

40821
16

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

**ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES
CAMPUS ARAGON**

**“PAPEL DE LA BANCA COMERCIAL EN LA NUEVA
ECONOMIA EL CASO DE BANCOMER.COM**

**T E S I S
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN ECONOMÍA**

**P R E S E N T A :
GABRIEL GUERRERO ROBLEDO**

**ASESOR:
LIC. ALBERTO SÁNCHEZ DÍAZ**

MEXICO 2003

A



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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.

Agradecimientos

Quisiera dedicar mi trabajo de tesis profesional a infinidad de personas e instituciones que me han formado, sin embargo, mencionaré solo a algunas de ellas, sin que esto signifique que las que quedan fuera no estén presentes en mi pensamiento y en mi formación.

Dios te agradezco esta meta cumplida y te pido por favor no olvidar los ideales que me enseñaste.

Mamá y Papá, gracias por su enseñanza de responsabilidad, amor, sabiduría, ejemplo, acompañamiento, que se ve reflejado en este trabajo y en toda mi formación.

Laura, Claudia, Manuel, Carolina, Rafael, gracias por ser y estar al lado de este proyecto que inicie hace algún tiempo.

Liz, gracias por todo tu apoyo, acompañamiento y desinterés, para la realización de este trabajo y para mil cosas más.

Lic. Sánchez, paciencia, compromiso y motivación, es lo que me permitió terminar con buen fin este trabajo.

UNAM, Pocos espacios de movilidad social existen hoy en México así como muy pocos generadores de conocimiento y el hecho de aquí haberme formado me motiva a comprometerme con los problemas de un país alarmantemente desigual

A Lorena y Alberto, por su valiosa ayuda en investigación documental

Agradezco también a Bancomer y a los funcionarios que ahí laboran, los cuales me facilitaron el material y los datos con los cuales fue posible dar sustento empírico a los fundamentos teóricos.

**PAPEL DE LA BANCA COMERCIAL EN
LA NUEVA ECONOMIA
EL CASO DE BANCOMER.COM**

Índice

	Pág.
Introducción.....	2
Capítulo I Etapas de la evolución bancaria Mexicana	6
Capítulo II Aplicaciones tecnológicas en la banca	54
Capítulo III Bancomer.com una sucursal en internet	70
Capítulo IV Análisis de riesgos y oportunidades del portal financiero de Bancomer.com	179
Anexo 1 Entrevista Director de Servicios de OnLine	219
Conclusiones.....	230
Bibliografía.....	238

INTRODUCCION

La justificación para iniciar este tema es México ya que hablar de Banca es hablar de un sector líder en tecnología y esto lo podemos comprobar al revisar el desarrollo histórico de esta desde la época colonial hasta nuestros días, sin embargo el mas alto y rápido desarrollo lo observaremos a partir de 1990, cuando los bancos son privatizados e inicia una férrea competencia entre ellos, realizando grandes inversiones para generar mas valor en cada operación y venta, de esta manera podemos ver el desarrollo que a partir de entonces tuvieron el uso generalizado de la PC. Donde prácticamente cada empleado cuenta con una, y la interconexión que existe entre ellas y los clientes a través de canales alternos para realizar operaciones y consultas entre los que podemos mencionar:

- Cajeros automáticos
- Terminales punto de venta
- Banca telefónica
- Banca por internet

La presente investigación se centrara en este último tomando como ejemplo el caso de Bancomer.com donde desarrollara las respuestas a las siguientes interrogantes planteándose de esta manera el problema a desarrollar:

¿Cuál ha sido el desarrollo tecnológico que a partir de 1990 ha tenido Bancomer?

¿Cuáles son los productos y servicios que ofrece Bancomer.com?

¿Cuáles son los riesgos y oportunidades que se presentan tanto para los clientes, como para Bancomer en el desarrollo y utilización de este canal?

¿Cuáles son las perspectivas que tiene el portal de Bancomer.com en México?

Por lo tanto al desarrollar las respuestas a las anteriores interrogantes, pretendo alcanzar los siguientes objetivos específicos:

- Conocer el desarrollo que ha tenido la Banca en México.
- Definir lo que es Banca Virtual.
- Informar cuales son los productos y servicios que ofrece el portal financiero de Bancomer.com.
- Describir las ventajas y desventajas que presentan la Banca por internet.
- Describir las perspectivas que tiene el portal financiero Bancomer.com.

La hipótesis a desarrollar es la siguiente:

dentro de el sistema financiero mundial en general y el sistema financiero mexicano en particular, existirá un incremento de los usuarios internautas, sin embargo existen 2 situaciones que limitarán este crecimiento:

- 1) La baja de las acciones en las compañías punto com.
- 2) La limitante en la infraestructura de telecomunicaciones en las economías emergentes, entre ellas México.

De esta manera el trabajo se compone de IV capítulos.

I. Etapas de desarrollo de la Banca Mexicana.

En este capítulo analizaremos los sucesos que dieron origen a la banca desde la época colonial hasta la conformación de los grupos financieros haciendo énfasis en el nacimiento de Bancomer.

II. Aplicaciones tecnológicas de la Banca.

Continuaremos analizando el desarrollo tecnológico que ha tenido la Banca, sobre todo a partir de la aportación de la PC. hasta el desarrollo de la internet, revisando las estrategias de negocio seguidos a fin de disminuir los costos operativos.

III. Bancomer.com una sucursal en internet.

Aquí haremos una descripción extensa de todos los productos y servicios que se ofrecen a través del portal financiero Bancomer.com.

IV. Análisis de riesgos y oportunidades del portal financiero de Bancomer.com.

Se analizarán cuáles son los riesgos y también oportunidades que se presentan en Bancomer.com tanto para los clientes (PyMES y Personas Físicas) como para la misma institución.

De igual manera se anexa una entrevista con el Director de servicios On Line de Bancomer.com donde nos deja ver las perspectivas que tienen el Portal en los próximos años.

El método utilizado en esta investigación es de carácter inductivo ya que se hace un análisis de la banca en general y se particulariza con bancomer y el portal financiero www.bancomer.com de la misma manera el tipo de investigación es documental ya que se basó en un exhaustivo análisis de, libros, periódicos, revistas, presentaciones y páginas web.

Una vez concluidos los capítulos se darán las conclusiones a las que llegue después de esta investigación, así como la bibliografía de apoyo.

CAPITULO I
ETAPAS DE LA EVOLUCION
BANCARIA MEXICANA

1 Antecedentes.

Época colonial y México independiente

La historia de la banca señala como primeros antecedentes a las pocas instituciones financieras que operaron durante la misma.

En general, la actividad financiera del país estaba encaminada a sufragar los gastos de la corona española, y sus principales fondos provenían del comercio y la extracción minera.

La canalización de recursos financieros (en manos de sólo algunas personas, y del clero) se orientó fundamentalmente a la explotación minera y a la construcción de edificios, iglesias y otras instalaciones.

"En 1772 se fundó una de las primeras instituciones financieras en México (además del Nacional Monte de Piedad). Ésta fue el Banco de Avío y Minas, cuyo objetivo era formar, conservar y aumentar los fondos de la minería."¹

En ausencia de un sistema financiero, la riqueza se concentró en manos de los principales comerciantes, los grandes hacendados y el clero. La carencia de la intermediación institucional fue superada gracias a la abundancia de metales preciosos y a la amplia acuñación de monedas.

Esta situación cambió paulatinamente con el advenimiento de la independencia. "Entre 1810 y 1870, México vivió un periodo de constante crisis económica, política, social y financiera. Por ello, resultó imposible iniciar en el país un programa económico de desarrollo permanente, y mucho

¹ Peñaloza Webb, Miguel, La banca en México. Editorial McGraw-Hill, México 1995. p. 15

² Peñaloza Webb, Miguel, Op.cit. p. 16

menos que se consolidaran sus finanzas"². En este período, los gobiernos lograron obtener recursos desde el exterior, endeudándose a costos elevados, mientras que las condiciones bélicas prevalecientes paralizaban la minería y las finanzas en general.

"Después de terminada la lucha por la independencia, Agustín de Iturbide trató de financiar al gobierno independentista con la emisión de billetes, pero este intento fracasó. Lo mismo ocurrió cuando el gobierno quiso obtener fondos a través de la acuñación de monedas de cobre. Por ello, en 1837 el gobierno tuvo que crear el Banco Nacional de Amortización de la Moneda de Cobre a fin de recuperar dicho metal; poco después, en 1841, esta institución fue liquidada."³

"Pero la banca mexicana tal y como la concebimos el día de hoy, tuvo su origen en 1861, cuando el presidente Benito Juárez instituyó el sistema métrico decimal para su uso monetario"⁴.

1.2 Nacimiento del sistema bancario

Como parte de las acciones que caracterizaron la intervención francesa, "en 1864 el emperador Maximiliano invitó a un grupo de inversionistas ingleses para que fundaran en México su primer banco comercial: el Banco de Londres, México y Sudamérica"⁵ (hoy Banca Serfin). Sus principales objetivos eran: realizar operaciones de descuento y giro de letras de cambio sobre Europa, préstamos con garantía, depósitos con interés y operar cuentas corrientes sin cargo.

³ Peñalosa Webb, Miguel, Op cit. p. 18

⁴ Peñalosa Webb, Miguel, Op cit. p. 18

⁵ Peñalosa Webb, Miguel, Op.cit. p. 19

Dicha institución amplió su cobertura de sucursales a diversas regiones del país, e introdujo al mismo el cheque y el billete de banco.

"En la década de 1870 se favoreció el establecimiento de otras instituciones; entre ellas destacó básicamente el Banco de Santa Eulalia, Chihuahua, que se fundó para apoyar la minería de esa localidad"⁶.

"En 1881 un grupo de inversionistas franceses fundó el Banco Nacional Mexicano, que se fusionó con el Banco Mercantil Mexicano en 1884, lo cual dio origen al Banco Nacional de México (hoy Banamex)"⁷.

"En aquella época se suscitaron problemas entre estas instituciones (Serfin y Banamex), respecto a la facultad de los bancos para emitir billetes, lo que finalmente se resolvió a favor de diversos emisores consignándose en el Código de Comercio de 1884, después reformado y, finalmente, sustituido el 18 de marzo de 1897 por la reglamentación legal de este sector, en la primera Ley General de Instituciones de Crédito"⁸.

Los problemas más serios por los que la banca paso fueron indudablemente durante la Revolución; por ejemplo, en su gestión Victoriano Huerta decidió financiar el gasto público forzando a la banca a conceder créditos. También en este periodo, todas las facciones militares, los gobiernos estatales, los bancos y muchas empresas practicaron la impresión de sus propios billetes, aceptados dentro de sus respectivas áreas de influencia. Se estima que existieron más de 21 tipos de billetes en el país en los momentos más álgidos de la Revolución.

⁶ Bancomer, Banca e historia, Documento especial de aniversario 1990 p 7

⁷ Bancomer, Op.cit. p.7

⁸ Bancomer, Op.cit p.8

Como otra consecuencia de esta problemática, "a principios de 1916 el gobierno incautó los bancos y se apoderó de sus reservas metálicas. Esta situación prevaleció hasta 1921, cuando el general Álvaro Obregón puso orden en el sistema financiero"⁹.

Pero fue hasta 1924 cuando se hicieron reformas legales de gran trascendencia. "El 24 de diciembre fue emitida la Ley General de Instituciones de Crédito y Establecimientos Bancarios. En ella se clasificaron por primera vez los diversos tipos de instituciones bancarias que integrarían al Sistema Bancario Nacional. Esta clasificación incluyó"¹⁰:

- Un Banco Único de Emisión
- Banco hipotecarios y refaccionarios
- Bancos agrícolas e industriales
- Bancos de depósito y descuento
- Bancos de fideicomiso

Una semana más tarde, el 31 de diciembre, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el aviso de la creación de la Comisión Nacional Bancaria.

"Fue hasta el 31 de agosto de 1925 en que se publicó la ley que dio origen al Banco de México, S.A. Este banco inició sus actividades el 1 de septiembre de 1925, funcionando los primeros años como una institución comercial, lo cual se modificó con la Ley Monetaria del 25 de julio de 1931, conocida como "Ley Calles". En ella se suprimía el "patrón oro", lo que obligó a

⁹ Peñaloza Webb, Miguel, Op.cit p.21

¹⁰ Peñaloza Webb, Miguel, Op.cit p.22

modificar la Ley Orgánica del Banco de México para convertirlo en Banco Central"¹¹.

Esta función se consolidó con las reformas al Banco de México en 1932, las cuales eliminaron las operaciones directas con el público y obligaron a los bancos a que guardaran sus reservas en él. Así, Banxico se convirtió en depositario y guardián de las reservas, haciendo las funciones de Cámara de Compensaciones y prestamista de última instancia. En ese mismo año además quedó facultado para emitir billetes en exclusividad, regular la circulación monetaria y de tasas de interés y fijar los tipos de cambio"¹².

"En junio de 1932 se expidió la Ley General de Instituciones de Crédito, la cual corrigió defectos que adolecía la legislación de 1926. Al mismo tiempo, se reconoció por primera vez a la banca de desarrollo y a las organizaciones auxiliares de crédito"¹³.

Así, por un lado se integraban al sistema bancario las cámaras de compensación (regionales), las sociedades generales y financieras, las uniones de crédito y los almacenes generales de crédito.

Por otro lado, surgieron también bancos nacionales de desarrollo.

¹¹ Peñaloza Webb, Miguel, *op.cit.* p.22

¹² Peñaloza Webb, Miguel, *op.cit.* p.22

¹³ Peñaloza Webb, Miguel, *op.cit.* p.24

A continuación se muestra en el siguiente cuadro los principales bancos nacionales de desarrollo de este periodo.

- Banco Nacional de Crédito Agrícola (1926)
- Banco Nacional Hipotecario y de Obras Públicas (1933)
- Nacional Financiera (1933)
- Banco Nacional de Crédito Ejidal (1936)
- Banco Nacional de Comercio Exterior (1937)
- Banco Obrero de Fomento Industrial (1937)
- Banco Nacional de Fomento Corporativo (1941)
- Banco del Pequeño Comercio del Distrito Federal (1941)
- Fondo de Garantía de Operaciones de Crédito Agrícola (1943)
- Banco Nacional del Ejército y la Armada (1946)
- Banco Nacional Cinematográfico (1947)
- Patronato del Ahorro Nacional (1950)
- Banco Nacional del Transporte (1953)
- Financiera Nacional Azucarera (1953)
- Fondo de Garantía y Fomento de Avicultura (1954)
- Fondo de Garantía y Fomento del Turismo (1957)

Fuente: Tomado del documento. Bancómer, Banca e historia. 1990 p. 18

A principios de la segunda guerra mundial, las circunstancias promovieron una nueva era de la banca mexicana con mayor control gubernamental.

"Al respecto, había un antecedente de Ley Orgánica de Banxico, reformada en 1936"¹⁵. En ella se establecía que esta institución tendría como práctica financiar parte del gasto público funcionando como agente, por lo que

¹⁵ Peñaloza Webb, Miguel, Op.cit. p. 26

empezó a emitir y a colocar valores por cuenta del gobierno, inclusive absorbiendo parte de ellos. El manejo de depósito obligatorio aunado a lo anterior, sentó las bases para consolidar el control selectivo del crédito.

1.3 Especialización bancaria.

"En 1941 se modificó la legislación bancaria con el propósito de dar mayor respaldo a los objetivos del gobierno siguiendo las siguientes premisas"¹⁶:

- Reforzar a Banxico en el control crediticio
- Superar las actividades de la banca comercial y la de inversión
- Reglamentar la actividad de las organizaciones auxiliares de crédito
- Propiciar el desarrollo del mercado de capitales

La estructura institucional se conformó así:

- Bancos de depósito o comerciales (operaciones de corto plazo)
- Bancos de inversión (de largo plazo) que incluían a las financieras, las hipotecarias y los bancos de capitalización
- Instituciones de ahorro y fiduciarias
- Organizaciones auxiliares de crédito, que incluyeron a los almacenes generales de depósito, las cámaras de compensación las bolsas de valores y a las uniones de crédito
- Bancos de desarrollo

En estos años el sistema financiero coadyuvó al despegue económico del país y a que se acelerara el proceso de industrialización.

¹⁶ Peñaloza Webb, Miguel, Op.cit. p.29

"Para 1942, Banxico había incrementado su control sobre el encaje legal o sea, el monto de los recursos de la captación de los bancos que se enviaba al Banco Central"¹⁷. Con ello se consolidó su control del crédito selectivo, que en parte tenía como objetivo combatir la inflación, pero también financiar sectores prioritarios (a través de fondos especializados) y adquirir valores gubernamentales.

En la práctica, las limitaciones que imponía la especialización se superaba mediante la formación de grupos informales que integraban las diversas instituciones financieras. "En las reformas de 1970 a la Ley General de Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares se reconoce su existencia, pero no sería sino hasta 1974 que se modificó legalmente esta circunstancia"¹⁸.

1.4 Integración de la Banca Múltiple

Desde la década de los sesenta, importantes grupos industriales poseían diversos tipos de instituciones financieras, que de manera informal operaban como grupos.

"Fue hasta 1974 cuando se modificó la legislación que había creado la banca especializada, para que a partir de esa fecha pudiera ser sustituida por la banca múltiple"¹⁹.

El nuevo esquema implicó que una sola institución podía realizar diversas operaciones, las cuales previamente eran llevadas a cabo a través de varios

¹⁷ Peñaloza Webb, Miguel, Op.cit p 29

¹⁸ Peñaloza Webb, Miguel, Op.cit. p.30

¹⁹ Peñaloza Webb, Miguel, Op.cit. p.30

organismos especializados. Con este esquema, de hecho se reconoció el proceso de agrupamiento.

"A partir del mes de diciembre de 1976, los bancos comenzaron a solicitar a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público el cambio a la nueva organización. Las actividades de depósito, ahorro, financieras e hipotecarias empezaron a integrarse en instituciones múltiples"²⁰.

"Para entonces operaban solo dos bancos múltiples: Multibanco Mercantil de México y Banpacífico. En 1977 había ya 16; en diciembre de 1978 llegaban a 26; un año después llegaron a 30; en 1980 a 33; en 1981 a 34, y a finales de 1982 a 35"²¹.

Fue el esquema de banca múltiple el que propició a que se acelerara la fusión e integración de diversas instituciones especializadas, aunque en 1982 este proceso se frenó parcialmente dado el desfavorable entorno económico en el que se encontraba el país.

1.4.1 Nacionalización de la banca

"El 1 de septiembre 1982 se estatizó a las instituciones de crédito privadas del país, y el gobierno determinó que, ante esta situación, procedía iniciar un proceso de reestructuración de la banca para lograr un sistema más competitivo, productivo y eficiente"²².

²⁰ Sánchez, Alfredo. Reforma financiera y banca comercial ante la perspectiva de la apertura de los servicios financieros. En Turner, Ernesto. México en los noventas, globalización y reestructuración productiva. UAM-A, México, 1993 p.91

²¹ Sánchez, Alfredo, Op.cit. p.93

²² Sánchez, Alfredo. Op.cit. p. 93

A continuación se presenta un cuadro donde se muestra el número de instituciones de crédito nacionalizadas y privadas operando durante el periodo 1976-1983.

Años	Bancos Múltiples	Bancos de Depósito	Sociedades Financieras	Sociedades Hipotecarias	Bancos de Capital	Total
1976	2	107	82	25	10	226
1977	16	57	63	12	9	157
1978	26	49	35	3	8	121
1979	30	47	27	3	7	114
1980	33	26	13	2	7	81
1981	34	14	11	3	5	67
1982	35	12	6	1	5	59
1983	30 (**)	1 (***)	-	-	-	31
1991	19 (**)	1 (***)	-	-	-	20

Fuente: Datos de la Comisión Nacional bancaria. (**) Incluye banco Obrero SA y (***) Citibank NA. Al 31 de diciembre de cada año.

Por tanto, a partir de 1983, el sistema bancario entró a un proceso de reducción ("de racionalización") del número de instituciones, ya sea por fusión o por liquidación, de esta manera el mapa bancario en México quedando de la siguiente manera.

FALLA DE ORIGEN

A continuación se muestra el resultado de las fusiones bancarias realizadas después de 1983 con las instituciones fusionantes y fusionadas.

INSTITUCION FUSIONANTE	INSTITUCION FUSIONADA
Bancomer	Banco de Comercio
Banco Nacional de México	Banco Provincial del Norte
Banca Serfin	Banco Azteca Banco de Tuxpan Financiera Crédito Monterrey
Multibanco Comermex	Banco Comercial del Norte
Banco del Atlántico	Banco Panamericano
Banca Cremi	Actibanco Guadalajara
Crédito Mexicano	Banco Longoria-Banco Popular- Probanca Norte
Banco del Noroeste	Banco Occidental de México-Banco Provincial de Sinaloa
Banco Continental	Banco Ganadero
Banco del Centro	Banco Mercantil de Zacatecas- Banco del Interior e Hipotecaria del Interior
Promoción y Fomento	Banco Aboumrad
Banco Latino	Corporación Financiera y Financiera Industrial y Agrícola

Fuente: Tomado de la tesis "Resultados de las reformas a la Ley general de instituciones de crédito en las finanzas públicas de 1990 a 1994" Facultad de Economía, UNAM, 2000-2001 p 77

FALLA DE ORIGEN

Las instituciones que se liquidaron fueron las siguientes:

- Banco Regional del Pacífico
- Financiera de Crédito Mercantil
- Financiera de Industria y Construcción
- Financiera de León
- Financiera del Noroeste
- Sociedad Financiera de Industria y Descuento
- Banco General de Capitalización
- Banco Comercial Capitalizador
- Banco Capitalizador de Monterrey
- Banco Popular de Edificación y Ahorros
- Banco Capitalizador de Veracruz

En marzo de 1985 se efectuó la segunda etapa del proceso de "racionalización", con lo cual el número de bancos se redujo a 18 sociedades nacionales, sin incluir al Banco Obrero y a Citibank.

Después de este proceso los bancos fusionantes quedaron como sigue:

FALLA DE ORIGEN

*Tesis Capítulo I
Etapas de la evolución bancaria Mexicana*

BANCO TITULAR	BANCOS FUSIONADOS
Bancomer	Bancomer Banco de Comercio
Serfin	Serfin Continental Ganadero Crédito Mexicano Longoria Popular Probanca Norte Banco Azteca Banco Tuxpan Financiera Crédito de Monterrey
Comermex	Comermex Banco Comercial del Norte
Atlántico	Atlántico Banco Monterrey
Cremi	Cremi Actibanco Guadalajara Promoción y Fomento Banco Aboumrad
Mercantil Norte	Regional del Norte Mercantil de Monterrey
Centro	Centro De Provincias Del Interior

FALLA DE ORIGEN

Tesis Capítulo I
Etapas de la evolución bancaria Mexicana

	Mercantil de Zacatecas Mercantil de Zacatecas
Promex	Promex Refaccionaria de Jalisco
BCH	BCH Sofimex
Mercantil de México	Mercantil de México Bancam
Banpais	Banpais Banco Latino Corporación Financiera Financiero Industrial y Agropecuario
Banoro	Banoro Banco Occidental de México Unibanco Banco Provincial de Sinaloa

Fuente: Tomado de la tesis: "Resultados de las reformas a la Ley general de instituciones de crédito en las finanzas publicas de 1990 a 1994" Facultad de Economía, UNAM, 2000-2001 p 77

Siendo este el panorama del sistema Bancario Mexicano para 1986 en el cual no hay grandes cambios hasta 1990 cuando se emite la ley de agrupaciones financieras, ya en el Sexenio de Carlos Salinas de Gortari.

1.5 Reprivatización de la Banca

Sólo 8 años duro la banca en manos del gobierno, Después de ser estatizada por José López Portillo, cuando Carlos Salinas de Gortari realiza los cambios necesarios a la Ley General de Instituciones de crédito con la Finalidad de replantear nuevamente el Sistema Financiero Mexicano para hacerlo más competitivo y darle mayor dinamismo a la economía en general

y también para que el gobierno tuviera recursos a fin de financiar los programas de desarrollo como PRONASOL, aunque este proceso estuvo lleno de irregularidades y las ventas no siempre fueron a los mejores administradores bancarios, esto se verá reflejado con la crisis de 1994, aunque esta temática sería tema de otro trabajo de investigación.

1.5.1 Ley de agrupaciones financieras

"El 18 de Julio de 1990, se realiza el decreto para regular las agrupaciones financieras, como resultado de la tendencia mostrada en los mercados financieros, hacia la integración de los servicios prestados por los distintos intermediarios que en ellos participan, el Gobierno de la República presento, diversas iniciativas tendientes a adecuar el marco normativo a la nueva realidad del sistema financiero. Con este nuevo Marco normativo se pensó convertir al Sistema Financiero Mexicano uno de los más avanzados a nivel internacional 23".

El sistema bancario mexicano se diversificó y se buscó su competitividad. En esta reforma los Bancos fueron asegurados por mexicanos aunque posteriormente esta situación sufrió un drástico cambio.

Con la reforma, la autoridad financiera es responsable de; instrumentar las medidas administrativas tendientes a consolidar las condiciones institucionales y económicas, para continuar en el proceso de modernización del sistema bancario y de globalización de los servicios financieros del país, en el cual se busca impulsar el crecimiento de la economía y en las reformas que se implementaron se pretendió definir claramente la forma de realizar las notificaciones, como dotar a los bancos y grupos financieros de un mecanismo para fortalecer su solidez financiera, lograr mayores niveles de apalancamiento y, consecuentemente, aumentar su capacidad de operación.

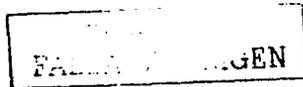
23 Financiero El, Ramírez Sergio, 20 Julio 1990

Por otro lado la iniciativa hace mención que en los consejos de administración de instituciones de crédito y de controladoras, puedan participar como consejeros, además de los directores generales de las instituciones de crédito, de las controladoras y de las propias entidades integrantes de los grupos, los funcionarios de los dos niveles jerárquicos inmediatos inferiores al de aquellos, sin que todos ellos puedan exceder de la tercera parte del citado consejo. Lo anterior, en virtud de la experiencia y conocimiento que estos funcionarios tienen de la situación y operaciones de las sociedades.

En la Ley de Instituciones de Crédito se autoriza a los bancos que formen parte de un grupo financiero para invertir en acciones de sociedades de inversión y de sociedades operadoras de éstas.

1.5.1.1 Causas que motivaron a la reforma

Al aumentar los intercambios comerciales, la movilización de los recursos financieros, también se incrementa. Por ello, los servicios financieros no se excluyeron del proceso de integración de la economía mexicana a la economía mundial. La globalización económica exige la internacionalización de los servicios financieros. El creciente intercambio de bienes y el incremento de los flujos de inversión que traería el TLC, tuvieron como resultado un aumento en la demanda de servicios financieros en nuestro país. La internacionalización de los servicios financieros tuvo por objeto incrementar la competencia al interior del sistema financiero en beneficio de los consumidores.



1.5.1.2 Puntualización de las modificaciones de la ley de instituciones de crédito

"Se modifican los artículos 11 de la Ley de Instituciones de Crédito y 18 de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, estableciendo que las acciones de las series "A", "B" y "C" formarán parte del capital social ordinario y las acciones serie "L" integrarán la parte adicional del capital social, de instituciones de crédito y sociedades controladoras"²⁴

En la iniciativa de reformas que envió a su consideración se establece que cuando una persona o grupo de personas pretenden adquirir el control de una institución de banca múltiple o sociedad controladora de grupos financieros, requerirán la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. "Se sugiere la modificación del artículo 19 de la Ley de Instituciones de Crédito, para que el capital mínimo que se requiere para constituir un banco sea un porcentaje del capital neto del sistema, se sugiere el punto doce por ciento del capital neto del sistema"²⁵.

Tres reformas más a la Ley de Instituciones de Crédito se incluyen en la iniciativa en cuestión. Con la primera de ellas se les dará el nombre de "sociedades financieras de objeto limitado" a los intermediarios a que se refiere la fracción IV del artículo 103 de la mencionada Ley. La segunda reforma, atendiendo a la creciente globalización de los mercados, se encamina a facultar a la Comisión Nacional Bancaria, para suscribir tratados de coordinación con autoridades supervisoras bancarias de otras naciones. Por último, se ajusta el artículo sobre días inhábiles bancarios para que la Comisión Nacional Bancaria pueda señalarlos a través de disposiciones de carácter general.

²⁴ Diario oficial de la federación, 18 de julio de 1990

²⁵ Ramírez Sergio, Op Cit.

Se faculta a la sociedad controladora para invertir en títulos representativos de cuando menos el cincuenta y uno por ciento del capital pagado de entidades financieras del exterior, a efecto de que los grupos financieros mexicanos puedan contar con filiales en el exterior en cuyo capital invierta directamente la controladora. "En la Ley de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, se propone permitir la inversión extranjera en casas de cambio, para assimilarlas a otras organizaciones auxiliares del crédito"²⁶.

Con el propósito de contribuir a la reactivación económica y al fortalecimiento del sector financiero, resulta necesario modificar algunas disposiciones de las Leyes para Regular las Agrupaciones Financiera; de Instituciones de Crédito; del Mercado de Valores; y General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.

1.5.2 Conformación de los Grupos Financieros

Tal como lo vimos en el subcapítulo anterior, en 1990 se reformó la constitución a fin de permitir que la banca se reprivatizará, para lo cual se decretaron dos nuevas leyes: la de instituciones de crédito y la de grupos financieros, que entraron en vigor en julio del mismo año.

Esta legislación dio origen al desarrollo potencial de la banca universal, o sea, la banca que puede proveer a su clientela toda la gama de servicios y productos bancarios y no bancarios en una sola institución.

En otras palabras el concepto *banca universal* significa poder operar bajo un mismo techo (sucursal) todos los productos y servicios bancarios y no bancarios como los que ofrecen casas de bolsa, compañía de seguros.

fianzas, almacenadoras, factorajes, arrendadoras, casas de cambio, etcétera.

"La nueva Ley de grupos Financieros permitió agruparse bajo una de tres opciones: casa de bolsa, banco o controladora"²⁷

Como lo muestran los siguientes esquemas

		CASA DE BOLSA		
Arrendadora	Factoraje	Casa de Cambio	Sociedades de Inversión	Almacenadora

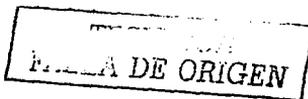
Como es evidente, las casas de bolsa que no tuvieran un banco en su grupo podían optar por el primer esquema. Por su parte, el grupo de bancos independientes puede estar encabezado por dicho tipo de institución.

		BANCO		
Arrendadora	Factoraje	Casa de Cambio	Sociedades de inversión	Almacenadora

Sin embargo, la opción más amplia es la del grupo encabezado por una controladora, en la cual se permite agrupar a todo tipo de instituciones

²⁶ Ramírez Sergio, Op. Cit

²⁷ CIDAC (Centro de investigación Administrativa y Contable), El sistema financiero mexicano, Editorial Diana, México 1991



financieras. Más aún, recientemente se les autorizó tener varias subsidiarias del mismo giro.



CONTROLADORA

Banco
Casa de Bolsa
Aseguradora
Arrendadora
Factoraje
Afianzadora
Sociedad de Inversión
Casa de Cambio
Almacenadora

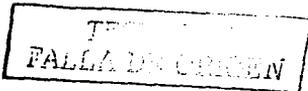
En 1993, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público no solo autorizó la creación de nuevos bancos, sino que dio un gran impulso al desarrollo de diversas instituciones financieras no bancarias, ahora también clasificadas como Organizaciones Auxiliares de Crédito.

Se puede decir que en los últimos 130 años la banca mexicana ha pasado de una fase incipiente a una de vanguardia con retrocesos históricos como

es el caso FOBAPROA o la venta de las grandes instituciones Financieras a Bancos extranjeros ya que actualmente los esfuerzos se encaminan a ampliar esta situación, ya sea por medio de alianzas o a través de la competencia directa.

Más trascendente aún es el proceso dinámico de cambio que vive la banca mexicana a partir de la oportunidad de crear una banca universal. En este entorno inician su participación un sinnúmero de importantes instituciones financieras –bancarias y no bancarias, nacionales y extranjeras-, aunque en este momento nos damos cuenta que los Neobanqueros no tuvieron la visión ni la preparación para hacer de la banca el principal promotor del desarrollo económico del país.

A continuación veremos el resumen que ha tenido el sistema bancario mexicano.



Evolución del sistema bancario mexicano

	Cronología	
	1767	Nacional Monte de Piedad (primera institución financiera en México)
	1772	Banco de Avío y Minas
Antecedentes	1810 - 1870	Crisis nacional por la guerra de independencia.
	1837	Banco Nacional de Amortización de la Moneda de Cobre (liquidado en 1841)
	1861	Benito Juárez instituye el uso del sistema métrico decimal
PRIMERA ETAPA: NACIMIENTO DEL SISTEMA BANCARIO	1864	Banco de Londres, México y Sudamérica (hoy Banca Serfin)
	1868	Banco de Santa Eulalia, en Chihuahua (apoyo a la minería)
	1881	Banco Nacional Mexicano (capital francés)
	1884	Se fusionaron el Banco Nacional y el Banco Mercantil, dando lugar al Banco Nacional de México (hoy Banamex)
	1897	Primera Ley General de Instituciones de Crédito
	1916	Incautación de los Bancos
	1924	Surge la Comisión Nacional Bancaria
	1925	Nace el Banco de México

ETAPAS DE LA EVOLUCIÓN BANCARIA MEXICANA

ETAPAS DE LA EVOLUCIÓN BANCARIA MEXICANA

ETAPAS DE LA EVOLUCIÓN BANCARIA MEXICANA

ETAPAS DE LA EVOLUCIÓN BANCARIA MEXICANA

ETAPAS DE LA EVOLUCIÓN BANCARIA MEXICANA

ETAPAS DE LA EVOLUCIÓN BANCARIA MEXICANA

Tesis Capítulo I
Etapas de la evolución bancaria Mexicana

	1931	Ley Calles. Supresión del "patrón oro", y conversión de Banxico en Banco Central
	1932	Nueva Ley General de Instituciones de Crédito
	1933	Aparecen los primeros bancos de desarrollo
	1936	Se fortalecen los poderes del Banco Central
	1941	Modificación a la legislación bancaria. Se especializan las instituciones, proliferan las financieras
	1961	Aparecen los primeros fondos de fomento
SEGUNDA ETAPA: ESPECIALIZA- CION BANCARIA		
	1970	Reformas a la Ley General de Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares
	1974	Surge la banca múltiple
	1976	Se inician las fusiones para integrar bancos múltiples
TERCERA ETAPA: INTEGRACIÓN DE LA BANCA MULTIPLE Y ESTATIZACION	1982	Estatización de la banca
	1983	"Racionalización" de la banca, 1ª. Etapa.
	1985	2ª. Etapa del proceso de "racionalización"
	1990	Leyes de Instituciones de Crédito y grupos Financieros

TERCERA ETAPA: INTEGRACIÓN DE LA BANCA MÚLTIPLE Y ESTATIZACIÓN	1991	Reprivatización de la banca
	1993	Surge el potencial de desarrollo de la banca universal
	1º de enero, 1994	Entra en vigor el Tratado de Libre Comercio entre México, Estados Unidos y Canadá
CUARTA ETAPA: SURGIMIENTO DE LA BANCA UNIVERSAL		

Fuente: Peñalzo Webb, Miguel. La banca en México. Editorial McGraw-Hill, 1995 p.37

1.6 Internacionalización de la Banca

La globalización como lo veremos un poco más adelante impacta en todos los campos y en todos los sectores económicos, desde las ramas industriales hasta las de servicios incluyendo en estas al sector bancario y dentro de este proceso no podemos dejar a un lado el caso de México que entra en el proceso de internacionalización de la banca con la más grande fusión en el país, que se da con un banco Mexicano que es Bancomer y un Español BBVA, creando así el grupo financiero más importante en Latinoamérica.

