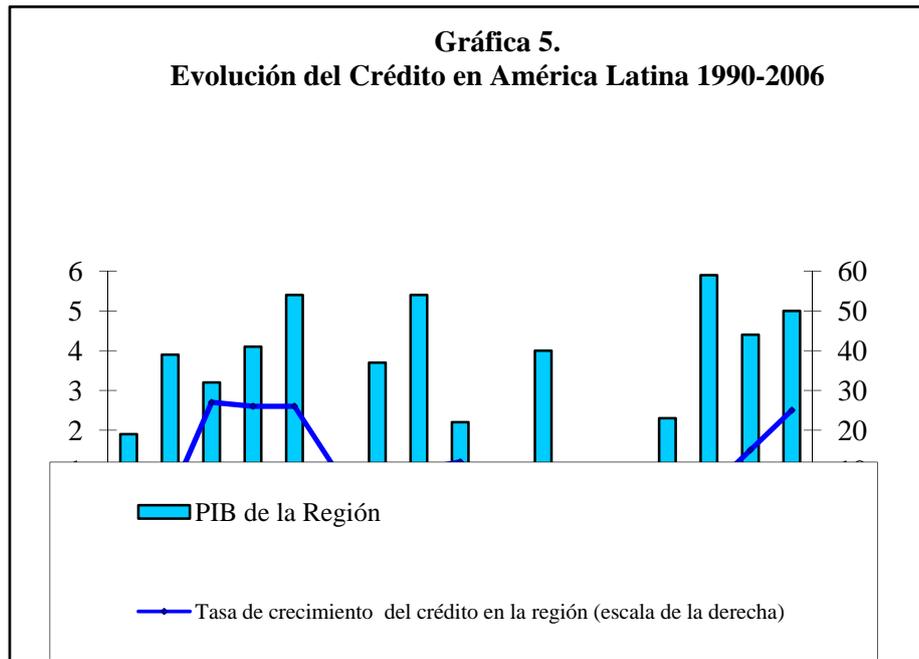
→ Mejor cantidad, calidad y transparencia de la información crediticia de los acreedores. El intercambio de información entre los prestamistas ha permitido tener un mejor control sobre los riesgos y estimula el pago de los préstamos.

→ Entorno jurídico más completo y fortalecimiento de los derechos de los acreedores. La percepción de que los derechos de los acreedores están poco protegidos y, en cualquier caso, menos que en los países desarrollados (por la excesiva protección de los deudores) se ha traducido en exigencias muy altas.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Fondo Monetario Internacional.

<sup>9</sup> La recuperación del crédito bancario en América Latina, CEPAL.



En la gráfica anterior, notamos el proceso reciente de fuerte crecimiento del crédito y que puede interpretarse, como la fase de recuperación tras las crisis financieras ocurridas a partir de la segunda mitad de los noventa. Este rebote desde niveles tan deprimidos tiende a reflejarse en una aceleración del crédito, a medida que se consolida la recuperación y es que es muy notorio que los últimos años han sido muy favorables para América Latina en términos de crecimiento económico, al haber alcanzado tasas promedio anuales superiores al 4% desde 2004, lo que ha beneficiado la tendencia del crédito.

### **Administración del sistema de pagos.**

Esta es la tercera función principal de la banca y se refiere a que facilita la liquidación de las obligaciones de los agentes económicos, ya que permiten el flujo de recursos financieros en todos los países.

Entre las actividades que realiza la banca para llevar a cabo esta función encontramos:

- La distribución de los billetes y monedas,
- El pago de los cheques que se emiten,
- Ofrecer el servicio de pago con tarjetas de débito y crédito,

- El procesamiento de transferencias electrónicas de fondos,
- Mediante los Cajeros Automáticos se amplía la distribución de efectivo, etc.

Sin embargo los usuarios de la banca han demandado nuevos medios de pago que sean más rápidos, eficientes, baratos y seguros que les permitan llevar a cabo sus actividades por lo cual, ante esta necesidad el sistema bancario ha desarrollado nuevos medios de distribución entre ellos: incrementar el número de cajeros automáticos, el uso de la banca telefónica y por Internet ; así como nuevos productos como: el pago de nóminas, domiciliación, etc.

**Tabla 2.**  
**Principales Medios de pagos en países seleccionados,2003**

País	Población (Millones)	ATM'S	Tarjetas (Millones)	Sucursales (Por millón de habitantes)	Cuentas de Cheques (Millones)
Alemania	81.9	35,700	38.5	831	88.2
España	39.3	26,708	31.1	916	71.8
Francia	58.4	22,864	24.4	439	62.1
Inglaterra	58.7	21,900	28.4	299	132.7
México	102.7	17,436	40.6	68.6	28.5

Fuente: BIS

Nuevamente la tendencia al uso de estos medios de distribución y de productos depende de cada país y de la cultura financiera que presenta su población.

### **1.3. Estructura de la banca**

Un banco es una institución que goza de una estructura que está integrada tanto por capital humano como financiero y que al integrarse ambos permiten que éste cumpla con su función.

La estructura de un banco abarca varias peculiaridades que le permiten establecer su funcionamiento. Entre ellas podemos encontrar: su tamaño, el mercado al que está dirigido y su propia organización interna. Estas características se interrelacionan y son quienes moldean el sentido de las instituciones bancarias.

### **Tamaño**

El tamaño de los bancos se puede medir mediante la magnitud de los depósitos, el número de sucursales y de empleados con los que cuenta además del tipo de sector al que esta dirigido.

Sin embargo, actualmente se mide el tamaño de un banco mediante la relación de sus activos totales en relación con los activos totales del sistema bancario.

De acuerdo con lo anterior podemos encontrar bancos pequeños, cuyo objetivo es satisfacer necesidades a pequeños sectores de la población y si analizamos la relación préstamo/depósito encontramos que se encuentra por debajo del promedio y cuyas operaciones son limitadas así como los servicios que presta. La existencia de este tipo de bancos puede justificarse en función de su rentabilidad, ya que por una parte sus niveles de sueldos son bajos y por otra sus ganancias tienen tasas impositivas bajas, lo que les permite que su rentabilidad sea aceptable.

Pero, por otro lado a medida que un banco se hace más grande, adquiere mayor grado de flexibilidad, lo que implica a su vez que puede atender a un mayor número de usuarios y que presta un número significativo de servicios, lo que le permite una expansión dentro del sistema bancario. Sin embargo no solo trae beneficios sino que como consecuencia natural se tornan más complicadas las relaciones tanto administrativas como de organización interna como resultado de un mayor volumen de operaciones.

### **Mercado atendido**

La estructura de un banco se conforma dependiendo del sector al que atiende. Las necesidades crediticias de este sector determina en gran parte las áreas de préstamo en que se especializa un banco además de los servicios que presta; así podemos encontrar que se especializan en créditos agrarios, hipotecarios o de consumo.

La ubicación de un banco afecta las necesidades de liquidez del mismo, ya que si por ejemplo, se decide establecer una sucursal bancaria en una zona cuya afluencia de usuarios es alta tiene mayores necesidades de contar con recursos que le permita

satisfacer las exigencias del usuario por lo que constantemente establece un flujo de entrada y salida de recursos.

Sin embargo, actualmente y como consecuencia de la competencia bancaria, podemos encontrar que son cada vez más los bancos que ofrecen tanto un mayor número de servicios como de sucursales, con la finalidad de ampliar el mercado al que se dirigen, lo que trae como consecuencia que esa especialización que en determinado momento existía en el sistema bancario se haya transformado.

### **Organización interna**

El tamaño, la ubicación y el mercado al que atiende un banco delinea sus políticas administrativas y sus directrices. Sin embargo su propia organización establece su sello particular.

Como se mencionó anteriormente, la competencia ha hecho que encontremos bancos de tamaño similar, que establece sucursales en lugares similares y que ofrece aproximadamente los mismo servicios, pero cuya única diferencia radica en su organización.

El concepto organización que emplearemos es aquel que se refiere al ordenamiento de los procesos administrativos que son diseñados individualmente y que le permite al banco desempeñar sus funciones de acuerdo a sus políticas internas. Una organización adecuada y eficiente se logra solo cuando se conjuga por lado una dirección sana y por otro una administración competente.

Una dirección sana se alcanza cuando ésta determina correctamente sus políticas y la aplicación de las mismas de manera efectiva que satisfacen por un lado las necesidades de los usuarios pero a la vez la de los accionistas y dueños del negocio bancario.

Por otro lado una administración competente busca asesoramiento que le permita dar solución a los problemas del banco y que los directores estén al tanto de lo que ocurre en él.

Como hemos visto, son estas peculiaridades las que caracterizan la estructura bancaria y que dotan de cualidades únicas a cada institución estableciendo diferencias que aunque para el usuario no sean visibles son las que marcan la diferencia en cada banco.

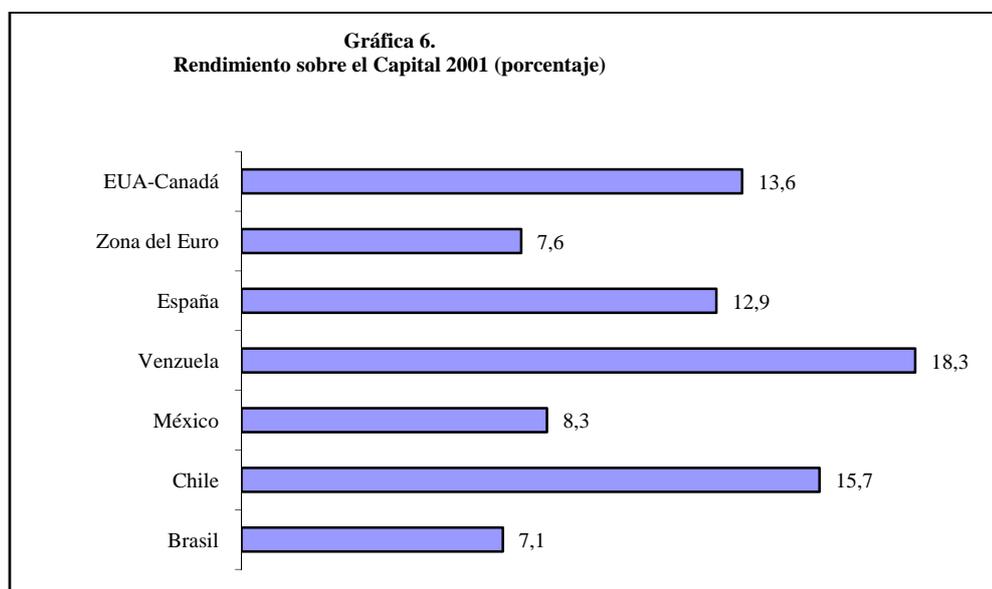
#### **1.4. Parámetros para medir su eficiencia**

Existen tres indicadores básicos que sirven en particular para comparar el desempeño de las instituciones bancarias: la rentabilidad, la eficiencia y la liquidez.

Dado que la conformación mundial de la banca ha hecho que las grandes corporaciones bancarias ingresen a los mercados financieros de los países en desarrollo, se debe tener en cuenta que la banca local se ha enfrentado a un nivel de competencia mayor dada la tendencia de la banca extranjera por acaparar un mayor volumen de mercado. Esto ha provocado que, en algunos casos, la banca local mejore su eficiencia a manera de respuesta al comportamiento de la banca extranjera. A continuación haremos un breve análisis sobre los indicadores antes mencionados.

**a) Indicadores de rentabilidad.** La rentabilidad se puede medir a través del rendimiento sobre los activos (ROA) y el rendimiento sobre el capital (ROE). Cuando la banca extranjera adquirió bancos locales pusieron en marcha una serie de medidas que aunque al principio encarecieron los costos, en el futuro les redituaron en mejor eficiencia y rentabilidad. Al igual que en apartados anteriores realizaremos un análisis por regiones. Las entidades bancarias de la mayoría de las regiones obtuvieron buenos

resultados, continuando así con la tendencia de los últimos años. Si analizamos por un lado a América Latina podemos ver que para el 2001, la banca local presentó una rentabilidad promedio del ROA del 1.5% y en el ROE 7.9% aproximadamente<sup>10</sup> mientras que la banca extranjera obtuvo 0.6% y 8.1% respectivamente. Estas diferencias son notables debido a que las características del tamaño, la liquidez y la estructura administrativa es más heterogénea en la banca local que en la banca extranjera. Por otro lado en Estados Unidos, se presentó una rentabilidad medida sobre activos y sobre el capital ligeramente inferior en comparación con otros años.



Fuente: Federación Latinoamericana de Bancos

En resumen podemos decir que la expansión del crédito y los adecuados retornos de la cartera de inversiones, que en algunos bancos representa una importante proporción de los activos, resultaron en un crecimiento en las utilidades del sistema. La mejora en rentabilidad reflejó además el menor gasto en provisiones resultado de la mejora en los indicadores de calidad de cartera.

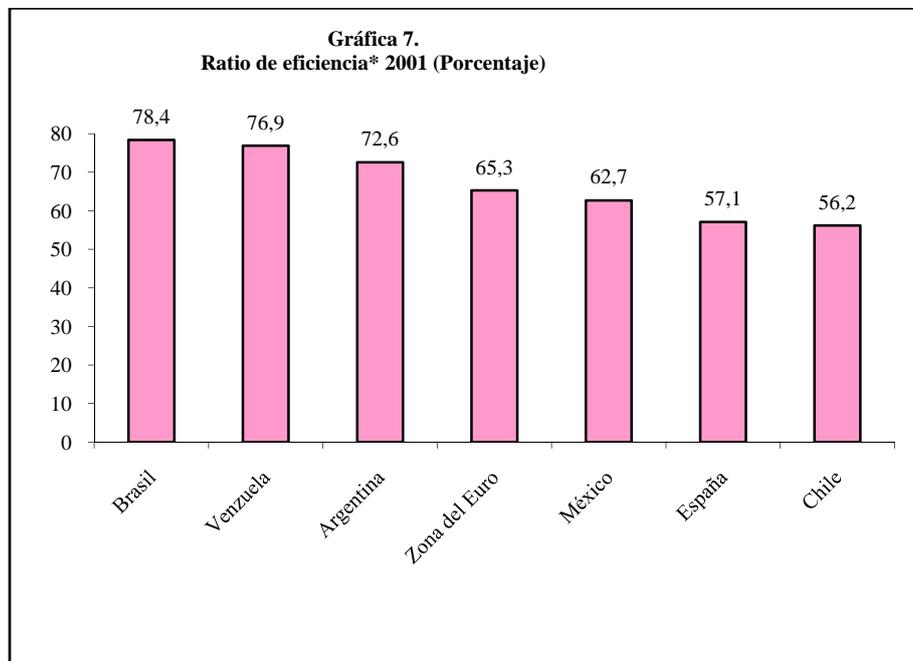
**b) Indicadores de eficiencia.** En este apartado se analizarán dos indicadores: los gastos de operación como porcentaje de los ingresos totales y los prestamos

---

<sup>10</sup> Fuente: Cepal

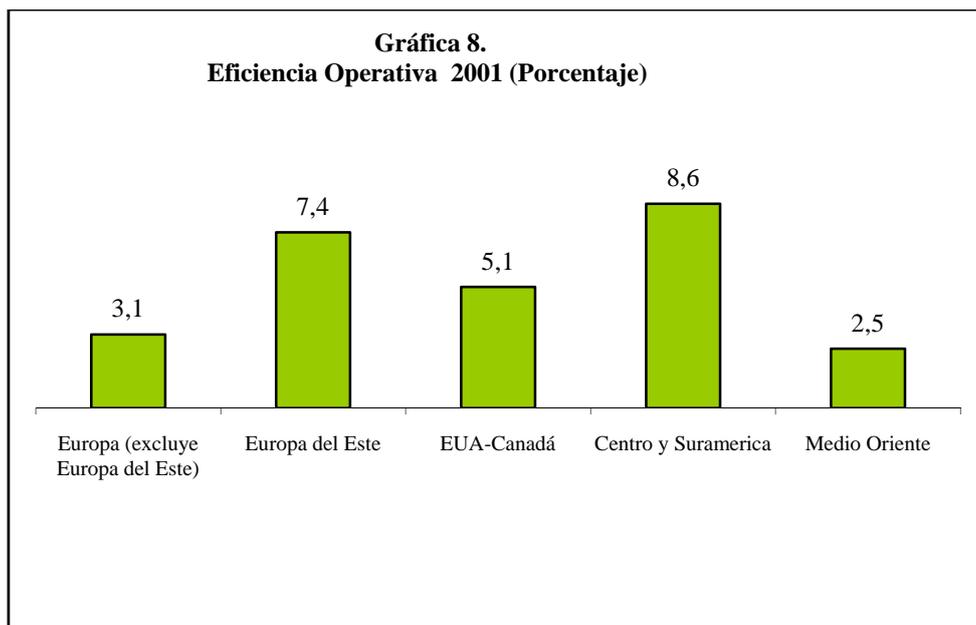
vencidos como porcentaje de los préstamos totales. Estos indicadores son utilizados con mayor frecuencia por los organismos de regulación bancaria. El primero mide la eficiencia operacional, mientras que el segundo mide un poco la calidad de la administración del riesgo.

A nivel internacional, el coeficiente de gasto operacional sobre el ingreso muestra una reducción significativa vinculada a los procesos de racionalización de las operaciones, optimización de los recursos humanos, la inserción de nuevas tecnologías. En lo que respecta a los préstamos vencidos como porcentaje de los préstamos totales, se nota un saneamiento y reestructuración de los préstamos que se realizan independientemente del país ya que la tendencia general es a descender.



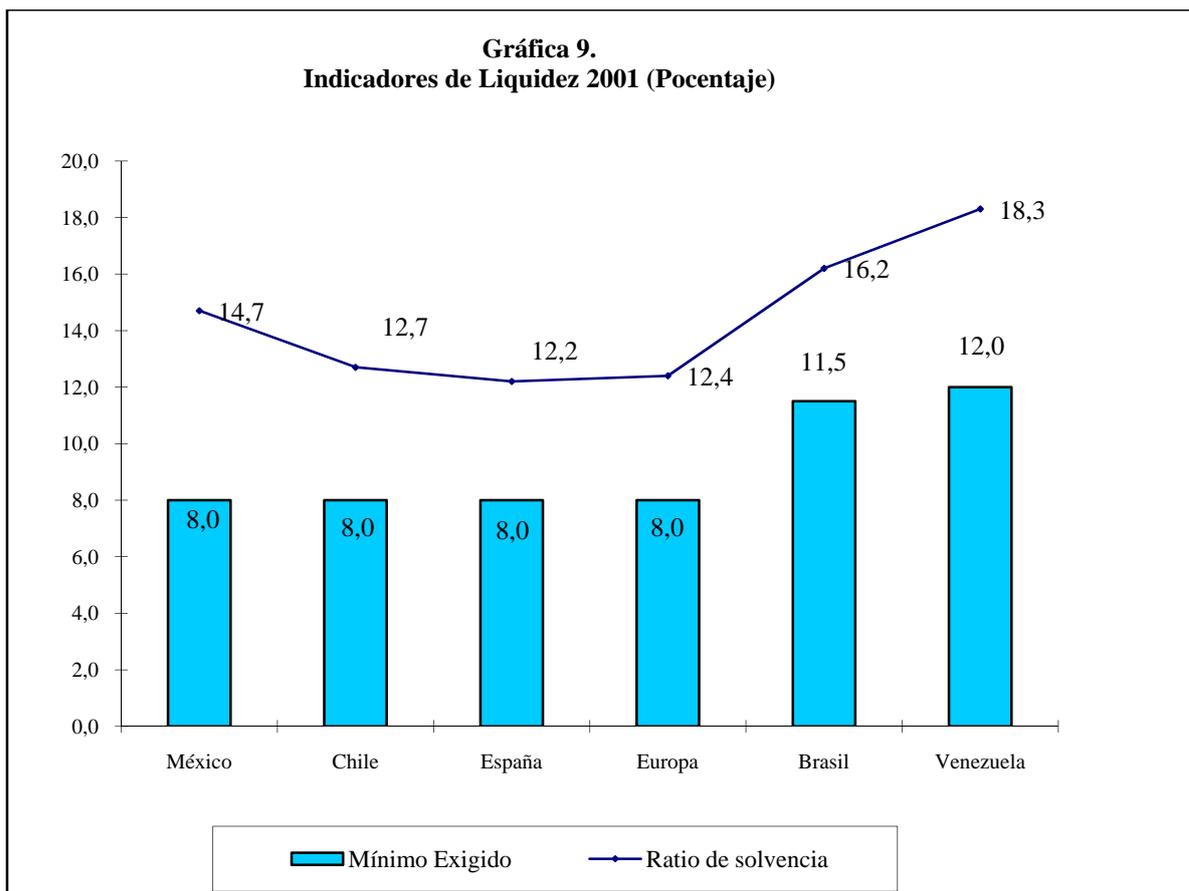
\* El ratio de eficiencia es calculado como los gastos de transformación sobre el margen financiero e ingresos no financieros netos

Fuente: Federación Latinoamericana de Bancos



Fuente: Federación Latinoamericana de Bancos

**c) Indicadores de liquidez.** Se toma como indicador de liquidez la participación de la disponibilidad efectiva de recursos para la concesión de créditos en los depósitos totales. Se entiende por disponibilidad efectiva la diferencia entre las colocaciones totales y las reservas por préstamos vencidos. Este indicador mide el grado de endeudamiento del banco. Una mayor reserva por cartera vencida reduce el numerador del indicador, lo que indica que el banco está sujeto a mayores restricciones regulatoras o simplemente cree que le será más difícil recuperar los créditos. Ahora bien, la situación en cuanto a liquidez difiere entre los países, debido a las cuestiones macroeconómicas internas propias de cada economía.



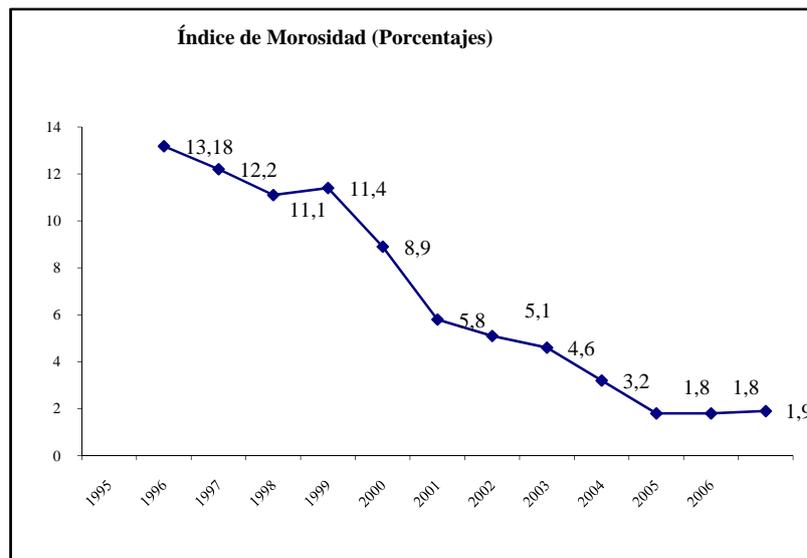
## **Anexo 1 . Los indicadores financieros de la banca mexicana**

Cuando se dieron las modificaciones en el sistema bancario mexicano en 1988, se buscaba que el sistema financiero mexicano fuera más competitivo, diversificado y que fuera a la par del mercado mundial, pero que a la vez apoyara la actividad productiva y la competitividad de la economía a nivel nacional mediante una adecuada distribución de recursos y promoción del ahorro.

