

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO EMPRESARIAL
SECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN FINANZAS

OPERACIONES EN LA BANCA ELECTRÓNICA

Un Análisis Situacional en el Banco Mercantil, Oficinas del Municipio
Libertador del Estado Mérida

Proyecto del Trabajo de Grado para Optar al Grado de Magíster en Administración
Mención Finanzas

Autor: Freddy A. Márquez B.

Tutor: Dra. Aura Elena Peña

Mérida, Diciembre de 2003

INDICE GENERAL

	PP.
LISTA DE CUADROS	iii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	3
Objetivos de la Investigación	12
Justificación	13
Alcance de la Investigación	14
Limitaciones	15
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la investigación	16
Bases Teóricas	18
Marco Legal	49
CAPITULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Tipo y Diseño de la Investigación	89
Unidad de Estudio	90
Población y Muestra	90
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	91
Confiabilidad y validez de los instrumentos de recolección de datos	92
Técnicas de Procesamiento y análisis de Datos	92
REFERENCIAS	94

LISTA DE CUADROS

CUADRO	pp.
1 Las Actividades Bancarias	25
2 El Sistema Financiero Venezolano	26
3 El Sistema Bancario, Número de Instituciones Privadas y del Estado, según Subsistemas	27
4 Banca Universal y Banca Comercial, Número de Oficinas y Trabajadores por Oficina Principal, Sucursales y Agencias, según Banco	34
5 El Sistema Bancario, Participación Porcentual y Absoluta del Capital Extranjero	35
6 Banca Universal y Banca Comercial, Captaciones del Público, según Estrato y Banco	36
7 Operacionalización de Variables	87

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO EMPRESARIAL
SECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN FINANZAS

OPERACIONES EN LA BANCA ELECTRÓNICA
(UN ANÁLISIS SITUACIONAL EN EL MUNICIPIO
LIBERTADOR DEL ESTADO MÉRIDA)

Autor: Freddy A. Márquez B.

Tutor: Aura Elena Peña

Mérida, Junio 2005

INDICE GENERAL

LISTA DE CUADROS

LISTA DE GRÁFICOS

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO EMPRESARIAL
SECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

OPERACIONES EN LA BANCA ELECTRÓNICA

Un Análisis Situacional en el Banco Mercantil, Oficinas del Municipio
Libertador del Estado Mérida

Autor: Freddy A. Márquez B.

Tutor: Aura Elena Peña

Fecha: Junio 2005

RESUMEN

Las operaciones electrónicas vía Internet es hoy por hoy; una de las herramientas que ofrecen los bancos universales para que sus clientes puedan realizar sus operaciones más fácilmente, en el menor tiempo posible y, desde cualquier localidad del país o del mundo, a través de la computadora utilizando su conexión a Internet. Esto representa una revolución no sólo en el aspecto del procesamiento de las transacciones, para las instituciones financieras, sino también en lo referente a la atención al cliente, preponderantemente personal hasta el momento.

La actualidad del tema y el escaso material bibliográfico al respecto constituye motivación adicional en la escogencia. Esta investigación persigue exponer como las nuevas tecnologías han cambiado la forma de los bancos universales relacionarse con sus clientes y, más específicamente, como los mismos en sintonía con esta realidad, están ofreciendo y prestando sus servicios por Internet, sin olvidar que un factor primordial para el éxito de los bancos en línea; es atender la calidad del servicio en términos de atención al

cliente, lo que implica ofrecerles seguridad y confidencialidad, mediante el uso de plataformas, que posean sistemas de controles eficientes.

La presente investigación tiene como objetivos, explicar el concepto de operaciones de la banca electrónica por Internet, describir las operaciones que los bancos universales pueden ofrecer y prestar mediante esta vía, enumerar sus ventajas y desventajas, analizar el impacto en el aspecto de la atención al cliente, en cuanto a la transparencia, seguridad, confianza, satisfacción, que estos tienen sobre los servicios ofertados mediante la red de redes, sus fortalezas y debilidades frente a la atención personal; además de analizar la adaptación de los modelos tradicionales de atención al cliente de los bancos universales al medio electrónico y describir las herramientas utilizadas para tal fin, es decir; la plataforma tecnológica desarrollada, así como el papel del Estado como ente regulador. Para contribuir al logro de los objetivos planteados por esta investigación se realizó un diagnóstico basado en una unidad de estudio representativa de la banca universal en el Municipio Libertador del Estado Mérida; concretamente el Banco Mercantil. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuali-cuantitativo, y tomó como base un diseño de campo, pues se recolectó los datos de la realidad. Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron son: (1) la encuesta cuyos instrumentos son cuestionarios estructurados incluyendo las variables implícitas en los objetivos específicos, estos instrumentos se aplicaron a gerentes y clientes del Banco Mercantil, (2) observación documental, partiendo del instrumento “guía de Observación documental” la cual sirvió para determinar el cumplimiento de las normas relativas al comercio electrónico, así como los factores de medición relacionados con la satisfacción de los clientes, estos instrumentos fueron validados por expertos en metodología, lenguaje y contenido para garantizar la correspondencia de los ítems con los objetivos de la investigación. El proceso de análisis atiende a técnicas estadísticas y de interpretación de contenido. El resultado de la investigación redunda en un conjunto de recomendaciones para su aplicación, por la mayoría de los bancos universales que ofrecen y prestan sus servicios bajo el ambiente virtual, así como un mayor conocimiento por parte de los usuarios, de las características, ventajas, desventajas, medios de control, normativa legal vigente, etcétera, de estos servicios.

Palabras Claves: banca universal, banca electrónica, tecnología, globalización, gestión, complejidad, operaciones, medios de control, ámbito legal.

INTRODUCCIÓN

Las actividades bancarias vistas desde el ángulo de las instituciones que participan en la prestación de servicios financieros, y desde la óptica de sus diferentes usuarios; presentan un grado de complejidad elevado. Los diferentes actores del subsistema bancario y más específicamente los bancos universales, requieren de niveles de eficiencia, eficacia, seguridad y medidas de control gerencial que propendan a la generación de confianza y satisfacción. El dinamismo tecnológico en esta era de la información y el mismo proceso de globalización financiera, ha ocasionado reacciones por parte de la banca en cuanto a novedosas formas de prestar servicios para la consecución de la satisfacción mencionada.

La prestación de servicios financieros vía Internet, constituye una estrategia comercial que le permite a las instituciones financieras darle respuestas más efectivas a usuarios o clientes, con necesidades cada vez más complejas y, cada día con un menor tiempo disponible para resolverlas, pero es además, un caso meritorio de ser atendido desde el punto de vista de seguridad y confianza.

En la actualidad, las operaciones de la banca electrónica vía Internet, colocan a la banca universal frente a un elemento que aunque pretende dar agilidad a la prestación de servicios, pareciera no haber generado la suficiente confianza en los usuarios, ya que éstos, están acostumbrados al contacto directo con la institución financiera y, consideran además, que el medio por el cual se transmiten los datos electrónicos es inseguro. Por ende, los principales problemas a solventar bajo Internet se basan en la seguridad y la confidencialidad de las transacciones económicas. Es por ello, que el desarrollo de protocolos cada vez más efectivos puede motivar a los usuarios a realizar más y más operaciones mediante la red de redes.

Esta investigación pretende efectuar un estudio exhaustivo de las ventajas y desventajas de las operaciones electrónicas que ofrecen y prestan la banca universal, a sus diferentes usuarios o clientes vía Internet, de la plataforma tecnológica que soporta tales operaciones, de la normativa legal vigente, así como la percepción que tienen los usuarios o clientes sobre la seguridad, confidencialidad y transparencia de las operaciones que se realizan por este medio.

El contenido de este proyecto de investigación fue desarrollado en cinco secciones: la primera comprende la caracterización global de la problemática que presentan las operaciones electrónicas (Problema de Investigación); la segunda se refiere a la ubicación de la problemática en un contexto de estudio, es decir, se mencionan los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y legales (Marco Teórico); la tercera contiene la metodología que será desarrollada: el tipo y diseño de la investigación, la unidad de estudio seleccionada, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la confiabilidad y validez de los instrumentos de recolección de datos, las técnicas de procesamiento y análisis de los datos (Marco Metodológico); la cuarta contiene el análisis de los resultados, mientras que la quinta contiene las conclusiones y recomendaciones. Por último, se presenta la bibliografía que hasta la presente ha sido consultada.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

La actividad bancaria es de larga data. Esta actividad tuvo que enfrentar en la época antigua un proceso de desarrollo muy lento debido a varios factores tales como el control monopolístico ejercido por la monarquía sobre las actividades económicas; el trueque, sistema económico imperante y, la iglesia, con su prohibición canónica del préstamo con intereses: todo esto contribuyó significativamente al retraso en el desarrollo de la banca. Con la introducción de la moneda aproximadamente en el año 650 antes de Cristo, hecho ocurrido en Lidia, del Asia Menor, la actividad toma mayor dinamismo. Adicionalmente, en la edad media, los comerciantes comienzan a evadir la Ley Canónica, ya que entienden que una de las formas de acceder al capital que requerían para emprender negocios, era el préstamo con intereses; intereses que debían cancelar por un capital que nos le pertenecía, pero que les permitía obtener utilidades.

En este orden de ideas, es importante resaltar el papel que jugó el cambista en el desarrollo de la actividad bancaria, ya que; conocía las monedas acuñadas en las diferentes ciudades y Estados, conocía los metales preciosos, el peso de cada moneda, cuales podían ser falsas y, contribuía incluso en la colocación de las monedas. De igual forma, los llamados templarios con la anuencia de la Iglesia realizaron aportes significativos a la banca, al custodiar el tesoro de los Estados, al conceder anticipos a los Reyes, príncipes, Santa Sede, recaudar impuestos, recibir depósitos de particulares, entre otras actividades.

Los genoveses por su parte, establecieron el primer banco público (La Casa de San Jorge) en el año 1407, en el cual se recibían depósitos de los particulares y, concedían préstamos a la República, introduciendo un instrumento novedoso como lo es el giro cambiario.

En la época moderna sucedieron muchos eventos dentro de los cuales se puede enunciar la creación de Los Monte de Piedad en Italia; instituciones que asistían a los necesitados

concediéndoles préstamos sobre prenda, sin cobrar intereses y que, posteriormente según bula de Felipe X (1512-1517), pudieron cobrar intereses sobre préstamos y cancelar intereses sobre depósitos, para cubrir los gastos de gestión, lo que significó un gran avance, en cuanto a la constitución de los primeros bancos de crédito ordinario; en una primera aproximación a las actividades financieras de un banco moderno. El mercantilismo, a su vez; contribuyó en el derribo de las barreras religiosas imperantes tanto en la edad antigua, como en la edad media, mediante la promoción de la actividad crediticia y el movimiento del dinero.

Los ingleses en el año de 1689, al subir al trono Guillermo de Orange, constituyen el Banco de Inglaterra, primer banco de emisión moderno, debido a que tenía dentro de sus funciones: recibir depósitos, emitir billetes de cambio, conceder préstamos sobre mercancías, comerciar metales preciosos y letras de cambio, el cual pasó a ser un banco privado en 1694, pero controlado por el Estado. La creación se logra, mediante la conversión de 1.200.000 libras esterlinas de los depositantes, en capital del nuevo banco. El Banco de Inglaterra tuvo la particularidad de poder emitir promesas de pago, en un principio endosables y posteriormente al portador, naciendo de ésta manera el billete que conocemos en nuestros días.

En Italia para el año de 1816, se crea en Nápoles, el Banco de las dos Sicilias, en el cual dentro de sus operaciones, es relevante la posibilidad que tenían los clientes de efectuar retiros contra sus cuentas corrientes, mediante el uso de pólizas, instrumento análogo al cheque de la actualidad.

En Venezuela, las instituciones financieras destacan su aparición en la tercera década del siglo XIX, cuando en 1825 el Congreso de la Gran Colombia decreta el establecimiento de un Banco de Venezuela en Caracas, con un capital de dos millones de pesos. Posteriormente, se fundó en Venezuela, el Banco Colonial Británico. El inicio de la nueva historia en la banca venezolana, está marcado por el Banco de Maracaibo, debido a su amplia participación en la economía nacional al estimular un sistema de créditos beneficiosos, siendo este banco el primero en dedicarse a actividades bancarias netamente privadas.

El entorno cambiante y complejo al cual se circunscribe la banca, impuso la necesidad de que ésta, a lo largo de los años y más concretamente, en los inicios del siglo XIX, se

dividiera de acuerdo con la naturaleza de las operaciones que realizaba, con el fin de alcanzar mayores niveles de eficiencia, surgiendo de esta manera la *banca especializada*. Como su nombre lo indica esta banca realiza operaciones específicas. La especialización se puede basar en el tipo de servicios que presta, como por ejemplo, préstamos a largo plazo, manejo de actividades transaccionales o también en la prestación de servicios a un determinado sector económico como el agrario o industrial. En este sentido, pueden existir entidades como Bancos Comerciales, Bancos de inversión, Entidades de Ahorro y Préstamos, Bancos Hipotecarios, Compañías Financieras, Compañías de Seguro, Sociedades Arrendadoras, Sociedades de Capitalización y los Fondos Mutuales, por citar algunas.

Este tipo de banca generó beneficios significativos a los diferentes sectores en los cuales desarrollaba sus actividades, ya que mediante la misma se podían orientar los recursos económicos de un país, con el objeto de impulsar crecimiento en áreas específicas por otra parte, el riesgo asociado a sus actividades era bajo puesto que sólo realizaba operaciones en aquellos sectores que conocía; siendo además, más controlables desde el punto de vista administrativo. Sin embargo presentaban algunas limitantes, puesto que, las restricciones a las operaciones de los bancos generaban un menor desarrollo del sistema, dado que el banco no podía diversificarse en otras actividades. De esta forma se le estaba restringiendo la evolución del sector en el cual se desempeñaba.

En este orden de ideas, una especialización pudiera promover una concentración de un sector; esto dependerá del sector del cual se trate, pues si el sector es muy pequeño sin duda la cantidad de bancos será muy pequeña, generando problemas de competencia entre los bancos, como puede ser una asociación entre los bancos o un monopolio. Bajo este enfoque, no existe una diversificación del riesgo, en éste caso el banco se encuentra ante un riesgo sistémico del sector en el cual se desempeña.

En el siglo XX se producen cambios estructurales importantes derivados de una revisión profunda de los sistemas financieros, partiendo de la especificidad hacia la generalización, pasando de los grupos financieros a los bancos universales, de la numeración de clientes a la atención personalizada, del gerente en su escritorio al gerente promotor, activo y dinámico, hablando el mismo lenguaje de sus clientes y ofreciendo un portafolio financiero para atender múltiples y variadas necesidades simples y complejas.

Es relevante recordar la aguda crisis que atravesó nuestro sistema financiero a partir del año 1994, pues este factor facilita visualizar como surge la *banca universal* en Venezuela. El sistema financiero había sido dominado hasta entonces por la banca especializada, la cual fue significativamente influida por los factores que originaron la citada crisis. Entre estos factores se pueden mencionar: la falta de supervisión por parte de la Superintendencia de Bancos; la baja calidad de la cartera de crédito, debido en parte a la cartera morosa producto de las altas tasas de interés y al otorgamiento de autopréstamos a diversas empresas propiedad de la misma institución; la excesiva tenencia de activos no bancarios; los reducidos índices de capitalización y, la protección de la que gozó el sistema financiero, debido a la no aprobación en el año de 1990 de una Ley General de Bancos que fomentara una apertura del sistema a la competencia internacional.

El Estado intentando evitar o minimizar los coletazos que la crisis bancaria pudiese ocasionar a toda la economía nacional, emprendió una política de auxilios financieros, creándose el 29 de junio de 1994 la Junta de Emergencia Financiera según el decreto presidencial 248 y, promulgándose la Ley de Regulación de la Emergencia Financiera, con el objeto de resolver las deficiencias que presentaba la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, texto que es reformado el 13 de Noviembre del año 2001 (Gaceta Oficial N° 5.555 Extraordinarias), al igual que la Ley del Banco Central de Venezuela reformada el 03 de Octubre del año 2001 (Gaceta Oficial N° 37.296). Estas reformas atendieron a la necesidad de adecuarlas a los requerimientos que la realidad del sistema financiero venezolano exigía. Son muchos los errores que se cometen en este proceso, se auxilian los pasivos, cuando debió auxiliarse inicialmente los activos, ya que se trataba de una crisis de solvencia sistémica del sector financiero. No se llegó a imaginar entonces, la profundidad de la crisis; la misma no era exclusividad de un banco en especial, tal como el Banco Latino, pues existían otras instituciones con problemas, las cuales también fueron intervenidas tales como los bancos Barinas, Construcción, La Guaira, Maracaibo, Fiveca, Bancor, Amazonas, Metropolitano, Venezuela, Consolidado, Andino.

Los problemas de liquidez y solvencia de las instituciones afectadas colocaron en peligro la estabilidad de todo el sistema financiero. El resultado final fue, la atomización del sistema, muchas instituciones financieras desaparecieron, mientras que otras se fusionaron, bien sea por incorporación o por absorción, como bien lo establecen las Normas

Operativas para los Procedimientos de Fusión en el Sistema Bancario Nacional, según la Gaceta Oficial N° 5.480 del 18-07-2000. En estas normas se establecen las bases sobre las cuales se regulan las condiciones, requisitos y procedimientos de fusión de bancos, instituciones financieras especializadas y entidades de ahorro y préstamo entre sí o entre otras instituciones. De esta manera, las diversas instituciones especializadas afiliadas a un banco se unieron mediante el procedimiento de fusión, conformando lo que se denomina banca universal. En Venezuela, dicho procedimiento se inició en 1994 con la reforma de la Ley General de Bancos que incluyó en su articulado la transformación a banca universal.

Lo anteriormente expuesto y la necesidad de los diferentes usuarios de la banca, en cuanto a contar con instituciones que pudiesen en un momento determinado responder a sus múltiples necesidades, fue lo que motivo al sector bancario a seguir evolucionando; nace así, la banca universal. Este tipo de banca se caracteriza por poder realizar todo tipo de actividades de préstamo y ahorro, enfocadas tanto hacía empresas grandes, pequeñas y medianas, como en particulares. Entre sus principales operaciones la banca universal puede realizar operaciones en los mercados de valores y prestar múltiples servicios financieros. Esta nueva manera de hacer banca, presenta economías de escala de un elevado alcance, debido a que este tipo de institución financiera al poder realizar una multiplicidad de actividades aprovecha en forma más intensiva sus instalaciones pudiendo brindar nuevos servicios con muy poca inversión adicional. Otro factor importante es el costo implícito en la obtención de la información; información con la que seguramente ya cuenta el banco por haber realizado un servicio determinado y, puede ser utilizada para realizar otra actividad compatible con su naturaleza.

Con la creación de la Banca Universal se diversifican las fuentes de ingresos y se incrementa la estabilidad de la banca. Esta solidez también se puede obtener realizando operaciones en el mercado de valores, por medio de la diversificación de su cartera que genera una disminución del riesgo. La consolidación de todas las actividades genera bancos más eficientes y sólidos que derivan un mayor beneficio para la economía. Actualmente en nuestro país, el desarrollo del sector bancario está siendo dominado por los bancos universales de allí, que ésta investigación tiene como punto focal *la banca universal*.

Los diferentes actores del subsistema bancario y más específicamente los bancos universales, requieren de niveles de eficiencia, eficacia, seguridad y medidas de control

gerencial que propendan a la generación de confianza y satisfacción. El dinamismo tecnológico en esta era de la información y el mismo proceso de globalización financiera, ha ocasionado reacciones por parte de la banca en cuanto a novedosas formas de prestar servicios. Los intercambios de información y la prestación de servicios vía Internet, es un caso meritorio de ser atendido desde el punto de vista de seguridad y confianza, ya que, preocupa especialmente la posibilidad de que puedan ser interceptados los datos que circulan por la red de redes. Razones técnicas, han determinado que el medio en el cual se transmite la información en el comercio electrónico no es enteramente seguro. Aunque no está al alcance de cualquier persona, un operador experimentado puede interceptar la información. Por ello, se han desarrollado distintos mecanismos para proteger la información que se transmite. Hasta el momento, lo más efectivo ha sido cifrar la información que se envía. Esto nos introduce en la ciencia de la criptografía, que estudia la ocultación, disimulación o cifrado de la información, así como el diseño de sistemas que realicen dichas funciones, utilizada tradicionalmente en los ámbitos militar, diplomático y comercial.

El comercio electrónico, tiene como premisa fundamental la seguridad frente a los usuarios. Generar seguridad ha sido posible a partir del nacimiento de protocolos desarrollados por los navegadores de Internet. Estos protocolos garantizan un nivel de conexión segura; haciendo posible que las operaciones financieras y la información que se intercambia, lleguen a su destino sin perderse o deteriorarse total o parcialmente, en forma privada o incorruptible, de allí que dentro de los logros más importante del protocolo esta el proporcionar privacidad y confianza entre las partes que se comunican. El protocolo más empleado en el SSL (Secure Sockets Layer), sistema diseñado en 1994 por Netscape junto con su primera versión del Navigator, proporciona a los usuarios, sesiones de comunicación encriptada, es decir codificada, así como autenticación del servidor. Este protocolo es el más utilizado por la mayoría de las empresas que ofrecen productos o servicios a través de Internet. Otro factor relevante en el comercio electrónico lo constituyen los medios de pago, para lo cual se han desarrollado protocolos específicos como el SET (Secure Electronic Transaction), creado en el año 1995 por Visa y MasterCard, operadoras que contaron con la colaboración de Microsoft, IBM y Netscape, ofreciendo la gran ventaja de la autenticación de todas las partes involucradas en una operación (cliente, comercio,

bancos, emisor y adquiriente), integridad y confidencialidad, gracias a técnicas criptográficas robustas que impiden que se realicen fraudes.

El antecedente más remoto de la banca electrónica se encuentra en la década de los setenta, cuando aparecieron los primeros cajeros automáticos. Hoy, prácticamente, son utilizados por cualquier persona para obtener efectivo, realizar depósitos, transferir fondos entre cuentas, consultar saldos y movimientos; utilizando para ello, una tarjeta electrónica y un código de identificación personal (clave secreta). En los inicios de los noventa, comenzó el auge de la banca por teléfono, que permitía realizar algunas operaciones con una simple llamada y, de igual manera, se sentó el precedente para que, a través de una operadora, el usuario fuera familiarizándose con este tipo de servicios. Entre otras cosas, le permitía llevar a cabo consultas de saldos de sus cuentas de cheques, tarjetas de crédito y débito, inversiones, así como, conocer los movimientos por cargos y traspasos entre cuentas propias. Posteriormente, surgió la banca personal computarizada, por medio de la cual, el usuario podía consultar sus saldos y movimientos; realizar pagos a terceros y liberar órdenes de pago; llevar a cabo transferencia entre cuentas, operaciones de compra y venta de divisas, así como pago de servicios, pagos interbancarios y de impuestos. Este proceso era posible siempre y cuando el usuario dispusiera de una computadora personal y módem para acceder directamente a la red de operación bancaria de la institución financiera, para posteriormente disponer de los servicios mencionados anteriormente. Pero sin duda alguna, la más importante transformación que la banca electrónica ha experimentado en los últimos tiempos, es la incorporación de sus servicios a Internet.

Son variados los servicios que pueden ser ofrecidos mediante la banca electrónica, vía Internet: consultas de cuentas, realización de transferencias, inversión de fondos, depósitos, compra y venta de acciones en tiempo real, pago de impuestos, domiciliación de efectos, pago a proveedores y empleados, anticipos de facturas, solicitud de duplicados de información fiscal, así como, los servicios comerciales más importantes para las organizaciones o personas. En nuestro país, específicamente el Banco Mercantil se ha ganado el reconocimiento del sistema financiero como pionero en el desarrollo de nuevos servicios a través de Internet. En este sentido, el Banco Mercantil fue el primero en incursionar con su servicio de Mercantil en línea y servicios de inversión en línea en el mercado de capitales a través de Merinvest; en la actualidad ha incorporado otros servicios.

El reto de esta institución financiera, como el de las otras, que en la actualidad ofrecen productos y servicios vía Internet, es el lanzamiento de la plataforma de seguridad para constituirse como certificador y verificador de transacciones comerciales en línea, lo cual generaría transparencia en las operaciones, así como confianza para los diferentes tipos de clientes y en el sistema en general, de allí la justificación de seleccionar esta institución financiera como unidad de estudio, para el desarrollo del trabajo de campo.

Por ende, las operaciones de la banca electrónica vía Internet, colocan a la banca universal frente a un elemento que aunque pretende dar agilidad a la prestación de servicios, pareciera no haber generado la suficiente confianza en los usuarios, ya que éstos, están acostumbrados al contacto directo con la institución financiera y, consideran además, que el medio por el cual se transmiten los datos electrónicos es inseguro. Los principales problemas a solventar en Internet se basan en la seguridad de las transacciones económicas, afectando elementos fundamentales como; los pagos seguros y la confidencialidad de las transacciones, es aquí donde el desarrollo de protocolos cada vez más efectivos, puede motivar a los usuarios a realizar más y más operaciones mediante la red de redes.

La Internet genera un espectro tan amplio que pareciera no tener fronteras, pero no es un medio infalible y en este sentido, el gran reto que deben enfrentar las instituciones financieras es proporcionar dispositivos de seguridad, que les permitan a los diferentes usuarios tener confianza sobre el grado de efectividad y confidencialidad con que se pueden realizar las operaciones en ambiente virtual. En efecto, el comercio electrónico ha modificado los hábitos de las finanzas, y ahora, el de los comerciantes y consumidores, a la vez que produce cambios sustanciales en los medios de pago tradicionales.

Wolton, D. (2000) considera “Lo que la pantalla del computador personal permite simplificar y hacer más directo y transparente por un lado, lo hará más reglado, cerrado y codificado por el otro. Los sociólogos lo han demostrado: cuanta más transparencia, más secretos y rumores. Simplemente porque nunca hay relaciones sociales transparentes”. (p. 116)

Es aquí donde los Estados, deben cumplir su rol, generando un marco regulatorio en consonancia con estos adelantos tecnológicos y con la realidades imperantes en cada región.

El Ejecutivo Nacional, en el ámbito de las operaciones bancarias bajo Internet, ha emitido las normas sobre las cuales las actividades de los bancos y, de las otras instituciones financieras, se puedan desarrollar con transparencia y con márgenes de seguridad aceptables para los diferentes usuarios. Es así como, se promulga el 13 de Noviembre del año 2001 el Decreto con Fuerza de Ley de Reforma de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, según Gaceta Oficial N° 5.555 Extraordinario, que regula incluso los servicios prestados a través de la banca en línea, dejando a potestad de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras los procedimientos relativos al control administrativo de las distintas operaciones realizadas a través de medios electrónicos en línea. Previamente, el 28 de Febrero del año 2001 se había promulgado el Decreto con Fuerza de Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, según Gaceta Oficial N° 37.148 y, el 30 de Octubre del mismo año, se promulgó la Ley Especial Contra los Delitos Informáticos, según Gaceta Oficial N° 37.313.

En Venezuela, hasta hace poco tiempo, se consideraba la firma autógrafa como el medio más efectivo de prueba; pero, el avance y el uso de la tecnología informática ha llevado a otro modo de pensar, actuar y hacer las cosas. La firma electrónica tiene en la actualidad la misma eficacia y valor probatorio que la autógrafa, esto se puede evidenciar en el Decreto con Fuerza de Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, citado anteriormente. El desconocimiento de esta situación podría estar originando que empresas y personas usuarias demuestren inseguridad en cuanto a realizar transacciones por medios electrónicos. Este escenario se convierte en el objeto de esta investigación, pues la banca electrónica vía Internet se configura en una modalidad de prestación de servicios financieros caracterizados por la incertidumbre legal que presentan las mismas normativas, unido a las controversias que se pretenden resolver con la Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas y otras con, la Ley de Comercio Electrónico, cuyo proyecto hasta la presente fecha se encuentra en discusión en la Asamblea Nacional.

Ante las premisas anteriores, surgen las interrogantes de la presente investigación: ¿Las instituciones bancarias han creado los mecanismos y la plataforma para garantizar la transparencia de las operaciones virtuales, vía Internet?, ¿Los usuarios del sistema confían en la seguridad ofrecida por las instituciones bancarias en este tipo de operaciones electrónicas?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar las operaciones de la banca electrónica, en función de los mecanismos de control y la plataforma existente en las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida.