FIN DE ORIGEN

1.6.1 El Proceso de Globalización

Si nos remontamos a la etapa de posguerra hacia 1950 podemos observar en el capitalismo mundial grandes cambios, tanto en organización para la producción como en términos de explotación de la riqueza y desarrollo técnico-militar.

Sin embargo en la década de los setentas este desarrollo comienza un proceso de deterioro ya que eran los Estados Nacionales quienes sustentaban el desarrollo económico, social y político de sus respectivas naciones. En esta década el capitalismo sufre una nueva etapa y comienza el llamado capitalismo Neoliberal, donde las ideas económicas liberales que dieron origen a la ciencia económica, con autores como Adam Smith y David Ricardo en 1746, son retomadas y actualizadas, a fin de continuar con el desarrollo económico que hasta ese momento era dirigido por el Estado. En este periodo la Escuela de Chicago es conocida a nivel mundial por sus novedosos postulados económicos que podríamos resumir con lo siguientes enunciados:

- No intervención Estatal
- Libre Mercado
- Equilibrio en las Finanzas Públicas
- Control Inflacionario
- Ventajas comparativas
- Control Monetario²⁸

²⁸ Ortiz, Wadgymar, Arturo. Política económica de México 1982-1995. Los sexenios liberales. ed. Nuestro tiempo 1995. Pag. 26

Una vez puestos en marcha estos programas de liberación económica tanto en El Reino Unido como en Estados Unidos, todos los países de alguna u otra forma implementan este tipo de postulados a su economía. De esta manera el Estado ya no es el rector de la economía, la rectoría pasa a manos de los particulares (empresarios y comerciantes), que buscan ante todo eficacia en el capital invertido, disminuyendo costos y aumentando productividad, buscando para ello, fuera de las fronteras de sus respectivos países, mercados de Capital, de Bienes y de servicios, que permitan maximizar los beneficios, todo bajo una fuerte tecnologización de los procesos de intercambio.

De esta manera se genera lo que llamamos Globalización que se define como: "un proceso complejo e irreversible, debido no sólo a la internacionalización de los mercados, a la información y al progreso tecnológico, sino también, a la universalización de la cultura y de las exigencias ecológicas, donde las fronteras se diluyen y las sociedades ya no están contenidas totalmente dentro de un espacio de poder de los Estados Nacionales, sino abiertas a un basto entramado de relaciones producidas por las múltiples organizaciones transnacionales"²⁹

En este proceso global, la globalización financiera es de gran importancia ya que en el ambiente internacional hay un consenso general de remitir al ámbito de la competencia global, la eficacia en la asignación de los recursos escasos, quedando así, sustraída a la presión de los votantes en la gestión financiera, donde la flexibilidad en los mercados financieros hace que el futuro que intentan prever los decisores dependa de sus propias decisiones.

²⁹ Hopenhayn, Benjamín, Movimientos de capital y movimiento externo. Revista de la CEPAL No. 55, abril 1995. P.33

1.6.2 Globalización Financiera

La globalización financiera es un proceso en el que intervienen exclusivamente los movimientos de capitales a nivel mundial bajo esquemas tecnológicos de vanguardia dicha globalización presenta ventajas e inconvenientes. Entre las primeras se encuentra el permitir que el ahorro y la inversión se asignen con mayor eficiencia y que los gestores diversifiquen sus riesgos. Como inconveniente tiene que se hacen vulnerables a los fallos locales (excesivo endeudamiento, falta de disciplina bancaria, etc.) y a los posibles errores de los inversores privados. En estos inconvenientes se ve el riesgo de inestabilidades sistemáticas y, por tanto, la necesidad de establecer controles a los flujos del capital. Pero hay que admitir que hay una zona de inestabilidad limitada que, además de permitir la diversificación de las carteras, la liquidez y la calidad de los activos, también propicia las reformas estructurales que llevan la evolución del sistema hacia otro menos frágil frente a la libertad de capitales.

Actualmente el intercambio de capitales a nivel mundial esta regulado por normativas nacionales cada vez más laxas y menos dispuestas a imponer trabas a los movimientos, esto a generado un mercado continuo, con un elevado grado de concentración y con potentes operadores, capaces de doblegar la voluntad de unos bancos centrales que, al pretender evitar la desvalorización de sus monedas, todavía siguen practicando una gestión ortodoxa propia de la economía lineal próxima al equilibrio como es el caso de México. El camino hacia la globalidad ha consistido en integrar en los mercados financieros economías locales con distinto grado de flexibilidad (precios, pocos salarios,...) y disciplina económica (ahorro, gasto publico, etc.). De esta manera, cuando un país establece un tipo de cambio fijo con una moneda o monedas "ancla", se sitúa en un sistema de no equilibrio que

permite anticipar un clima de inestabilidad, ya que, a corto plazo su política económica de cambios estructurales no puede asegurar el necesario grado de flexibilidad. En esta situación, el deseable mantenimiento de tipos estables la sitúa, forzosamente, en una economía del no equilibrio, sometida a correlaciones macroscópicas.

Por eso, cuando la actuación del Fondo Monetario Internacional, basada en información exógena, preconizaba el compromiso global de flujos de capital sin límites y la estabilidad del tipo de cambio por encima de todo, obligando con ello a subir los tipos de interés a altos niveles, estaba aplicando recetas de la economía del orden, de la estabilidad y del equilibrio a una economía global alejada del mismo. En este caso, el tipo de cambio ya no resulta controlado por el tipo de interés, cuyas elevaciones propician una realimentación positiva a la inestabilidad al incrementar la desconfianza de mayores volúmenes de divisas que los bancos centrales presionen sobre el tipo de cambio, llevando la economía local a la frontera del caos, como escenario rentable de incertidumbre e inestabilidad.

"El fenómeno de la globalización financiera ha traído consigo un aumento sin precedentes en la magnitud y movilidad de los flujos internacionales de capitales. En buena medida, se han desmantelado las barreras a las entradas y salidas de capitales, y las trabas que se oponían a la expansión internacional del negocio bancario"³⁰. Los mercados financieros internacionales se han vuelto mucho más sensibles a la calidad de los programas económicos y el desempeño de los países. Súbitas salidas masivas de capitales y ataques cambiarios, tanto en países desarrollados como en mercados emergentes como el mexicano, han demostrado que nadie está a salvo de sufrir las consecuencias de malas políticas públicas y

³⁰ Hopenhayn, Benjamín, Op.cit. p.35

que la volatilidad de los mercados de capitales es una realidad que los gobiernos no deben despreciar.

"La estabilidad financiera se ha convertido en un objetivo de primera línea, que no puede alcanzarse sin un claro compromiso a la disciplina fiscal, el fortalecimiento del ahorro interno, la solidez y competitividad del mercado financiero (todos ellos recetas de la economía neoliberal), y perseverancia en la aplicación de políticas que refuercen el papel de los mercados. También está claro que aumenta los riesgos de inestabilidad"³¹. La fortaleza de la banca no es la solución única para protegerse de ese riesgo, pero sin duda es un importante escudo protector. La política monetaria tendrá un mayor margen de maniobra para desarrollar una acción estabilizadora, y los esfuerzos dirigidos a mejorar los niveles de ahorro interno podrán capitalizar el beneficio de contar con una política económica y una industria financiera confiable.

1.6.3 Fusiones de Mercado. Efecto de la Globalización

Para las doctrinas liberalistas lo esencial es la competencia, la asistencia en el mercado del más variado número de agentes que ofrecen el mismo producto en beneficio del consumidor, pues bien, a escala planetaria está ocurriendo un fenómeno que apunta exactamente en la dirección contraria: "enormes coaliciones financieras e industriales forman emporios empresariales que suman casi un millón de millones de dólares y unifican en una sola firma a casi medio millón de empleados en varios países, aunque en el próximo siglo se reducirá a la mitad, por ejemplo, el número de empresas automotrices"³².

³¹ Greenspan Alan, La globalización de las finanzas. Mundo Ejecutivo. México 2000, pag. 80

Una característica demasiado visible de la globalización de la economía son las fusiones y las adquisiciones entre empresas para crear compañías que controlan amplios segmentos de mercado ya que en el último año alcanzaron "un valor de dos billones 963 mil millones de dólares, una cantidad que supera 67 por ciento el producto interno bruto anual de todos los países de América Latina y el Caribe"³³. En una economía globalizada, el tamaño de una empresa es un parámetro crucial de competencia. Las fusiones y las adquisiciones entre empresas facilitan la expansión fuera de los países de origen de las compañías y permiten crear ventajas financieras, gerenciales y operativas que reducen la vulnerabilidad de las mega compañías a los choques económicos en una región o país.

"Las fusiones entre bancos a nivel mundial, 346 el año 2001, implicaron operaciones por 212 mil millones de dólares; entre otras empresas financieras sumaron 194 mil millones y en los rubros de petróleo y minería 176 mil millones de dólares. El valor de las mega fusiones de los años pasados sitúan por ejemplo que en los años 70, las alianzas que ocurrieron en todo el mundo alcanzaron apenas 90 millones de dólares y sumaron 250 millones de dólares en la década de los 80, de acuerdo con la información oficial"³⁴.

"Y por último podemos observar que tres bancos japoneses se unieron para formar el mayor grupo financiero del mundo, el anuncio oficial de la alianza entre los bancos japoneses Dai-Ichi Kangyo, Fuji y Banco Industrial de Japón (IBJ) fue hecho el 20 de Agosto por los presidentes de estas tres instituciones, reunidos en una conferencia de prensa. Los presidentes de las

³³ www.tercera.cl/diario/2000/01/06/t-06.08.3aEDI.EDIT2.htmlFusiones empresariales. revista la tercera

³⁴ www.ucm.es/info/jmas/doc/exp2.htm. Macro fusiones bancarias, Mascareñas, Pérez Juan. Expansión 1998.

³⁵ www.ucm.es/info/jmas/doc/exp2.htm. Op.cit.

firmas conformarán el mayor grupo financiero mundial, un megabanco con activos superiores a los 1,26 billones de dólares"³⁵.

Como podemos observar en el párrafo anterior varias de esas fusiones rebasan en dólares los productos nacionales de 105 países. De esa manera, la riqueza de una organización o de un oligopolio deviene un factor más importante que las políticas públicas, que las decisiones de congresos completos, de presidentes etc. Actualmente es común observar a diario; conglomerados multinacionales que no encuentran agentes reguladores; que no tienen enfrente diques, leyes, poderes que pueden canalizar a favor del interés público las decisiones privadas de los gigantes empresariales, esta situación esta fuera del alcance de este trabajo, sin embargo podría fácilmente convertirse en otro tema para tesis.

1.6.4 Fusión BBVA Bancomer

México no se queda al margen de la dinámica mundial, y en el año 2000 se da la primera gran fusión de 2 entidades financieras, la cual analizaremos en el siguiente apartado.

1.6.4.1 ¿Quién es BBVA?

Como ya vimos anteriormente las fusiones y las alianzas entre grandes corporaciones es una actividad constante y hasta cotidiana de la cual México no esta exento, primero de estas fusiones se da entre el banco Español BBVA y el segundo banco mexicano Bancomer. Sin embargo como antecedente tomaremos la fusión del Banco Bilbao Vizcaya con la compañía

³⁵ www2.co.uva.es/~estruct/fusiones.html. Antolin , Virginia. Fusiones: Su repercusión internacional, 1999.

financiera Española Argentaria formando de esta manera un poderoso grupo financiero con creciente presencia a nivel mundial.

Dado lo anterior empezaremos haciendo un poco de historia por parte del banco BBVA para poder identificar que tipo de banca es y a donde quiere llegar:³⁶

- El comienzo

La historia de BBVA comienza en 1857, cuando la Junta de Comercio promovió la creación del Banco de Bilbao como banco de emisión y descuento. Se trataba de una iniciativa pionera, impulsada por un contexto de crecimiento económico de la región. Hasta la última década del siglo XIX, actuó casi solitario en la plaza.

En la segunda mitad del siglo XIX el Banco Bilbao fue protagonista de las más importantes realizaciones de infraestructuras y de desarrollo siderúrgico. En 1878 perdió la facultad de emitir billetes propios, y se reorganizó como banco de préstamos y descuento.

A principios del siglo XIX, en 1901, se funda el Banco de Vizcaya, que realiza sus primeras operaciones en Bilbao pero poco a poco amplía por todo el país. Además de su actividad como banco comercial y de depósitos, intervino en la creación y desarrollo de una buena parte de la industria española.

El Banco de Bilbao inició su expansión internacional al abrir una sucursal en París (1902), adelantándose en varias décadas al resto de la Banca

³⁶ Enlace. Revista de comunicación interna para colaboradores de Bancomer, México. Enero 2002 p.15

española, y acordó su fusión con el Banco del Comercio, aunque manteniendo ambas entidades sus respectivas figuras jurídicas.

En 1920 un consorcio de banqueros e industriales constituyeron el Banco de Crédito Industrial (BCI), con la finalidad explícita de impulsar, mediante la concesión de créditos a largo plazo, la instalación de nuevas industrias y consolidar las ya existentes. El Banco de Bilbao y el Banco de Vizcaya formaban parte de este consorcio.

- La Evolución

En el entorno de desarrollo económico de los años sesenta, el Banco de Bilbao aumentó su dimensión bancaria integrando otros bancos y comenzó a crear un grupo financiero. Además, empezó a prestar atención a las economías domésticas, cuando todavía eran muy poco consideradas por el conjunto de la Banca.

El Banco de Vizcaya continuó su crecimiento, configurándose ya como un banco universal moderno. La flexibilización de las normas de apertura de oficinas permitió una cierta ampliación de la red a través de planes de expansión. Desarrolló la banca de particulares y los nuevos medios de pago. Y fue configurándose como un importante grupo financiero.

En los años ochenta, el Banco de Bilbao basaba su estrategia en el alcance de una nueva dimensión que le permitiera acceder a los negocios financieros que surgían de los avances tecnológicos, la desregulación, la securitización y la interrelación de los mercados nacionales e internacionales.

El Banco de Vizcaya contribuyó de forma importante al reflatamiento de los bancos afectados por la crisis económica, desarrollando una política de fuerte crecimiento por adquisiciones, que llevó a la formación de un gran

grupo bancario. La operación más importante tuvo lugar en 1984 con la compra de Banca Catalana.

Por su parte, las entidades oficiales de crédito van ampliando sus negocios con operaciones de mercado.

- El Encuentro

El 27 de enero de 1988 se firmó el acuerdo de fusión del Banco de Bilbao y el Banco de Vizcaya. La operación conectó los viejos lazos históricos que unían a ambos bancos, pero mirando hacia el futuro, en el que empezaba a imponerse un mercado sin fronteras y de grandes competidores. En los once años de historia del Banco Bilbao Vizcaya (BBV) se distinguen tres periodos:³⁷

1. Desde su creación en 1988 hasta 1994, BBV consolidó la nueva organización y sentó las bases para reforzar su liderazgo en España.
2. A finales de 1994, BBV lanzó un plan estratégico, el Programa 1000 Días, cuyo objetivo básico era hacer del grupo la mejor alternativa de inversión del sistema financiero español. Su estrategia de expansión internacional le llevó a la construcción de una gran franquicia latinoamericana.
3. En 1998, se implementó un nuevo plan estratégico, el Programa DOS 1000, con un conjunto de líneas de trabajo que debían conducir a la excelencia y a la consolidación de BBV como un gran grupo europeo y latinoamericano.

"Argentaria grupo inició su historia EN 1991 como un modelo de banca federada, con las unidades de negocio (BEX, BCI, BHE, BCL. BCA y Caja

Postal) articuladas alrededor de un Centro Corporativo (CBE), que asume la dirección estratégica y la gestión global de los negocios"³⁸.

En sus ocho años de historia, Argentaria reorganiza sus actividades y sociedades y se privatiza en cuatro OPVs (OPV significa Oferta Pública de Venta). Se realiza cuando uno o varios accionistas deciden vender públicamente una participación significativa de una sociedad de acuerdo con el procedimiento usualmente utilizado en las ofertas públicas de ventas de valores. Es el caso de las privatizaciones de las empresas públicas y de las salidas a bolsa de empresas familiares. Puede ser una oferta inicial, si es la primera vez que se ofrecen públicamente las acciones de la compañía (la empresa todavía no está cotizando en bolsa), o una oferta de secundario si ya existen acciones de la compañía cotizando en el mercado), convirtiéndose en un grupo financiero privado, rentable y eficiente, capaz de competir a futuro en un mercado cada día más exigente:

"Reorganización: en 1991 BCI se integra en BEX, en 1995 BCA se integra en Caja Postal, en 1996 se define la Agenda Estratégica que orientala gestión del grupo a la rentabilidad, y en 1998, se integraron Corporación Bancaria de España, BEX, BHE y Caja Postal en un sólo banco, Argentaria, lo que significaba el fin del modelo de banca federada"³⁹.

"El 19 de octubre de 1999, BBV y Argentaria anunciaron su proyecto de fusión, con el objetivo de seguir creando valor"⁴⁰.

El proceso de integración recibió un fuerte impulso con la decisión de adoptar la marca única BBVA en enero de 2000, lo que ha permitido generar

³⁷ www.bbv.es/BBV/grupobbv/conteni/organiza/historia.htm BBVA un nuevo banco

³⁸ www.bbv.es/BBV/grupobbv/conteni/organiza/historia.htm Op.cit.

³⁹ www.bbv.es/BBV/grupobbv/conteni/organiza/historia.htm Op.cit.

⁴⁰ www.bbv.es/BBV/grupobbv/conteni/organiza/historia.htm Op.cit.

en muy poco tiempo una imagen fuertemente posicionada en cuanto a identificación y diferenciación. La integración de los negocios minoristas del grupo en España -BBV, Argentaria, Banca Catalana, Banco del Comercio y Banco de Alicante- permite aprovechar la potencialidad de una fuerte red de oficinas con la imagen BBVA.

El plan de integración de negocios globales ha dado lugar a 41 procesos de reordenación societaria de 73 entidades. La integración de sistemas, amparada en los principios de sencillez, eficacia y unificación de desarrollos, se inició en diciembre de 1999 al seleccionar la plataforma única del Grupo.

En marzo de 2000, quedó definida la estructura organizativa global del Grupo. La progresión de la integración física de áreas y departamentos permitió una ejecución de los programas de reubicación de plantilla y el consiguiente proceso de racionalización de edificios mediante un plan específico para liberar espacios.

En el año 2000, las publicaciones financieras de mayor prestigio reconocieron el proceso de integración de BBVA y el potencial de crecimiento cuando lo eligieron como mejor banco del mundo (Forbes) y mejor banco de España (The Banker).

En febrero de 2001 se ha dado por concluido el proceso de integración BBVA, que se ha desarrollado con rapidez y eficacia dado el tamaño de ambas instituciones.

Por lo tanto podremos **definir** a BBVA como un banco que siempre tiene visión hacia el futuro ya que en menos de dos años se ha convertido en uno de los mayores grupos financieros del escenario mundial.



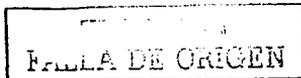
1.6.4.2 UNO-E

El Área de Mercados Globales de BBVA tiene presencia en todos los Mercados Financieros Nacionales e Internacionales, y dispone además de una amplia capacidad de análisis de los mismos. Todo ello genera un valor añadido necesario para cumplir con lo que se podría considerar su doble función:

- en primer lugar, ofrecer a sus clientes asesoramiento y soluciones a los riesgos financieros derivados de su actividad, y
- gestionar los riesgos de la propia Área procedentes, tanto del servicio aportado a los clientes como de las posiciones tomadas en los mercados.

Por lo cual respaldado por la garantía y solvencia de la empresa líder Terra Networks, filial de Telefónica, especializada en servicios y desarrollos en nuevas tecnologías y grupo BBVA, uno de los mayores grupos financieros que se encuentra entre los líderes europeos y con implantación en todo el mundo han creado el primer grupo de servicios financieros on-line de carácter global:

Un nuevo y revolucionario concepto en el mundo de las finanzas. "UNO-E portal financiero donde se tienen reunidas en un mismo espacio, las mejores ofertas de *ahorro*, *inversión* del mercado de diferentes *entidades financieras* así como acceso a las principales bolsas del mundo. Un supermercado financiero donde se le brinda ayuda para *comparar*, *elegir* y



comprar lo más rentable con la libertad de invertir dónde y cuándo se requiera⁴¹.

Ahorro/inversión:

uno-e pondrá a su disposición la más completa oferta de productos del mercado tanto nacional como internacional. Podrá invertir en las principales bolsas nacionales e internacionales, suscribir los fondos de inversión de las mejores gestoras del mundo y contratar los depósitos y cuentas corrientes con tipos de interés entre los mejores del mercado.

Entidades Financieras:

Por primera vez una entidad financiera habla bien de otros bancos. Con uno-e tendrá por fin, en un mismo espacio, los mejores productos financieros de diferentes entidades para que compare y elija lo más rentable para su dinero en cada momento. Toda la información, totalmente transparente, para que usted pueda moverse libremente por el mercado financiero.

Comparar, Elegir y Comprar:

uno-e pone al alcance de todos, el mundo financiero. Dispondrá de simuladores de inversión, buscadores de fondos y valores, recomendadores de inversión, rentabilidades comparadas, sistemas de entrenamiento de uso y toda la información, hasta hoy al alcance de unos pocos. Además contará con todo el apoyo, la ayuda y la experiencia de asesores financieros.

Libertad:

A través de Internet, el teléfono, una red de agentes de apoyo y tiendas físicas, uno-e le ofrecerá toda la información, el entrenamiento, la asistencia

⁴¹ <http://web.kaos.es/jsevilla/level2/labanca.htm> La banca de la nueva era.

y las herramientas necesarias para que tenga la máxima accesibilidad a todos los productos financieros del mercado.

1.6.4.3 ¿Quién es Bancomer?



Bien ahora definiremos que tipo de Banca es Bancomer para lo cual es importante empezar también por un poco de historia:⁴²

1932: Se funda Bancomer en la Ciudad de México con el nombre de Banco del Comercio.

1977: Consolidadas las distintas instituciones que forman el Sistema de Bancos de Comercio en una sola institución de banca múltiple con el nombre de Bancomer, fusión que le permitió a Bancomer mantener su arraigo en las comunidades locales y beneficiarse de tener una sbla estructura operativa.

1982: Al igual que la mayoría de los Bancos en México, Bancomer es nacionalizado por el gobierno mexicano.

1991: Un grupo de inversionistas mexicanos, encabezados por Eugenio Garza Lagüera, obtiene el derecho de adquirir la mayoría de las acciones de Bancomer⁴³. Se forma así Grupo Financiero Bancomer con el fin de adquirir y tener el control de Bancomer y otras instituciones financieras2000: GFBB adquiere 100% de las acciones de Banca Promex.

GFBB es el grupo financiero líder en México y la mayor institución financiera privada en Latinoamérica en captación de recursos y número de clientes. Su

⁴² Antecedentes históricos de bancomer 1999, Programa de capacitación de inducción a Bancomer México 1999. p 30

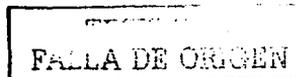
⁴³ www.reforma.com/editoriales/articulo/069514/default.htm García, Samuel. Bancomer

principal subsidiaria es Bancomer, banco fundado en la ciudad de México en 1932, el cual opera bajo el modelo de banca universal, ofreciendo productos y servicios a personas físicas y morales, por medio de unidades especializadas y en conexión con las otras subsidiarias de GFBB.

Al 30 de junio del 2001, Bancomer cuenta con una extensa red de 2,159 sucursales y 3,930 cajeros automáticos en México, realizando una amplia gama de actividades bancarias comerciales y de menudeo. En el extranjero tiene sucursales en Londres y Gran Caymán, agencias en Nueva York y Los Angeles y una oficina de representación en Sao Paulo, Brasil. Adicionalmente, Bancomer tiene una subsidiaria bancaria en las Islas Caimán, Mercury Bank & Trust Limited, y mantiene relaciones con más de 1,000 bancos corresponsales en todo el mundo. Al 30 de junio del 2001, Bancomer tiene activos totales por Ps. 386,497 millones, depósitos bancarios totales de Ps. 297,740 millones y un capital contable de Ps. 39,844 millones.

Por lo tanto para conocer mejor a Bancomer es necesario conocer su misión de negocio la cual indica que es: "una banca encargada de generar confianza al servir mas y mejor a la clientela con transparencia e integridad ofreciendo siempre productos y servicios de alta calidad, proporcionando a los colaboradores mejores condiciones para su desarrollo integral, así como solvencia y rendimientos atractivos a los accionistas lo cual apoya el bienestar social como una resultante de la actividad del negocio".

Una parte importante en la definición de Bancomer es la visión de futuro que tenga esta institución, de esta manera es importante mencionar a Bancomer.com como parte de la estrategia a futuro que a definido el banco.



En el segundo semestre de 1999, el banco presentó su servicio de consultas de saldos y estados de tarjetas de crédito por internet, peor no fue sino hasta el 27 de marzo del año pasado que traslado la totalidad de sus operaciones al web, motivado seguramente por la velocidad del internet: las 140 transacciones por minuto que se realizan en línea equivalen a la actividad que se registraría en 100 sucursales en ese mismo lapso. "Esto implica reducción en el costo de operación tanto para el banco como para el cliente, ya que un movimiento en ventanilla tiene un costo aproximado de un dólar; en el cajero automático es de 25 centavos de dólar y en internet apenas suma 10 centavos de dólar"⁴⁴

Debido a ello, el horario de atención en sucursales se ha reducido una hora y media (están cerradas después de las cuatro de la tarde), un gran número ya no abren los sábados y recientemente el banco anuncio a sus clientes que a partir del próximo mes no se proporcionan estados de cuenta ni saldos en ventanilla. Con estas medidas se podría llegar al horario de hace unos años en el que se operaba hasta la una y media de la tarde, con el fin de que se exploten otros canales con los que cuenta, ya que el banco no tiene planes de abrir más sucursales y existe la posibilidad de que, a medida que crezca el número de usuarios en línea, éstas tiendan a disminuir.

1.6.4.4 ¿Quién es Bancomer?

La fusión de BBVA y Bancomer se da en un entorno macroeconómico favorable el cual describiremos a continuación:

Durante el 2000, la economía mexicana se caracterizó por un fuerte crecimiento, estabilidad de precios, fortalecimiento bancario y disminución

⁴⁴ http://canales.tlmsn.com.mx/negocios/bolsillo/leer_articulo.cfm?article_id=42496
Movimientos bancarios via intrnet. Negocios T1 msn.2002

del riesgo país, en un marco de gran actividad política. La evolución estuvo determinada por un entorno externo favorable y en lo interno, por una política económica moderadamente "laxa" en lo fiscal y restrictiva en lo monetario.

"El crecimiento de la economía norteamericana y los altos precios internacionales del petróleo, representaron para México una expansión de 22% anual en las exportaciones para un monto total de 167 mil millones de dólares aproximadamente, el más alto en su historia"⁴⁵.

En ese proceso, México firmó un tratado de libre comercio con la Unión Europea, lo que ha ampliado las expectativas favorables para el sector exportador.

"En lo interno, el déficit público como proporción del PIB disminuyó 0.35 puntos porcentuales con respecto al año anterior, pero el gasto público total aumentó 11% anual en términos reales"⁴⁶. La política monetaria se volvió mas restrictiva para contener la expansión de la demanda agregada y prevenir posibles presiones en los precios; a lo largo del año el Banco de México aplico en seis ocasiones un corto (restricción diaria de liquidez) para un monto total de 350 millones de pesos.

En el 2000, la economía registró el crecimiento más alto desde 1981, superando por casi tres puntos porcentuales las expectativas que se tenían a principios del año. Destacó el dinamismo en la demanda interna con un crecimiento anual de 8.1% y 13.3% en el consumo y la inversión respectivamente.

⁴⁵ Crónica, Comunicación interna del grupo BBVA No 4, España, Marzo 2001 p.25

⁴⁶ Crónica, Op.cit. p. 26

El mercado cambiario presentó estabilidad. Durante el año, el peso se apreció 7.2% en términos reales con respecto al dólar. La paridad fue "ancla" para la inflación que culminó en 8.96% y se situó por abajo del año previo y de la meta oficial. Las tasas de interés reflejaron la restricción monetaria implantada por el Banco Central al pasar de un mínimo de 12.7% en abril a 17.6% en diciembre.

1.6.4.5 La fusión y su desarrollo

"Bajo el entorno anterior en Europa BBVA que tenía muy claro el tipo de banca que realizaba en un mercado maduro como el español, empezaba a verse limitado por la marcada competencia dirigiendo la vista hacia Latinoamérica, región con amplias posibilidades de desarrollo y con reducida bancarización.

"BBV se asoció con grupo financiero Probrsa a partir del año 1992, adquiriendo la mayoría del capital en 1995."⁴⁷

En ese tiempo, el Banco BBV México contaba con 150 oficinas y con una cuota en el mercado del 1.5%. Al mes de julio de 1999, BBV México registraba 700 sucursales incrementando su cuota de mercado al 7.5%. Este crecimiento se logró en solo unos cuantos años, a través de una gestión exitosa. No obstante, era obvio que aún este nivel de presencia de BBVMéxico resultaba insuficiente, requiriendo BBVA potenciar su posición en el país, constituyendo finalmente esta decisión el origen de la operación con Bancomer⁴⁸.

⁴⁷ Galán, Verónica Ascencio, Alejandro www.reforma.com del 30 de julio 2001.

⁴⁸ Galán, Verónica Ascencio, Alejandro, Op.cit.

GFBB adquiere 100% de las acciones de Banca Promex —banco con fuerte presencia en la región centro-occidente del país— con lo cual Bancomer se consolida como la mayor institución financiera en México.

“Los accionistas de GFB aceptan la oferta de BBVA de fusionar GFB con Grupo Financiero BBV-Probursa (subsidiaria mexicana de BBVA), y capitalizar a Bancomer. Como resultado de este acuerdo, BBVA realiza una contribución de capital de 1,400 millones de dólares en efectivo. La fusión y capitalización se efectúan en julio de 2000 y BBVA adquiere el control operativo de GFB, cuya denominación social cambia a Grupo Financiero BBVA Bancomer. Actualmente, BBVA tiene aproximadamente el 48% del capital social de GFBBVA Bancomer”⁴⁹

“El principal accionista de GFBB es el Grupo Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA), que con un valor de capitalización de más de 42 mil millones de dólares, se convierte en el mayor Grupo Financiero español dentro de la zona Euro. BBVA es un grupo financiero de elevada solvencia (rating AA) y rentabilidad (ROE de 19.7%). Al 30 de junio del 2001, sus activos totales ascienden a 270 mil millones de dólares y gestiona recursos de clientes por 172 mil millones de dólares a través de sus más de 8,777 oficinas y empleando a 103,097 personas”⁵⁰

“BBVA tiene presencia en 37 países del mundo destacando su presencia en la región latinoamericana donde está en 8 países formando la franquicia financiera líder de la región con una red de distribución de 4,738 oficinas y una plantilla de 68,175 personas”⁵¹.

⁴⁹ Piz, Felipe Victor, *Financiero, Dinero Fondos y Valores*. México 29 de junio 2000 p.8

⁵⁰ Piz, Felipe Victor, *Op.cit.* p. 8

⁵¹ Crónica, Comunicación interna del grupo BBVA. España. Marzo 2001 p. 26

El sistema financiero mexicano ha mostrado a partir de la crisis económica de finales de 1994, una gran apertura a la inversión nacional y extranjera, demandado la inaplazable necesidad de su fortalecimiento y capitalización.

En este concepto, se engloba la fusión de Bancomer, ya que BBVA, ha apostado al desarrollo del mercado interno y al óptimo desempeño del sector financiero mexicano y por ende del país.

La transformación de la banca mexicana tiene su fundamento en la nueva exigencia de los negocios, vinculada a una mayor cultura financiera, mayor tecnología, capital y globalización. Sé esta modificando el mapa bancario, que se visualiza, con un menor número de bancos, más sólidos, y por lo tanto mejores oportunidades para tecnificarse, asumir mayores riesgos y afrontar con eficiencia la necesidad del público usuario.

“Grupo Financiero BBVA Bancomer es una institución de vanguardia en servicios bancarios comerciales y al menudeo en México. Cabe destacar que la Asamblea Extraordinaria de Accionistas de Grupo Financiero Bancomer aprobó recientemente el Programa de Alianza y Capitalización propuesto por Banco Bilbao Vizcaya Argentina (BBVA). Con esta fusión, Grupo Financiero BBVA- BANCOMER se convierte en la institución financiera más grande de México y en líder de captación en Latinoamérica. Asimismo contara con cerca de 2,000 oficinas, activos por más de 340 mil millones de pesos, 240 mil millones de pesos de cartera de crédito y 250 mil millones de pesos de captación. BBVA Bancomer tiene más de 2,400 sucursales y 4,000 cajeros a nivel nacional”⁵².

Con lo cual podemos entender que el **tipo de Banca que se ha logrado con esta fusión** es aquella que responde a los nuevos entornos financieros ya que con su creación se logra:

- una fuerte solvencia patrimonial y una gran estructura financiera.
- una adecuada diversificación geográfica , de los negocios y de los riesgos
- una gran capacidad tecnológica
- una sobresaliente capacidad de distribución multicanal
- mayores posibilidades de venta cruzada para los clientes
- gran complementariedad de los negocios
- y como consecuencia de todo ello, un mayor potencial de crecimiento de beneficios.

El cliente dispone de una mayor red, una gama de productos más amplia, un acceso más fácil a los nuevos canales y una fuerte presencia internacional; y el empleado dispone de más oportunidades para su desarrollo profesional.

1.6.4.6 BBVA Bancomer a través de Internet

"A casi un año de su lanzamiento, Bancomer.com ha permitido más de 14 millones de transacciones –un promedio de 2 millones anuales- a sus hasta el momento 350,000 usuarios electrónicos (de entre 25 y 30 años de edad). Pero el banco espera duplicar la cifra de movimientos anuales y exhortar a los 10 millones de clientes con los que cuenta su banca comercial para que realicen operaciones en su portal"⁵³. "Queremos llegar a 600,000 usuarios de Bancomer.com para cuando concluya este año", aseguró Alejandro Pineda, director de Mercadotecnia del portal.

"Pineda agregó que de los 2.5 millones de internautas que existen en el país, 60% emplean banca electrónica y que BBVA Bancomer tiene 38% de

⁵² Boletín informativo, para empleados Bancomer, junio 2000.

⁵³ Pineda, Alejandro. Mundo Internet, marzo 2001, México. Pág. 24.

participación en este segmento. Por su parte, Ralf Peters, su director general adjunto, destacó que el portal es un canal más del negocio y que no importa por qué medio se ingrese a los servicios de éste (celular, palm, computadora); lo importante es que lo visiten⁵⁴.

A través del portal financiero Bancomer.com se pueden realizar movimientos de más de 14 servicios; entre ellos, pago de agua, luz, teléfono, etc..., y mientras se trate del mismo banco no tiene costo. Para las operaciones interbancarias se tiene que cubrir una cuota anual de entre 300 y 400 pesos al año.

Sin olvidarse de medios como banco por teléfono y cajeros, BBVA Bancomer tiene el reto de generar la confianza suficiente para que sus clientes tradicionales de más de 30 años migren a su portal y se decidan a realizar sus operaciones en Internet. De ser así no tendrá problema en llegar a la meta que se propuso: crecer al doble en sus transacciones y llegar a los 600,000 usuarios electrónicos para diciembre, y ya va en la cuenta regresiva.

⁵⁴ Intranet corporativo de GFBBVA Bancomer, México, Junio 2001

CAPITULO II

APLICACIONES TECNOLOGICAS EN LA BANCA

2.1 Tendencia de la tecnología bancaria

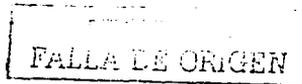
Hasta hace poco tiempo, el procesamiento de datos dependía de una computadora principal y su operación estaba limitada a una sola tarea a la vez (en esencia eran equipos de registro unitario). Así, diariamente se actualizaban primero, los diversos movimientos en cada producto/servicio y luego, las cuentas de la clientela. Sólo más tarde se actualizaban los estudios contables de la empresa.