Algunos de los indicadores financieros que se toman en cuenta para evaluar a la banca mexicana son: el Índice de Morosidad, el Rendimiento sobre Activos (ROA), el Rendimiento sobre Capital (ROE) y el Margen Financiero.

- Índice de Morosidad. Este índice se considera un indicador de solvencia, y se obtiene dividiendo el volumen de la cartera vencida entre la magnitud de la cartera total,

lo que nos da una idea de cual es el porcentaje de la cartera que no está al día en cuanto a sus pagos al sistema bancario. Así, luego de que en el Acuerdo de Basilea se estableciera como estándar internacional mantener un índice de morosidad por debajo del 3.5% ; en México para 1995 este indicador llegó al 13.18%, después de la liberalización financiera se ha logrado mantener por debajo registrando para diciembre del 2006 1.99%, explicado por el tipo de crédito que se otorga ya que tanto el crédito al consumo como el de vivienda han mostrado una tendencia ascendente como consecuencia de la política implementada por el gobierno.

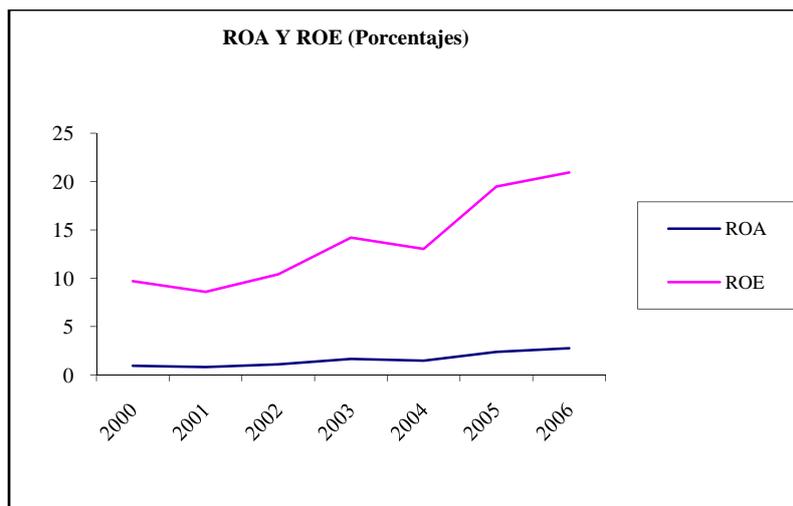


• El

Fuente: Elaboración propia con datos de la CNBV

ROA y

el ROE . Después de que se realizó la liberalización financiera en México y posteriormente a 1994, de acuerdo con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores el Rendimiento sobre Activos (ROA) que resulta de dividir la Utilidad Neta entre el Activo Total, presenta resultados positivos para la banca en gran parte obtenidos gracias a un margen de interés superior al presentado en otros años, gastos operativos estables y comisiones y procesos de intermediación crecientes. En lo relacionado con el Rendimiento de Capital (ROE), Utilidad neta entre Capital Contable, luego de permanecer de 1988-1994 con una tendencia a la baja , a últimas fechas presenta niveles a la alza por arriba del 15% anual, debido a la amplia base de capital con que cuentan las instituciones bancarias en el país.



Fuente: Elaboración propia con datos de la CNBV

- **Margen Financiero.** Para 1988 las autoridades financieras mexicanas decidieron implementar una serie de políticas cuya finalidad era la desregulación y actualización del sistema financiero mexicano. Estas políticas tuvieron dos vertientes: la primera destinada a la liberalización de las tasas de interés que permitieran un cambio en las operaciones del sistema financiero; y la segunda, la reforma al marco legal que regulaba las transacciones de los intermediarios financieros.

Durante la década de los 70, las tasas de interés tanto pasivas como activas eran controladas por las autoridades financieras; este control se basaba en el establecimiento de una tasa máxima que era aplicada a las distintas actividades y operaciones de la banca especializada. Esta situación generaba, desde el punto de vista de los banqueros, ineficiencia para el sistema bancario, lo que a mediados de la misma década se acentuó debido a que se empezaron a elevar como consecuencia del importante aumento en la inflación .

De acuerdo con Guillermo Ortiz <sup>11</sup> si las tasas de interés son controladas sin considerar el ritmo inflacionario, llega un momento en que, éstas se vuelven negativas lo que provoca una importante desintermediación financiera.

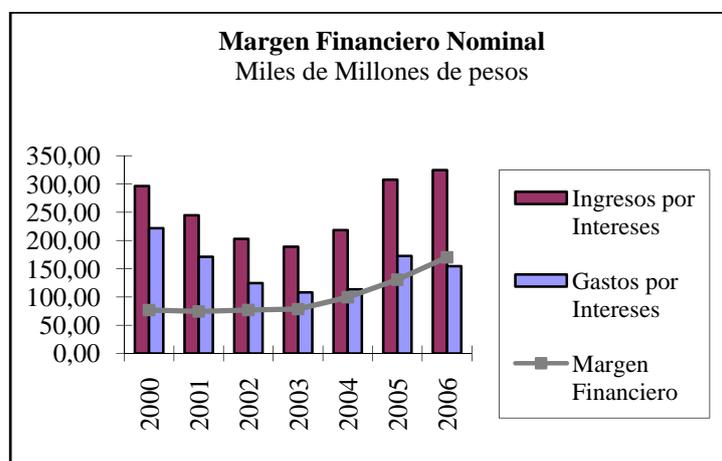
A raíz de esta situación se creó el Costo Porcentual Promedio, el cual nos permite obtener como su nombre lo indica un promedio de las tasas que pagan las distintas instituciones bancarias a sus clientes y a la vez le permitió al gobierno llevar de forma gradual la desregulación de las tasas de interés activas. La finalidad de la liberalización de las tasas de interés era crear una competencia entre los distintos

<sup>11</sup> Ortiz Guillermo, La reforma financiera y la desincorporación bancaria, México,

intermediarios financieros cuyo resultado sería una reducción importante del margen financiero, sin embargo y contrario a este objetivo, se presentó una elevación en las tasas activas, como consecuencia de que las tasas pasivas tuvieron un comportamiento a la alza.

Esta elevación casi simultánea de las tasas de interés, dio como resultado que el margen financiero aumentara significativamente y es que para 1982 este margen estaba entre el 7% y a raíz de la liberalización de las tasas de interés y de la reprivatización bancaria se ubica por encima del 20%. Lo anterior lo podemos ejemplificar como sigue: si suponemos una tasa de cuenta de ahorros (depósitos a la vista) del 3.5% anual y una tarjeta de crédito del 35% vemos una diferencia de 31.5 puntos porcentuales lo que es sin duda altamente favorable para la banca y todo lo contrario para los deudores.

Ahora bien, situación macroeconómica del país, ha permitido que las tasas de interés presenten una tendencia estable; pero esto no se ha traducido en una reducción del margen financiero ya que de acuerdo con el reporte de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores muestra que de marzo del 2006 a junio del mismo año el margen financiero nominal paso de 37,966 millones de pesos a 78,128 millones de pesos, lo que es un incremento del 105%, resultado del incremento en los gastos financieros.



**Margen Financiero 1997-2002 en países seleccionados**

País	Tasas de depósito		Tasas de interés		Margen financiero	
	1997	2002	1997	2002	1997	2002
	Argentina	7.0	40.9	9.2	56.2	2.2
Bolivia	14.7	9.3	50.1	20.8	35.4	11.5
Brasil	24.4	18.6	78.2	61.5	53.8	42.9

Chile	12.0	3.9	15.7	7.9	3.7	4.0
Colombia	24.1	9.2	34.2	16.5	10.1	7.3
Costa Rica	13.0	11.3	22.5	26.3	9.5	15.0
Ecuador	28.1	5.4	43.0	15.1	14.9	9.7
Guatemala	5.8	7.0	18.6	16.9	12.8	9.9
Honduras	21.3	14.1	32.1	22.9	10.8	8.8
México	14.7	2.9	24.5	9.3	9.8	6.4
Panamá	7.0	5.0	10.6	10.5	3.6	5.5
Paraguay	13.0	22.5	27.8	34.0	14.8	11.5
Perú	15.0	4.1	30.0	14.7	15.0	10.6
Uruguay	19.6	33.5	71.6	120.1	52.0	86.6
Venezuela	14.7	29.3	23.7	36.9	9.0	7.6
Promedio simple de América Latina	15.6	14.5	32.8	31.3	17.2	16.8
Promedio ponderado de América Latina	18.6	14.6	45	36.3	26.4	21.7
Promedio simple de la OCDE <sup>a</sup>		0.1		3.8		3.7
Promedio simple de Asia <sup>b</sup>		1.9		5.4		3.5

<sup>a</sup> Incluye Alemania, España, Estados Unidos, Países Bajos, Italia, Japón y Suiza.

<sup>b</sup> Filipinas, Indonesia, Malasia, República de Corea, Singapur y Tailandia.

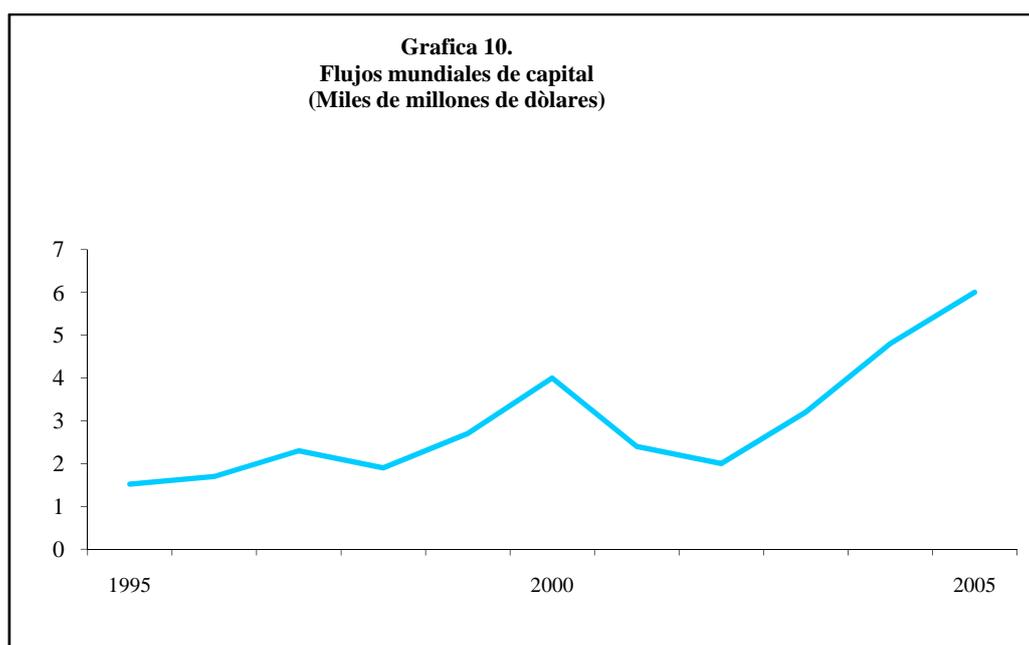
Fuente *Comportamiento paradójico de la banca extranjera*, Revista de la Cepal Abril 2004

## CAPITULO 2

### LA BANCA GLOBAL

En la actualidad a nivel mundial, existe un importante volumen de capital que se moviliza en el mercado financiero, esto aunado a la estrechez del mercado, ha derivado en una mayor competencia entre empresas (y por lo tanto entre las instituciones bancarias) por lograr una mayor participación en la actividad económica (ya sea para lograr la monopolización u oligopolización de los sectores tanto productivos como los financieros).

Los avances tecnológicos y la mayor velocidad a la que viaja la información han impulsado un incremento significativo de los flujos internacionales de capital y para el 2005 estos flujos ascendieron a 6 billones de dólares<sup>1</sup>.



Este proceso se observa de manera importante en Europa, donde a raíz del establecimiento del euro como moneda oficial, los flujos intraeuropeos han repuntado considerablemente, en lo que respecta a las economías en vías de desarrollo, estas también han mejorado sus flujos de capital derivados de las exportaciones de petróleo y en el caso de Asia también se nota esta tendencia gracias a los superávits en cuenta corriente.

---

<sup>1</sup> Finanzas & Desarrollo marzo, 2007

Los monopolios y corporaciones no sólo son capaces de generar enormes utilidades sino que también son capaces de administrarlas, ya que esto ha sido uno de los mecanismos para lograr la subordinación de unos sectores económicos sobre otros y para acrecentar el proceso de acumulación de capital; como resultado de esto se ha dado un incremento en las inversiones y en la diversidad de las mismas. Como ejemplo podemos mencionar además de las operaciones tradicionales, nuevas operaciones en los mercados de bonos tanto corporativos como gubernamentales, la adquisición de instrumentos financieros “novedosos” como los productos estructurados, los fondos mutuales, etc, que ofrecen al inversionista rendimientos atractivos y que sobre todo ponen en escena a nuevos mercados emergentes que encuentran en la oferta de estos productos el desarrollo de sus mercados financieros internos.

Por lo que la disponibilidad de grandes cantidades de recursos financieros ha empujado a la banca a diversificarse no solo geográficamente sino también en actividades y en productos financieros.

La expansión de los bancos implica que estén al tanto de la situación que prevalece en los mercados de su interés, así como el aprovechamiento de coyunturas financieras propicias para su penetración, como es el caso de las crisis bancarias.

En la década de los noventa, la mayoría de los sistemas bancarios en el mundo se caracterizaban por la volatilidad financiera, el entorno recesivo, una política monetaria restrictiva (cuyo principal instrumento es la reducción del crédito interno), el repunte inflacionario, la falta de liquidez, el incremento de los márgenes de intermediación, el sobreendeudamiento de empresas y particulares con la banca comercial y la deuda externa de ésta; lo anterior aceleró el deterioro de los balances y de los activos bancarios de la cartera crediticia (créditos al consumo, corporativos e hipotecarios) y los niveles de capitalización .

Después de esta crisis financiera, vino un reacomodo en la estructura de los sistemas bancarios nacionales, a consecuencia de los altos índices de morosidad ocasionados por las elevadas tasas de interés; la contracción de la oferta de fondos

prestables; la disminución en el nivel de intermediación financiera, y la desaceleración económica, hicieron necesaria la intervención del Estado en la capitalización de dichas instituciones.

El proceso de reacomodo fue resultado de la participación de instituciones bancarias provenientes de otros países ya que la aportación de nuevo capital permitió que se diera un saneamiento gradual en los bancos y que diera una capitalización de los mismos , además de que se dio un proceso de fusiones y adquisiciones que causó una nueva estructura en la banca mundial.

Así, hasta el momento podemos observar que el efecto de esta nueva estructura es una banca que genera ingresos, pero que a la vez dichos ingresos no son regresados en su totalidad a la economía , sino que se quedan en manos de un grupo que es incapaz de bajar las tasas de interés activas para que se reactive el crédito y por el contrario diversifica sus productos y actividades en búsqueda de mayores utilidades.

## **2.1 Clasificación de la banca**

Existen distintas formas de clasificar la banca dependiendo del criterio que se utilice ya sea por el origen de su capital o por el tipo de operaciones que realiza.

De acuerdo al criterio de origen de su capital, la banca se clasifica en : banca pública, si su capital proviene del Estado; banca privada si los que aportan su capital

son accionistas particulares y banca mixta cuando tanto accionistas privados como el Estado son quienes conforman su capital.

Por otro lado, conforme al tipo de operaciones que realiza, la banca se clasifica en banca comercial, de inversión, privada y personal.

La banca comercial, se caracteriza porque sus actividades están concentradas principalmente en los depósitos de personas físicas y morales, el pago y cobro de servicios, el otorgamiento de créditos y el financiamiento, además de las transacciones con valores de renta fija o de divisas ya sea por cuenta propia o de clientes.

En los últimos años se ha desarrollado la banca comercial de manera importante a nivel mundial. En Europa continua el dominio de HSBC, el Credit Agricole y el Royal Bank of Scotland manteniendo las tres primeras posiciones como los bancos con mayor capital, notando el claro dominio de los bancos ingleses en el área, sin dejar de mencionar el importante dinamismo que presentan los bancos rusos como resultado de los procesos de adquisiciones por parte de extranjeros sobresaliendo el Sberbank-Savings, Alfa Bank entre otros. Por su parte los bancos españoles no podían faltar siendo el Banco Santander y el BBVA los mejor posicionados. La banca japonesa también presenta progresos importantes encontrando al Mitsubishi Financial Group con mayor capital y mejores resultados en cuanto a su retorno de capital y de activos, sin embargo aun está lejos de obtener los resultados de los bancos establecidos en Estados Unidos y Latinoamérica, ya que mientras que los bancos japoneses obtienen en promedio un retorno de capital del 16.4% los ubicados en Latinoamérica tienen un 33.24%<sup>2</sup>, sin embargo el desarrollo de la banca japonesa es mucho más uniforme que en Latinoamérica. En Asia la Banca China mantiene dominio sobre los demás países, debido al desarrollo del mercado IPO que ha permitido a los bancos chinos contar con una mayor cantidad de inversiones que se reflejan en mayores ganancias y aumentos significativos en su capital. En lo que corresponde a Norteamérica, Citigroup, el Bank of América y JP Morgan Chase dominan el mercado, notando una reducción en cuanto a la diferencia tanto en sus márgenes de ganancias como en capital. Finalmente, en Latinoamérica y a pesar de la nacionalización del petróleo en Bolivia, los

---

<sup>2</sup> The Banker Julio, 2006

acontecimientos en Venezuela y los problemas por la corrupción en el gobierno brasileño, la banca se ha mantenido estable sin problemas derivados por estos hechos, dándose una hegemonía por parte de Brasil y México con Banco Bradesco y Banco Inbursa respectivamente.

**Tabla 3**  
**TOP 10 Los mejores Bancos Comerciales 2006**

Posición	Banco	País	Capital	Ganancias
n			* Activos*	*
		Estados Unidos	1,493,98	
1	Citigroup	Estados Unidos	79,407	7 29,433
			1,501,97	
2	HSBC	Inglaterra	74,403	0 20,966
		Estados Unidos	1,291,79	
3	Bank of America	Estados Unidos	74,027	5 25,155
		Estados Unidos	1,198,94	
4	JP Morgan Chase	Estados Unidos	72,474	2 12,215
			1,508,54	
5	Mitsubishi UFJ Financial	Japón	63,898	1 12,786
			1,380,61	
6	Credit Agricole Groupe	Francia	60,599	7 10,355
			1,337,51	
7	Royal Bank of Scotland	Inglaterra	48,585	2 13,664
	Sumitom,o Mitsui Financial			
8	Group	Japón	39,573	881,593 8,887
			1,226,62	
9	Mizuho Financial Group	Japón	38,807	7 8,349
10	Santander Central Hispano	España	38,377	954,473 9,033

\*Cifras en millones de dólares

Fuente The Banker Julio 2006

Por su parte, la Banca de inversión, se caracteriza porque sus operaciones están orientadas básicamente a la compra-venta de valores en el mercado secundario además

de ofrecer a sus clientes asesoramiento en estrategias financieras y en fusiones y adquisiciones, también comercian activamente por cuenta propia y de sus clientes en divisas y en todo tipo de valores, pagarés, letras, bonos, obligaciones, acciones, derivados, etc. Este tipo de banca se caracteriza además por que cuenta dentro de su estructura interna con áreas denominadas Front Office, encargada de la negociación de los valores, de la investigación de las compañías en relación a sus perspectivas y expectativas en el mercado, y la creación de nuevos productos como los estructurados que ofrecen mayores márgenes de ganancia y de seguridad para los inversionistas; Middle Office donde básicamente se analiza el riesgo de mercado y de crédito de los valores y Back Office donde se analiza la veracidad de la información y que las transferencias y operaciones realizadas sean correctas.

**Tabla 4.**  
**Los mejores Bancos de Inversión 2006**

---

**Banco de Inversión del año Goldman Sachs**

**Por región**

Región	Banco
América	Goldman Sachs
Asia-Pacífico	Citigroup
Europa y África	Deutsche Bank

**Por tipo de instrumento**

Instrumento	Banco
Bonos	JP Morgan
Commodities	Morgan Stanley
Bonos convertibles	Citigroup
IPOS	Credit Suisse
Derivados (Tasas de Interés)	BNP Paribas

---

Fuente The Banker Octubre 2006

A pesar de esto, las diferencias entre la banca comercial y la de inversión han venido desapareciendo o haciéndose cada vez menos notorias, ya que con el paso del tiempo es más común que un banco comercial preste servicios de banca de inversión y viceversa. Ambos tipos de banca están dominadas por bancos de origen norteamericano, aunque

tanto la banca alemana como la suiza han venido ganando terreno en cuanto a su presencia en el mercado mundial.

Finalmente tenemos a la banca privada y banca personal, que se caracteriza por la prestación de servicios bancarios dirigidos a clientes individuales de patrimonios elevados, y que normalmente incluyen la asignación de un asesor, o gestor, especialmente dedicado al cliente.

## **2.2 Situación actual**

Las instituciones bancarias obtienen sus utilidades de las relaciones que mantienen con otros sectores económicos, lo que les permite captar recursos producidos por éstos.

La expansión bancaria puede verse como el resultado de una sobre-acumulación de capital que se ha venido dando en el sistema económico, lo que lleva a los bancos a

buscar formas de colocación de estos recursos, lo que no hace que bajen sus tasas de interés ni que reduzcan sus utilidades debido al importante volumen de oferta de dinero que poseen, pero que no destinan la crédito; sino todo lo contrario, sus ganancias se incrementan y las tasas de interés sufren solo pequeños ajustes a la alza o a la baja y que no afectan su rentabilidad.

Dado el nivel de competencia que existe en el sector financiero y al nuevo tipo de banca global, los obstáculos que les impedían entrar a otros mercados han ido desapareciendo paulatinamente, lo que da como resultado que los bancos ofrecen básicamente los mismos servicios y productos, lo que a su vez provoca que cada uno revise nuevas áreas y funciones que les permita seguir vigentes.

Uno de los varios obstáculos es la regulación bancaria, que está presente en la toma de decisiones de las instituciones (flujos de capital, nivel de reservas, tasas de interés, tipo de actividades) y en el seguimiento de los riesgos que presentan éstas y los demás agentes involucrados; por lo que la desregulación de los mercados ha desembocado en un proceso de liberalización que, si bien facilita la competencia también puede traer como consecuencia la quiebra y crisis de los bancos comerciales.