Objetivos Específicos

1. Identificar los servicios financieros contemplados en la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras en el contexto del ambiente virtual.
2. Determinar los mecanismos de control que aplica la banca universal, así como la plataforma con que se cuenta, para garantizar la transparencia de las operaciones bajo ambiente virtual.
3. Determinar los factores que influyen en el grado de confiabilidad de los clientes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, con respecto a los servicios virtuales.
4. Comparar los mecanismos de control establecidos en los instrumentos jurídicos que los rigen, con los mecanismos de control implementados por el Banco Mercantil-Banco Universal.
5. Determinar el porcentaje de usuarios que utiliza los servicios de la banca electrónica de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida.
6. Analizar en que grado los usuarios de los servicios de la banca virtual, confían en la seguridad ofrecida por las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, en cuanto a tales operaciones electrónicas.

Justificación

Nuestra realidad es cada vez más cambiante; el hombre en la medida en que los procesos se hacen complejos, los revisa, los rediseña y establece medidas de control con el objeto de

lograr mejoramiento continuo y dar respuestas satisfactorias a sus necesidades. El desarrollo de la Internet ha traído ventajas significativas en cuanto a la obtención de información, procesamiento de datos, comunicaciones, entretenimiento, negocios etc., todo en tiempo real. En el caso específico de la banca universal, ésta ha descubierto que la sucursal más barata y rentable está en las pantallas de las computadoras personales (PC) de sus clientes. Ya en muchas instituciones financieras se esta planteando y, algunas ya han puesto en práctica la idea de bancos sin sucursales, cuyas operaciones se harán exclusivamente por Internet, ofreciendo por éste medio productos de inversión, de ahorro y, otros.

La actualidad del tema y el escaso material bibliográfico al respecto constituyeron las principales motivaciones en la selección del estudio. Esta investigación persigue exponer cómo las nuevas tecnologías han cambiado la forma de relacionarse los bancos universales con sus clientes. Un factor primordial para el éxito de los bancos en línea, es abordar la calidad del servicio en términos de atención a los usuarios, lo cual implica ofrecerles seguridad y confidencialidad, mediante el uso de plataformas tecnológicas que posean sistemas de controles eficientes.

Este estudio aspira brindarle a las instituciones financieras que prestan servicios electrónicos vía Internet, la posibilidad de visualizar la percepción de los diferentes usuarios en relación al grado de confianza que tienen de tales operaciones. Usuarios estos, que poseen características particulares, que en muchos casos desconocen la normativa legal, así como, la tecnología y, la manera como ésta puede mejorar su calidad de vida al colocarles a su disposición medios más expeditos para satisfacer sus necesidades. Las instituciones financieras podrían conocer las posibles barreras de entrada de los usuarios en la utilización de estos servicios, permitiéndoles establecer las estrategias necesarias para vencerlas y mantener clientes satisfechos; lo que podría traducirse para estos entes, en beneficios en el ámbito operacional y en la reducción de sus costos, entre otros. Más aún, cuando no todo será beneficios en costos e innovación, también llegarán nuevas amenazas. Para cualquier cliente será muy sencillo cambiar de banco desde su computador personal. En cambio, para los bancos será bastante duro mantener a sus mejores clientes.

Los elementos básicos a ser considerados, serán enfocados bajo una visión holística, intentando sentar bases para futuras investigaciones y pretendiendo dar aportes al entorno,

estrechando la relación Universidad con el medio que la circunda, al generar respuestas a las instituciones financieras y a un conglomerado vital para la banca universal, su razón de ser, los clientes, más específicamente, los usuarios del sistema de operaciones bancarias electrónicas vía Internet.

Finalmente, el estudio resulta pertinente a las exigencias de investigación en administración y, específicamente, en el área de las finanzas, en la temática relativa a la información financiera y a su legislación. Esta consideración es válida por cuanto se aborda una problemática propia de las instituciones financieras que interactúan con un entorno cada vez más cambiante y que, por lo tanto, se desenvuelven en ambientes cada vez más agresivos y competitivos, requiriendo de respuestas mucho más rápidas y acertadas.

Alcance

El alcance de la presente investigación se puede definir en cuanto a:

Alcance Poblacional: es válido para una población compuesta por todos los usuarios (clientes) del Banco Mercantil, oficinas ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida que ofrecen servicios propios de la banca electrónica, así como para los gerentes de estas oficinas.

Alcance Metodológico: abarca las fases de investigación exploratoria, descriptiva y analítica. Exploratoria porque busca reconocer los mecanismos de control y la plataforma existente en la banca universal, para atender a las operaciones virtuales, vía Internet; descriptiva pues pretende mostrar sistemáticamente la realidad del fenómeno o hecho, en relación con el grado de percepción de los usuarios, lo cual permite establecer con claridad y detalle las características más importantes para la comprensión del problema planteado; y analítica porque se hace una descomposición del todo, con distinción de los elementos constitutivos, realizando un examen crítico minucioso. En este sentido el alcance es temporal pues comprende un tiempo específico de análisis, el cual sirve de base para la generación de resultados.

Alcance de Contenido: en su conjunto la investigación permite abordar el estudio y análisis de los mecanismos de control y la plataforma existente en la banca universal, para atender a las operaciones virtuales, vía Internet, así como el grado de percepción de los usuarios, en cuanto a la confiabilidad de los servicios ofertados y prestados por este medio, mediante información obtenida por una muestra censal.

Limitaciones

La investigación de campo determino que en la zona sólo existen oficinas; esto limito el estudio, porque las oficinas en lo financiero y administrativo, obedecen a las órdenes emanadas de la sede región los andes, ubicada en la ciudad de San Cristóbal, Estado Táchira, y por la oficina principal que en éste caso específico se encuentra ubicada en la capital del país (Caracas). Sin embargo, la investigación puede configurarse en un aporte muy significativo, debido a que se sustenta en bases teóricas, legales y antecedentes relevantes, así como en un trabajo de campo caracterizado por un diseño que permite inferir en cuanto a los resultados, y al logro de los objetivos propuestos, otorgando validez y confiabilidad a dicha investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico “es el resultado de la selección de aquellos aspectos más relacionados con el cuerpo teórico – epistemológico que se asume, referidos al tema específico elegido para su estudio. De allí pues, que su racionalidad, estructura lógica y consistencia interna, va a permitir el análisis de los hechos conocidos, así como, orientar la búsqueda de otros datos relevantes.” (Balestrini, 1998 p. 32)

“El marco teórico nos amplía la descripción del problema. Integra la teoría con la investigación y sus relaciones mutuas.” (Tamayo y Tamayo, 2000, p. 96)

Una vez definida la problemática a investigar y establecido el objetivo general y los correspondientes objetivos específicos que determinan los fines de la investigación, así como su justificación, es necesario establecer los aspectos que sustentarán el estudio a realizar. Por consiguiente, se muestran los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y legales y los conceptos relativos a los aspectos esenciales de las operaciones electrónicas de la banca universal vía Internet.

Antecedentes de la investigación

Al indagar sobre los estudios relacionados con la problemática, se encuentran una serie de trabajos que pueden conformar el estado del conocimiento sobre las variables objeto de estudio. Las conclusiones a las cuales llegaron los investigadores contribuirán de alguna manera al logro del objetivo de este estudio, además de permitir visualizar resultados que tienen estrecha relación con la presente investigación.

D'Ambrosio, S. (2003) en su estudio “El Comercio a través de Internet” concluye que el más grande impacto tecnológico que ha ocurrido y ocurrirá en la sociedad es Internet, pero que el corazón del comercio electrónico, está en el grado de seguridad que se le pueda brindar a las partes que se involucran en una operación. Esta investigación es de mucha utilidad por constituir un marco referencial dado que las operaciones electrónicas vía

Internet son una estrategia de los bancos universales, enmarcadas dentro de lo que se conoce como comercio electrónico.

Moreno, D. (2003) en su trabajo monográfico “Banca por Internet: Las Nuevas Tendencias”, menciona las operaciones bancarias que se ofrecen por Internet, así como sus características, ventajas y desventajas, los dispositivos de seguridad que pueden implementar las instituciones financieras con el objeto de brindarle seguridad a los usuarios y la manera como los bancos pueden personalizar los servicios financieros ofrecidos por este medio, para así aprovechar al máximo las potencialidades de este nuevo canal de distribución.

En esta investigación se concluye que las operaciones electrónicas vía Internet presentan desventajas; debido al tema de la seguridad en Internet, a los problemas de la velocidad de conexión, y especialmente la dificultad de adaptación de la gestión tradicional de atención al cliente al medio electrónico. Este estudio, resultará de gran importancia en el análisis de las operaciones electrónicas vía Internet, en virtud de que el autor expone de manera muy sencilla elementos relacionados con el tema en cuestión.

Ledesma, R. (2003) en su estudio “La Banca Electrónica: Evolución del Sistema Financiero y Bancario”, considera que el crecimiento y desarrollo en el área de servicios financieros está cada vez más basada en el avance tecnológico y, concluye que la oferta de servicios innovadores tanto en la banca como en la bolsa de valores y demás instituciones financieras, resulta una tarea compleja pero imperativa; que la nueva revolución no será industrial sino tecnológica y provocará la evolución a una nueva concepción del dinero y el intercambio entre individuos y empresas, siendo necesaria la implementación de nuevas tecnologías y la revisión de un tema fundamental para la aceptación de sus servicios por la sociedad: la seguridad. El resultado de esta investigación permitirá dar respuestas a los objetivos planteados, en virtud del grado de confianza que tienen los diferentes usuarios sobre los servicios que ofrece la banca vía Internet.

El tema de la seguridad en Internet, constituye la gran preocupación al acceder a este medio para cualquier propósito, y en este sentido, Notaria Pública (2000) en su investigación titulada “Banca Comercio Moneda Electrónica” se concluye que la utilización de la firma electrónica representa un avance importante en el campo de la seguridad que toda transacción electrónica requiere, que la implementación de la firma electrónica

requiere el desarrollo de una compleja infraestructura que permita su correcto funcionamiento y, que dicha infraestructura está íntimamente relacionada con el sistema legal imperante en cada país. El resultado de esta investigación permitirá dar respuestas a los objetivos planteados, en virtud de exponer la normativa legal vigente destinada a proteger a los usuarios que realizan operaciones electrónicas vía Internet.

Finalmente, en un informe presentado por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, titulado “Ejercicio de Tipologías 2001 en Materia de Legitimación de Capitales”, en el Capítulo III, Sección B, la cual aborda lo referente a la legitimación de capitales y los avances tecnológicos, se realiza un análisis sobre los servicios financieros a través de la banca en línea y la Internet; en el mismo se manifiesta que durante los últimos años se ha incrementado el número de instituciones financieras que prestan servicios de banca en línea, incluyendo la Internet y los medios electrónicos de pago, siendo el porcentaje de la población que tiene acceso a los servicios financieros a través de la Internet relativamente bajo. En este informe se concluyó que las operaciones electrónicas vía Internet, en cuanto a la legitimación de capitales, presentan riesgos debido a la falta del contacto personal, a la rapidez de las transacciones electrónicas, a la dificultad de identificar la jurisdicción desde la cual se realizan las transacciones y a la facilidad de acceso, que obstaculizan la identificación del cliente y el monitoreo de las transacciones.

Bases Teóricas

Las bases teóricas constituyen el grupo de conceptos y/o constructos que representan un enfoque determinado del cual se deriva la explicación del fenómeno o problema planteado. “Esta sección puede dividirse en función de los tópicos que integran la temática tratada o de las variables que serán analizadas.”(Arias, 1999, p. 39)

Para cada investigación se cuenta con referencias teóricas, conceptuales y legales, las cuales son consideradas con el fin de dar al estudio un sistema coherente compuesto por un conjunto de conceptos que permitan integrar el problema en el ámbito donde corresponde.

Entre los principales fundamentos teóricos de la investigación se tienen:

La banca

Para Bastidas y Peña (1995) la banca tiene su origen en la necesidad de las personas tanto naturales como jurídicas de resguardar sus excedentes de recursos. Posteriormente, surge la figura de la intermediación financiera, para dar respuesta a los requerimientos de financiamiento por parte de quienes presentaban déficit de recursos. Se define de esta manera, la función primordial de la banca: captar recursos ofreciendo confiabilidad y rentabilidad, para posteriormente colocarlos bien sea otorgando créditos o en actividades de inversión.

Dentro de las operaciones fundamentales de la banca Acedo, A. y Acedo, C. (1997) establecen que existen las operaciones *pasivas* y *las activas*, “...es decir la operaciones de obtención de fondos que comúnmente se conocen con el nombre de operaciones pasivas, y la colocación de fondos, que se denominan operaciones activas”. (p. 95)

Estas operaciones según Bastidas y Peña (ob.cit.) generan un *diferencial financiero*, el cual se obtiene al restarle a los ingresos obtenidos en las operaciones de colocación, los costos incurridos por el proceso de captación de fondos. Este diferencial no sólo debe cubrir los gastos de operación y funcionamiento de la institución financiera, sino además debe generar rentabilidad para los accionistas, así como la posibilidad de diversificar y ampliar los servicios que se prestan.

Acedo, A. y Acedo, C. (ob.cit.) clasifican y describen las operaciones activas y pasivas de la siguiente manera:

Operaciones pasivas de la banca

Son operaciones pasivas de la banca, aquellas mediante las cuales los bancos captan fondos suficientes para sus necesidades en el mercado, dentro de las mismas se encuentran:

1. Depósitos: el depósito se puede definir como la operación pasiva por medio de la cual el banco obtiene de sus clientes dinero líquido, con la obligación de restituirlo a pedido del depositante, con previo aviso o sin el. Se clasifican en :

- a. Depósitos en cuenta corriente o a la vista: efectuados por personas naturales o jurídicas, que no persiguen obtener mayores beneficios sobre las sumas confiadas al banco, pero sí seguridad y disponibilidad inmediata. Se manejan con chequeras.
 - b. Depósitos de ahorro: efectuados por personas naturales o jurídicas, que aspiran obtener un rendimiento prudencial sobre las sumas confiadas al banco, son de carácter nominativo y requieren de la presentación de una libreta para realizar depósitos y retiros.
 - c. Depósitos a plazo fijo: efectuados por personas naturales o jurídicas, exigibles a un término fijo, plazo este superior a treinta (30) días, se encuentran documentados por certificados, negociables o no, emitidos en títulos de numeración sucesiva.
- 2. Venta de giros: esta constituida por la colocación de letras de cambio o cheques sobre otras plazas.
 - 3. Venta de títulos: consiste en colocar en el mercado de capitales, acciones u otros títulos valores, públicos o privados, propiedad de la institución financiera.
 - 4. Emisión de bonos de renta: el banco emite estos bonos y los coloca en el mercado generalmente entre sus propios ahorristas. Los plazos para la amortización de estos bonos, por parte de la institución financiera, deben ser superiores a un año.
 - 5. Redescuento de pasivos: es una operación en la cual los bancos, descuentan en otros bancos y más comúnmente, en el Banco Central de Venezuela (BCV) o emisores, documentos provenientes de sus operaciones activas (letras de cambio u otro documento de crédito, que el banco ha descontado a sus clientes), con lo cual se proveen de fondos.
 - 6. Anticipo de pasivos: consiste en dar en garantía al BCV títulos y valores, con el fin de obtener anticipos de pasivos (préstamos), para así hacerle frente a compromisos imprevistos.
 - 7. Reportes de pasivos: es una operación en la cual, un cliente interesado en adquirir un título valor en la bolsa de valores, recurre al banco y le ofrece el título, si el banco acepta la operación lo compra al contado y a su vez se lo vende al cliente, a crédito.
 - 8. Bonos de ahorro: son instrumentos que los bancos pueden emitir y que se definen como títulos de créditos en contra del propio banco emisor. Se emiten contra recibo de su propio importe en efectivo, tienen un vencimiento que no puede ser menor a un (1) año,

ni mayor que veinte (20) años, no pueden amortizarse por sorteos, son endosables a la orden o al portador, su denominación será siempre múltiplos y submúltiplos de cien (100) bolívares, deben llevar cupones para el pago de intereses, pero si se emiten sin cupones, los intereses serán cancelados al vencimiento conjuntamente con el capital.

9. Reporto: es una operación en virtud de la cual el banco, que se llama reportador, adquiere por una suma de dinero la propiedad de títulos valores y se obliga a transferir a una persona o entidad que se llama reportado la propiedad de otros tantos títulos de la misma especie, en el plazo convenido, contra el reembolso del precio pagado, más un premio. En ambos casos el reporto se perfecciona con la entrega de los títulos.

Garantías de las operaciones pasivas

Están representadas por dos figuras esenciales: El Encaje Legal y El Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria (FOGADE). Se constituyen en un respaldo muy importante, por parte del Estado venezolano ante los cuenta habientes de las diversas instituciones financieras, al ser una respuesta efectiva frente a problemas administrativos, intervención, liquidación o circunstancias adversas que se puedan presentar en cualquiera de las instituciones financieras regidas por el Decreto con Fuerza de Ley de Reforma de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

Encaje legal

Es la proporción mínima que los diferentes entes financieros deben mantener disponible en el BCV bajo cuenta especial. Se le conoce también como reserva bancaria de caja: es la parte líquida que mantienen los bancos privados, exigida por el BCV y que viene a indicar la solvencia inmediata para responder ante los cuenta habientes. Es calculado con base en un porcentaje específico. Los bancos y demás instituciones financieras deben mantener depositado como mínimo las dos terceras partes del encaje establecido. Esta porción podrá ser remunerada parcialmente por razones de política monetaria y financiera, en los términos y condiciones que establezca el directorio del BCV por resolución razonada. La tercera parte restante puede estar representada por letras del tesoro o títulos emitidos por el Estado,

los cuales estipulen este fin específico. El encaje legal cumple con dos funciones importantes: (1) Respalda las operaciones pasivas ante los depositantes, y (2) Funge de instrumento de política monetaria al aumentar o disminuir la circulación de dinero disponible en el mercado financiero.

Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria (FOGADE)

Es un instituto autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio e independiente del Fisco Nacional, adscrito al Ministerio de Finanzas, el cual ejerce sobre éste una tutela administrativa. Tiene como objetivos: Garantizar los depósitos del público realizados en los bancos e instituciones financieras regidos por el Decreto con Fuerza de Ley de Reforma de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras (Arts. 280 y 281), prestar auxilio financiero para establecer la liquidez y solvencia de los bancos y entes financieros y, actuar como liquidador en el caso de liquidación de bancos y demás entes financieros.

Operaciones activas de la banca

Son operaciones activas de la banca, aquellas mediante las cuales los bancos colocan en el mercado, los fondos obtenidos por los depósitos de sus clientes u operaciones pasivas, dentro de las mismas se encuentran:

1. El descuento y el redescuento: es una operación en la cual una persona natural o jurídica poseedora de un documento de crédito (letra de cambio, pagaré a la orden, certificado de obras publicas, etc.) a su favor, se dirige al banco para que este anticipe el pago del mismo antes de su vencimiento, recibiendo a cambio una cantidad de dinero en efectivo equivalente al valor nominal del documento, menos una comisión que el banco percibe por adelantar su pago. Esta comisión es la que se denomina descuento, pues el banco la descuenta del valor total expresado en el documento. Posteriormente el banco podría para obtener fondos al redescotar estos documentos de crédito en el BCV.
2. El préstamo bancario: es la concesión de un crédito, que tiene como respaldo generalmente documentos garantizados, que suscriben los clientes a favor de los

bancos, recibiendo en cambio su valor en efectivo y, con la obligación por parte del cliente de pagar los intereses correspondientes al capital prestado.

3. Los adelantos: son operaciones en las cuales, los bancos conceden a sus clientes un crédito hasta por una determinada cantidad y por un cierto límite de tiempo (línea de crédito), de acuerdo con una serie de condiciones estipuladas en un contrato. El cliente goza del privilegio de hacer retiros totales o parciales del crédito concedido y, esta en la obligación de reintegrarlo también total o parcialmente durante la vigencia de la operación. Pueden clasificarse en adelantos al descubierto y adelantos con garantías, estando constituida la garantía de estos últimos por letras de cambio o pagares avalados, títulos del estado, cédulas hipotecarias, acciones etc.
4. Los anticipos: es una operación mediante la cual el banco coloca a disposición del cliente una suma determinada, contra la entrega en garantía que éste hace al banco de títulos o valores superiores al importe del crédito otorgado, no pudiendo el banco disponer de dichos valores o títulos, sino en el caso que el cliente no de cumplimiento a su obligación de restituir la suma anticipada sobre los mismos, dentro del plazo estipulado.
5. La compra de divisas y de letras: mediante la compra de divisas un banco obtiene ganancias, representadas por la diferencia entre el precio de la posterior venta de la divisa y el precio de compra. Además, los bancos pueden adquirir letras, cheques y otros efectos, sobre plazas del mismo país o de un país extranjero, estas últimas a ser canceladas en moneda extranjera, para comerciar con ellos.
6. La compra de títulos públicos y privados: los bancos adquieren títulos públicos y privados, bien sean nacionales o extranjeros, que tengan cotización en las bolsas de valores, con el objeto de tener una cartera de valores, de cómoda y fácil realización. Las utilidades de estas operaciones están representadas por los dividendos o intereses exigibles sobre dichos títulos y valores; pero, por ser operaciones de compra-venta, el banco queda sometido a los riesgos de ganancias y pérdidas que involucra la fluctuación de los precios, para el momento en que fueron comprados o revendidos.

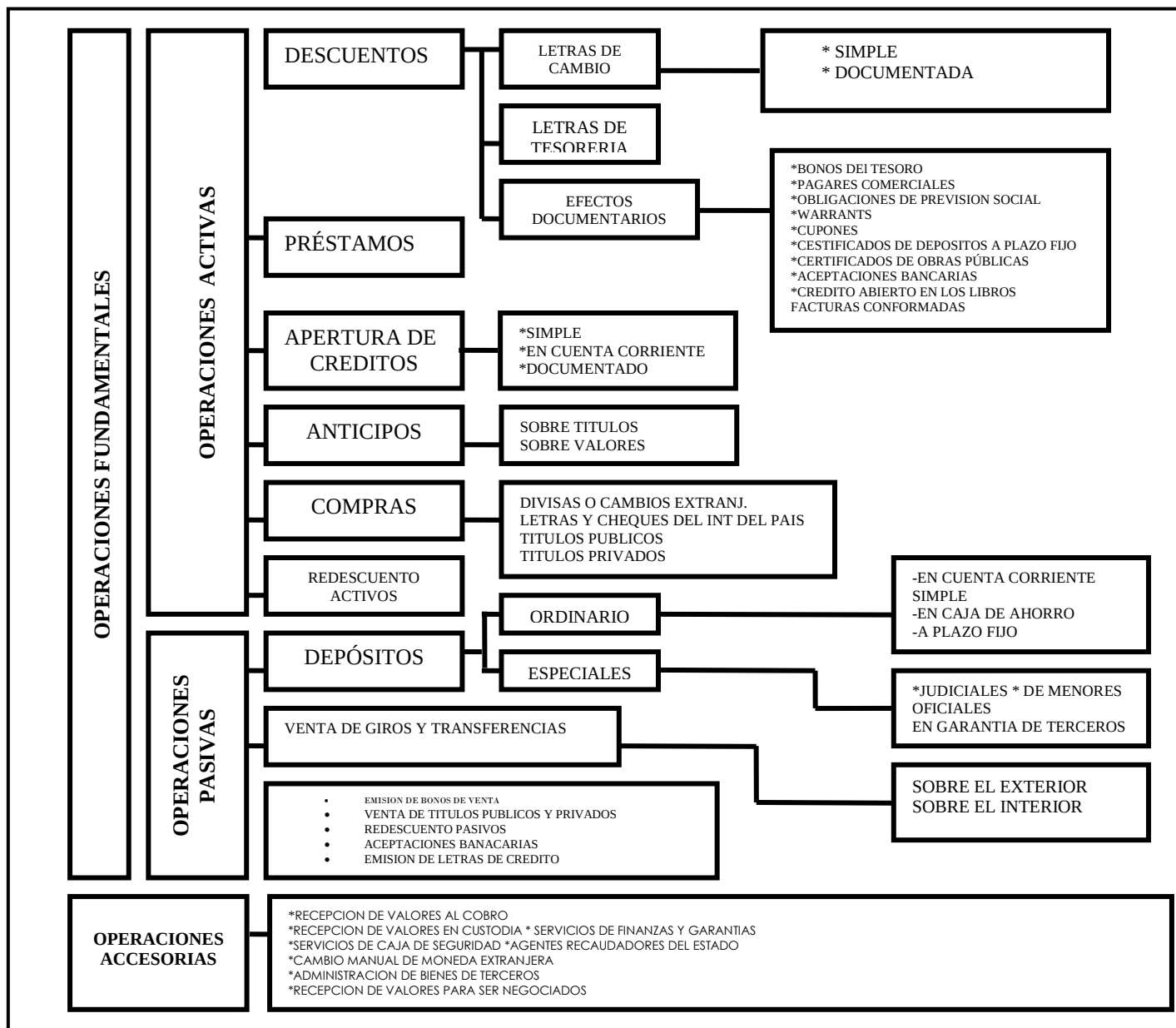
Exponen además Acedo, A. y Acedo, C. (ob.cit.) que los bancos obtienen ingresos adicionales por el desarrollo de operaciones accesorias o secundarias:

Consistentes o semejantes a la prestación de servicios personales y que son: comisiones como agentes, ya pagadores, ya cobradores, tanto del gobierno nacional como de cualquier otra

entidad pública o privada; comisiones por administración de bienes raíces; arrendamiento de cajas fuertes; comisión por valores en custodia y garantía; apertura de cartas de crédito, y todos los demás provenientes de la prestación de servicios bancarios, uno de los cuales, de gran valor práctico, es el fideicomiso (p. 130).

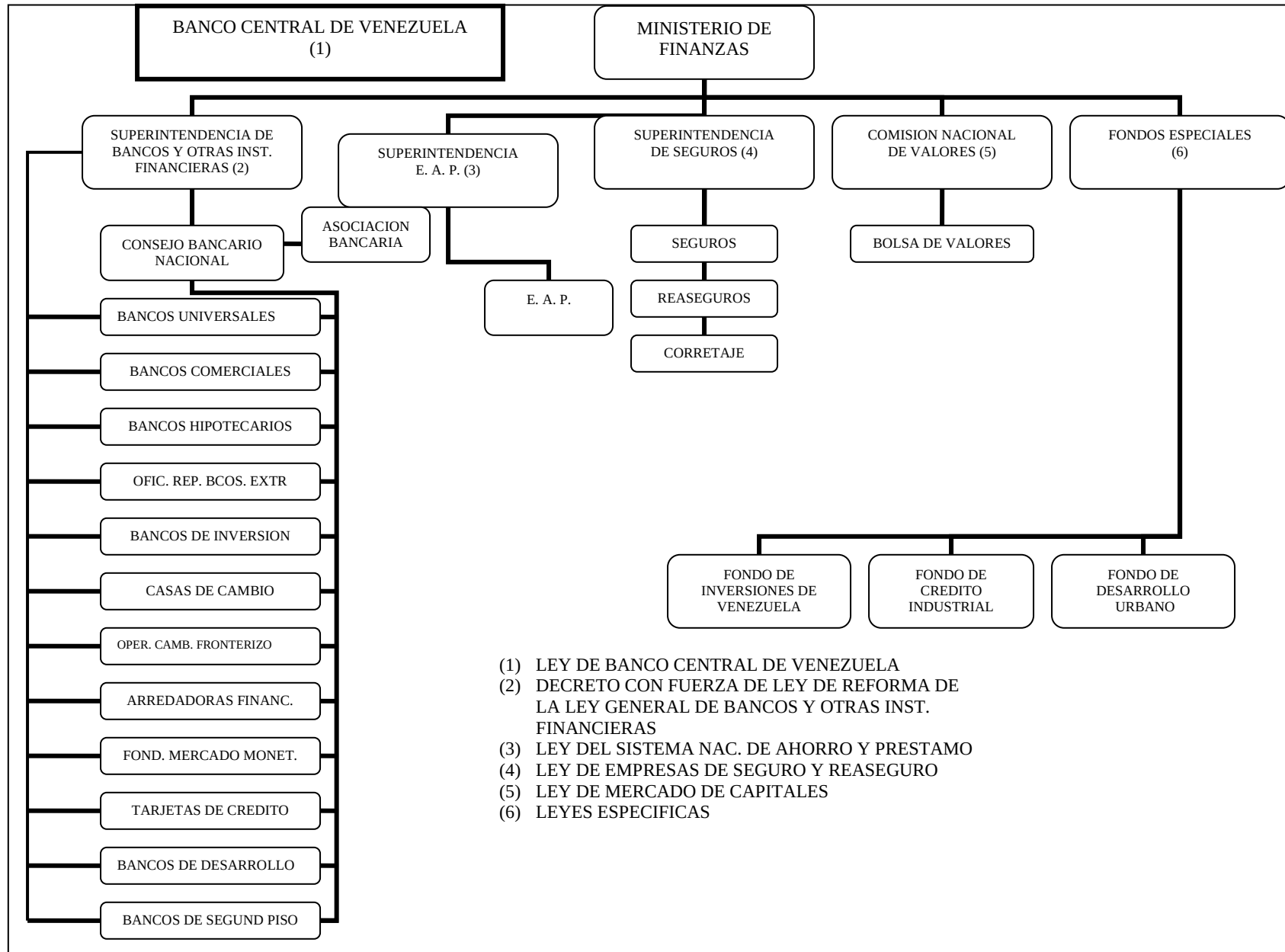
Estas operaciones conexas se encuentran reguladas por el Decreto con Fuerza de Ley de Reforma de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras en el artículo 45. Jiménez (citado en Bastidas y Peña, 1995), señala que las actividades bancarias y el sistema financiero responden al esquema siguiente:

Cuadro 1
Las Actividades Bancarias



Fuente: Tomado de Bastidas y Peña 1995 (p. 29)

Cuadro 2
El sistema Financiero Venezolano



Fuente: Tomado de Bastidas y Peña 1995 (p. 4) y, adaptado por el investigador.