Posteriormente aparecieron los equipos gigantes (mainframes), cuya función es procesar en forma simultánea varias operaciones, aunque todavía lo hacían a un costo elevado. Por otro lado, los sistemas desarrollados permitieron sustituir la tarjetas que originalmente se usaban para alimentar los datos. Poco a poco fueron apareciendo opciones más eficientes: computadoras más pequeñas pero más poderosas, pero ¿cómo se dio el crecimiento en ésta área?

2.1.1 Antecedentes de los equipos de cómputo

La computadora fue ampliamente comercializada en la década de los sesenta. 70% de las máquinas producidas eran mainframes, o procesadores gigantes, cuyo tamaño era resultado de la gran cantidad de piezas que contenían y de sus mecanismos de enfriamiento.

Al principio, su capacidad estaba restringida a la operación de una aplicación a la vez. Dado el nivel básico de lenguaje que existía en la programación, los sistemas no se comunicaban entre sí, por lo que, en la experiencia bancaria, el énfasis del proceso se orientó hacia la actualización de datos de los principales productos, como cartera, cheques, inversiones y contabilidad.



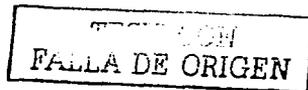
No obstante, la tecnología ya se ocupaba de la miniaturización de los componentes, y finalmente logró sustituir, entre otros, al bulbo por el transistor, y a los circuitos por circuitos integrados con microprocesadores.

El desarrollo de los chips de silicón permitió la integración de circuitos, los cuales contenían varios transistores, diodos, resistencias, etc.

"En 1971, Intel Corp. Estandarizó los chips, con lo que dio lugar al primer microprocesador con 2700 transistores. Dado que su desarrollo crece geoméricamente año con año, se estima que para en breve se fabricarán chips que incluirán hasta 100 millones de transistores"¹.

De igual importancia fue el descubrimiento del superconductor, dado que en él las señales de electricidad viajan con mayor rapidez y menor calentamiento. Al reducirse el tamaño de la computadora, sus capacidades de memoria y velocidad de proceso aumentaron.

En la década de los setenta apareció la minicomputadora, menor que la mainframe, pero cuyo elevado poder le permitía procesar independientemente diversas aplicaciones y tareas. Con esto se hacía más eficiente la operación de la computadora central. Un poco después fue posible interconectar microcomputadoras en red, antecedente de la computadora personal, la cual apareció en el mercado durante los ochenta. Aunque la orientación operativa de la micro era limitada y especializada a aplicaciones y tareas, su potencial ha crecido en gran parte por la mayor estandarización de los sistemas y por el desarrollo de los lenguajes utilizados.



¹ Peñaloza Webb, Miguel. La banca en México. Editorial McGraw-Hill, México 1995 p.44

2.1.2 Antecedentes de los programas y sistemas

A continuación se resume como han evolucionado los lenguajes de programación²:

- **Lenguajes de la 1ª. Generación:** requerían de instrucciones explícitas en tarjetas y operaban con código y claves máquina.
- **Lenguajes de la 2ª. Generación:** operaban solo con procesadores específicos, ya que cada proveedor manejaba su equipo y lenguajes propios.
- **Lenguajes de la 3ª. Generación:** fueron muy sencillos, como el COBOL y el FORTRAN. Simplifican la programación a través de un conjunto de instrucciones.
- **Lenguajes de la 4ª. Generación:** son más cercanos al inglés como el Power House, NATURAL, etcétera. Estos lenguajes están orientados a la solución de problemas de desarrollo e implementación de sistemas.
- **Lenguajes de la 5ª. Generación:** un buen ejemplo es el PROLOG, que consiste en conceptos de alto nivel y la operación lógica de inferencia.

El lenguaje de programación ha evolucionado: de la codificación en ceros y unos pasó a nemónicos convertibles, y luego a instrucciones a lenguaje-máquina. Hoy se prevé la aparición de un nuevo lenguaje, al cual probablemente sólo tengamos que darle instrucciones verbales para que efectúe los cálculos y las combinaciones más complejas que se nos ocurran.

² Capital, Para descubrir la Economía. Dave, Ángel – Stone Tony. Porque le interesa la banca en internet. Pág. 116. España 2001

2.1.3 Tendencia a la arquitectura abierta

La diversidad de equipos disponibles (hardware) de cómputo, así como la agilidad y sofisticación de los nuevos sistemas, nos permitieron pasar de una arquitectura cerrada (donde cada proveedor maneja su propio sistema y códigos de operación), a una arquitectura abierta.

La nueva configuración —diversos grupos de equipos operando en forma simultánea, y a la vez interconectable— corresponde a lo que se designa como una arquitectura de plataforma abierta, con sistemas operativos UNIX, que permiten una comunicación directa desde cada terminal con el procesador central (o servidor).

El esquema de integración y operación de equipos es llamado red cliente-servidor. Esta arquitectura logra procesar simultáneamente en distintos lugares; esto, y una mayor integración entre las computadoras, permite que los usuarios obtengan su información y procesamiento requerido en línea. Por lo tanto, la nueva tecnología ha generado un cambio en la forma en que se distribuyen los productos, así como la naturaleza misma del servicio.

En consecuencia la tendencia actual en arquitectura de equipos, es decir, la forma en que estos equipos se integran, tiene mayor autonomía para procesar las distintas tareas requeridas, es decir, operar multiprocesos y multitareas de manera descentralizada.

Por ejemplo, los datos del cliente se pueden acceder de manera instantánea (en línea), brindándole así un mejor servicio, a la vez que se tienen mayores controles operativos.

A la conexión de computadoras personales o microprocesadores con uno o varios equipos de mainframe en red (o en línea), se le llama

procesamiento distribuido. En general, ésta se considera la tendencia de la década.

2.1.4 Mayor automatización de servicios

"Mientras que en el pasado la tecnología se orientaba a la automatización de equipos operativos de los bancos –actividad transaccional conocida como back-office, para mejorar la productividad y reducir los costos-, hoy lo hace hacia la automatización de servicios en el mostrador de la sucursal o de equipos de servicio de fácil acceso para el cliente. Su principal objetivo es, pues, simplificar el uso de los equipos, incluso para el persona"³.

Esta misión se ha visto facilitada por la adopción de nuevas tecnologías de rayo laser, de fibra óptica y digital, así como de robótica e inteligencia artificial. El resultado son sistemas expertos que se usarán en las actividades crediticias para evaluar riesgos de manera instantánea y ofrecer a los clientes el acceso a más servicios e información.

Con la tecnología de procesamiento de imágenes a través de lectores especiales y discos ópticos, que permiten hacer acopio de cantidades importantes de imágenes y datos ya es posible almacenar información en menos espacio. Por otro lado, la utilización de fibra óptica y de la digitalización ha obtenido mejoras importantes en la comunicación simultánea de voz y datos.

Además de la información tradicional (alfanumérica), la banca empieza a capturar otro tipo de datos a partir de documentos, imágenes y voz.

³ Dave, Ángel – Stone Tony Op Cit. p. 118

Por costo y comodidad, hoy en día proliferan los servicios telefónicos, con los que la clientela puede solicitar sus saldos de cheques, entre otros servicios, así como el envío por fax de su estado de cuenta.

Con el uso de robots, y haciendo más eficientes los cajeros automáticos, se aumentan también las opciones de servicios para la clientela, incluyendo el pago automático de cuentas, transferencias y muchos más, como la verificación de firmas en línea y la operación de sistemas de seguridad basadas en voz y en otras técnicas de bioreconocimiento.

Entre otros equipos para servicios y actividades de apoyo que ya están desarrollándose con nuevas tecnologías, se puede mencionar:

- Cajeros automáticos y puntos de venta con más opciones de servicio.
- Dispensadores de efectivo.
- Equipo para cambio de divisas.
- Digitalizadores de imágenes para consultas directas de verificación de firmas y otros gráficos.
- Lectores ópticos para procesar y almacenar información a altas velocidades, por ejemplo, cheques.
- Archivos de discos magnéticos.
- Sistemas de multimedia para transmisión de imágenes, videos, documentos
- Operaciones vía MODEM con conexión directa con el banco
- Operaciones via internet

Los más recientes avances permiten operar lo que se denomina banca virtual (Telebanco y su evolución Bancomer.com), que para el cliente equivale a un banco en su casa u oficina, y para el banquero significa la venta de todos los productos y servicio bancarios, aunque algunos de sus componentes se deben desarrollarse por fuera.

2.1.5 La información y su explotación a través de la tecnología

Muchos expertos coinciden en que la revolución tecnológica es sinónimo de la "era de la información", y la consideran una importante fuente generadora de riqueza.

"En este contexto, Estados Unidos desarrollo un proyecto de gran dimensión, llamada primeramente Supercarretera de información que posteriormente fue llamada internet. Sus antecedentes se remontan a 1969 cuando el pentágono de los Estados Unidos, creó el internet, que es un esquema de redes de computadoras, software, cables y teléfonos interconectados. El propósito de internet era asegurar la operatividad de los sistemas de comunicaciones en caso de suscitarse una guerra nuclear".⁴

Actualmente, millones de personas de más de 100 países están conectadas a este sistema a través de terminales en universidades, agencias gubernamentales, negocios e individualmente para acceder e intercambiar información.

Pero el proyecto de una supercarretera de información va más allá, implica una integración más amplia de diversas tecnologías y con mayores usos. Actualmente se están desarrollando dentro de la internet las siguientes soluciones:

- Comunicación digital en video (videoconferencias).
- Conferencias por terminal (incluye compras y operaciones financieras).
- Conexión de televisión y servicios de multimedia.
- Acceso a base de datos.
- Integración de redes telefónicas y de televisión por cable.

⁴ www.nuevaeconomia.com La internet y su historia 1999.

Para llevarlo a cabo, en Estados Unidos se han integrado diversas empresas de telefonía, de cable y de otros servicios electrónicos y de comunicaciones a través de asociaciones o adquisiciones. El objetivo es estar listos antes de que comience a funcionar la supercarretera, para poder vender a través de ella sus servicios.

Actualmente los usuarios conectados a esta supercarretera tienen acceso a través de su computadora personal, televisión o teléfono a cualquier servicio o información que deseen. Pueden realizar operaciones bancarias, hacer su pedido de comestibles al supermercado, llevar al cabo compras diversas e incluso pedir una película en video (DVD). También se pueden consultar cualquier base de datos que esté conectada al sistema, pedir información de noticieros o sobre temas especializados, hacer una consulta médica, enviar diversas informaciones y realizar casi cualquier actividad rutinaria, pero sin tener que ir a distintos lugares.

Aunque el alcance de la internet rebasa el servicio exclusivo de la banca, la tendencia de los negocios es manejar o administrar la información a través de este medio adaptando la aparición de la nueva tecnología, de esta manera se puede brindar un servicio altamente diferenciado, el cual se complementa con la explotación de una base de datos para identificar, entender y satisfacer las necesidades de la clientela.

De hecho los productos cada día contienen más información —prueba de ello es la tarjeta “experta”, pero se extenderá al banco a través de sistemas que formularán programas especializados en áreas determinadas (incluirán módulos con base de información, inferencia, interfase y adquisición de nuevos conocimientos) con los cuales se podrán calificar créditos, riesgos, clientes, ventas cruzadas, y otros.

Es fundamental que los bancos no sólo provean información a sus clientes, sino que también alimentan sus bases de datos y luego las explotan para conocer bien a su clientela, mejorar su control operativo y tomar las decisiones gerenciales adecuadas. En este sentido muchos bancos desaprovechan una ventaja competitiva que tienen sobre otras instituciones financieras y no financieras, porque tienen abundante información promenorizada de sus clientes que no analizan.

Para que los bancos realmente puedan segmentar a su clientela, conocer sus necesidades de servicios financieros y evaluar su relación con el banco, es necesario desarrollar y explotar la base de datos.

Un ejemplo de la gran importancia del uso de la información se da en la actividad crediticia, donde el conocimiento de los clientes es imperativo para poder evaluar mejor los riesgos. Por ello, los buró de crédito que manejan el historial crediticio de la clientela, juegan un papel clave en el desarrollo de este tipo de operaciones.

Con el mayor uso de la multimedia (sistema que permite operar teleconferencia, video, fax, música y otros), se está integrando más información y servicios para ser realizados desde un solo equipo.

2.1.6 Implicaciones de la tecnología en la banca

La nueva tecnología puede permitir hacer más eficientes las actividades de la banca; la calidad de los servicios mejora significativamente cuando dan oportunidad para una mayor accesibilidad, y cuando el cliente puede ser atendido de inmediato al operar en línea.

Esto incrementa la inversión requerida y los riesgos que implicaría un error tecnológico o al desaprovechamiento de estos medios.

Por todo ello, muchas instituciones buscan actualizarse con la adopción de las nuevas tecnologías en servicios; en algunos casos como en Bancomer se recurre más al nuevo equipo, en lugar de crear más sucursales, a fin de reducir sus gastos operativos. En cualquiera de estas circunstancias es necesario tener presentes algunas consideraciones:

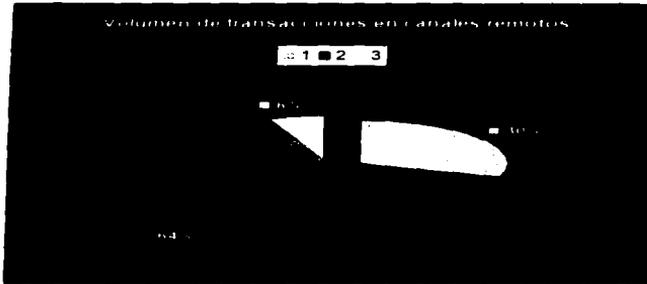
- El grado de explotación de estas tendencias tecnológicas es baja (como norma). Aunque es un hecho que la tecnología avanza aceleradamente y que cada día la información juega un papel más importante en todos los negocios –especialmente el bancario-, tampoco debemos sobreestimar sus virtudes.
- No todos los servicios automatizados son rentables. La automatización operativa es para volúmenes masivos, de otra manera no se alcanzan economías de escala. Por ello, a veces conviene contratar empresas que se dediquen a estas actividades lo que actualmente se llama out sourcing).
- La tecnología no debe despersonalizar el trato con la clientela. La atención personal es una de las grandes ventajas competitivas que aún posee la banca.

2.2 La banca multicanal

La banca ha desarrollado diversas formas de acceder a el banco sin acudir a un espacio físico como es la sucursal y esto es lo que se ha denominado como canales remotos, los canales permiten optimizar costos de operación, así como dedicar mas tiempo en oficinas a ventas y operaciones relevantes.

Gracias a las inversiones realizadas en tecnología y estrategias de ventas, Bancomer, hoy se goza de liderazgo en el mercado en la

atención a clientes a través de los canales remotos, en prácticamente todos estos medios de operación, que, por su conveniencia y facilidad de uso, han experimentado un crecimiento muy relevante en los últimos años.



- 1 Sucursales
- 2 Canales remotos
- 3 PC banking

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Los Canales Remotos representan una vía alterna para acercar el banco al cliente:

- PAGO AUTOMÁTICO.
- LINEA BANCOMER (Banca por teléfono)
- TARJETA DE DÉBITO
- CAJEROS AUTOMÁTICOS (ATM'S)
- TERMINALES PUNTO DE VENTAS (TPV'S)
- BANCOMER.COM (Banca por Internet)

A continuación se describen cada uno de estos:

2.2 La banca multicanal

Mejor conocido como "Domiciliación", este canal permite realizar el pago de servicios y tarjeta de crédito de forma oportuna con cargo a cuenta de cheques.

Características:

Este servicio puede ser contratado de dos formas a través de Sucursal o por Línea Bancomer, los servicios que se pueden contratar son: TELMEX, ALESTRA, SKY, TELNOR, DIRECTV, los cuales se pueden cargar a la misma cuenta el número de servicios que se desee así como pagar los servicios de otra ciudad. Para tarjeta de crédito se puede realizar el pago mínimo o total

2.2.1 Línea Bancomer

Permite a los clientes realizar operaciones, recibir información o hacer aclaraciones de Tarjeta de Crédito, de Débito, Cheques, Inversiones, Créditos Automotrices, Prestamos Personales y Afore a través del servicio de Banca por Teléfono. También incluye el Telemarketing para la venta de productos como tarjeta de crédito, seguros y domiciliación de pago de servicios.

Características:

Este canal permite realizar operaciones bancarias sin desplazamientos innecesarios a las sucursales, ya que cuenta con una disponibilidad los 365 días del año las 24 horas del día a nivel nacional. Funciona a través de un sistema de audio respuesta el cual realiza el 60% de las

operaciones que el cliente solicita y el cual guía paso a paso, aún fuera del horario de sucursal, contando con medidas de seguridad para evitar que se realice mal uso del servicio.

2.2.2 Tarjeta de crédito

Es un plástico ligado a una cuenta de depósito (cheques, ahorro u otros), que permite al cliente disponer de sus recursos, operar en cajeros automáticos, efectuar compras en comercios en todo el mundo, así como acceder a los servicios de Línea Bancomer y de Bancomer.com.

Características:

Este canal nos permite eliminar el riesgo por manejo de efectivo al realizar las compras en comercios, así como tener un mayor control de gastos, a través del resumen detallado de transacciones en cajeros automáticos y comercios en el estado de cuenta.

2.2.3 Cajeros automáticos

Este canal permite retirar efectivo, consultar saldos y movimientos, efectuar traspasos, pagar servicios y comprar tiempo aire en compañías de telefonía celular.

Características:

Este servicio brinda comodidad ya que los cajeros automáticos se encuentran siempre en centros comerciales, tiendas de conveniencia, supermercados, hospitales, aeropuertos y sucursales, teniendo acceso con la clave personal y confidencial, lo cual nos ofrece rapidez de segundos para realizar las operaciones así como la obtención de comprobantes que garantizan la correcta aplicación de las operaciones.

2.2.4 Terminales punto de venta (TPV)

Constituyen un canal que permite potenciar las ventas de los comercios afiliados al facilitarles recibir cualquier tarjeta de crédito o débito para el pago de sus productos o servicios.

Características:

Este canal esta encaminado a los comercios los cuales obtienen capacitación para su uso, alineación de tarifas, la integración de un procesador común de captura y recolección de pagarés, instalación y mantenimiento de las terminales, autorizaciones vía voz, así como un centro de atención a comercios.

2.2.5 Bancomer.com

Es el portal en Internet que permite a los clientes realizar operaciones bancarias y bursátiles, recibir información actualizada de productos y servicios, tener acceso a información económica y financiera, así como compra de artículos de catálogo.

Características:

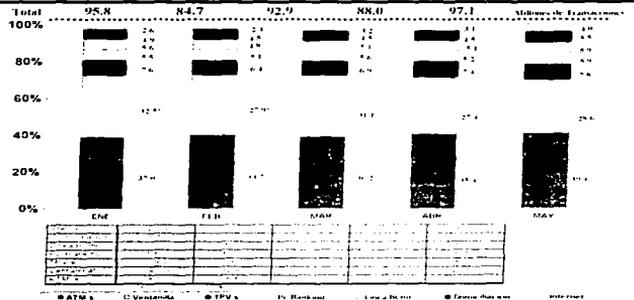
Este medio permite llevar a cabo un mayor control e inversión del dinero a través de la administración de las finanzas personales de una manera muy sencilla estando dentro o fuera de México, ya que lo único que se necesita es una computadora con acceso a Internet que permite hacer uso del servicio aún después de los horarios establecidos por la institución financiera.

En el siguiente Gráfico observamos de el total de transacciones realizadas durante le mes de Mayo del 2002, cuantas y que porcentaje se realizo por determinado canal y se muestra claramente el incremento porcentual de las operaciones realizadas vía internet que es el canal que muestra mayor crecimiento en términos de ventas, operaciones y consultas.

MEZCLA DE USO DE CANALES

Transacciones totales de nuestros clientes

Mensual



Fuente 5

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

CAPITULO III

**BANCOMER.COM UNA SUCURSAL
EN INTERNET**

Bancomer. com una sucursal en internet

El 27 de Marzo del 2000 lanza Bancomer su portal Financiero en Internet buscando beneficiar a medio millón de clientes durante ese año, y con una Inversión de 25 millones de dólares en este proyecto.

“Durante 15 años, Bancomer ha sido pionero en desarrollo tecnológico, posición que reafirma ahora al incursionar agresivamente en el mercado del Internet, mismo que registra un crecimiento anual del 50% en México, país que contará con más de 3 millones de personas conectadas a la “red de redes” hacia finales del año 2000, y hasta 7 millones en 2002”¹.

El lanzamiento de este portal representa la entrada de Bancomer al mundo del comercio electrónico, buscando explotar sus principales ventajas competitivas: la marca Bancomer, la base de clientes y una amplia capacidad de distribución física.

Mario Laborín, Director General de Bancomer, dijo que la alianza con Banco Bilbao Vizcaya Argentaria fortalecerá a Bancomer.com al permitirle:

- 1) Acceso a la mejor tecnología disponible a nivel mundial
- 2) Cercanía con el mayor portal de habla hispana y en México (Terra-Infosel)
- 3) Aprovechar la experiencia del grupo a nivel mundial.

Por su parte, el Director General de Desarrollo de Negocios de Bancomer Guillermo Acedo, informó que esta institución está invirtiendo durante el presente año un total de 25 millones de dólares en el proyecto

¹ Galán, Verónica y Ascencio, Alejandro www.reforma.com.mx Ingresos de la banca por servicios, 30 de julio 2001

Bancomer.com, portal que además de ser un canal de distribución adicional de productos y servicios financieros, representa amplias oportunidades de negocio.

"Los bancos deben redefinirse a que no sólo ofrecen productos financieros, sino fungen como administradores de relaciones con los clientes, por lo que conocen a profundidad sus necesidades y comportamiento, lo cual debe aprovecharse al máximo."²

Con el lanzamiento del portal la institución busca llevar el beneficio de nuevas tecnologías y opciones vía Internet, a través de Bancomer.com, los clientes disfrutarán desde su hogar u oficina de un portafolio de productos y servicios que los ayudarán a hacer más eficiente, sencilla y segura la administración de sus finanzas personales o de la tesorería de su empresa, a cualquier hora y sin tener que desplazarse a la sucursal.

Bancomer.com es un portal dirigido a personas físicas y pequeñas y medianas empresas, en el que los usuarios encontrarán diversas opciones de información y contratación de productos financieros, pago de servicios, traspasos entre cuentas, consulta de saldos, inversiones, consulta de indicadores financieros y noticias nacionales e internacionales, así como asesoría en decisiones de inversión y crédito, todo con los más altos estándares de seguridad en Internet.

Competencia

Banamex	Banca Net
Bital	Conexión Bital
IXE	IXE Net

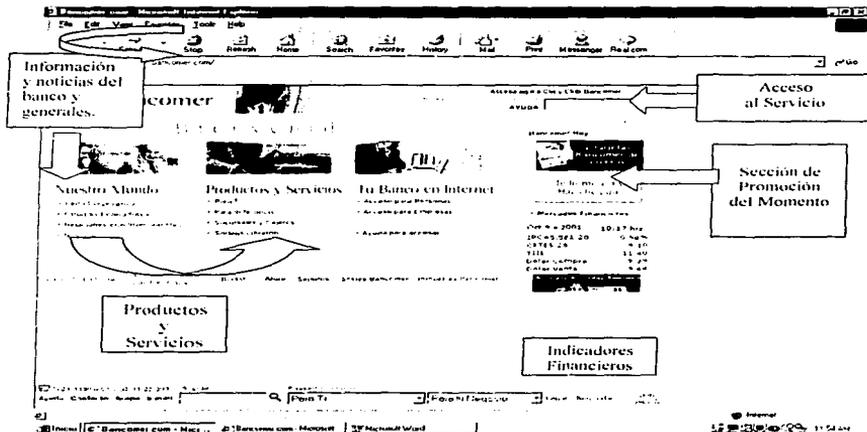
² Galán, Verónica y Ascencio, Alejandro. Op Cit.

Ventajas Competitivas:

- El esquema de seguridad más completo por Internet.
- Multiusuarios
- Amplitud de Horario
- Programación de Transacciones.
- Correo electrónico gratis
- Llave de 128 bits de encriptación
- Noticias
- CIE a 5000 Empresas
- Indicadores Financieros

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Estructura del portal*



Como anteriormente lo mencionamos Bancomer. Com es un nuevo canal en el cual se distribuyen productos y servicios, antes de iniciar el análisis vamos a definir que es un producto y un servicio para las necesidades de este trabajo.

3.1 Producto y servicio

En la década de los 50 y los 60 existía una clara distinción entre la fabricación y la promoción de bienes tangibles con respecto a la desarrollada para los servicios, intangibles. Destacando en importancia a los primeros. Esto explica la directa orientación de las empresas hacia el producto y el proceso.

Un libro clásico de aquellos años Industrial Engineering Handbook de H. B. Maynard- que se llegó a traducir al español en varios volúmenes- definía al producto bajo una mera perspectiva industrial:

El producto es la razón para la actividad industrial. Por una parte es el resultado de la manufactura y por la otra, la actividad industrial resulta de la necesidad y deseo de un producto.

Esa idea del producto dio motivo para recalcar la diferencia entre éste y el servicio. En efecto, al producto se le ha considerado como un tangible, o una realidad presente en el momento de la venta, mientras que el servicio es un intangible, o promesa futura de los beneficios que el cliente recibirá.

Dicha clasificación llevó a los economistas a crear el sector servicios, al que se le ha dado gran importancia, misma que se ha acentuado con la división entre productos (tangibles) y servicios (intangibles). Sin embargo conforme más apreciamos a la Ingeniería de Servicios, más se pierde esta distinción para llegar a que todo producto es servicio conforme a la definición siguiente:

El producto es el paquete de beneficios que tienen un valor específico para su adquirente y que es posicionado en su mente mediante un concepto que lo presenta como diferente a los demás.

Obsérvese que esta definición es aplicable tanto a los productos tangibles tradicionales, como a los intangibles o servicios. Bien lo señaló el profesor Teodoro Levitt, editor de Harvard Business Review cuando escribió:

"...o existen cosas tales como las industrias, o sectores de servicios. Solamente hay industrias cuyos componentes de servicios son mayores o menores que los de otras industrias".

Los anteriores conceptos sobre servicios se tangibilizan en el componente informativo contenido en el producto. Este enfoque, considerando la información, nos hace ver que el servicio es la liga entre el proceso productivo y el consumidor final, o sea que nos permite ver una empresa extendida desde el diseño del producto y proveedores de insumos, hasta el cliente.

3.2 Productos financieros en el portal

La definición de productos financieros la aplicaremos en base a un bien tangible, como una realidad presente en el momento de la venta.

3.2.1 Productos para personas físicas.

3.2.1.1 Servicio Básico

Es el nuevo servicio de consultas de Bancomer a través de internet, sin costo, enfocado para personas físicas.

Con este producto se puede acceder a las cuentas de ahorro/cheques o Tarjeta de Crédito de origen Bancomer de manera gratuita desde una PC las 24 horas del día, los 7 días de la semana con completa seguridad y confiabilidad.

Tiene las siguientes funciones:

- Registro en línea (Es decir desde el primer acceso se puede ingresar a las consultas, no es necesario acudir a las oficinas)
- Consulta de saldo y estados de cuenta:
Cuentas de cheques
Tarjeta de Crédito
Inversiones
- Pagos de Tarjetas y Servicios

Requisitos:

- Tener a la mano el plástico ya sea de Tarjeta de Crédito o Débito
- Así como el último Estado de Cuenta.

Forma de Registro

La manera de contratar este producto es de la siguiente manera:

1.- Ingresar al portal www.bancomer.com

2.- Del portal principal seleccionar en el sentido de "Tu Banco en Internet" la opción: **Regístrate y Usalo Hoy.**

3.-A continuación el sistema le solicitará el número de la tarjeta de Débito o Crédito, según sea el caso. Aquí es conveniente mencionar que si las cuentas están ligadas (es decir ya se efectúan traspasos entre ambas cuentas de un mismo cliente a través de cajeros automáticos o línea bancomer) lo conveniente es registrar la cuenta de cheques y el sistema nos desplegará la información de ambas cuentas, si por el contrario no están ligadas o solo se cuenta con un de los dos productos, es conveniente registrarlos por separado.

Registro de cuenta de cheques/ahorro

4.- Nos da la opción de elegir entre Clic Bancomer y Club Bancomer en este caso seleccionamos Registrarme en el Paquete Básico.

5.- En la siguiente pantalla el sistema nos despliega la primera parte del acceso, donde nos solicitará los siguientes datos:

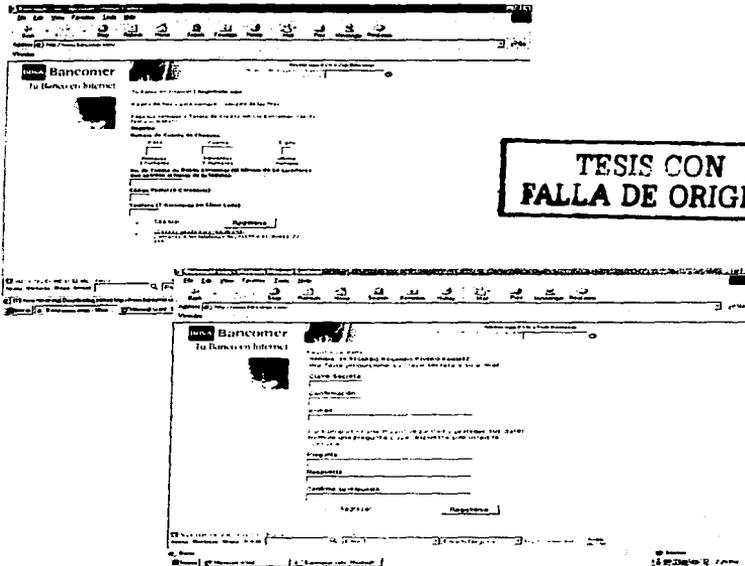
- Número de cuenta de cheques
- Número de Tarjeta de Débito
- Código Postal
- Número Telefónico

En la 2da parte del acceso el sistema nos solicitará los siguientes datos:

- Generación de contraseña
- Confirmación de la misma
- E-mail
- Formulación de pregunta

- **Respuesta de la pregunta.**

6.- A partir de ese momento podrá empezar a navegar en Clic Bancomer.



Fuente: www.bancomer.com

Todos los cuadros y las imágenes siguientes fueron tomados del portal financiero del Grupo Financiero BBVA Bancomer en la dirección www.bancomer.com

Registro de tarjeta de crédito

4.- Nos formula las siguientes preguntas:

**ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA**

- Si se cuenta también con cuenta de cheques/ahorro Bancomer (Solo para cuando estén ligadas y de ser así se va al paso 4 de cuenta de cheques).
- Sólo cuento con Tarjeta de Crédito

5.- En este caso se despliega la pantalla de Registro donde se tienen que contestar de manera correcta y tal como lo indica el formato.

6.- El sistema nos proporciona la Bienvenida y la clave de acceso

Bancomer
Tu Banco en Internet

Registro

Para obtener tu clave de acceso, te pedimos que llenes la siguiente forma.
Le recordamos que la información a que solicitamos es totalmente segura y confidencial y te pedimos que no divulges la clave que le sea asignada.

Datos para Registrarse:

Número de Cuenta:

(Ej. 8122334455667788)

Fecha de Nacimiento (Ej. 12/98):

Código Postal (Ej. 32000):

Ejemplar de Crédito (Ej. 35000.00):

Legislación: VISA
 MAESTRO
 MAESTRO-CL

Si es email: Datos Forzados

3.2.1.2 Servicio Avanzado personas físicas

Integra servicios de fácil uso, rápidos y seguros que ayudan a administrar mejor las finanzas personales.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Los Beneficios con los cuales cuenta este servicio son:

- Ahorro de Tiempo
- Mejor manejo del patrimonio

- Administración de los gastos
- Invertir eficientemente
- Contar con información para tomar mejor decisiones.

Permite realizar las siguientes operaciones bancarias:

- Saldos: Cheques/Ahorro Tarjeta de Crédito, Inversiones
- Estados de Cuenta: Cheques/Ahorro, Tarjeta, Inversiones
- Consulta del día de cheques y actividad club bancomer
- Programación de pagos y transacciones:
- Inversiones: Plancomer plazo y Renta Fija
- Transferencias entre cuentas
- Pago a cuenta de terceros
- Pago de servicios: Luz, Colegiaturas, Cablevisión, etc
- Pagos de impuestos
- Transferencias Interbancarias
- Solicitudes generales
- Bursátil

Costos:

Este producto no cuenta con anualidad, ni mensualidad, las consultas de saldos, estados de cuenta, transferencias entre cuentas propias, completamente Gratis, lo único que tiene costo son las Transferencias Interbancarias:

Monto menor a \$ 50,000.00 = \$10.00 más IVA
Monto igual o mayor a \$ 50,000.00 = \$ 80.00 más IVA

Requisitos:

- El único requerimiento es contar con una cuenta de cheques/ahorro
- Y acceso a Internet

Forma de Contratación

A diferencia de Clic Bancomer es, llenando el contrato y entregando la documentación correspondiente, en este caso solo copia de identificación personal. Para que de tal manera nos sean proporcionados los elementos necesarios para poder ingresar al servicio los cuales son:

- Plaza y Número de Servicio
- Clave Secreta
- Tarjeta de Seguridad

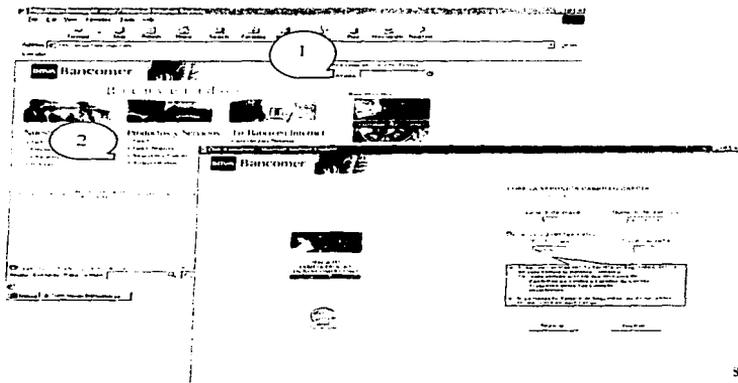
Los dos primeros llegan al cliente por medio de correo electrónico 48 horas después de recibir el contrato,(estas claves son provisionales ya que el cliente es el que se va a encargar de elegir las definitivas) y la tarjeta de seguridad por correo a más tardar en 10 días, la cual es una tarjeta de Membresía que cuenta con claves alfanumericas que fueron diseñadas matemáticamente para certificar la personalidad única de cada cliente. En

este sentido, Bancomer.com integra las medidas de seguridad más estrictas del mercado con el fin de salvaguardar la información de los clientes.

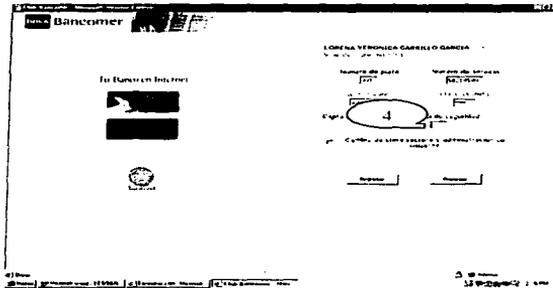
Cómo Accesar

Existen dos maneras de Accesar a través

1. Acceso Express: Digitar numero de plaza y servicio y dar un clic en el botón de ir.
2. Acceso a Personas Dar un clic. En la siguiente pantalla digitar el número de servicio y dar un clic en el botón de Entrar.
3. Posteriormente las siguientes pantallas en ambos casos ya son las mismas, en esta nos va a solicitar digitar la clave secreta.
4. Posteriormente nos solicita la posición de la tarjeta de Seguridad y procesamos para que nos despliegue Club Bancomer.