La desregulación financiera ha sido causa y resultado de la globalización de los mercados financieros. Es muy común que la desregulación estimule la competencia en cuanto a la provisión de servicios financieros lo que permite que se creen nuevos mercados para una competencia libre.

Sin embargo también como resultado de esta desregulación han surgido nuevas necesidades en cuanto a las políticas para regular tanto a las instituciones como a los mercados que permitan la correcta ejecución de sus funciones. Esto significa que las autoridades financieras tanto de los países donde surgen nuevos mercados como de las propias instituciones estén al pendiente de la supervisión y vigilancia de los riesgos en que operan los bancos.

El proceso de desregulación por el que pasaron los sistemas bancarios de todo el mundo fueron distintos ya que mientras que unos siguieron el camino de la liberalización de las tasas de interés, otros prefirieron reducir los requerimientos en

reservas, eliminación de restricciones para entrar a nuevos mercados y a nuevas actividades; por lo que este proceso dio a los bancos distintos resultados pero todo ellos buscando el mismo fin: incrementar sus beneficios e intervenir en un número importante de mercados nacionales.

Como resultado de los cambios en la estructura financiera, la oferta de nuevos productos y servicios y la innovación financiera, el sector bancario se ha visto envuelto en un nuevo reacomodo surgido a través de las fusiones y alianzas.

Las fusiones bancarias son uno de los procesos característicos de la globalización financiera. Las fusiones han cambiado tanto la estructura del mercado, los servicios, la intermediación financiera y establecen un nuevo orden financiero mundial.<sup>3</sup>

En el entorno bancario se pueden distinguir tres tipos de fusiones:

- 1) Las fusiones que se realizan entre rivales y cuya finalidad es eliminar costos y lograr un ahorro de 20-30% en un periodo de 2 o 3 años.
- 2) La combinación de instituciones financieras de varios tipos y con distintas especialidades, cuyo objetivo es ofrecer una amplia gama de productos y servicios que les permita tener mayores ingresos por concepto de ventas.
- 3) Las fusiones transnacionales, aquellas que se llevan a cabo entre instituciones de distintos países, cuya finalidad es incrementar ingresos vía nuevos negocios y mejor posición en el mercado financiero.

Así mismo encontramos que las razones para realizar una fusión y/o adquisición bancaria es distinta y entre ellas encontramos:

- 1) Para mejorar las ganancias,
- 2) La búsqueda de sobrevivir en el mercado global, prestando servicios a un número cada vez más grande de usuarios,
- 3) Expansión hacia nuevos mercados para tener mejores márgenes de rentabilidad y una diversificación en los riesgos que asume el banco.

---

<sup>3</sup> Girón Alicia y Eugenia Correa, Crisis bancaria y carteras vencidas, México 1997

Sin embargo podemos decir que el objetivo de cualquier banco que busque una alianza o fusión es la misma: asegurar su vigencia en el mercado pero sin dejar de lado su rentabilidad, eficiencia y competitividad.

Algunas de las fusiones importantes que se dieron en el sector bancario se muestran en el siguiente cuadro:

**Tabla 5.**  
**Fusiones Bancarias**

<b>Fecha</b>	<b>Comprador</b>	<b>Vendedor</b>	<b>Valor aprox. de la operación*</b>
Abr-98	Travelers Group	Citicorp	72,560
Abr-98	Nations Bank	Bank of America	61,630
Ene-04	JP Morgan Chase	Bank One	58,000
Oct. 2003	Bank of America	Fleet Boston Financial	49,260
Oct. 1999	Sumitomo Bank	Sakura Bank	45,490
Ago. 1999	Fuji Bank	Dai-Ichi Kangyo Bank	40,100
Nov. 1999	Royal Bank of Scotland	National Westminster	42,600
Jun-98	Norwest Corp.	Wells Fargo	34,350
Mar-95	Mitsubishi Bank	Bank of Tokyo	33,790
Sept. 2000	Chase Manhattan	JP Morgan	33,555
Sept. 2000	Citigroup	Associates	33,100

\*Cifras en millones de dólares

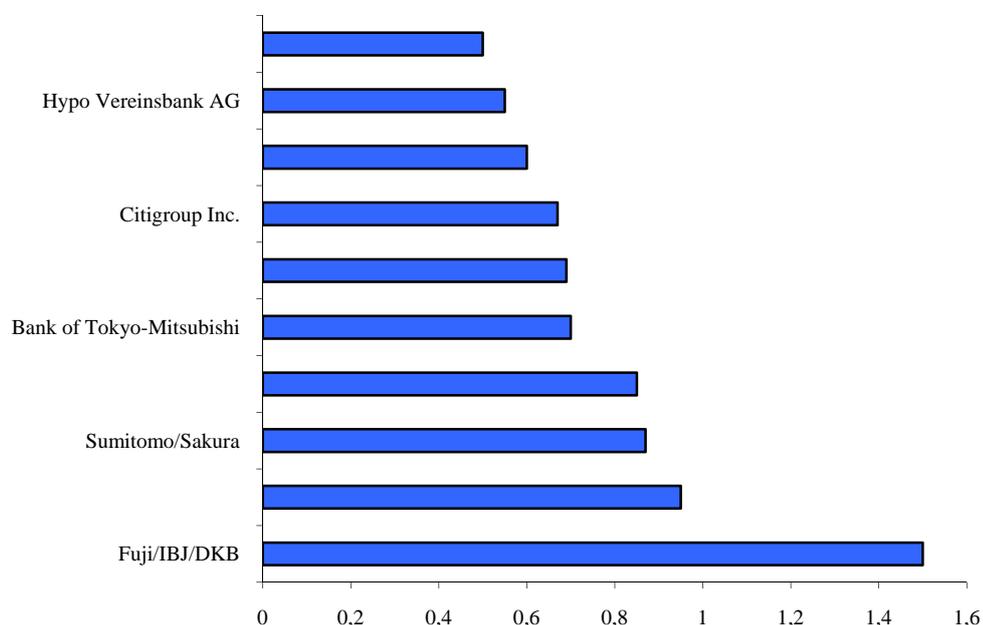
Fuente: Goldman Sachs

Esta serie de adquisiciones y fusiones bancarias dieron resultados que permitieron la consolidación de las instituciones financieras, y a pesar que disminuyeron en número no así en su tamaño y presencia en el mercado.

En los últimos años se han formado los grupos bancarios más grandes del mundo. (Véase gráfica 11<sup>4</sup>). Desde que en 1994 se eliminaron la mayoría de las restricciones bancarias interestatales lo que permitió que se comenzara a dar el proceso de fusiones. En el caso de Europa, fue la introducción del euro lo que permitió que se diera esta consolidación, para el caso de algunos países de América como Argentina, Brasil la consolidación bancaria se dio más bien para evitar las crisis bancarias y mejorar la eficiencia.

<sup>4</sup> Fuente Finanzas & Desarrollo junio, 2000

**Grafica 11.**  
**Principales bancos del mundo según el total de activos 2000**  
(Cifras en billones de dólares)



### **2.3 Tendencias internacionales de la banca**

La banca ha evolucionado de diferente manera en los distintos países, como resultado de una combinación de acciones económicas, políticas e incluso históricas. Así, encontramos sistemas bancarios como el de Estados Unidos, que se encuentran fragmentados tanto de manera geográfica como funcionalmente (aunque esta fragmentación se ha ido perdiendo en los últimos años ); mientras que en países europeos se ha dado la consolidación de la operaciones y funciones bancarias; y por otro lado países en desarrollo, donde anteriormente el contar con un sistema bancario estatizado era lo más normal, ahora se caracterizan por una polarización entre grandes bancos enfocados a amplios sectores económicos, provenientes de la fragmentación inicial del sistema anterior; y a pesar de lo anterior la banca sigue su proceso evolutivo caracterizado por la integración de innovaciones financieras y tecnológicas.

Como se mencionó anteriormente, el proceso de globalización financiera ha permitido la conformación de grandes conglomerados financieros. Esta tendencia hacia

la fusión de las instituciones financieras tiene como propósito alcanzar instituciones de mayor tamaño que permitan satisfacer las demandas de mayores inversiones, mejor tecnología y al mismo tiempo aprovechar los menores costos derivados de la presencia de economías de escala, en beneficio del cliente.

Al fusionar los recursos de dos bancos se puede ofrecer una mayor diversidad de bienes y servicios de manera más económica que si lo hiciera uno solo, por ejemplo, la unión entre bancos en distintas zonas geográficas o bien la unión de una banca especializada en el menudeo con otra especializada en banca corporativa. Este ejemplo se ha visto plasmado en la fusión de Citicorp y Travellers Group.

Debido a esta nueva conformación de la banca es importante señalar que se ha puesto especial atención en garantizar la competencia del sector, el fortalecimiento de la infraestructura institucional y en el diseño de una regulación prudencial adecuada que permita que el usuario mantenga la confianza en el sistema bancario sin pensar que corre algún riesgo provocado por esta estructuración.

A través de este apartado estudiaremos dos condiciones interesantes que se han presentado en la banca: la competencia en este sector y la diversificación que han hecho los bancos tanto en productos como en su penetración a nuevos mercados.

### **2.3.1 Competencia bancaria**

En algunos países, el deseo de promover y mantener la competencia bancaria ha influido en la estrategia de las autoridades para desarrollar el sector financiero, mientras que en otros, los esfuerzos por limitar la competencia son más visibles y por ello la historia muestra resultados distintos.

Así, por ejemplo, Estados Unidos (antes de la flexibilización en el sector bancario), contaba con restricciones sobre la banca interestatal que impedían a los grandes bancos ampliarse a nivel nacional, esto con el objetivo de proteger a los bancos locales ya que la competencia entre ellos era la adecuada. El hecho es que los avances hacia una eficiencia bancaria general probablemente se retrasaron, y el gran número de bancos pequeños que proliferaron resultaron muy pequeños y dependientes de una base de negocios demasiado limitada para prosperar. Esto provocó que buena parte de estos bancos, junto con un número todavía mayor de instituciones de ahorro y préstamo, quebraran en la década de los ochenta. Por otro lado están las economías en desarrollo donde el temor a una competencia demasiado grande limitó en principio la admisión de bancos extranjeros por miedo a la desaparición de la banca nacional.

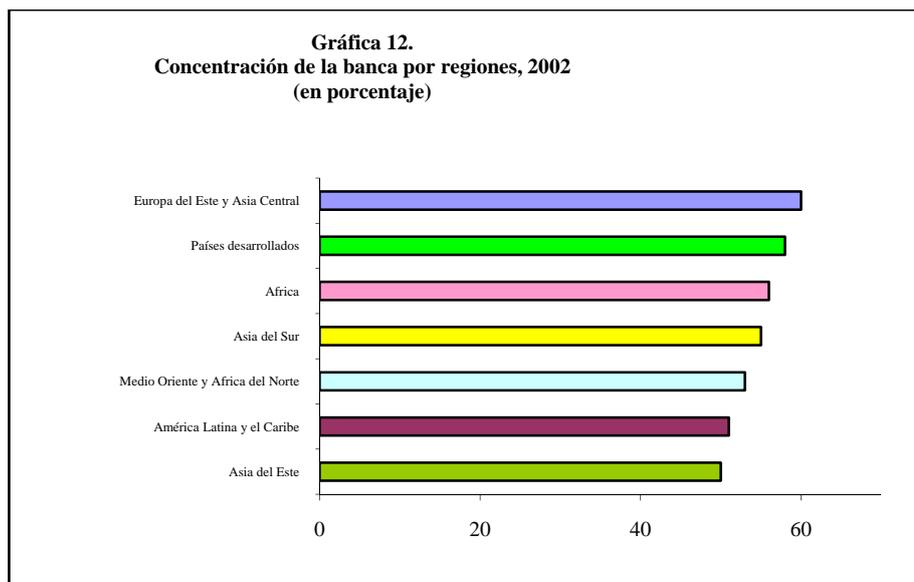
Existen algunos indicadores que nos ayudan a tener un panorama sobre la competencia bancaria en una economía entre ellos: el nivel de concentración, la consolidación del sector bancario, los productos y servicios que se ofrecen, la calificación de los recursos humanos, etc.

Actualmente, el sistema bancario atraviesa por una etapa caracterizada por una alta concentración en manos de un número reducido de bancos que han abarcado un importante segmento de la población mundial.

Resultado de los avances en la tecnología de la información, la desregulación y la globalización han derivado en una tendencia hacia la consolidación de la banca, afectando tanto a los países desarrollados como en desarrollo. En estos últimos, el proceso de consolidación ha tenido lugar por medio de fusiones y adquisiciones transfronterizas (por lo general, los bancos de países desarrollados adquieren bancos de países en desarrollo). Por otro lado, en los países desarrollados el proceso de consolidación ha sido mayormente consecuencia de fusiones y adquisiciones de bancos locales.

América Latina es un ejemplo de lo anterior, ya que el proceso de consolidación bancaria estuvo caracterizado por la entrada de bancos extranjeros, motivado en parte por las crisis financieras y las restricciones normativas que tendían a afectar a las instituciones más pequeñas (y más especializadas). En Argentina, por ejemplo, la crisis del Tequila de 1994-1995 provocó el cierre de 35 bancos y la fusión de otros 37. Un proceso similar ocurrió en Brasil –el país perdió 76 bancos entre 1996 y 2002– y en Colombia después de la crisis rusa de 1998. En el caso de México, la crisis del Tequila produjo una entrada masiva de bancos extranjeros.

Es interesante, destacar que si bien la disminución de bancos provocó un aumento importante de la concentración bancaria en Nicaragua, El Salvador, Chile, Guatemala y Colombia, la región en general no experimentó un aumento de la concentración tan pronunciado como el que se observó en los países desarrollados, que de acuerdo con el Banco Interamericano de Desarrollo, entre 1995 y 2002, la tasa promedio de concentración aumentó de 50% a 54%.



Sin embargo, recientemente la concentración ha presentado un aumento en algunos países latinoamericanos y por ende la entrada de grandes bancos extranjeros han despertado inquietudes sobre los posibles efectos que pueden generar sobre la competencia bancaria, los costos de los préstamos, la eficiencia bancaria y la estabilidad financiera.

No obstante, encontramos países donde los activos se concentran en un número reducido de bancos de manera importante, por ejemplo Australia, Dinamarca, Finlandia, Suecia, Suiza, entre otros, presentan una concentración arriba del 60% de la captación de recursos; y el funcionamiento y márgenes financieros del sector bancario se encuentran en niveles competitivos.

**Tabla 6. Indicadores de Concentración Bancaria 1994-2000**

	1994			2000		
	Número de Bancos	Participación de los 3 mayores (%)	Participación de los 10 mayores (%)	Número de Bancos	Participación de los 3 mayores (%)	Participación de los 10 mayores (%)
América Latina						
Argentina	206	39.1	73.1	113	39.8	80.7
Brasil	245	49.9	78.8	193	55.2	85.6
Chile	37	39.5	79.1	29	39.5	82.0
México	36	48.3	80.8	23	56.3	94.5
Venezuela	43	43.9	78.8	42	46.7	75.7

Asia						
Filipinas	41	39.0	80.3	27	39.6	73.3
Malasia	25	44.7	78.3	10	43.4	82.2
Corea	30	52.8	86.9	13	43.5	77.7
Tailandia	15	47.5	83.5	13	41.7	79.4
Europa Central						
Hungría	40	57.9	84.7	39	51.5	80.7
Polonia	82	52.8	86.7	77	43.5	77.7
Turquía	72	40.7	79.1	79	35.9	72.0

Fuente: La inversión extranjera en América Latina y el Caribe, 2002; Cepal

Por ello, la concentración puede tener un papel mucho más complejo de interpretar en la industria bancaria, y en el sector financiero en general, que en las otras industrias. Es posible que esto obedezca a la existencia de economías de escala y alcance en muchos de los productos que ofrecen estas instituciones. Por ejemplo, una de las grandes funciones que se le ha asignado a la banca es el contar con una mayor eficacia en la recopilación y procesamiento de la información sobre la verdadera capacidad financiera de los posibles sujetos de crédito.

Lo anterior se debe tomar en cuenta sin dejar de lado que existe evidencia de que los mercados altamente concentrados se caracterizan por pagar tasas más bajas a los depósitos y cobrar tasas de interés más altas sobre los préstamos.

En lo que respecta a la competencia relacionada con el factor humano y la calificación de éste, es innegable que mientras mejor capacitado se encuentre el personal desde directivos, ejecutivos y empleados, la banca prestará un mejor servicio a los usuarios.

Cuando se dio el proceso de consolidación de la banca, comenzó a darse una homogeneización de los productos y servicios entre los bancos, lo que generó que de acuerdo a la formación de nuevas áreas se solicitara cada vez más personal especializado que originalmente provenían de los bancos que se fusionaron o liquidaron y que fueron contratados debido al conocimiento del mercado nacional.

La necesidad del factor humano en esta etapa del inicio de la consolidación bancaria, se veía como un reflejo del ambiente de competencia, sin embargo últimamente la requisición de personal para este sector ha sufrido dos modificaciones esenciales. Una de ellas se refiere a que la variación del personal bancario no ha presentado un crecimiento importante y la otra es relacionada al tipo de personal que se contrata.

Uno de los aspectos que han afectado a la magnitud del volumen del personal contratado es la automatización de los servicios financieros, facilitada por la integración y adaptación de nuevas tecnologías que permiten ofrecer a los clientes acceso a más servicios e información a una mayor velocidad.

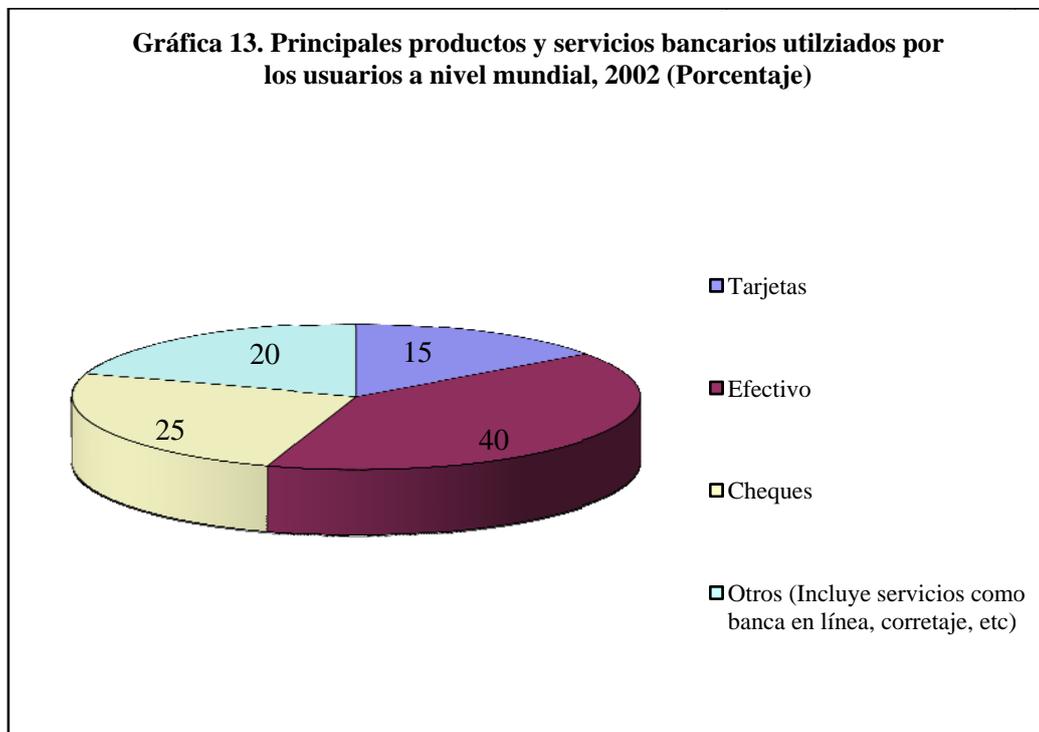
En lo que se refiere al tipo de personal contratado, ya no se da una contratación importante a nivel gerencial o directivo, sino que más bien es una contratación dirigida a ofrecer y promocionar los productos y servicios bancarios; así podemos encontrar que uno de los departamentos que más ha crecido dentro de la banca son los call-center que hacen la función de atraer a usuarios potenciales, por lo que la calificación del personal no es tan especializada como antes, es decir, el perfil del empleado de la banca es menos administrativo y más administrativo-comercial.

Por último, mediante la oferta de los productos y servicios que brinda la banca podemos notar el nivel de competencia entre las instituciones bancarias. Los bancos interactúan en un mercado fuertemente competitivo con el objetivo de ofrecer productos y servicios de excelente calidad. Para lograr este objetivo realizan grandes inversiones y adelantan estrategias para la consecución y conservación de clientes.

Por una parte tenemos el número y por otra el tipo de productos y servicios que se ofrecen. Así en lo concerniente al número claramente notamos que en los últimos años se ha dado un incremento y diversificación de los productos, ya que en un principio las operaciones bancarias más comunes eran ofrecer una cuenta de cheques, las tarjetas de crédito, los fideicomisos, etc. actualmente y después de ese proceso de homogeneización del que hablamos anteriormente, los bancos se han dedicado a ofrecer una gama más amplia de servicios como son las operaciones electrónicas, el comercio electrónico, el corretaje en línea, la domiciliación bancaria, que auxiliados por el avance

e innovación tecnológica permiten brindar al usuario soluciones modernas para satisfacer sus necesidades. En cuanto al tipo de productos se amplían las opciones sobre los productos ya existentes, por ejemplo los créditos hipotecarios, el servicio de nomina, de seguros, afore, entre otros.

Además a nivel mundial, es cada vez más común que los consumidores de los servicios bancarios cuenten con una cultura financiera, un consumo más racional y planificado de estos servicios y cuyo nivel de exigencia de la calidad de los productos es cada vez más alto.



Fuente: Visa

### **2.3.2 Diversificación**

El dinamismo económico de los últimos años se ha traducido en un crecimiento de la actividad financiera a nivel internacional. Esta diversificación se ha dado hacia tres puntos: la diversificación por regiones, por productos y finalmente por tipo de usuario.

Como ya mencionamos, durante los últimos años los bancos han ampliado su gama de productos y hoy abarcan todo tipo de servicios financieros además de los tradicionales depósitos o créditos, algo que los diferencia del resto de entidades financieras incluso dentro del propio sector bancario.

De esta manera, las organizaciones bancarias han librado una importante lucha por la captación de fondos de inversión, seguros, créditos hipotecarios o tarjetas de crédito y débito y, en general, productos financieros cada vez más sofisticados, que les permita abarcar más nichos de mercado.

Sin embargo y como lo veremos más adelante, existe un número importante de la población a la que todavía puede ingresar la banca, un segmento importante de la población aun no tiene acceso a los distintos productos y servicios que ofrecen las instituciones bancarias y la manera más sencilla de llegar a ellas es a través de los créditos.