En el cuadro anterior se muestra como está estructurado el sistema financiero venezolano, resaltando el rol protagónico del Banco Central de Venezuela (BCV), ya que el Estado debe intervenir en el control y fiscalización de la actividad de captación del dinero de la colectividad, más cuando esta actividad es realizada por un ente financiero, no sólo por razones de orden público sino además debido a la política monetaria, económica y financiera del país, materia exclusiva del BCV.

Participación de los bancos universales dentro del sistema financiero venezolano

En la actualidad el sistema financiero venezolano, esta compuesto por un total de cincuenta y dos (52) instituciones, de las cuales dieciséis (16) son bancos universales, de allí la justificación de tomar a los bancos universales como punto focal en el desarrollo de este trabajo de investigación, debido a la indudable incidencia que tienen los mismos dentro del sistema financiero. Incluso, los bancos universales superan a la banca comercial, que cuentan con un total de quince (15), como denota el siguiente cuadro:

Cuadro 3

Sistema Bancario

Número de Instituciones Privadas y del Estado, según Subsistema

S U B S I S T E M A	NÚMERO DE INSTITUCIONES		
	PRIVADAS	DEL ESTADO	TOTAL
Banca Universal	16	-	16
Banca Comercial	15	1	16
Banca con Leyes Especiales	-	4	4
Banca de Inversión	5	1	6
Banca Hipotecaria	2	-	2
Empresas de Arrendamiento Financiero	1	1	2
Entidades de Ahorro y Préstamo	4	-	4
Fondos del Mercado Monetario	2	-	2
TOTAL	45	7	52

Fuente: Tomado de Boletín Trimestral Indicadores Financieros Abril – Junio (2003) de SUDEBAN.

Banca universal

Según González y Sequeda (1996), las consecuentes fluctuaciones experimentadas por las economías han logrado una evolución de los sistemas financieros mundiales, llevándolos a una transformación original y al establecimiento de una modalidad óptima que satisfaga las necesidades impuestas en un entorno económico en el cual la constante son los cambios, surgiendo de esta manera, el esquema de la banca universal. Esta modalidad de banca permite a las instituciones financieras realizar todas las operaciones activas y pasivas permitidas en el mercado unificando todos los servicios prestados bajo un mismo ente financiero.

Se debe tomar en cuenta que si bien un banco universal puede realizar la totalidad de las operaciones permitidas para los bancos y las instituciones financieras especializadas, éstos no están obligados a realizarlas todas.

González y López (2001) indican: “Este tipo de banca abarca todos los aspectos del negocio bancario, y la estrategia seguida puede ser de tipo global buscando diversificar en productos y conquistar nuevos mercados”. (p. 52)

Menciona además González y Sequeda (ob.cit.) que entre las circunstancias que aceleraron este proceso de transformación, se pueden mencionar las siguientes:

1. El fuerte proceso inflacionario que ha caracterizado la economía mundial durante los últimos años, lo cual impactó las tasas de interés, haciéndolas incrementar y sensibilizando a los ahorristas respecto a los rendimientos que ofrecen los distintos instrumentos financieros, llevándolos a transferir sus ahorros a instrumentos más rentables.
2. Las políticas monetarias restrictivas aplicadas en muchos países para combatir la inflación han reducido la masa de recursos en manos del público, con el lógico resultado de una mayor agresividad y competitividad entre las distintas instituciones financieras por la captación de estos fondos.
3. La toma de conciencia, por parte de las autoridades monetarias y de los mismos intermediarios financieros, ya que en la actual coyuntura económica, una banca especializada es más riesgosa que instituciones con una cartera diversificada.
4. Los adelantos tecnológicos que permiten transferencia inmediata de un ente financiero a otro, de un instrumento financiero a otro y, de un mercado a otro, acelerando

condiciones para la revolución financiera que se inició con la introducción de las tarjetas de crédito y que ha continuado posteriormente.

Señalan también que los sistemas financieros que originalmente han caracterizado a las distintas naciones, han sido el resultado de los impulsos y retos que se le han presentado individualmente a cada país a lo largo de su vida económica.

En nuestro país la banca era esencialmente especializada, los antecedentes de banca universal se remontan según Acedo, A. y Acedo, C. (ob.cit) a la creación del Banco de los Trabajadores de Venezuela y el Banco de Desarrollo Agropecuario (BANDAGRO), ya que las leyes que regulaban estas dos instituciones financieras les permitían realizar operaciones propias de la banca universal. El primer grupo financiero que adoptó la personalidad jurídica de banco universal, fue el Banco Provincial, bajo el marco de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras del año 1993, la cual permitió regularizar las actividades que algunos bancos estaban realizando. Acedo, A. y Acedo, C. sobre la conversión del Banco Provincial a banco universal indican que los: "...directivos fusionaron la inversora, el fondo de activos líquidos, la arrendadora y el banco comercial, para luego proceder a la transformación de la entidad resultante en un banco múltiple. Se decidió que las entidades bancarias Lara y Occidente, el agente aduanal y la empresa de transporte de valores, quedarían funcionando fuera de la estructura universal y seguirían actuando independientemente". (p. 198).

Posteriormente se crea el Banco Mercantil, C.A., banco universal. La transformación a banco universal fue autorizada mediante la fusión por absorción del Banco de Inversión Mercantil, el Banco Hipotecario Mercantil, la arrendadora y el fondo de activos líquidos según la Resolución N° 121.96 del 31 de diciembre de 1996, publicada en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 36.121 del 8 de enero de 1997; institución financiera que será utilizada como unidad de estudio, en la realización del trabajo de campo de esta investigación.

Ventajas de los bancos universales

Resultan innumerables las ventajas que ofrece la banca universal, en comparación con la banca tradicional. Al respecto González y Sequeda (ob.cit.) señalan:

- a. Los préstamos son colocados por plazos superiores a los mantenidos en los bancos comerciales quienes realizan sus operaciones de préstamos a un plazo bastante menor. De esta manera, la banca universal supera a la banca especializada como fórmula para promover la eficiencia en la industria del crédito.
- b. La banca universal presta, a través de la intermediación financiera, un servicio público, por medio del cual se cubren las necesidades de los usuarios del sistema financiero. Se mantiene claro el concepto de que los servicios prestados por la banca satisfacen las necesidades económicas de los diversos sectores a los que sirve. El desarrollo de la banca universal significaría un volumen creciente de servicios de intermediación crediticia, una mejor orientación y una mayor calidad de estos e inclusive a una mejor adecuación de sus precios.
- c. El agrupar instituciones financieras bajo una sola razón social, incrementa la capacidad del ente resultante de prestar una amplia gama de servicios y la capacidad de contar con un mejor apoyo administrativo. Se optimiza también la utilización de los recursos financieros, económicos y legales, al contar con una dirección unificada. La documentación de las operaciones se realizaría de manera más eficiente, ya que se atienden de manera directa, en lugar de tener que manejarlas a través de alguna otra institución.
- d. La consolidación de las operaciones se traducen operativamente en significativas economías de escala, además se hace más viable la investigación y el desarrollo de las nuevas operaciones de forma integrada. Operativamente, en los bancos universales han desaparecido áreas enteras que se encontraban duplicadas en las organizaciones, implicando todo esto una mayor productividad y competitividad, lo cual finalmente incidirá directamente en el proceso de profundización del sistema financiero y mayor eficiencia en la canalización de recursos a la actividad productiva.
- e. Todo esto se traduce en costos operativos más bajos y sin embargo, las economías de escala obtenibles a través de la constitución o formación de un banco universal no deben traducirse en un simple aumento de las utilidades de estas instituciones financieras, lo más deseable es que las reducciones de los gastos administrativos conduzcan a un estrechamiento del margen de intermediación, pagando a los ahorristas

tasas de interés mayores y por lo contrario, cobrando a los usuarios del crédito tasas de interés menores.

- f. La banca universal surge como una respuesta a la necesidad de mejorar la estructura financiera y permite la existencia de una sola estructura de capital, aspecto éste que elimina la piramidación de los recursos propios de una institución financiera y, hace más eficiente la utilización de los recursos permitiendo así, un sano apalancamiento financiero y operativo.
- g. La estructura de capital unificada permite un manejo simplificado de los recursos e inversiones que con el capital se efectúan, además se facilita la planeación a largo plazo de las aportaciones accionarias, igualmente permitiría respaldar siempre los riesgos de inversión con capitales unificados, presentándose también una mayor flexibilidad para concurrir inclusive a mercados internacionales de dinero. Por su parte, los requisitos de capital mínimo exigidos para la formación o constitución de un banco universal establecen de por sí un nivel mucho más grande y eficiente de la operación bancaria en general, fortaleciendo a las instituciones financieras de este subsistema. La banca universal permite la utilización de una contabilidad unificada, admite la complementación de actividades y acepta una mejor especialización interna al lograrse una mayor operación a escala.

Desventajas de los bancos universales

Para Acedo, A. y Acedo, C. (ob.cit) los bancos universales presentan una serie de desventajas, dentro de las cuales se encuentran:

- a. Los bancos universales mezclan operaciones activas y pasivas con diferentes plazos y riesgos, esto puede generar efectos negativos para la seguridad de los depósitos del público.
- b. La amplia gama de servicios que presta un banco universal, así como las características particulares de los mismos; cada uno distinto de otro, podría producir un enfrentamiento de intereses.
- c. Los bancos universales favorecen la consolidación de los monopolios financieros, con las distorsiones y consecuencias negativas que conlleva, tanto para el sistema

financiero, como para el público en general, la concentración del poder financiero en pocas manos.

- d. El ejercicio monopólico del crédito incrementa las posibilidades de absorción de empresas que por atravesar crisis económicas pueden pasar a depender del instituto bancario acreedor. Este peligro atenta contra la esencia del sistema financiero, cuya misión de intermediación no debe ser desvirtuada con la absorción de la gerencia de negocios ajenos a su naturaleza.
- e. En un mercado financiero caracterizado por marcadas asimetrías como el venezolano, a las instituciones financieras pequeñas les puede resultar difícil coexistir con bancos universales, con poderes e influencias avasallantes en comparación con los de sus competidores de pequeñas dimensiones.
- f. Lograr el funcionamiento armónico de la estructura organizativa de un banco universal luego de un proceso de fusión resulta complicado, pues al provocar el cambio no basta con una unión simple de carácter patrimonial. Para alcanzar la eficiencia operativa hay que fundir los sistemas, procedimientos, recursos y políticas, lo cual implica inducir cuotas de sacrificio propias de una transformación de esta naturaleza, más aun cuando en toda organización la resistencia al cambio es una barrera a vencer. Solo así se integraran los recursos materiales y humanos, al tiempo que se define una línea de acción adecuada para racionalizar el uso de los recursos y ofrecer con éxito el gran abanico de servicios que forman parte de su misión.

Formación de un banco universal

Un banco universal puede formarse de tres maneras:

1. *Por constitución:* para lo cual se requiere de la autorización de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, y a tal fin se aplicará las disposiciones contenidas en Capítulo II del Decreto con Fuerza de Ley de Reforma de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, que desarrolla lo relativo a la promoción, constitución y funcionamiento de los bancos, entidades de ahorro y préstamo, otras instituciones financieras y casas de cambio.

2. *Por transformación de un banco especializado:* Este caso se produce cuando una institución financiera dedicada únicamente a un campo específico de la intermediación, decide desarrollar un proceso de ampliación, para abarcar el abanico de actividades propias de la banca múltiple. Al tomar esta determinación y obtener la aprobación de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, la institución tiene que conformar una serie de departamentos para atender las nuevas áreas del negocio.
3. *Por fusión de un banco especializado, con uno o más bancos o instituciones especializadas:* al respecto la Junta de Regulación Financiera, ente que debió sortear la profunda crisis que atravesó nuestro sistema financiero, dictó las Normas Operativas para los Procedimientos de Fusión en el Sistema Bancario Nacional, según la Gaceta Oficial N° 5.480 del 18-07-2000, en estas se establecen las bases sobre las cuales se regulan las condiciones, requisitos y procedimientos de fusión de bancos, instituciones financieras especializadas y entidades de ahorro y préstamo entre sí o entre otras instituciones. Esta normativa establece en su artículo 3: La fusión de acuerdo a dos modalidades: Por incorporación o por absorción.

Se entiende que existe *fusión por incorporación* cuando dos o más instituciones existentes se reúnen para constituir una institución de nueva creación, originando la extinción de la personalidad jurídica de las instituciones incorporadas, y la transmisión a título universal de sus patrimonios a la nueva sociedad.

Se entiende que existe *fusión por absorción* cuando una o más instituciones son absorbidas por otra institución existente, originando la extinción de la personalidad jurídica de las instituciones absorbidas, y donde la institución absorbente asume a título universal los patrimonios de las absorbidas.

Banco Mercantil C.A., banco universal

Esta institución financiera ha sido seleccionada como unidad de estudio, para el desarrollo del trabajo de campo de esta investigación. A continuación se presentan una serie de variables sobre las cuales se sustenta tal elección.

El Banco Mercantil, se encuentra en tercer lugar en cuanto al número de oficinas con un total de doscientos noventa y cuatro (294) y cinco mil novecientos setenta y siete trabajadores (5.977), sólo superado por BANESCO y el Banco Provincial:

Cuadro 4

Banco Universal y Banca Comercial Número de Oficinas y Trabajadores por oficina principal, Sucursales y Agencias, según Banco

B A N C O	NÚMERO DE OFICINAS	NÚMERO DE TRABAJADORES		
		OFICINA PRINCIPAL	SUCURSALES Y AGENCIAS	TOTAL
MERCANTIL	294	2.661	3.316	5.977
PROVINCIAL	365	2.598	4.029	6.627
VENEZUELA	246	1.917	3.193	5.110
BANESCO	405	3.646	3.653	7.299
OCCIDENTAL DE DESCUENTO	146	1.103	1.672	2.775
CITIBANK	9	671	145	816
EXTERIOR	70	670	703	1.463
VENEZOLANO DE CRÉDITO	92	841	653	1.494
CORP BANCA	116	700	1.096	1.796
CARIBE	117	947	1.164	2.111
FEDERAL	99	908	1.015	1.923
FONDO COMÚN	142	982	1.283	2.265
DEL SUR	71	577	609	1.186
CANARIAS DE VENEZUELA	47	288	297	585
CARONÉ	61	375	562	937
BOLÍVAR	16	99	61	160
CENTRAL	66	263	445	708
BANCORO	13	207	194	401
PLAZA	21	298	250	548
SOFTASA	54	500	735	1.235
GUAYANA	21	178	199	377
ABN AMRO BANK	1	40	-	40
TOTALBANK	2	62	7	69
NACIONAL DE CRÉDITO	6	43	52	95
CONFEDERADO	17	171	160	331
EUROBANCO	1	45	-	45
NUEVO MUNDO	5	73	33	106
HELM BANK DE VENEZUELA	3	5	23	28
GALICIA DE VENEZUELA	4	14	15	29
BANGENTE	3	50	77	127
STANDARD CHARTERED	1	19	-	19
TOTAL BANCA DE CAPITAL PRIVADO	2.514	20.951	25.731	46.682
BANCA DEL ESTADO				
INDUSTRIAL DE VENEZUELA	72	2.420	991	3.411
BANFOANDES	49	528	596	1.124
TOTAL BANCA DE CAPITAL DEL ESTADO	121	2.948	1.587	4.535
T O T A L	2.635	23.899	27.318	51.217

Fuente: Tomado de Boletín Trimestral Indicadores Financieros Abril – Junio (2003) de SUDEBAN.

El Banco Mercantil es una de las instituciones financieras, con menor porcentaje de participación extranjera en su patrimonio, apenas un 0,01%, como lo evidencia el siguiente cuadro:

Cuadro 5

Sistema Bancario

Participación Porcentual y Absoluta del Capital Extranjero en el Patrimonio, según Banco

B A N C O	P A T R I M O N I O		
	SALDO (Millones de Bolívars)	PARTICIPACION EXTRANJERA	
		PORCENTUAL	ABSOLUTA
BANCA UNIVERSAL			
VENEZUELA	650.615	93,07	605.527
MERCANTIL	615.741	0,01	62
PROVINCIAL	601.256	55,84	335.741
VENEZOLANO DE CRÉDITO	158.318	0,08	127
EXTERIOR	153.463	83,45	128.065
CITIBANK	146.430	100,00	146.430
CORP BANCA	141.160	88,76	125.294
CARIBE	138.649	26,61	36.894
RESTO DE LA BANCA UNIVERSAL	1.168.949		
TOTAL BANCA UNIVERSAL	3.774.581	36,51	1.378.140
BANCA COMERCIAL			
INDUSTRIAL DE VENEZUELA	167.865	0,00	5
BOLÍVAR	30.324	97,08	29.439
NACIONAL DE CRÉDITO	24.708	5,00	1.235
STANDARD CHARTERED	20.653	77,04	15.911
ABN AMRO BANK	17.193	100,00	17.193
NUEVO MUNDO	13.576	70,85	9.619
HELM BANK DE VENEZUELA	8.232	100,00	8.232
BANGENTE	3.349	29,75	996
RESTO DE LA BANCA COMERCIAL	284.286		
TOTAL BANCA COMERCIAL	570.186	14,49	82.630
BANCA DE INVERSIÓN			
FEDERAL	11.366	0,00	-
RESTO DE LA BANCA DE INVERSIÓN	51.347		
TOTAL BANCA DE INVERSIÓN	62.713	-	-
RESTO DEL SISTEMA BANCARIO	112.324		
TOTAL SISTEMA BANCARIO	4.519.804	32,32	1.460.770

Fuente: Tomado de Boletín Trimestral Indicadores Financieros Abril – Junio (2003) de SUDEBAN.

Las captaciones del público es una variable importante a ser considerada a la hora de medir el grado de aceptación de un banco por los clientes, en este rubro el Banco Mercantil es dentro de nuestro sistema financiero, el que ostenta el mayor índice de captación:

Cuadro 6

Banca Universal y Banca Comercial

Captaciones del Público, según Estrato y Banco (Millones de Bolívares)

ESTRATO / BANCO	CAPTACIONES DEL PÚBLICO
ESTRATO GRANDE	12.173.510
BANCO MERCANTIL, C.A. BANCO UNIVERSAL	3.547.095
BANCO PROVINCIAL, S.A. BANCO UNIVERSAL	3.296.449
BANCO DE VENEZUELA, S.A. BANCO UNIVERSAL	2.979.614
BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.	2.350.352
ESTRATO MEDIANO	4.886.635
BANCO OCCIDENTAL DE DESCUENTO BANCO UNIVERSAL, C.A.	1.161.293
CITIBANK, N.A. BANCO UNIVERSAL	747.658
BANCO EXTERIOR, C.A. BANCO UNIVERSAL	665.497
VENEZOLANO DE CRÉDITO, S.A. BANCO UNIVERSAL	639.573
CORP BANCA, C.A. BANCO UNIVERSAL	596.612
BANCO DEL CARIBE, C.A. BANCO UNIVERSAL	570.862
BANCO FEDERAL, C.A.	505.140
ESTRATO PEQUEÑO	2.814.426
FONDO COMÚN, C.A. BANCO UNIVERSAL	423.284
DEL SUR BANCO UNIVERSAL, C.A.	309.235
BANCO CANARIAS DE VENEZUELA BANCO UNIVERSAL, C.A.	286.871
BANCO CARONI, C.A. BANCO UNIVERSAL	256.568
BOLÍVAR BANCO, C.A.	230.308
C.A. CENTRAL BANCO UNIVERSAL	218.047
BANCO DE CORO, C.A. (BANCORO)	207.727
BANCO PLAZA, C.A.	201.108
BANCO SOFITASA BANCO UNIVERSAL, C.A.	163.135
BANCO GUAYANA, C.A.	151.919
ABN AMRO BANK, N.V. (SUCURSAL VENEZUELA)	89.592
TOTALBANK, C.A. BANCO COMERCIAL	75.314
BANCO NACIONAL DE CRÉDITO, C.A. 1./	56.041
BANCO CONFEDERADO, S.A.	48.404
EUROBANCO BANCO COMERCIAL, C.A.	41.776
NUEVO MUNDO BANCO COMERCIAL, C.A.	29.666
HELM BANK DE VENEZUELA, S.A. BANCO REGIONAL COMERCIAL 2./	19.778
BANCO GALICIA DE VENEZUELA, C.A. BANCO COMERCIAL	3.587
BANCO DE LA GENTE EMPRENDEDORA (BANGENTE), C.A.	2.062
BANCO STANDARD CHARTERED (SUCURSAL VENEZUELA)	4
TOTAL BANCA DE CAPITAL NACIONAL	19.874.571
BANCA DEL ESTADO	
BANCO INDUSTRIAL DE VENEZUELA, C.A.	946.538
BANCO DE FOMENTO REGIONAL LOS ANDES, C.A. (BANFOANDES)	172.124
TOTAL BANCA DE CAPITAL DEL ESTADO	1.118.662
T O T A L	20.993.233

Fuente: Tomado de Boletín Trimestral Indicadores Financieros Abril – Junio (2003) de SUDEBAN.

El comercio electrónico

Es una estrategia comercial basada en la utilización de redes de telecomunicaciones, y que se caracteriza por ser multidisciplinario, multifuncional y multidimensional. Abarca un amplio espectro de operaciones empresariales como el aprovisionamiento y manejo de inventario, servicios para la manufactura, mercadeo y ventas (catálogos virtuales), pagos y servicios financieros (banca en línea), entretenimiento, servicios técnicos de soporte al cliente, pago y verificación de impuestos etc.

El comercio electrónico trajo consigo la creación de un nuevo mercado: *el mercado digital*. Lara, L. (2000) señala: “Un mercado digital está constituido por compradores y vendedores que se encuentran en ambientes virtuales, determinados por medios electrónicos, para realizar actividades de intercambio comercial de productos y servicios. Es precisamente en este ambiente donde surge el comercio electrónico, cuyas transacciones básicas (compra, pago y envío) se realizan por Internet u otras redes similares”. (p. 3)

La posibilidad de realizar operaciones sin la presencia física de las personas, a través de medios electrónicos y dentro de ellos Internet, es una de las potencialidades sobre las cuales reside el éxito presente y futuro del comercio electrónico.

La banca en línea

No es más que una estrategia comercial derivada del comercio electrónico. Para González, S. y López, P. (ob.cit) el desarrollo tecnológico que se ha experimentado en los últimos años, constituye uno de los factores que esta produciendo un salto en la evolución en los sistemas financieros, ya que estos han permitido romper las barreras geográficas y comunicacionales. Este desarrollo tecnológico se ha ido concentrando en tres grandes ámbitos:

1. Desarrollo de las comunicaciones.
2. Desarrollo de los sistemas informáticos.
3. Desarrollo de los sistemas de contratación y liquidación de valores en tiempo real.

Los autores indican además, que “el negocio bancario está viviendo una situación de profunda transformación ya que casi todo, incluyendo el fundamento de su propia

actividad, está cambiando. Consecuentemente, los bancos han diversificado en productos y mercados, desarrollado canales alternativos de distribución, adoptando nuevos sistemas de gestión y formulado su estrategia en un entorno de creciente competitividad”. (p. 45)

La banca en línea es uno de estos desarrollos tecnológicos que nace como consecuencia de la creciente competencia entre las distintas instituciones financieras, las cuales se ven obligadas a proporcionar nuevos productos y servicios, ofreciéndoles operar más rápidamente en el mercado que sus competidores. Estas deben alcanzar el mayor número de clientes posibles, independientemente de dónde se encuentren (oficina, casa, hotel, aeropuerto) o como accedan a ellas (sucursales, teléfono fijo, celular, computadoras). Para esto, los bancos están utilizando nuevos canales que se adaptan a las necesidades de la clientela: la globalización del mercado, el impacto de los cambios demográficos, el dinamismo del entorno etc.

Estos canales aprovechan gran parte de la infraestructura de negocios actual y la adaptan a esta nueva forma de hacer negocios, y uno de estos canales es Internet. En cualquier caso, no se trata de Internet desde un punto de vista estrictamente tecnológico, sino de cómo utilizando Internet y las tecnologías asociadas, éstas pueden ayudar a adaptar el entorno bancario tradicional al nuevo entorno financiero virtual; el nuevo escenario de la economía.

La *banca en línea* se puede definir como el conjunto de herramientas tecnológicas que ofrece una institución financiera para que sus clientes realicen operaciones bancarias o financieras a través de un teléfono móvil, una computadora personal o un computador portátil, mediante su conexión a Internet.

La banca en línea recibe diversas denominaciones, tales como: banca electrónica, banca digital, banca virtual, banca en casa, banca a distancia, telebanca, banca online y banca móvil.

Las personas naturales o jurídicas que deseen disfrutar de los servicios de la banca virtual deben poseer:

1. Un ordenador personal.
2. Un módem.
3. Un navegador.
4. Acceso a Internet.

Servicios en línea

Mediante los servicios que ofrecen los bancos a través de Internet se pueden hacer la mayoría de las operaciones o transacciones que se realizan en una oficina física y real, con la excepción de depositar o retirar dinero. Sin embargo, existen algunos bancos que están trabajando en el diseño de iniciativas que puedan hacerlo posible, como es el caso del uso de tarjetas inteligentes portadoras de un microchip incorporado capaz de almacenar todo tipo de servicios tanto bancarios como financieros, que permitan recargar fondos a través de dispositivos especiales en el computador personal, y que podrían suplir el uso de billetes de baja denominación a través de su admisión en el comercio, una de estas iniciativas es el monedero electrónico.

Los servicios u operaciones más habituales que ofrecen la mayor parte de los bancos en línea son:

- a. Apertura de nuevas cuentas.
- b. Consulta de saldo y últimos movimientos de cuentas.
- c. Consulta de saldo y últimos movimientos en tarjetas de crédito.
- d. Consulta de tasas de interés.
- e. Consulta de índices bursátiles (bolsa de valores).
- f. Transferencias bancarias.
- g. Pagos por transferencia electrónica (pagos de tarjetas de crédito, pago de facturas de empresas por convenios especiales, como: CANTV, TELCEL, Electricidad, entre otras).
- h. Solicitudes de chequeras.
- i. Reporte de robo o extravío de tarjetas.
- j. Suspensión de pago de cheques.
- k. Asesores y simuladores virtuales (cálculo de rendimiento de inversiones, cálculo de mensualidades de préstamos e intereses).
- l. Y otros servicios más diferenciados como la recarga de tarjetas para celulares, la compra de entradas para espectáculos, el acceso a información del banco, como juntas de accionistas, memorias anuales, cuentas de resultados, etc.

En la página Web de los bancos que prestan servicios electrónicos vía Internet, se encuentra la información de los principales productos y servicios de la institución, y un menú de opciones a través de vínculos, en texto o imagen, que al ser tecleados transfieren al usuario a nuevas áreas dentro del sitio, en ese momento el sistema solicita el ingreso de su clave personal. Una vez ingresada, el cliente es transferido al sitio de transacciones, en formato de sitio seguro, es decir, la información será codificada durante su transmisión para evitar el acceso de terceros. De esta forma, el usuario puede ejecutar cualquiera de las transacciones antes descritas.