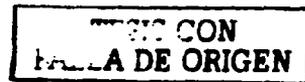
TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



En el caso de Club Bancomer nos brinda la ventaja de generar usuarios, con la finalidad de administrar las operaciones a través de Internet

Con un solo servicio una persona puede acceder con autorización de el titular el cual recibe el nombre de ADMIN quien genera usuarios con diferentes niveles de autoridad:

Nivel de autoridad



AUTORIDAD	FUNCIÓN
1	Consultas, Preparación de Transacciones, Operaciones entre Cuentas, Pagos a Terceros y de Servicios
2	Consultas, Preparación de Transacciones y operaciones entre cuentas
3	Solo consultas
0	Para cuentas Mancomunadas

3.2.2 Productos para personas morales

3.2.2.1 Club bancomer personas morales:

Dirigido tanto a personas físicas con actividad empresarial como personas morales (pequeñas y medianas empresas), para que puedan operar en línea desde cualquier computadora con acceso a Internet, integrándose así a la globalización de los negocios a través de la banca y comercio electrónico.

Los Beneficios que brinda a las empresas son:

- Incremento de las ventas: ya que se podrán publicitar en club bancomer.com en la red, lo cual le permite el acceso a miles de clientes potenciales
- Obtener importantes ahorros en publicidad, fuerza de ventas y administración:
- Enviar y recibir electrónicamente cotizaciones, ordenes de pago, facturas
- Eficientar sus procesos de compra al obtener rápidamente cotizaciones de diversos proveedores.

- Seguridad y reducción de riesgos: podrán realizar la cobranza de sus facturas y efectuar sus pagos de manera altamente confiable y con toda la información que requiere.
- Entrar al mundo del comercio electrónico con el respaldo de la marca Bancomer.

Las Operaciones Bancarias que le permite realizar son las siguientes:

- Saldos: Cuentas de cheques/ahorro, tarjeta de crédito, inversiones.
- Estados de Cuenta
- Consulta de movimientos.
- Transferencias/Pagos: Cuentas propias, cuentas de cheques, tarjeta de terceros, impuestos
- Pagos de servicios.
- Pago de nomina/grupo
- Inversiones
- Solicitudes Generales

Costos:

CONCEPTO	COSTO
Saldos	
Estados de Cuenta	Gratis
Transferencias entre Cuentas Propias	
Transferencias a Terceros de Bancomer (A cuenta de cheques, tarjeta de crédito, pago de nominas, impuestos)	20 Operaciones Gratis al Mes Excedente \$ 5.00 c/u
Transferencias Interbancarias	\$10.00 más IVA por cada operación en montos menores a \$ 50,000.00 \$ 80.00 más IVA por cada operación en montos iguales o mayores a \$ 50,000.00

El producto se ofrece sin mensualidad, ni anualidad.

Requisitos:

- Acceso a Internet
- Tener una cuenta de cheques o Ahorro



Forma de Contratación:

Acudir a la sucursal y firmar el contrato de solicitud de servicio, entregándolo con la documentación correspondiente:

- Para el caso de Persona Físicas con Actividad Empresarial

Copia de Identificación oficial vigente

Copia de cédula de alta ante SHCP

- Para el caso de personas Morales:
Copia de Identificación oficial vigente del representante legal o persona autorizada registrada en al Acta Constitutiva o en los Poderes Notariales.
Acta Constitutiva o copia de los poderes notariales.

Cómo Accesar

Para acceder a la operación en línea es de la misma manera como lo efectuamos en Bancomer para personas físicas. Y de igual manera el sistema nos solicitara los datos:

- Plaza
- Número de servicio
- Identificación de usuario
- Clave Secreta

En este producto los Usuarios son más recurridos y de mayor utilidad para las empresas ya que la mayoría de las mismas, delegan funciones y responsabilidades a sus empleados. Un ejemplo claro es la programación de nomina o pago de proveedores.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

3.2.1.3 B BVANET

The screenshot shows the BBVANET login interface. On the left, there is a logo for 'BBVA Bancomer' and the text 'Tu Banco en Internet'. In the center, a box labeled 'Identificación De Usuario' has an arrow pointing to the 'ID - Usuario' field. To the right, the title is 'TRANSACCIONES DE INGRESO REACHINEN Y F X y por Octubre del 2011'. Below the title are fields for 'Número de plaza (IT)', 'Número de servicio (037101)', 'ID - Usuario', and 'Clave secreta'. A 'Loguear' button is at the bottom right. A warning box contains the following text: 'Si no se ha iniciado sesión con la tarjeta de Seguridad, existe un alto riesgo de fraude. Con esta opción activar las acciones de: - Consulta de Saldo y Estado de Cuenta - Transacciones entre sus Cuentas - Ingresos.' Below the warning box are 'Regresar' and 'Procesar' buttons. The browser's address bar shows 'http://www.bbvanet.com.mx/...'. The system tray at the bottom shows the date '12/12/2011' and time '2:47 PM'.

Antecedentes

- Bancomer antes de fusionarse con BBVA, crea los servicios de clic (paquete básico) y club (paquete avanzado).
- Al fusionarse BBVA y Bancomer surge la necesidad de ofrecer a los clientes de BBVA servicios de internet, por lo que se crea en la plataforma de BBVA, el servicio de B BVANET
- El servicio esta enfocado a Personas Físicas, Físicas con actividad empresarial, y personas morales, pero solo con cuentas de ahorro, cheques o nómina.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Funcionalidad:

Se compone por las siguientes opciones:

- Registro
- Consultas
- Transferencias entre cuentas propias
- Pagos de servicios
- Ayuda.

Costos:

Si observamos las operaciones que nos permite realizar, por el momento, este paquete lo podemos comparar con el paquete de Clic Bancomer, el cual al igual que el BBVNET es completamente gratis, solo que aquí aplica tanto para personas físicas como morales.

Requisitos:

- Acceso a Internet
- Cuenta de Cheques/Ahorro Origen BBVA
- Plástico :
 - De Débito para Personas Físicas
 - BAT (Tarjeta Banca Automática Telefónica) para Personas Morales

Forma de contratación:

Es en línea y de la siguiente manera

1. Ingresar al portal www.bancomer.com
2. Seleccionar " Regístrate y usualo Hoy" de Tu banco en Internet
3. Nos solicita en caso de:
 - Personas Físicas: El número de Tarjeta de Débito
 - Personas Morales: El número de Tarjeta BAT
4. Aparece el contrato, condiciones bajo las cuales se esta llevando a cabo la prestación del servicio.
5. Nos mostrara posteriormente la pantalla de Registro donde nos solicita los siguientes datos:

Sección A

- Numero de Tarjeta
- Número de cuenta de cheques
- Nip

Sección B

- Crear clave de acceso al sistema
- Confirmar la clave de acceso al sistema

Sección C

- **Crear clave para operaciones monetarias**
 - **Confirmar clave para operaciones monetarias**
6. El sistema indica que ya quedo registrado para lo cual es necesario digite el número de su tarjeta de debito personas físicas, BAT para personas morales y muestra ya la información correspondiente al menú de Bbv NET.

Cómo acceder

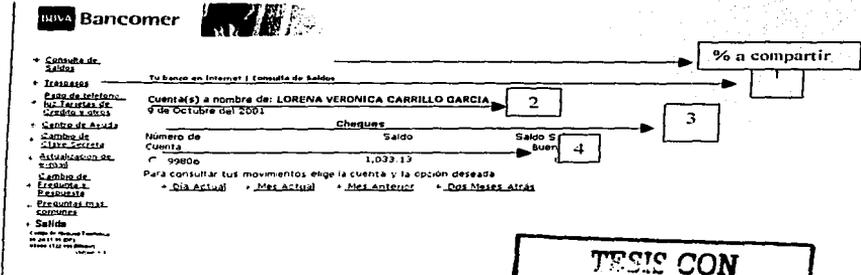
**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Utilizando el Acceso Express, o el Acceso a Personas o Empresas. la única diferencia es que el elemento que se utilizar para ingresar es el número de la tarjeta de debito o BAT (Banca Automática Telefónica) según sea el caso.

3.3 Servicios financieros en el portal Bancomer. Com

Los servicios financieros lo aplicaremos como bienes intangibles, o promesa futura de los beneficios que el cliente recibirá

3.3.1 Servicios que proporciona clic Bancomer (personas físicas)



1. Consulta de Saldos: Proporciona información tanto de Tarjeta de Crédito como de Cuenta de Cheques /Ahorro, de la siguiente manera:

Día actual

- Mes Actual
- Mes Anterior
- 2 Meses Atrás

2. Traspasos: Los traspasos que se pueden efectuar son de Cuenta de Cheques/Ahorro a Tarjeta de Crédito y viceversa
3. Pago de Servicios y Tarjeta de Crédito: Solo se puede realizar el pago con las siguientes empresas ya que este servicio como es el básico,

esta limitado y solo permite realizar el pago a ciertas empresas, por ciertos importes y número de transacciones al mes.

Empresa	Número de Transacciones	Monto máximo. Por Operación	Monto máximo al mes
AMEX	3	\$ 15,000.00	\$ 45,000.00
TELMEX	2	\$ 2,000.00	\$ 3,000.00
LUZ	2	\$ 2,000.00	\$ 4,000.00
ALESTRA	2	\$ 2,000.00	\$ 4,000.00
AXTEL	2	\$ 2,000.00	\$ 4,000.00
TÉLCEL	2	\$ 2,000.00	\$ 4,000.00
TELNOR	2	\$ 2,000.00	\$ 4,000.00
CABLEVISION	2	\$ 1,000.00	\$ 2,000.00
DIRECTV	2	\$ 1,000.00	\$ 2,000.00
SKY	2	\$ 1,000.00	\$ 2,000.00

Las características principales de este servicio son:

- Se recomienda en este servicio efectuar el pago 2 días antes de la fecha de vencimiento del recibo.
- El Sistema permitirá realizar el pago de servicios vencidos, sin embargo, cada empresa maneja distintas políticas de prestación de servicios y corte de servicio.
- Esta opción es exclusiva de Cuenta de Cheques.
- Se pueden pagar servicios que no estén a nombre del titular de la cuenta.
- Se pueden aplicar pagos fraccionados

Dentro del menú de Pago de Servicios podemos encontrar las siguientes opciones:

Bancomer

Martes 07 de Octubre del 2001

Tu Banco en Internet | Pago de Servicios en el B. Bancomer

Cuenta(s) a nombre de: **LORENA VERONICA CARRILLO GARCIA**
Favor de verificar que los recibos a pagar no estén vencidos

Saldo
3,160.21

1. Elige la Cuenta de Cheques a la que cargará el servicio
Número de Cuenta
000000

2. Elige el icono de la empresa donde deseas abonar tu pago

TELMEX **AXTEL** **TELCEL** **CFE**

ATM **AXTEL** **TELCEL** **TELMEX**

ATM **AXTEL** **TELCEL** **TELMEX**

ATM **AXTEL** **TELCEL** **TELMEX**

- Consulta de Pago de Servicios

Nos permite verificar si se aplicaron los pagos del día y nos muestra la información con el número de transacción.

- Pago Rápido

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

En esta opción existe un historial de los últimos 14 pagos, para que cuando se desee realizar un pago frecuente no se tenga que llenar todos los datos sino solo modificar la información que sea distinta.

- **Preguntas y Respuestas:**

Todas las posibles dudas que el cliente pueda presentar sobre sus pagos de servicio y tarjeta de crédito

- **Problemas y Soluciones:**

Son algunos de los mensajes de error que el sistema puede enviar al momento de estar efectuando este tipo de transacción con su posible solución, siempre y cuando estén al alcance del portal, algunos de ellos:

ERROR	ACCION
Referencia Invalida	Verificar número de convenio CIE Verifique que el pago sea el marcado en "Importe por Pagar" de su recibo.
La referencia requerida por la empresa tiene un formato inválido	1. Rectificar o consultar la ayuda en línea sobre como llenar este campo

Para pago de Tarjeta de Crédito:

- La tarjeta tiene que estar ligada a la cuenta de cheques/ahorro.
 - El monto del pago es descontado de la cuenta en el momento de realizarse la transacción y el pago se aplica en línea
- 4. Centro de Ayuda:** A través de un centro de contacto con la institución el cliente puede solicitar:
- **Información:** Tanto de Aforé, Bancomer.com, Cheques, Comercio Exterior, Creditón, Hipotecario, Inmuebles Bancomer, Plancomer, Seguros, Tarjeta de Crédito.

Por ejemplo:

Requisitos para obtener una Tarjeta de Crédito Oro Internacional.

Como puedo realizar pagos a terceros por medio de la página de Bancomer.com

- **Aclaración:** De los siguientes productos Aforé, Bpagos, Bursátil, Cheques, Creditón, Plancomer, Aportaciones SAR, Seguros Tarjeta de Crédito.

Por ejemplo:

Realice con cuenta de cheques a través de Clic Bancomer un pago de servicios de Telmex, aparece el cargo, pero no el abono.

En Saldo de Tarjeta de Crédito consultado vía Internet aparece un cargo que no se reconoce.

- **Comentarios:** Esta opción abarca desde comentarios del portal, así como quejas, sugerencias al mismo por parte de los clientes hasta del servicio que les proporcionan las sucursales

Ejemplo:

El servicio de Clic BANCOMER es demasiado lento y no despliega la información completa.

El ejecutivo de la Sucursal Valle Dorado dio un pésimo servicio respecto a su página

- **Solicitud de Productos:** Este aplica solo para Cheques, Crédito, Inmuebles Bancomer, Plancomer

Ejemplo:

Necesito que me envíen las nuevas propiedades de inmuebles bancomer ya que estoy interesado en adquirir un bien

A estos servicios se le da respuesta vía correo electrónico a través de un grupo especializado para responder.

5. **Cambio de Clave Secreta:** Permite efectuar el cambio de clave para acceso.
6. **Actualización de e-mail:** Permite realizar el cambio de dirección de correo electrónico que el cliente registro, para que pueda seguir recibiendo, sus folios de comprobación, de las operaciones que realiza a través de este servicio.
7. **Cambio de Pregunta y Respuesta:** Cuando se nos llega a olvidar la clave secreta y cuando se bloquea. El sistema desplegará 4 preguntas; una de ellas es la pregunta que se formula y que se deberá

contestar tal y como se registro. Esta aplicación es exclusiva de cuenta de cheques, ya que para Tarjeta de Crédito es necesario volver a registrarse.

8. Preguntas más comunes: Permite verificar las inquietudes y dudas más frecuentes de los clientes para que puedan obtener respuesta a las mismas, sin necesidad de ponerse en contacto con el Centro de Atención Telefónica.

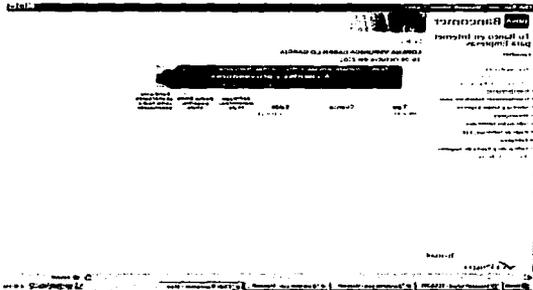
3.3.2 Servicios que proporciona club bancomer (personas físicas y morales)

1. Consultas:

Este servicio cuenta con las siguientes opciones:

- Consulta de saldos:
 - Cheques
 - Tarjetas de Crédito
 - Inversiones
- Movimientos del día

- Cheques

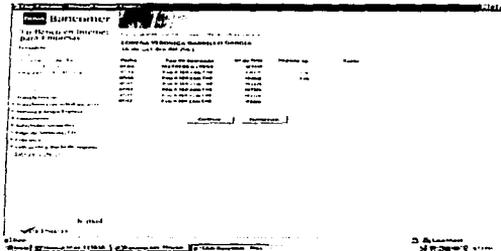


Servicio Avanzado: Es importante mencionar que la información que nos desglosa es para corroborar que la transacción este completamente efectuada de forma correcta ya que nos muestra:

Cuenta de Cargo, Cuenta de Abono, Importe, Fecha de Aplicación, y Folio de la operación

- Pago de Impuestos

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



- Mes Actual
- Mes Anterior
- Dos meses atrás.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

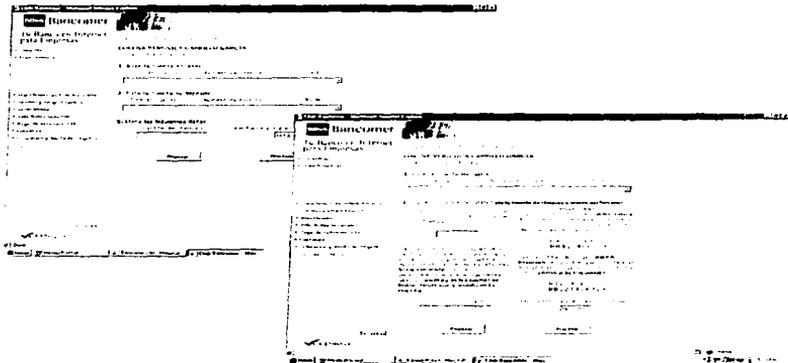
En estas opciones el sistema nos permite generar la impresión de cada una de las consultas.

2. Transferencias:

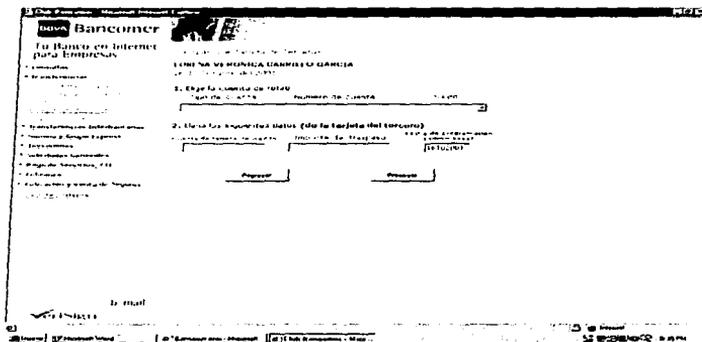
En este servicio las opciones son las siguientes:

- **Cuentas Propias:** Transferir de Cuenta de Cheques a Cuentas de Cheques/Ahorro, Tarjetas de Crédito que estén asociadas y sean del mismo cliente

- Cuenta de Cheques de Bancomer: Transferir de Cuenta de Cheques de Bancomer del cliente que tiene contratado este servicio a Cuenta de Cheques Bancomer de Otra Persona, es decir un tercero (familiar, deudor, etc.)
- A Tarjeta de Terceros: Transferir de Cuenta de Cheques de Bancomer a Tarjeta de Crédito de un tercero.



**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



- Pago de Impuestos: Aplica solo para personas físicas con actividad empresarial y personas morales por el momento los impuestos que se pueden pagar a través de internet son los siguientes:

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

FORMATO	DESCRIPCION
1	PAG.PROV. PRIM.PARCIALIDAD Y RET. DE IMP. FED.
1D	PAG.PROV. PRIM.PARCIALIDAD Y RET. IMP. FED.
1E	PAG.PROV. PRIM.PARCIALIDAD IMP.ESPECIALES.S/PROD. Y SERVICIOS
17	PAG. DEFINITIVO DEL IMP. ESP. S/PROD. Y SERVICIOS.
2	DEC. PERSONAS MORALES REGI MEN GENERAL
2ª	DEC. DE SOCIEDADES MERCANTILES CONTROLADORAS
3	DEC. PERSONAS MORALES REGI MEN SIMPLIFICADO
FMP1	FORMULARIO MULTIPLE DE PAGO
14	PAG.PROV.IMP.S/RENTA VALA GREGADO ENAJ.YADQ.BIENE
16	DEC. GRAL. PAGO DE PRODUCT OS Y APROVECHAMIENTO
4	DEC. IMP. SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS
5	DEC. GENERAL DE PAGO DE DE RECHOS
6	DEC. PERSONAS FISICAS
8	DEC. PERSONAS FISICAS SALA RIOS Y CONCEPTOS ASIM.
9	PAG. IMP. S/TENENCIA O USO DE AERONAVES

**TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN**

Los tipos de pago que permite son:

- Provisionales
- Mensuales
- Anuales

De los cuales permite que la documentación sea entregada por los siguientes medios:

- Sucursal
- Diskett
- Internet

The screenshot shows the Bancomer website interface. The header includes the Bancomer logo and the text "Tu Banco en Internet para Empresa". The main content area displays the name of the account holder, "LONDRA VERONICA GARRILLO GARCIA", and the date "16 de Octubre del 2003". Below this, there is a section titled "3. Elige la cuenta de retiro" with a dropdown menu for "Para su cuenta". A table is visible with the following details:

RFC con Aportación	
Importe del pago en cantidad	
Regresar	Regresar

At the bottom of the page, there is a navigation bar with icons for Home, Bancomer.com, and Bancomer.com, and a status bar showing "33.000.000.000 1.000.000".

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

3. Transferencias interbancarias:

Son las instrucciones que los clientes pueden ordenar a través de Club Bancomer para realizar un cargo a la cuenta de cheques del cliente por el importe que desee enviar a otros bancos en México, siendo el destino un beneficiario con una cuenta de cheques en moneda nacional, ofreciendo el servicio con las siguientes características

The screenshot shows the Bancomer website interface for interbank transfers. The header includes the Bancomer logo and the text 'Tu Banco en Internet para Empresas'. The main content area is titled 'Seguimos pensando por ti' and contains a form for 'Transferencia Interbancaria'. The form includes fields for 'Cuenta de destino', 'Importe del pago', 'Fecha de la instrucción', and 'Plazo de la instrucción'. There are also checkboxes for 'Transferencia inmediata' and 'Transferencia diferida'. The form is partially filled out with example data.

Los montos máximos que se pueden realizar por operación son los siguientes:

Tipo de cliente	Máximo Diario y por Transacción	Máximo Mensual
Persona Física	\$ 100,000.00	\$ 250,000.00
Persona Moral	\$ 500,000.00	\$ 2,000,000.00

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

En caso de que no sea suficiente este importe es necesario acudir con el gestor de la sucursal para que fije un importe más alto.

- Los costos de las transferencias Interbancarias y el nivel de servicio que se proporciona es el siguiente:

BANCO DESTINO	IMPORTE	COSTO	FECHA DE APLICACIÓN
BANAMÉX	< \$ 50,000.00	\$ 10.00 más IVA	El mismo día
	>ó = \$ 50,000.00	\$ 80.00 más IVA	El mismo día
Todos los demás Bancos	> \$ 50,000.00	\$ 10.00 mas IVA	Al día siguiente hábil
Todos los demás Bancos	<ó = \$ 50,000.00	\$ 80.00 más IVA	El mismo día

- Esto aplica tanto para personas físicas como para personas morales.
- El horario de servicio para aplicar las transferencias interbancarias es de Lunes a Viernes de 9:00 a 15:00 horas.
- Los Bancos a los cuales se pueden efectuara transferencias Interbancarias con un monto MAYOR O IGUAL A \$ 50,000.00 son:

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ABN AMOR BANK MEXICO	BANCO INVEX
BANK ONE	BANCO JPMORGAN MEXICO
AMERICAN EXPRESS BANK	BANCO NACIONAL PARIS
BANCA AFIRME	BANCO MEXICO
BANCA CREMI	BANCOMEXT
BANCEN	BANCRECER
BANCA QUADRUM	BANEJERCITO
BANCA SERFIN	BANK OF AMERICA
BANCO ATLANTICO	BANK OF BOSTON
BANCO DEL BAJIO	BANK OF TOKIO
BANCO DEL SURESTE	BANOBRAS
BANCO INBURSA	BANORTE
BANCO INDUSTRIAL	BANREGIO
BANCO INTERACCIONES	BANRURAL
BANCO INTERACCIONES-BITAL	BANSI
BANXICO	CITIBANK
COMERCIA BANK	CHASE MANHATTAN BANK
DEUTSCHE BANK MEXICO	DRESDNER BANK MEXICO

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

GE CAPITAL BANK	ING BANK MEXICO
MULTIBA.COMX.INVERLAT	IXE BANCO
MIFEL	NAFIN
REPUBLIC NATIONAL BANK OF NEW YORK	

- Los Bancos a los cuales se pueden efectuar transferencias Interbancarias por monto MENOR o IGUAL a \$ 50,000.00 son:

ABN AMOR BANK MEXICO	BANCA AFIRME
BANCA PROMEX	BANCO DEL BAJIO
BANCO DEL SURESTE	BANCO INBURSA
BANCO INDUSTRIAL	BANCO INTERACCIONES
BANCO INVEX	BANCO INVEX
BANCO INVEX	BANCO SANTANDER MEXICANO
BANCO SERFIN	BANCRECER
BANJERCITO	BANK OF AMERICA MEXICO
BANK OF BOSTON	BANK ONE
BANORTE	BANSI
CITIBANK	IXE BANCO
BANCO INTERNACIONAL- BITAL	INVERLAT

NOTA: BANAMEX Acepta transferencias de cualquier monto.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

4. Pagos de servicios:

Nos permite realizar el pago de todas las empresas con las cuales tiene convenio el Banco para poder efectuar depósitos a sus cuentas, en este paquete no hay limitantes en cuanto el número de operaciones, ni el monto.

Existiendo dentro de este servicio dos opciones:

- Pagar un servicio/CIE, es el servicio donde el cliente realizará sus pagos por primera vez, o aquellos que no haya adicionado a "mis pagos frecuentes"

Esta opción nos permite seleccionar el servicio o la empresa a pagar:

Bancomer
Tu Banco en Internet para Empresas

Pagar un Servicio / CIE
Indica la empresa o número de convenio a pagar

Servicio
Ciro o Sector

Si conoces el número de convenio a pagar, por favor captúralo.
Número de Convenio CIE

Pago

Si deseas localizar la empresa a la que efectuarás tu pago, escribe el nombre o razón social.

Nombre o Razón Social

Buscar

Regresar

Mis Pagos Frecuentes Pagar a Empresas / Pagar CIE

b-mail

Internet

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Servicios más comunes: Dentro de estos se encuentran únicamente TELMEX, AMERICAN EXPRESS, LUZ Y FUERZA DEL CENTRO Y CFE.

- Clasificación por Giros de las empresas más comunes: Esta división permite agrupar a las empresas por sectores, permitiendo una búsqueda más amigable del convenio a pagar

El cliente podrá seleccionar un giro dentro de los siguientes:

- *Telefonía y Radiolocalización: Telnor, Axtel, Skytel, Alestra, AT&T, Telcel.
- *Autofinanciamiento y otras financieras: AFASA, CONAUTO
- Televisión de Paga: Cablevisión, Multivisión, DirectTV, SKY
- Impuestos y Contribuciones_ GDF, Gobierno de Chiapas, Gobierno de Nuevo León
- Colegios, Instituciones y Universidades: UDLA, Tecnológico de Monterrey,
- Comercios por Internet: the ONE, Internet, Elektra, Columbia House

Una vez seleccionado el giro se desplegarán las empresas asociadas en una tabla con las siguientes columnas: LOGO, Nombre Comercial, Razón Social, Número de Convenio, Cobertura-Ciudad, y Tipo de Pago.

- Número de Convenio CIE: En caso de que el cliente conozca el número de convenio, únicamente se requiere capturarlo.
- Buscar: En caso de que no pueda localizarlo a través de estos medios, esta sería la última opción localizarlo a través del nombre comercial o razón social, o bien hacer una búsqueda avanzada

donde el resultado de la búsqueda serán todas aquellas empresas que su nombre coincida.

- Mis pagos frecuentes: Al momento de realizar un pago por primera vez el cliente tendrá la opción de agregarlos a esta opción, desde donde podrá realizar sus pagos sin tener que volver a capturar los datos.

En la opción de pagos frecuentes se despliega una tabla con las siguientes columnas:

- Nombre Corto: El cliente lo proporciona al momento de agregarlo.
- Nombre Comercial
- Razón Social
- Número de Convenio
- Referencia: Este campo el cliente no lo tiene que volver a capturar se despliega lo capturado por el cliente(únicamente cuando la referencia es variable el campo aparecerá en blanco para ser capturado)
- IMPORTE: Este es el único campo que el cliente deberá capturar

Los pagos frecuentes pueden ser eliminados.

Se pueden agregar hasta 20 pagos a la opción, con esto se evita que se tengan que volver a capturar los datos requeridos en los siguientes pagos.

5. Inversiones

Este servicio tiene las siguientes opciones las cuales permiten aumentar o disminuir los saldos en las inversiones, manejando y administrando de forma personal, los ahorros y finanzas.

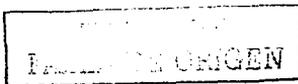
- **Plancomer Inmediato y día siguiente/Renta Fija:** Empezaremos por definir cada uno de estos tipos de inversión y que tipo de servicios nos permite realizar Club Bancomer

Plancomer Inmediato: Es una inversión, que paga rendimientos diarios, por los ahorros, y ofrece la posibilidad de disponer de los recursos en cualquier momento. Para aperturarlos es necesario un depósito inicial de \$ 5,000.00 para realizar depósitos subsecuentes por cualquier cantidad a través de cargos a la Cuenta Eje (ahorro, cheques o nomina) y los intereses se pagan diariamente y se abonan a la cuenta eje, es decir tienen capitalización diaria.

Plancomer día Siguiente: Es una inversión que permite obtener atractivos rendimientos por los ahorros, aquí también estarán disponibles, ya que se podrá contar con ellos 24 horas hábiles después de solicitar su venta, Para abrirlo solo se necesita también de un depósito inicial de \$ 5.000.00 y para realizar depósitos subsecuentes por cualquier cantidad a través de cargos a la cuenta Eje, por medio de Línea Bancomer, Sucursales y por Bancomer. Com

- Las operaciones que se pueden realizar son:
 - **Compra:** Cuando se realiza el traspaso de Cuenta de Cheques Al Fondo de Inversión.
 - **Venta:** Cuando se realiza el traspaso del Fondo de Inversión a la Cuenta de Cheques.

Estas inversiones no se pueden apertura vía Internet es necesario acudir con un ejecutivo de sucursal o bien a través de Línea Bancomer a firmar contrato.



The screenshot shows the Bancomer website interface. At the top, it says 'Bancomer Tu Banco en Internet para Empresas'. Below this, there is a navigation menu with options like 'Inicio', 'Transferencias', 'Cuentas y Servicios', 'Inversiones', 'Seguros', 'Tarjetas', 'Servicio al Cliente', and 'Ayuda'. The main content area displays the name 'LORENA VERONICA GARRILLO GARCIA' and the date '17 de Octubre de 2011'. A table lists account details: 'Cuenta de Ahorro', 'Cuenta de Ahorro'. Below the table, there are two steps: '1. Elige el tipo de transacción' with a dropdown menu set to 'Cuenta de Ahorro', and '2. Llena los siguientes datos' with input fields for 'Importe' and 'Fecha (dd/mm/aaaa)' (set to 17/10/2011). There are 'Registrar' and 'Cancelar' buttons at the bottom.

- **Plancomer a Plazo:**

Para poder conocer los servicios que nos proporciona, es necesario verificar que tipo de productos y que operaciones podemos realizar:

Inversión a Plazo: Es una opción para poder a trabajar el dinero durante un periodo de tiempo determinado obteniendo rendimientos garantizados.

Los instrumentos de inversión a plazo que se tienen disponibles son los siguientes

- **Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento:** Es un instrumento de inversión que permite depositar recursos en una cuenta bancaria, eligiendo el plazo, recibiendo una tasa de

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

interés sobre la cual se pagaran los rendimientos al vencimiento de la inversión.

- **CEDES:** Es un instrumento de inversión que le permite depositar los recursos en una cuenta bancaria, al plazo de la elección del cliente (a partir de 2 meses), recibiendo una tasa de interés sobre la cual le pagarán rendimientos en forma mensual

Hay dos tipos de CEDES con tasa fija y tasa ajustable

- En cedes con "Tasa Fija", la tasa para el pago de rendimientos se determina de acuerdo al monto invertidos y al nivel de tasas del mercado del día en que se hace la inversión o se renueva, y es fija para el plazo de la inversión
- En Cedes con "Tasa Ajustable", la tasa para el pago de rendimientos se determina cada mes y esta en función del monto y de una tasa de referencia como la TIIE (tasa de interés interbancaria de equilibrio)

Ahora las opciones que me permite realizar este servicio son las siguientes:

- **Inversión Subsecuente:** Nos permite renovar total o parcialmente la inversión o modificar el plazo.

INVERSION		PLAZO
Pagaré con Rendimiento		7 días
Liquidable	al	14 días
Vencimiento		21 días
		28 días
		91 días
		182 días
		392 días
Certificados Tasa Fija		90 días
		180 días
		390 días
Certificados	Tasa	90 días
Variable		180 días
		390 días
		720 días



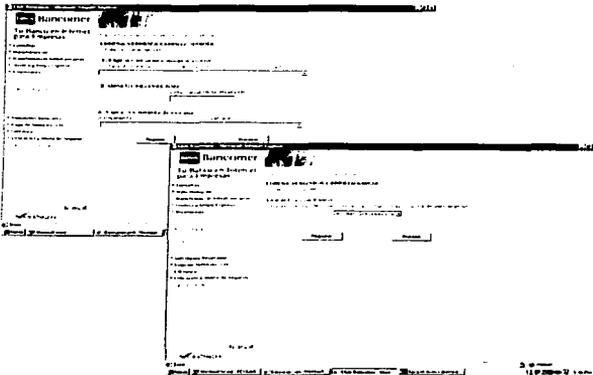
- **Liquidación de título:** Es el retiro de la inversión a la fecha de vencimiento, es decir el abono de capital e intereses a la Cuenta Eje, donde se podrá disponer del dinero en el momento de efectuar esta transacción

También se pueden realizar retiros parciales y dejar que el resto de los recursos se renueven por otro periodo el único requisito que se debe cubrir es el de mantener un saldo promedio mínimo de \$ 2,000.00 en la Inversión.

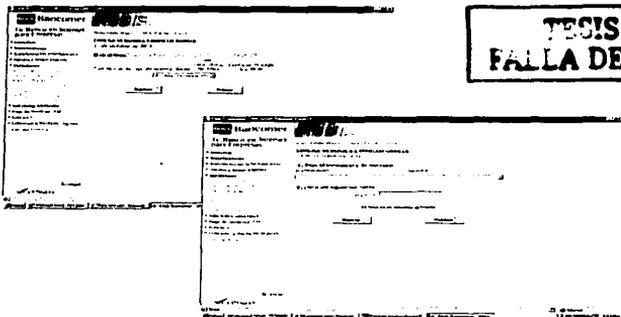
- **Consulta de Títulos:** Bajo el mismo número de contrato se pueden tener diferentes "títulos" con distintas fechas de contratación, plazos y montos. Por lo tanto esta opción nos permite verificar de cada uno de ellos:
 - Tipo de Cuenta

- Número de Cuenta
- Saldo
- Número de Título
- Fecha de Vencimiento

Consulta de tasas: Nos permite realizar un cálculo con cada una de las inversiones a plazo y el importe que se desea invertir para obtener la tasa y por lo tanto que rendimientos se van a obtener.



**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



6. Solicitudes generales

A través de este servicio encontramos dos opciones:

- **Cancelación de Operaciones Programadas:** A través de club Bancomer el sistema nos permite organizar nuestros pagos de las siguientes operaciones: Transferencias entre cuentas propias, Pagos a terceros a cuenta de cheques Bancomer y tarjeta Bancomer, Pago de servicios, esto con la finalidad de administrar los recursos y manejar mejor las finanzas personales pero, si por alguna situación se desea eliminar ese pago se puede hacer a trapes de esta opción, para lo cual necesitamos el número de folio de la operación y realizarlo por lo menos 24 horas antes de la fecha de aplicación
- **Directorio de Plazas:** Permite verificar alfabéticamente el nombre y número de plazas de Bancomer de toda la República Mexicana.

7. Bmail:

Servicio de correo electrónico gratuito a los miembros del club bancomer.com en donde se puede interactuar con otros usuarios

8. Cotización y Venta de Seguros:

Este servicio nos brinda la facilidad para cotizar en línea Seguros Bancomer, los productos que ofrece son los siguientes:

- **Auto Seguro:** Es un seguro diseñado para proteger el automóvil contra sucesos imprevistos que pudieran dañar la economía del propietario. A través del portal le permite realizar la cotización y venta de este producto
- **Vida Segura:** Es un seguro de vida temporal por un año que cubre cualquier acontecimiento proveniente de una causa externa súbita, violenta y fortuita que produzca la muerte del asegurado.