Los pobres también ahorran para ayudar a mantener su consumo ante posibles caídas del ingreso o aumentos de los gastos, debido, por ejemplo, a enfermedades. Los cambios desfavorables y las caídas en los ingresos les han impedido ingresar a los servicios bancarios ya que estas instituciones solicitan requisitos que este tipo de segmento de la población no tiene por lo cual se les niega el acceso a estos servicios.

Así, se pretende constituir un sector de banca popular sólido e institucional que no sólo ofrezca productos y servicios financieros en condiciones de seguridad a la población de bajos ingresos, sino que también contribuya al desarrollo integral de las

personas que lo conforman y el nicho de mercado es enorme. Sin embargo la prestación de servicios financieros a los pobres resulta costosa, en parte porque los beneficiarios disponen de escasos recursos y rara vez poseen historiales de crédito documentados.

El tema del acceso a los servicios financieros ha cobrado gran importancia en los países de en desarrollo en los últimos años. En forma creciente, tanto gobiernos como bancos y otras instituciones financieras privadas vienen planteando y desarrollando iniciativas que buscan profundizar el acceso de la población a los servicios financieros.

Lo anterior se debe a tres razones principales: primero después de las profundas crisis financieras de los 90's y comienzos de los 2000's, los sistemas bancarios se han fortalecido significativamente. Aunque los grados de fortaleza de los sistemas bancarios difieren en forma importante entre países, los logros alcanzados se deben tanto a las mejoras en las prácticas de regulación y supervisión bancaria como a mejoras en los procedimientos de medición y evaluación de riesgo en un número importante de bancos. La mayor estabilidad financiera ha permitido dirigir la atención hacia nuevos instrumentos y prácticas que permitan una mayor inclusión de la población a los servicios financieros. En segundo lugar, los análisis recientes sobre la relación entre desarrollo de mercados financieros y desarrollo económico a nivel mundial han incrementado el énfasis en el concepto de "acceso a servicios financieros," por el cual se entiende la capacidad de la población de utilizar estos servicios sin que existan obstáculos que lo prevengan así, en tanto que una mayor profundización financiera esta positivamente relacionada a un mayor crecimiento económico, un mayor acceso de los grupos poblacionales de menor ingreso a los servicios financieros puede contribuir a la disminución de la pobreza y a una mejora en la distribución del ingreso. Por ultimo, la mayoría de los países en desarrollo atraviesan por procesos de democracia que permiten una creciente demanda de la población al acceso a servicios financieros para canalizar sus ahorros.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Federación Latinoamericana de Bancos, marzo 2007

**Tabla 7. Evolución de la Profundización Financiera**

	Depósitos/PIB		Crédito/PIB	
	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
	1990-1999	2000-2005	1990-1999	2000-2005
<b>América Latina</b>				
Brasil	0.19	0.22	0.26	0.27
Chile	0.39	0.50	0.46	0.59
Colombia	0.14	0.22	0.15	0.19
El Salvador	0.35	0.41	0.32	0.41
México	0.23	0.24	0.23	0.15
Perú	0.16	0.24	0.14	0.22
<b>Países desarrollados</b>				
Australia	0.54	0.66	0.66	0.91
Francia	0.58	0.67	0.89	0.88
Noruega	0.51	0.49	0.59	0.72
Portugal	0.89	0.90	0.75	1.47
España	0.64	0.87	0.80	1.18
Estados Unidos	0.54	0.59	0.54	0.63

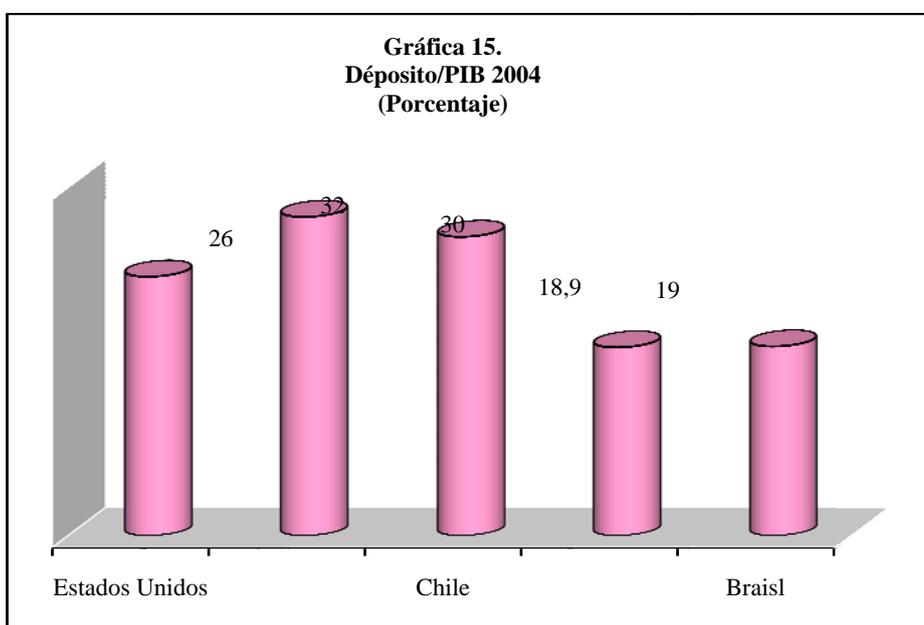
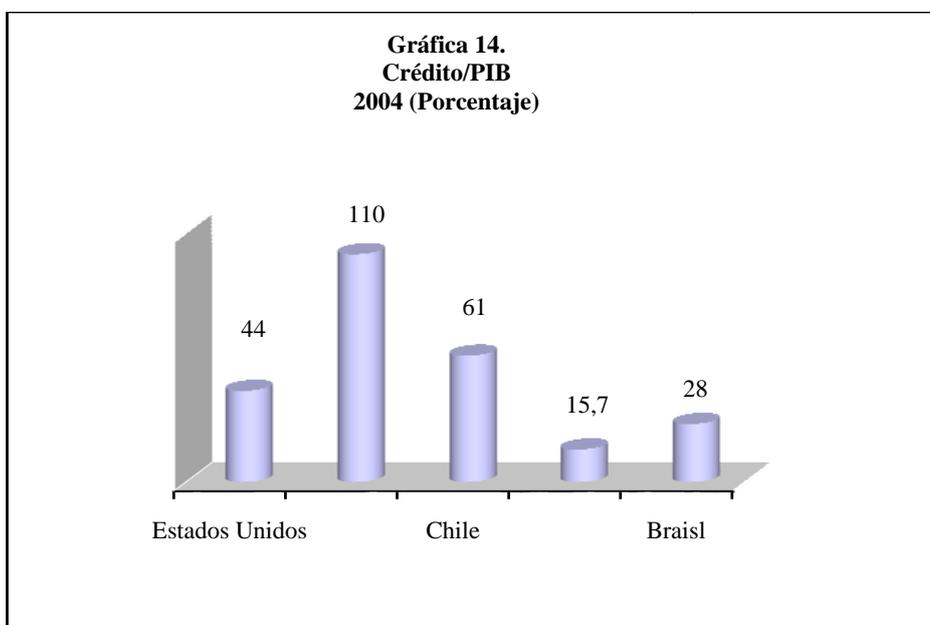
Fuente: Secretaría General Iberoamericana

Los datos anteriores revelan el limitado acceso a servicios bancarios de segmentos importantes de la población tanto desde el punto de vista de los activos (crédito) como de los pasivos (depósitos) bancarios. Estos resultados indican que la intermediación financiera está lejos de maximizar su contribución al crecimiento económico y que a pesar de que los países de América Latina vienen llevando a cabo importantes esfuerzos de reforma desde los años 90 aun no muestran el dinamismo esperado.

A nivel mundial, el mayor avance en el acceso a los servicios bancarios se ha dado en los países desarrollados, destacándose Estados Unidos, Alemania, y España, entre otros, donde se estima que más del 85 por ciento de la población tiene acceso a la banca<sup>6</sup>. Para el caso específico de América Latina, la situación no es muy favorable, pues además de que el conocimiento de la población con respecto a los servicios

<sup>6</sup> Federación Latinoamericana de Bancos

financieros es bajo, las diferentes crisis económicas de finales de los noventa y principios de esta década, acentuaron el bajo nivel de bancarización. No obstante, y como se ve en las siguientes gráficas, en varios países vienen implementándose políticas económicas con miras a incrementar el acceso a los servicios financieros de su población, como es el caso de Chile, Brasil, México y Colombia, entre otros.



Fuente: ABM

Al detenerse en el comportamiento de la relación crédito/PIB en América Latina, notamos que Chile lidera la zona, con un nivel de 55.5 por ciento a 2004. Por su parte, Colombia se ubica levemente por debajo del promedio de la región que es de 25.4 por

ciento, con un resultado de 22.7 por ciento, aún inferior a los niveles registrados antes de la crisis económica de finales de los noventa, cuando se acercaba al 35 por ciento.

Por su parte, Argentina presenta la relación más baja de Crédito/PIB registrando un 10.5 por ciento, situación que se atribuye al deterioro de la banca argentina luego de la crisis más reciente que se presentó en este país.

Dos aspectos son importantes: el primero es el limitado acceso de la pequeña y mediana empresa a los servicios ofrecidos por la banca y la magnitud del mismo difiere de manera importante dependiendo del país. El segundo aspecto del problema es el alto porcentaje de la población que no utiliza servicios bancarios para hacer más eficientes sus transacciones e invertir sus ahorros.

Por ejemplo, datos recientes señalan que, en tanto el porcentaje de familias que acceden al sistema financiero sobrepasa el 90% en países industriales, en el área urbana de Brasil y en la ciudad de Bogotá (Colombia) este acceso sólo alcanza alrededor del 40%. La situación es distinta en la Ciudad de México, donde los datos indican un acceso de sólo el 25.9%<sup>7</sup>. Las causas del insuficiente acceso a los servicios financieros bancarios en América Latina abarcan una amplia variedad de aspectos económicos y sociales además de aquellos relacionados únicamente con el sistema financiero

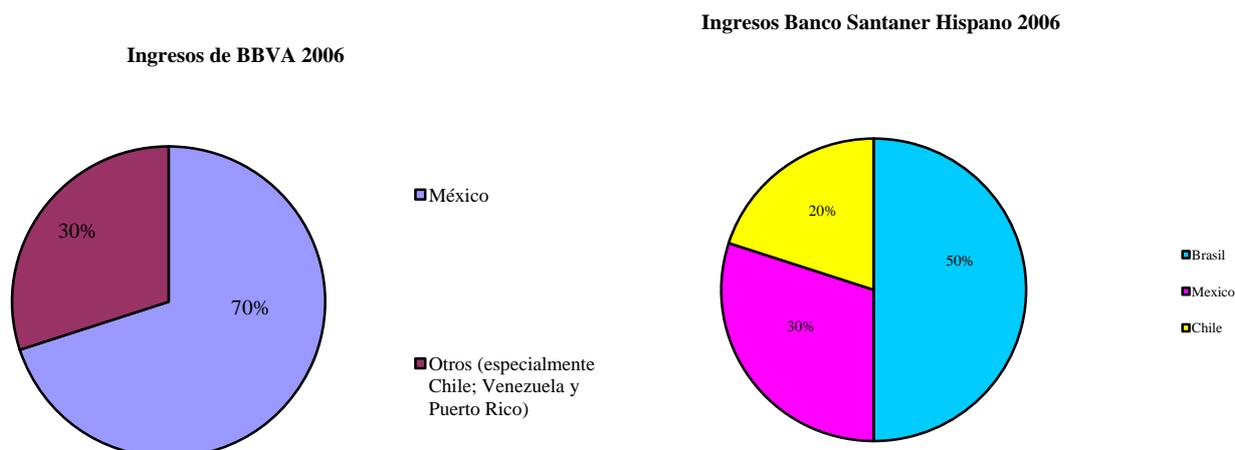
En cuanto a la diversificación geográfica, podemos ver que relacionado con el proceso de consolidación de los sectores bancarios en los distintos países en desarrollo, los grandes corporativos bancarios ha orientado su atención hacia estos mercados-en especial hacia América Latina-, apoyados por los procesos de fusiones y adquisiciones de los bancos locales, ya que el costo de ingresar a un mercado nuevo es menor comprando un banco local que ya cuenta con una presencia entre los clientes, realizando cambios en cuanto a la forma administrativa, ampliando el número de productos y servicios e ingresando a nuevos sectores de la población.

### **Grafica 16.**

---

<sup>7</sup> Secretaria General Iberoamericana

## Ingresos de la Banca Española generados por América Latina (Porcentaje)



Fuente: CNBV

La diversificación geográfica puede desempeñar un papel útil en la promoción de la afluencia de capitales, la competencia y por tanto en la modernización y el mejoramiento de la eficiencia del sistema financiero, y propiciando el establecimiento de un marco normativo que en última instancia beneficiará a todo el sistema financiero y aumentará su desarrollo. Además apoya y beneficia al sistema de pagos porque introduce innovaciones tecnológicas, progreso en el manejo del riesgo y técnicas de seguimiento del mismo, expandiendo la movilización del ahorro interno y mejorando la asignación de recursos.

Sin embargo hasta hace poco tiempo, entre las potenciales preocupaciones sobre el proceso de diversificación geográfica que los bancos realizaron se incluía la posibilidad de que estos sean los primeros en huir frente a una crisis, aumentando de esta manera la fuga de capitales, pero si algo hacen los bancos es que antes de realizar una expansión geográfica, se analiza de manera importante y a detalle la volatilidad económica que prevalece en el país donde han puesto interés.

### Anexo 2. Nichos de mercado para la banca en México

El dinamismo económico de los últimos años se ha traducido en un crecimiento de la actividad financiera nacional muy por encima de la registrada en otros países del entorno.

De esta manera, las organizaciones bancarias han librado, como ya se ha mencionado, una importante lucha por la captación de fondos de inversión, seguros, créditos hipotecarios o tarjetas de crédito y débito y, en general, productos financieros cada vez más sofisticados, que les permita abarcar más nichos de mercado.

Así, en México cada institución bancaria ha encontrado su nicho de mercado específico en los cuales se han especializado. Existen bancos que están especializados en la parte de consumo, otros en tarjetas de crédito, en la parte agrícola, comercial, las pequeñas y medianas empresas, los productores, etc., que les permite tener bien definido cual es su rol y su nivel de participación en el mercado nacional, razón por la cual cada uno busca ingresar a otro nicho que le permita la consolidación en el sector.

Sin embargo, existe un número importante de la población mexicana a la que todavía puede ingresar la banca, debido a que un segmento importante de la población aun no tiene acceso a los distintos productos y servicios que ofrecen las instituciones bancarias y la manera más sencilla de llegar a ellas es a través de los créditos.

Este sector de la población cuyo acceso al crédito es limitado por alguna de las instituciones bancarias, ha sido muy bien aprovechado por Banco Azteca, quien ingresó hasta hace poco tiempo al sector bancario y cuya característica es que la cantidad de usuarios ha ido en aumento precisamente por la filosofía que ha mantenido desde su origen: proporcionar servicios bancarios a la población que cuente con ingresos insuficientes para abrir una cuenta de ahorros en otras instituciones.

Esta estrategia será puesta en marcha en el 2007 por cinco instituciones: Banco Wal-Mart de México Adelante, SA, propiedad de la transnacional estadounidense del comercio al menudeo; Bancoppel SA, relacionado con la cadena de tiendas Coppel, del empresario sinaloense Enrique Coppel Luken; Banco Fácil SA, de la cadena de tiendas de autoservicio Chedraui; Prudencial Bank, SA, que será filial de Prudencial Financial Inc, empresa multinacional asociada en México; el banco será dirigido por Manuel Somoza Alonso, ex director general de la Bolsa Mexicana de Valores. La otra autorización fue para Banco Comercial del Noreste y FAMSA quienes obtuvieron el

permiso de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para constituirse como instituciones bancarias.<sup>8</sup>

Y es que mediante estas instituciones se pretende fomentar la cultura del ahorro en la población de bajos ingresos, lo cual favorecerá la competencia orientada a beneficiar a los consumidores. Estas instituciones “ orientarán su oferta a segmentos de la población que tradicionalmente han sido desatendidos por la banca. Con ello se logrará una mayor penetración de los servicios bancarios entre la población y, en consecuencia, una mayor profundización del sistema financiero mexicano”.<sup>9</sup>

Con el desarrollo de esta cultura del ahorro esta población puede incorporarse en un futuro a una clase media que brindaría al sistema financiero de una mayor oferta, demanda y libre competencia.

La raíz de estas acciones está en los indicadores de acceso a los servicios bancarios y financieros que se observan actualmente en la economía mexicana ya que éstos no son los ideales si medimos este desarrollo a través del uso de medios de pago bancarios (cuentas de cheque, tarjetas de crédito y débito, monederos electrónicos, transferencias electrónicas, etc.), el acceso a los instrumentos de ahorro por parte de individuos y el acceso al financiamiento de corto y largo plazo por parte de individuos y empresas grandes, medianas o pequeñas.

Este problema puede darse por diversas razones: la ausencia de determinados mercados e intermediarios que se ajusten a las necesidades de ciertos grupos de la población, la actual competencia en el sistema que de cierta forma inhibe la entrada de nuevos participantes, la volatilidad financiera que impide el desarrollo de nuevos productos financieros, la incapacidad de ciertos estratos sociales para ofrecer garantías de crédito, la presencia de un marco legislativo y de procuración de justicia deficiente, entre otras.

De acuerdo a los datos de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) para 2003 sólo el 16% de la

---

<sup>8</sup> La jornada, 17 noviembre, 2006

<sup>9</sup> Ibidem

población disponía de cuentas de cheques, 11.1% era titular de alguna cuenta de ahorro y tan solo un 3.6% tenía depósitos a plazo, cifras reducidas comparadas con las de otros países. Por ejemplo, para España en 2002 los porcentajes equivalentes eran del 24.8%, 32.3% y 7.%, respectivamente. De manera similar sólo el 12% de la población mexicana en 2003 manejaba tarjetas de crédito, cuando en Argentina y Chile para ese mismo año la cifra era de 13.7% y 27.8% respectivamente, mientras que para Brasil en 2002 era de 19.9%<sup>10</sup>. No obstante, en los dos últimos años y medio la banca mexicana ha logrado avances importantes, especialmente en el rubro de colocación de tarjetas de crédito y débito.

**Evolución de las transacciones con tarjetas de débito y crédito  
2001-2005**

Año	Número de Tarjetas		Número de Operaciones (Millones)		Importe de las Operaciones (Millones de pesos)	
	Crédito	Débito	Crédito	Débito	Crédito	Débito
2001	6 080 481	29 759 221	178.3	889.2	87 430	545 954
2002	7 822 364	32 972 637	212.8	1 061.2	127 017	793 205
2003	9 403 201	32 191 744	228.8	1 141.1	140 658	878 314
2004	11 649 617	34 435 517	248.4	1 238.4	166 144	1 036 885
2005	14 740 309	34 301 268	236.7	1 194.1	201 133	1 231 883

Fuente: Banco de México y CNBV

De acuerdo a la Encuesta de Ingreso y Gasto de los Hogares de 2000 y 2004, sólo el 32.9% de los hogares realizan depósitos (cuentas de ahorros, tandas, cajas de ahorros, etc.) y exclusivamente el 9.9% de los hogares tienen acceso a tarjetas de crédito, aunque entre 2000 y 2004 este acceso se duplicó, lo que indicaría una tendencia creciente, sin embargo la penetración con tarjetas de débito en el gasto de consumo privado es todavía muy incipiente con tan sólo el 2%, cuando en Brasil y Argentina asciende al 6%, en la Unión Europea al 9%, en Estados Unidos al 10%, Canadá con el 17% y Corea del Sur al 18% del total de su consumo privado.

<sup>10</sup> Feleban, 2006

Esto es explicado por tres razones que ya hemos venido mencionando: la poca capacidad de ahorro de la mayoría de los individuos de ingresos bajos, un problema de cultura del ahorro en los distintos sectores poblacionales y el ignorancia de la oferta de instrumentos financieros que pueden ayudar a fomentar la cultura del ahorro.

Así, se pretende constituir un sector de banca popular sólido e institucional que no sólo ofrezca productos y servicios financieros en condiciones de seguridad a la población de bajos ingresos, sino que también contribuya al desarrollo integral de las personas que lo conforman y el nicho de mercado es enorme, más de 20 millones de mexicanos.

### **CAPITULO 3**

#### **BANCA EN LÍNEA**

La banca ha experimentado cambios estructurales en los últimos años gracias a la tecnología, comenzando por la implementación de sistemas de operación transaccionales y siguiendo con el desarrollo de interfases automáticas, la integración de datos y sistemas y la ejecución 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. Hoy en día los clientes pueden ver en línea su saldo en cuentas bancarias así como las transacciones realizadas casi en tiempo real. Además pueden realizar transferencias entre diferentes números de cuentas.

El ritmo imparable de avance de las telecomunicaciones y de las tecnologías de la información, ha motivado que los Bancos hayan dado el salto a la Red en busca de nuevos canales de distribución para llegar hasta sus clientes con nuevos servicios bancarios mejorados y personalizados. La apuesta de las distintas entidades bancarias ha sido muy extensa, ofreciendo a los usuarios un amplio espectro de posibilidades en cuanto a la oferta de productos y servicios financieros.

Las posibilidades que brindan las innovaciones tecnológicas en telecomunicaciones y gestión de la información son ilimitadas: desde la consulta de saldos y movimientos de la cuenta corriente personal mediante una pantalla interactiva, pasando por la realización de transferencias y otras operaciones como la compra-venta de valores y acciones con la colaboración de agentes financieros y software a través de Internet a precios muy ventajosos. El límite tan sólo viene impuesto por la imaginación de los proveedores de contenidos y servicios.