Personalización de los servicios en línea

El futuro de esta nueva manera de hacer banca debe estar dirigida a suministrar información personalizada y automatizada que ayude a los clientes a tomar decisiones. La personalización de los servicios se consigue utilizando herramientas que no se encuentran disponibles a través de la banca tradicional, entre las cuales se destacan las siguientes:

1. *Mensajes proactivos*: el usuario recibe de la institución financiera mensajes con información que está dirigida especialmente a él, con anuncios sobre las actividades pendientes sobre sus productos, de nuevos productos que atendiendo a su perfil son los más convenientes para él, resultados de sus operaciones realizadas con anterioridad, entre otros.
2. *Menús personalizados*: existen cuatro niveles de personalización de los menús:
 - a. Servicio adaptado al cliente: los menús son generados por la aplicación para cada usuario, dependiendo de su perfil, de los productos que posee y de los servicios que el banco ofrece para esos productos. De este modo, cada usuario ve sólo las operaciones que puede realizar en un menú elaborado para él.
 - b. Servicio flexible al usuario: el cliente recibe un subgrupo de todas las opciones disponibles dependiendo de las autorizaciones que se le definan para una determinada cuenta. Esta opción es útil para las empresas donde una misma cuenta es administrada por varios usuarios. Cada persona recibe un menú diferente sobre una misma cuenta dependiendo de las operaciones a las que esté autorizada.
 - c. Operaciones personalizadas: cada cliente puede elaborar su menú de operaciones, escogiendo de todas las operaciones que tenga disponibles, las que desee incluir en

su menú personal; de tal forma que en un sólo paso puede tener acceso a las operaciones que utiliza frecuentemente, sin dejar de tener acceso a la totalidad de las operaciones disponibles.

- d. Operaciones frecuentes: el usuario puede crear opciones de menú que realizarán todos los pasos que ha seguido para completar operaciones que frecuentemente realiza. En el sistema se graban los pasos y los datos utilizados en esas operaciones, permitiéndolo al usuario reproducirlas nuevamente sin realizar la secuencia completa.

Aplicaciones asociadas a los servicios en línea

La innovación es tema a diario en Internet, por lo que no es suficiente que la institución financiera se conforme con recurrir a los canales de contacto ya tradicionales en la red, como el correo electrónico. Aunque el mismo no pierde su vigencia, las compañías de tecnología siguen desarrollando nuevas aplicaciones que permiten una interacción con los usuarios más efectiva y con alcance de retroalimentación cada vez más inmediato. Entre estas aplicaciones se encuentran:

1. *Las herramientas de información y promoción:* son aplicaciones incorporadas al contenido del sitio, que permiten al internauta conseguir información sobre productos o servicios ofrecidos por el banco. Algunas de ellas son:
 - a. FAQ: Las FAQ's (Frequently Asked Questions) o preguntas más frecuentes, son prácticas, efectivas y de amplio uso en los sitios de Internet. Las mismas ofrecen soluciones y respuestas a las preguntas más comunes que realizan los usuarios en las oficinas de información o de atención al cliente. Son preguntas que se oyen a diario y que se responden continuamente, como por ejemplo: ¿qué costo tiene este o aquel producto o servicio?, ¿cuáles son los requisitos para obtener un producto?.
 - b. Banners: o valla virtual, es el equivalente tecnológico de las vallas publicitarias que se observan a lo largo de las vías de tránsito. Los banners, son vallas dinámicas e impactantes, que transmiten mensajes promocionando, invitando, ofreciendo un descuento o sencillamente dando información referida con un producto o servicio. Entre los beneficios de los banners se encuentra el hecho de responder al impulso de

una persona que se interesa en el contenido del mismo y al hacer click sobre el aviso, se conecta directamente al sitio o página Web donde podrá obtener más información de la valla virtual.

- c. **Simuladores:** si el usuario desea conocer cuánto pagará por la mensualidad de un crédito personal que requiere para la adquisición de un vehículo, o saber cuánto aproximadamente tendrá que pagar de letra en su hipoteca a 20 años, para la adquisición de una vivienda, y el costo de la prima del seguro, las simulaciones son una excelente herramienta para lograr este objetivo. En cuestión de segundos introduciendo unos pocos datos, y pulsando el botón de envío correspondiente se puede obtener la información solicitada. Estos son muy útiles porque pueden dar una idea muy aproximada a la realidad debido a que, al estar en la red, están constantemente actualizados.
2. *Conferencias de texto y video (Chat):* o conversación en tiempo real y la videoconferencia. Son utilizables fácilmente con sencillos programas y pocas exigencias de material: un micrófono y una Webcam (cámara para computadora personal), son de gran utilidad ya que permiten superar y ampliar cualitativamente las capacidades comunicativas de otros canales de comunicación. El Chat, término del inglés que significa "conversar", desarrolla una estrategia interactiva que permite el intercambio de información, en tiempo real, de los clientes con un agente bancario acerca de un asunto en particular. La comunicación se hace de forma escrita, aunque en el caso de la videoconferencia, se incluye el audio y el video, lo que contribuye enormemente a la personalización y rapidez del servicio que se ofrece.
3. *Correo electrónico (e-mail):* es una de las herramientas más poderosas para la relación con el cliente, por los siguientes aspectos:
 - a. **Bajo costo:** minimiza los costos de adquisición por cliente y de mercadeo, los cuales son muy elevados en el sector financiero.
 - b. **Popularidad:** es un servicio muy conocido por el público y se ha transformado en una de las principales causas de acceso a Internet.
 - c. **Rapidez en la comunicación:** la recepción es casi inmediata, en comparación a otros medios, como el correo tradicional.

- d. Asíncrono: otorga la oportunidad al cliente de meditar sobre el contenido de la comunicación, algo que no ocurre en la venta o servicio por teléfono.
 - e. Interactividad: permite formar una relación de pregunta-respuesta con el usuario.
 - f. Personalizable: es lo más importante, porque puede llegar a lograr la ansiada comunicación persona a persona.
4. *Telefonía IP*: es un servicio de comunicaciones por voz entre el ordenador del usuario y el teléfono del agente bancario. Los servicios de Telefonía IP y Chat de voz son complementarios, por lo tanto, no pueden ser utilizados de manera simultánea. Este servicio consiste en que mientras el usuario navega por la página Web de la institución financiera, en la misma existe un icono de lanzador de llamada por telefonía IP, y cuando el cliente desee realizar una consulta y quiera ser atendido de forma personalizada, pulsa el icono y automáticamente se instala la aplicación de comunicaciones que anuncia al servidor de que se halla una consulta de un usuario y que desea ser atendido en línea. El servidor verifica la disponibilidad de agentes y le asigna uno; en ese momento, el agente recibe la solicitud de llamada del usuario directamente del computador del usuario a su línea telefónica. Esta herramienta es muy importante, porque permite la interacción con infraestructuras de atención al cliente, ya existentes, es decir, de la banca tradicional.

Ventajas que ofrece la banca en línea

La banca en línea representa un desafío para el sistema financiero, pues, así como está llena de oportunidades para fortalecer nuevos negocios, alcanzar economías de escala y establecer un contacto más directo con los clientes, también conlleva riesgos según la capacidad de reacción y adaptación de las instituciones financieras a la nueva dinámica banco-cliente. Dentro de las ventajas de la banca en línea destacan:

- a. Comodidad: al permitirle al usuario tener acceso las 24 horas del día, mediante su computadora personal a los diferentes servicios que ofrece la institución financiera, sin colas y en cuestión de minutos.
- b. Personalización del servicio: ya que le permite al usuario acceder u obtener información de aquellos servicios que más se ajusten a sus necesidades.

- c. Amplia la cobertura de la institución financiera: el usuario puede acceder a los servicios que ofrece el banco desde cualquier localidad donde se encuentre, rompiendo de esta manera con una de las mayores barreras a la cual se enfrenta cualquier organización: la barrera geográfica.
- d. Uso eficiente de los recursos de los usuarios: ya las empresas no tienen que desplazar a su personal hasta la agencia del banco, para que desde allí pueda realizar las operaciones de interés para la organización, esto permite además un mejor control de gestión sobre las finanzas de la compañía.
- e. Incorpora nuevas estrategias de relaciones entre clientes y proveedores: cercanía con los diferentes usuarios, posibilidad de interactuar con los mismos, personalización de los productos y servicios, actualización continua de la información, entre otras.
- f. Bajos costos operacionales y de publicidad para las instituciones financieras: estas nuevas tecnologías de información reducen la necesidad de las instituciones financieras de tener una mayor presencia física, es decir más agencias y más personal, por otra parte el uso de la Internet repercute en un menor costo de promoción, en comparación con los medios tradicionales.
- g. Globalización y acceso a información de mercados potenciales: al permitirle a las instituciones financieras obtener nuevas oportunidades de negocio y a su vez a los clientes, saber donde y como pueden hacer rendir más su inversión u obtener mejores servicios.

Desventajas de la banca en línea

Las desventajas que pueden presentar los servicios electrónicos que ofrecen y prestan la banca vía Internet, se encuentran íntimamente relacionadas con tres tipos de riesgos: *el aspecto de la seguridad de las operaciones en línea y la privacidad de los datos personales, la falta de velocidad de las conexiones a la red y el trato impersonal.*

Adicionalmente se puede destacar:

- a. El riesgo mercado: la banca electrónica permite que la información fluya de forma más transparente entre los usuarios y que se reduzcan los trámites. Esto puede facilitar la

migración de los clientes de una entidad financiera a otra, por lo que, los bancos tienen que competir más para garantizar la estabilidad y tenencia de un cliente.

- b. Depósitos volátiles: al tener los clientes, la capacidad de movilizar con mayor rapidez y frecuencia sus recursos, si un banco se encuentra en dificultades; puede experimentar una corrida de depósitos en línea, con lo que sus problemas de liquidez podrían agravarse en momentos de crisis.

Elementos que deben tomarse en cuenta en un sistema de seguridad eficiente

La seguridad en Internet es un problema al que se enfrenta, no sólo la banca en línea, sino todo el conjunto de empresas que promueven el comercio electrónico. Este aspecto se ha convertido en uno de los mayores impedimentos para que un gran número de usuarios de se decida a realizar operaciones electrónicas vía por Internet. Esto a pesar de la eficiencia que han demostrado los actuales sistemas de encriptación de los datos que viajan por la red, es decir, las técnicas para convertir los datos a una forma ilegible excepto para las personas autorizadas a su acceso.

Las medidas generales de seguridad que un banco en Internet adopta son un aspecto en el que no se deben escatimar esfuerzos, ni recursos, dada la especial naturaleza del negocio. Es un factor fundamental si se quiere cimentar una relación de confianza con los clientes, seriamente preocupados por su intimidad y la seguridad de su dinero.

Los actuales sistemas de seguridad en Internet se basan en cuatro aspectos básicos:

1. La autenticación: tener certeza de quién está al otro lado del computador.
2. La confidencialidad: sólo el receptor podrá leer el mensaje.
3. La integridad: los datos serán completos y consistentes.
4. La irrepudiabilidad: las transacciones realizadas en Internet no podrán ser desconocidas por sus autores.

Dispositivos que deben estar presentes en un sistema de seguridad

La oficina virtual del banco en la página Web debe tener ciertos elementos en los que se basa un sistema de seguridad eficaz, descritos a continuación:

- a. *Las claves*: conocidas como clave personal, PIN (del inglés, personal identification number: número de identificación personal) o clave secreta. Cuando se accede al banco en Internet, se requiere un código de usuario y una contraseña, que se otorgan al contratar el servicio. En muchos casos, como medida adicional de seguridad, al tercer intento consecutivo erróneo el usuario es expulsado y deberá notificarlo a la entidad para la reactivación del servicio.
- b. *Desconexión automática*: es un método que protege la información. Si el cliente abre su página conectándose con su banco y, no realiza interacción alguna; transcurridos siete (7) ó quince (15) minutos, su sesión es automáticamente concluida y por tanto terminará la conexión.
- c. *Muros de fuego*: la red a la que pertenece la máquina donde se haya ubicada la página Web de la institución financiera, está protegida por un muro de fuego (firewall en ingles), un programa centinela. Por tanto existe una barrera ante la página que va a rechazar todo intento de conexión no controlada, es decir, sólo se admitirán determinadas conexiones, protegiéndose de esta manera a la red interna, de cualquier acceso externo no autorizado, a la vez que controla el acceso de los usuarios internos a la Web.
- d. *Servidores seguros*: que el banco posea un servidor seguro, significa que se establece una conexión con el cliente de manera que la información circule a través de Internet encriptada, es decir codificada, lo que garantiza que sea descifrable sólo para el servidor y el navegador que accede a la página Web, entendiéndose ambos mediante un protocolo especial de comunicación. El protocolo bajo el cual los bancos que prestan servicios vía Internet, encriptan la información es el SSL (Secure Sockets Layer), con algoritmo RC4 y clave de 128 bits. Este protocolo de seguridad permite comunicaciones seguras entre el servidor y el cliente y evita que otros puedan interceptar los datos que son intercambiados. Además, garantiza la autenticidad del servidor al que el usuario se conecta impidiendo que éste sea suplantado por un tercero. Para que el sistema funcione es necesario que el usuario se comunique por medio de un navegador que permita el encriptamiento de 128 bits. Entre los navegadores que presentan tales características se encuentran: Microsoft Internet Explorer (versión 5 en adelante) y Netscape Navigator (versión 4.5 en adelante). Mediante la encriptación que

ofrecen los protocolos, ninguna persona externa, que eventualmente estuviera espiando la transmisión de la información, podrá descifrar los datos confidenciales mientras viajan hacia y desde la red del banco, pero no protege al usuario contra las personas con las que vaya a hacer negocios. Es por ello, que muchos bancos y entre ellos el Banco Mercantil, han introducido el protocolo de seguridad SET (Secure Electronic Transaction), que no es más que un estándar mediante el cual se pueden efectuar transacciones únicamente con tarjetas de crédito a través de Internet, este protocolo le permite a los comerciantes verificar que el cliente es quien dice ser, mientras que protege a los consumidores, al suministrarles un mecanismo mediante el cual el número de su tarjeta de crédito sólo es visto por el sistema de la institución financiera durante el proceso de verificación y cobro; evitando que el comerciante tenga acceso a dicho número.

El usuario puede saber que esta conectado con un servidor seguro cuando en el navegador aparezca el símbolo correspondiente: un candado cerrado.

- e. *Control de conexión simultánea*: le permite definir al administrador del sistema, el número de conexiones simultáneas que un usuario puede establecer sobre el sistema. De hecho, en la ventana del navegador aparece el número de conexiones que el usuario ha efectuado y la fecha de su última visita a esa página.
- f. *Firmas electrónicas*: es la información creada o utilizada por el Signatario (persona titular de una firma electrónica o certificado electrónico), asociada al mensaje de datos, que permite atribuirle su autoría (Decreto con Fuerza de Ley Mensaje de Datos y Firmas Electrónicas, Art. 2). La firma electrónica le otorga valor probatorio a las transacciones, ya que cuando un certificado electrónico tiene asociado una firma electrónica su contenido no puede ser desconocido por las partes y, tienen validez legal cuando han sido certificadas por un proveedor de servicios de certificación.
- g. *Certificados electrónicos*: es un documento electrónico, emitido por una entidad certificadora, que identifica de forma segura al poseedor del mismo, evitando la suplantación de identidad por terceros. Es una herramienta que garantiza la identidad de los participantes en una transacción que requiera altos niveles de seguridad. Mediante éste la entidad demuestra a quien recibe la conexión que se trata realmente de la institución con quien desea conectarse. Esto se conoce con el nombre de autenticación.

Un servidor es seguro, cuando emite un certificado aprobado por una autoridad de certificación, quien concede dicha autorización, después de una exhaustiva comprobación de los datos aportados por la empresa solicitante. En nuestro país es la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica, quien concede las autorizaciones para la emisión de certificados electrónicos.

Banco Mercantil en línea

Existen algunos requisitos adicionales que exigen los bancos virtuales, en el caso concreto del Banco Mercantil C.A., banco universal:

Para poder afiliarse a **Mercantil en línea** el usuario además de disponer de los medios físicos que le permitan recibir o transmitir vía Internet y/o vía módem, requiere de la tarjeta Abra 24 (o Llave Mercantil) y su clave de seguridad. Es recomendable leer previamente los términos y condiciones del contrato de servicio, pues al ingresar los datos tácitamente los da por entendidos y aceptados.

Los términos y condiciones del contrato de servicio del Mercantil en Línea es uno de los más ajustados a la dinámica de la banca online. El contrato contiene las normas de funcionamiento y seguridad del servicio, establece la autorización al usuario para comunicarse vía Internet o vía módem con el sistema de computación del banco para la ejecución de operaciones y transacciones bancarias determinadas o habilitadas por el banco, y precisa los términos y partes involucradas en el servicio.

Por otro lado, establece que el banco procesará la información y las operaciones en línea en el momento en que el usuario active el servicio mediante la respectiva clave de acceso (considerada Firma Electrónica). Con la suscripción al servicio, el usuario faculta al banco a afiliar al servicio online todas sus cuentas corrientes, de ahorros, préstamos, líneas de crédito rotativo (tarjeta de crédito) y depósitos a plazo y el banco establece unas políticas de privacidad a través de la Protección de Datos.

Se establece que la firma electrónica es la información utilizada por el usuario signatario, asociada al mensaje de datos, y permite atribuirle su autoría bajo el contexto en el cual ha sido empleado. Por lo tanto, la clave general de acceso al servicio constituye la firma electrónica que identificará al usuario en sus relaciones con el banco.

El cliente está obligado a resguardar la clave y solicitar su bloqueo, cuando esta reserva se haya puesto en peligro o se haya violado voluntaria o involuntariamente. Además, el usuario se obliga a seguir las sugerencias en cuanto a la seguridad y forma de manejar el sistema; a guardar privacidad sobre la forma, manejo, servicios, facilidades y tarifas del servicio; y a establecer controles para que personas no autorizadas no puedan operar el servicio.

Igualmente, se le considera responsable de las operaciones ordenadas, mediante el servicio en línea, al sistema de computación del banco utilizando su clave de acceso. Para esto, el cliente admite como prueba de las operaciones y/o transacciones efectuadas, los registros electrónicos que se originan con la clave o firma electrónica.

Los clientes del Banco Mercantil disponen del servicio Mercantil en Línea www.bancomercantil.com, a través del cual se pueden efectuar operaciones tales como:

- a. Consultas de saldos y movimientos de las cuentas (de los últimos 180 días).
- b. Depósitos a plazo por transferencia de cuentas.
- c. Consultas de pagos de servicios y líneas de crédito rotativas.
- d. Transferencias de fondos entre cuentas del banco, y hacia o desde cuentas de distintas entidades con las cuales el banco tenga acuerdos (como: transferencias, pagos de nómina, pago a proveedores).
- e. Solicitar estados de cuenta y chequeras a domicilio.
- f. Realizar inversiones, contratación de pólizas de seguro y solicitudes de créditos.

Marco Legal

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV), publicada en la Gaceta Oficial N° 5.453 Extraordinario de fecha 24-03-2000, establece la serie de principios básicos, sobre los cuales se fundamenta nuestra vida en sociedad; libre, democrática, pluralista y en justicia. Estos principios guardan relación directa con la materia objeto de estudio, en éste trabajo de investigación, de allí la necesidad de citar los siguientes artículos:

Artículo 28: Toda persona tiene el derecho de acceder a la información y a los datos que sobre sí misma o sobre sus bienes consten en registros oficiales o privados, con las excepciones que establezca la Ley, así como de conocer el uso que se haga de los mismos y su finalidad, y de solicitar ante el Tribunal competente la actualización, la rectificación o la destrucción de aquellos, si fuesen erróneos o afectasen ilegítimamente sus derechos. Igualmente, podrá acceder a documentos de cualquier naturaleza que contengan información cuyo conocimiento sea de interés para comunidades o grupos de personas. Queda a salvo el secreto de las fuentes de información periodística y de otras profesiones que determine la Ley.

El acceso a la información que cada persona posee sobre su situación financiera y su posición monetaria en el sistema financiero, está garantizado por este artículo de la CRBV: pues se establece que toda persona tiene derecho a acceder a la información y a los datos que sobre sí misma o sobre sus bienes consten en registros oficiales (bancos públicos) o privados (bancos privados). Por otra parte, se garantiza la seguridad de la información y el resguardo de los datos personales al estipularse que toda persona tiene el derecho de conocer el uso que se haga de los datos relativos a su situación financiera, y la finalidad de tal utilización.

Artículo 48: Se garantiza el secreto e inviolabilidad de las comunicaciones privadas en todas sus formas. No podrán ser interferidas sino por orden de un tribunal competente, con el cumplimiento de las disposiciones legales y preservándose el secreto de lo privado que no guarde relación con el correspondiente proceso.

En este artículo de la CRBV se ratifica el secreto e inviolabilidad de las comunicaciones privadas en todas sus formas. Con ello se está reafirmando la necesidad de resguardar el secreto sobre los datos privados y, en el caso que nos ocupa, de las operaciones financieras que realicen los bancos universales vía Internet, con sustentación en la estructura, plataforma tecnológica y operatividad de la banca electrónica. Para ello, el Estado Venezolano debe emitir un conjunto de disposiciones legales adicionales, que brinden tales garantías, las cuales serán abordadas posteriormente.

Artículo 108: Los medios de comunicación social, públicos y privados, deben contribuir a la formación ciudadana. El estado garantizará servicios públicos de radio, televisión y redes de bibliotecas y de informática, con el fin de permitir el acceso universal a la

información. Los centros educativos deben incorporar el conocimiento y aplicación de las nuevas tecnologías, de sus innovaciones, según los requisitos que establezca la Ley.

El Estado debe garantizar los programas que estimulen los desarrollos de la informática, con el fin de permitir el acceso universal que toda persona debe tener a la información. En este sentido se presenta como postulado constitucional la obligación del Estado en relación con su apoyo a las innovaciones tecnológicas y de comunicación, entre las cuales se destaca la actividad llevada a cabo por las entidades del sistema financiero vinculadas con el concepto de “Operaciones Electrónicas Vía Internet”. Se reafirma este postulado al indicar en el artículo 110: El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país. En cuanto a la inviolabilidad de la información que se maneje a través de la banca electrónica vía Internet, el Estado deberá garantizar el cumplimiento de los principios éticos y las disposiciones legales que deben regir las actividades de investigación tecnológicas; en consecuencia, la concepción ética de estas operaciones de los bancos universales vía Internet se encuentra plasmada como disposición constitucional.

Artículo 115: Se garantiza el derecho de propiedad. Toda persona tiene derecho al uso, goce, disfrute y disposición de sus bienes. La propiedad estará sometida a las contribuciones, restricciones y obligaciones que establezca la Ley con fines de utilidad pública o de interés general. El uso, goce, disfrute y disposición de los bienes por una persona, se puede optimizar mediante la efectividad y eficiencia derivada de las operaciones electrónicas vía Internet sustentada en la estructura operativa-funcional del sistema financiero.

Artículo 117: Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos o servicios que se consumen; a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. Esto representa el soporte sobre el cual descansa la actividad realizada por los bancos universales que ofrecen y prestan servicios vía Internet. Además es fundamental la existencia de una información amplia y detallada sobre todas las posibilidades incluidas en el portafolio financiero de estas instituciones financieras, permitiendo así a los usuarios libertad de elección en sus opciones de financiamiento,

ahorro y/o inversión. En este mismo sentido, se garantiza constitucionalmente un trato equitativo y digno a todos los usuarios que utilicen la red de redes para efectuar una consulta o una operación financiera.

El cumplimiento de la norma constitucional es obligatorio (Art. 131), por lo tanto, el sector financiero en acatamiento a las disposiciones constitucionales deberá atender a las normas que se presentan en el marco constitucional, así como a la normativa legal vigente vinculada con su estructura, operatividad y funcionamiento. Esta disposición coincide con lo estipulado en el artículo 156 numerales 2 y 11: corresponde al Poder Público Nacional la recta aplicación de la Ley en todo el territorio nacional, así como regular la banca central, el sistema monetario, el régimen cambiario, el sistema financiero, el mercado de capitales y la emisión y la acuñación de la moneda. Dado que la iniciativa de las leyes corresponde según el artículo 204 al Poder Ejecutivo Nacional, compete a este poder proponer las leyes regulatorias de la actividad llevada a cabo en el sistema financiero.

En este orden de ideas se indica como atribuciones y obligaciones del Presidente de la República: cumplir y hacer cumplir la constitución y las leyes y dirigir la acción de gobierno, tal como señala el artículo 236 numerales 1 y 2 de la Carta Magna. Adicionalmente, puede además el Presidente de la República; dictar previa autorización por una Ley Habilitante, decretos con fuerza de Ley, así como reglamentar total o parcialmente las leyes, sin alterar su espíritu, propósito y razón, tal como lo establecen los numerales 8 y 10 del referido artículo.

En cuanto al régimen socioeconómico de la República Bolivariana de Venezuela, es necesario destacar los principios sobre los cuales se sustenta (Art. 299): Justicia social, democratización, eficiencia, libre competencia, protección del medio ambiente, productividad, solidaridad. La aplicación de estos principios procuran el cumplimiento del fin del Estado: asegurar el desarrollo humano integral y una existencia digna y provechosa para la colectividad, enmarcado en un amplio fin social, vinculado necesariamente con los conceptos de productividad, eficiencia y eficacia de la actividad económica privada. Tales premisas doctrinarias proponen el ejercicio pleno de una actividad bancaria transparente, que viabilice la adecuada circulación del flujo monetario en la búsqueda de óptimos niveles de liquidez que permitan la inversión, la generación de empleo y la recirculación de los recursos financieros. Por otra parte, en relación con su operatividad, se propone una

integración sector público-privado, encaminada a un desarrollo armónico de la economía nacional, con garantía jurídica y equidad.

Decreto con Fuerza de Ley de Reforma de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras

El artículo 1 de la Ley que autoriza al Presidente de la República para dictar Decretos con Fuerza de Ley en materias que se delegan, aprobada por la Asamblea Nacional y publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.076, de fecha 13 de Noviembre de 2000, dispone en lo referente al ámbito financiero; dictar medidas que regulen y fortalezcan el sistema financiero, garanticen su estabilidad y promuevan su competitividad. Es así como, el Presidente de la República en el ejercicio de sus funciones, modifica la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, mediante el Decreto con Fuerza de Ley de Reforma de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras (DRLGB), publicado en la Gaceta Oficial N° 5.555 Extraordinario de fecha 13-11-2001. Esta Ley regula la actividad bancaria en nuestro país, y entre las novedades incorporadas en este cuerpo legal, se encuentra la relativa a las “Operaciones en la Banca Electrónica”: las regulaciones generales sobre los servicios bancarios virtuales vía Internet, dándole a los mismos; validez e impulsando su aplicación.

El DRLGB define la actividad de intermediación realizada por las instituciones financieras en su artículo 1, de la siguiente manera: La actividad de intermediación financiera consiste en la captación de recursos, incluidas las operaciones de mesa de dinero, con la finalidad de otorgar créditos o financiamientos, e inversiones en valores; y sólo podrá ser realizada por los bancos, entidades de ahorro y préstamo y demás instituciones financieras reguladas por este Decreto Ley.

El DRLGB tiene un ámbito de aplicación, perfectamente definido en su artículo 2, el cual establece: Se rigen por este Decreto Ley los bancos universales, bancos comerciales, bancos hipotecarios, bancos de inversión, bancos de desarrollo, bancos de segundo piso, arrendadoras financieras, fondos del mercado monetario, entidades de ahorro y préstamo, casas de cambio, grupos financieros, operadores cambiarios fronterizos; así como las empresas emisoras y operadoras de tarjetas de crédito.

Asimismo, estarán bajo la inspección, supervisión, vigilancia, regulación y control de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras las sociedades de garantías recíprocas y los fondos nacionales de garantías recíprocas.

Igualmente quedan sometidas a este Decreto Ley, en cuanto les sean aplicables, las operaciones de carácter financiero que realicen los almacenes generales de depósitos.

Todos los bancos, entidades de ahorro y préstamo, otras instituciones financieras y demás empresas mencionadas en este artículo, están sujetas a la inspección, supervisión, vigilancia, regulación y control de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras; a los reglamentos que dicte el Ejecutivo Nacional; a la normativa prudencial que establezca la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras; y a las Resoluciones y normativa prudencial del Banco Central de Venezuela.

A los efectos de el Decreto Ley se entiende por normativa prudencial emanada de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, todas aquellas directrices e instrucciones de carácter técnico contable y legal de obligatoria observancia dictadas, mediante resoluciones de carácter general, así como a través de las circulares enviadas a los bancos, entidades de ahorro y préstamo, otras instituciones financieras y demás empresas sometidas a su control

Como se evidencia en el anterior artículo, los bancos universales quedan sometidos a los efectos del DRLGB y, estarán bajo la inspección, supervisión, vigilancia, regulación y control de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), debiendo cumplir además, con las normativas prudenciales, sobre materias muy específicas, que establezca SUDEBAN; y a las Resoluciones y normativas prudenciales del Banco Central de Venezuela.