El portal solo permite llevar a cabo la cotización, para la contratación es necesario acudir a la sucursal.

- **Familia Segura:** Es un seguro de Vida Individual temporal a 5 años, el cual tiene como objetivo, garantizar al beneficiario del Asegurado los recursos suficientes para mantener su nivel de vida en caso de fallecimiento, con una renta mensual que le permita pagar los gastos fijos mensuales, como son la renta de casa habitación, colegiaturas, luz,

alimentos etc. Por el momento el portal también de este servicio solo permite realizar la cotización.

- **Hogar Seguro:** Es un seguro que conjuga varias coberturas dirigidas a proteger su patrimonio contra sucesos imprevistos que puedan dañar la economía familiar. Este seguro si se puede cotizar y contratar a través del portal, contando con ClubBancomer y una cuenta de cheques.

Todos estos servicios son comunes en club bancomer tanto para personas físicas como para personas morales, el valor agregado que tiene en cada uno de los servicios es el siguiente:

3.3.3 Servicios adicionales para personas físicas:

Club Bancomer para personas físicas y morales es similar, sin embargo cada uno tiene también servicios propios, en seguida mencionaré los de personas físicas.

3.3.3.1 Bursátil

Para poder entender que tipo de servicio nos proporciona este producto es necesario tener en cuenta los siguientes elementos, conceptos, características y comentarios:

La globalización de los mercados financieros y el crecimiento de las economías a nivel mundial, han contribuido al desarrollo de los nuevos mecanismos de inversión en los últimos años. Los Fondos de Inversión, también conocidos como Sociedades de Inversión o Mutual Funds (en inglés), se han convertido en el instrumento ideal para acceder de manera

sencilla a cualquier tipo de mercado financiero. He aquí algunos datos relevantes acerca de este instrumento.

- En Estados Unidos más de 83 millones de personas invierten en Fondos de Inversión. Casi la mitad de las familias norteamericanas han escogido este tipo de inversión para prevenir su futuro económico.
- En las economías desarrolladas la tendencia del crecimiento en fondos ha mantenido un ritmo superior al 20% durante los últimos 10 años.
- Los Fondos de Inversión representan un porcentaje cada vez mayor del ahorro familiar en las economías desarrolladas.

Es importante invertir en Fondos de Inversión ya que constituyen un mecanismo financiero joven y moderno, que permite tener acceso a beneficios que un inversionista solo, nunca puede obtener. Mediante ellos, se deja de ser Ahorrador y se convierte en un Inversionista de la siguiente manera:

- Sumando sus recursos a los de un gran número de inversionistas, logrando un muy alto poder de negociación por su dinero.
- Accediendo a estrategias de inversión diseñadas por profesionales en la materia, dedicados por completo a esta actividad.
- Reduciendo el nivel de riesgo de su inversión a través de la diversificación.
- Accediendo a un instrumento de inversión de Largo Plazo que le otorga la posibilidad de obtener ganancias reales, y en consecuencia incrementar su patrimonio.
- Manteniendo un alto grado de disponibilidad de sus recursos: liquidez.
- Eliminando cargas administrativas como los vencimientos y las renovaciones.

Un **Fondo de Inversión** es una sociedad mercantil que reúne el dinero de un gran número de inversionistas y lo invierte en una cartera diversificada de valores.

Hay dos tipos básicos de fondos:

- A. Los Fondos de Deuda, que invierten exclusivamente en Instrumentos del Mercado de Dinero, es decir, en títulos que representan la deuda de entes Gubernamentales, Bancarios o Privados y
- B. Los Fondos de Renta Variable, que invierten en acciones de empresas que cotizan en la Bolsa Mexicana de Valores, así como instrumentos de deuda.

Quien invierte en fondos de inversión es un accionista que compra acciones de una sociedad mercantil, cada acción representa una propiedad proporcional de todos los valores que integran la cartera del Fondo.

El dinero acumulado en un Fondo de Inversión es administrado por profesionales que toman decisiones en nombre de los accionistas sobre la estrategia de inversión. Estos profesionales seleccionan las inversiones que mejor se adapten a los objetivos del Fondo. Sus decisiones de inversión están basadas en su amplio conocimiento e investigación de las condiciones del mercado y en el desempeño financiero de compañías individuales y valores específicos. A medida que cambian las condiciones económicas, el Fondo de Inversión puede ajustar la combinación de sus inversiones a fin de adoptar una posición más agresiva o más defensiva para cumplir su objetivo de inversión.

Los gestores de los Fondos por lo general invierten en una gran variedad de valores con el objeto de diversificar la cartera de inversiones. Una cartera de inversiones diversificada contribuye a disminuir el riesgo al compensar las pérdidas de algunos valores con las ganancias de otros. Al inversionista aislado le resultaría costoso y difícil construir una cartera de inversiones tan diversificada como la de un Fondo de Inversión. Los Fondos proporcionan la forma idónea en que los inversionistas comunes y corrientes pueden obtener el mismo tipo de administración profesional y diversificada que obtengan las grandes instituciones e inversionistas acaudalados.

Las ventajas de invertir en un Fondo de Inversión:

- Elevados Rendimientos
- Diversificación del Riesgo

De acuerdo a las expectativas de mercado y el objetivo de inversión de cada una de las sociedades de Inversión, la administración de los recursos busca obtener el máximo rendimiento con el mínimo de riesgo (variabilidad de los rendimientos).

- Manejo Profesional

Las decisiones de inversión se toman siguiendo metodologías de análisis propias. Los Participantes integran un grupo interdisciplinario, lo cual proporciona la fundamentación necesaria que requiere la formulación de estrategias de inversión

- Liquidez

Los inversionistas de los diferentes fondos se beneficiarían de un menor costo por la liquidez que mantienen los portafolios. Parte de la liquidez proviene de una compensación de los flujos de entrada y de salida

- **Flexibilidad**

La "Familia de Fondos de Inversión de BBVA Bancomer" MR permite efectuar fondos de la misma naturaleza (p.e. de deuda o de renta variable) sin costo. Esta característica es muy valiosa en casos de reestructuraciones del portafolio global de los inversionistas de acuerdo a sus expectativas o percepción de riesgo.

- **Regulación**

La constitución y operación y en su caso liquidación de las sociedades de inversión es supervisada por la C.N.B.V., y en apego a la normatividad vigente. Tal regulación tiene como uno de sus objetivos el desarrollo de las sanas prácticas de mercado. Asimismo, la industria de sociedades de inversión ha adoptado diversas medidas de autorregulación, complementarias de las disposiciones oficiales

Metodología de Gestión:

La Gestión de BBVA Bancomer Fondos, se basa en una metodología probada por BBVA con estándares internacionales, donde intervienen diversos Comités que definen la estrategia de inversión de uno de nuestros fondos.

El modelo de gestión de BBVA Bancomer Fondos es institucional , y en el proceso de toma de decisiones intervienen:

- Modelo de Gestión Internacional (Gestinova es la gestora de Sociedades de Inversión del Grupo BBVA).
- Coordinación de las Gestoras de Fondos en Latinoamérica
- Comité mensual de Fondos Latinoamericanos
- Consejo mensual de BBVA Bancomer Fondos

- **Comité de Inversión Semanal de BBVA Bancomer Fondos**
- **Calificación de Stándar & Poor's**
- **Certificación ISO-9002**
- **Comparativos de benchmark específicos (de manera individual)**

Cubriendo así todas sus necesidades de inversión ante un mundo globalizado.

La premisa fundamental con la que se gestiona y se diseñan todos los fondos de inversión, esta basada en que cada uno cumple un objetivo específico dentro de un gran portafolio de inversión. Es decir, no se diseñan productos individuales ya que todos forman parte de una estrategia global.

Como resultado de lo anterior, el cliente podrá formar la combinación de fondos que más se adecuó al perfil de su inversión. Esto le permitirá lograr la diversificación de portafolio que más le acomode, independientemente del monto que invierta.

Los fondos son administrados por profesionales que seleccionan las inversiones que mejor se adaptan a los objetivos y carteras modelo de cada fondo.

Premisas:

Alta Tecnología en el Control de Riesgos:

Esto se logra mediante un Comité de Riesgos que utiliza tecnología de punta a nivel mundial, el monitoreo de la calidad crediticia de las empresas, el establecimiento de límites por monto y plazo las calificaciones otorgadas por Estándar & Poor's y el Certificado de Calidad ISO-9002

Elevada Calidad Crediticia:

Consciente de la responsabilidad que la clientela le da la confiarle el manejo de su patrimonio BBVA Bancomer Fondos, mantiene como valor fundamental que la cartera de sus fondos tenga un alto nivel de calidad crediticia.

Calificados por Stándar & Poor's:

BBVA Bancomer Fondos considera fundamental, para generar seguridad entre su clientela, la calificación otorgada a nuestros Fondos de Deuda. A través de ella se cuenta con una opinión independiente e imparcial que refleja:

1. La calidad crediticia de las inversiones del fondo.
2. La sensibilidad a condiciones cambiantes del mercado.
3. La capacidad de la administración

Certificado de Calidad ISO-9002:

BBVA Bancomer Fondos certifica sus Fondos de Inversión de Renta Variable, que avala la transparencia y calidad de su metodología de inversión.

Objetiva Valoración del Rendimiento:

El rendimiento de un Fondo de Inversión depende de la suma del valor de cada uno de sus activos, por ellos es muy importante valuarlos a su valor real de mercado, es decir, al valor al que los participantes del mercado estarían dispuestos a pagar por ellos el día de la valuación, en caso de que quisieran venderse.

En BBVA Bancomer Fondos, las personas encargadas de la valuación de los activos son distintas a las encargadas del proceso de inversión, De esta forma, eliminamos posibles conflictos de interés.

Calificación:

Los Fondos de Inversión en Instrumentos de Deuda, es decir aquellos que invierten en papeles que representan la deuda de entes como el gobierno, los bancos o algunas grandes empresas tienen la obligación de ser calificados por un tercero independiente a la Casa de Bolsa o Banco que los administre.

La calificación otorgada por una calificadora de valores, según la escala Homogénea diseñada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, contiene dos elementos que nos permite inferir el tipo de cartera que mantiene un fondo.

La Escala Homogénea consta de dos partes; la primera asignada en letras mayúsculas (e.g. AA) y la segunda asignada en números (e.g.1). La división entre estas dos partes está dada por una diagonal (/).

Ejemplo de Calificación Según Escala Homogénea

S&P AA/1

La parte inicial indica el nombre de la calificadora que asignó la calificación. En este caso, la calificadora es Standard and Poor's, la mejor y más estricta calificadora de valores a nivel internacional.

La parte denominada en letras mayúsculas, califica el Riesgo de Crédito y la Calidad de la Administración de un fondo. En ella, la calificadora contrasta la calidad de los emisores (deudores o acreditados) de los papeles que conforman la cartera del fondo, así como la calidad de los administradores o personas que manejan el mismo.

De tal forma, un fondo con la calificación AAA, es aquel que invierte exclusivamente en valores cuyas probabilidades de pago son las máximas y cuya administración está en manos de expertos. En cambio un fondo con una calificación de B, es un fondo que invierte en papeles cuyo pago al vencimiento tiene altas probabilidades de no darse. A continuación presentamos la tabla de calificaciones existentes para la evaluación de este tipo de riesgo, según la escala Homogénea.

CALIDAD DE LOS ACTIVOS Y ADMINISTRACIÓN	
AAA	Sobresaliente
AA	Alto
A	Bueno
BBB	Aceptable
BB	Bajo
B	Mínimo



En términos generales, invertir en un fondo con calificación de "A" para arriba equivale a mantener el mismo riesgo (pero no los costos) que si estuviéramos haciendo un depósito en casi cualquier banco del país.

El propósito del segundo elemento de la calificación el cual se encuentra denominado en números arábigos después de la diagonal, tiene por objeto el indicar el nivel de riesgo de mercado que tiene un fondo. El riesgo de mercado puede describirse como la sensibilidad que tiene el rendimiento que paga un fondo a los cambios bruscos en las tasas de interés de la economía. Esto es, un fondo calificado con 1, es un fondo muy poco sensible a que su rendimiento baje, producto de incrementos abruptos de las tasas de interés en la economía mexicana. Por otro lado, un fondo calificado con el número 2,

es un fondo bastante más sensible en su rendimiento cuando las tasas de interés suben. Por supuesto si hablamos de fondos con calificación de riesgo de mercado 3 o 4, es posible imaginarnos que su sensibilidad es mucho mayor.

Hablando de la sensibilidad de un fondo a los movimientos negativos (alza) en las tasas de interés, es conveniente observar, que en etapas de alzas importantes en las tasas de interés, puede resultar común observar incluso rendimientos negativos (disminución en el valor de la inversión) de un día a otro. Asimismo hay que tener en mente que son los fondos cuyo horizonte de inversión es a mediano o largo plazo, los más sensibles en cuanto a estos movimientos, pero también son los que más ventajas sacan de movimientos positivos (baja) en las tasas de interés y los que a mediano plazo devengan mejores rendimientos. Hay que recordar que generalmente a mayor plazo, mayor rendimiento y por lo tanto mayor riesgo.

A continuación presentamos la escala de calificación de riesgo de mercado diseñada por la CNBV, como escala homogénea.

Riesgo de Mercado	
1	Bajo
2	Moderado
3	Alto
4	Muy Alto



Por lo tanto hay que tener en cuenta que los conceptos y términos que mas se manejan para entender este servicio son los siguientes:

Fondos de Inversión

Es una sociedad mercantil que reúne el dinero de un gran número de inversionistas y lo invierte en una cartera diversificada de valores.

Calificación de los Fondos de Inversión

Por tipo de Inversión:

- 1. De Deuda**
- 2. De Renta Variable**
- 3. De Capital (SINCAS)**

Por Reglas de Inversión:

- 1. Diversificadas**
- 2. Especializadas**

Por Política de Recompra:

- 1. Abiertos:** Recompra de títulos cuando el inversionista quiera (otorgan liquidez diaria o a 24 horas).
- 2. Semicerrados:** Recompra en períodos específicos.
- 3. Cerrados:** recompra sólo en el mercado.

Sociedades de Inversión de Deuda:

Son aquellas que invierten exclusivamente en títulos que representan la deuda de entidades gubernamentales, bancarias o privadas.

Sociedades Inversión Renta Variable:

Son aquellas que invierten en acciones de empresas que cotizan en la Bolsa Mexicana de Valores, así como en instituciones de deuda.

Los Tipos de Inversión que operan en este servicio son:

Fondos Comunes

- GFBVCON
- GFBVIND

Fondos de Deuda

- GFBFMDD
- GFBBAN

Plancomer Mismo Día

- Acciones

Las que cotizan en la Bolsa Mexicana de Valores.
Las comisiones bajo las cuales opera bursátil son:

- Administración y Custodia: \$25.00 + IVA (mensual)
- Compra/venta de Fondos de Inversión Deuda: Sin Comisión
- Compra/venta de Fondos de Inversión Común: 1% + IVA
- Compra/venta de Acciones en Directo de Capitales: 0.5% + IVA

Los requisitos para contratar este servicio son:

- Ser persona física
- Tener la mayoría de edad (18 años en adelante).
- Manejar una cuenta de cheques Bancomer. Con Fondos Suficientes de \$ 30,00.00 para la compra venta de acciones y \$ 50,000.00 para sociedades de inversión
- Llenar y firmar la documentación señalada.

La documentación a que se refiere este servicio es la siguiente:

- Contrato de prestación de servicio bursátil
- Contrato bancario de títulos en administración y comisión mercantil
- Prospectos de sociedades de inversión
- Identificación oficial con fotografía (Credencial del IFE o pasaporte vigente)
- Cédula de Identificación fiscal. Sin no esta inscrito en Hacienda, puede firmar una carta que nosotros le proporcionaremos.

3.3.3.2 Operación Bursátil en internet:

El servicio Bursátil es la operación en línea más sencilla, práctica y segura que permite realizar la compra y venta de acciones navegando por internet en Bancomer.

Bursátil ofrece las siguientes características:

- Llevar un registro de las ordenes de compra y venta
- Monitorear el status de las ordenes de acciones
- Solicita la cancelación de las ordenes de acciones
- Le proporciona un Estado de Cuenta de las inversiones en cada acción

Las opciones que tiene este servicio son:

- **Precios de Fondos**

- **Estados de Cuenta:**

Le permite consultar el Día, Mes Actual o Mes Anterior para consultar SalDOS, Posiciones o Movimientos.

Es importante considerar que en el detalle de posición por instrumento, los precios del mercado don al cierre del día inmediato anterior (en consultas Día y Mes Actual) y que sus correspondientes valuaciones son exclusivamente de carácter informativo.

- **Inversiones de Deuda Líquida**

La forma de operar es la siguientes:

1. Seleccionar el fondo de inversión
2. Indicar el monto a operar
 - Seleccionar el tipo de Operación: Compra o Venta
 - Digitar la clave de operador
 - Dar un clic en el botón de Aceptar
 - Aparecerá la pantalla con la confirmación de los Datos, en caso de estar correctos, seleccionar Aceptar.
 - Nos proporcionara el folio y sello electrónico.

Inversiones de Deuda a Plazo

- Por el momento no se ofrecen instrumentos de deuda a plazo

Sociedades de Inversión Común

- Para estas dos opciones es necesario tener en cuenta lo siguiente:
 1. Forma de activación de las órdenes
 - Activación Normal: La orden se activa al momento de ser recibida.
 - Activación por Precio: La orden se activa al momento en que la emisora se cotice a un precio preestablecido por el cliente

- **Activación por Volumen:** La orden se activa al momento en que se opere un volumen de títulos de la emisora preestablecida por el cliente.

Por disposición de la CNBV, actualmente en el portal solo podrán operarse órdenes con activación NORMAL.

2. Vigencia de las órdenes

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



Para regresar al menú principal PULSE ESTE VINCULO

Acciones del Mercado de Capitales

Cuenta: DD115083202.1

Tipo de Activación:

Selección una Emisora:

Tipo de Orden:

Clave Transacción:

Húm. Acciones:

%Comparte:

Precio Límite:

Cesación:

Vigencia de la Orden: (Min) (Max)

Completar la orden con:

Registrar - Transacciones - Cuentas

SR EDGAR PENE GONZÁLEZ REYES

Precio Actual:

Var (%):

Precio (C):

Volumen (C):

Precio (V):

Volumen (V):

Rango:

Comisión:

IVA:

Medio:

Estruado:

D L M M J V S
1 2 3 4 5
6 7 8 9 10 11 12
13 14 15 16 17 18 19
20 21 22 23 24 25 26
27 28 29 30 31
 Días laborables

*** Información con 30 minutos de Retraso

Gráfica Intradía de

Se requiere Acreditación Reser

La vigencia de las órdenes podrá ser diaria o hasta el último día hábil del mes correspondiente. Momento en el que se cancelará automáticamente

3. Clasificación de las órdenes

Existen dos tipos de órdenes:

Ordinarias: Son aquellas que no exceden los límites siguientes:

- El equivalente a 250,000 UDIS y/o
- 2.5% DEL Capital Social de la emisora y/o
- 1.5 veces el importe promedio diario operado por la acción

Extraordinarias: Son todas las que excedan alguno de los límites anteriores. En el caso de las extraordinarias, se puede compartir con otra orden la asignación de su postura:

5. Ejecución de las órdenes

Existen dos formas de ejecutar la orden:

- En una sola operación significa que para que la orden se opere, debe haber una postura, que la iguale en volumen.
- En varias operaciones, la orden se ejecuta en parcialidades conforme existan posturas de la misma emisora.

Por ejemplo:

Si se captura una orden de compra por 100,000 acciones y selecciona la opción "1 sola operación". Para operarla, tendrá que haber una postura de venta por igual número de acciones para que la orden opere.

Si se selecciona "Varias operaciones" la orden se operará en parcialidades conforme existan posturas de venta de la misma emisora.

El sistema nos permite realizar:

- Registro de Orden

Al momento de proporcionar los datos de la orden, emisora, tipo de transacción, acciones o títulos, el sistema efectuará los cálculos de la orden: Comisión, IVA, Monto Estimado y de estar de acuerdo nos confirmara la operación

- Traspasos

Los tipos de movimientos que nos permite efectuar es de: Bursátil a Cheques ó de Cheques a Bursátil

- Verificar Status de Ordenes

Los status que nos permite verificar son las órdenes canceladas, ordenes pendientes y el detalle de las mismas.

Acciones

El sistema en este caso nos permite realizar las siguientes opciones:

- Registro de Orden

En esta opción es necesario seleccionar la emisora, tipo de orden, clave de transacción (compra o venta), aquí es necesario además teclear en la orden el número de acciones, precio límite y vigencia de la orden, con lo cual nos proporcionara los siguientes Datos Informativos: Gráfica, Precio, Variación en %, Posturas, Rango y Análisis. También nos proporcionara los cálculos del Monto de Operación: Comisión, IVA, Monto Total Estimado.

- Traspasos

Los movimientos que se pueden efectuar son los mismos de Bursátil a Cheques y de Cheques a Bursátil, los datos que son necesarios para la captura de Transferencias son: Monto, Clave del Operador y Tipo de Movimiento.

- **Status de Ordenes**

Al igual que en Sociedades de Inversión Común nos permite verificar los Detalles, Pendientes, Cancelación pero sobre todo permite Efectuar la Cancelación de la Orden.

Además de Bursátil, ofrece dos servicios adicionales que le ayudaran a tomar decisiones:

Analista Bancomer: Es el sistema con el que se comunican directamente a las áreas de investigación continua del mercado de valores.

Analista Bancomer le permite consultar en línea:

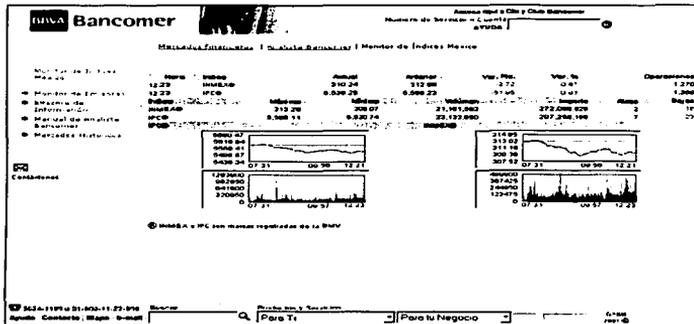
- Cotizaciones
- Tendencias
- Resúmenes de operatividad
- Análisis financiero, económico y bursátil

Monitor de Emisoras: Dividido en tres bloques de información, podemos tener acceso a la evolución, a las posturas de compra-venta y a los múltiplos de todas las emisoras que cotizan en La Bolsa Mexicana de Valores.

- **Evolución:** Ultima hora de cotización, clave de la emisora y serie, precio de cierre anterior y actual, variación en puntos y porcentual, volumen, importe y número de operaciones.

Bitácora de Información:

Este módulo proporciona en forma seccionada documentos de análisis del mercado, sectorial y por emisora; productos de estrategias de inversión y análisis técnico, documentos con recomendaciones y creación de portafolios rentables.



**TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN**

- Competir en el Ranking general
- Crear grupos y competir con ellos

3.3.4 Servicios Adicionales para Personas Morales

- **Nómina/Grupo:**

A través de este servicio las empresas pueden realizar el pago de la Nómina a sus empleados y el pago a proveedores mediante depósitos que se efectúan directamente a la cuenta Bancomer de cada uno de ellos con un cargo directo a la cuenta de cheques de la empresa, donde se puede programar a futuro la operación deseada.

Nómina: Este tipo de grupo se deberá utilizar para realizar el Pago de Nómina a los empleados de la empresa. La característica de este grupo es que la transacción que ejecuta los abonos condiciona las Cuentas de Abono (Inversión Inmediata)

Grupo: Este se deberá utilizar para el pago a un grupo de proveedores y a diferencia de la Nómina no condiciona las cuentas.

Los Beneficios que ofrece este servicio son tanto para las empresas, como para los empleados de las mismas y proveedores.

Para la empresa:

- Otorga un servicio que le permite realizar el pago a sus empleados o proveedores, desde su oficina o desde cualquier lugar sin tener que desplazarse a una sucursal bancaria.

- Optimiza el proceso de pago de nómina y pago a proveedores. eliminando cargas administrativas, y por consiguiente reducción de tiempo y costos operativos.
- Opera de lunes a domingo en horarios más amplios que los de sucursal.
- Permite programar operaciones hasta con 45 días de anticipación,
- Disminuye radicalmente el manejo de cheques y efectivo.
- Puede ser utilizado por mas de una persona determinando facultades a cada una de ellas.

Para los empleados:

- Pago puntual de la nómina
- Acceso a su dinero con seguridad, mediante una tarjeta de débito y un número de identificación personal

Para los proveedores:

- Recepción de sus pagos puntuales sin tener que desplazarse a las oficinas del cliente.
- Identificación de los pagos a través de su estado de cuenta
- Acceso a su dinero con seguridad sin tener que manejar efectivo o cheques.

Dentro de este servicio tenemos las siguientes opciones

1. Alta
2. Cambios/Consulta
3. Generación de Copia

1. ALTA

Dentro de esta opción tenemos que considerar las siguientes especificaciones generales que presenta esta opción:

- Captura Múltiple de operaciones en bloques de 20 por 20 hasta llegar a 99 operaciones por grupo
- Se pueden dar de alta hasta 20 grupos ya sean del tipo Nómina o Grupo
- El sistema realiza la validación de las cuentas de Abono en bloques de 20 por 20 y permite la corrección en caso de rechazos
- Esta pantalla nos va a generar el status de la nómina: Pendiente por Autorizar
- Confirmación de las operaciones solicitando la clave secreta y desplegando las cifras de control
- Ofrece la emisión de comprobantes con opción a preimpresión.

Pantalla de Alta: La cual se encuentra dividida en dos secciones:

- **Datos de Nómina o Grupo:** Son los datos generales y cifras de control del grupo.

Dentro de esta opción se encuentran los siguientes campos:

- **Descripción:** Es el nombre a través del cual se identificará la nómina o grupo
- **Cuenta de Retiro:** En este campo se despliega un combo box con las cuentas de cheques asociadas al número de servicio, se deberá seleccionar una de las cuentas como cuenta de retiro (dispersora)

Saldo Actual: Despliega el saldo de la cuenta de retiro al momento de estar operando.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Bancomer
Tu Banco en Internet para Empresas

ALTA TERCERA O CUPO

Descripción

Descripción	Tipo	Cuenta	Saldo
Cuenta de retiro	CHO	00111599906	60.21
Importe de cargo			0.00
Número de operaciones			0
Fecha de aplicación			COMMAAAA
Tipo de grupo		Nomina (NMI)	
Status			PENDIENTE POR AUTORIZAR

Detalle de Operaciones

[¿Quieres ver la cuenta de abonos Bancomer, ERVA o Proserv?](#)

Sec	Cuenta abono	Importe	Nombre	Status	Descripción
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					

h-mail

EN INTERNET

Importe del Cargo: Despliega la suma total de todos los importes de las operaciones que conforman la Nómina o Grupo, cuando se esta dando de alta una Nómina o Grupo, este campo se va actualizando conforme se va introduciendo las operaciones detalle.

Número de Operaciones: Despliega el total de las Operaciones de la Nómina o Grupo, conforme se van capturando las operaciones detalle de este campo se actualiza al igual que el anterior.

Fecha de Aplicación: Este campo se refiere a la fecha en la que será aplicada la Nomina o Grupo. El formato es DÍA MES Y AÑO, la fecha podrá ser mayor a la fecha en la que se realiza el alta (día siguiente), y se podrá programar con 45 días de anticipación

Tipo de Grupo: En este campo se despliega los dos tipos de grupo de los cuales la empresa deberá seleccionar alguno: Nómina (NM), Grupo (GP)
Status: Despliega el status actual del grupo, los cuales pueden ser tres:

P- Pendiente por Autorizar: Significa que el grupo esta generado pero no se aplicará hasta que sea Autorizado

A- Autorizado: Cuando un grupo se encuentra con status Autorizado el día de la fecha de aplicación, el grupo es operado automáticamente por el sistema

O- Operado: Es cuando el grupo ya fue aplicado por el sistema y el resultado de la aplicación es:

- Operaciones Exitosas
- Operaciones No Exitosas

- **Detalle de Operaciones:** En esta sección se encuentran las cuentas de abono e importes de cada una de las operaciones a realizar.

En esta opción los campos son los siguientes:

SEC (Secuencia): Número consecutivo de operaciones.

Cuenta de Abono: Campo numérico de 11 posiciones (únicamente cuentas en moneda nacional).

Importe: Campo numérico con punto decimal virtual es el importe a pagar para cada operación, se deberá capturar sin signo de \$ y se podrá capturar con o sin punto decimal.

El importe máximo a pagar por operación son \$ 250,000.00 es decir que cada abono no podrá ser mayor al importe máximo ya que este será rechazado.

Nombre del Titular: Este campo se extrae y valida en el sistema, es donde la empresa podrá confirmar que realmente es el empleado o proveedor al que desea realizar el pago.

ST (Status): Se refiere al status de cada operación y proporciona el resultado de la validación y aplicación que el sistema realiza a la cuenta de abono.

Mensaje ST: Se refiere a la descripción del código de retorno de cada operación.

Los Botones de Acción que nos presenta son:

Validar: Al presionar este botón el sistema realiza la validación de las operaciones del bloque actual, lo que dará como resultado:

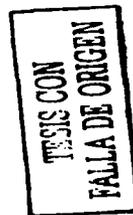
- Operaciones OK
- Operaciones NOK

Continuar: Al presionarlo se despliega la pantalla de captura de otro bloque de 20 operaciones, en este botón únicamente se desplegará en caso de que todas las operaciones capturadas en el bloque anterior se encuentren con status OK

Terminar: Al igual que el botón anterior únicamente se desplegará hasta que todas las operaciones capturadas en el bloque se encuentren con status OK y al presionarlos se dará por terminada la generación de la Nomina o Grupo y se desplegará una pantalla de confirmación de Alta.

2. Cambios / Consulta

Empezaremos por las especificaciones generales:



- Consulta de las Nóminas y Grupos con el despliegue de todas las operaciones y

- **Autorización, Desautorización y Baja de Nóminas o Grupos, solicitando la clave secreta.**
- **Datos Nómina o Grupo, permitirá realizar modificaciones en los siguientes campos:**
 - Descripción
 - Cuenta de retiro
 - Fecha de Aplicación
- **Detalle de Operaciones, permitirá realizar modificaciones de acuerdo a lo siguientes:**
 - Cambio de importes, despliegue de todas las operaciones permitiendo modificaciones en el campo importe.
 - Agregar Operaciones
 - Baja de Operaciones, selección de operaciones que se desean dar de baja.
- **La pantalla principal también se encuentra dividida en las dos secciones antes mencionadas aquí la diferencia son los Botones de Acción que tiene cada una de las secciones:**
 - **Botones de Acción Cambio de Datos de Nómina o Grupo:**

Autorizar: Cuando una nómina o grupo se da de "Alta" o al "Copiar" una Nómina o Grupo, esta se genera automáticamente con el status Pendiente por Autorizar, por lo que siempre es necesario autorizarla para que la Nómina o Grupo se aplique en la Fecha de Aplicación Programada.

En el momento de autorizar una nómina el sistema solicitará la clave secreta del usuario Administrador.

Desautorizar: Esta opción permitirá desautorizar una Nómina, solamente cuando tenga el status Autorizado y el sistema también solicitará la clave secreta del usuario Administrador.

Baja: Únicamente se podrán dar de baja una nómina con status Pendiente por autorizar u operado, la opción permite hacer una depuración de los grupos, ya que el sistema permite tener máximo 20 Nominas o Grupos por número de servicio.

Cambio de Datos Nómina o Grupo:

En esta opción se podrán realizar cambios a los datos generales de la nómina o grupo:

1. **Descripción:** Se podrá cambiar el nombre con el que se identifica la nomina o grupo.
2. **Cuenta de retiro:** Se podrá seleccionar otra Cuenta de Cheques, que es la que recibirá el cargo por el total de la suma de los importes de cada operación
3. **Fecha de Aplicación:** Se podrá modificar la fecha en la que se requiere que la nómina o grupo sea aplicada.

Cabe señalar que estos cambios solo se podrán realizar cuando la Nomina o Grupo tenga status Pendiente por Autorizar.

- **Botones de Acción Cambio de Detalles de Operaciones:**

Cambio de Importes: El sistema permite modificar el importe de cada una de las operaciones

Agregar Operaciones: El sistema le permite agregar tantas operaciones como se requiera a través de la misma pantalla de Altas, en bloques de 20 operaciones, con la validación y extracción del Nombre del Titular.

Borrar Operaciones: Con esta opción el sistema nos permite eliminar operaciones.

Bancomer
 Tu Banco en Internet para Empresas

Detalles de Cuenta
 Descripción: 60121599006
 Cuenta de retiro: 60 21
 Saldo actual: 2 00
 Importe de cargo: 2 00
 Número de operaciones: 2
 Fecha de aplicación: 26/02/2001
 Tipo de grupo: DEMANADA
 Norma (DIN): PENDIENTE POR AUTORIZAR
 Status: PENDIENTE POR AUTORIZAR

Detalle de Operaciones

Sec	Cuenta abocho	Importe	Nombre	Status	Descripción
1	0021599006	1.00	COLETA VERONICA CARRILLO GARC	99	OK
2	0021599006	1.00	COLETA VERONICA CARRILLO GARC	99	OK

Buttons: **Cancelar Importes**, **Comprobación**, **Agregar Oper.**, **Comprobando**, **Borrar Oper.**, **Regresar**

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

Generación de copia

Especificaciones Generales:

- Se podrán generar copias de Nóminas O Grupos con los 3 diferentes status:
Pendiente por Autorizar, Autorizado, Operado.
- En la generación de la copia de una nómina o grupo se obligará al usuario a modificar la fecha de aplicación
- La generación de la copia se genera con un status "Pendiente por Autorizar".
- Las primeras posiciones de la descripción serán sustituidas automáticamente por las iniciales CP- Copia

En este caso los pasos para la generación de copia son los siguientes:

1. Seleccionar la opción de Generación de Copia del menú de Nomina o Grupos.
 2. Seleccionar la Nomina o Grupo que se desea copiar, del combo box desplegado el cual contiene los siguientes datos generales:
- Tipo de Grupo: NM, GP
 - Número de Cuenta de Cheques
 - Saldo actual de la Cuenta de Cheques
 - Descripción
 - Núm. de operaciones
 - Fecha de Aplicación
 - Status

3. En la pantalla de Generación de Copia el sistema únicamente solicitará modificar la Fecha de Aplicación y la clave secreta confirmando la operación.

En este paso el sistema modifica el status de la Nómina o Grupo por "pendiente por autorizar"

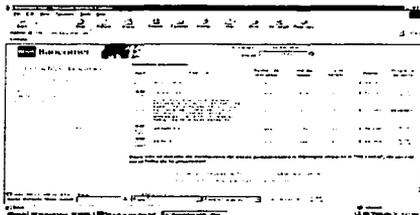
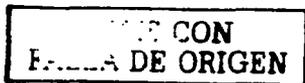
4. Para realizar cambios será necesario hacerlo en la opción de Cambios/Consultas.

Es importante recalcar que funciones pueden llevar a cabos los usuarios. De acuerdo con su nivel de autoridad

AUTORIDAD	FUNCION NOMINA O GRUPOS
1 ADMINISTRADOR	<ul style="list-style-type: none">• Alta• Consultas• Cambios• Generación de copia• Autorización• Desautorización• Baja de Nómina o Grupos
2	<ul style="list-style-type: none">• Alta• Consultas• Cambios de Nomina o Grupos con status "Pendiente por Autorizar"• Generación de Copia• Baja de Nomina o Grupos con status "Pendiente por Autorizar"
3	<ul style="list-style-type: none">• No autorizado

3.4 Empresas Filiales y alianzas en el portal

Existen dentro de este portal otros productos, los cuales también son de gran importancia para la finalidad de ofrecer todos los productos y servicios del Banco a través de Internet que pertenecen a empresas filiales o alianzas que no son propiamente operaciones financieras es decir E-banking, sino caen dentro de lo que actualmente se denomina e-bussines o e-commerce.