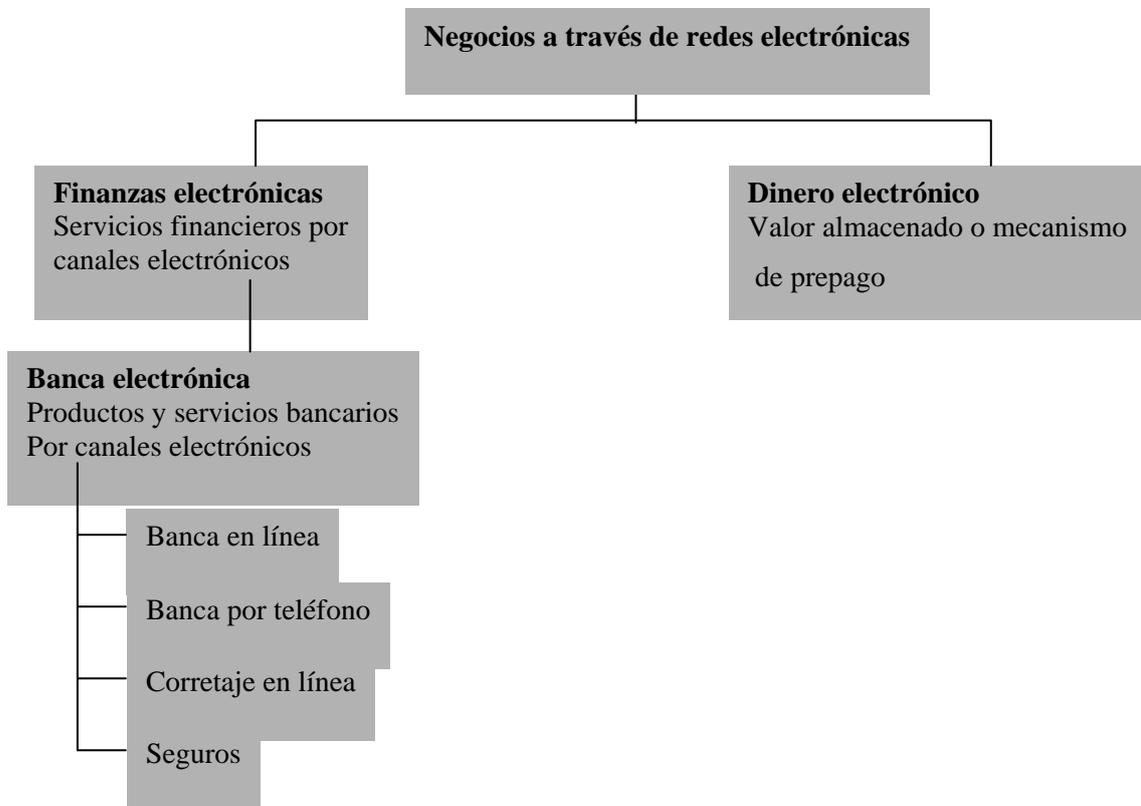
Este fenómeno que permite a los clientes operar con sus bancos con una flexibilidad, agilidad y comodidad ayer ni siquiera soñadas, recibe denominaciones diversas: banca electrónica, banca digital, banca virtual, banca en casa, banca a distancia, telebanca, banca online, y aunque uno podría adentrarse (y perderse) en la discusión sobre los matices de cada término, lo cierto es que recientemente vienen

utilizándose esas denominaciones indistintamente para nombrar a la posibilidad de operar con el banco sin necesidad de presentarse en sus oficinas.

Los procesos de desregulación bancaria, la globalización y la competencia han influido significativamente en el desarrollo de nuevas tecnologías que le permitan ingresar a nuevos mercados ofreciendo nuevos productos que satisfagan las necesidades de los usuarios, acortando el tiempo de sus transacciones y permitiéndoles ver los resultados de éstas en tiempo real.

Las instituciones financieras han venido cambiando a lo largo de los años su manera de operación. Cada día se han hecho más eficientes al buscar las maneras en que sus clientes tengan más beneficios de estar con ellos. Los Sistemas de Información han sido en gran parte el motor de estos cambios, ya que cada día nos sorprende más las múltiples operaciones, sin embargo este avance debe darse junto a un cambio en la cultura financiera de cada país, ya que se deben buscar forma de integrar a las distintas generaciones al uso de esta tecnología.

### Esquema 1. La Banca Electrónica



### 3.1 Innovaciones tecnológicas en los sistemas bancarios

La incorporación de la tecnología de la información ha propiciado el desarrollo de nuevos modelos de negocio, así como un importante desafío para las instituciones bancarias desde el punto de vista de la gestión de riesgos y la regulación.

El proceso de modernización redefine el funcionamiento de la banca y las innovaciones tecnológicas ha derivado, muchas veces, en la aparición de nuevas actividades pero también la caída y crisis de otras, todo lo cual afecta las líneas de movilidad al interior de la misma.

Actualmente, a nivel mundial las instituciones bancarias presentan un nivel de competencia importante que ha provocado que constantemente examinen los medios mediante los cuales prestan sus servicios. Y es que la globalización financiera es un catalizador del desarrollo de los sectores financieros lo que ha permitido que el tamaño del sector bancario en el mundo se haya ampliado dándoles el carácter global; implicando como ya lo hemos descrito, la desregulación y liberalización de las actividades bancarias permitiendo brindar más y mejores servicios traduciéndose en una reducción de los costos de los bancos.

Esta globalización financiera es la que ha permitido en gran parte que los bancos cuenten con un desarrollo importante de tecnología que les ha permitido entre otras cosas el manejo adecuado de bases de datos entre ellas: información personal de los clientes, cuentas, cotizaciones, transferencias, etc.; lo que le hace propicio que la banca encabece innovaciones constantes; pero también es cierto que los bancos son conservadores, por lo que deben ofrecer tanto productos novedosos como seguros que otorguen garantías a los usuarios.

- Entre las innovaciones tecnológicas más importantes que ha desarrollado la banca se encuentra la transferencia electrónica de fondos que es el proceso mediante el cual a través de medios electrónicos se reemplazo la transferencia de dinero mediante cheques y otros instrumentos. Este proceso permitió el surgimiento de las cámaras compensadoras automatizadas, los cajeros automáticos, las sistemas en los puntos de venta y actualmente la realización de operaciones a través de Internet que brindan la comodidad al usuario de no ir a la sucursal para realizar una transacción.

- Las Cámaras compensadoras automatizadas. Estas permiten que un flujo determinado de dinero que se retira por ejemplo, a través de un cheque de una institución pueda ser cobrado en un banco distinto y al finalizar la operación la cámara es la encargada de registrar los saldos de los bancos de manera correcta.

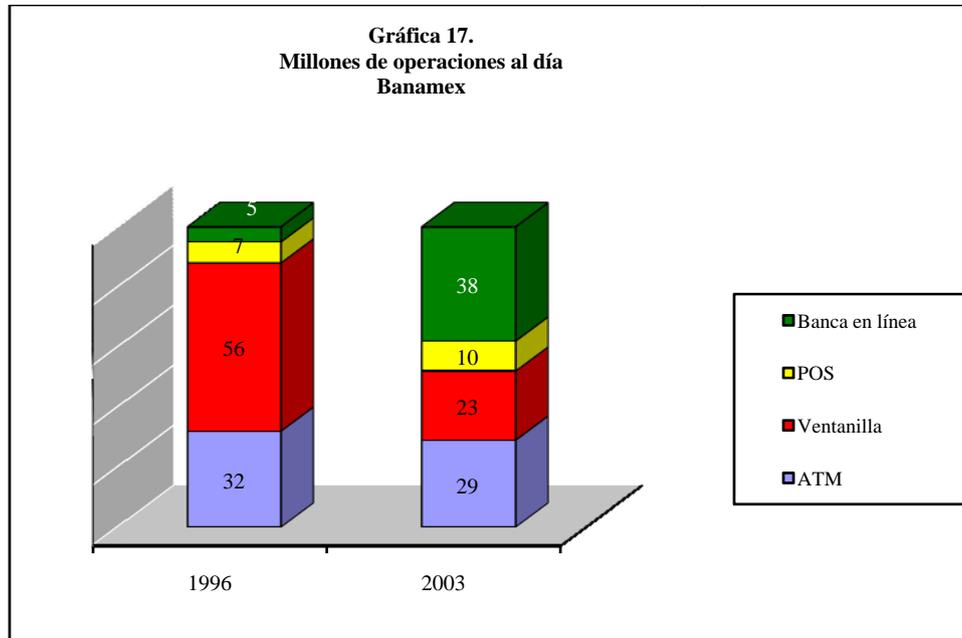
- Los cajeros automáticos.- Son máquinas que reemplazan a los seres humanos para realizar una o más funciones de los cajeros de ventanilla. Estas maquinas comenzaron solamente a entregar dinero y hoy en día se pueden realizar distintas operaciones permitiendo que el usuario pueda tener acceso a sus cuentas durante el horario no bancario. Actualmente se has establecido amplias redes de cajeros automáticos que se distribuyen en todos los países que facilitan operaciones que antes eran consideradas por muchos usuarios como tediosas o que tardaban mucho tiempo en realizar. Se considera que la clave del éxito de esas máquinas es la comodidad que encontrarlas casi en todas partes y su facilidad para acceder a ellas con el sólo uso de una tarjeta para realizar las operaciones necesarias Para el 2005 había 1.3 millones de cajeros instalados en todo el mundo, siendo Estados Unidos y Canadá los que contaban con más, casi 422,773.; mientas que en América Latina existen solamente 145,375.

**Tabla 7. Cajeros automáticos por millón de habitantes en el mundo, 2005**

País	Cajeros por millón de habitantes
Corea del Sur	1649
Canadá	1328
Estados Unidos	1297
Japón	1292
España	1292
Australia	1106
Portugal	1009
Luxemburgo	859
Austria	849
Taiwán	839

- Sistemas en los Puntos de Venta.- Ofrecen el cambio más Fuente: Banco Popular de Colombia significativo ya que ayudan a los comerciantes en sus ventas y al usuario ya que no necesita contar con efectivo para realizar una compra. Así un cliente puede pagar bienes y servicios en el local de un comerciante haciendo transferir fondos desde su cuenta bancaria a la cuenta del comerciante ya sea de manera inmediata o a plazos.

Para poder visualizar lo anterior, la siguiente gráfica indica como han cambiado las operaciones que realiza Banamex, en el caso de México integrando cada una de las innovaciones antes mencionadas.



Fuente: [www.banamex.com.mx](http://www.banamex.com.mx)

### 3.2 Integración de la tecnología a la banca y abatimiento de costos

Con la irrupción de nuevas tecnologías en las instituciones bancarias se ha dado un entorno competitivo radicalmente distinto al de hace algunos años, ya que ha permitido que el acceso a las operaciones se mucho más fácil y que los costos operativos disminuyan considerablemente.

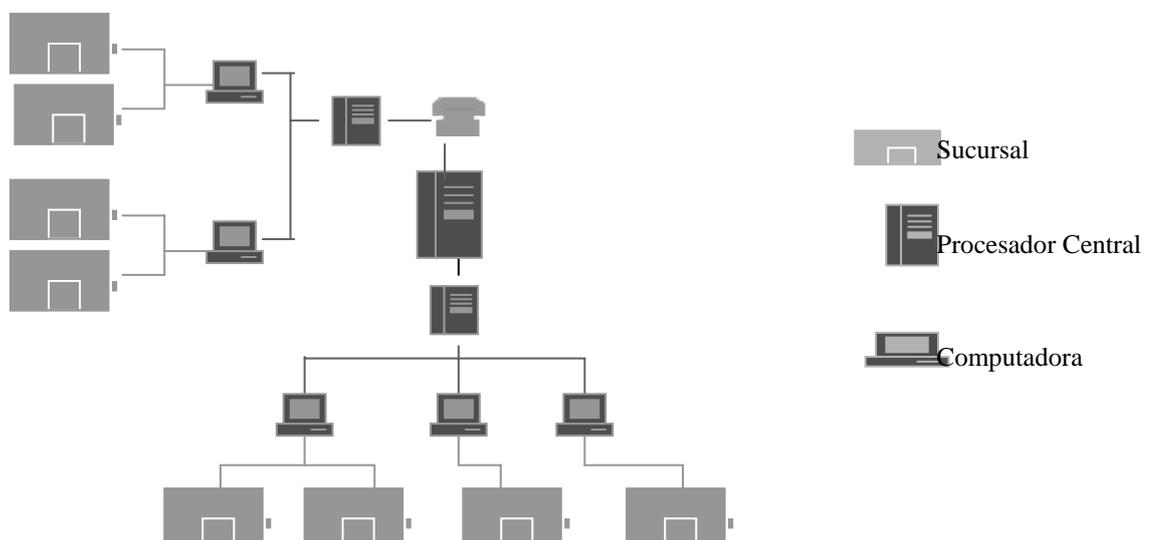
Así la tecnología ha permitido que la banca logre dos objetivos importantes: por un lado que el cliente tenga mayor comodidad para realizar sus operaciones y por otro la reducción de costos.

El éxito de la integración de la tecnología a la banca depende mucho de la capacidad de la entidad financiera para ofrecer sus productos de forma eficiente y eficaz, ofreciendo operaciones sencillas, que puedan resultar de uso masivo, pues las elevadas inversiones en tecnología llegan a ser rentables sobre la base de un alto número de clientes y de transacciones.

Esta integración de tecnología comenzó gracias al desarrollo de la computadora y su comercialización en la década de los 60. En esa época casi la totalidad de las máquinas eran procesadores gigantes debido a que contenían una cantidad importante de piezas y tardaban mucho en enfriarse, por lo que el tiempo en que se usaban era corto debido a que si se sobrecalentaban las reparaciones eran muy costosas.

En un principio el uso de la computadora en la banca, era muy limitado porque aun no se contaba con los procesos de interconexión por lo que no se podía realizar una comunicación entre las computadoras, lo que limitaba su utilización al registro y actualización de datos.

## Esquema 2. Estructura de la banca a través de una computadora central



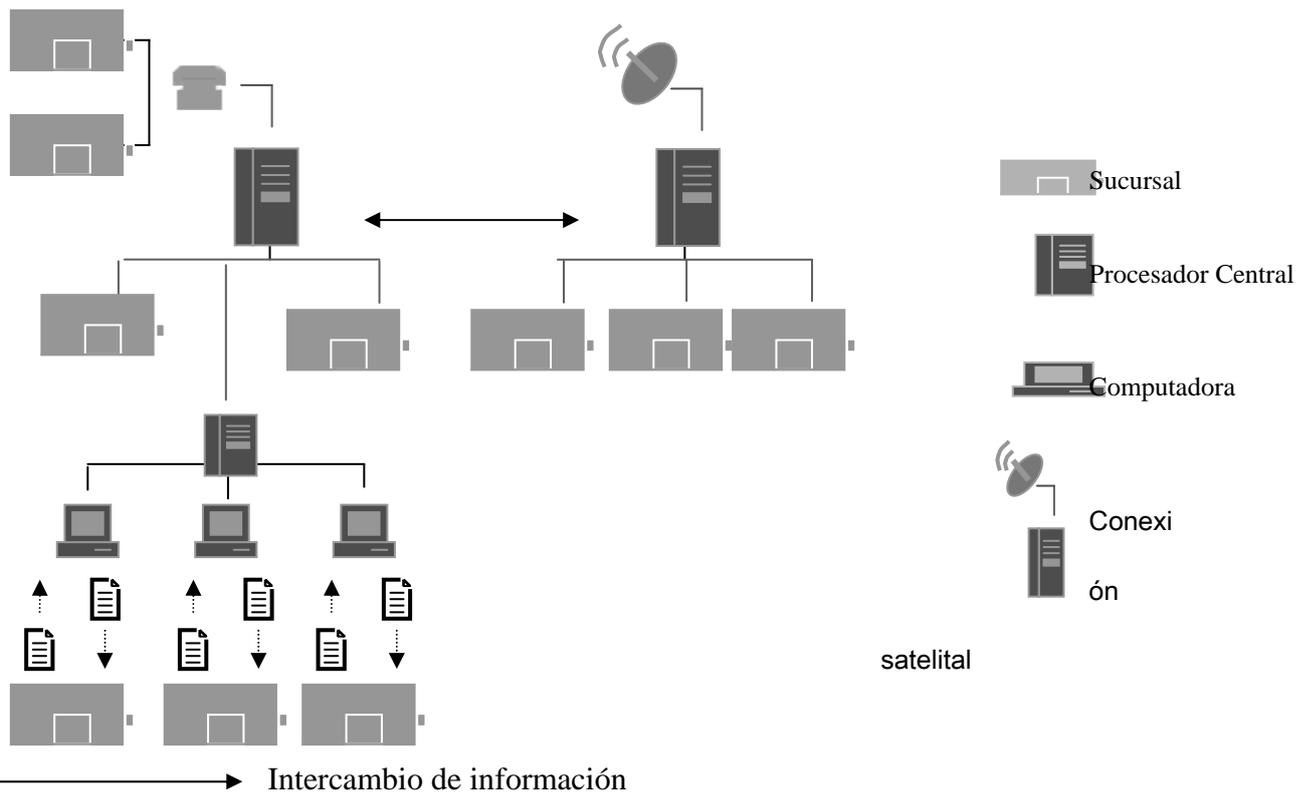
Con el desarrollo y estandarización de los chips se logró, por un lado, que el tamaño de los equipos fuera más pequeño y por otro que su capacidad de almacenamiento fuera mayor. Aunado a esta evolución, por el lado de las telecomunicaciones se empezaron a dar avances importantes que permitieron que la información pudiese viajar con una mayor velocidad y que la conexión entre computadoras fuera posible.

Junto con el tamaño y capacidad de las computadoras, los lenguajes de programación también se desarrollaron permitiendo que el flujo de información viajara de una computadora a otra, con lo que se podía contar con datos de los clientes lo que beneficiaba a las instituciones bancarias debido a que se podía compartir información específica sobre los usuarios.

La diversidad tanto de equipos como de sistemas, han permitido que la banca pasara de un esquema cerrado donde cada proveedor mantenía su propio código para operar a un esquema abierto. Esta nueva configuración (se ejemplifica en el siguiente esquema) permite que diferentes equipos trabajen al mismo tiempo y que tengan comunicación directa desde cada terminal con el servidor central para llevar a cabo cualquier tipo de operación.

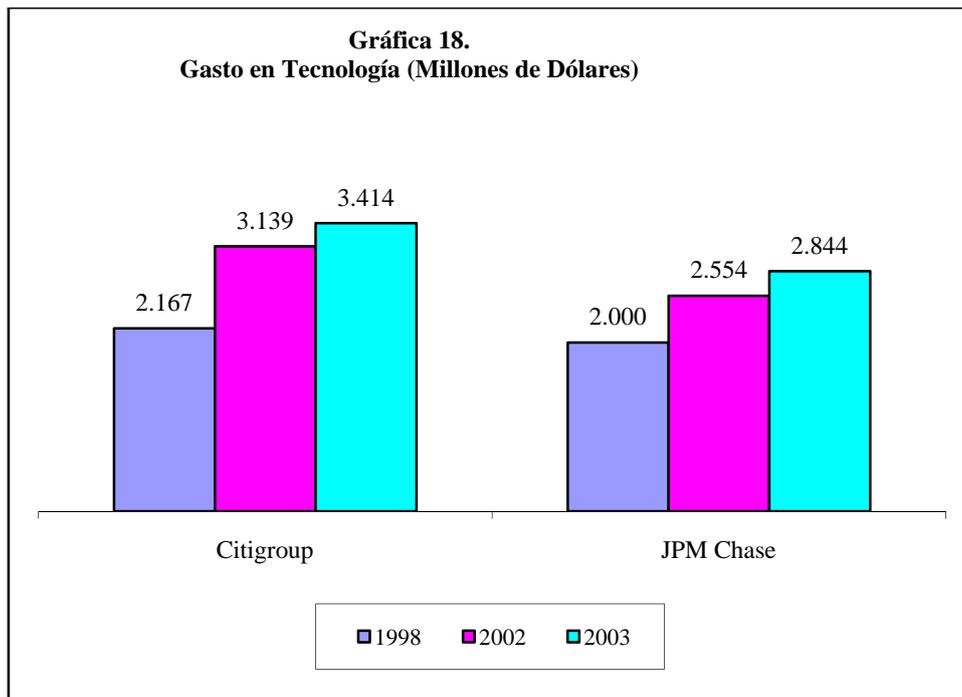
Con este esquema se logra procesar de manera simultánea las operaciones típicas de la banca y que se realicen en distintos lugares, y con una mayor integración entre las computadoras, los usuarios pueden obtener información que requieran. Por lo tanto, las nuevas tecnologías generaron un cambio en la manera de distribuir los servicios bancarios.

### **Esquema 3. La integración Satelital a los servicios bancarios.**



Así con la integración de la tecnología las operaciones bancarias pueden realizarse con mayor autonomía y se procesan distintas tareas requeridas de manera descentralizada. Por ejemplo los datos de un cliente se pueden ingresar de manera instantánea, brindándole un mejor servicios y teniendo mejores controles sobre la veracidad de la información.

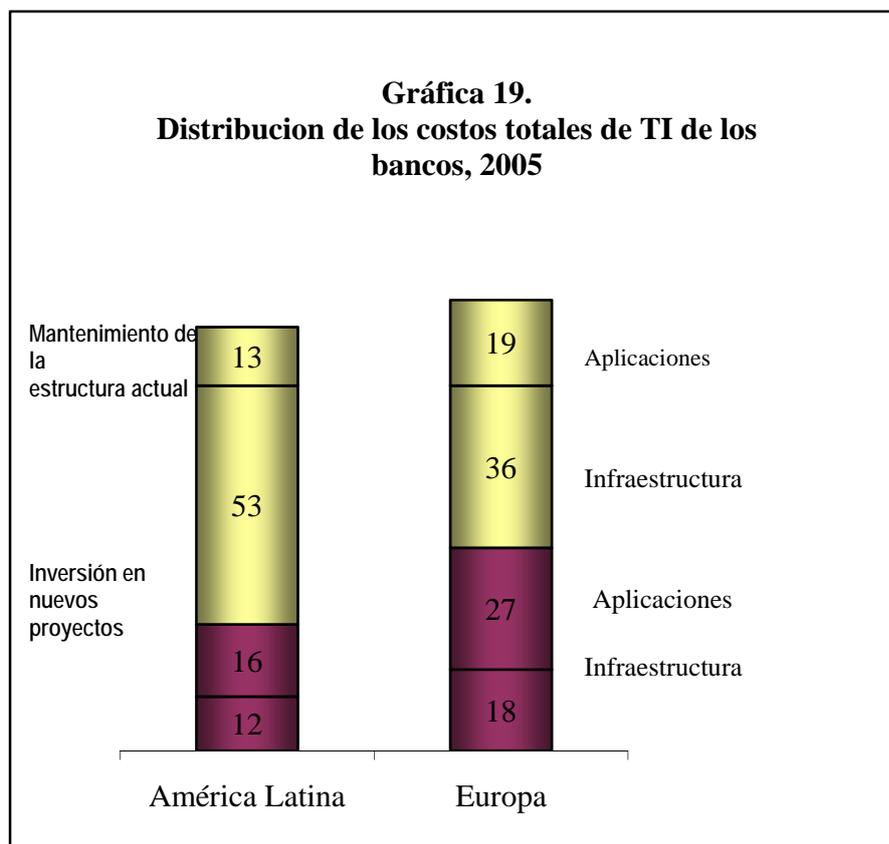
Como hemos visto, en un principio la banca se benefició del desarrollo de nuevas tecnologías impulsadas en otras industrias. Sin embargo con el paso del tiempo y después de que se adaptaron estos avances, la propia banca vino a invertir en el desarrollo de tecnología exclusiva para sus usos.