Se entiende por banco universal según el artículo 74 del DRLGB, como aquel que puede realizar todas las operaciones que, de conformidad con lo establecido en el Decreto Ley, efectúan los bancos e instituciones financieras especializadas, excepto las de los bancos de segundo piso. Estos bancos tienen amplitud en su actuar, pero no pueden realizar operaciones expresamente reservadas para los bancos de segundo piso, los cuales tienen por objeto, según el artículo 111, fomentar y financiar los proyectos de desarrollo industrial y social del país, así como las actividades microempresariales, urbanas y rurales, con las limitaciones del Decreto Ley; y sólo podrán realizar sus operaciones crediticias a través de

los bancos universales, bancos comerciales, bancos de desarrollo, entidades de ahorro y préstamo, y fondos regionales, salvo que se trate de créditos otorgados a los microempresarios o microempresas, en cuyo caso podrán otorgarlos a través de los entes de ejecución conforme a las disposiciones de la Ley que rige a ese sector; pero podrán realizar las demás operaciones de intermediación financiera y servicios financieros compatibles con su objeto. En el caso de las actividades microempresariales, otorgarán créditos de menor cuantía, bajo parámetros de calificación distintos a los establecidos en el resto de los bancos, entidades de ahorro y préstamo e instituciones financieras. Aún cuando, los bancos universales no pueden realizar las operaciones reservadas para los bancos de segundo piso, éstos últimos requieren de la cooperación de los primeros para realizar algunas de sus operaciones.

Los bancos universales de cobertura nacional, para operar como tal, requieren de un capital de Cuarenta Mil Millones de Bolívares (Bs. 40.000.000.000), en dinero en efectivo o mediante la capitalización de resultados acumulados disponibles para tal fin. Mientras que si han obtenido la autorización de SUDEBAN para funcionar como bancos regionales, requerirán un capital pagado, en las condiciones antes mencionadas, no menor de Veinte Mil Millones de Bolívares (Bs. 20.000.000.000), (Art. 5).

Para funcionar como banco universal se requiere de la autorización de SUDEBAN, la cual puede otorgarla en los siguientes casos:

1. Cuando se trate de la fusión de un banco especializado con uno o más bancos, entidades de ahorro y préstamo o instituciones financieras especializadas.
2. Cuando se trate de la transformación de un banco especializado.
3. Cuando los interesados soliciten su constitución, mediante el procedimiento previsto en el Capítulo II del presente Título.

El funcionamiento de un banco universal por fusión o transformación también requiere la autorización de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras y en tal caso se seguirá, en cuanto sea aplicable, el procedimiento establecido en el Capítulo II del presente Título (Art. 76).

Un banco universal puede ser el resultado de una fusión, como en efecto ocurrió durante la crisis financiera del año 1994 y sucesivos, cuando bancos comerciales y especializados decidieron unirse, convirtiéndose en bancos universales.

Para la fusión y transformación de bancos comerciales y especializados a bancos universales, se debe presentar solicitud ante SUDEBAN, acompañada de un estudio, el cual deberá contener, según el Artículo 77:

1. Estado de situación de los bancos e instituciones financieras que proyectan fusionarse o transformarse, de ser éste el caso.
2. La viabilidad del proyecto.
3. Un plan de distribución de las acciones, así como la proporción a ser suscrita a través de oferta pública, de ser el caso.
4. El plan de fusión o transformación, con indicación de las etapas en que se efectuará.
5. El proyecto de estatutos del banco universal que resultare de la fusión o transformación.
6. Los planes de negocios, de organización, de plataforma tecnológica, y de funcionamiento del banco universal.
7. Cualquier otra información que solicite la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

La información y el plan previsto en los numerales 2, 3 y 4 de este artículo, conjuntamente con el proyecto de estatutos indicado en el numeral 5, deben ser previamente aprobados por las asambleas generales de accionistas correspondientes.

Los bancos comerciales, entidades de ahorro y préstamo y otras instituciones que decidan fusionarse y transformarse en banco universal, deberán contar con el voto aprobatorio de sus respectivas asambleas de accionistas, en la cual se encuentren representado las tres cuartas (3/4) partes del capital social y votar a favor de la decisión por lo menos las dos terceras (2/3) partes del capital representado en las respectivas asambleas que se constituyan para tal fin (Art. 78). Surtiendo efecto el proceso de fusión y transformación, a partir de la inscripción en el Registro Mercantil del acuerdo tomado de las respectivas asambleas de accionistas, de los estatutos del banco y de la correspondiente autorización de SUDEBAN, la cual deberá publicarse en la Gaceta Oficial (Art. 79).

Existen una serie de prohibiciones impuestas por el DRLGB, que deben acatar los bancos universales; según el artículo 80: Los bancos universales no podrán:

1. Tener invertida o colocada en moneda o valores extranjeros una cantidad que exceda de los límites que fije el Banco Central de Venezuela.

2. Conceder créditos en cuenta corriente o de giro al descubierto, no garantizados, por montos que excedan en su conjunto del cinco por ciento (5%) del total del activo del banco.
3. Otorgar préstamos hipotecarios por plazos que excedan de veinticinco (25) años o por más del setenta y cinco por ciento (75%) del valor del inmueble dado en garantía, según avalúo que se practique. La Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras podrá aumentar el plazo indicado en este numeral.
4. Otorgar créditos comerciales por plazos que excedan de tres (3) años, salvo que se trate de programas de financiamiento para sectores económicos específicos regulados por el Ejecutivo Nacional.
5. Realizar inversiones en obligaciones de empresas privadas no inscritas en el Registro Nacional de Valores.
6. Adquirir más del veinte por ciento (20%) del capital social de una empresa, manteniendo dicha participación por un período de hasta tres (3) años; transcurrido dicho lapso deberán reducir su participación en el capital de la empresa, a un límite máximo del diez por ciento (10%) del capital social. Cuando se trate de empresas que realicen operaciones conexas o vinculadas a la actividad bancaria, no se aplicarán los límites y plazos establecidos en el presente numeral, siempre y cuando hayan sido autorizados por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras. En todo caso, la totalidad de las inversiones antes señaladas no podrá superar en su conjunto el veinte por ciento (20%) del patrimonio del banco universal; incluida la participación en empresas conexas o vinculadas a la actividad bancaria.
7. Adquirir obligaciones emitidas por los bancos, entidades de ahorro y préstamo y demás instituciones financieras; salvo cuando se trate de la colocación de excedentes en operaciones de tesorería, a plazo no mayores de sesenta (60) días.
8. Mantener contabilizados en su balance, como activos, aquellos créditos o inversiones que no cumplan con las disposiciones contenidas en la Ley, o con la normativa prudencial emanada de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras”.

En Venezuela SUDEBAN es el ente rector del sistema financiero, concediéndole el DRLGB, amplias facultades, como así lo expresa el artículo 213: La inspección, supervisión, vigilancia, regulación y control de los bancos, entidades de ahorro y préstamo, otras instituciones financieras, casas de cambio, operadores cambiarios fronterizos y empresas emisoras y operadoras de tarjetas de crédito, estará a cargo de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

La Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras es un Instituto Autónomo, adscrito al Ministerio de Finanzas a los solos efectos de la tutela administrativa y goza de las prerrogativas, privilegios, y exenciones de orden fiscal, tributario y procesal, que la Ley otorga a la República.

La Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras en virtud de la naturaleza unipersonal del órgano que la dirige, está exceptuada de cumplir con las disposiciones de la Ley Orgánica del Trabajo en lo atinente a los directores laborales.

SUDEBAN goza de autonomía funcional, administrativa y financiera en el ejercicio de sus atribuciones, sólo estará sujeta al control posterior de la Contraloría General de la República (Art. 214). Actuará bajo la dirección y responsabilidad del Superintendente de Bancos y Otras Instituciones Financieras, quien designará un Intendente Operativo y un Intendente de Inspección, quienes deben llenar los mismos requisitos del Superintendente y estarán sujetos a las mismas limitaciones. Los Intendentes serán de libre nombramiento y remoción del Superintendente y tendrán las atribuciones que éste y el Reglamento Interno les señale (Art. 215)

Dentro de las amplias funciones de inspección, supervisión, vigilancia, regulación y control, que debe cumplir SUDEBAN, impuestas por el DRLGB (Art. 217), están las siguientes:

1. Asegurar que los bancos, entidades de ahorro y préstamo e instituciones financieras tengan sistemas y procedimientos adecuados para vigilar y controlar sus actividades a escala nacional e internacional, si fuere el caso.
2. Obtener información sobre el grupo financiero a través de inspecciones regulares, estados financieros auditados y otros informes.

3. Obtener información sobre las transacciones y relaciones entre las empresas del grupo financiero, tanto nacionales como internacionales, si fuere el caso.
4. Recibir estados financieros consolidados a nivel nacional e internacional, si fuere el caso, o información comparable que permita el análisis de la situación del grupo financiero en forma consolidada.
5. Evaluar los indicadores financieros de la institución y del grupo.
6. Obtener información sobre la respectiva estructura accionaria, incluyendo los datos que permitan determinar con precisión la identidad de las personas naturales, propietarias finales de las acciones o de las compañías que las detentan.
7. Obtener la información necesaria, mediante inspecciones in situ o extra situ, a los fines de verificar que las agencias, sucursales, oficinas, filiales y afiliadas en el exterior, de bancos o instituciones financieras venezolanos, cumplen con las regulaciones y disposiciones aplicables del lugar donde funcionan.
8. Asegurar que los bancos, entidades de ahorro y préstamo, instituciones financieras y demás empresas sujetas a este Decreto Ley, tengan sistemas y procedimientos adecuados para evitar que sean utilizados para legitimar capitales provenientes de actividades ilícitas.

En cuanto a la organización de SUDEBAN, la misma se encuentra establecida en el artículo 224 del DRLGB: La Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras estará integrada por el Despacho del Superintendente, las unidades o dependencias de los Intendentes Operativo y de Inspección, la Unidad Nacional de Inteligencia Financiera, las Gerencias y demás dependencias que establezca este Decreto Ley y el reglamento interno.

Los funcionarios de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras tendrán las atribuciones que les fijen el Decreto Ley y su reglamento interno. Serán de libre nombramiento y remoción del Superintendente los funcionarios que se indiquen en el reglamento interno, sin perjuicio de la aplicación de los principios que sobre carrera administrativa establezcan este Decreto Ley y el estatuto funcional.

Cabe destacar el papel que juega la Unidad Nacional de Inteligencia Financiera, dentro del sistema financiero de nuestro país; al respecto el artículo 226 del DRLGB, establece lo siguiente: La Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras tendrá una Unidad Nacional de Inteligencia Financiera a través de la cual podrá solicitar, recibir,

analizar, archivar y transmitir a las autoridades de policía de investigación penal competentes y a los fiscales del Ministerio Público la información financiera que requieran para realizar sus investigaciones; así como los reportes de actividades sospechosas sobre legitimación de capitales que deben efectuar a estos organismos de investigación penal todos los entes regidos por el presente Decreto Ley y todos aquellos sujetos regidos por leyes especiales, sometidos a su control.

Toda la información requerida por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras a través de la Unidad Nacional de Inteligencia Financiera, tendrá carácter confidencial en los términos que señalen las normas que dicte al efecto la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

El artículo 235 del DRLGB establece las atribuciones correspondientes a SUDEBAN:

1. La autorización para la promoción y la apertura de bancos, entidades de ahorro y préstamo, otras instituciones financieras, casas de cambio y demás personas regidas por el presente Decreto Ley.
2. La autorización para el establecimiento en el país de sucursales u oficinas de representación de bancos e instituciones financieras extranjeros, así como la exigida por la Ley para la participación de capitales extranjeros en bancos y otras instituciones financieras venezolanos.
3. La suspensión de operaciones ilegales, no autorizadas, o que constituyan un riesgo de crédito de alta peligrosidad que, a juicio de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, pudiere afectar gravemente la situación financiera de la institución que las estuviere realizando, o de aquellas en las cuales se presuma su utilización para la legitimación de capitales.
4. La suspensión y revocatoria de las autorizaciones a que se refieren los numerales 1 y 2, mediante decisión debidamente motivada. Acordada la medida de suspensión o revocatoria de autorización, la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras dará audiencia a la parte interesada, conforme a lo previsto en el artículo 395 de este Decreto Ley.
5. La estatización, o la intervención de bancos, entidades de ahorro y préstamo, otras instituciones financieras y sus empresas relacionadas, así como la decisión de acordar su rehabilitación o liquidación.

6. Modificar los capitales mínimos requeridos para la constitución y funcionamiento de los bancos, entidades de ahorro y préstamo, otras instituciones financieras y demás empresas sometidas a su control, tomando en consideración las variables macroeconómicas que rijan al país; o, cuando las instituciones financieras mantengan índices patrimoniales superiores en por lo menos dos (2) puntos del índice patrimonio activo total vigente. En todo caso, los capitales mínimos requeridos serán objeto de revisión bianual.
7. La autorización a las instituciones por ella supervisadas, para la realización de los siguientes actos:
 - a. Disolución anticipada.
 - b. Fusión con otra sociedad.
 - c. Venta del activo social.
 - d. Reintegro del capital social.
 - e. Aumento del capital social.
 - f. Reducción del capital social.
 - g. Cambio del objeto social.
 - h. Cambio de denominación social.
 - i. Reforma de los estatutos en las materias expresadas en los literales anteriores.
8. Las autorizaciones de adquisición de acciones de las instituciones sometidas a su control cuando, por virtud de ellas, el adquirente u otras personas, jurídicas o naturales, vinculadas a él, pasen a poseer diez por ciento (10%) o más del capital social o del poder de voto de la Asamblea de Accionistas de la misma.
9. La promulgación de normativas prudenciales necesarias para el cumplimiento de sus fines y, en particular: procedimientos para las solicitudes de promoción y funcionamiento de bancos, entidades de ahorro y préstamo, instituciones financieras y todas aquellas empresas regidas por este Decreto Ley; normas sobre control, participación y vinculación; normas para la apertura de oficinas, sucursales y agencias; normas para los procedimientos de fusión o transformación; normas relativas a clasificación y cobertura de créditos e inversiones; contenido de los prospectos de emisión de títulos hipotecarios, reestructuración y reprogramación de créditos; valuación de inversiones y otros activos; exposición y cobertura de grandes riesgos y

concentración de créditos; riesgos fuera del balance y las formas de cubrirlos; transacciones internacionales; adecuación patrimonial; mesas de dinero; riesgos de liquidez, de interés y cambio extranjero; adecuación de garantías; castigo de créditos; devengo de intereses; controles internos; autorización de nuevos productos o servicios; divulgación de publicidad o propaganda; y todas aquellas otras medidas de naturaleza prudencial y preventiva que juzgue necesarias adoptar para la seguridad del sistema bancario y de los entes que lo integran y la protección de los usuarios de los servicios bancarios.

10. El establecimiento de las reglas conforme a las cuales deberán practicarse las auditorias prescritas por la Ley o las ordenadas por la propia Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, si fuere el caso; así como, directrices sobre el uso de tecnologías, para una mejor integración de las operaciones bancarias.
11. La determinación de cualquier información que deban suministrar los entes sometidos a su inspección, supervisión, vigilancia, regulación y control, así como el señalamiento de su forma y contenido.
12. La inspección, supervisión y vigilancia de los bancos, entidades de ahorro y préstamo y otras instituciones financieras, de los grupos financieros, casas de cambio, operadores cambiarios fronterizos, empresas emisoras y operadoras de tarjetas de crédito, y de las demás personas a que se refiere el artículo 216 de este Decreto Ley. Estas inspecciones podrán ser generales o especiales, in situ o extra situ, cada vez que la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras lo juzgue necesario.
13. La adopción de las medidas necesarias para evitar o corregir irregularidades o faltas que advierta en las operaciones de los bancos, entidades de ahorro y préstamo, demás instituciones financieras o cualesquiera otras personas sometidas a su control que, a su juicio, pudieran poner en peligro los intereses de sus depositantes, acreedores o accionistas; la estabilidad de la propia institución financiera, o la solidez del sistema bancario; debiendo informar de ello inmediatamente al Ministro de Finanzas, al Presidente del Banco Central de Venezuela y al Presidente del Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria.

14. Establecer los criterios, lineamientos y regulaciones de orden general, que estime necesarios, con el fin de asegurar la sana competencia del sistema bancario, la transparencia de sus operaciones y el trato adecuado a sus usuarios.
15. Promulgar regulaciones de carácter contable, que sean necesarias sobre la información financiera que deban suministrar los sujetos regulados por este Decreto Ley, y en particular las relativas a:
 - a. Código de cuentas y sus normas contables.
 - b. Forma de presentación de los estados financieros.
 - c. Consolidación y combinación de estados financieros.
 - d. Integración de los estados financieros de las sucursales de bancos domiciliados en Venezuela que operen en el exterior.
 - e. Operaciones contingentes, estén o no reflejadas en los registros contables.
 - f. Operaciones de fideicomiso, mandatos, comisiones y otros encargos de confianza.

Tales regulaciones estarán basadas en principios contables de aceptación general, y los principios de supervisión bancaria efectiva acogidos por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

20. La creación de un Registro de Contadores Públicos en el ejercicio independiente de la profesión y de Peritos Avaluadores, y la determinación de los requisitos que deberán cumplir para tener inscripción en el mismo. Igualmente, podrá llevar un registro de empresas asesoras especiales en materia de Prevención y Control de Legitimación de Capitales.
21. La publicación trimestral de un boletín con indicadores que permitan conocer la situación del mercado bancario. En el boletín del primer trimestre de cada año será publicado un indicador comparativo de la relación anual a que se refiere el artículo 251 de este Decreto Ley.
22. Establecer vínculos de cooperación con organismos de regulación y supervisión bancaria de otros países para fortalecer los mecanismos de control, actualizar las regulaciones preventivas e intercambiar informaciones de utilidad para el ejercicio de la función supervisora.
23. Requerir los datos e informaciones que estime necesarios para verificar el cumplimiento de las disposiciones legales que rigen la promoción, constitución y

funcionamiento de los bancos, entidades de ahorro y préstamo, instituciones financieras y demás empresas regidas por este Decreto Ley.

24. Asignar a los funcionarios que requiera el Ministerio Público o los organismos jurisdiccionales que conozcan sobre los delitos bancarios, para que actúen como expertos o peritos.
25. Recibir, tramitar y resolver las reclamaciones y denuncias que presenten los consumidores de los servicios bancarios, cuando los bancos, entidades de ahorro y préstamo y demás instituciones financieras, quebranten las disposiciones del Decreto Ley y las demás normas que rijan la actividad de las personas reguladas por este texto legal.
26. Las demás que le atribuyan la Constitución y las leyes.

El Superintendente y el personal de inspección de SUDEBAN, poseen según el DRLGB, amplitud de facultades, pues según el artículo 249: El Superintendente y el personal de inspección de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras tendrán en el ejercicio de sus funciones, el más amplio e ilimitado derecho de inspección, vigilancia, supervisión y control, inclusive la revisión de todos los libros existentes, prescritos o no por el Código de Comercio, así como los sistemas informáticos, bases de datos, dispositivos de acceso o almacenamiento magnéticos o electrónicos de datos, correspondencia electrónica o impresa y demás documentos relacionados con las actividades de las empresas y personas sometidas a su vigilancia y control.

Además, se establecen en el DRLGB, una serie de sanciones tanto administrativas, como penales, en el Título VII, para aquellos bancos, entidades de ahorro préstamos, otras instituciones financieras y, otras personas sometidas a éste Decreto con fuerza de Ley, que incumplan con las disposiciones establecidas en el mismo. Se considera importante citar los siguientes artículos:

Artículo 404: Las sanciones administrativas a que se refiere el presente Decreto Ley, se adoptarán siguiendo los principios de legalidad, tipicidad, racionalidad, proporcionalidad e irretroactividad.

Artículo 405: El procedimiento sancionatorio se iniciará por decisión del Superintendente, pero el mismo podrá delegar dicha potestad, en el funcionario o funcionarios de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras que

determine. Sin embargo, la decisión de imponer o no una sanción sólo podrá ser realizada por el Superintendente o quien haga sus veces.

Artículo 406: Las acciones tendentes a sancionar las contravenciones señaladas en este Decreto Ley prescribirán en el plazo de cinco (5) años contados a partir de la notificación respectiva por parte de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

Artículo 407: Para la aplicación de las sanciones administrativas se seguirá el procedimiento establecido en la Ley de la materia de Procedimientos Administrativos, debiendo tomarse en cuenta las circunstancias agravantes o atenuantes.

Cuando se constate la concurrencia de diferentes hechos que constituyan infracciones conforme a la Ley, se aplicará la sanción correspondiente al hecho más grave, aumentada en la mitad.

Artículo 408: Se considerarán como agravantes, entre otras:

1. La magnitud de la infracción.
2. Su incidencia en la confianza del sistema bancario o en el desenvolvimiento del mismo.
3. Su repercusión en el público.
4. La afectación de los servicios bancarios.
5. La reincidencia.
6. La premeditación.
7. La obstaculización de las investigaciones de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.
8. Hacer participar o utilizar a otras instituciones financieras.
9. Cometer la falta para ejecutar u ocultar otra falta.
10. Cualquier otra circunstancia debidamente motivada, que a juicio del Superintendente, se considere como agravante de la falta cometida.

Artículo 409: Se considerarán como atenuantes, entre otras:

1. La aceptación de la comisión de la falta.
2. La corrección por iniciativa propia de la misma.
3. El tomar medidas para contrarrestar los efectos de la falta cometida.
4. El establecimiento de medidas preventivas que impidan la reincidencia o la comisión de nuevas faltas.

5. Cualquier otra circunstancia debidamente motivada, que a juicio del Superintendente, se considere como atenuante de la falta cometida.

Artículo 422: Los bancos, entidades de ahorro y préstamo, otras instituciones financieras, casas de cambio y demás empresas sujetas a este Decreto Ley, serán sancionados con multa desde el cero coma uno por ciento (0,1%) hasta el cero coma cinco por ciento (0,5%) de su capital pagado cuando:

1. Sin causa justificada, dejen de suministrar en la oportunidad que les señale la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, o no suministren la información, informes, documentos y demás datos, a que se refieren los artículos 249, 250, 251 y 252 de este Decreto Ley, o lo haga de manera incompleta. La multa se aumentará en un diez por ciento (10%) de su monto por cada día de retraso en la consignación de la información debida.
2. Proporcionen datos por medios informáticos, electrónicos o magnéticos diferentes al solicitado o establecido previamente por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.
3. Los entes que impidan u obstaculicen las labores de inspección, supervisión, vigilancia y control a que se refiere el artículo 213 de este Decreto Ley o que no acaten o incumplan las medidas adoptadas por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras con base en lo dispuesto en el Capítulo IV, Título II de este Decreto Ley.
4. No preparen oportunamente la documentación que deben suministrar durante las inspecciones que realiza la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.
5. Los sujetos obligados al pago del aporte establecido en el Título II de este Decreto Ley que, sin causa justificada, no suministren en la oportunidad que aquella les señale, la información solicitada por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras con base en lo dispuesto en el artículo 270 de este Decreto Ley.
6. Quienes efectúen operaciones que requieran procedimientos de aprobación por parte de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, sin que la misma los hubiese terminado completamente o decidido.

Artículo 444: Los miembros de la junta administradora, directores, administradores, funcionarios o empleados del banco, institución financiera o casa de cambio, o cualesquiera de las personas sometidas al control de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras en virtud de el presente Decreto Ley, que en beneficio propio o de un tercero utilicen, modifiquen, revelen o difundan datos reservados de carácter confidencial que se hallen registrados en medios escritos, magnéticos o electrónicos, serán penados con prisión de ocho (8) a diez (10) años.

Con la misma pena serán sancionados los miembros de la junta administradora, directores, administradores, funcionarios o empleados del banco, entidad de ahorro y préstamo, institución financiera o casa de cambio, o cualesquiera de las personas sometidas al control de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras en virtud de el presente Decreto Ley, que sin justa causa destruya, altere o inutilice datos, programas o documentos escritos o electrónicos.

En la exposición de motivos del DRLGB, se manifiesta en la sección VIII: De los servicios prestados a través de la banca en línea, lo siguiente:

El uso y avance de la tecnología informática, se ha hecho presente en las operaciones tradicionales de la banca. En efecto, las denominadas operaciones en tiempo real, que se caracterizan principalmente por la no presencia del usuario en el espacio físico de la institución, y la desmaterialización del soporte documental de la operación realizada, son cada vez más frecuentes en el mercado bancario.

Ante la necesaria seguridad jurídica que se requiere en este ámbito, la Ley faculta a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, para regular los servicios prestados por medios magnéticos, telefónicos y electrónicos; y aquellos bancos, entidades de ahorro y préstamo y de más instituciones financieras que aspiren realizar operaciones por esos medios, requerirán autorización del ente supervisor.

En todo caso, los bancos, entidades de ahorro y préstamo y de más instituciones financieras no podrán prestar ni ofrecer, a través de la banca virtual, productos o servicios distintos a los contemplados en el Decreto Ley, o autorizados por la Superintendencia de Bancos y Otras instituciones Financieras.

El DRLGB, en relación más directa con las operaciones electrónicas vía Internet; establece pena de privación de la libertad de ocho (8) a diez (10) años, para quien a través

de la manipulación informática o mecanismo similar, con ánimo de lucro, efectúe una transferencia o encomienda electrónica de bienes no consentida, o colaboren en éste tipo de operaciones, en perjuicio del banco, entidad de ahorro y préstamo, institución financiera o casa de cambio, o de un cliente o usuario; de ocho (8) a diez (10) años de prisión, para aquellos que se apropien o alteren información remitida por un banco, institución financiera o casa de cambio a sus clientes, a través de la manipulación informática o mecanismo similar; de ocho (8) a diez (10) años de prisión, para aquellos que utilicen medios electrónicos para apropiarse, manipular o alterar información, que repose en los archivos electrónicos de un banco, entidad de ahorro y préstamo, institución financiera o casa de cambio, perjudicando el funcionamiento de las empresas regidas por el Decreto con fuerza de Ley o a sus clientes (Arts. 445, 446 y 447).

Por último, el DRLGB castiga además; la difusión de información falsa, el falso testimonio y, se establecen penas accesorias, se citan otros artículos de interés:

Artículo 448: Las personas naturales o jurídicas que difundan noticias falsas o empleen otros medios fraudulentos capaces de causar distorsiones al sistema bancario nacional que afecten las condiciones económicas del país, serán penados con prisión de nueve (9) a once (11) años.

Artículo 449: Las personas condenadas mediante sentencia definitivamente firme, por delitos castigados de conformidad con este Decreto Ley, quedarán inhabilitadas para el desempeño de cargos en bancos, entidades de ahorro y préstamo, instituciones financieras y casas de cambio, por un lapso de diez (10) años, contados a partir de la fecha del cumplimiento de la condena correspondiente.

Artículo 450: Las personas que en el curso de un procedimiento instruido por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras incurran en falso testimonio, serán castigados conforme a lo previsto en el Código Penal para los delitos contra la Administración de Justicia.

De esta manera el DRLGB le brinda a los usuarios la tranquilidad de saber, qué de no acatar los bancos, entidades de ahorro y préstamo, y otras instituciones financieras las disposiciones establecidas en el mismo, serán sancionadas con todo el peso de la Ley.

Decreto con Fuerza de Ley Mensaje de Datos y Firmas Electrónicas

En ejercicio de la atribución que le confiere el numeral 8 del artículo 236 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en concordancia con el artículo 1, numeral 5, literal b de la Ley que Autoriza al Presidente de la República para dictar Decretos con Fuerza de Ley en las Materias que se delegan, en Consejo de Ministros, se dictó el Decreto con Fuerza de Ley Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas (DMDFE), publicado en la Gaceta Oficial N° 37.148 de fecha 28-02-2001, el cual establece el camino para las operaciones electrónicas vía Internet, al concederle a la firma electrónica asociada a un certificado electrónico, la misma eficacia y valor probatorio que la firma autógrafa; al establecer la información que debe contener un certificado electrónico, el cual puede ser emitido por un tercero (proveedor de servicios de certificación), previa acreditación otorgada por la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica y, al establecer una serie de sanciones para aquellos que incumplan con las disposiciones establecidas en el Decreto-Ley.

En el artículo 1 del DMDFE, se establece el objeto y ámbito de aplicación de la normativa: El Decreto-Ley tiene por objeto otorgar y reconocer eficacia y valor jurídico a la firma electrónica, al mensaje de datos y a toda información inteligible en formato electrónico, independientemente de su soporte material, atribuible a personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, así como regular todo lo relativo a los proveedores de servicios de certificación y los certificados electrónicos.

El Decreto-Ley será aplicable a los mensajes de datos y firmas electrónicas independientemente de sus características tecnológicas o de los desarrollos tecnológicos que se produzcan en un futuro. A tal efecto, sus normas serán desarrolladas e interpretadas progresivamente, orientadas a reconocer la validez y eficacia probatoria de los mensajes de datos y firmas electrónicas.