3.4.1 Afore

Es la empresa dedicada exclusivamente a la Administración de los Fondos para el retiro de los Trabajadores, Afore Bancomer se constituyó el 23 de diciembre de 1996.

Sus accionistas son: Bancomer 51%, Aetna Internacional 33% BBVA 11.2%, Provida 4.8%.

El portal financiero presenta todas las características del producto a través de los servicios de información que le brindan apoyo de que es lo que necesita el cliente para:

- Registrarse
- Como debe realizar sus traspasos y unificación de cuentas
- Retiros
- Aportaciones Voluntarias
- Modificación de Datos
- Y todo sobre él: Centro de Atención Telefónica

El alcance del servicio que proporciona Aforé en línea le permite realizar

- Consulta de Saldo Aforé: Para lo cual el cliente tiene que proporcionar los siguientes datos:

- Número de Seguridad Social y
- Fecha de Nacimiento (Año, Mes y Día)

El horario disponible para consulta del saldo es de Lunes a Viernes de 8:00 a 21:00 horas y sábados de 8:00 a 18:00 horas.

- Cálculo de Rendimientos de Aportaciones Voluntarias: Los datos que se requieren para obtener esta información son:

- Monto a Invertir
- Fecha del Depósito
- Fecha de Corte

Dando como resultado el cálculo de estos rendimientos tanto en porcentaje como en pesos, haciendo la recomendación de que la rentabilidad es variable.

3.4.2 Socios bancomer y comunidades privadas

Le permite a las empresas otorgar servicios de banca y comercio electrónico a los clientes, proveedores, distribuidores y empleados.

The screenshot shows the Bancomer website interface. At the top left is the Bancomer logo. Below it, the main heading is 'Comunidades Privadas'. To the right, there are several columns of content: 'Proveedores' with a sub-link 'Sitios de los Proveedores...', 'Distribuidores' with 'Sitios de proveedores...', 'Clientes' with 'Promociones y ofertas...', 'Empleados' with 'Reclutas de nómina...', 'Red Empresarial' with 'Intégrese a tu comunidad y accede' and 'Red Empresarial' below it, and 'Formación Empresarial' with 'La mejor capacitación directa a tu empresa'. On the right side, there are logos for 'Kodak', 'INGRAM MICRON', and 'IMC'. At the bottom, there is a search bar and navigation links for 'Ayuda', 'Contacto', 'Inicio', and 'Búsqueda de Servicios'.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

La oferta está conformada por una serie de productos y servicios que operan bajo las mejores plataformas tecnológicas del mercado.

Los productos que ofrece son los siguientes:

Es un servicio de valor agregado que integra a una empresa con su red de proveedores, distribuidores y clientes en forma segura y confidencial, aprovechando al máximo el intercambio de información.

La empresa que forma su propia comunidad privada es el Patrocinador, y los proveedores, distribuidores, clientes o empleados a los que el Patrocinador invita a incorporarse a la comunidad privada son Asociados.

Los Servicios que ofrece Socios Bancomer para la Comunidad son:

De Proveedores:

- Información de sus facturas
- Detalle de los pagos recibidos y facturas que los amparan
- Requisiciones
- Solicitudes de Cotización
- Ordenes de Compra.

De Distribuidores y Clientes:

- Información de cuentas por cobrar
- Catálogos de productos
- Promociones y nuevas ofertas
- Listas de precios
- Consulta de Inventarios

De Empleados:

- Recibos de Nómina
- Detalle de descuentos y préstamos
- Comunicación Interna

Adicionalmente todos los miembros cuentan con:

- Servicio de mensajes
- E-mail personalizado para cada asociado.
- Cada patrocinador decide que información presenta a sus miembros.

Dentro de Comunidad empresarial encontramos las siguientes opciones:

3.4.3 Red Empresarial

La cual le ofrece los siguientes servicios:

- **Busca Empresas**

Para localizar empresas, tiene diferentes filtros que son: sector, tipo de actividad, palabra clave y estado de la República. El buscador de empresas, mostrara todas las empresas que cumplen con los criterios seleccionados, con la información de cada una sobre si es o no cliente de BBVA-Bancomer, si exporta o importa, y si tiene publicadas ofertas en los anuncios.

En la página de datos de cada empresa se podrá verificar un catálogo de principales productos o servicios, y pagarle directamente con cargo a cuenta de cheques Bancomer. Así como también la opción de enviarles un correo electrónico.

Pública

- Como miembro de la Comunidad Empresarial se puede dar de alta el negocio en Red Empresarial donde es necesario proporcionar los datos de la Empresa, dos personas de contacto, sector, algunas características del negocio y 10 palabras claves que hagan localizable a la empresa o bien el propio banner publicitario.

Como parte de la Red Empresarial, se cuenta con la opción de que cinco de los productos estrella u ofertas especiales se publiquen en un catálogo. Así cuando un cliente potencial busque alguno de los productos que haya seleccionado para su publicación, inmediatamente aparecerá el nombre de la Empresa y se podrá acceder al catalogo.

estrategias y actividades académicas diseñadas especialmente para el aprendizaje de los participantes. En formación empresarial se cuenta con el apoyo educativo del Tecnológico de Monterrey.

El participante estudia de manera individual, lo cual le permite construir su propio aprendizaje: avanzar de acuerdo a su capacidad y disponibilidad de tiempo. El curso en línea ofrece la oportunidad de interactuar con el instructor y otros participantes a distancia a través del grupo de discusión.

- **Curso Gratuito**

El curso en línea gratis es un curso que forma parte del paquete básico de la membresía, teniendo derecho a registrar hasta 3 participantes por Empresa, para este curso y son impartidos en línea vía Internet.

3.4.5 Plataforma de Pagos

Los cuales pueden ser a través de los siguientes servicios:

The screenshot shows the Bancomer Formación Empresarial website. The top left features the Bancomer logo and the text 'Formación Empresarial'. A navigation menu on the left includes 'Educación Internet', 'Cursos Via Internet', and 'Curso Gratuito en Línea'. The main content area displays 'Cursos Via Internet' with a sub-menu for 'Inscripción' and 'Curso Gratuito en Línea' with sub-menus for 'Inscripción' and 'Firma'. There are also images of a laptop and a person. The bottom of the page has a footer with 'Inicio', 'Contacto', 'Mapa', 'Sitios', 'Productos y Servicios', 'Legal', 'Seguridad', and 'Gracias por @'.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

- **Cheque en Línea**

Servicio único en el mercado para la realización de pagos con cargo a cuentas de cheques Bancomer para la adquisición de los productos o los servicios. La empresa podrá ver los pagos que recibe a través de la consulta de su Estado de Cuenta de Movimientos CIE, utilizando el Club Bancomer.

- **V-POS**

Es una terminal punto de venta virtual (software) que permite el proceso de transacciones en línea de las compras que se realizan a través de Internet, se instala en una PC del comercio y se integra con la tienda virtual, para recibir pagos con cargo a cualquier Tarjeta de Crédito (VISA o MasterCard).

3.4.6 Línea directa Bancomer

Es un portafolio de servicios financieros en la página de intranet/internet de su empresa.

A través de una liga desde la página de internet o intranet de la empresa, todos los empleados, proveedores, distribuidores y clientes, podrán efectuar con toda comodidad y seguridad, consultas, pagos de servicios depósitos a otros bancos y acceder a otros servicios de financiamiento como factoraje, pago confirmado entre otros.

3.4.7 Ayuda interactiva

El alcance del servicio de WEB-Chat por el momento se limita únicamente a la asesoría en Altas en Clic y problemas relacionados con el mismo, si el Cliente requiere de algún otro servicio más se le deberá dejar en la página deseada y el cliente navegará por sí mismo buscando la información en el

portal o bien solicitando asesoría a Línea Bancomer 5624 11 99 y 01800 112 11 99.

El cliente puede solicitar ayuda a través de 3 opciones:

- **Apoyo solo en Chat**

El servicio consiste en realizar conversación en línea a través de dos personas Cliente-Agente en sus respectivas computadoras por medio de internet; el Cliente puede interactuar a través de las mismas pantallas y páginas de consultas marcandolas con su mouse o teclado para hacer más dinámico el intercambio de información a través de herramientas Multimedia.

- **Apoyo en llamada con una segunda línea telefónica**

El servicio consiste en que un Cliente puede contactarse con un agente vía telefónica, siempre y cuando disponga de una segunda línea telefónica además de la que ya tiene en conexión con Internet.

El objetivo de este servicio es que el cliente pueda interactuar con el agente a través de la voz, de la Web y el chat proporcionando un mejor servicio es decir es una integración de voz y datos para hacer más amigable la asesoría al cliente.

- **Apoyo a través de un agente**

Este servicio consiste en que el cliente pueda volver a contactar con el asesor que le brindo un servicio anteriormente.

3.4.8 Zona Negocios Terra Bancomer

La Zona de Negocios Bancomer Terra es un servicio basado en la plataforma de Internet, diseñado por Terra y BBVA Bancomer. La alianza comercial se basa en la experiencia financiera de Bancomer y la vanguardia tecnológica de Terra para brindar soluciones empresariales a la Pequeña y Mediana Empresa (Pymes) así como a Personas Físicas con Actividad Empresarial.

El acceso a este servicio es gratuito ya que tiene concertado el servicio de Banca en Línea y esto permite el acceso a la Zona de Negocios de Bancomer Terra, el cual es un sitio completamente seguro ya que cuentan con password de accesos que únicamente el responsable de estos puede acceder a su información de manera confiable y segura la zona de negocios se encuentra distribuida 3 secciones:

- Oficina Virtual,
- Centro de Negocios
- Servicios Empresariales

Para acceder a la zona de negocios Bancomer Terra es a través del portal de Bancomer.com en la siguiente dirección:

www.bancomer.com

Para registrarse en ésta, se requiere ser cliente de Bancomer.com y contar con el servicio de Banca en Línea, el número de personas que se pueden registrar dentro de una empresa completamente gratis son tres:

- El administrador
- Dos usuarios

También se pueden contratar accesos a usuarios extras necesarios para la empresa, por un costo adicional.

El Administrador es el responsable de la empresa, mismo que invita y da atributos a los Usuarios que conforman la oficina virtual. Además es el que da de alta a la empresa en el centro de negocios, contrata y compra los servicios o productos en la sección de servicios empresariales.

En situaciones donde el cliente da de baja su servicio de Banca en Línea no puede continuar accedendo a los servicios de la zona de negocios ya que automáticamente se dan de baja los dos servicios

El escritorio de la oficina virtual esta compuesto por las siguientes herramientas:

- Correo Electrónico
- Agenda
- Buscador de empresas
- Tablero de avisos
- Tareas
- Disco duro virtual
- Block de notas
- Avisos del sistema
- Favoritos
- Sucursal Bancomer
- Noticias

No todos los servicios son gratuitos, algunos cuentan con un costo adicional.

Los gratuitos son:

- El acceso a la oficina virtual para 3 usuarios.
- El acceso al centro de negocios y anunciar hasta 6 productos en su vitrina empresarial
- En los servicios de IDC incluye:
 - resumen del Diario Oficial,
 - calculadoras (coeficiente de utilidad, ISR, Impuesto al activo, etc.),
 - indicadores históricos y actuales (salario mínimo, INPC, UDIS, tipo de cambio, inflación, etc.)
 - artículos de interés empresarial.
- Dos cursos al año vía Internet para 3 usuarios, impartidos por el Tec de Monterrey.
- Incluye 20 accesos durante 30 días a cada software de Computación en Acción.
- Noticias relevantes para el ámbito empresarial, proporcionadas por Terra, actualizadas minuto a minuto.

Los servicios que tienen un costo adicional son:

- Acceso a más usuarios de la oficina virtual, costo por usuario
- Anunciar más productos en la vitrina empresarial, costo por producto y por requerimientos adicionales.
- Con IDC asesoría para la creación de su empresa, su administración, dirección y obligaciones fiscales y legales, costo por paquete
- El Tec de Monterrey tiene cursos de temas diseñados especialmente para la pequeña y mediana empresa para 3 usuarios cada uno, con certificado de validez oficial.
- Computación en Acción, presenta esquema de renta o venta para cada sistema de software.

- Hewlett Packard, ofrece precios, servicios y garantías preferenciales por ser clientes de la Zona de Negocios Bancomer.

Estos servicios se pagan por línea con cargo a su cuenta de cheques o tarjeta de crédito Bancomer al momento de contratar y domiciliación (cargo a su cuenta Bancomer cada mes).

El usuario de el servicio tiene opción de crear su cuenta de correo para la cual existen dos tipos de:

1. Dominio Genérico

Se ofrece de forma gratuita al momento de registrarse en la Zona de Negocios (usuario@terrabancomer.com.mx)

2. Personalizado

Se contrata a precio preferencial (usuario@suempresa.com.mx) ambos con una capacidad de 25 MB.

El "Disco Duro Virtual":

Permite guardar información en los equipos de Terra y accederla desde cualquier parte utilizando el Internet, con capacidad de 25 MB por cada usuario y 50 MB por empresa de manera gratuita con opción a ampliarlo por un costo adicional. Su manejo es de gran seguridad ya que está en equipos donde únicamente lo puede acceder el usuario registrado con su clave de acceso.

Dentro de esta zona de negocios existe un paquetes estándar de asesorías manejado por IDC en el cual sino se desea todo se puede utilizar alguno de

sus servicios de consultoría ya que existen precios especiales para cada servicio, se cuenta con servicio de capacitación o mantenimiento si se compra el software de computación en acción ya que cuenta con una amplia red de servicio a nivel nacional y al contratar algún paquete incluye cupones de servicio y descuento para la capacitación.

Vitrina empresarial:

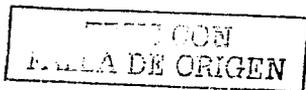
Se cuenta con la información de vitrina empresarial la cual se puede modificar en cualquier momento cambiando contactos y productos así mismo contratando una ampliación obteniendo ventajas como:

- Incluir más productos e información necesaria.
- Servicio de Dominio y Subdominio a precios especiales.
- Liga directa a la página de internet de la empresa.

3.4.9 Inmuebles Bancomer

Es la comercializadora de inmuebles que Bancomer tiene a la disposición de los clientes con una amplia cartera de bienes raíces (100% propiedad de Bancomer) a la venta tales como:

- Casas
- Departamentos
- Terrenos
- Locales Comerciales
- Oficinas
- Bodegas
- Ranchos
- Granjas, etc.



El producto se divide en las siguientes categorías:

- **VMO – Venta Mejor Oferta:** Inmuebles que se encuentran en un programa especial, por el cual el participante realiza libremente un ofrecimiento de compra y la mejor oferta recibida es la ganadora a la compra del inmueble. Duración aproximada 3 semanas
- **SALE – Solo Aquí lo Encuentra:** Inmuebles que se ponen a la venta con un precio fijo, el cual incluye un descuento muy atractivo con relación al costo comercial. La primer oferta recibida es la ganadora. Duración aproximada 2 semanas.
- **Inversiones Mayores:** Inmuebles con un valor superior a los 10 millones de pesos, tales como: condominios, naves industriales, ranchos, empresas, etc.
- **Inmuebles en Venta:** Inmuebles que no se encuentran considerados en ninguna de las categorías anteriores

El alcance del servicio de este producto para los clientes, es que ellos mismos realicen la búsqueda de los inmuebles que les interesan y envíen esta información a través de Internet a un Ejecutivo de Inmuebles Bancomer, el cual se pondrá en contacto con ellos para hacer una cita, conocer la propiedad, hasta la formalización y cierre de la venta.

Al inicio de la página encontrará 4 botones principales, cada uno de estos le permitirá buscar inmuebles ya sean Inmuebles en Venta Mejor Oferta, Inmuebles de Oportunidad, Solo Aquí lo Encuentra, Inversiones Mayores o todos los Inmuebles en Venta.

1. De las cuatro alternativas se selecciona cualquiera de ellas la cual le desplegará en la pantalla un Buscador de Inmuebles.

2. El Buscador de Inmuebles que se despliega funciona de manera precisa mediante la selección de parámetros predeterminado.
 3. Una vez seleccionados estos, es necesario oprimir el Botón Buscar Inmuebles y aparecerá el listado de las propiedades que cumplen con los parámetros que se establecieron.
1. Una vez que se realizó la búsqueda del inmueble y se encuentre en la pantalla de "Detalle de la propiedad" en la parte inferior de esta pantalla, aparece un botón que dice "Añadir a Mi Lista", al oprimir este botón, se añade la propiedad que se estaba visualizando a una lista personal, la cual podrá incrementar (hasta cinco propiedades por sesión) con las propiedades de su preferencia que vaya encontrando en sus búsquedas; una vez añadida la primer propiedad a esta lista, cada que realice una búsqueda de inmuebles y se desplieguen los resultados de esta, en la parte inferior aparecerá un botón denominado "Ver Mi Lista", esto con el fin de que pueda consultar en todo momento las propiedades que ha seleccionado.
 2. Con "Mi Lista " se pueden realizar dos acciones:
 - A. Enviarla hasta tres direcciones de correo electrónico de familiares o terceros a quienes desea hacer llegar la información.
 - B. Enviarla a nuestros ejecutivos de venta para que lo contacten y agenden una cita para que conozca la (s) propiedad (es) que seleccionó.

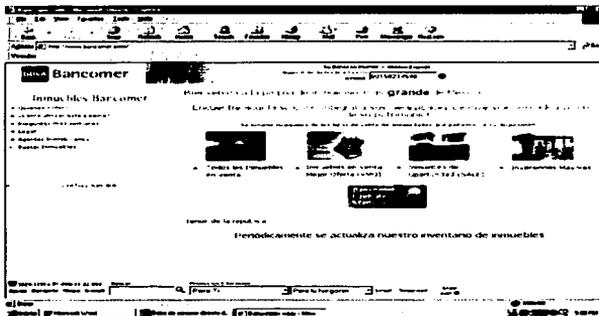
Como servicio adicional le ofrece la alternativa de crear una " Lista de Inmuebles no encontrados"

Al crear esta lista sin costo alguno se podrá:

- Solicitar a los agentes inmobiliarios contratados por Bancomer la búsqueda de las propiedades con los parámetros que se establecieron.
- Ingresar a la lista de espera Inmuebles Bancomer, donde se le notificara previamente con los datos proporcionados, en cuanto se tenga una propiedad con los parámetros seleccionados.

Para generar esta Lista de Inmuebles No Encontrados

1. En el Buscador de Inmuebles cuando no se encuentre esta propiedad con los parámetros de referencia se despliega una página donde puede oprimir el botón "Añadir a lista de inmuebles no encontrados"
2. Seleccionar la alternativa "Solicito ayuda de Agentes Inmobiliario Contratados Bancomer"
3. Oprimir el botón de "Enviar esta lista Agente Inmobiliario y/o Inmuebles Bancomer".



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

The screenshot shows the 'Inmuebles Bancomer' section of the website. It features a search form with the following fields:

- Estado* (dropdown menu)
- Ciudad (dropdown menu)
- Comunidades (dropdown menu)
- Aparcamiento (dropdown menu)
- Área de terreno (dropdown menu)

Below the form, there is a search button and a link to 'Ver todos los inmuebles en venta'. The website header includes the Bancomer logo and navigation links like 'Inicio', 'Servicios', 'Productos', 'Contacto', and 'Ayuda'.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

3.5 Información y consulta relevante en el portal

Dentro del portal hay servicios adicionales tanto de información, consulta, que permite a los clientes conocer toda la estructura del portal financiero, y que le sirven tanto para consultar todos los productos así como complementar los servicios de Clic Bancomer, Club Bancomer, BBVNET, por ser los más importantes así como también servicios de información general.

3.5.1 Centro de Contacto:

Le permite al cliente de ClubBancomer y Clic Bancomer solicitar:

- Aclaración: De los siguientes Productos:
 - Aforé
 - Pagos
 - Bursátil
 - Cheques
 - Creditón
 - Plancomer
 - Aportaciones SAR
 - Seguros
 - Tarjeta de Crédito

- Comentarios: De los mismos productos que en aclaración más los siguientes:
 - Cheques
 - Comercio Exterior
 - Hipotecario

- Información: A este se le agrega todo el contenido de Comentarios más:
 - Inmuebles Bancomer

- Solicitud de Productos: Sólo de los siguientes productos:
 - Cheques
 - Creditón

- Inmuebles Bancomer

- Plancomer

3.5.2 Noticias.

Le brinda la información oportuna de noticias nacionales e internacionales de los acontecimientos más relevantes durante el día, abarcando desde los encabezados principales de los Diarios de mayor circulación, hasta las noticias de deportes.

3.5.3 Indicadores Financieros.

Nos muestra la información financiera actualizada del:

- IPC
- CETES
- TIE
- Dólar Compra
- Dólar Venta

3.5.4 Sucursales y Cajeros:

El portal financiero permite realizar la búsqueda de las sucursales y cajeros a través de ciertos criterios como son la colonia, calle, ciudad. Y el resultado de la búsqueda es un listado con la información localizada que cumpla este criterio.

TECNOLOGIA
FINANCIERA
Fuente: DE ORIGEN

CAPITULO IV

ANALISIS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL PORTAL FINANCIERO DE BANCOMER.COM

4.1 Oportunidades a los clientes

Las ventajas que ofrece el portal tanto para Personas Físicas, como Morales son las siguientes:

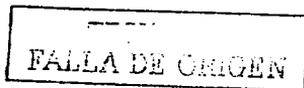
4.1.1 Rentabilidad

La rentabilidad se ha convertido actualmente en una prioridad para las empresas, es decir buscar donde ubicar los excedentes de capital a fin de obtener mayores rendimientos, para ayudar en esta situación los Bancos por Internet en general y Bancomer.com en particular ofrecen mayor rentabilidad a sus depósitos y algunos descuentos al iniciar los trámites de créditos y de contratación de seguros.

El Banco opera directamente con el cliente, sin necesidad de intermediarios lo que implica el no utilizar a personas como mensajeros o secretarías para acudir al banco a realizar las transacciones.

Para empresas el costo anual que se tiene es de \$150.00¹, y para personas físicas no tiene costo.

4.1.2 Solvencia



¹ Ventas y Marketing, Costos por operación en el portal, Manual de capacitación para operación de Bancomer.com. México D.F. 2002

El Banco virtual está sometido a las mismas condiciones de solvencia que los bancos físicos. Es decir tiene los mismos requerimientos legales que cualquier banco que existe físicamente porque para los bancos, su portal

financiero es solo un acceso diferente al banco y no un banco independiente por lo que la solvencia que tiene el sitio es la misma que tiene el banco.

4.1.3 Disponibilidad

La disponibilidad del portal la podemos definir en 2 vertientes:

- 1) Al portal se puede acceder fuera del horario de las sucursales, es decir para Bancomer.com, el usuario puede tener acceso a sus saldos y operaciones las 24 horas del día aunque también con ciertos horarios, pero estos siempre son más amplios que en las sucursales como lo muestra el siguiente cuadro.²

Servicio	Horario Ventanilla	Horario Bancomer.com
Depósitos a cuentas de cheques*	Lunes a Viernes 8:30 a 16:00 hrs.	Lunes a Viernes 6:00 a 23:00 Hrs. Sábado y Domingo de 6:00 a 19:00 hrs
Pagos de Tarjeta de Crédito*	Lunes a Viernes 8:30 a 16:00 hrs.	Lunes a Viernes 6:00 a 23:00 Hrs. Sábado y Domingo de

² Ventas y Marketing, Costos por operación en el portal, Manual de capacitación para operación de Bancomer.com. México D.F. 2002

		6:00 a 19:00 hrs
Consulta de saldos y Estados de cuenta	No aplica	Lunes a Domingo 6:00 a 23:00 Hrs.
Pagos de servicios*	Lunes a Viernes 8:30 a 16:00 hrs.	Lunes a Viernes 6:00 a 23:00 Hrs. Sábado y Domingo de 6:00 a 19:00 hrs.
Pagos de impuestos*	Lunes a Viernes 8:30 a 14:00 hrs.	Lunes a Viernes 6:00 a 15:00 Hrs.
Inversiones*	Lunes a Viernes 8:30 a 14:00 hrs.	Lunes a Viernes 8.30 a 14:00 Hrs.
Depósitos a cuentas de otros bancos*	Lunes a Viernes 8:30 a 15:00 hrs.	Lunes a Viernes 6:00 a 23:00 Hrs. Sábado y Domingo de 6:00 a 19:00 hrs.
Apertura de cuentas	Lunes a Viernes 8:30 a 16:00 hrs.	No aplica
Nóminas y grupos*	No aplica	Lunes a Viernes 6:00 a 23:00 Hrs. Sábado y Domingo de 6:00 a 19:00 hrs.
Compras de productos en Zona de Negocios*	No aplica	Lunes a Viernes 6:00 a 23:00 Hrs. Sábado y Domingo de 6:00 a 19:00 hrs.
Cobranza*	No aplica	Lunes a Viernes 6:00 a 23:00 Hrs.

		Sábado y Domingo de 6:00 a 19:00 hrs.
Consulta de información financiera y noticias	No aplica	Lunes a Viernes 6:00 a 23:00 Hrs. Sábado y Domingo de 6:00 a 19:00 hrs.
Programar operaciones	No aplica	Lunes a Domingo de 0:00 a 24:00 hrs.

* Estas operaciones se pueden programar hasta con 45 días de anticipación a cualquier hora por el portal, es decir al sistema se le indica cuanto y que día se requiere que se realice cierta operación.

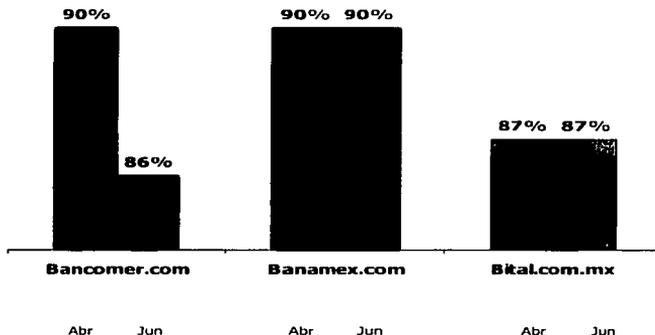
Estos horarios ayudan a los usuarios a tener una mayor flexibilidad en sus operaciones ya que aún cuando la operación se realice fuera de horario, queda programada a fin de que se realice al día siguiente.

- 2) Otra forma de medir la disponibilidad del portal es midiendo el tiempo en que el portal esta, ó no está disponible, esto es de suma importancia para medir el nivel de servicio y satisfacción hacia los usuarios ya que todos los bancos actualmente y bancomer.com, no es la excepción, presentan caídas en sus sistemas que pueden variar en el tiempo de disponibilidad del portal como lo muestra el siguiente gráfico.³

¹ Puntosclub.com. Resultados obtenidos del Tracking sobre servicios bancarios y financieros en Internet, México D.F. 2002

Disponibilidad: Puedo utilizar los servicios por Internet que me ofrece el Portal en el momento que los necesito.

(% de afiliados que respondieron Excelente y Bien)



El gráfico anterior nos muestra el nivel de satisfacción que perciben los clientes que utilizan los servicios bancarios por internet de los tres principales bancos del país, durante el segundo trimestre del año, donde Banamex muestra un servicio más estable con un 90% de satisfacción y Bital la menor satisfacción con un 87% de clientes satisfechos.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

siguiente cuadro donde observamos los servicios otorgados en sucursal contra los que se ofrecen vía internet en bancomer.com⁵

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Tipo de Operación	Sucursal	Bancomer.com
Depósitos a cuentas de cheques	Si	Si
Pagos de Tarjeta de Crédito	Si	Si
Consulta de saldos y Estados de cuenta	No aplica	Si
Pagos de servicios	Si	Si
Pagos de impuestos	Si	Si
Inversiones	Si	Si
Depósitos a cuentas de otros bancos	Si	Si
Apertura de cuentas	SI	No aplica
Nóminas y grupos	No aplica	Si
Compras de productos en Zona de Negocios	No aplica	Si
Cobranza	No aplica	SI
Consulta de información financiera y noticias	No aplica	Si
Programar operaciones	No aplica	SI

⁵ Proyecto para bancomer.com. Servicios en el portal y en ventanilla. Bancomer.com México 2002
Dirección de Desarrollo de productos

4.1.5 Cómodidad

FALLA DE ORIGEN

Ya no será necesario desplazarse hasta la oficina bancaria para realizar cualquier operación. Lo que implica un ahorro de tiempo que se convierte en dinero, en cualquier caso los casos como lo muestra el siguiente cuadro.⁶

Tiempos estimados por tipo de operación (en segundos)*

Tipo de Operación	Sucursal	Bancomer.com
Depósitos a cuentas de cheques	16 minutos	2.5 minutos
Pagos de Tarjeta de Crédito	14 minutos	2 minutos
Consulta de saldos y Estados de cuenta	10 minutos	3 minutos
Pagos de servicios	14 minutos	3 minutos
Pagos de impuestos	12 minutos	5 minutos
Inversiones	12 minutos	5 minutos
Depósitos a cuentas de otros bancos	16 minutos	4 minutos
Apertura de cuentas	30 minutos	No aplica
Nóminas y grupos	No aplica	15 minutos
Compras de productos en Zona de Negocios	No aplica	12 minutos
Cobranza	No aplica	4 minutos
Consulta de información financiera y noticias	No aplica	Variable
Programar operaciones	No aplica	4 minutos

6 Proyecto para bancomer.com. Op Cit.

FALLA DE ORIGEN

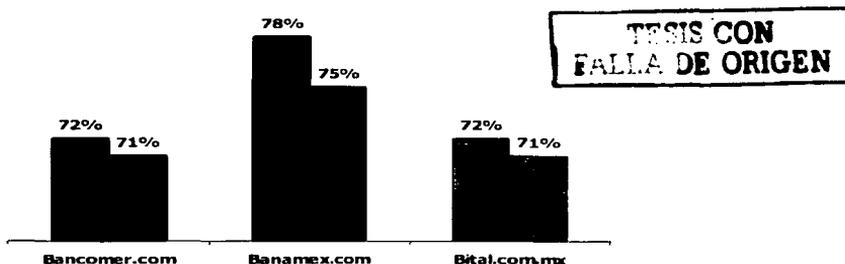
*Los tiempos en sucursal se tomaron desde que el cliente entra a la sucursal, sin considerar el traslado, en promedio durante el mes (considerando los días de quincena).

Los tiempos en el portal se tomaron en cuenta desde que el cliente ya esta dentro de la internet con un proveedor de servicios estándar y un usuario de habilidad media.

La comodidad también incluye el tiempo que el cliente tarda en acceder al portal, que es un nuevo indicador de satisfacción en los clientes on line, Como lo demuestra el siguiente gráfico donde observamos la evaluación a los tres principales bancos en México.⁷

⁷ Puntosclub.com. Resultados obtenidos del Tracking sobre servicios bancarios y financieros en Internet, México D.F. 2002

**Rapidez: El tiempo de carga y respuesta de las páginas del Portal es razonable.
(% de afiliados que respondieron Excelente y Bien)**



Nuevamente el banco mejor posicionado en este sentido es Banamex con un 78% de satisfacción en los clientes con un 72% de Bancomer y Bital

4.1.6 Seguridad

La seguridad es un tema fundamental en la red y en la percepción del usuario por lo que el sitio de bancomer.com es uno de los más seguros en México esto se demuestra por lo siguiente:

El portal cuenta con tres niveles de seguridad:

El primero es el nivel de seguridad tradicional físico básico que involucra firewalls, que es uno de los más impenetrables. Es decir, todas las páginas en donde se realizan las transacciones tienen un certificado de 128 bits

otorgados por VeriSing. A diferencia de todos los demás bancos que solo encriptan a 64 bits. La diferencia entre una y otra es más que obvia: es tres veces más difícil de descifrar para un hacker."⁸

El segundo es el nivel lógico o de software, que prácticamente usan todos los bancos, que consiste en dar números de acceso y claves a los clientes mismas que ellos administran.

El tercero es un nivel físico (cliente) que consiste en una Tarjeta de Seguridad con 32 posiciones que cada vez que accese al portal el sistema le solicitará en forma aleatoria una de las posiciones para iniciar la sesión.

El portal tiene que ser interactivo, es decir, los usuarios no solo deben recibir información. Tienen que tener la capacidad, las herramientas, para responder a dicha información, promover contenido adicional y operar, actuar en consecuencia.

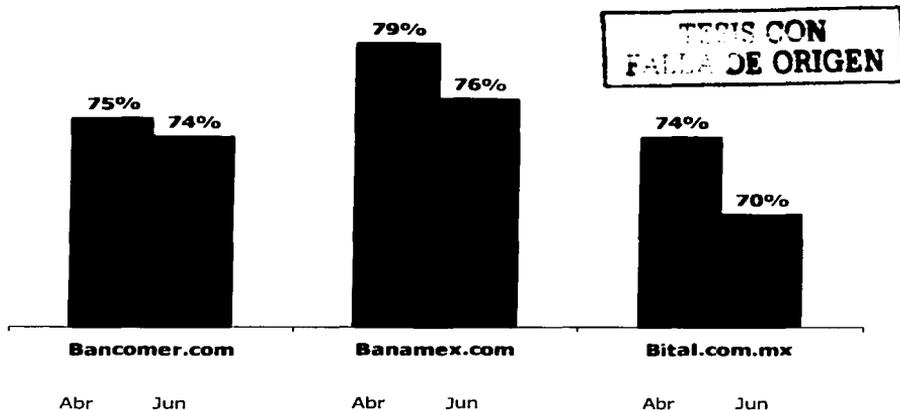
4.1.7 Soporte a clientes.

Actualmente casi todos los sitios financieros cuentan con un centro de apoyo a clientes a fin de aclarar las dudas de los mismos, atender sus aclaraciones o dar soporte, técnico, así como status de pedidos entre otros, para el caso de Bancomer es una célula especializada en la cual se atienden estos requerimientos y es atendida en la dirección de Línea Bancomer.

⁸ Mundo internet, negocios y tecnología en la red. Entrevista con Alejandro Pineda, Director de Marketing. Bancomer.com México, Marzo 2001 p. 24

El siguiente gráfico nos muestra los niveles de satisfacción de los clientes que son usuarios de los principales sitios financieros en México en cuanto al soporte que reciben del sitio durante el segundo semestre del año.⁹

**Ayuda: Cuento con el soporte necesario cuando lo requiero, tanto en el portal como por correo electrónico o por teléfono.
(% de afiliados que respondieron Excelente y Bien)**



⁹ Puntosclub.com. Resultados obtenidos del Tracking sobre servicios bancarios y financieros en Internet, México D.F. 2002

4.1.8 Competitividad en las pequeñas y medianas empresas

En un mercado globalizado donde el tiempo vale oro, y los grandes empresarios parecen querer devorar la mayor parte del pastel, los negocios electrónicos pueden ser un elemento de mayor proyección para las PYMES, ya que el principal beneficio radica en el hecho de que les da una mayor competitividad sin necesidad de tener una gran infraestructura. Y a través de la red se ofrecen alternativas de eliminar barreras geográficas y comunicarse con proveedores de todo el mundo, promover de manera específica sus productos o servicios, eficientar sus procesos de producción y distribución, bajar sus costos y obtener mayores ganancias.

Actualmente existe dentro de bancomer.com oportunidades que las empresas micro y pequeñas pueden aprovechar como es Zona de Negocios (descrita en capítulo 3) y un próximo servicio que se llamará club de compras.