Fuente: The Economist (abril 1999) y reportes corporativos de los bancos

En esta gráfica podemos ver un ejemplo de lo anterior. Citigroup y JPM Chase dos de los bancos más grandes del mundo, han realizado un gasto importante en el desarrollo de nueva tecnología para implementarla en sus respectivas instalaciones. Este gasto se destina principalmente a la actualización de sus sistemas internos, modernización de equipo y en la adquisición y desarrollo de nuevos sistemas de seguridad que impidan la violación de sus sistemas internos.

Por lo que gracias a este gasto destinado a la tecnología les permiten hoy en día ofrecer una alta gama de servicios on-line gratuitos, desde consultas de saldos de cuentas de ahorros, transferencias entre cuentas, pago de servicios como luz, agua, teléfono, cable, inversiones en fondos mutuos, pago 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.

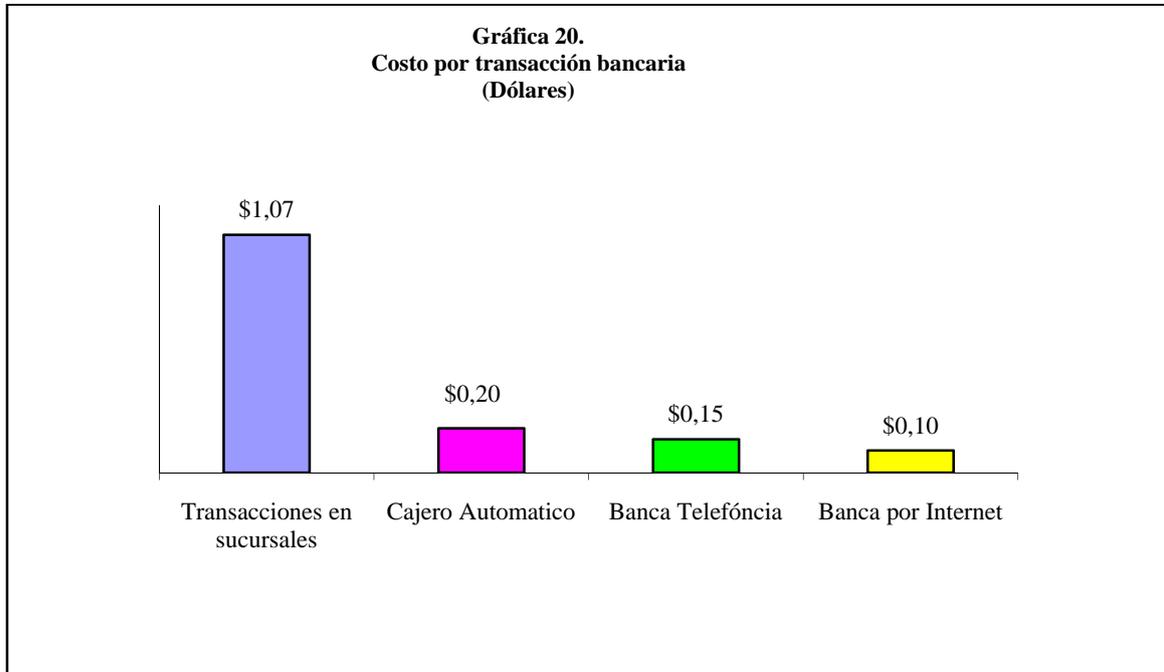


Fuente: The McKinsey Quarterly, Mayo 2007

Esta otra gráfica nos permite ilustrar como es que los bancos de dos zonas diferentes como América Latina y Europa han aprovechado la tecnología para mejorar sus procesos, uno de ellos es la introducción de nuevos programas que permitan a los empleados realizar más rápido el procesamiento de la información asegurando procesos más continuos y con tiempos más reducidos, muestra de este esfuerzo por trasladar las operaciones a un canal como es el Internet, es que del total de operaciones un 68% se realiza hoy en día por este sistema.

El antecedente más remoto de la Banca electrónica ocurre en la década de los setenta, cuando aparecieron los primeros cajeros automáticos. Hoy, prácticamente, son utilizados por cualquier persona para obtener efectivo, realizar depósitos, transferir

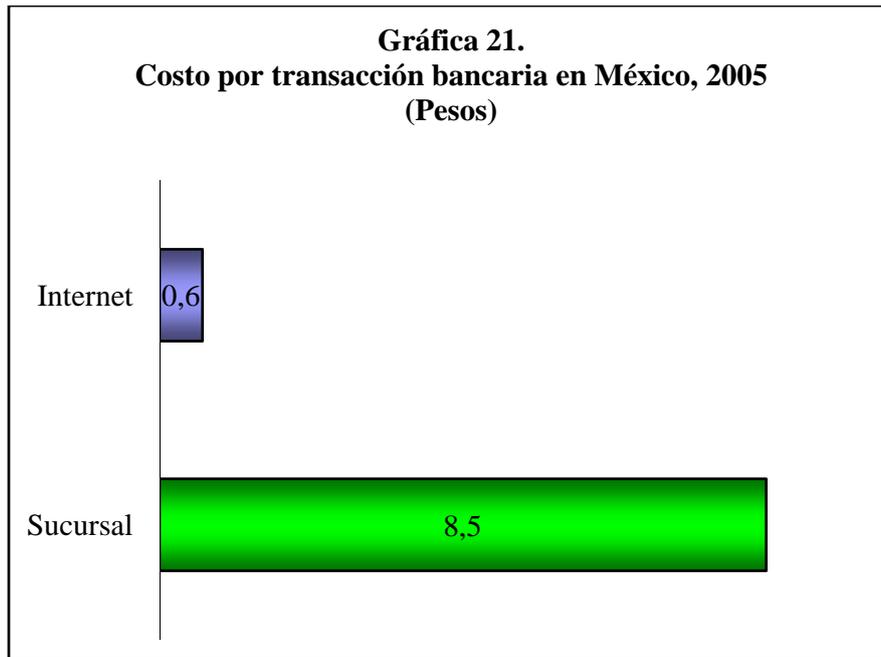
fondos entre cuentas, consultar saldos y movimientos; utilizando para ello, una tarjeta electrónica y un código de identificación personal. Sin embargo y a pesar de que el cajero automático ha permitido bancarizar a un importante número de clientes, su costo aun es elevado, sobre todo por su mantenimiento y sistemas de seguridad.



Fuente: Fondo Monetario Internacional

La gráfica anterior nos permite ver la evolución que han sufrido los costos de las transacciones bancarias en las distintas modalidades y donde reafirmamos que gracias al proceso de consolidación de las instituciones bancarias motivado por el avance tecnológico ha dado resultados importantes y que se traduce en mayores ganancias para la banca.

En el caso de México, estadísticas proporcionadas por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), revelan que una transacción en sucursal, tiene un costo de \$8.50 pesos, mientras que a través de Internet fluctúa entre \$60 y \$70 centavos.



Fuente: CONDUSEF

Además, tomando a la banca como cualquier otra empresa, ésta se basa en el principio de obtener mayor rendimientos con menos recursos, o sea, optimizar sus costos operativos para que de esta manera su inversión sea más rentable. La realización de una operación a través de ventanilla resulta más cara que si realiza por un canal electrónico, la razón: se evita el pago de renta, servicios, sueldos, mantenimiento, seguridad, etc. permitiendo que el costo por transacción sea menor para el cliente.

Aunque una de las limitantes para el desarrollo de la banca por Internet es el aspecto de la regulación y seguridad en las operaciones que se pueden realizar ya que los usuarios, de algunos países, aun no aceptan de buena manera el uso de este nuevo canal de distribución. Sin embargo esto depende también de la cultura financiera que cada país ha desarrollado históricamente.

### **3.3 El Comité de Basilea y la regulación de las operaciones bancarias en línea**

El desarrollo y profundización de las operación bancarias dependen en gran medida de un ambiente caracterizado por un nivel de riesgo e incertidumbre bajo que permitan un funcionamiento confiable de las instituciones bancarias.

La regulación bancaria dependen de sistemas de seguridad y supervisión que consisten en un conjunto de normas, políticas y procedimientos encaminados a incentivar una conducta responsable en el manejo de los elementos que componen a la banca.

Así, las organizaciones bancarias han estado proporcionando servicios electrónicos vía remota a los clientes y negocios desde hace años. La transferencia electrónica de fondos, incluyendo pagos pequeños y sistemas de administración corporativa de efectivo, así como máquinas automatizadas accesibles al público para el retiro de dinero y manejo de cuentas minoristas, son artefactos globales. Sin embargo, la creciente aceptación mundial de Internet como un canal de entrega de productos y servicios bancarios proporciona nuevas oportunidades de negocios para los bancos así como beneficios de servicio para sus clientes.

Como resultado de la innovación tecnológica y de la competencia entre las instituciones bancarias existentes y los nuevos participantes del mercado, se ha permitido un grupo más amplio de servicios y productos de banca electrónica para clientes bancarios minoristas y mayoristas.

Estos incluyen actividades tradicionales tales como: el acceso a la información financiera, la obtención de préstamos y de cuentas abiertas de depósitos, así como productos y servicios relativamente nuevos tales como servicios de pagos electrónicos de facturas, “portales” financieros personalizados, agregación de cuentas y plazas de mercado de negocio-a-negocio y bolsas de valores.

A pesar de los significativos beneficios de la innovación tecnológica, el rápido desarrollo de las capacidades de la banca electrónica conlleva riesgos así como beneficios y es importante que estos riesgos sean reconocidos y administrados por las instituciones bancarias en una manera prudente.

Estos avances llevaron al Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria a identificar las características fundamentales de la banca electrónica que contempla varios retos en la regulación bancaria.

Primero la velocidad de cambio, relativa a la innovación tecnológica y de servicio al cliente en la banca electrónica es sin precedente. Históricamente, las nuevas aplicaciones bancarias fueron implementadas en períodos de tiempo relativamente largos y únicamente después de profundas pruebas. Ahora, sin embargo, los bancos están experimentando presiones competitivas para extender nuevas aplicaciones de negocios en marcos de tiempo muy comprimidos – a menudo únicamente unos pocos meses desde el concepto hasta la producción. Esta competencia intensifica el reto de la administración para asegurar que se conduzcan evaluaciones estratégicas adecuadas, análisis de riesgos y revisiones de seguridad, previo a implementar nuevas aplicaciones de banca electrónica.

Segundo, los sitios web transaccionales de banca electrónica y aplicaciones de negocios asociados, minoristas y mayoristas, están típicamente integrados tanto como es posible con el legado de sistemas computarizados para permitir un procesamiento electrónico de transacciones de principio a fin. Tal proceso automatizado de principio a fin reduce las oportunidades errores humanos y fraudes inherentes en procesos manuales, pero también incrementa la dependencia en el diseño de sólidos sistemas y arquitectura así como la interoperabilidad y la escala operacional.

Tercero, la banca electrónica incrementa la dependencia de los bancos en la tecnología de información, incrementando por ello la complejidad técnica de muchos aspectos operacionales y de seguridad y agregando una tendencia hacia más sociedades, alianzas y convenios de contratación externa con terceras partes, muchos de los cuales no están regulados. Este avance ha estado conduciendo a la creación de nuevos modelos de negocios involucrando entidades bancarias y no bancarias, tales como proveedores de servicios de Internet, compañías de telecomunicaciones y otras firmas de tecnología.

Por último, y como se ve en la siguiente gráfica, el grado de penetración del Internet ha hecho que este presente en todos lados ya que su naturaleza lo hace global. Es una red abierta accesible desde cualquier parte en el mundo por partes desconocidas, con una ruta de mensajes a través de locaciones desconocidas y vía dispositivos inalámbricos de rápida evolución. Por lo tanto, incrementa significativamente la importancia de controles de seguridad, de técnicas de autenticación de clientes, de protección de datos, de procedimientos de pistas de auditoria, y de estándares de privacidad del cliente.

**Tabla 8. Penetración de Internet en el mundo**

	<b>País</b>	<b>Usuarios, dato más reciente*</b>	<b>Población 2006*</b>	<b>% Población Penetración</b>	<b>(%) del Total Mundial</b>
<b>1</b>	Estados Unidos	205.5	299.1	68.70%	19.70%
<b>2</b>	China	123.0	1306.7	9.40%	11.80%
<b>3</b>	Japón	86.3	128.4	67.20%	8.30%
<b>4</b>	India	50.6	1112.2	4.50%	4.90%
<b>5</b>	Alemania	50.0	82.5	60.60%	4.80%
<b>6</b>	Reino Unido	37.8	60.1	62.90%	3.60%
<b>7</b>	Corea del Sur	33.9	50.6	67.00%	3.20%
<b>8</b>	Italia	28.9	59.1	48.80%	2.80%
<b>9</b>	Francia	26.9	61.0	44.00%	2.60%
<b>10</b>	Brasil	25.9	184.3	14.10%	2.50%
<b>Los 10 Países Líderes</b>		668.7	3344.1	20.00%	64.10%
<b>Resto del Mundo</b>		374.4	3155.6	11.90%	35.90%
<b>Total Mundial Usuarios</b>		1043.1	6499.7	16.00%	<b>100.00%</b>

\*Cifras en millones

Fuente: [Nielsen/NetRatings](#) , [ITU](#) , [Internet World Stats](#)

El Comité de Basilea<sup>1</sup> plantea tres categorías para la regulación de la banca electrónica:

### **1. Vigilancia de la Junta Directiva y de la Administración**

<sup>1</sup> Principios de Administración de Riesgos para Banca Electrónica, Comité de Basilea, 2001

Esta categoría establece que tanto los directivos como la administración son responsables de establecer las estrategias necesarias para que el banco proporcione el servicio de banca en línea, estableciendo metas y monitoreo de las actividades además de evaluar los resultados obtenidos una vez que se comience a ofrecer el servicio. La provisión del servicio de la banca en línea puede modificar e inclusive incrementar significativamente los tradicionales riesgos bancarios, por lo que deben hacerse las consideraciones necesarias en torno al tema. Esta categoría se divide en:

- Vigilancia efectiva de la administración de las actividades de banca electrónica. La directiva y la administración deben asegurarse que el banco no efectúe nuevos negocios de banca en línea o adopte nuevas tecnologías a menos que tenga el suficiente conocimiento para proporcionar una vigilancia competente de administración de riesgos. De igual manera el conocimiento de la administración y del personal debe corresponder con la naturaleza y complejidad técnica de las aplicaciones y tecnologías de la banca en línea. Un conocimiento adecuado es esencial sin importar si los sistemas y servicios de banca electrónica del banco son manejados internamente o externamente por terceras partes.

- Establecimiento de un proceso amplio de control de seguridad. Se debe vigilar el desarrollo y mantenimiento continuado de la infraestructura de control de seguridad que salvaguarde apropiadamente los sistemas y datos de banca electrónica, tanto de amenazas externas como internas. Esto debe incluir el establecimiento de privilegios apropiados de autorización, de controles de acceso físico y lógico, y una adecuada seguridad de la infraestructura para mantener límites y restricciones apropiados tanto de actividades de usuarios internos y externos.

- Amplio proceso de vigilancia para las relaciones de contratación externa y otras dependencias. El banco debe entender completamente los riesgos asociados cuando efectúa una contratación externa o un convenio de asociación, para sus aplicaciones o sistemas de banca en línea.

## **2. Controles de Seguridad.**

En tanto que la administración tiene la responsabilidad de asegurar que existan procesos apropiados de control de seguridad para banca en línea, existen algunos aspectos importantes como son: la certificación ,la integridad de los datos y las transacciones, los controles de autorización y la confidencialidad de la información bancaria clave

- Certificación de los clientes de banca electrónica. La verificación del cliente durante el uso de su cuenta es importante para reducir el riesgo de robo de identidad, aplicaciones fraudulentas de cuentas y lavado de dinero. El fallo por parte del banco para legitimar adecuadamente los clientes podría resultar en que individuos no autorizados tuvieran acceso a las cuentas de banca electrónica y finalmente a pérdidas financieras y daño de reputación para el banco a través del fraude, la divulgación de información confidencial, etc.

- Integridad de los datos de las transacciones, los registros y la información de banca electrónica. La integridad de los datos se refiere a la seguridad de que la información que está en tránsito o en almacenaje no sea alterada sin autorización. El fracaso en mantener la integridad de los datos de transacciones, de los registros e información pueden exponer a los bancos a pérdidas financieras así como a riesgo legal y de reputación.

- Confidencialidad de información bancaria clave. La confidencialidad es la seguridad de que la información clave se mantenga privada para el banco y no sea vista o utilizada por aquellos que no tienen autorización para hacerlo. Igualmente el mal uso o la divulgación no autorizada de datos expone al banco tanto al riesgo legal como de reputación.

### **3. Administración de los Riesgos Legal y de Reputación.**

Los bancos tienen una clara responsabilidad de proporcionar a sus consumidores un nivel de comodidad relativo a la divulgación de información, a la protección de datos de sus clientes y disponibilidad de negocios, que se aproxime al nivel que tendrían si hicieran transacciones de negocios a través de los tradicionales canales de distribución bancaria. Aquí encontramos:

- Divulgaciones apropiadas de los servicios de banca electrónica. los bancos deben asegurarse que se proporcione información adecuada en sus sitios web, de tal forma que permita a los clientes obtener conclusiones informadas acerca de la identidad y el estado regulativo del banco antes de que efectúen transacciones de banca electrónica.

- Privacidad de la información de los clientes. El mantener la privacidad de la información del cliente es una responsabilidad clave para un banco. El mal uso o la divulgación no autorizada de datos confidenciales del cliente expone al banco al riesgo legal y de reputación.

- Planificación de respuesta a incidentes. Los bancos deben desarrollar planes apropiados de respuesta a incidentes, incluyendo estrategias de comunicación, que aseguren la continuidad de los negocios, los riesgos de control de reputación y limitar las obligaciones asociadas con interrupciones en sus servicios de banca electrónica, incluyendo aquellos que se originan de sistemas y operaciones contratados externamente.

### **3.4 Modo de operación**

La Banca en línea o e-banca se define como la entrega automatizada de nuevos y tradicionales productos y servicios bancarios a los clientes a través de los canales de comunicación electrónicos e interactivos<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Federal Financial Institutions Examination Council, agosto 2003

La Banca en línea incluye los sistemas que habilitan a los clientes financieros- individuos o negocios-, a acceder a sus cuentas, obtener información sobre los productos financieros y servicios a través de una red pública o privada.

Como ya examinamos en el apartado anterior, existen una serie de medidas que los bancos deben poner en marcha para garantizar a los usuarios que la realización de operaciones a través de este canal es segura y que los riesgos están en un nivel mínimo que garantiza la autenticación de sus transacciones.

Ahora conoceremos como es que funciona la banca en línea. Debemos considerar que las instituciones bancarias deben escoger su configuración del sistema de e-banca, basándose en cuatro factores:

1. Objetivos estratégicos de la banca en línea
2. Alcance y complejidad del equipo, los sistemas y las actividades
3. Especialización de tecnología; y
4. Requisitos de seguridad interna .

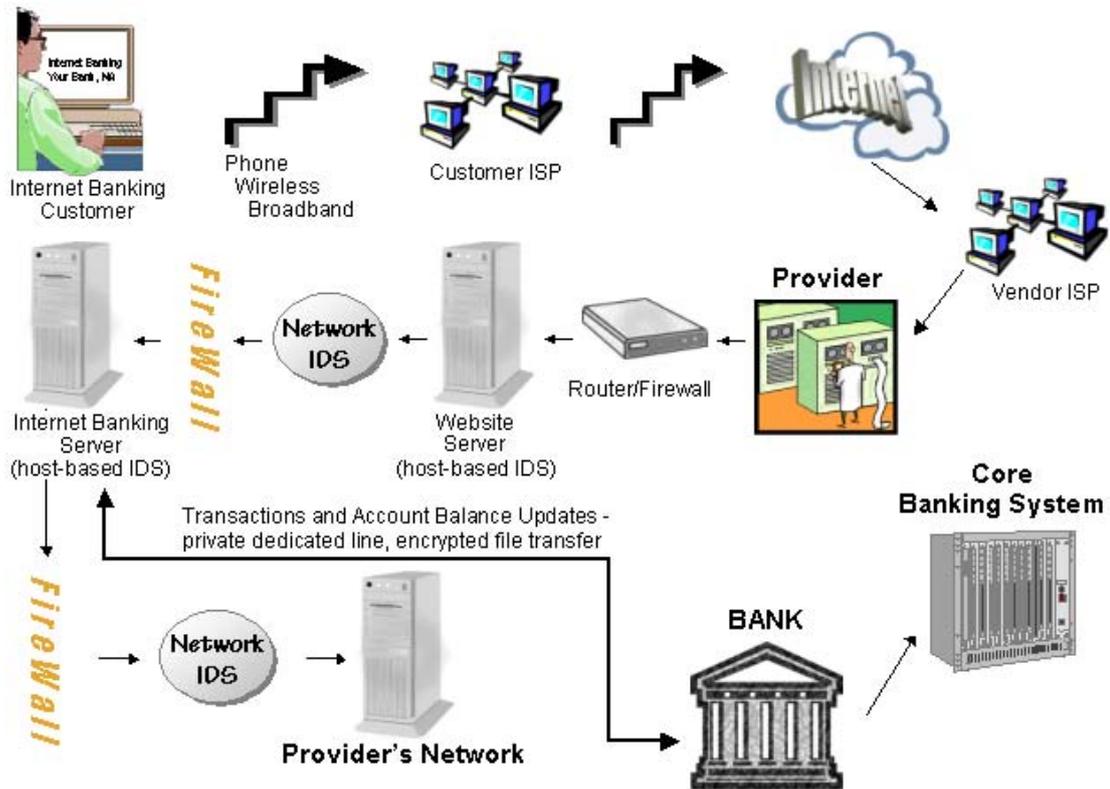
El servicio de banca por Internet se basa en una interfaz o conexión web que integra las funcionalidades propias de una agencia bancaria. El termino web, proviene del ingles , y su traducción es red. Además de definir la estructura total de la red, esta palabra hace referencia a cada una de las partes que integran Internet: las páginas web.

La página web es el canal de distribución del servicio de banca por Internet. Una página web es un documento, cuyo contenido esta desarrollado en un lenguaje especial de programación denominado HTML que permite la distribución e intercambio de información en distintos formatos como texto, video o sonido a través de la red de Internet.

La interfaz utilizada se encuentra conectada a las mismas aplicaciones empleadas por las sucursales de banco, en el caso que el banco cuente con oficinas físicas, y a los cajeros automáticos, por lo que permite al usuario realizar transacciones en línea a través de Internet.

El funcionamiento de la banca en línea se describe en el siguiente esquema:

**Esquema 3. Funcionamiento de la banca en línea <sup>3</sup>**



- Primero, el cliente del banco envía una transacción en línea a través de proveedor de servicio de Internet, vía un teléfono, servicio inalámbrico, o conexión de la banda ancha.
- Segundo, el servidor del cliente dirige la transacción a través del Internet y se lo envía al servidor del banco que presta el servicio de banca en línea
- Tercero, la transacción entra en la red del banco a través de su sistema que dirige la transacción a la aplicación correspondiente del servidor del banco.
- El banco tiene varias aplicaciones del sitio web entre ellas: servidor del correo electrónico, servidor de cada una de las opciones que ofrece el banco, etc.
- El sistema enviará directamente la transacción al servidor correspondiente de aplicación a menos que sea una transacción no permitida, es decir, se da el proceso de autenticación y validez de la operación.