La certificación a que se refiere el Decreto-Ley no excluye el cumplimiento de las formalidades de registro público o autenticación que, de conformidad con la Ley, requieran determinados actos o negocios jurídicos.

Aun cuando se le otorga valor jurídico a la firma electrónica, al mensaje de datos y a toda información inteligible en formato electrónico, en este DMDFE no se pueden obviar

las formalidades en lo que a registro público y autenticación se requiere, para determinados actos y negocios jurídicos.

El DMDFE establece una serie de definiciones que son de mucha importancia, no sólo para la comprensión de la normativa, sino además para la materia que ocupa el presente trabajo de investigación, por lo que se cita el artículo 2:

Persona: Todo sujeto jurídicamente hábil, bien sea natural, jurídica, pública, privada, nacional o extranjera, susceptible de adquirir derechos y contraer obligaciones.

Mensajes de Datos: Toda información inteligible en formato electrónico o similar que pueda ser almacenada o intercambiada por cualquier medio.

Emisor: Persona que origina un mensaje de datos por sí mismo, o a través de terceros autorizados.

Firma Electrónica: Información creada o utilizada por el signatario, asociada al mensaje de datos, que permite atribuirle su autoría bajo el contexto en el cual ha sido empleado.

Signatario: Es la persona titular de una firma electrónica o certificado electrónico.

Destinatario: Persona a quien va dirigido el mensaje de datos.

Proveedor de Servicios de Certificación: Persona dedicada a proporcionar certificados electrónicos y demás actividades previstas en el Decreto-Ley.

Acreditación: Es el título que otorga la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica a los proveedores de servicios de certificación para proporcionar certificados electrónicos, una vez cumplidos los requisitos y condiciones establecidos en el Decreto-Ley.

Certificado Electrónico: Mensaje de datos proporcionado por un proveedor de servicios de certificación que le atribuye certeza y validez a la firma electrónica.

Sistema de Información: Aquel utilizado para generar, procesar o archivar de cualquier forma mensajes de datos.

Usuario: Toda persona que utilice un sistema de información.

Inhabilitación Técnica: Es la incapacidad temporal o permanente del proveedor de servicios de certificación que impida garantizar el cumplimiento de sus servicios, así como, cumplir con los requisitos y condiciones establecidos en el Decreto-Ley para el ejercicio de sus actividades.

El reglamento del Decreto-Ley podrá adaptar las definiciones antes señaladas a los desarrollos tecnológicos que se produzcan en el futuro. Así mismo, podrá establecer otras definiciones que fueren necesarias para la eficaz aplicación del Decreto-Ley.

Por otra parte el DMDFE, queda sometido a los postulados establecidos en la Constitución, en cuanto a la privacidad de las comunicaciones y de acceso a la información personal y, otorga valor probatorio a todo mensaje de datos que tenga asociado una firma electrónica (Arts. 5 y 6).

Para que un mensaje de dato tenga valor probatorio según el DMDFE, además de tener asociado una firma electrónica, debe conservarse en forma íntegra, es decir no puede sufrir alteración alguna, salvo que ésta sea el resultado de algún cambio en la forma propia del proceso de comunicación, archivo o presentación (Art. 7).

Existen ciertos actos o negocios jurídicos que por su naturaleza, la Ley requiere que la información conste por escrito, este requisito queda satisfecho cuando la información contenida en el mensaje de dato es accesible para una posterior consulta y conservada de forma inalterable, pudiendo además determinarse el origen y el destino del mensaje de datos, la fecha y la hora en que fue enviado o recibido. Por otra parte toda persona puede recurrir a los servicios de un tercero, es decir de un proveedor de servicios de certificación, para darle cumplimiento a los requisitos señalados en este DMDFE (Art. 8).

Un mensaje de datos proviene del ente emisor, cuando ha sido enviado directamente por este, por un proveedor de servicios de certificación autorizado por el emisor o por un Sistema de Información programado por el Emisor, o bajo su autorización, para que opere automáticamente (Art. 9).

En cuanto a la determinación de la recepción de un mensaje de datos según el DMDFE, la misma tendrá lugar cuando el mensaje de datos ingrese al sistema de información designado por el destinatario o al ingresar el mensaje de datos en un sistema de información utilizado regularmente por el Destinatario, teniéndose presente que el mensaje de datos se tendrá por emitido en el lugar donde el emisor tenga su domicilio y por recibido en el lugar donde el destinatario tenga el suyo (Arts. 11 y 12).

En toda operación más aun si es electrónica, se requiere de un acuse de recibo, lo cual le da a las partes involucradas, la garantía de que del acto se derivan derechos y obligaciones. En este orden de ideas, el emisor de un mensaje de datos podrá condicionar los efectos de

dicho mensaje a la recepción de un acuse de recibo emitido por el destinatario, el cual si no es enviado por el destinatario en un periodo de tiempo convenido, dará lugar a que se tenga el mensaje de datos como no emitido. Incluso en la realización de un contrato las partes pueden acordar que la oferta y aceptación se realicen por medios electrónicos (Arts. 13 y 15).

Para que la firma electrónica tenga el mismo valor probatorio que la autógrafa y, pueda generar derechos y obligaciones, el signatario, es decir la persona titular de una firma electrónica o certificado electrónico, debe cumplir con los siguientes requisitos: (1) garantizar que los datos utilizados en la generación de la firma electrónica o certificado electrónico puedan producirse sólo una vez, y asegurar, razonablemente, su confidencialidad, (2) ofrecer seguridad suficiente de que no pueda ser falsificado el certificado electrónico y su correspondiente firma electrónica con la tecnología existente en cada momento, (3) no alterar la integridad del mensaje de datos (Art. 16).

El titular de una firma electrónica (signatario), se encuentra obligado según el DMDFE a: (1) actuar con diligencia para evitar el uso no autorizado de su firma electrónica, (2) notificar a su proveedor de servicios de certificación que su firma electrónica ha sido controlada por terceros no autorizados o indebidamente utilizada, cuando tenga conocimiento de ello (Art. 19).

El DMDFE crea la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica (SSCE), como un ente autónomo, dependiente del Ministerio de Ciencia y Tecnología, encargado de acreditar, supervisar y controlar a los Proveedores de Servicios de Certificación públicos o privados (Arts. 20 y 21).

En cuanto a las funciones de la SSCE, estas se encuentran establecidas en el artículo 22 del DMDFE, el cual establece: La Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica tendrá las siguientes competencias:

1. Otorgar la acreditación y la correspondiente renovación a los proveedores de servicios de certificación una vez cumplidas las formalidades y requisitos establecidos en el Decreto-Ley, sus reglamentos y demás normas aplicables.
2. Revocar o suspender la acreditación otorgada cuando se incumplan las condiciones, requisitos y obligaciones que se establecen en el Decreto-Ley.

3. Mantener, procesar, clasificar, resguardar y custodiar el Registro de los Proveedores de Servicios de Certificación públicos o privados.
4. Verificar que los Proveedores de Servicios de Certificación cumplan con los requisitos contenidos en el Decreto-Ley y sus reglamentos.
5. Supervisar las actividades de los Proveedores de Servicios de Certificación conforme al Decreto-Ley, sus reglamentos y las normas y procedimientos que establezca la Superintendencia en el cumplimiento de sus funciones.
6. Liquidar, recaudar y administrar las tasas establecidas en el artículo 24 del Decreto-Ley.
7. Liquidar y recaudar las multas establecidas en el Decreto-Ley.
8. Administrar los recursos que se le asignen y los que obtenga en el desempeño de sus funciones.
9. Coordinar con los organismos nacionales o internacionales cualquier aspecto relacionado con el objeto del Decreto-Ley.
10. Inspeccionar y fiscalizar la instalación, operación y prestación de servicios realizados por los proveedores de servicios de certificación.
11. Abrir, de oficio o a instancia de parte, sustanciar y decidir los procedimientos administrativos relativos a presuntas infracciones al Decreto-Ley.
12. Requerir de los proveedores de servicios de certificación o sus usuarios, cualquier información que considere necesaria y que esté relacionada con materias relativas al ámbito de sus funciones.
13. Actuar como mediador en la solución de conflictos que se susciten entre los proveedores de servicios de certificados y sus usuarios, cuando ello sea solicitado por las partes involucradas, sin perjuicio de las atribuciones que tenga el organismo encargado de la protección, educación y defensa del consumidor y el usuario, conforme a la Ley que rige esta materia.
14. Seleccionar los expertos técnicos o legales que considere necesarios para facilitar el ejercicio de sus funciones.
15. Presentar un informe anual sobre su gestión al Ministerio de adscripción.
16. Tomar las medidas preventivas o correctivas que considere necesarias conforme a lo previsto en el Decreto-Ley.
17. Imponer las sanciones establecidas en el Decreto-Ley.

18. Determinar la forma y alcance de los requisitos establecidos en los artículos 31 y 32 del
1. Decreto-Ley.

19. Las demás que establezcan la Ley y los reglamentos.

Lo que es más importante, para garantizar la confiabilidad de los servicios prestados por los proveedores de servicios de certificación, la SSCE, puede ordenar el uso de estándares o prácticas internacionalmente aceptadas para la prestación de los servicios de certificación electrónica, o que el Proveedor se abstenga de realizar cualquier actividad que ponga en peligro la integridad o el buen uso del servicio, tanto para el titular de la firma electrónica, como para el usuario (Art.27).

La SSCE se encuentra a cargo de un Superintendente, el cual es de libre designación y remoción, del Ministro de Ciencia y Tecnología, a diferencia de Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), en donde el Superintendente es nombrado por Presidente de la República (Art. 28).

El DMDFE, le confiere al Superintendente, una gran cantidad de funciones, dentro de las cuales se encuentra, artículo 30:

1. Dirigir el Servicio Autónomo Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica.
2. Suscribir los actos y documentos relacionados con las materias especificadas en el artículo 22 del Decreto-Ley.
3. Administrar los recursos e ingresos del Servicio Autónomo Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica.
4. Celebrar previa delegación del Ministro de Ciencia y Tecnología, convenios con organismos públicos o privados, nacionales e internacionales, derivados del cumplimiento de las atribuciones que corresponden a la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica.
5. Elaborar el proyecto de presupuesto anual, de conformidad con las previsiones legales correspondientes.
6. Proponer escalas especiales de remuneración para el personal de la Superintendencia, de conformidad con las disposiciones legales aplicables.
7. Presentar al Ministro de Ciencia y Tecnología el Proyecto de Reglamento Interno.

8. Celebrar previa delegación del Ministro de Ciencia y Tecnología, los contratos de trabajo y de servicios de personal, que requiera la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica para su funcionamiento.
9. Elaborar anualmente la memoria y cuenta de la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica.
10. Las demás que le sean asignadas por el Ministro de Ciencia y Tecnología.

Para lograr la autorización de la SSCE, los proveedores de servicios de certificación, deberán cumplir con lo establecido en el artículo 31 del DMDFE: Podrán ser Proveedores de Servicios de Certificación, las personas, que cumplan y mantengan los siguientes requisitos:

1. La capacidad económica y financiera suficiente para prestar los servicios autorizados como proveedor de servicios de certificación. En el caso de organismos públicos, éstos deberán contar con un presupuesto de gastos y de ingresos que permitan el desarrollo de esta actividad.
2. La capacidad y elementos técnicos necesarios para proveer certificados electrónicos.
3. Garantizar un servicio de suspensión, cancelación y revocación, rápido y seguro, de los Certificados Electrónicos que proporcione.
4. Un sistema de información de acceso libre, permanente, actualizado y eficiente en el cual se publiquen las políticas y procedimientos aplicados para la prestación de sus servicios, así como los certificados electrónicos que hubiere proporcionado, revocado, suspendido o cancelado y las restricciones o limitaciones aplicables a éstos.
5. Garantizar que en la emisión de los certificados electrónicos que provea se utilicen herramientas y estándares adecuados a los usos internacionales, que estén protegidos contra su alteración o modificación, de tal forma que garanticen la seguridad técnica de los procesos de certificación.
6. En caso de personas jurídicas, éstas deberán estar legalmente constituidas de conformidad con las leyes del país de origen.
7. Personal técnico adecuado con conocimiento especializado en la materia y experiencia en el servicio a prestar.
8. Las demás que señale el reglamento del Decreto-Ley.

El incumplimiento de cualesquiera de los requisitos anteriores dará lugar a la revocatoria de la acreditación otorgada por la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica, sin perjuicio de las sanciones previstas en el Decreto-Ley.

Por su parte el artículo 34 del DMDFE, establece las diferentes actividades, que una vez otorgada la acreditación por parte de la SSCE, pueden realizar los proveedores de servicios de certificación: Los Proveedores de Servicios de Certificación realizarán entre otras, las siguientes actividades:

1. Proporcionar, revocar o suspender los distintos tipos o clases de certificados electrónicos.
2. Ofrecer o facilitar los servicios de creación de firmas electrónicas.
3. Ofrecer servicios de archivo cronológicos de las firmas electrónicas certificadas por el proveedor de servicios de certificación.
4. Ofrecer los servicios de archivo y conservación de mensajes de datos.
5. Garantizar certificados electrónicos proporcionados por proveedores de servicios de certificación extranjeros.
6. Las demás que se establezcan en el Decreto-Ley o en sus reglamentos.

Los certificados electrónicos proporcionados por los proveedores de servicios de certificación garantizarán la validez de las firmas electrónicas que certifiquen, y la titularidad que sobre ellas tengan sus signatarios.

Además de establecer las actividades que pueden realizar los proveedores de servicios de certificación, el DMDFE fija las obligaciones que deben cumplir los mismos, en su artículo 35: Los Proveedores de Servicios de Certificación tendrán las siguientes obligaciones:

1. Adoptar las medidas necesarias para determinar la exactitud de los certificados electrónicos que proporcionen y la identidad del signatario.
2. Garantizar la validez, vigencia y legalidad del certificado electrónico que proporcione.
3. Verificar la información suministrada por el signatario para la emisión del certificado electrónico.
4. Mantener en medios electrónicos o magnéticos, para su consulta, por diez (10) años siguientes al vencimiento de los certificados electrónicos que proporcionen, un archivo cronológico con la información relacionada con los referidos certificados electrónicos.

5. Garantizar a los Signatarios un medio para notificar el uso indebido de sus firmas electrónicas.
6. Informar a los interesados en sus servicios de certificación, utilizando un lenguaje comprensible en su pagina en la Internet o en cualquier otra red mundial de acceso público, los términos precisos y condiciones para el uso del certificado electrónico y, en particular, de cualquier limitación sobre su responsabilidad, así como de los procedimientos especiales existentes para resolver cualquier controversia.
7. Garantizar la integridad, disponibilidad y accesibilidad de la información y documentos relacionados con los servicios que proporcione. A tales efectos, deberán mantener un respaldo confiable y seguro de dicha información.
8. Garantizar la adopción de las medidas necesarias para evitar la falsificación de certificados electrónicos y de las firmas electrónicas que proporcionen.
9. Efectuar las notificaciones y publicaciones necesarias para informar a los signatarios y personas interesadas acerca del vencimiento, revocación, suspensión o cancelación de los certificados electrónicos que proporcione, así como de cualquier otro aspecto de relevancia para el público en general, en relación con dichos certificados electrónicos.
10. Notificar a la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica cuando tenga conocimiento de cualquier hecho que pueda conllevar a su inhabilitación técnica.

El incumplimiento de cualesquiera de los requisitos anteriores dará lugar a la suspensión de la acreditación otorgada por la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica, sin perjuicio de las sanciones establecidas en el Decreto-Ley.

Aun cuando el DMDFE, ofrece garantías a los usuarios en cuanto a la validez de la firma electrónica asociada a un certificado electrónico, preocupa el vacío que deja, al establecer que el certificado electrónico no confiere la autenticidad o fe pública que conforme a la Ley otorguen los funcionarios públicos a los actos, documentos y certificaciones que con tal carácter suscriban (Art. 38).

Las operaciones que se realizan en ambiente virtual, requieren de reglas claras, que establezcan los derechos y obligaciones de cada una de las partes, por ende es obligación del signatario: solicitar la cancelación del certificado electrónico cuando tenga conocimiento del uso indebido de su firma electrónica. Si el signatario en conocimiento de tal situación no solicita dicha cancelación, será responsable por los daños y perjuicios

sufridos por terceros de buena fe como consecuencia del uso indebido de la firma electrónica certificada mediante el correspondiente certificado electrónico (Art. 40).

En cuanto al contenido de los certificados electrónicos, el DMDFE en su artículo 43 establece: Los Certificados Electrónicos deberán contener la siguiente información:

1. Identificación del proveedor de servicios de certificación que proporciona el certificado electrónico, indicando su domicilio y dirección electrónica.
2. El código de identificación asignado al proveedor de servicios de certificación por la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica.
3. Identificación del titular del certificado electrónico, indicando su domicilio y dirección electrónica.
4. Las fechas de inicio y vencimiento del periodo de vigencia del certificado electrónico.
5. La firma electrónica del signatario.
6. Un serial único de identificación del certificado electrónico.
7. Cualquier información relativa a las limitaciones de uso, vigencia y responsabilidad a las que esté sometido el certificado electrónico.

Los certificados electrónicos, que sean emitidos por proveedores de servicios electrónicos extranjeros, tendrán la misma validez que los certificados electrónicos emitidos en nuestro país; siempre y cuando estos proveedores extranjeros de servicios electrónicos obtengan la acreditación debida según nuestras leyes y mas específicamente según lo establecido en el DMDFE, de no estar debidamente acreditados tales certificados no tendrán valor jurídico, pero podrán constituir un elemento de convicción valorable, al momento de resolver diferencias entre las partes involucradas en un acto o negocio jurídico (Art. 44).

Con el objeto de que las partes no sean asaltadas en su buena fe y tengan claro el marco dentro del cual deben manejarse el DMDFE, incluso establece una serie de sanciones, se citan los siguientes artículos:

Artículo 45: Los proveedores de servicios de certificación serán sancionados con multa de Quinientas Unidades Tributarias (500 U.T.) a Dos Mil Unidades Tributarias (2.000 U.T.), cuando incumplan las obligaciones que les impone el artículo 35 del Decreto-Ley.

Los proveedores de servicios de certificación serán sancionados con multa de Quinientas Unidades Tributarias (500 U.T.) a Dos Mil Unidades Tributarias (2.000 U.T.), cuando

dejen de cumplir con alguno de los requisitos establecidos en el artículo 31 del Decreto-Ley.

Las sanciones serán impuestas en su término medio, pero podrán ser aumentadas o disminuidas en atención a las circunstancias agravantes o atenuantes existentes.

Artículo 46: Son circunstancias agravantes:

1. La reincidencia y la reiteración.
2. La gravedad del perjuicio causado al usuario.
3. La gravedad de la infracción.
4. La resistencia o reticencia del infractor para esclarecer los hechos.

Son circunstancias atenuantes:

1. No haber tenido la intención de causar el hecho imputado de tanta gravedad.
2. Las que se evidencien de las pruebas aportadas por el infractor en su descargo.

En el proceso se apreciará el grado de la culpa para agravar o atenuar la pena.

Artículo 47: Las sanciones aplicadas prescriben por el transcurso de tres (3) años, contados a partir de la fecha de notificación al infractor.

Artículo 48: Serán sancionadas con multa de dos mil (2000) a cinco mil (5000) Unidades Tributarias (U.T.), las personas que presten los servicios de proveedores de servicios de certificación previstos en el Decreto-Ley, sin la acreditación de la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica, alegando tenerla.

Artículo 49: Para la imposición de las multas previstas en los artículos anteriores, la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica aplicará el procedimiento administrativo ordinario previsto en la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos.

Ley Especial Contra los Delitos Informáticos

La Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, en el ejercicio de sus funciones, decretó la Ley Especial Contra los Delitos Informáticos (LECDI), publicada en la Gaceta Oficial N° 37.313 de fecha 30-10-2001, la misma demuestra la voluntad del Estado Venezolano, de colocarse en sintonía con los retos que impone las nuevas tecnologías de información, ya que esta Ley ofrece protección a los sistemas que utilizan

tecnologías de información, clasifica los delitos informáticos y, establece penas monetarias y privativas de la libertad, para los infractores.

El artículo 1 de la LECDI, establece el objeto de la normativa: La presente Ley tiene por objeto la protección integral de los sistemas que utilicen tecnologías de información, así como la prevención y sanción de los delitos cometidos contra tales sistemas o cualesquiera de sus componentes, o de los delitos cometidos mediante el uso de dichas tecnologías, en los términos previstos en esta Ley.

La LECDI establece además una serie de definiciones, que son de suma importancia para la comprensión de la normativa, así como para el desarrollo de este trabajo de investigación, es por ello que se cita el siguiente artículo:

Artículo 2: A los efectos de la presente Ley, y cumpliendo con lo previsto en el artículo 9 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, se entiende por:

- a. **Tecnología de Información:** rama de la tecnología que se dedica al estudio, aplicación y procesamiento de datos, lo cual involucra la obtención, creación, almacenamiento, administración, modificación, manejo, movimiento, control, visualización, transmisión o recepción de información en forma automática, así como el desarrollo y uso del “hardware”, “firmware”, “software”, cualesquiera de sus componentes y todos los procedimientos asociados con el procesamiento de datos.
- b. **Sistema:** cualquier arreglo organizado de recursos y procedimientos diseñados para el uso de tecnologías de información, unidos y regulados por interacción o interdependencia para cumplir una serie de funciones específicas, así como la combinación de dos o más componentes interrelacionados, organizados en un paquete funcional, de manera que estén en capacidad de realizar una función operacional o satisfacer un requerimiento dentro de unas especificaciones previstas.
- c. **Data** (datos): hechos, conceptos, instrucciones o caracteres representados de una manera apropiada para que sean comunicados, transmitidos o procesados por seres humanos o por medios automáticos y a los cuales se les asigna o se les puede asignar significado.
- d. **Información:** significado que el ser humano le asigna a la data utilizando las convenciones conocidas y generalmente aceptadas.

- e. **Documento:** registro incorporado en un sistema en forma de escrito, video, audio o cualquier otro medio, que contiene data o información acerca de un hecho o acto capaces de causar efectos jurídicos.
- f. **Computador:** dispositivo o unidad funcional que acepta data, la procesa de acuerdo con un programa guardado y genera resultados, incluidas operaciones aritméticas o lógicas.
- g. **Hardware:** equipos o dispositivos físicos considerados en forma independiente de su capacidad o función, que conforman un computador o sus componentes periféricos, de manera que pueden incluir herramientas, implementos, instrumentos, conexiones, ensamblajes, componentes y partes.
- h. **Firmware:** programa o segmento de programa incorporado de manera permanente en algún componente de hardware.
- i. **Software:** información organizada en forma de programas de computación, procedimientos y documentación asociados, concebidos para realizar la operación de un sistema, de manera que pueda proveer de instrucciones a los computadores así como de data expresada en cualquier forma, con el objeto de que los computadores realicen funciones específicas.
- j. **Programa:** plan, rutina o secuencia de instrucciones utilizados para realizar un trabajo en particular o resolver un problema dado a través de un computador.
- k. **Procesamiento de datos o de información:** realización sistemática de operaciones sobre data o sobre información, tales como manejo, fusión, organización o cómputo.
- l. **Seguridad:** Condición que resulta del establecimiento y mantenimiento de medidas de protección, que garanticen un estado de inviolabilidad de influencias o de actos hostiles específicos que puedan propiciar el acceso a la data de personas no autorizadas, o que afecten la operatividad de las funciones de un sistema de computación.
- m. **Virus:** programa o segmento de programa indeseado que se desarrolla incontroladamente y que genera efectos destructivos o perturbadores en un programa o componente del sistema.
- n. **Tarjeta inteligente:** rótulo, cédula o carnet que se utiliza como instrumento de identificación; de acceso a un sistema; de pago o de crédito, y que contiene data, información o ambas, de uso restringido sobre el usuario autorizado para portarla.

- o. **Contraseña** (password): secuencia alfabética, numérica o combinación de ambas, protegida por reglas de confidencialidad, utilizada para verificar la autenticidad de la autorización expedida a un usuario para acceder a la data o a la información contenidas en un sistema.
- p. **Mensaje de datos**: cualquier pensamiento, idea, imagen, audio, data o información, expresados en un lenguaje conocido que puede ser explícito o secreto (encriptado), preparados dentro de un formato adecuado para ser transmitido por un sistema de comunicaciones”.

La LECDI tiene efectos extraterritoriales, ya que aquellos venezolanos que hayan cometido delitos en el extranjero, que tengan incidencias sobre nuestro país, quedan sometidos a las sanciones que impone esta Ley, las cuales se clasifican en principales y accesorias y en lo referente a la realización de estos delitos por personas jurídicas; si son cometidos por gerentes o cualquier dependiente de una persona jurídica de manera directa, serán sancionados en su persona, mientras que, si tal delito se ha consumado por decisión de sus órganos de dirección, resultará sancionada la persona jurídica (Arts. 3,4 y 5).

Se sanciona el acceso indebido a sistemas que utilizan tecnología de información; en el artículo 6 de la LECDI, se establece: Toda persona que sin la debida autorización o excediendo la que hubiere obtenido, acceda, intercepte, interfiera o use un sistema que utilice tecnologías de información, será penado con prisión de uno a cinco años y multa de diez a cincuenta unidades tributarias. La pena de prisión será de cuatro a ocho años y multa de cuatrocientas a ochocientas unidades tributarias, para aquellas personas que incurran en sabotaje o daño a sistemas que utilicen tecnología de información y, de cinco a diez años de prisión y multa de quinientas a mil unidades tributarias, si tales daños se realizaren mediante la creación, introducción o transmisión, por cualquier medio, de un virus o programa análogo (Art. 7).

Las sanciones establecidas por la LECDI, son más severas cuando se trata de acceso indebido o sabotaje por una persona a sistemas que utilizan tecnología de información que se encuentran protegidos, concediendo mayor garantía en cuanto a la protección que merecen las personas que realizan operaciones electrónicas vía Internet, por los daños que se les pudiese ocasionar por la comisión de tales delitos; al respecto, el artículo 9 establece: Las penas previstas en los artículos anteriores se aumentarán entre una tercera parte y la

mitad, cuando los hechos allí previstos o sus efectos recaigan sobre cualesquiera de los componentes de un sistema que utilice tecnologías de información protegido por medidas de seguridad, que esté destinado a funciones públicas o que contenga información personal o patrimonial de personas naturales o jurídicas.

Serán penados también, con pena privativa de la libertad, que va de tres a seis años y multa de trescientas a seiscientas unidades tributarias, aquellas personas que posean equipos destinados a vulnerar los sistemas de seguridad de sistemas que utilicen tecnología de información o presten tales servicios (Art. 10).

El espionaje electrónico, uno de los delitos que más preocupa aquellas personas que utilizan la red de redes para realizar sus operaciones de banca electrónica, ya que se considera que no existe sistema totalmente invulnerable y más si son tecnológicos, el daño no afecta sólo a los usuarios, sino además a las instituciones financieras, a la confiabilidad de las operaciones que ofrecen y prestan por este medio. Por tanto el espionaje electrónico es sancionado por la LECDI; el artículo 11 establece: Toda persona que indebidamente obtenga, revele o difunda la data o información contenidas en un sistema que utilice tecnologías de información o en cualesquiera de sus componentes, será penada con prisión de tres a seis años y multa de trescientas a seiscientas unidades tributarias.

La pena se aumentará de un tercio a la mitad, si el delito previsto en el presente artículo se cometiere con el fin de obtener algún tipo de beneficio para sí o para otro.

El aumento será de la mitad a dos tercios, si se pusiere en peligro la seguridad del Estado, la confiabilidad de la operación de las instituciones afectadas o resultare algún daño para las personas naturales o jurídicas, como consecuencia de la revelación de las informaciones de carácter reservado.

La falsificación de documentos incorporados en sistemas que utilicen tecnologías de información, constituye otro elemento perturbador del grado de confiabilidad que pueden tener los usuarios de la banca electrónica vía Internet, la LECDI lo sanciona en su artículo 12: Quien, a través de cualquier medio, cree, modifique o elimine un documento que se encuentre incorporado a un sistema que utilice tecnologías de información; o cree, modifique o elimine datos del mismo; o incorpore a dicho sistema un documento inexistente, será penado con prisión de tres a seis años y multa de trescientas a seiscientas unidades tributarias.

Cuando el agente hubiere actuado con el fin de procurar para sí o para otro algún tipo de beneficio, la pena se aumentará entre un tercio y la mitad.

El aumento será de la mitad a dos tercios si del hecho resultare un perjuicio para otro.