El club de compras es un proyecto que se inscribe en el Bussines to Bussines (B2B) donde Bancomer se asociará con todos sus proveedores de materiales y equipo (no de servicios) y a través del poder de negociación que tiene en los precios que recibe, ofrecerá a los clientes empresariales un precio mejor que el que pueda obtener en cualquier otro mercado, es decir Bancomer fungirá como intermediario entre sus proveedores y clientes para generar un intercambio entre ellos a través de una página que estará dentro del portal de Bancomer.com

4.1.8.1 Modelos de negocio B2B

En el marco de la nueva economía digital, el comercio electrónico bajo el modelo business to business (B2B) se presenta como la alternativa ideal para quienes quieren hacer que su negocio crezca. Ahora la red le ofrece la alternativa de eliminar las barreras geográficas y comunicarse con proveedores de todo el mundo, promover de manera específica sus productos o servicios, eficientar sus procesos de producción, distribuir y bajar sus costos y lo que es mejor, obtener mayores ganancias.

El B2B ofrece muchas ventajas en tiempo, ahorro y penetración del mercado. Se acortan los ciclos de operación y ciclos comerciales, porque al hacer los negocios a través del internet se evita el traslado físico de lo personal. Al no existir barreras geográficas, permite expandir el negocio y hacer llegar a los productos y servicios aun mayor número de empresas. Además las transacciones prácticamente son en tiempo real. Todo esto evita generar gastos innecesarios y por consiguiente generar más utilidades. Bancomer actualmente se encuentra en desarrollo de varios productos con el enfoque B2B podemos mencionar Red Empresarial, que ya se comento en el capítulo 2, así como comunidades empresariales, zona de negocios y uno nuevo que iniciará en el año 2003 que es club de compras.

4.2 Riesgos para los clientes

Además de ventajas que tiene la banca por internet posee algunas características que en algunos casos pueden crear complicaciones y en las que se debe trabajar para ofrecer soluciones ingeniosas.

4.2.1 Sitios inseguros

Actualmente estamos viviendo una época de recrudescimiento en la seguridad en los sitios Web, ya que conforme avanza la tecnología de seguridad, de la misma manera avanzan los medios que hacen a la red un sitio inseguro, sobre todo cuando interviene una situación monetaria como es el caso de los bancos, es por eso que se invierte una gran cantidad de dinero en tecnología de seguridad como son las Firewalls o las empresas de certificación en sitios seguros, así como el monitoreo ininterrumpido de los sitios y las operaciones como es el caso de Bancomer, que en 2 años de operación no se ha generado ningún fraude electrónico, es decir a través de los navegadores hackers que rompen las medidas de seguridad y realizan traspasos sin la autorización del usuario titular.

4.2.2 Falta de cultura en negocios en la red

Debido a que las noticias de quebrantos y sitios inseguros en la internet, se propagan muy rápido, y a que las personas aún sin haber entrado nunca a la red, temen comprar u operar en ella cuando lo hacen por primera vez, el desarrollo de los negocios virtuales en México es muy lento, y hace que las empresas y familias sigan invirtiendo mucho tiempo y dinero en los procesos tradicionales, ocasionando un deterioro y rezago en términos de competitividad con otros países, sobre todo con nuestros socios comerciales, como ejemplo mencionamos a Estados Unidos donde el 70% de las operaciones monetarias se realiza a través de medios electrónicos, es decir el dinero físico se utiliza cada vez menos, en cambio en México la relación es contraria solo el 30% de las operaciones monetarias se realiza a través de medio electrónicos.

4.2.3 Altos costos en los servicios de conexión

Un grave problema para los usuarios y la consecuente masificación de los servicios por la internet es el costo de conexión, en México aún se cobra el acceso a internet, aparte del servicio telefónico, sin embargo en otros países como España, el acceso es gratuito con solo contar con la línea telefónica, facilitando con ello la expansión de todo lo referente a los servicios en la red.

4.3 Oportunidades para Grupo Financiero BBVA Bancomer

De acuerdo con la situación económica que se presente a nivel global y de acuerdo con el contexto que nos marca como país, el desarrollo de la Banca por Internet es lo que nos permitirá tener un avance o un retroceso en este concepto.

Las empresas de pronósticos y Mercadotecnia, especializadas en Internet, proyectan que México estará en el camino de la banda ancha, de la comunicación inalámbrica por Internet, de la interconexión digital de mercados y con experiencia de negocios B2B Y B2C, en los próximos tres años. Si bien ello puede ocurrir, va a depender en mayor o menor medida si las empresas de la Nueva Economía y que llevan consigo el desarrollo tecnológico, se encuentran en condiciones de invertir más o menos en naciones como la nuestra. Además de invertir a México le debe interesar que se produzca de este lado de las fronteras el hardware y también ya el software necesario para abastecer a nuestros propios mercados y comenzar a generar mercados de exportación.

El financiamiento de muchas empresas que quieran competir con corporaciones estadounidenses en este tipo de negocios, provendrá necesariamente de mercados dispuestos a comprar el riesgo y la aventura de la Nueva Economía. El nido fundamental de dichos mercados se llama Nasdaq. De ahí provendrán las inversiones importantes hacia México, en los próximos años.

Varias tendencias apuntan a fortalecer el siempre dinámico entorno de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones, que hoy mueven más de tres trillones de dólares en el mundo y que en el GFBBVA Bancomer se tiene que desarrollar y la cual permite tener las siguientes ventajas reales y potenciales al desarrollar los modelos de negocio de e-banking y e-bussines:

4.3.1 Menores costos operativos

En la actualidad todas las empresas buscan disminuir sus costos operativos en todas las áreas, en Bancomer se ha llevado a cabo un programa de eficiencia en todas sus áreas, desde el fotocopiado, (donde todo debe ser guardado en electrónico) hasta la optimización de espacios y desocupación de una gran cantidad de edificios corporativos así como optimizando las áreas desde directivos hasta operativos, con esto las empresas buscan la disminución de sus costos y en este sentido, la internet juega un papel muy importante, donde los costos de operación en comparación con otros canales como sucursales o línea Bancomer disminuyen considerablemente, el siguiente cuadro nos puede ayudar a visualizar esto.

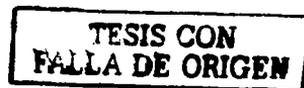
Costo de transacciones por canal¹⁰

Transacción	Cajero	Banca x	Sucursal	B.com
Canal	Auto.	Teléfono		
Disposición de Efectivo	\$ 3.19	\$ 2.88	\$10.15	\$.14
Pago de TDC	\$ 8.65	\$ 2.91	\$ 8.39	\$.14
Pago de servicios	\$ 1.27	\$ 3.84	\$ 9.28	\$.14
Pago Concentración inmediata Empresarial	\$ 1.27	\$ 3.84	\$ 9.28	\$.14
Depósito a cuenta de cheques.	N/A	4.21	10.10	\$ 1.10

4.3.2 Nuevos servicios en Dispositivos móviles

Bancomer ha iniciado una agresiva campaña para participar en el desarrollo de dispositivos móviles en la economía digital actualmente se pueden realizar consultas y operaciones financieras a través de los siguientes dispositivos:

- Celulares
- Teléfonos inteligentes
- Híbridos entre PDAS
- Displays multimedia con acceso a la red
- Dispositivos Palm



¹⁰ Análisis de Costos x Canales.
Presentación realizada en junta trimestral de resultados a la dirección de Canales Remotos. Junio 2002.

Las consultas y operaciones son básicas pero si se toma en cuenta la accesibilidad y la obicuidad del servicio es de gran utilidad y de bajo costo.¹¹

Tipo de servicio	Dispositivos móviles de acceso
Consulta de saldos en cuentas de cheques	Celulares, dispositivos Palm, Displays Multimedia
Consulta de saldos en Tarjetas de crédito	Celulares, dispositivos Palm, Displays Multimedia
Pagos de servicios (Teléfono, American Express, Luz y Fuerza del centro, Cablevisión)	Celulares, dispositivos Palm, Displays Multimedia
Información financiera	Celulares, dispositivos Palm, Displays Multimedia

4.3.3 Desarrollo de nuevas medidas de seguridad

A través del uso y desarrollo de la internet, también se da un gran crecimiento en demanda de software y hardware para mantener lejos virus informáticos e intrusos y hackers, y dar así mayor seguridad a la información que manejamos y la que circula en volúmenes astronómicos en la Red de manera creciente en el orden ya de cientos de miles de Tetrabytes.

¹¹ Proyecto. "Banca Móvil 2002"
Desarrollo de nuevos productos on line GFBBVA Bancomer

De esta manera es un reto para las instituciones financieras, mantenerse a la vanguardia en las aplicaciones tecnológicas, para evitar fraudes y quebrantos tanto para la institución como para los clientes.

Actualmente en Bancomer se esta desarrolland o un nuevo método de monitoreo de operaciones a través de un robot que separara y alertara las operaciones sospechosas de igual manera se prevee la compra de un software que permita el asceso a los servicios a través del reconocimiento de la voz del cliente.

4.3.4 Mayor disponibilidad de los servicios

La internet tiene la ventaja de estar disponible las 24 horas del día en cualquier parte del mundo, por lo que es una gran ventaja el hecho de que bancomer tenga un portal disponible en este horario con un centro de soporte telefónico en el mismo horario y a su vez todos su productos y servicios disponibles en cualquier momento generandose un potencial de compra mucho mayor que en los espacios físicos

4.3.5 Ventas de nuevos productos o servicios por la red

Actualmente en México las transacciones financieras en ventas en línea son de 8 millones de dólares al año poco en comparación con otros países sin embargo se prevee que estas transacciones incluyendo las ventas en línea se duplicarán a 16 millones de dólares en el 2002.

Y el comercio a través de la Red pasará de 100,000 millones a 180,000 millones llegando a alcanzar en el 2005, la respetable cifra de un billón de dólares, esto genera gran expectativa de ganancia por lo que Bancomer

actualmente esta desarrollando productos que sean exclusivos de la red así como soluciones a personas, empresas y gobierno, que van más allá de solo realizar transacciones financieras por la internet, sino que a través de alianzas con grandes corporativos (Terra, Adquira etc.) se están generando nuevas formas de negocios y mercado para sus clientes.

4.3.6 Nuevos canales publicitarios

Los banners, patrocinadores y afiliados se consolidaran como las tres grandes de la publicidad en internet, la cual verá despegar sus expectativas de interés y rentabilidad, pero aún muy por detrás de los volúmenes que mueve la media múltiple en la actualidad de más de 100,000 millones de dólares. Sin embargo en este sentido, Bancomer comienza a explotar esta nueva forma de marketing, desarrollando sitios especiales para sus clientes donde pueden crear banners o mostrar fotografías de sus productos y allegarse de clientes utilizando toda la infraestructura que ofrece una institución del tamaño de Bancomer pagando un monto mensual definido por el banco.

4.3.7 Mayor penetración de Información derivada de GFBBVA Bancomer

El sitio en línea provee información detallada y actualizada de cada uno de los productos que se ofrecen, incluyendo precio, especificaciones, descripción o imágenes.

Al ofrecer servicios interactivos y ventas en línea a diferencia de páginas estáticas, el portal proyectará una imagen de vanguardia en tecnología y servicio.

4.3.8 Desarrollo y explotación de nuevos mercados

Posiblemente haya clientes potenciales en otros países o en el mismo país pero en otras ciudades, o incluso en otros países. Por lo que es importante desarrollar productos, servicios y soluciones que estén alineados a los servicios mundiales, a fin de que los clientes en otras latitudes se interesen o obtengan también productos o servicios nacionales

4.3.9 Desarrollo de Alianzas y creación de empresas especializadas

La velocidad de la economía digital requiere en muchos casos que las empresas hagan nuevas alianzas económicas y de negocios para maximizar la ventaja comparativa y concentrar energías en sus capacidades de competencia más fuerte, dominantes. Una clave fundamental es lograr que las fuentes de información procedentes de múltiples empresas, estén disponibles y utilizables para todo tipo de usuarios. Este es un reto fundamental de las nuevas "empresas virtuales" la necesidad de convergencia en un solo punto (centro) de acceso, es en este sentido donde bancomer ha desarrollado alianzas como ya se menciono anteriormente con Terra que a su vez tiene otras alianzas con empresas como IDC, Tecnológico de Monterrey, Hewlett Packard, IBM, Compaq,) y que todas juntas pretenden dar un servicio en un "sólo paquete a los clientes donde la convergencia y diseño de los procesos, entre las compañías es de suma importancia para el aumento de las ventas por este medio de todos los involucrados, así como el crecimiento en este sector.

Así mismo se ha generado un crecimiento en empresas especializadas en negocios en red, donde Bancomer, también ha incursionado y en alianza

con telefónica de España, crean Adquira México, empresa especializada en el desarrollo de soluciones e-bussines.

4.4. Riesgos para Grupo Financiero BBVA Bancomer

Así como también hay condiciones económicas que favorecen el desarrollo de este Canal como medio Alternativo, también hay condiciones que pudieran ocasionar riesgos para el Banco.

A principios del año 2000 específicamente en Marzo, el índice tecnológico perdió su impulso, para irse derrumbando gradualmente hasta a llegar a perder el 54% de su valor máximo a finales del pasado milenio, coincidiendo con la desaceleración de la pujante economía estadounidense, el derrumbe de los valores accionarios de empresas como IBM, HP, Yahoo, Aol y de miles que en su momento fueron representativas de la era de oro digital.

El escenario hoy en los albores del 2003 es totalmente diferente con un ambiente de contracción económica, una nueva e-economía debilitada, una baja notable en las inversiones de infraestructura tecnológica por parte de las organizaciones, ventas por debajo de lo esperado de PCs, software e infraestructura para redes, colapso de las e-mpresas punto com en un ambiente de duda sobre el destino de multimillonarias inversiones en empresas exclusivamente basadas en los supuestos de la nueva economía.

Si bien los niveles de equipamiento informático se mantienen a diferentes escalas según el grado de modernización de las diferentes naciones, el conjunto general de los países latinoamericanos se encuentra en medio de una recesión digital, marcada por la escasez de capital barato y la concentración de inversiones en las naciones más avanzadas.

La diversidad de iniciativas en juego, como los fenómenos de convergencia entre la industria informática y la electrónica de consumo, el despegue de las telecomunicaciones inalámbricas, los celulares de 3^a. Generación, la fusión de los medios masivos con la Red, la generación de los nuevos dispositivos post PC, el desarrollo de políticas para el acceso masivo a Internet en los países rezagados, el elitismo digital de las minorías privilegiadas y el desarrollo de los infofeudos, han creado una gran confusión y la falta de un panorama certero del devenir tecnológico global.

La conformación de grandes monopolios digitales, concentrando un inmenso poder de decisión, va contra el espíritu original que animó una democracia al acceso informativo y la posibilidad de una política de sistemas abiertos para la mayoría. Lo importante no es la tecnología por sí misma, sino lo que la tecnología puede hacer por nosotros y por un sistema menos discriminador de las mayorías.

La brecha digital y la imposibilidad del acceso a la información de la gran mayoría de la población mundial son el principal obstáculo para una Nueva E-conomía y en expansión.

Los gobiernos como el de la mayoría de los países en vías de desarrollo, tienen una falta de visión caracterizada por una falta de visión sobre el futuro de la sociedad digital y no toman las medidas mínimas necesarias que contribuyan a evitar su marginación permanente del concierto mundial.

Debido a lo mencionado anteriormente podemos mencionar que esto genera los siguientes riesgos:

4.4.1 Adecuada utilización de internet como canal de producción y distribución de servicios.

La globalización llegó a México y abre nuevas y mejoras oportunidades para todas las empresas, pero también abre nuevos espacios para la competencia, la información es clave para competir adecuadamente en los mercados, por lo cual se tiene que encontrar nuevos sistemas y métodos de operación a través de Internet, porque la competencia los esta utilizando. Al hacerlo tienen poco a poco mejores ventajas de competencia, en información, en servicio a clientes y en costos de operación.

4.4.2 Recursos materiales y humanos inadecuados para la creación de modelos de negocio propios en la red

Los sistemas para estas operaciones deben permitir necesariamente, que desde un mismo y común centro de operaciones, se puedan hacer transacciones múltiples aún entre empresas e individuos con diferentes sistemas.

Una desventaja que tiene México y en general los países en vías de desarrollo son la falta de recursos materiales como son equipos de alta tecnología donde se deben importar de otros países, generando esto tiempo y costos elevados cuando se pretende generar una iniciativa de negocio, de igual manera una vez que cuenta con el equipo, aún es difícil encontrar técnicos especializados en la operación de los mismos, teniendo que mandar la operación a otros lugares o contratando compañías externas (por lo regular de asistencia extranjera), generando un costo excesivo en las empresas que desean tener acceso a la nueva economía.

4.4.3 Altos costos en la creación y operación del servicio

La inversión inicial se orienta básicamente a sufragar los gastos que implica la adquisición de una plataforma tecnológica que garantice la eficacia y permanencia del servicio.

Esta erogación va de los 100 a los 150 mil dólares¹², dependiendo del giro de la empresa, tal es el caso de Bancomer, el cual realizó una inversión de 25 millones de dólares para iniciar la operación de su portal financiero, lo que implica que pocas sean las empresas que puedan tener acceso a este tipo de tecnologías y a las ventajas que analizamos anteriormente.

4.4.4 Acceso poco generalizado al internet en la población mexicana

En los últimos años se ha registrado en México un constante crecimiento en el área de las telecomunicaciones, particularmente internet. Sin embargo este auge no ha sido uniforme en el territorio nacional y, sostiene el autor, el atraso que padece el país en cuanto a nuevas tecnologías aún es muy marcado.

Un poco más de cinco años nos separa del sostenido y "masivo" crecimiento que ha tenido internet en nuestro entorno. Los aspectos que pueden darnos cuenta de

lo que es la red es nuestro entorno pasa por lo que ha sido el crecimiento de dominios, la demografía, la teledensidad, las condiciones de competencia de los

Proveedores de Servicio de Internet (PSI), los efectos que las nuevas que las nuevas tecnologías han tenido en lo referente a salarios.

En lo que se refiere a los dominios, el siguiente cuadro ilustra lo que ha sido el crecimiento de este sector de la red en los tres últimos años. Asimismo, indica que

¹² Uribe Erika, B&B: Soluciones para medianas y pequeñas empresas. Revista E-mpresa año 1, No. 1 May 2001. México p. 38

este incremento ha estado, anualmente, arriba de 100%, con lo cual se ubica como una de las tecnologías con mayor crecimiento.

4.4.5 Crecimiento de dominios en México

Fecha	Edu.mx	Edu.mx	com	net	org	gob	total	%respecto año anterior
03/31/98	188	211	5,972	222	360	230	7,183*	99%
06/30/98	189	254	7,428	296	469	284	8,920	124%
12/31/98	189	359	10,661	395	622	350	12,576	140%
06/30/99	177	471	16,698	511	940	404	19,201	152%
12/31/99	177	557	25,026	639	1,221	510	28,130	146%
06/30/00	177	696	42,987	716	1,827	802	47,205	167%
11/12/00	177	845	55,754	757	2,367	928	60,828	128%

Referente a los usuarios los datos son contradictorios el siguiente cuadro nos brinda un panorama de lo que ha sido dicho crecimiento. A partir de estos datos podemos darnos cuenta que a pesar de corresponder a la misma fecha, las cifras, cuando se trata de distintas fuentes, no coinciden ni mínimamente. Sin embargo, éstas nos pueden servir como referencia para cuantificar la actual situación de la red en el país.

4.4.6 Evolución de internet en México

Fecha	Usuarios	Fuente
Noviembre 1997	596,000	NIC: www.nic.mx
Noviembre 1997	370'000	Promerk: www.promerk.com
Diciembre 1998	504,900	Mori de México: www.mori.com
Diciembre 1998	713,000	IDC: www.idc.com
Abril 1999	600,000	IABIN
Septiembre 1999	900,000	Visa México: www.visa.com.mx
Febrero 2000	1,300,000	Júpiter Communications: www.jup.com/company/presslease.jsp?doc=pr
Abril 2000	2,450,000	ITU : www.itu.int
Julio 2000	2,500,000	ITU : www.itu.int/
Agosto 2000	5,323,020	industryoverview/at_glance/internet Criterio usado por la internet Society: www.iso.org
Diciembre 2000	2,938,000	IDC: www.idc.com

No existen, pues, mediciones precisas para dar cuenta fiel del crecimiento de la red. Los datos parecen estar sujetos a criterios parciales y siguen esquemas que se han convertido en reglas en reglas carentes convencimiento. Se respaldan en metodologías nada claras y escasamente precisas. Para dar cuenta de la demografía Internet. En este escenario se echa de menos que nuestras instituciones educativas o el mismo gobierno no tenga una presencia activa.

En el caso del segundo tanto la Cofetel como el INEGI o la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, instancias directamente implicadas en el desarrollo de las nuevas tecnologías, sólo se remiten a reproducir datos que otras instancias privadas dan a conocer sobre este tema.

Vale la pena mencionar que las disparidades en las mediciones se deben a los métodos que se usan para cuantificar. Medir la población de usuarios a través de llamadas telefónicas conlleva un sesgo en un medio y una tecnología que no precisa de contar con teléfono en casa o en el trabajo para conectarse a internet. Si bien ese método es más preciso para medir aspectos de consumo o hasta de preferencias políticas, no lo es para cuantificar la potencialidad de un medio que no requiere contar con teléfono o alguna conexión inalámbrica para enlazarse a la red de redes. En el caso de la medición demográfica por internet no brinda la posibilidad de hacer muestras efectivas para asignar cuotas y controlar las zonas geográficas de levantamiento de los cuestionarios.

Actualmente, por las condiciones de conexión que prevalecen en el país, me parece que son los estudios convencionales, de campo, los que ofrecen mejores y más confiables esquemas de medición de la demografía de la red. En ese sentido, en enero se dio a conocer en Reforma¹³ un estudio que con base en el más reciente censo de población y vivienda daría el siguiente panorama en relación con el número de usuarios: Guadalajara, 633 mil 750; Monterrey, 631 mil 368, y Distrito Federal, dos millones 786 mil 400. El total del usuarios de estas tres ciudades es de cuatro millones 51 mil 518, lo cual significa que estas ciudades en usuarios son equivalentes a 4.1% del total de habitantes del país. Ese diario está por publicar su próximo estudio sobre "consumo cultural", donde seguramente habrá datos que completen este panorama. Se pondrán cuestionar números, pero no se puede negar que los estudios que hace ese medio desde hace cuatro años respecto de nuevas tecnologías han sido consistentes, no muestran cambios abruptos de un año a otro. Por el momento es el único estudio que realmente ha puesto en marcha verdaderas mediciones, con sus respectivos muestreos.

¹³ "Colgados en la red", Reforma, México, 16 de enero, 2001, p. 54

4.4.7 La situación de los cibercafés

Otro espacio de conexión en nuestro medio son los cibercafés. En los últimos meses ha crecido de forma significativa el número de estos sitios, se han convertido para muchos usuarios en un medio importante para conectarse a la red. No hay datos sobre estos sitios, las encuestas y estudios no refieren de forma precisa sobre su papel. Dentro de las pocas estimaciones que existen, una dice que 17% los jóvenes¹⁴ del país se conecta desde cibercafés y que ellos congregan 7% de internautas de todo el país.

La asociación Mexicana de Cibercafes (AMC) indica, por su parte, que desde que surgió a fines de 1996, su crecimiento presenta cambios constantes, pero a fines de diciembre de 2000 se contaban 610 cibercafés en la República.

Sin embargo, esa cifra solo representa 32% de cibercafés, pues el restante 68% (mil 296) no pertenece a dicha organización. Del total de cibercafés en la República (mil 906), 30% están en la ciudad de México. Seis computadoras son el promedio que posee cada cibercafé, lo cual da un total de 11 mil 436 computadoras a lo largo de territorio nacional. Lo interesante en todo caso es que el mayor porcentaje de usuarios de los cibercafés son jóvenes (13 a 29 años) y adultos. La AMC estima que entre asociados y no socios atiende mensualmente a 4.8 millones de usuario.¹⁵

La población joven de México entre 15 y 29 años de edad conforma el mayor volumen en la historia del país tanto en términos absolutos (27 millones 483 mil 671) como relativos.¹⁶

¹⁴ "Factores que impulsan a internet en México" www.baquita.com.com/20000921/bre00023.html.

¹⁵ Datos proporcionados por Arturo Ocaidiz (difusión@cybercafes.org.mx), tesorero de la Asociación Mexicana de Cibercafés, 30 de diciembre de 2000. El sitio de la asociación está en: www.cybercafes.org.mx.

¹⁶ Datos obtenidos con base en el XII censo de población y Vivienda 2000, www.inegi.gob.mx.

En los próximos 20 años este grupo de edad se mantendrá en cifras superiores a los 20 millones. Los jóvenes han sido en México un sector al que siempre se le hacen promesas y en el caso de su participación en la red tampoco es la excepción.

4.4.8 Las computadoras en México

El uso de computadoras en nuestro medio es una enemiga. Datos van y vienen, pero no hay la certeza de que toquen la realidad. Una empresa que "monopoliza" en México los datos sobre las nuevas tecnologías, Select IDC, estima que existen 6.4 millones de computadoras de la siguiente manera: negocios, 56%; hogar, 30%; gobierno, 9% y educación 5%.¹⁷ Estos datos deben tomarse con preocupación, en la medida que en nuestro país se ha vuelto un deporte cotidiano, por parte de las empresas, ocultar o "maquillar" los datos de sus balanzas comerciales, de la venta de sus mercancías o productos, por lo cual las consultoras no pueden proporcionar información fidedigna o creíble; es por eso que las consultoras deben obtener los datos por vías alternas, aunque estos praxis, estimaciones, no siempre son confiables. Sin embargo, retomaremos los datos que proporciona Computer Industry Almanac,¹⁸ que considera que en 1999 había 6.3 millones de computadoras instaladas. A esto debe agregarse el porcentaje de ventas de computadoras de escritorio en el 2000; se estima que el año pasado las ventas de equipo en la región latinoamericana estuvo en los 6.9 millones, de los cuales 27% (un millón 863 mil) fueron adquiridas en México. De tal suerte que al finalizar el siglo, el país tenía ocho millones 163 mil computadoras, cifra equivalente a 6.8% de la población.

¹⁷ www.idc.com.mx.

¹⁸ "600 million computers-in-use", in www.c-i-a.com/ 19981103.htm.

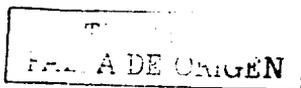
4.4.9 Telefonía en México

En lo que se refiere a crecimiento telefónico, éste ha sido lento y desigual. Esta desequilibrada distribución se refleja en que sólo tres entidades federativas (Distrito Federal, Jalisco, y Nuevo León) concentra más de 38% del total de las líneas. Actualmente, ya se ha alcanzado la cifra de 12 teléfonos o líneas telefónicas por cada 100 habitantes, pero eso fue posible después de haber transcurrido 27 años, mientras que la mayoría de países que han logrado esa misma cantidad les llevó en promedio seis años menos.

No deja de ser paradójico que México cuenta con uno de los PIB (producto interno bruto) mas grande en Latinoamérica, pero es una de las naciones que menos teléfonos tiene per cápita. Los representantes de la mayor compañía telefónica nacional dieron a conocer que para el año 2006 se proponen alcanzar una densidad telefónica en líneas alámbricas de 25 teléfonos por cada 100 habitantes, lo cual es muy poco si se toma en cuenta que países como Argentina que ahora tiene 24.3 o Uruguay con 27 estarán dentro de seis años arriba de una densidad telefónica de 33 teléfonos. Los siguientes cuadros resumen lo que ha sido el crecimiento telefónico a lo largo de la última década.

Comparación de líneas telefónicas en servicio por cada 100 habitantes

Estados	Población	Porcentaje Densidad
Distrito Federal	8,591,309	31.6%
Nuevo León	3,826,240	20.7%
Jalisco	6,321,278	15.5%
Tabasco	1,889,367	5.2%
Oaxaca	3,432,180	3.9%
Chiapas	3,920,515	3.4%



**TELEFONÍA
FALLA DE ORIGEN**

Comparación de densidad por estados similares

Estados	Población	Densidad
Baja California Sur	423,516	15.6%
Chihuahua	3,047,867	13.1%
Guerrero	3,075,083	6.6%
Michoacán	3,479,177	7.8%
Morelos	1,552,878	12.1%
Nuevo León	3,826,240	20.7%
Tlaxcala	961,912	6.2%

La telefonía en el país ha caminado a pasos dispaes, pues hay zonas donde es evidente que hay mucho por hacer, en cambio, otras gozan de una teledensidad a la altura de los países del Primer Mundo. En septiembre del 2000, la proporción de líneas telefónicas residenciales y no residenciales mostraba que las primeras dominaban con ocho millones 78 mil 581 (79.9%) y las segundas dos millones 848 mil 804 líneas (26%). Aunque si tomamos como referencia únicamente las líneas residenciales, la teledensidad se reduce a 8.3 teléfonos por cada 100 habitantes, pero por regiones este panorama es diferente, desigual, Por entidades federativas los datos de diciembre de 2000 indican los porcentajes que se dan entre los polos.

Las cifras y los porcentajes señalan que la distribución de los usuarios de líneas telefónicas es discrepante. Por ejemplo, entre Chiapas y el Distrito Federal existe una enorme diferencia. Son los extremos entre los que tienen mayor y menor densidad, esto refleja las condiciones económicas que prevalecen entre el centro y el norte respecto del sur del país. Sin embargo, como se aprecia mejor este desequilibrio es comparando a otros estados que tienen la misma población o

incluso menos que la de Chiapas. Entidades federativas que cuentan con ocho veces menos cantidad de población como Baja California Sur, superan por más de cuatro veces la teledensidad de Chiapas. Si se toma como referencia una de las zonas con mayor desarrollo industrial del país como es Nuevo León, las cosas son todavía más notorias: superan por más de seis veces la densidad chiapaneca. Esto refleja la precaria situación económica que vive esa región, donde se dan los más altos índices de miseria y analfabetismo de México.

En lo referente a la telefonía celular, pese al poco tiempo de haberse puesto en marcha en el país, ha sido una tecnología cuyo crecimiento es espectacular. El auge que ha tenido se ha debido sobre todo al referido sistema calling party pays (el que llama paga). Fue a partir de mayo de 1999 cuando entro en vigor esa modalidad, de inmediato se tradujo en un explosivo crecimiento, de tal suerte que hoy en día la densidad de la telefonía celular es de 12.4 teléfonos por cada 100 habitantes; ya está a la par de la telefonía fija. Sumados ambos tipos de telefonía, nos aproximamos a los 24 teléfonos por cada 100 habitantes. Sin embargo, estas cifras no son tan confiables, pues muchos de los usuarios de telefonía fija también poseen teléfonos celulares. No hay datos que ayuden a esclarecer la concentración telefónica en tal sentido.

Telmex cuenta con más de 90% de líneas y tiene 95% del mercado de telefonía local, 70% de la de larga distancia y 80% en transmisión de datos¹⁹. También es el principal PSI de México, tienen más de 50% de cuentas de internet po dial-up. Esto nos lleva a dar cuenta de las condiciones de interconexión que se dan en nuestro medio. Un factor que ha impedido una competencia real de es lo desigual de los cobros de las tarifas.

Telmex cobra cuotas muy altas de interconexión. Las tarifas de interconexión en Latinoamérica son muy elevadas. Mientras en Estados Unidos el promedio es de 1.4 centavos de dólar por minuto, en Latinoamérica es de 2.14 centavos de dólar

¹⁹ Datos obtenidos con base en el XII Censo de Población y Vivienda 2000. www.inegi-gob.mx.

(en 1999 fue de 2.32 centavos), 53% más alto. El costo de interconexión en telefonía celular es 0.19 centavos de dólar por llamada. El argumento que siempre se ha esgrimido para aplicar tales tarifas es que ese alto costo representa un subsidio o apoyo a las empresas para que expandan la telefonía móvil; sin embargo, esto que se plantea como la creación de un fondo para ampliar el servicio no se ha traducido en una mejora del servicio, en todo caso termina por lesionar los bolsillos de los usuarios.

En el último trimestre del 2000, el banco Bear Starns²⁰ presentó un informe donde indica que el mayor ingreso de Telmex por línea se da en la telefonía local, pero cobra tarifas de interconexión a sus competidores de telefonía de larga distancia que en muchos casos son superiores a las que ésta misma cobra al cliente final. Por el momento se ha cancelado la posibilidad de este problema de interconexión fuera resuelto en un panel de controversias de la OMC, al acordar que los costos de interconexión quedarán en 1.25 centavos de dólares. No obstante, esa reducción está muy lejos de la que prevalece en Chile, donde la tarifa de interconexión asciende a 0.6 centavos de dólar por minuto, o de Argentina donde a partir de noviembre de 2000 las tarifas de interconexión pasaron de 2.35 centavos de dólar por minuto a 1.1 centavos (54% menos).

Esta situación tiene un profundo efecto en los PSI, que ante los costos de las mismas se ven en la necesidad de perecer por el mayor capital y penetración que tienen los grandes de este terreno y por los altos costos que tienen a desplazar a los pequeños. El siguiente cuadro da un panorama de esta situación.

²⁰ www.usadata.com/index.html.

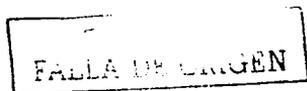
Participación del costo del PSI y del teléfono en el costo de la conexión mencionada por dial-up

Países	Costo teléfonos	Costo PSI
Argentina	65.5%	34.5%
Brasil	57.6%	42.4%
Chile	12.5%	87.5%
Colombia	63.6%	36.6%
México	55.9%	44.1%

Costo promedio en dólares de otros servicios de conexión residencial

Pais	Cable módem	DSL	ISDN
Argentina	89	99	n/d
Brasil	80	53	27
México	35	n/d	40
Chile	35	75	31
Colombia	70	n/d	75

Con base en estos datos puede percatarse que México es el segundo país que deja en manos de los PSI una parte importante de la remuneración del costo de conexión a internet. En Sudamérica, Chile representa una excepción, pues no sólo cuenta con la tasa más baja de interconexión, sino que ahí se alquilan por separado los distintos elementos de la red de de telefonía local. Si bien el PSI sufraga o carga con el costo de la llamada, también del todo pagado por un usuario de la conexión, 53% es para éste y el restante para la telefónica.



La posibilidad de contratar por separado los servicios telefónicos en Chile favorece que si los competidores de la empresa dominante tiene interés en algún servicio de la red (hosting, servicios para el cliente final, mantenimiento, etc.) puedan contratarlo sin necesidad de pagar el conjunto de la red, que en ocasiones deja sin recursos a muchos pequeños PSI, los cuales debido a los costos de interconexión deben retirarse del mercado o perecer. La situación que prevalece en Chile se puede ver en los mismos costos de navegación. A pesar de esto, México tiene un panorama más accesible en lo referente a otro tipo de conexiones.

4.4.10 Proyectos y políticas gubernamentales

Al iniciar la administración de Ernesto Zedillo se creó el programa de desarrollo en informática (PDI)²¹. Con éste se deseaba alcanzar la especialización de los empleados de la administración pública en el terreno de las nuevas tecnologías, e impulsar y difundir las innovaciones tecnológicas. Al mismo tiempo, se pretendía dar paso a especialistas en el campo de la computación con el objetivo de que el país lograra en este terreno un alto grado de competitividad y productividad. El programa tenía el interés de auxiliar en diversos fines: derechos humanos, soberanía, cultura, Estado de derecho, desarrollo democrático, crecimiento económico. El gobierno abandonó a fines de 1999 en manos del Banco Comercio Exterior (Bancomext) el desarrollo del comercio electrónico, pero hasta el momento ha sido un fracaso no sólo por lo poco que se efectuó, sino porque además es un área burocrática y nunca pudo hacer de su sitio un lugar de apoyo, no elaboró una estrategia clara para auxiliar a exportar a las pequeñas y medianas empresas.