<sup>3</sup> Federal Financial Institutions Examination Council, agosto 2003

- El sistema interno analiza las características de la operación para verificar que no se trate de una ataque por parte de un usuario no autorizado.
- Finalmente el servidor de la sucursal procesa la transacción con los datos que cuenta sobre el usuario a través de una conexión de tiempo real al centro del sistema bancario o a un banco de datos de datos que provienen de él y que se actualiza diariamente.
- Al término de la operación el usuario recibe un mensaje de verificación sobre su operación donde además se expresa el éxito de la operación.

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.

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. Los bancos están realizando esfuerzos para fomentar la migración de sus clientes actuales hacia los medios electrónicos, ya que resultan más baratos que la sucursal; así como para atraer nuevos clientes virtuales a la banca por Internet.

Actualmente todos los grandes bancos cuentan con sitios web que cuentan con la opción de ser informativos, o bien ofrecen al usuario la posibilidad de realizar transacciones financieras, como pagar facturas o transferir fondos entre las cuentas.

Virtualmente cada sitio web contiene un “web link.” Un web link es una opción que permite que el usuario sea transportado a una parte diferente del sitio o a uno completamente diferente. Mientras los web links son una herramienta muy útil, su uso puede presentar ciertos riesgos.

Generalmente, el riesgo primario de un web link es que pueden confundir a los usuarios en relación a cuál es el sitio que están viendo y quién es responsable de la información, productos, y servicios disponibles en él.

La tendencia indica, “que el uso de la tecnología seguirá siendo un elemento destacable para la eficiencia y competitividad de los bancos; pero además, resalta la importancia de ésta en cada operación bancaria que se realiza. Detrás de ella están involucrados miles de empleados, cientos de computadoras personales, grandes servidores, satélites, centrales telefónicas, sistemas de fibra óptica, complejas redes y millones de claves de acceso, que hacen posible el manejo de los volúmenes actuales de información y de todos los servicios en línea.”<sup>4</sup>

### **3.5. Principales usuarios de la Banca en línea**

La banca electrónica ofrece una oportunidad para que los países con sistemas financieros poco desarrollados aprovechen para incorporar tecnología a sus procesos, así los usuarios de los servicios bancarios pueden tener un mejor acceso a los servicios, dejando atrás los mecanismos tradicionales.

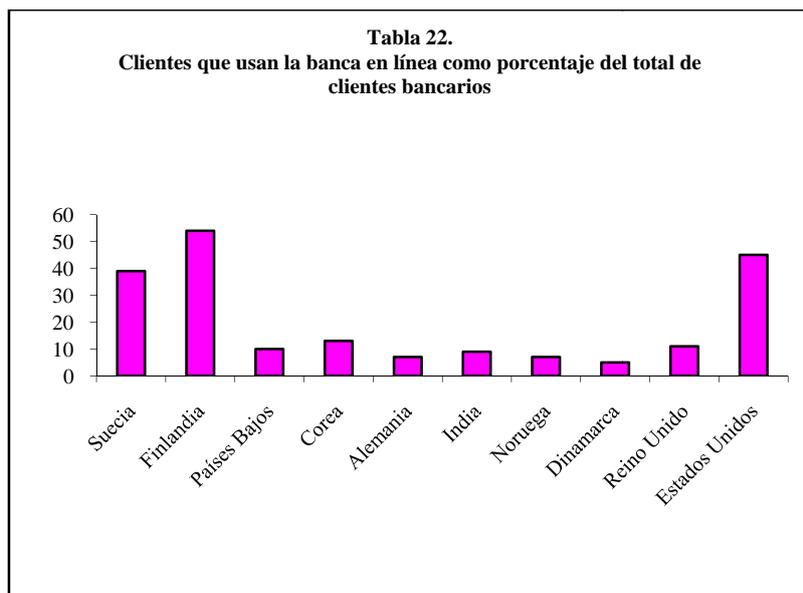
Cada vez, son más los bancos que ofrecen el servicio de la Banca en línea, a través del cual el usuario puede no solo revisar su estado de cuenta, sino también realizar una serie de transacciones más complejas, como realizar por cuenta propia la elección de sus inversiones.

Esta modalidad de banca esta muy desarrollada en Australia, Corea y los países escandinavos, Singapur, España y Suiza, donde más del 75% de los bancos ofrecen este servicio. En el caso de Estados Unidos, la banca por Internet esta concentrada en los bancos más importantes. A mediados del 2001 el 44% del los bancos nacionales disponían de sitios en Internet o para transacciones, y estos tienden a ofrecer una gama más amplia de servicios bancarios electrónicos, incluidas las solicitudes de prestamos y los servicios de corretaje.<sup>5</sup>

---

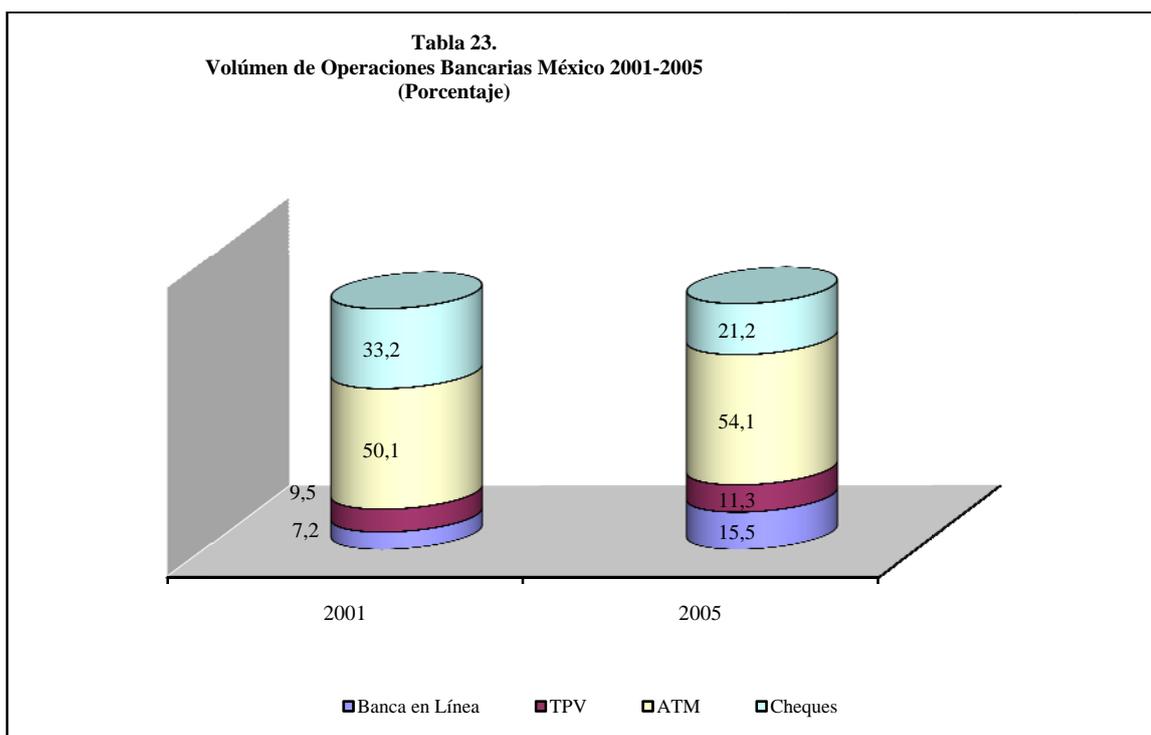
<sup>4</sup> Ricardo León, Director de e-Business Latinoamérica de Mastercard

<sup>5</sup> Finanzas y Desarrollo, Septiembre de 2002



Hoy en día, la mayoría de los bancos combinan los canales tradicionales con los nuevos canales de atención electrónicos con las sucursales convencionales, pero ha surgido un pequeño número de instituciones que ofrecen sus productos y servicio predominantemente mediante la distribución electrónica.

Para las instituciones bancarias fomentar el uso de la banca en línea es fundamental, ya que para ellos representan menores costos. Pero no sólo los beneficios son para ellos, sino también para los clientes, ya que representan ahorros en tiempo, transporte, en seguridad, etc.



En general podemos identificar que cada uno de las instituciones bancarias a nivel mundial pasaron por tres etapas para finalmente ofrecer el servicio de banca en línea que conocemos el día de hoy, estas son:

a) Una primera etapa donde se ofrece funcionalidad, similar a la que ya está disponible a través de los sistemas de banca por teléfono tales como acceso a saldos de cuentas e información sobre transacciones.

b) En la segunda etapa, se comenzó a enfatizar sobre las tecnologías interactivas, tales como pagos de cuentas en línea y otros servicios personalizados.

c) Finalmente una tercera etapa, donde se involucra la mercadotecnia sobre productos como el crédito y servicios de préstamo, asuntos de administración financiera personalizada y servicios tales como comercio de títulos, ofertas de seguros, así como el corretaje en línea que permite que el inversionista elija por sí mismo los instrumentos de inversión donde decide colocar sus activos.

El Internet se ha convertido en 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.

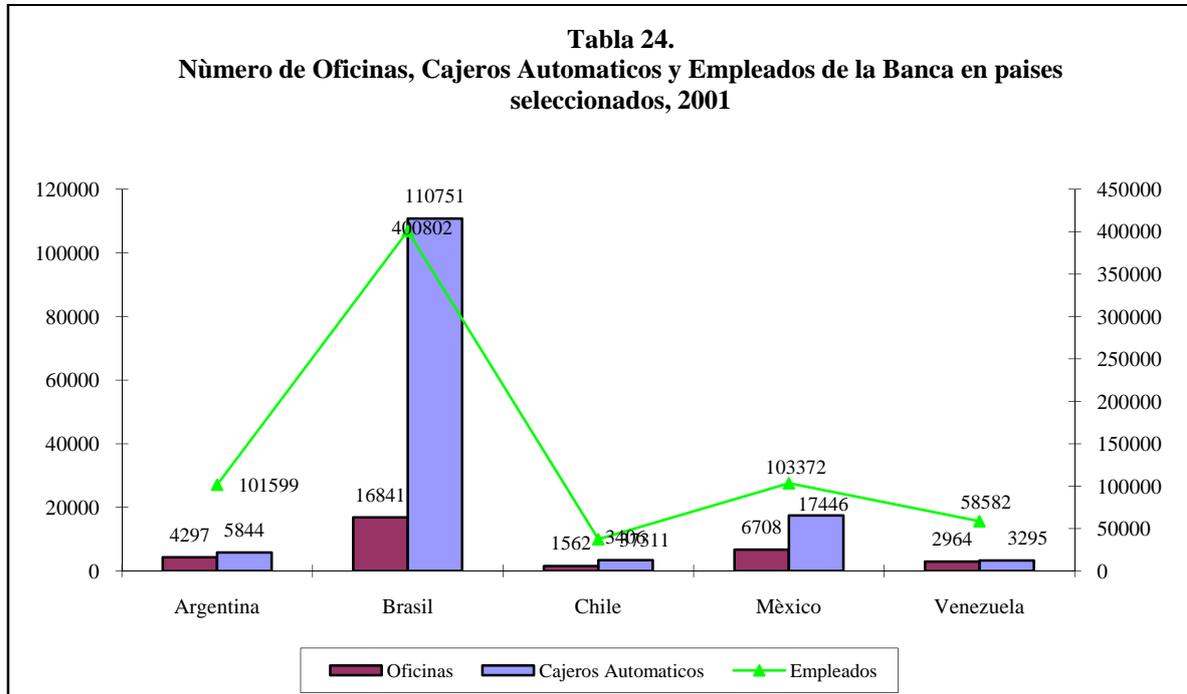
Entre las ventajas del servicio de la banca por Internet, se destacan la comodidad, el hecho de que el cliente tiene ahora acceso desde su computadora a los servicios que ofrece su banco las 24 horas del día, sin la límite de los horarios, que generalmente no se ajustan a los particulares; y la velocidad con que puede realizar sus operaciones ya que no tienen la 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 computadora, 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.

Como ya hemos hecho evidente, el uso de este 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.

Uno de los puntos destacados de este tema es el relacionado con el capital humano de la banca, ya que es de esperarse que si existe un desplazamiento hacia los canales electrónicos, el personal se reduzca ante este hecho, debido a que no se requiere de un volumen importante de empleados para poder brindar el servicio.

Los bancos, al igual que las empresas, buscan reducir sus costos, en especial los de operación, por lo cual se ha dado esta tendencia al uso cada vez menor del personal; y es que en la mayoría de los países donde se está introduciendo este sistema de banca en línea es claro que la tasa de crecimiento del personal es cada vez menor.



Fuente: Federación Latinoamericana de Bancos

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.

Cada día son más los bancos que incorporan dentro de sus servicios y la Revista Global Finance se encarga, desde hace algunos años, a seleccionar y premiar a aquellos que sobresalgan de sus competidores en la prestación del servicio de banca en línea. Para esto toma en cuenta: las estrategias para atraer y prestar nuevos servicios a sus clientes a través del canal en línea, el éxito en que sus clientes acepten ingresar a canales virtuales, diseño de sus sitio web y la calidad de los servicios que se ofrecen.

Este año, la edición de los Worlds Best Internet Banks 2007, muestra una clasificación de los ganadores por región debido a que como se ha reiterado mucho depende el desarrollo de la región para el desenvolvimiento de servicios bancarios con alta tecnología. A continuación enlistaremos algunos de los ganadores de esta distinción.

**Tabla 9. Los Mejores Bancos en Internet**

<b>País</b>	<b>Banca comercial</b>	<b>Banca Privada</b>
Estados Unidos	Bank of America	Citigroup
Hong Kong	HSBC	Standard Chartered
Corea	HSBC	Standard Chartered
China	Industrial and Commercial Bank of China (ICBC)	HSBC
Japón	Citigroup	Citigroup
Rusia	Citigroup	Citigroup
España	BBVA	Citigroup
Inglaterra	HSBC	Citigroup
Alemania	Citigroup	JP Morgan Chase
Egipto	Citigroup	Citigroup
Emiratos Árabes	Citigroup	HSBC
Argentina	Banco Santander	Citigroup
México	Banamex	BBVA
Brasil	Banco Bradesco	Citigroup
Chile	Banco Santander	BBVA

Fuente: World's Best Internet Banks, Global Finance 2007

Es claro el dominio de bancos como HSBC y Citigroup que se han establecido en casi todo el mundo ofreciendo sus servicios y productos financieros estando siempre a la delantera de sus competidores, y no solo eso sino que también ambos han ganado la distinción en diferentes regiones por el diseño, dinamismo y seguridad de sus sitios web siendo el ejemplo a seguir por parte de sus otros adversarios . En lo que respecta a Latinoamérica los bancos españoles mantienen una presencia importante debido a las características de los productos y servicios que ofrecen y a la cultura financiera de la población.

En definitiva, se facilita a los usuarios el acceso a una amplia variedad de servicios financieros. Con independencia de las ventajas que supone el trabajar en tiempo real y al comodidad de poder operar en cualquier lugar, la ventaja más importante es la que se relaciona con los costos. Se estima que un banco en términos de costos puede tener una ventaja del 30 al 40% en relación a un banco que no ofrece estos servicios. Este ahorro procede de dos puntos: un personal más reducido y centrado en la promoción bancaria y menores costos en el procesamiento de las transacciones.

### **Anexo 3. La Banca en línea en México**

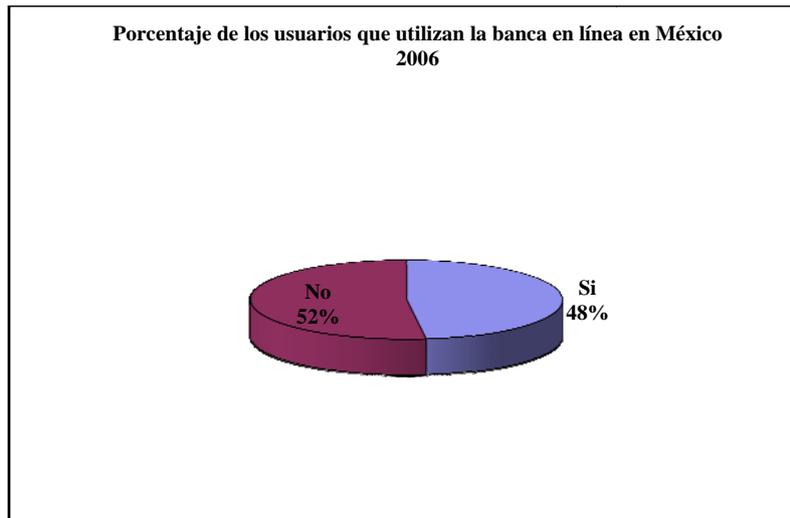
La incursión de la Banca en línea en México ha sido de forma paulatina, debido a que se ha enfrentado a diversos problemas entre ellos el desconocimiento y la desconfianza de los usuarios hacia este tipo de servicios y sobretodo la brecha tecnológica (aunque está disminuye a medida que el banco introduce sus propios mecanismos al sector bancario).

Sin embargo con el paso del tiempo es cada vez más amplio el número de usuarios que se interesa en el funcionamiento de la banca en línea y nota en ella los beneficios que le ofrece el sistema bancario. La penetración de la banca en línea en México se dio a partir del año 2000 y es a partir de ahí cuando las instituciones bancarias comienzan a diseñar y a lanzar sus portales ofreciendo esquemas simples como información, ubicación de sucursales, etc.

Y evidencia de ello es que para finales del año 2005, los usuarios que tenían contratado el servicio de Banca por Internet que les permite para realizar operaciones como los movimientos de fondos, ascendió a un total de 6 millones 007 mil 493 contratos.

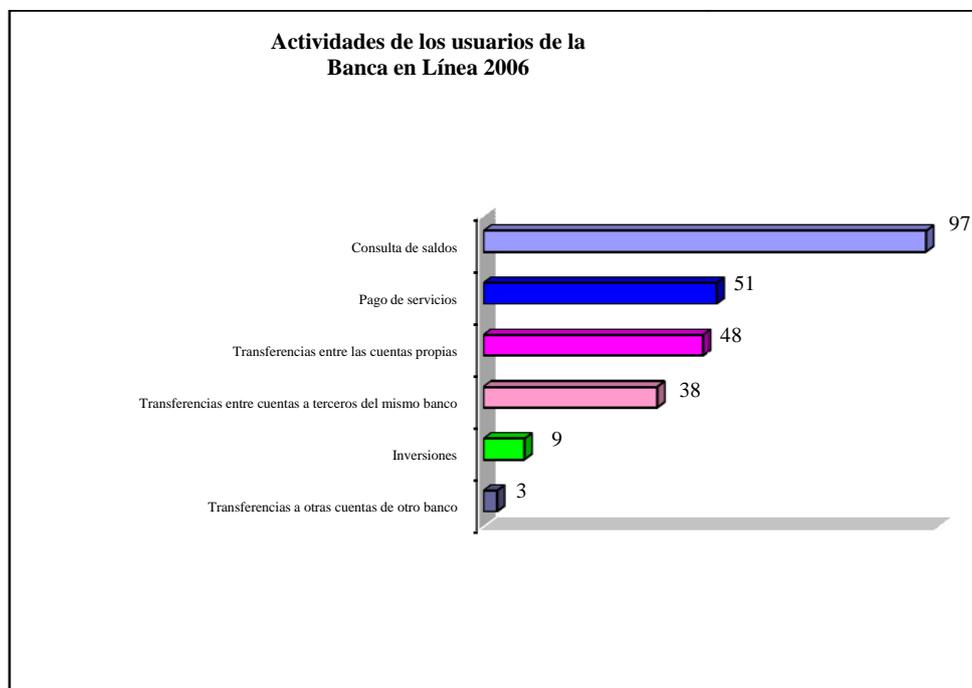
Uno de los estudios más recientes sobre este tema es el realizado por la Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI), que en el año 2006 presentó una investigación titulada “Banca por Internet en México”, donde detalla de manera significativa los principales rasgos que presenta la población ante el uso de este tipo de servicios. Este estudio se realizó a 1,506 personas de entre 18 y 65 años de edad y de distintos estratos de ingresos.

Tomaremos algunos datos relevantes para fines de este trabajo. El primero es el relacionado con el porcentaje de la muestra que utiliza el servicio de banca en línea de acuerdo con el cual un 48% accede a ella mientras que el 52% no lo hace. Las causas de esta respuesta se debe a que la mayoría de los encuestados prefiere la tradicional atención personal por parte de los empleados del banco del que son clientes, por que además no conoce de manera detallada el funcionamiento del mismo o bien porque cree que no es una manera segura de realizar sus actividades financieras.



Fuente: Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI)

En lo relacionado con la parte de los encuestados que sin utiliza la banca en línea notamos aspectos importantes ya que las principales operaciones que realiza son: consulta de saldos, pago de servicios, transferencias entre sus propias cuentas y solo un porcentaje mínimo realiza transferencias entre distintas cuentas distintos bancos, lo que nos lleva a inferir que quizá se debe a la desconfianza que todavía tienen para realizar este tipo de operaciones ante el peligro de robos o fraudes en sus cuentas bancarias.



Fuente: AMIPCI

En lo que respecta al número de operaciones realizadas en páginas Web bancarias en el mismo año ascendieron a 58.6 millones, cifra superior en 24.4% con relación a las de un

año antes, dando por resultado un promedio de valor por operación de 167 mil 925 pesos, cantidad 45.7% mayor a la reportado en el 2004 y prácticamente 3 veces más grande que la correspondiente al 2001.<sup>6</sup>

**OPERACIONES NACIONALES A TRAVÉS DE  
LA BANCA EN LÍNEA**

Año	Número de operaciones (Millones)	Valor (Millones de pesos)	Valor promedio (Pesos)
2001	11 158 074	620 241	55 587
2002	21 532 413	1 615 032	75 005
2003	28 986 743	2 350 838	81 100
2004	47 102 013	5 429 529	115 272
2005	58 610 751	9 842 193	167 925

Fuente: Banco de México

En suma, hay que recalcar que este sistema de pago es uno de los que más dinamismo presenta, registrando tasas promedio de crecimiento en los últimos cuatro años de casi el 53.2% promedio anual, por lo que hace al número de operaciones, del 135.3% en el valor operado y del 32.7% en cuanto al importe promedio por operación<sup>7</sup>, colocándose poco a poco en el gusto y preferencia de los usuarios de la banca, resolviendo poco a poco uno de los más grandes desafíos: la desconfianza de los usuarios ante la inseguridad que está presente en la realización de las operaciones bancarias a través de la banca en línea.