El derecho a la propiedad es uno de los postulados defendidos en nuestra Constitución, y en este sentido, en el artículo 115, la LECDI se hace eco de este postulado al sancionar el hurto, fraude, obtención indebida de bienes o servicios, manejo fraudulento de tarjetas inteligentes o instrumentos análogos, apropiación de tarjetas inteligentes o instrumentos análogos, la provisión indebida de bienes o servicios y la posesión de equipos para falsificaciones, esto constituye un llamado de atención no sólo para aquellas personas que trabajan bajo relación de dependencia en las instituciones financieras que ofrecen y prestan servicios de banca electrónica vía Internet, si no además para aquellas personas ajenas al sistema financiero que incurran en estos delitos, se citan los siguientes artículos:

Artículo 13: Quien a través del uso de tecnologías de información, acceda, intercepte, interfiera, manipule o use de cualquier forma un sistema o medio de comunicación para apoderarse de bienes o valores tangibles o intangibles de carácter patrimonial sustrayéndolos a su tenedor, con el fin de procurarse un provecho económico para sí o para otro, será sancionado con prisión de dos a seis años y multa de doscientas a seiscientas unidades tributarias.

Artículo 14: Todo aquel que, a través del uso indebido de tecnologías de información, valiéndose de cualquier manipulación en sistemas o cualquiera de sus componentes o en la data o información en ellos contenida, consiga insertar instrucciones falsas o fraudulentas, que produzcan un resultado que permita obtener un provecho injusto en perjuicio ajeno, será penado con prisión de tres a siete años y multa de trescientas a setecientas unidades tributarias.

Artículo 15: Quien, sin autorización para portarlos, utilice una tarjeta inteligente ajena o instrumento destinado a los mismos fines, o el que utilice indebidamente tecnologías de información para requerir la obtención de cualquier efecto, bien o servicio; o para proveer su pago sin erogar o asumir el compromiso de pago de la contraprestación debida, será castigado con prisión de dos a seis años y multa de doscientas a seiscientas unidades tributarias.

Artículo 16: Toda persona que por cualquier medio cree, capture, grabe, copie, altere, duplique o elimine la data o información contenidas en una tarjeta inteligente o en cualquier instrumento destinado a los mismos fines; o la persona que, mediante cualquier uso indebido de tecnologías de información, cree, capture, duplique o altere la data o información en un sistema, con el objeto de incorporar usuarios, cuentas, registros o consumos inexistentes o modifique la cuantía de éstos, será penada con prisión de cinco a diez años y multa de quinientas a mil unidades tributarias.

La LECDI, no sólo garantiza el derecho a la propiedad, garantiza además el derecho a la privacidad de las personas y de las comunicaciones, principios Constitucionales establecidos en los artículos 28 y 48 de nuestra Carta Magna, se citan los siguientes artículos:

Artículo 20: Toda persona que intencionalmente se apodere, utilice, modifique o elimine por cualquier medio, sin el consentimiento de su dueño, la data o información personales de otro o sobre las cuales tenga interés legítimo, que estén incorporadas en un computador o sistema que utilice tecnologías de información, será penada con prisión de dos a seis años y multa de doscientas a seiscientas unidades tributarias.

Artículo 21: Toda persona que mediante el uso de tecnologías de información, acceda, capture, intercepte, interfiera, reproduzca, modifique, desvíe o elimine cualquier mensaje de datos o señal de transmisión o comunicación ajena, será sancionada con prisión de dos a seis años y multa de doscientas a seiscientas unidades tributarias.

Artículo 22: Quien revele, difunda o ceda, en todo o en parte, los hechos descubiertos, las imágenes, el audio o, en general, la data o información obtenidos por alguno de los medios indicados en los artículos 20 y 21, será sancionado con prisión de dos a seis años y multa de doscientas a seiscientas unidades tributarias.

Los usuarios de la banca electrónica vía Internet, pueden estar seguros que la LECDI, los protege contra aquellas ofertas engañosas, de las cuales pueden ser objeto, por instituciones financieras que ofrezcan y presten servicios en línea, en este caso, el artículo 26 establece: Toda persona que ofrezca, comercialice o provea de bienes o servicios, mediante el uso de tecnologías de información, y haga alegaciones falsas o atribuya características inciertas a cualquier elemento de dicha oferta, de modo que pueda resultar algún perjuicio para los consumidores, será sancionada con prisión de uno a cinco años y

multa de cien a quinientas unidades tributarias, sin perjuicio de la comisión de un delito más grave.

La LECDI establece además penas accesorias, como el decomiso de equipos, trabajo comunitario e inhabilitación para el ejercicio de funciones, profesión o industria, hasta por un período de tres (3) años (Art. 29).

Los usuarios que resultasen lesionados en sus derechos, por delitos cometidos mediante la utilización de tecnología de la información, tipificados en los Capítulos II y V de la LECDI, deben ser indemnizados por el Juez que atienda la causa; por un monto equivalente al daño causado, para lo cual el Juez requerirá del auxilio de expertos para la determinación de la cuantía (Art. 31).

Operacionalización de Variables

Con la finalidad de condensar los aspectos teóricos analizados en la presente investigación, se considera pertinente operacionalizar las variables objeto de estudio, así como sus respectivas categorías, de la forma siguiente:

Cuadro 7
Operacionalización de Variables

Objetivos Específicos	Variable Nominal	Variables Reales	Indicadores	Instrumento
1. Identificar los servicios financieros regidos por la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras en el contexto del ambiente virtual.	Operaciones en la Banca Electrónica.	Tipos de operaciones que puede ofrecer el Banco Mercantil vía Internet	- Operaciones Pasivas - Operaciones Activas - Otros Servicios en Línea: - Mensajes - Menús personalizados - consultas, solicitudes	Guía de observación documental, Cuestionario aplicado a los Gerentes de Oficina
2. Determinar los mecanismos de control que aplica la banca universal, así como la plataforma con que se cuenta, para garantizar la transparencia de las operaciones bajo ambiente virtual.		Mecanismos de control, aplicados por el Banco Mercantil, y la plataforma tecnológica para garantizar las operaciones vía Internet	- Existencia de contratos de prestación de servicios en línea - Certificación de servicios - Soportes de las transacciones - Sanciones y garantías - Estructura operativa funcional (personal técnico) - Aplicación de nuevas tecnologías de servicios, de información y de seguridad	
3. Determinar los factores que influyen en el grado de confiabilidad de los clientes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, con respecto a los servicios virtuales.		Factores que influyen en la confianza de los usuarios, sobre las operaciones ofrecidas por el Banco Mercantil vía Internet	- Acceso a los servicios mediante dispositivos - Existencia de información al cliente a través de medios escritos - Comodidad - Personalización del servicio - Medición del riesgo - Satisfacción del usuario - Confidencialidad - Existencia de instrumentos jurídicos de protección y sanción	Cuestionario aplicado a los clientes o usuarios de los servicios financieros

4. Comparar los mecanismos de control establecidos en los instrumentos jurídicos que los rigen, con los mecanismos de control implementados por el Banco Mercantil-Banco Universal.		Mecanismos de control establecidos en instrumentos jurídicos. Mecanismos de control aplicados por el Banco Mercantil.	- Existencia de dispositivos para el resguardo de la información - Supervisiones periódicas - Generación de soportes de las transacciones - Contratos y certificación de servicios	Guía de observación documental, Cuestionario aplicado a los Gerentes de Oficina
5. Determinar el porcentaje de usuarios que utiliza los servicios de la banca electrónica de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida.		Usuarios de los servicios de la banca electrónica	- Cantidad de usuarios de los servicios de la banca virtual expresado en porcentaje	Cuestionario aplicado a los Gerentes de Oficina
6. Analizar en que grado los usuarios de los servicios de la banca virtual, confían en la seguridad ofrecida por las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, en cuanto a tales operaciones electrónicas.		Grado de confiabilidad de los usuarios, sobre las operaciones ofrecidas por el Banco Mercantil vía Internet	- Aceptación de las condiciones legales de los servicios virtuales - Aceptación de las condiciones legales del contrato por parte del usuario - Tangibilidad de las sanciones y garantías - Lealtad a la institución financiera	Cuestionario aplicado a los clientes o usuarios de los servicios financieros

Elaborado por el Investigador (2005)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Tipo y Diseño de la Investigación

Según Arias, F. (1999) “la metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el “cómo” se realizará el estudio para responder al problema planteado.” (p. 45)

Según su naturaleza y los lineamientos metodológicos aplicados en la investigación es de tipo *cuali-cuantitativa*, pues durante el proceso de investigación se acudió a fuentes primarias que permitieron obtener datos de la realidad y, a fuentes secundarias, por cuanto se hizo revisión y análisis de documentos e instrumentos jurídicos, bases de la problemática. En consecuencia, la investigación se ubica tomando en consideración diferentes parámetros, en los niveles siguientes:

1. De acuerdo con su finalidad o propósito, la investigación es analítica, debido a que su fin más inmediato es ofrecer un diagnóstico sobre hechos relacionados con la banca electrónica en Venezuela.
2. De acuerdo con su profundidad, la investigación es *descriptiva-inductiva*, pues a través de ella se valora la importancia de la realidad tal como es percibida.
3. De acuerdo con las fuentes a emplear, la investigación es *mixta*, pues se realiza recurriendo a fuentes de datos primarios derivados de instrumentos aplicados para determinar la situación en cuanto al cumplimiento de los principios legales, fundamento de la operatividad de la banca bajo las características propias del comercio electrónico; de igual forma para determinar en que medida se satisfacen las necesidades de los clientes de las instituciones financieras que ofrecen servicios electrónicos. Igualmente, se recurrió a fuentes de datos secundarios (revisiones documentales y bibliográficas).
4. De acuerdo con el marco o lugar donde se desarrolla, la investigación es de *campo*, pues se observó el fenómeno como un todo en su ambiente natural: la entidad bancaria,

estableciendo interconexiones en cuanto a las explicaciones de los hechos interdependientes.

Unidad de Estudio

El Banco Mercantil fue seleccionado como unidad de estudio por las razones siguientes:

- a. Fue el segundo banco en constituirse en banco universal.
- b. Ocupa el tercer lugar en número de oficinas y trabajadores.
- c. Es la entidad pionera en servicios financieros por Internet.
- d. Es el banco que tiene un mayor grado de aceptación del público, pues es el que ocupa el primer lugar en captaciones del público.
- e. Posee un número significativo de cajeros automáticos distribuidos en todo el Municipio Libertador del Estado Mérida, lo cual favorece sus condiciones en cuanto a posicionamiento en el mercado.

Población y Muestra

De acuerdo a Hernández (1998) la población es definida “...con base a los objetivos del estudio y en cuanto a características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p.229). En tal sentido, la población está constituida por los usuarios (clientes) de las cuatro oficinas del Banco Mercantil ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, los cuales alcanzan una “N” igual a 8.240.

En cuanto a la muestra, que es un “subconjunto representativo de un universo o población” (Morles, 1994, p. 54); debido al tamaño poblacional se calcula un tamaño de muestra que representa la población de clientes. Dado que, no se conoce la varianza poblacional se estima ésta variabilidad con parámetros proporcionales, calculándose con base al criterio de Scheaffer y otros, (1987), a través de un muestreo aleatorio simple, así:

$$n = \frac{Npq}{(N - 1)D + pq}$$

Donde:

$$P = 0,5$$

$$q = 1 - p \text{ parámetros proporcionales y}$$

$$D = \frac{B^2}{4} \text{ siendo B el limite de error de estimación de un 10\%. Este porcentaje de error}$$

responde a que la información sobre el número de sujetos integrantes de la población es suministrada por la institución bancaria, sin considerar la subdivisión en los estratos: alta renta, mediana renta y baja renta. Esto limita sobre la certeza de cuales sujetos son de cada estrato o modalidad de renta.

Una vez calculado el tamaño muestral, este arroja como resultado: $n = 98$ clientes.

Determinado el tamaño de la muestra se procedió a aplicar el muestreo aleatorio simple, por considerar que cada uno de los usuarios tiene la misma oportunidad de aparecer en la muestra, “El método consiste en seleccionar a los sujetos totalmente al azar.” (Castañeda, 1996, p. 83)

A esta muestra se le aplicó el instrumento de recolección de datos dirigido a los clientes.

Por otra parte, por tratarse de la selección de una unidad de estudio se tomo como población gerencial, a todos los gerentes de cada oficina del Banco Mercantil ubicada en el Municipio Libertador del Estado Mérida (cuatro oficinas en total).

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el proceso de investigación se acudió a dos técnicas de recolección de datos: (1) la encuesta y (2) la observación documental. Al respecto, se diseñaron tres instrumentos para la recolección de los datos: (1) el cuestionario que fue aplicado a los gerentes de la unidad de estudio, (2) el cuestionario que fue aplicado a los clientes-usuarios de la unidad de estudio, (3) la guía de observación documental, mediante la cual se cotejaron atributos implícitos en los documentos base del comercio electrónico.

Todos estos instrumentos se diseñaron en correspondencia con los objetivos de la investigación y siguiendo normas precisas para su elaboración y aplicación.

Confiabilidad y validez de los instrumentos de recolección de datos

“La confiabilidad se refiere al grado en que la aplicación repetida del instrumento al mismo sujeto de estudio, en idénticas condiciones, producen iguales resultados, dado por hecho que el fenómeno medido no ha cambiado” (Hurtado, 1995, p.23). Se hace necesaria su aplicación en “dos o tres oportunidades a un mismo grupo de personas, después de un período de tiempo. Si la correlación entre los resultados de las diferentes aplicaciones es altamente positiva, el instrumento se considera confiable.” (Hernández y otros, 1991, p. 249)

La validez se refiere “al grado en que un instrumento mide lo que debe medir y se mide sólo lo que se quiere medir” (Hurtado, 1995, p.15). Es importante aclarar que con la finalidad de otorgarle mayor validez a los instrumentos, se acudió a tres expertos en diferentes perspectivas: Un especialista en el manejo de Sistemas de Información, con formación académica reconocida; un especialista en metodología de la investigación y un especialista en el manejo de los negocios con formación en el área administrativa y amplia experiencia financiera. Estos expertos evaluaron cada instrumento bajo los criterios de pertinencia con el contenido de los objetivos y la construcción de los mismos, estableciéndose mediante una escala del 1 al 4. Esta escala se traduce en los significados siguientes: (1) Ninguna (rechazable por no pertinente); (2) Baja (pertinencia regular); (3) Alta (pertinencia buena) y, (4) Muy Alta (pertinencia excelente).

Técnicas de Procesamiento y análisis de Datos

En sinergia con las técnicas de recolección de datos, se utilizaron por una parte, las técnicas de análisis propias del enfoque de investigación cuantitativa, representadas por las de inferencia estadística; por otra parte, se aplicó la técnica de análisis de contenido, con la finalidad de derivar las características, categorías o atributos asociados con las variables implícitas en la investigación pero presentes en los instrumentos jurídicos que rigen la materia del comercio electrónico. Una vez efectuados estos dos tipos de análisis se realizó

los contrastes correspondientes mediante los cuales se facilito la emisión de conclusiones y recomendaciones. En cuanto a las herramientas a las cuales se acudió para facilitar el proceso de análisis, se hizo uso del EXCEL para la presentación de los resultados a través de tablas y gráficos.

El análisis incluye el cumplir etapas que desde el punto de vista metodológico, contribuyen a dar respuesta a los objetivos en correspondencia con las variables de la investigación. Al respecto, previamente al análisis se realizo la respectiva clasificación y ordenamiento de los datos obtenidos tanto a través del cuestionario, como mediante la aplicación de la guía de observación documental.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Una vez realizado el trabajo de campo, aplicados los instrumentos de recolección de datos y procesada la información a través de las técnicas de análisis descritas en el capítulo anterior, se llegó a una serie de resultados que se presentan a continuación, los cuales podrán ser visualizados mediante cuadros y gráficos, a fin garantizar su comprensión.

El orden de presentación de los resultados responde a los objetivos de la investigación.

En primer lugar, se presentan los resultados de la aplicación del instrumento dirigido a los gerentes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida:

Objetivo 1

Servicios financieros prestados por el Banco Mercantil en el contexto del ambiente virtual.

Ítem N° 1 ¿Qué tipo de operaciones puede ofrecer el Banco Mercantil vía Internet a sus clientes las cuales estén contempladas en la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras?

Cuadro 8

Tipo de operaciones que ofrece el Banco Mercantil vía Internet

Alternativas	Si		No	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Apertura de Nuevas cuentas			4	100
Consulta de saldo y últimos movimientos de cuentas	4	100		
Consulta de saldo y últimos movimientos de Tarjetas de Crédito	3	75	1	25
Consulta de tasas de interés	4	100		
Consulta de índices bursátiles	2	50	2	50
Transferencias bancarias	4	100		
Pagos por transferencia electrónica	3	75	1	25
Solicitudes de chequeras	4	100		
Reporte de robo o extravío de tarjetas	1	25	3	75
suspensión de pago de cheques	3	75	1	25
Asesores y simuladores virtuales	2	50	2	50
Otras	2	50	2	50

El resultado obtenido se puede visualizar a través del siguiente gráfico:

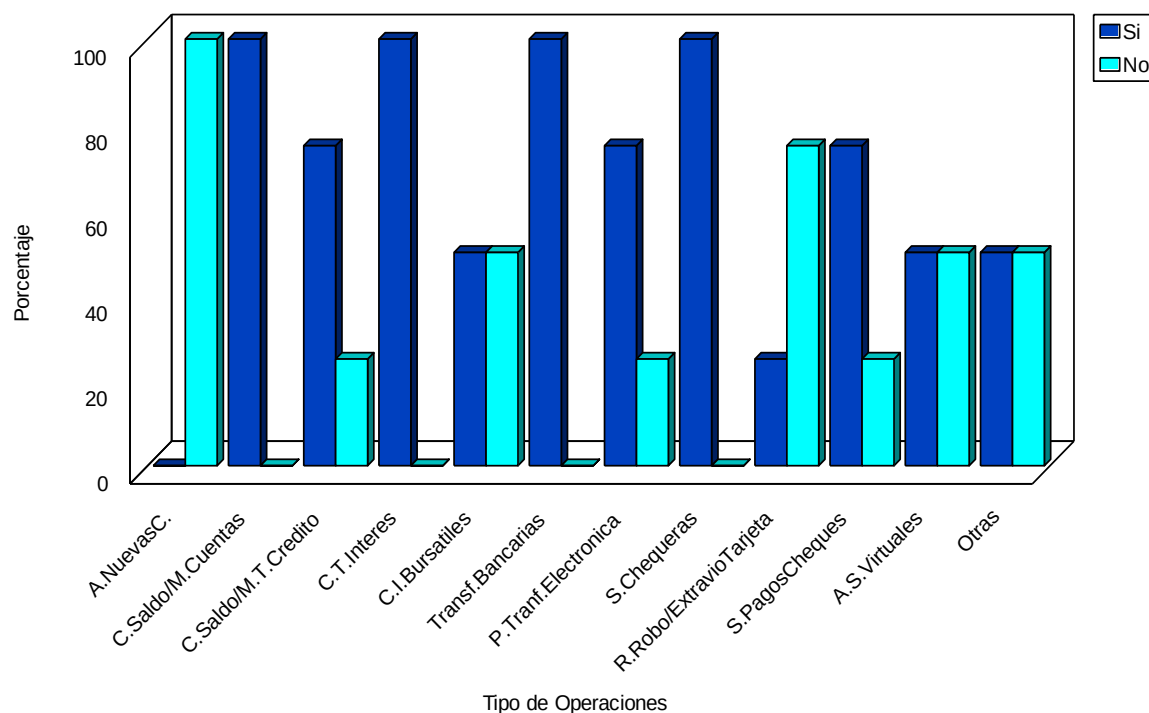


Gráfico 1. Tipo de Operaciones que ofrece el Banco Mercantil vía Internet.

Los resultados obtenidos indican que 100% de los gerentes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, manifiestan que la apertura de nuevas cuentas no es posible vía Internet; los clientes deben acudir a la oficina comercial para realizarlas, por otra parte, indican que la consulta de saldo y últimos movimientos de cuentas, consulta de tasas de interés, transferencias bancarias y solicitudes de chequeras, pueden ser efectuadas por los clientes vía Internet. Frente a otros servicios tales como, consulta de saldo y últimos movimientos de tarjetas de crédito (75%), consulta de índices bursátiles (50%), pagos por transferencia electrónica (75%), reporte de robos o extravío de tarjetas (25%), suspensión de pago de cheques (75%), asesores y simuladores virtuales (50%), otras operaciones (50%), los gerentes indican que se pueden realizar vía Internet con la institución financiera, mientras que la diferencia indica que no. Esto lleva a considerar el desconocimiento por parte de la gerencia sobre la posibilidad de prestar estos servicios vía Internet.

Objetivo 2

Mecanismos de control que aplica la banca universal, así como la plataforma con que se cuenta, para garantizar la transparencia de las operaciones bajo ambiente virtual.

Ítem N° 2. ¿Los clientes del Banco Mercantil deben firmar un contrato para realizar las operaciones vía Internet?

Cuadro 9

Firma de contrato para realizar operaciones electrónicas vía Internet

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75,0
No	1	25,0
Total	4	100,0

El resultado obtenido se puede visualizar a través del siguiente gráfico:

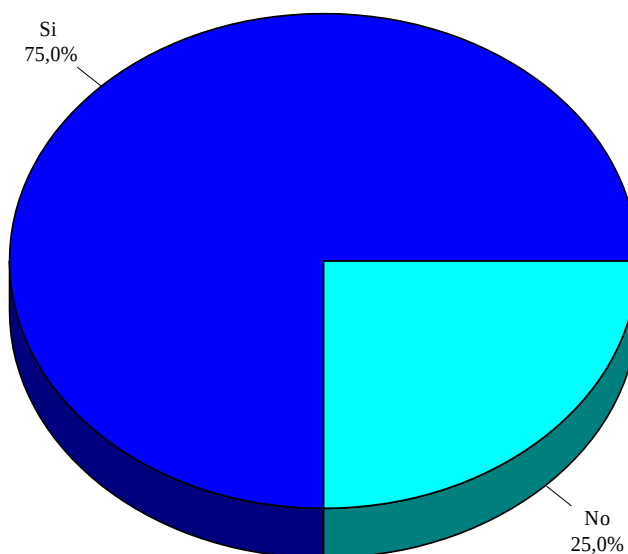


Gráfico 2. Firma de contrato para realizar operaciones electrónicas vía Internet.

Del cuadro anterior (9) se desprende que 75% de los gerentes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, indican que los clientes deben firmar un contrato con el Banco Mercantil para poder realizar sus operaciones vía Internet, mientras que 25% manifiesta que no se debe firmar. Cabe destacar que para poder

afiliarse a **Mercantil en línea** el usuario debe firmar un contrato de servicio; el cual contiene las normas de funcionamiento y seguridad del servicio, establece la autorización al usuario para comunicarse vía Internet o vía módem con el sistema de computación del banco, para la ejecución de operaciones y transacciones bancarias determinadas o habilitadas por la institución financiera, y se precisan los términos y partes involucradas en el servicio.

Ítem N° 3 ¿El Banco Mercantil asigna según contrato una clave de acceso a cada cliente para que éste pueda realizar sus operaciones vía Internet?

Cuadro 10

Clave personal de acceso a los clientes para realizar operaciones vía Internet

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100,0

En relación a la asignación de una clave de acceso por parte del Banco Mercantil a sus clientes para poder realizar transacciones vía Internet con la institución financiera, 100% de los gerentes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, manifiestan que si se les debe asignar. Es importante señalar que, dentro de los requisitos para afiliarse a **Mercantil en línea** el cliente además de disponer de los medios físicos que le permita recibir o transmitir vía Internet y/o vía módem, requiere de la tarjeta Abra 24 (o Llave Mercantil) y de una clave de seguridad, de lo contrario no podrá acceder al sistema electrónico de la institución financiera para realizar sus operaciones.

Ítem N° 4.- ¿La página Web mediante la cual el Banco Mercantil ofrece sus diferentes productos, funciona en formato de sitio seguro?

Cuadro 11

Formato de sitio seguro

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100,0

De acuerdo al análisis estadístico de los datos, 100% de los gerentes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, señalan que la

página Web mediante la cual la institución ofrece sus diferentes productos, funciona en formato de sitio seguro. En cuanto al nombre del protocolo que utilizan en su sistema electrónico para brindarle seguridad a los usuarios, no aportaron información, por considerarlo de carácter confidencial.

No obstante, el cliente puede saber que esta conectado con un servidor seguro cuando en el navegador aparezca el símbolo correspondiente a un candado cerrado.

Ítem N° 5.- ¿La página Web mediante la cual el Banco Mercantil ofrece sus diferentes productos, posee dispositivo de desconexión automática?

Cuadro 12

Dispositivo de desconexión automática

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100,0

Como se observa en los resultados obtenidos, 100% de los gerentes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, señalan que la página Web mediante la cual el Banco Mercantil ofrece sus diferentes productos, posee dispositivo de desconexión automática.

Este es un método que protege la información. Si el cliente abre la página Web conectándose con el Banco Mercantil y, no realiza interacción alguna; transcurridos algunos minutos, su sesión es automáticamente concluida y por tanto terminará la conexión.

Ítem N° 6 ¿El Banco Mercantil expide un Certificado Electrónico a sus clientes cuando estos realizan operaciones vía Internet?

Cuadro 13

Expedición de certificado electrónico a los clientes

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100,0

De acuerdo a los resultados obtenidos, se desprende que 100% de los gerentes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida,

afirman que la institución financiera expide un certificado electrónico a sus clientes cuando estos realizan operaciones vía Internet.

Es importante señalar, que el certificado electrónico es una herramienta que garantiza la identidad de los participantes en una transacción que requiera altos niveles de seguridad y, produce efectos legales entre las partes al tener asociada una firma electrónica.

Ítem N° 7 ¿El Banco Mercantil ha invertido en la plataforma tecnológica que le permita ante la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica ser un Proveedor de Servicios de Certificación, emitiendo así directamente certificados electrónicos?

Cuadro 14

Inversión del Banco Mercantil en plataforma tecnológica

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100,0

De acuerdo a los datos obtenidos, se visualiza que 100% de los gerentes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, afirman que su institución financiera ha invertido en la plataforma tecnológica que le permite ante la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica ser un Proveedor de Servicios de Certificación, emitiendo así directamente certificados electrónicos. En nuestro país es la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica, el organismo que concede las autorizaciones para la emisión de certificados electrónicos.

Ítem N° 8 ¿Qué tipo de información contienen los Certificados Electrónicos que el Banco Mercantil expide a sus clientes cuando estos realizan sus operaciones vía Internet?

Cuadro 15

Información contenida en los certificados electrónicos expedidos por Banco Mercantil

Alternativas	Si		No	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Identificación del proveedor	2	50	2	50
Código de identificación	4	100		
Identificación del titular	4	100		
Fecha de inicio y vencimiento	4	100		
Firma electrónica del signatario			4	100
Serial único de identificación	4	100		
Información a limitaciones de uso, vigencia y responsabilidad	2	50	2	50

El resultado obtenido se puede observar a través del siguiente gráfico:

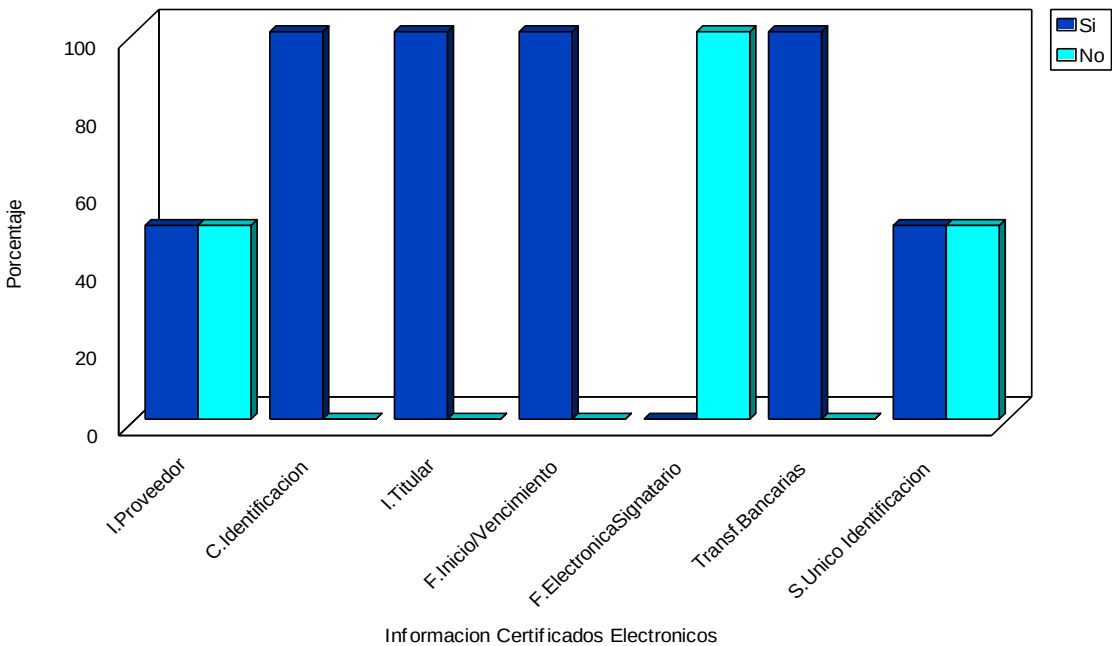


Gráfico 3. Información contenida en los certificados electrónicos expedidos por el Banco Mercantil.