Al término de la administración zedillista se puede decir que los resultados del PDI son magros. Se terminó por de paso a un sesgado programa que hoy puede ser evaluado con la palabra fracaso. Sin pena ni gloria transcurrió ese proyecto que no

²¹ www.inegi.gob.mx.

fue capaz de impulsar el desarrollo de internet en el país, que estuvo muy lejos de establecer un sólido programa de incorporación de los diversos sectores sociales para usar la red de hacer del PDI un espacio para estimular o beneficiar la innovación en el campo de las nuevas tecnologías de dar paso a una nación competitiva y productiva, de favorecer el bienestar nacional, sólo quedó en buenas intenciones. En gran medida esto resultó así porque fue un programa desarticulado. Todo quedó abandonado a la buena voluntad de las diferentes dependencias, se le dio peso a una estructura, el instituto Nacional de Estadística, Geográfica e informática (INEGI), que ha dejado mucho que desear en su labor al frente de los asuntos computacionales.

Por otra parte, en las últimas semanas han aparecido en los medios de información de Vicente Fox en materia de nuevas tecnologías. Sin embargo, lo que hasta el momento se conoce del mismo modo son trazos e ideas sueltas, pero de éstas²² se pueden extraer lo siguiente: en primer lugar se pretende conformar una microrred con todas las redes de telecomunicaciones que tienen en el país todas las empresas de telefonía y televisión; con esto se intenta conformar la segunda red más grande del mundo. La idea de esto es que así se favorecerá la conectividad en todo el país en un periodo corto; sin embargo, no se sabe cuáles programas se pondrán en marcha al respecto. Una de las novedades referente al PDI es que el e-México será coordinado por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes. Si la SCT se encargará de coordinar el proyecto sobre internet, entonces se piensa que el problema de conexión es una cuestión de infraestructura.

Sin embargo, opiniones totalmente opuestas se han destacado al respecto. Unos funcionarios insisten en que es una cuestión de infraestructura, otros dicen que no lo es. Por un lado, el ex diputado Humberto Treviño, uno de los artificiales de la actual legislación en comercio electrónico e integrante del equipo de trabajo de

²² Algunos datos al respecto han aparecido en "La @genda Fox", Punto-com, Miami, diciembre, 2000; José de Jesús Guadarrama, Celina Yamashiro, "Proyecto e-gobierno, en proceso de gestación", en el Financiero, México, 11 de diciembre, 2002 p. 33

Fox que elaboraron el proyecto sobre nuevas tecnologías, nos mencionó que el e-México no es un proyecto de infraestructura. No obstante, el titular de la SCT en la presentación que hizo en enero pasado, enfatizó que el proyecto era una cuestión de infraestructura. Esta situación es el resultado de la confusión que reina en la actual administración, que ha optado por la estridencia de los medios a los hechos concretos. Hasta el momento no existe todavía un proyecto.

Es necesario conocer de manera directa lo que es el e-México. Es una obligación de la actual administración hacerlo público. Suena bonito y pretencioso decir que se concretará la segunda red más grande del mundo, pero la vanagloria y la autopropaganda no sirve de nada para atenuar el atraso que este país sufre en el terreno de las nuevas tecnologías.

ANEXO 1
ENTREVISTA CON
LIC. LUIS MIGUEL FERNANDEZ
GUEVARA

Entrevista con:

Lic. Luis Miguel Fernández Guevara

Director de Servicios On Line Bancomer.com

La presente entrevista fue otorgada en la Oficina de el Lic. Luis Miguel Fernández, ubicada en la Ciudad de México en Av. Universidad 1200, Col. Xoco, delegación Coyoacán, el día 30 de octubre del 2001.

- 1) Me podría comentar cual ha sido el impacto del desarrollo tecnológico en la banca durante los cambios ocurridos en los últimos veinte años (privada, estatización, privada) ¿ha impactado esto en desarrollo tecnológico que tuvo la banca o ya se recupero el mismo de lo que se pudo desarrollar la tecnología bancaria en este periodo?

Desde mi punto de vista, que yo he estado en la banca desde 1979 y me ha tocado nacionalización, privatización y reventas, lo que considero es que en la época en la que se nacionalizó, no se detuvieron totalmente los avances tecnológicos, pero obviamente la toma de decisiones era un poco más lenta y muchas veces los bancos o los directivos de los mismos veían la parte de negocio pero también la parte política entonces en algunos bancos si se rezagaron, otros continuaron avanzando pero no a la misma velocidad.

- 2) ¿Pudieramos pensar en este momento que la banca se recupero de el rezago tecnológico que se dio en la estatización?

Hablar de recuperación total es muy difícil ya que no sabemos que tanto hemos logrado avanzar, actualmente en los últimos 5 o 10 años hubo avances importantes en la parte tecnológica, recuperarnos no lo sé pero si hemos avanzado.

- 3) De acuerdo con el contexto mundial que estamos atravesando de la globalización ¿cómo debemos entender a BBVA Bancomer?

Esto tiene dos aspectos: Internacional y Global

Lo que es la globalización, donde ya no somos un banco de México nada mas sino que pertenecemos a un grupo mundial que estaba principalmente en Latinoamérica y España, en donde bancomer es mas o menos el 30%, del tamaño del grupo, entonces si hay una importancia en lo que es la parte nacional que tenemos que cuidar, tenemos que desarrollar pero la globalización nos hace que tengamos influencia de las decisiones que se están formando a nivel mundial en el grupo y de esas decisiones las estamos implementando, algunas se tienen que adecuar para México y otras no es posible implementarlas entonces tenemos que hacer nuestros desarrollos, nuestros productos independientes, pero en general si tenemos que pensar en la globalización, y un punto importante es que estamos migrando a una plataforma unificada que es Altamira, en donde a nivel mundial el grupo BBVA en esa plataforma corren todas las aplicaciones.

- 4) ¿Qué tan importante es la marca en los negocios .com, y porque en México Bancomer decide incursionar en la internet como Bancomer, y en España BBVA crea a UNO-E como marca en los negocios on line?

Un punto importante en todo el mundo las marcas trascienden, esto quiere decir que la Marca Bancomer, es una de las mas conocidas en México a nivel de toda la república y derivado de eso se tiene un nombre que nos da seguridad, respaldo, es una imagen, entonces con esto Bancomer al ponerle bancomer.com lo que quisimos fue aprovechar la marca , el nombre, el que la gente lo tiene en su mente con objeto de introyectar calidad, ese contexto

de seguridad y servicio, y por otro lado en la marca bancomer se han invertido millones de dólares que se ha estado anunciando y que se ha trabajado, y es lo que quisimos aprovechar de lo contrario hubiéramos tenido que lanzar algo distinto, con un nombre distinto, en lo cual hubiéramos tenido que invertir una igual cantidad de dinero.

El porque Bancomer esta incursionando en la internet, básicamente Bancomer se ha caracterizado desde hace muchos años , en que es un banco que tecnológicamente siempre estuvo a la vanguardia, sin embargo llevo a cabo algunas acciones sin detectar las necesidades reales de los clientes, que es lo que sucedió? Que Banamex y Bitel salieron primero que nosotros, por ejemplo Banamex salio 2 años antes entonces venimos atrasados en esa parte pero nosotros sentimos que en estos 2 años donde BBVA se lanza en febrero del año pasado, hemos aprendido de lo que hicieron los otros bancos y tratamos de mejorarlo y sentimos que estamos recuperando y avanzado el terreno perdido.

- 5) Porque BBVA España crea UNO-E a diferencia de Bancomer que crea bancomer.com ¿es una estrategia, o que es?

Si, es diferente estrategia porque bancomer.com o BBVA de España es un portal donde es un canal más de todos los que existes por ejemplo sucursales, cajeros, banca por teléfono, cash management e internet y por otro lado la estrategia de UNO-E, es que es un banco virtual sin sucursales, sino es un banco meramente virtual donde ese es el canal, no hay otra forma de entrar a el solo por internet, entonces aquí hay una estrategia de ponerle los servicios bancarios a los clientes en donde le acomode mas y al mayor alcance posible y por otro lado, UNO E tiene la estrategia de de ser un mecanismo vía internet únicamente.

- 6) Ahorita mencionábamos el posicionamiento del mercado de bancomer.com con la competencia por ejemplo Banamex, que nos mencionaba que salio antes, por ejemplo en que posición estaba bancomer.com con respecto a las alianzas con IBM, Tecnológico de Monterrey, ¿Cuál es su posicionamiento en el mercado?

Nosotros ahorita aunque salimos tarde hemos lanzado ciertos productos que nos han diferenciado de los demás como por ejemplo nosotros fuimos los primeros en pertenecer a una banca móvil que se arranco desde dispositivo móvil on line es decir celulares, por otro lado, nosotros fuimos el primer banco que en el internet tuvo interbancarias y ahora ya Banamex ya lanzó los suyos, Bital ya lanzó los suyos, IXE, pero nosotros durante mucho tiempo fuimos el único Banco, entonces en ese sentido aunque salimos atrasados hemos estado trabajando fuertemente para lanzar productos novedosos.

En relación a las alianzas de origen externo, analizando otorgar productos a PYMES a través de TERRA, tenemos diferentes alianzas como Tecnológico de Monterrey que nos provee de Navegantes que hay en las sucursales que están ofreciendo y vendiendo los servicios de Bancomer.com y están avanzando otras alianzas para PYMES como compras para también dar respaldo a los gobiernos con el producto e-gobierno.

- 7) En cuanto a los mercados específicos, por ejemplo clientes patrimoniales, ¿cómo esta el posicionamiento a Nivel mercado?

Nosotros ahorita estamos definiendo cual va a ser la estrategia personal donde presentamos un servicio básico a personas físicas, luego tenemos el servicio avanzado, también existe un servicio patrimonial, Es decir un

servicio muy "elite" para clientes muy especiales conforme a las necesidades, pero estamos en esa estrategia propuesta ahorita.

- 8) Actualmente el portal esta enfocado a ofrecer servicios financieros sin embargo la venta de productos que se complete únicamente a través del portal, aún no se da o se da en términos parciales, por ejemplo Club bancomer, se inicia el registro en línea pero se tiene que acudir a una sucursal, ¿porque existe esto o que se va a hacer para que esto no suceda y finalmente el cliente termine la compra a través de internet?

Actualmente si puedes adquirir un producto que es el servicio básico a través de internet sin ir a la sucursal, para el avanzado si es necesario acudir a la sucursal porque hay que firmar un documento porque ahí hay un riesgo de transferencia de una cuanta a otra o de terceras entonces es necesario cubrir un aspecto legal.

Otros aspecto es que en el portal también puedes comprar seguros en línea de auto, casa habitación, lo que sucede es que se está legislando la firma electrónica en el cual aun no sale la reglamentación y derivado de eso se va a poder contratar hasta créditos por internet pero es un aspecto legal.

- 9) Respecto a las operaciones de bursátil, cual es el volumen que se lleva a cabo respecto a la totalidad de estas operaciones, que crecimiento se espera tener?

En bursátil en realidad el volumen no es muy alto, mas bien es bajo, derivado de que la gente en México todavía prefiere hablar a su ejecutivo, o aún existe desconfianza para poder transaccionar en este medio, considero que en el futuro si va a poder transaccionar pero será muy paulatino, por ejemplo en EE UU, el 70% de las transacciones bursátiles son vía internet.

- ¿El problema es Cultural?

Si definitivamente.

- 10) Cuáles son las perspectivas del portal financiero, en un país donde menos del 20% de las personas cuentan con una línea telefónica y de estos sólo el 5% son usuarios de internet, estamos hablando de no más de 6 millones, además de que el crecimiento en ventas de equipo de cómputo son menores a países de similar desarrollo económico que México, como los asiáticos.

Evidentemente lo más importante es que exista conducto para tener acceso que es una PC, lo que sentimos es que cada vez más los precios en las computadoras son menores, antes estaban de 15 a 20 mil pesos, y ahora hay computadoras de 6 mil y conforme vaya pasando el tiempo habrá hasta de 5 o 3 mil pesos y además se están dando mecanismos de financiamiento para poder adquirirlas. Entonces nosotros lo que sentimos es que si efectivamente el crecimiento de Bancomer.com depende también de la capacidad instalada de equipos, lo que es importante, es que todavía si tenemos mucho trecho que avanzar en las personas que ya tienen computadora y no tienen bancomer.com, entonces primero vamos a tocar a esos y luego independientemente conforme vayan avanzando los equipos se ira penetrando más en el mercado.

- Es una estrategia a seguir?

Así es.

- 11) Respecto a la seguridad por internet. Hay grandes empresas como Yahoo, que han sido hackeadas. Que tan seguro es bancomer.com para los

clientes ya que no es imposible que llegue a suceder que un hacker llegue a las cuentas, ¿cual es el respaldo jurídico que tienen los clientes?

Lo que aquí es muy importante es que el portal tiene una seguridad en donde la información viaja a 128 bits, lo cual asegura que la información

viaje encriptada y que permite que no exista un hackeo, por lado nosotros contamos con certificados de seguridad de versión, en donde, cuando una esta navegando y haciendo transacciones financieras estamos en zona segura donde en el portal aparece un candado que dice "security zone" eso da a los clientes un valor, tranquilidad, seguridad, de lo que están haciendo, independientemente que llegará a suceder de cualquier manera hay una institución que es BBVA bancomer.com en caso de que llegue a suceder algún problema, más que hackeo una transacción no se realizó o un cargo y no abono, o por cuestión técnica, se revisa la transacción y se valida que existió alguna anomalía, entonces la operación se reversa y el dinero se le regresa al cliente, pero al final es un respaldo de la institución, donde dice tu hazlo conmigo y no te preocupes, si hay un problema nosotros te lo arreglamos.

A diferencia de otras empresas que solo están virtualmente sin tener un espacio físico, en Bancomer no, existe el banco un edificio donde vienen a reclamar y que genera un respaldo a el cliente.

12) Desde hace 6 meses aproximadamente el país se encuentra en recesión, desempleo, empresas que están cerrando etc. ¿cómo impacta esto la situación particular del portal o de bancomer.com?

Bueno más que a bancomer.com a quien impacta es al país, entonces hace que la gente tenga menos ingresos o no tenga ingresos, pues obviamente,

impacta en la compra de equipos, que es importante ya que no se tiene ingreso para transaccionar y finalmente la economía tiende a reducirse y genera un impacto en todos los sectores de la economía, pero nosotros consideramos que las transacciones no decrecerá, sin al contrario, seguiremos creciendo, quizá un poco más lento, pero no decaerá, es decir con todo lo que esté pasando ahorita bancomer.com crecerá, o al menos que pase algo peor.

- 13) Respecto al índice Nasdaq, que es el indicador de las empresas de alta tecnología, antes del 11 de septiembre sus niveles de precios accionarios eran bajos, a partir de este acontecimiento, para bancomer.com, es diferente, va a ser benéfico o será perjudicial?

Considero que es un punto más amplio, en donde si la economía se viera afectada, los bancos se vieran afectados y derivado de esos, los crecimientos se ven afectados.

Como lo comentaba, bancomer.com, con toda la problemática que sigue existiendo, nuestra visión es que vamos a seguir creciendo en clientes, vamos a seguir creciendo en transacciones financieras y no financieras, por tal motivo, si nos va a afectar porque a lo mejor nuestro crecimiento va a ser más lento pero de cualquier manera vamos a crecer, porque la gente cada vez más quiere optimizar más, quiere ahorrar, entonces lo que menos quiere es estar saliendo, gastar gasolina y tiempo o por la misa inseguridad, entonces con esto, hace que lo hagas en tu casa y no salgas.

- 14) ¿Cómo se prepara bancomer.com para el futuro?

Bueno primeramente consolidando lo que se ha realizado, después lo que determina el cliente es decir que es lo que quiere y cuales son sus

necesidades de esta manera mejoraremos el servicio, que para nosotros ese va a ser el nombre de todo el año que entra, servicio, en donde el cliente internauta es el cliente más exigente que podamos encontrar pues quizá ese cliente con lo que había hace un año estaba feliz, solo que hoy quiere más, mañana más y pasado más, entonces nosotros tenemos que ir trabajando para darle más cubriendo las necesidades de los clientes y por otro lado estableciendo todo un mecanismo de servicio que permita que si tiene un problema se le pueda solucionar y continuar desarrollando cosas para darle más valor al cliente al acceder a nuestro servicio.

15) Cuales son estas cosas que el cliente tendrá en un futuro dentro de bancomer.com?

Necesitamos analizar el tipo de transacciones que existen en la sucursal y que se puedan hacer en internet, por ahorita estamos analizando que es lo que quiere y necesita el cliente y que estamos observando es dar servicios financieros es decir bancarios y no bancarios, entonces son dos vertientes, darle cosas que no son bancarias pero que tienen que ver con el banco y ese papel le da mayor valor a los clientes ya sea personas físicas o morales.

16) Alguna consideración adicional respecto a bancomer.com.

Un punto importante es que cada vez las personas están buscando mecanismos para hacerse más fácil la vida y nosotros sentimos que internet es un mecanismo idóneo para ello y obviamente las transacciones de la gente, cada vez migran a internet, en ves de ir a una sucursal, o con otros mecanismos como bancomer por teléfono, telebanco, que son muy limitados

pero que en internet son mucho más potentes y amigables. Pero la internet no es la sustitución de la sucursal sino es un mecanismo más para tener acceso al banco que el cliente lo utilice en los diferentes canales dependiendo de sus posibilidades, de sus necesidades y derivado de eso transacción a través de los diferentes canales de acceso al banco.

17) ¿Qué es y como visualiza Bancomer la nueva economía?

La nueva economía debe tener un punto que se perdió de vista, porque estamos viendo empresas .com que no tenían ningún respaldo, que daban un valor bajo y derivado de eso la gente se fue con la finta de que eso era el mundo, que eso era el mundo virtual y que este sustituiría al real, pero finalmente vemos que el real es el que existe, nada más que son diferentes formas de hacer las cosas, pero el real sigue existiendo, pero al final el internet es una forma de mejorar lo que uno esta haciendo lo que uno esta haciendo hoy, pero yo no estoy cambiando de fondo solo de forma lo que hago, lo hago de manera distinta, y el internet es una herramienta para hacerlo. Siguen existiendo oferentes y demandantes, siguen existiendo cargos y abonos, lo mismo solo que de formas más sistematizadas, electrónicas que facilitan la vida.

CONCLUSIONES

Debido a lo extenso e innovador que resulta el tema, lo primero que considero conveniente concluir y sugerir, es la importancia que tiene actualmente en las empresas de cualquier giro (financieras, de servicios, de producción, educativas, gubernamentales etc.) el mantenerse dentro de la nueva economía, generando valor en todos sus procesos y adecuando los mismos hacia la internet, por lo que en lo personal me resulta muy preocupante que en la Universidad Nacional y en concreto en la ENEP Aragón dentro de la carrera de Economía, no se analice esta situación y por el contrario se ignore, considero necesario e inaplazable el contar con una materia especializada en Nueva Economía, así como con el profesorado con el perfil adecuado para la misma, por otro lado hacer a los alumnos internautas activos, con el acceso a internet como mínimo 5 horas a la semana y tener una cuenta de correo electrónico, esto servirá como base para competir en el mercado laboral, donde el conocimiento de la internet ya no genera valor curricular, es decir algo muy básico en el profesionista. Esto lo hablo con conocimiento de causa, para esta tesis se busco bibliografía en la biblioteca de la cual no se encontró un solo libro, entonces es necesario que todos juntos; profesores, alumnos, exalumnos, administrativos, directivos etc. generemos un plan integral que permita a la ENEP Aragón incorporarse y actualizarse a los requerimientos del mundo educativo internacional y el mercado laboral.

Ya entrando en tema de tesis, que no va apartado de lo que comenté anteriormente, quiero iniciar indicando en términos generales lo que ha sido la banca en general en su desarrollo histórico, es decir no podemos dejar de ver a la banca como un sector "elite" dentro de las políticas gubernamentales de todas las épocas, siempre se ha querido "consentir" a la banca a fin de contar con su apoyo que implica el respaldo de muchos de los ahorradores. La banca también en México lleva un retraso histórico considerable, si analizamos que en 1861 se visualiza la primera ley para los bancos y hasta

1924 la ley que los regula y les prohíbe la impresión propia de billetes. Y a pesar de ser un sector "elite" también ha tenido etapas difíciles, entre las cuales el mayor de ellos es 1982, donde la nacionalización de la banca genera una gran crisis en el sistema financiero y económico en general y retrasa su desarrollo en términos de conocimiento del negocio, actualización y alineación de los procesos a estándares mundiales así como en tecnología. Después de 1990 el escenario cambia para el sistema financiero y la banca en particular se regenera e inicia una nueva etapa de desarrollo, la cual está caracterizada por un inigualable ablandamiento del crédito, esto debido a la voracidad de obtener ingresos altos en el menor tiempo posible, entre otras causas es por ello que al estallar la crisis de 1994 el sistema financiero deja en quiebra a todos los bancos. Así mismo en este período el desarrollo tecnológico fue muy significativo, sin llegar a los estándares mundiales que en su momento se hicieron mención.

Sin embargo dentro de la estrategia seguida por toda la banca y Bancomer en particular fue utilizar la tecnología existente en su momento a fin de aumentar la productividad y bajar los costos operativos, esto implica altas inversiones en tecnología y alto índice de despidos de personal, quiero poner dos ejemplos tomados de las áreas donde me he desarrollado,

En línea Bancomer (atención bancaria vía telefónica) se inició un proyecto de atención para clientes de tarjetas de crédito con 2 millones de clientes y una planta de 460 operadores y 80 personas de staff, después de 2 años, donde se inició un proceso de implementación tecnológica con herramientas como IVR (sistema de audio respuesta automatizada) CTI (combinación de voz y datos en la llamada) y con aumento en la productividad de los agentes, se disminuyó a una planta de 280 agentes más 35 personas de staff, pero atendiendo a clientes de Cheques, Afore, Financiamiento Hipotecario, Bancomer.com, que en total suman 5 millones de clientes. Es decir gracias a

la tecnología se logro disminuir en un 40% el gasto operativo, esto ilustra bastante bien los objetivos que se han planteado las empresas y que la tecnología les ayuda a lograrlos, así mismo otro ejemplo ilustrativo; en bancomer.com actualmente se cuenta con un centro de atención con 60 operadores y 4 supervisores, la meta para este año es disminuir el costo del centro telefónico en un 25% y comenzar a trabajar en diseños de autoayudas en el portal y canales alternos de atención como conversador en línea y correo electrónico, por lo tanto, la banca para poder competir tanto con bancos nacionales (que solo hay uno Banorte) y extranjeros deben hacer fuertes inversiones de capital de lo contrario su productividad será menor y tenderán a desaparecer, pero no todo es bueno con la tecnología, esta también implica perdidas por ser productos demasiado innovadores que las personas no entienden o altos costos en capacitación, pero que a la larga se compensan con la disminución de costos operativos.

En bancomer la aplicación de la tecnología y las fuertes inversiones que en ella se han realizado se materializan y ejemplifican en el portal financiero de bancomer.com, que actualmente se conceptualiza como la sucursal más grande del banco , debido a la cantidad de usuarios que realizan consultas y transacciones. Actualmente casi todos los bancos se están alineando a ofrecer los mismos productos y servicios a través de este nuevo canal sin embargo la diferenciación que se hace entre ellos debe ser de dos tipos

Nivel de servicio

- Velocidad en el acceso
- Velocidad en la navegación
- Claridad en las ayudas
- Centro de soporte

Niveles de seguridad

- Encriptación de caracteres

- **Instrumentos para el acceso**

Como se observa los indicadores de servicios son totalmente diferentes a los que actualmente existen en los espacios físicos como por ejemplo las sucursales. Así mismo debido a lo delicado de la información que viaja en la red aparentemente expuesta, sugiero la existencia de una normatividad que exigiera a los bancos contar con una serie de elementos que aseguraran la correcta y segura operación del canal, que actualmente no ocurre.

Así mismo como lo observamos en el capítulo tres y que merece una atención especial, es la opción bursátil para todo tipo de clientes, a pesar de ser un aplicativo un tanto costoso y con muy poco tráfico, es importante mencionar la comodidad y facilidad que actualmente se tiene para poder acceder a los mercados de capitales que anteriormente no existía, esto dará un poder de decisión mucho mayor a las personas comunes y las empresas comenzarán a buscar el financiamiento de este sector de la sociedad (pequeños ahorradores), que ahora tendrán mayores opciones para invertir sus ahorros y buscarán una mayor ganancia. Esto también incidirá en un aumento del ahorro interno y a una expansión y crecimiento del sistema financiero en general.

El portal de bancomer.com actualmente genera una posibilidad de desarrollo a las pequeñas, medianas y grandes corporativos y les permite contar con tecnología de vanguardia sin sostener ellos la infraestructura y el mantenimiento, un ejemplo claro es el producto llamado Comunidades empresariales, en donde Kodak como primer cliente de este servicio le ahorro todo un centro de atención telefónica (que dio de baja cuando contrato este servicio), y a sus proveedores actualmente les genera la información a través de la página, como velamos anteriormente, la disminución de costos no solo se da en los bancos, sino en el sistema empresarial en general, donde las todos empezarán a buscar nuevos productos que incidan en la

disminución de sus costos y donde los bancos deberán ser muy creativos y adaptarse a las necesidades particulares de cada negocio a fin de captar mayor número de clientes ofreciendo soluciones novedosas y a bajo costo.

La llamada nueva economía apenas comienza en el sistema bancario con dos años de arranque, sin embargo para poder disfrutar realmente de todos los beneficios que está genera, se deberá hacer un esfuerzo mucho mayor, donde los beneficios no deben ser sólo de una élite (la bancaria o la de los grandes corporativos) quienes son los que actualmente se benefician de ella, sino que se debe generar una estrategia donde todos podamos gozar de los beneficios de la nueva economía y que esto incida en un nivel de vida mucho mejor para todos, donde la nueva economía este presente en la educación, en la salud, en la vivienda, los procesos de alimentación, en los procesos de la agricultura etc. Para este será necesario una estrategia de grandes dimensiones donde se abraquen cuatro puntos fundamentales que actualmente no han sido lo suficientemente coordinados (no hay quien coordine si el CCE, si el INEGI, si la Secretaría de Economía etc.)

La propuesta es trabajar sobre 4 puntos básicos para iniciar:

1) Infraestructura

Sin la inversión suficiente en infraestructura será imposible llegar a un nivel adecuado de usuarios del servicio la infraestructura debera mirar en lo siguiente:

- Mayor cobertura de líneas telefónicas en número y en poblaciones
- Mayor auge al internet satelital que en México apenas se esta desarrollando
- Inversiones en equipos de computo modernos

- Capacidad de banda de las compañías que prestan los servicios de internet
- Bajar costos del servicio telefónico así como de su contratación

2) Recursos Humanos

La inversión en recursos humanos en este proyecto será indispensable para poder crear toda una infraestructura de nueva economía al país.

Al hablar de recursos Humanos, no me estoy refiriendo solo a los técnicos que programan y operan los servicios virtuales, sino a que todas las profesiones tengan claro lo que es la nueva economía y los beneficios reales que ofrece, desde educadoras abogados comunicadores, sociólogos etc. deberán llevar materias que les permitan obtener un nivel básico de conocimiento, para poder también transmitirlo, ya sea a sus familiares o alumnos.

Así mismo las empresas e instituciones deberán iniciar un proceso de capacitación hacia sus empleados donde el trabajar con base en correos electrónicos personalizados y no a través de las famosas cartas secretariales (como ocurre en la UNAM), como inicio, incidirá en un extremoso ahorro de papel con los beneficios ya por todos conocidos.

3) Educación

Así mismo la educación y preparación de los técnicos especializados en las herramientas virtuales será indispensable, se deberá:

- Crear nuevas carreras, cursos o diplomados, que muestren las herramientas necesarias en la nueva economía y no sólo eso sino enseñar a crear esas herramientas

- Incentivar las carreras de perfil técnico y tecnológico, quitando el estigma de la dificultad para cursarlas
- Promover las becas al extranjero con el compromiso de regresar al país, por ejemplo a países altamente desarrollados como Estados Unidos, Inglaterra o Japón , quienes cuentan con el mayor número percapita de usuarios y creadores de páginas en la Web

4) Promoción

La promoción de la nueva economía, simplemente genera una confiabilidad y aceptación de los servicios ofrecidos por esta, por lo tanto considero importantes los siguientes puntos:

- Generar campañas de compra de equipos de computo a precios razonables con acceso a internet
- Créditos a bajo precio que permitan contar con un equipo en casa
- Generar obligatoriedad en ciertos trámites como fue el caso de SAT

Considero que este tipo de acciones conjuntas, no solo beneficiarán a la banca (que si bien se esta beneficiando en este momento) sino que beneficiarán a amplios sectores de la población quienes verán un mejor nivel de vida en su inserción en la nueva economía y que con ello se cumple cabalmente el objetivo de los que decidimos estudiar esta ciencia; promover un mejor nivel material de vida a todas las personas.

BIBLIOGRAFIA

Libros

Bravo Anguiano, Ricardo
Metodología de la Investigación económica
México. Editorial Universidad
Primera edición 1994

Schmelkes, Corina
Manual para la presentación de anteproyectos e informes de investigación
México. Editorial Oxford Universit Press
Segunda edición 1998

Peñaloza Webb, Miguel,
La conformación de una nueva Banca en
México. Editorial Mcgraw-Hill,
Primera edición 1995

Peñaloza Webb, Miguel,
La banca en México.
Editorial Mcgraw-Hill, 1995

Díaz Mata, Alfredo
Hernández Almora, Luis
Sistemas Financieros Mexicano e internacional por internet
México. Editorial Sicco
Primera edición 1999

Colonia d'Istra, Robert
Iniciación a la Economía

España. Editorial Acento

Primera edición 1999

S. Cohan, Meter

El negocio está en Internet

México. Editorial Pearson Educación

Primera Edición 2000

Legislación de Banca, Crédito y Actividades Conexas

México. Ediciones Delma

Primera Edición.

González, José I. Cejas, Mariano G.

Melwani, Munesh M. Morini Sandra.

Internet para asesores, economistas y empresarios. Páginas amarillas de economía y finanzas.

España. Editorial Ra-Ma

Primera Edición 1997

Ortiz Wadgyamar, Arturo

Introducción al Comercio Exterior de México.

México. Editorial Nuestro Tiempo

Quinta Edición 1996.

Ortiz Wadgyamar, Arturo

Política Económica de México 1982-1995

Los Sexenios Neoliberales

México. Editorial Nuestro Tiempo

Tercera Edición 1995.

Sánchez, Alfredo.

Reforma financiera y banca comercial ante la perspectiva de la apertura de los servicios financieros

Barros de Castro, Antonio

Francisco Lessa, Carlos

Introducción a la economía: un enfoque estructuralista

México. Editorial Siglo Veintiuno Editores

Quincuagésimosegunda edición 1996.

En Turner, Ernesto.

México en los noventas, globalización y reestructuración productiva.

UAM-A,

México, 1993.

Bancomer,

Banca e historia,

1990

Revistas y Periódicos

Bracho, Laura
"Internet y nuestras finanzas"
Revista Milenio
6 de febrero 2001, No. 41
D.F. México

Enlace
Revista Enlace (comunicación interna de BBVA Bancomer)
Marzo 2001, No. 3
Julio, No. 6
Agosto, No. 7
Octubre, No. 9
Enero 2002, No. 12
México D.F.

Crónica
Revista Crónica (comunicación interna del grupo BBVA)
Diciembre 2000, No. 3
Marzo 2001, No. 4
Madrid. España

Adeva, Elvira. Benitez, Jordi
"Porque le interesa la banca en internet"
Revista Capital
Marzo 2001, No. 6
Madrid. España

Mundo Internet. Negocios y Tecnología en la red

"Bancomer.com"

"De paradigma de la banca electrónica a sitio financiero modelo"

Marzo 2001, No. 2

México. D.F.

Revista del consumidor

"La banca en internet"

Abril 2001, No. 325

México. D.F.

Hopenhayn, Benjamín

"Movimientos de capital y movimiento externo"

Revista de la CEPAL

abril 1995. No. 55

Greenspan Alan,

La globalización de las finanzas.

Revista Milenio

2000

Boletín informativo,

(comunicación interna del grupo BBVA)

junio 2000.

Periódico Financiero

México D.F.

20 de Julio de 1990

29 de junio de 2000

Economía

*Tesis Bibliografía
Papel de la Banca Comercial en la Nueva
El caso de bancomer.com*

Diario Oficial de la Federación
México D.F.
18 de Julio de 1990

Etcétera
Una ventana al mundo de los medios"
Panorama Actual de las telecomunicaciones
Abril 2001, No. 6
México. D.F.

Páginas y Artículos Web

García, Miguel Angel

"La banca electrónica resiste el tirón de Internet"

Página dedicada a la Nueva Economía

www.nueva-economia.com

Septiembre 1999

Pastor, Concha

"La banca redobla su apuesta por Internet"

"BBVA y Santander cierran nuevas alianzas para consolidar su posición en la red"

Página dedicada a la Nueva Economía

www.nueva-economia.com

Octubre 1999

Lorenzo, Ana

"Batalla cibernética por los datos bancarios"

Página dedicada a la Nueva Economía

www.nueva-economia.com

Octubre 1999

Alonso Montes, Ana

"La banca alemana se lanza por internet"

Página dedicada a la Nueva Economía

www.nueva-economia.com

Diciembre 2000

De mora, José Luis

"Merrill Lynch no cree en el éxito de los proyectos exclusivos por internet"

Página de análisis financiero

WWW.merrillLynch.com

Junio 1998

"El Banco Popular crea una filial que operará sólo por internet"

Portal Financiero Español

www.Bancomerpopular.com

Agosto 1997

"La banca on line gana terreno"

Portal Financiero Español

www.Ernest&young.com

Febrero 1999

"Internet y la telefonía wap son las nuevas vías para la Banca Tradicional"

Página de Análisis Financiero

www.Ernest&young.com

Junio 1999

Izquierdo, Angel

"La banca apuesta por internet"

Página de noticias y últimas tecnologías

www.latinet.com.mx

Septiembre 2000

"Costos vs. Innovación. La banca por internet"

Página de noticias y últimas tecnologías

www.latinet.com.mx

Junio 1999

Fusiones empresariales.

revista la tercera

www.tercera.cl/diario/2000/01/06/t-06_08_3aEDIEDIT2. Html

Mascareñas, Pérez Juan.

"Macro fusiones bancarias, Expansión 1998".

www.ucm.es/info/imas/doc/exp_2.htm.

Antolin , Virginia.

"Su repercusión internacional, 1999".

www2.co.uva.es/~estruct/fusions.html. Fusiones:

"BBVA un nuevo banco".

www.bbv.es/BBV/grupobbv/conteni/organiza/historia.htm.

"La banca de la nueva era".

http://web.kaos.es/isevilla/level_2/labanca.htm

"Movimientos bancarios via intrnet".

Negocios T1 msn.

http://canales.tlmsn.com.mx/negocios/bolsillo/leer_articulo.cfm?article_id=42496

Intranet corporativo de GFBBVA Bancomer,
junio 2001

La internet y su historia 1999

www.nueva-economia.com

Galán, Verónica y Ascencio, Alejandro

"Ingreso de la banca por servicios"

www.reforma.com

30 de julio 2001

Cap III Todos los datos, pantallas y cuadros en este capítulo fueron obtenidos del Portal Financiero

www.bancomer.com

García, Samuel.

Bancomer

www.reforma.com/editoriales/articulo/069514/default.htm

Proyecto para bancomer.com. Servicios en el portal y en ventanilla.

Bancomer.com

Dirección de desarrollo de productos Online

Otros

Presentación trimestral de resultados a la dirección. Dirección de canales remotos. Junio 2002

Facultad de Economía 2000-2001, Tesis UNAM.

Ventas y Marketing, Costos por operación en el portal, Manual de capacitación.

México D.F. 2002

Programa de capacitación de inducción a Bancomer.

Puntosclub.com. Tracking sobre servicios bancarios y financieros en Internet.

Estudio mensual realizado por empresa puntos club para estudio de Bancomer México 2002

Monitoreo y servicios.

Presentación mensual a la dirección. Bancomer.com

Antecedentes históricos de Bancomer 2000.

Manual de capacitación Inducción a Bancomer 1995

Dirección de Recursos Humanos

¹ Proyecto. "Banca Móvil 2002"
Desarrollo de nuevos productos on line GFBIBVA Bancomer