<sup>6</sup> Fuente: CNBV

<sup>7</sup> Ibidem

## **CAPITULO 4**

### **EL RIESGO OPERACIONAL Y LA BANCA EN LÍNEA**

En los últimos años, los diferentes organismos reguladores de las instituciones bancarias han mostrado un interés especial en el estudio del riesgo operacional y es que el manejo de este tipo de riesgo se está volviendo una característica importante de la práctica sólida de administración de riesgos en los mercados financieros modernos. Los tipos más importantes de riesgos operacionales involucran las evaluaciones de los controles internos y de la gerencia corporativa.

Uno de los organismos que más ha mostrado interés por el estudio y regulación del riesgo operacional es el Comité de Basilea, que menciona que éste puede conducir a pérdidas financieras a través del error, el fraude, o el fracaso de rentabilidad o puede causar que los intereses de los bancos se vean comprometidos en alguna otra forma, por ejemplo, que su personal exceda su autoridad o que conduzca los negocios en una forma no auténtica o riesgosa. Otros aspectos del riesgo operacional incluyen grandes fracasos de los sistemas tecnológicos de información o eventos tales como incendios u otros desastres.

El interés más grande en el riesgo operacional por parte de los bancos se ha reflejado en el incremento de presupuestos para administrar el riesgo operacional, el monitoreo y el control, así como en la asignación de responsabilidad para medir y monitorear el riesgo operacional de nuevas o existentes unidades de administración de riesgos.

Para el caso de la banca en línea sabemos que el perfil de riesgos de cada banco es diferente y que requiere un enfoque apropiado de moderación de riesgos para la escala de las operaciones de banca electrónica, la existencia de los riesgos presentes, y la voluntad y capacidad de la institución para manejar estos riesgos.

#### **4.1. Definición de Riesgo Operacional**

Como ya lo hemos desarrollado en los capítulos anteriores tanto la desregulación financiera como la creciente globalización en los servicios aunado al incremento de la integración de la tecnología a los procesos financieros, han provocado que en la banca aparezcan nuevos riesgos entre ellos el operacional. Este nuevo tipo de riesgos existe debido a factores como son:

- Incremento en la utilización de la tecnología automatizada.
- Importancia en el crecimiento de la integración de Información tecnológica (IT) y servicios compartidos a través de las entidades.
- Necesidad de reducir la volatilidad de las ganancias y de alcanzar eficiencia en los costos.
- Incremento en la complejidad de productos y desarrollos de los mismos.
- Incremento en las demandas del cliente
- Incremento en gran escala de fusiones y adquisiciones<sup>1</sup>.

Es decir, son factores que se asocian a aspectos como las deficiencias en el control interno, en el establecimiento de procedimientos inadecuados, la presencia de errores humanos y fraudes y en fallas en los sistemas informáticos.

Actualmente no se ha acordado una definición universal del riesgo operacional. Muchas instituciones bancarias han definido el riesgo operacional como cualquier riesgo que no esté clasificado como riesgo de crédito o de mercado y algunos lo han definido como el riesgo de pérdida resultante de varios tipos de errores humanos o técnicos.

Sin embargo, para fines de este trabajo tomaremos la definición que el Comité de Basilea propone donde define el riesgo operacional como "el riesgo de pérdida resultante de inadecuados o fallidos procesos internos, de la gente, y de sistemas, o de acontecimientos externos" incluyendo el riesgo legal pero excluyendo los riesgos estratégico y reputacionales<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Boletín Financiero KPMG, Abril 2004

<sup>2</sup> Comité de Basilea para la Supervisión Bancaria

Es importante mencionar que dentro del riesgo operacional encontramos el riesgo tecnológico definido como el “riesgo de pérdidas debido a fallas o a inadecuados procesos, personal y sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos”<sup>3</sup>.

El riesgo tecnológico implica la probabilidad de pérdidas ante fallas de los sistemas de información, sumado a las fallas que se puedan dar a través de los canales de Banca Electrónica, así como a la probabilidad de fraudes internos y externos a través de los mismos, involucrando al riesgo legal y al riesgo reputacional que están presentes por fallas en la seguridad y distorsiones en la no disponibilidad de los sistemas de información, entre otros.

De acuerdo con el Comité de Basilea<sup>4</sup>, los tipos de riesgo operacional más importantes son aquellos referidos a :

a) Capital Físico. Relacionado con el daño a los recursos físicos, el fracaso de sistemas y los problemas en la ejecución de los procesos. De manera más general, el daño en edificios e instalaciones y la pérdida de recursos físicos son una forma de riesgo operacional, sin embargo las instituciones bancarias han contratado seguros que los protegen ante daños al capital físico. El fracaso o error tecnológico domina esta categoría, ya que la principal preocupación es la falla en los sistemas computacionales y los problemas que se deriven de esto, de ahí que se preste especial atención a cada una de las operaciones que se realicen a través de canales electrónicos.

b) Capital Humano. Este tipo de riesgo se refiere a los errores humanos, problemas en las prácticas de los empleados y la aplicación y respeto de las reglas por parte de los mismos.

c) Legal. El riesgo principal en este apartado es el asociado con las demandas que el banco pueda recibir, las causas incluyen : el trato a sus clientes, problemas con la venta de productos, o las prácticas comerciales con otras instituciones bancarias

---

<sup>3</sup> Practicas sanas para la Administración y Supervisión del Riesgo Operacional del Comité de Basilea (Febrero de 2003).

<sup>4</sup> Heffernan Shelagh, Modern Banking , Edit, Jonh Wiley, Londres,2005

d) Fraudes. Puede darse de manera interna o externa, el primero por causa de empleados que hacen mal uso de las prácticas internas y el segundo originado por terceros que se aprovechan de errores y/o descuidos en los sistemas electrónicos de las instituciones bancarias.

Algunos ejemplos de riesgo operacional se muestran en la siguiente tabla:

Área de Negocios	Riesgos Potenciales
<b>Procesos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Incumplimiento de los mandatos.</li> <li>· Incorrecta/inoportuna captura, ejecución, y registro de la transacción.</li> <li>· Pérdida de activos del cliente.</li> <li>· Asignación incorrecta del activo.</li> <li>· Errores de acciones corporativos.</li> <li>· Errores en las reservas de préstamos.</li> <li>· Errores de la contabilidad y en los impuestos.</li> <li>· Inadecuada contabilización de registros contables.</li> <li>· Negocios no autorizados.</li> </ul>
<b>Gente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Abuso de información privilegiada.</li> <li>· Fraude.</li> <li>· Enfermedades y lesiones de los empleados.</li> <li>· Demandas por discriminación.</li> <li>· Asuntos de remuneración, beneficios, y terminación de contrato.</li> <li>· Problemas de reclutamiento o retención del personal</li> <li>· Actividades laborales organizada.</li> <li>· Otros asuntos legales.</li> </ul>
<b>Sistemas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Fallas en el hardware y/o software.</li> <li>· Indisponibilidad e integridad dudosa de los datos.</li> <li>· Acceso no autorizado a la seguridad de la información y de los sistemas.</li> <li>· Fallas en las telecomunicaciones.</li> <li>· Interrupción de los sistemas.</li> <li>· Piratería o virus en la computadora.</li> </ul>
<b>Eventos Externos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Fallas operacionales en los proveedores o en las operaciones de outsourcing.</li> <li>· Incendios o desastres naturales.</li> <li>· Vandalismo, hurto, robo.</li> </ul>

#### 4.2. Medición y monitoreo del riesgo operacional

Gracias al acuerdo de Basilea II, se han podido establecer metodologías que permiten a los bancos cuantificar el riesgo operacional y es que son cada vez más los bancos que adoptan estas medidas para gestionar el riesgo.

Anteriormente los métodos de medición con que contaban algunos bancos eran relativamente simples y experimentales, aunque se habían hecho progresos considerables en el desarrollo de técnicas más avanzadas para la colocación de capital en relación al riesgo operacional.

La metodología experimental comenzó por identificar los factores más importantes y esenciales del riesgo operacional y que generalmente eran medidas de rendimiento interno, tales como: calificaciones internas de auditoría, tendencias y cambios en las tasas de error y volatilidad de ingresos, esto en vez de tomar en cuenta factores externos tales como los movimientos de precio en los mercados o un cambio en la condición de un prestatario.

El dilema acerca de qué factores eran más importantes surgió de la ausencia de una relación directa entre los factores de riesgo identificados usualmente y el tamaño y frecuencia de pérdidas. Esto es lo que hacía más difícil la medición del riesgo operacional, en contraste con el riesgo del mercado donde los cambios en precios tienen un impacto fácilmente visible sobre el precio de los valores del banco.

La experiencia de los bancos aportaba, por un lado, pequeñas pero frecuentes pérdidas operacionales tales como aquellas causadas por errores humanos ocasionales, que siguen siendo vistos como comunes en muchos negocios., y por otro pérdidas grandes y poco frecuentes que les dejaba nuevos hábitos para la medición del riesgo.

La complejidad de la medición del riesgo operacional se basa en que se requiere la estimación de la probabilidad de que ocurra un evento de pérdida operacional y el tamaño potencial de dicha pérdida. Los factores que se toman en cuenta generalmente son cuantitativos pero pueden ser evaluaciones cualitativas y subjetivas traducidas en grados (tales como una evaluación de auditoría). El grupo de factores que se utiliza a menudo incluye variables que miden el riesgo en cada unidad de negocios.

Los bancos comenzaron a incorporar factores de riesgo en su enfoque de medición para poder utilizarlos en la identificación de negocios con riesgos operacionales mucho más altos. Lo que se buscaba era que los factores de riesgo

podieran ser relacionados con la experiencia histórica de pérdidas para poder establecer una metodología más completa para la medición del riesgo operacional.

Como consecuencia, muchos bancos iniciaron la recolección de datos sobre su experiencia histórica de pérdidas., tomando en cuenta no solo sus propios indicadores sino también los de otras instituciones bancarias aunque se enfrentaban a las diferencias metodológicas ya que los bancos pueden elegir técnicas analíticas diferentes o juicios para establecer factores de riesgo operacional para el banco.

El resultado de esta experiencia emprendida por cada institución bancaria es que en este momento se cuenta con tres métodos que permiten calcular los requerimientos de capital por riesgo operativo, estos métodos son: el Método del Indicador Básico; el Método Estándar y los Métodos de Medición Avanzada (AMA). No es objetivo de este trabajo detallarlos o describir cada uno de estos métodos, por lo que solo los dejaremos mencionados.

Junto con estas medidas que permiten cuantificar el riesgo operacional, los bancos han monitoreado las pérdidas operacionales directamente asociado a un análisis de cada ocurrencia y proporcionando la descripción de la naturaleza y causa de las pérdidas a los administradores o al consejo de directores de la institución , esto a través del monitoreo del volumen, cambios y fracasos de pagos, retrasos y errores.

### **4.3. Control de riesgo operacional**

Básicamente encontramos controles internos como una forma de controlar o gestionar el riesgo operacional.

Con los resultados obtenidos por las instituciones bancarias de manera individual al aplicar alguno de los métodos para cuantificar el riesgo operacional, han desarrollado un interés en reforzar los controles internos para mitigarlo, por lo que la mayoría de bancos está consiente de que éstos son la mayor herramienta para administrar el riesgo operacional y están de acuerdo en que si existen riesgos

operacionales es debido en buena parte a que se están incumpliendo los procedimientos de control interno.

Dentro del control interno encontramos algunos aspectos como: la segregación de funciones, líneas administrativas claras de reportes y procedimientos adecuados de operación, además de las actividades de los auditores internos, en particular su participación en la identificación de problemas potenciales, la validación de las evaluaciones de la administración de negocios y el seguimiento a los problemas identificados durante el proceso de auditoría.

Sin embargo, también se considera el control al acceso en los sistemas, éste tiene como objetivo prevenir que personas no autorizadas tengan acceso a ciertas funciones de los sistemas que les permitiría leer, alterar, añadir o borrar información existente en las bases de datos, o introducir transacciones no autorizadas para su procesamiento.

#### **4.4. El riesgo operacional en la banca en línea.**

Si el riesgo operacional está presente en el funcionamiento tradicional de las operaciones bancarias, también se encuentra en las operaciones que realizan en la Banca en Línea. La administración del riesgo operacional de la Banca en Línea incluye el riesgo tecnológico, ya que los canales de banca electrónica impactan sobre toda la infraestructura que atiende las operaciones del banco.

En términos generales, en la supervisión del riesgo operacional, el banco enfoca su trabajo en la evaluación y evidencia de la calidad del sistema de información empleado por cada institución para identificar, evaluar, monitorear, controlar y mitigar el riesgo al que se enfrenta

En el proceso de supervisión del riesgo operacional se toman en cuenta tres rubros fundamentales : la infraestructura tecnológica principal y de banca en línea , la regulación de la tecnología de información y la oferta de productos/servicios a través de banca en línea.

- Infraestructura tecnológica,- Aquí el control del riesgo operacional inicia con la evaluación de la gestión que el banco ejerce sobre la misma, tocando – entre otros - aspectos los relacionados con los equipos de computo principales, los sistemas o aplicaciones y la comunicación a través de redes de área local y global.

Dentro de los aspectos que el banco debe gestionar están tanto el inventario y la medición de la capacidad instalada de la infraestructura tecnológica; además de incluir la infraestructura de los canales de banca en línea que interactúan con los sistemas de información principales, además, como parte de los controles internos se consideran la infraestructura, la obsolescencia, mantenimiento, vulnerabilidad y manejo adecuado de los canales de comunicación.

La infraestructura tecnológica que soporta las operaciones de un banco, así como su mantenimiento, puede requerir de proveedores, por lo que en la supervisión se analiza las políticas y procedimientos establecidos para el manejo de las relaciones con proveedores, incluyendo los contratos o acuerdos de servicios ya que se incrementa el perfil de riesgo, por lo que se debe tener en cuenta la confidencialidad de la información; la seguridad en el manejo de las plataformas del proveedor de servicio; si el procesamiento de datos se da dentro o fuera del país (en jurisdicciones extranjeras) por empresas del grupo a las que pertenece el banco.

- Regulación de la tecnología. Se evalúa la estructura organizacional y funcional de la unidad de tecnología y su interrelación con el resto del banco, considerando la visión administrativa de esta área, que puede estar enfocada hacia una estructura corporativa o de grupo, en donde se ve involucrada la presencia de terceros. Para el control del riesgo operacional se evalúan los procesos para la gestión de calidad de los datos, que involucra controles internos desde las aplicaciones o sistemas, cuando se generan los datos, la estructura de las bases de datos, entre otros aspectos involucrados.

El tema de Seguridad, involucra aspectos de seguridad física, seguridad lógica y de redes, los componentes de seguridad, políticas y procedimientos para esta gestión, así como el perfil del personal que maneja la seguridad. En cuanto a la seguridad física, se hace mayor énfasis en las instalaciones donde se encuentra la infraestructura

tecnológica principal o centros de proceso de datos así como contingentes. Para el manejo de la seguridad lógica y de redes, donde se concentran parte de los riesgos del manejo de seguridad, se hace énfasis en la definición de perfiles de usuarios de acuerdo a las tareas y responsabilidades debidamente segregadas, o sea para la gestión, operación y administración de usuarios. Para la banca en línea los procesos de autenticación, manejo de fraudes, tanto internos como externos, son elementos incluidos en la supervisión.

- Productos/servicios. El riesgo operacional debe controlarse mediante el adecuado manejo de la estructura bancaria. El control del riesgo operacional está dirigido a los canales electrónicos a través de los cuales se brinda el servicio a los clientes, en este punto se engloban los dos anteriores, ya que se relaciona directamente con la seguridad y regulación de la infraestructura tecnológica además del riesgo de reputación así como también el legal, ya que se incluyen aspectos relacionados con los contratos y regulaciones que se realizan con los clientes que son usuarios de los servicios ofrecidos a través de los canales de banca.

## CONCLUSIONES

A lo largo de este trabajo hemos revisado los distintos aspectos que caracterizan a una de las innovaciones tecnológicas más importantes que se han presentado en la banca a nivel mundial: la incorporación del Internet en las operaciones bancarias.

Hemos sido testigos de cómo en la última década, derivado del proceso de globalización financiera, se han producido importantes cambios en la banca internacional, mismos que se han reflejado en la composición del sector, cuyo número de actores se ha reducido considerablemente, generando modificaciones en las leyes que la regulan, en los recursos que utiliza, en la incorporación de avances tecnológicos y en la creciente transformación del perfil del personal que requiere.

Y es que esta globalización financiera ha permitido que las innovaciones tecnológicas que estaban exclusivamente en manos de los grandes bancos -que podían pagar la instalación, nuevos equipos y emplear a muchos técnicos para mantenerlos en funcionamiento- hoy en día puedan establecerse en bancos pequeños que pueden desplegar sistemas sofisticados a costos razonables que les permitan mantener una competencia con sus adversarios internacionales. Esto se ha podido lograr en la medida que el costo de la tecnología -software, hardware y equipamiento de telecomunicaciones- ha caído, mientras que su velocidad y funciones han aumentado.

También notamos que esta incorporación ha sido un proceso de gran importancia para la industria bancaria porque constituye un aliado fundamental ante el desafío de bancarizar a nuevos sectores de la población, enfrentándose claramente a las limitantes de tecnología y costos que cada institución decida enfrentar para desde luego, obtener un margen de ganancia más amplio. Sin embargo este proceso aun está en una etapa de aceptación en varias economías porque si bien se ha mostrado un incremento significativo en el uso de Internet, motivado por el aumento en el uso de las computadoras personales y al abaratamiento de los costos de conexión a la red, no se puede considerar como sinónimo de un mayor número de usuarios de banca por Internet, ya que por ejemplo en Estados Unidos, donde cerca del 63% de las familias tienen computadoras personales, sólo un 12% las usa para transacciones bancarias.

En México, encontramos un caso similar, aproximadamente un 34% de los usuarios de la banca por Internet lleva menos de un año utilizando este servicio debido a que prefiere una atención personalizada al asistir a una sucursal para realizar sus operaciones, esto explicado en buena medida por el nivel de confianza y credibilidad que la población tiene en las instituciones bancarias.

Además de esto, se sabe que si bien se ha generado un proceso de sustitución de la banca tradicional a la banca en línea, esto no necesariamente ha arrojado un incremento en los usuarios del sistema bancario en las distintas economías.

La velocidad con que cambia la tecnología afecta el mantener una ventaja competitiva. Como el cambio y la difusión de nuevas ideas es mucho más expedita en Internet que en los canales tradicionales, los nuevos productos son replicados con rapidez, lo cual afecta el mantener ventajas competitivas diferenciadas en el tiempo. Por lo que en este tipo de servicios lo más importante es la innovación, pues los servicios en Internet pueden ser fácilmente copiados por sus competidores, por lo que es crucial la inversión en tecnologías de la información para diferenciar sus productos y/o servicios. Cabe añadir que estar en Internet se convierte en una ventaja competitiva por sí misma, y que los bancos no sólo deben concentrarse en captar nuevos clientes, sino también en retenerlos.

Sin embargo, si bien es cierto que la banca electrónica puede ofrecer una serie de beneficios a los clientes y nuevas oportunidades comerciales a los bancos, no es menos cierto que intensifica los riesgos tradicionales del sector, esto a pesar de los esfuerzos que se han hecho en la adaptación de la reglamentación bancaria y de supervisión de riesgos que están intrínsecos en la facilidad con que el capital puede hoy en día transferirse de un banco a otro y traspasar las fronteras en un entorno electrónico lo que hace que la gestión de riesgos de ambas partes tome un papel trascendental.

Por lo anterior se concluye que dado que como el mayor de los motivos para la captación de un cliente por parte de un banco está ligado a la ubicación física de la sucursal, se vislumbra una disminución en el número de transacciones básicas realizadas en las sucursales; notando una reducción en el tamaño de las mismas orientándose hacia

clientes de alto nivel, como consecuencia habrá también menos empleados por sucursal, y como efecto del esfuerzo comercial productos más sofisticados y rentables

Considero además, que es importante intensificar el esfuerzo para consolidar la banca a nivel internacional más ahora que se ha dado este proceso intenso de innovaciones tecnológicas, mejorando su regulación para brindar una mejor seguridad y reforzándola para que ésta sea un instrumento de crecimiento económico sólido.

Por lo que finalizo argumentando que la única limitación a la banca en línea es la tecnología disponible y el costo que cada cliente esté dispuesto a pagar, porque finalmente es él quien lo asume en este nuevo esquema.

## BIBLIOGRAFÍA

- Albornoz, Álvaro de, Sistema Bancario y la inflación en México. Etapa de 1960-1970, Edit, Galaxia México 1980
- Andrew, José Miguel, Sobre los fundamentos de el dinero y la banca, Editorial Pirámide, Madrid, 2004
- Asociación Mexicana de Bancos , La banca mexicana en transición, retos y perspectivas Editorial AMB, México 1990
- Borja, Francisco El nuevo sistema financiero mexicano, Editorial FCE, México, 1991
- Carballo Erick, Nuevo derecho bancario y bursátil mexicano, teoría y practica jurídica de las agrupaciones financieras, las instituciones de crédito y las casa de bolsa. Editorial Porrúa México 2003
- Castells Manuel La era de la Información, Economía, sociedad y cultura, Vol. 1 Editorial Siglo XXI México 1999
- Cole, Julio, Dinero y banca. Orígenes y funciones Editorial Diana, México 1992
- Freixas, Xavier, Economía Bancaria Editorial Antoni Bosch, Barcelona, 1997
- Girón, Alicia, Los bancos que perdimos, de la regulación ala extranjerización del sistema financiero Editorial UNAM, México 2005
- Goldschmied, Leo Historia de la Banca Editorial Uteha, México 1961
- Miller, Roger, Moneda y banca Editorial Mc Graw Hill México 1992
- Norton, Joseph Sistemas bancarios Latinoamericanos: reformas recientes y perspectivas Banco Central de Venezuela, Caracas 1998
- Peñaloza, Miguel, La conformación de una nueva banca: retos y oportunidades para la banca en México Editorial MC Graw Hill, México 1995
- Quintana, Elvia Aspectos legales y económicos del rescate bancario en México Editorial UNAM México 2002
- Ramírez, Ernesto, Moneda, banca y mercados financieros, Editorial Pearson, México 2001

- Secretaria de Economía Programa para el desarrollo de la economía digital, México 2002
- Swamy, Itzhak, La desregulación financiera global, la banca comercial en la encrucijada, Editorial FCE México 1993
- Tapscott, Don La era de los negocios electrónicos Editorial Mc Graw Hill, Bogotá 1999
- Villegas, Eduardo, Sistema Financiero de México, Editorial Mc Graw Hill , México 2002

## HEMEROGRAFÍA

- *Global Finance*, varios números
- *Mc Kinsey Quaterly*, varios números
- *The bankers*, varios números
- *Revista de la CEPAL*, varios números
- *Boletín del Fondo Monetario Internacional*, varios números
- *Finanzas y desarrollo, FMI*, Varios números
- *Boletín Financiero KPMG*, Varios números