El resultado obtenido, demuestra que 100% de los gerentes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, afirman que los Certificados Electrónicos que emite la institución financiera, contienen el código de identificación, la identificación del titular, la fecha de inicio y vencimiento, el serial único

de identificación. Además sólo 50% de los gerentes, en relación con los otros elementos que debe contener el certificado electrónico, afirman que éstos contienen identificación del proveedor, así como información relativa a limitaciones de uso, vigencia y responsabilidad, el otro 50% de los gerentes indican que los certificados electrónicos no contienen estos últimos elementos.

Al respecto, el Decreto con Fuerza de Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas (DMDFE) en su Art. 43, relacionado con el contenido de los certificados electrónicos, establece que estos deben contener todos los elementos antes descritos. En consecuencia, el hecho de que algunos gerentes hayan dado opinión en contrario respecto a dos elementos, evidencia desconocimiento de lo dispuesto en la referida Ley.

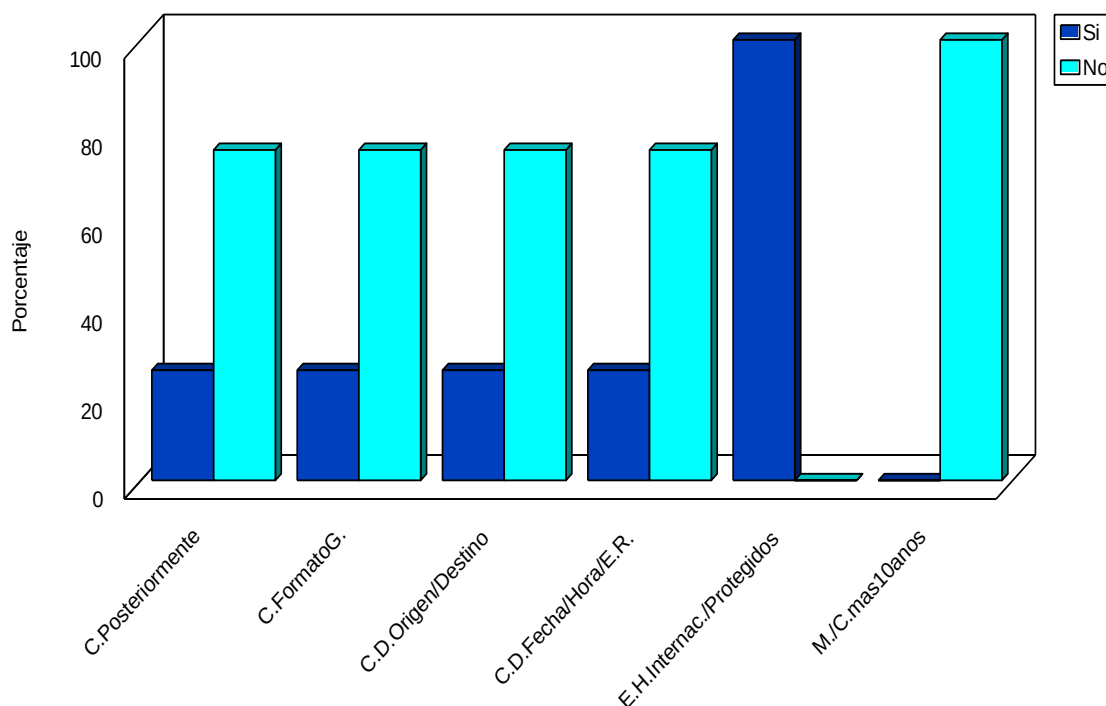
Ítem N° 9 En cuanto a los certificados electrónicos que el Banco Mercantil expide a sus clientes cuando estos realizan sus operaciones vía Internet:

Cuadro 16

Características de los certificados electrónicos expedidos por el Banco Mercantil

Alternativas	Si		No	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Pueden ser consultados posteriormente	1	25	3	75
Pueden conservarse en el formato en el cual se generaron	1	25	3	75
Se pueden conservar los datos de origen y destino	1	25	3	75
Se pueden conservar los datos de fecha y hora en el que fue enviado o recibido	1	25	3	75
Son emitidos con herramientas y estándares internacionales, además protegidos	4	100		
Mantenimiento y conservación por más de 10 años			4	100

El resultado obtenido se puede visualizar a través del siguiente gráfico:



Operaciones de los Certificados Electronicos

Gráfico 4. Características los certificados electrónicos expedidos por el Banco Mercantil.

Como se observa en los resultados obtenidos, 75% de los gerentes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, indican que los Certificados Electrónicos que emite la institución financiera, no pueden ser consultados posteriormente, que no se pueden conservar en el formato en el cual se generaron, que no se puede conservar los datos de origen y destino y, que además no se puede conservar los datos de fecha y hora en el que fue enviado o recibido, mientras que 25% de los gerentes afirma que los certificados electrónicos que emite el Banco Mercantil sí cumplen con estos requisitos. En relación con la inquietud de que si los certificados electrónicos son emitidos con herramientas y estándares internacionales, además protegidos, 100% de los gerentes aportaron una respuesta afirmativa. Sin embargo, estos gerentes dieron respuesta negativa frente a la interrogante de que si se podían mantener y conservar los certificados electrónicos por más de diez (10) años.

En este sentido, el DMDFE en su Art. 8 establece que “Cuando la Ley requiera que la información conste por escrito, ese requisito quedará satisfecho con relación a un mensaje de datos, si la información que éste contiene es accesible para su ulterior consulta”. Es por

ello que un Certificado Electrónico debe cumplir con todos los requisitos previstos anteriormente; de lo contrario el Banco Mercantil no podría emitir certificados electrónicos. En consecuencia, la institución tendría entonces que recurrir a los servicios de un tercero, es decir, contratar los servicios de un Proveedor de Servicios de Certificación, lo cual evidencia nuevamente el desconocimiento de las disposiciones legales por parte de la gerencia.

Ítem N° 10 ¿El Banco Mercantil condiciona los efectos del certificado electrónico a la recepción de un acuse de recibo emitido por el destinatario (cliente)?

Cuadro 17

Requerimiento de acuse de recibo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No	4	100,0

Del análisis de la pregunta anterior se desprende que 100% de los gerentes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, indican que la institución financiera no condiciona los efectos del certificado electrónico a la recepción de un acuse de recibo emitido por el destinatario (cliente).

En toda operación más aun si es electrónica, se requiere de un acuse de recibo, lo cual le da a las partes involucradas, la garantía de que del acto se derivan derechos y obligaciones. En este orden de ideas, el emisor de un mensaje de datos podrá condicionar los efectos de dicho mensaje a la recepción de un acuse de recibo emitido por el destinatario, el cual si no es enviado por el destinatario en un periodo de tiempo convenido, dará lugar a que se tenga el mensaje de datos como no emitido (Art. 13 DMDFE).

Ítem N° 11 ¿El Banco Mercantil cuenta con el mecanismo de firma electrónica?

Cuadro 18

Mecanismo de Firma Electrónica

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	25,0
No	3	75,0
Total	4	100,0

El resultado obtenido se puede visualizar a través del siguiente gráfico:

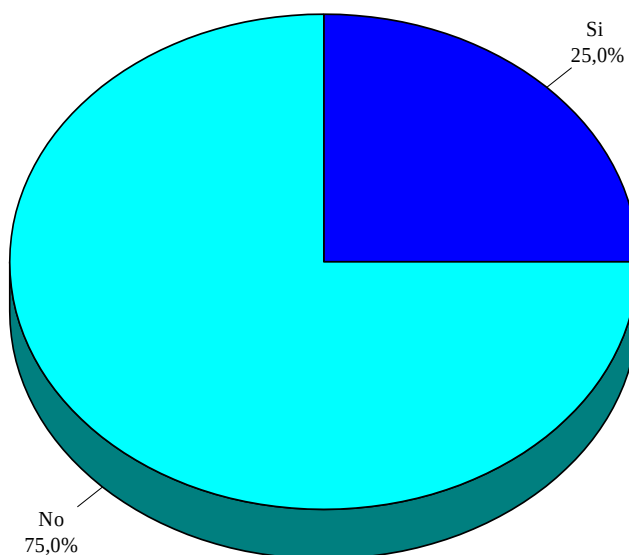


Gráfico 5. Mecanismo de Firma Electrónica.

Como se observa en los resultados obtenidos, 75% de los gerentes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, manifiestan que la institución financiera no cuenta con el mecanismo de firma electrónica, mientras que 25% de gerentes da una respuesta afirmativa frente a tal interrogante.

Es importante destacar que un certificado electrónico tiene validez y surte efectos entre las partes, si tiene asociado una firma electrónica. El Banco Mercantil no podría emitir un certificado electrónico si no cuenta con una firma electrónica.

Ítem N° 12 El Banco Mercantil en cuanto a la firma electrónica que utiliza en sus certificados electrónicos:

Cuadro 19

Característica de la firma electrónica utilizada en los certificados electrónicos

Alternativas	Si		No	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Garantiza que los datos utilizados se producen sólo una vez			1	100
Asegura su confidencialidad	1	100		
Seguridad para no ser falsificada	1	100		
Garantiza la no alteración de la integridad del mensaje de dato	1	100		

El resultado obtenido se puede evidenciar a través del siguiente gráfico:

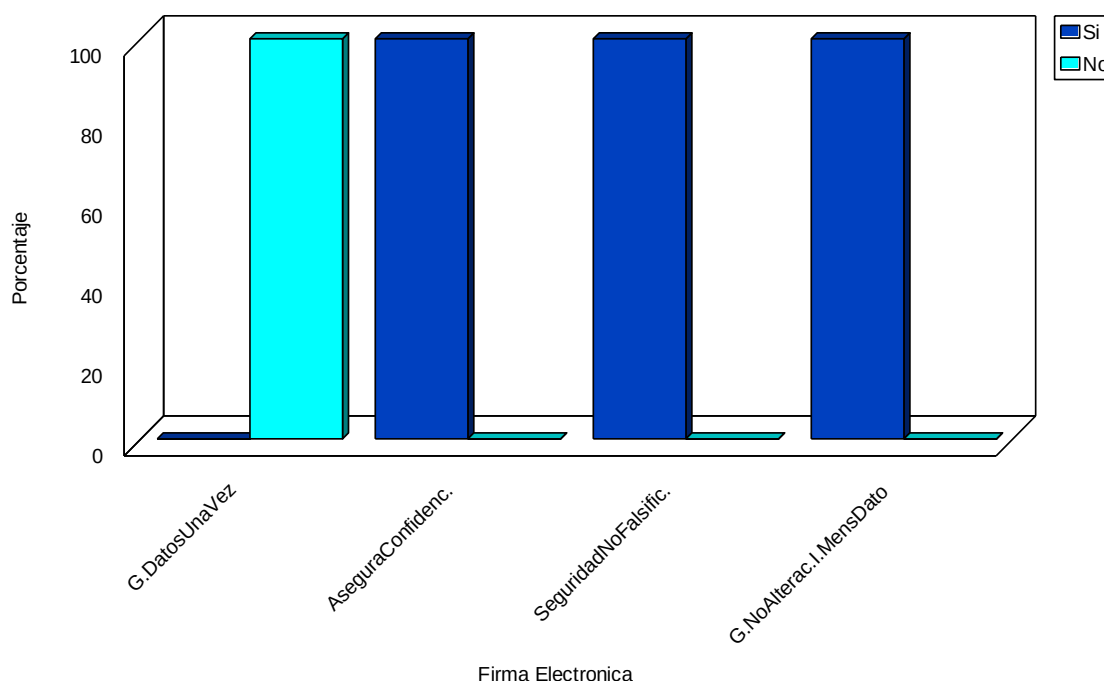


Gráfico 6. Característica de la firma electrónica utilizada en los certificados electrónicos.

Analizando los resultados se desprende que sólo de un total de cuatro (4) gerentes, sólo un (1) gerente de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, respondió la interrogante indicando que la institución financiera en relación a la firma electrónica utilizada en los certificados electrónicos, si podía garantizar confidencialidad, ofrecer seguridad suficiente de que no pueda ser falsificada y, puede garantizar la no alteración de la integridad del mensaje de dato, pero que el Banco Mercantil no puede garantizar que los datos utilizados se produzcan sólo una vez.

Para que la firma electrónica tenga el mismo valor probatorio que la autógrafa y, pueda generar derechos y obligaciones, el signatario, es decir la persona titular de una firma electrónica o certificado electrónico, debe cumplir con todos los requisitos anteriormente enumerados (Art. 16 DMDFE). Evidencia nuevamente la falta de conocimiento de las disposiciones legales por parte de la gerencia, lo cual no implica que el Banco Mercantil no cumpla con esta disposición.

Ítem N° 13 En los casos de incumplimiento por parte de la institución financiera de alguna (s) cláusula (s) especificada (s) en el contrato que lo acredita como Proveedor de Servicios Electrónicos, que tipo de sanciones se derivan:

Frente a esta interrogante ninguno de los gerentes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, emitió respuesta. Cabe destacar que en casos de incumplimiento por parte de la institución financiera de alguna (s) cláusula (s) especificada (s) en el contrato que lo acredita como Proveedor de Servicios Electrónicos, la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica le retiraría o suspendería la acreditación al Proveedor de Servicios Electrónicos, quedando de esta manera el Banco Mercantil imposibilitado para emitir Certificados Electrónicos. La respuesta a tal interrogante, demuestra la necesidad de actualización de la gerencia en relación con los aspectos jurídicos de la banca virtual.

Ítem 14 ¿El Banco Mercantil cuenta con personal técnico altamente calificado y con experiencia, que pueda mantener operativa la plataforma tecnológica de las operaciones electrónicas vía Internet, en condiciones de seguridad para la institución y sus clientes?

Cuadro 20

Personal técnico calificado

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100,0

Los resultados obtenidos indican que 100% de los gerentes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, afirman que el Banco

Mercantil cuenta con personal técnico altamente calificado y con experiencia, que pueda mantener operativa la plataforma tecnológica de las operaciones electrónicas vía Internet, en condiciones de seguridad para la institución y sus clientes. Este es uno de los requisitos que debe cumplir el ente que desee constituirse en un Proveedor de Servicios Electrónicos según el Art. 31 del DMDFE.

En cuanto a los efectos de los mecanismos de control implementados por el Banco Mercantil, en sus operaciones vía Internet, se tiene:

Ítem N° 15 ¿Considera usted que el Banco Mercantil gracias a la realización de operaciones electrónicas vía Internet, ha logrado disminuir sus costos operativos?

Cuadro 21

Disminución de costos operativos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100,0

Como se observa en los resultados obtenidos 100% de los gerentes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, afirman que el Banco Mercantil, gracias a la realización de operaciones electrónicas vía Internet, ha logrado disminuir sus costos operativos y, dentro de las razones que exponen se encuentran: descongestionamiento de las oficinas, reducción de nómina y gastos operativos; en síntesis el costo por vía electrónica es mínimo.

Ítem 16 ¿Considera que la prestación de servicios vía Internet puede generar migración de depósitos a otras entidades, ya que existe reducción en los trámites y clientes más informados?

Cuadro 22

Migración de depósitos a otras entidades financieras

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No	4	100,0

Del análisis a la interrogante anterior se desprende que 100% de los gerentes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, manifiestan que la prestación de servicios vía Internet no generara migración de depósitos a otras instituciones financieras.

En contraposición a esto, no debe ignorarse que la banca en línea presenta como desventajas: (1) el riesgo mercado (migración de depósitos) asociado con clientes que gracias a la banca electrónica estén más informados, por lo que las instituciones financieras tendrán que competir más para garantizar la estabilidad y tenencia de un cliente. (2) depósitos volátiles, que surgen al tener los clientes la capacidad de movilizar con mayor rapidez y frecuencia sus recursos; si un banco se encuentra en dificultades, puede experimentar una corrida de depósitos en línea, con lo que sus problemas de liquidez podrían agravarse en momentos de crisis. De allí bajo algunas circunstancias la prestación de servicios vía Internet pudiera generarle problemas a las instituciones financieras.

Ítem N° 17 En el caso particular del Banco Mercantil las operaciones electrónicas vía Internet han generado:

Cuadro 23

Efectos generados por las operaciones electrónicas vía Internet en el Banco Mercantil

Alternativas	Si		No	
	Gerentes	%	Gerentes	%
Aumento en los depósitos	1	25,0%	3	75,0%
Mantiene el nivel de depósitos	3	75,0%	1	25,0%
Total	4	100,0%	4	100,0%

El resultado obtenido se puede evidenciar a través del siguiente gráfico:

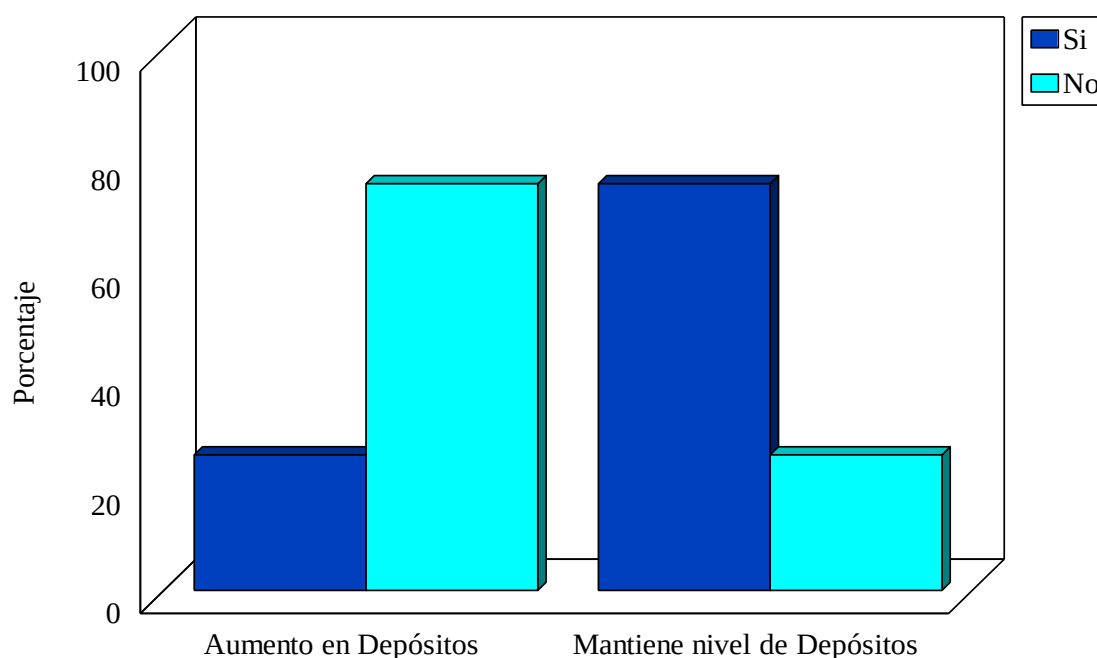


Gráfico 7. Efectos generados por las operaciones electrónicas vía Internet en el Banco Mercantil.

Como se observa en los resultados obtenidos, 75% de los gerentes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, indican que las operaciones electrónicas vía Internet del Banco Mercantil no han generado aumento en los depósitos, mientras que 25% considera que si. En lo referente a que estas operaciones vía Internet han permitido que se mantenga el nivel de los depósitos, 75% indicaron que si, mientras que 25% opinó que no.

Objetivo 4

Mecanismos de control establecidos legalmente Vs. los aplicados por la institución financiera.

Es importante destacar que los mecanismos de control aplicados por el Banco Mercantil, según respuestas a interrogantes anteriores, incluyen:

- a) Firmar un contrato por parte de los clientes para realizar operaciones vía Internet.
- b) Contar con una clave personal para acceder al sistema electrónico del banco.
- c) Tramitar operaciones mediante formato de sitio seguro para los clientes.

- d) Contar con un dispositivo de desconexión automática.
- e) Emitir certificados electrónicos a los clientes, cuando éstos realizan operaciones vía Internet.
- f) Contar con una plataforma que permita cumplimiento de las condiciones exigidas por la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica.
- g) Asegurar la recepción del certificado electrónico, mediante el acuse emitido por el cliente (generar soportes).
- h) Garantizar personal técnico calificado, para mantener operativa y en condiciones de seguridad la plataforma tecnológica.

Todo esto, evidencia que el Banco Mercantil cuenta con dispositivos para el resguardo de la información. Además de operar bajo contratos y certificación de servicios, lo cual permite generar soportes idóneos para las transacciones realizadas por los clientes. Lo anterior se ratifica mediante la respuesta de los gerentes a los ítems siguientes:

Ítem N° 18 ¿La plataforma tecnológica que utiliza el Banco Mercantil para la realización de operaciones electrónicas vía Internet, cuenta con seguros dispositivos de control que impidan la realización de fraudes?

Cuadro 24

Seguridad de los dispositivos de control para la realización de operaciones electrónicas vía Internet

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100,0

El resultado obtenido, demuestra que 100% de los gerentes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, afirman que la plataforma tecnológica que utiliza la institución financiera para la realización de operaciones electrónicas vía Internet, cuenta con seguros dispositivos de control que impiden la realización de fraudes, lo cual es favorable tanto para la institución, como para los clientes.

Ítem 19 ¿Conoce usted algún caso en el cual los dispositivos de control utilizados por el Banco Mercantil en la realización de operaciones electrónicas vía Internet, hayan sido manipulados?

Cuadro 25

Casos de violación de los dispositivos de control utilizados por el Banco Mercantil en la realización de operaciones electrónicas vía Internet

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No	4	100,0

Los resultados obtenidos indican que 100% de los gerentes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, manifiestan que no conocen caso alguno en el cual los dispositivos de control utilizados por la institución financiera en la realización de operaciones electrónicas vía Internet, hayan sido violados, lo que permite inferir que el Banco Mercantil cuenta con robustos sistemas de seguridad, los cuales generan confianza y garantías sobre este tipo de operaciones vía Internet.

Ítem N° 20 ¿El Banco Mercantil como Proveedor de Servicios de Certificación recibe periódicamente inspecciones por parte de la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica?

Cuadro 26

Inspecciones por parte de la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica al Banco Mercantil

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100,0

Del análisis a la pregunta anterior se desprende que todos los gerentes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, respondió la interrogante indicando que el Banco Mercantil como Proveedor de Servicios de Certificación, si recibe periódicamente inspecciones por parte de la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica.

El Decreto con Fuerza de Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas (DMDFE) en su Art. 26, establece “La Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica

supervisará a los Proveedores de Servicios de Certificación con el objeto de verificar que cumplan con los requerimientos necesarios para ofrecer un servicio eficaz a sus usuarios...”. El que la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica realice inspecciones periódicas al Banco Mercantil, garantiza la evaluación de sus estándares de calidad sobre las operaciones que ofrece vía Internet y, por otra parte le permite mantener la acreditación como Proveedor de Servicios de Certificación, pudiendo emitir así certificados electrónicos.

Objetivo 5

Porcentaje de usuarios que utiliza los servicios de la banca electrónica de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida.

Ítem N° 21 ¿Qué porcentaje de usuarios (clientes) realizan sus operaciones mediante los servicios ofrecidos por vía electrónica (Internet), en la oficina a su cargo?

Cuadro 27

Porcentaje de clientes que realizan sus operaciones mediante los servicios ofrecidos vía Internet

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
50	1	25,0
60	1	25,0
No respondió	2	50,0
Total	4	100,0

El resultado obtenido se puede visualizar a través del siguiente gráfico:

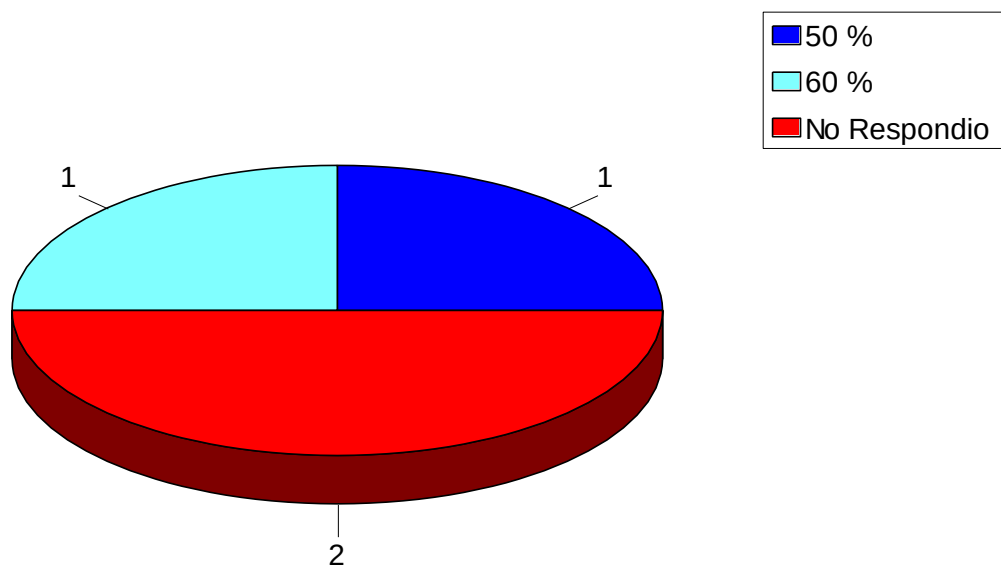


Gráfico 8. Porcentaje de clientes que realizan sus operaciones vía Internet.

Los resultados obtenidos indican que de los gerentes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, 25% manifestó que 50% de los clientes de la oficina a su cargo, realizan sus operaciones con el banco vía Internet, otro 25% de los gerentes opina que 60% de los clientes de la oficina a su cargo, realizan sus operaciones con el banco vía Internet, mientras que 50% de los gerentes no emitió opinión alguna. Esto pudiera conducir a afirmar que los clientes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, en un porcentaje significativo realizan sus operaciones vía Internet, aún cuando 50% de los gerentes, no respondieron al respecto.

Ítem 22 ¿Cuál es la frecuencia de uso por parte de los clientes de la oficina a su cargo, de estos servicios electrónicos vía Internet?

Cuadro 28

Frecuencia de uso por parte de los clientes de los servicios electrónicos vía Internet

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Alta	3	75,0
Media	1	25,0
Total	4	100,0

El resultado obtenido se puede visualizar a través del siguiente gráfico:

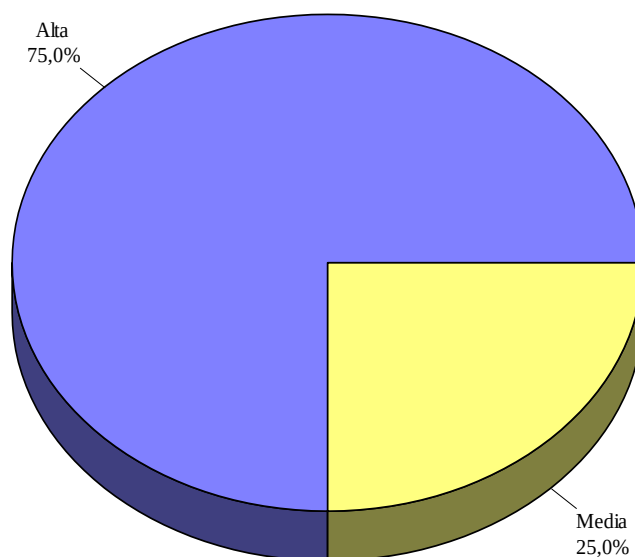


Gráfico 9. Frecuencia de uso por parte de los clientes de los servicios electrónicos vía Internet.

Observando los resultados se desprende que de los gerentes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, 75% de los gerentes opina que la frecuencia de uso de los servicios electrónicos por parte de los clientes de la oficina a su cargo, es alta, mientras 25% restante opina que la frecuencia de uso de estos servicios por parte de sus clientes es media. Esto conduce a concluir que los clientes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, en un alto porcentaje utilizan estos servicios ofrecidos vía Internet.

Ítem No 23 ¿Cuáles de los servicios ofrecidos por el Banco Mercantil vía electrónica (Internet) son los más utilizados por los clientes?

Frente a esta interrogante todos los gerentes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, indicaron que los servicios más utilizados por lo clientes de las oficinas a su cargo son: transferencias, consulta de saldos y movimientos, pagos de servicios, solicitud y suspensión de chequeras, aperturas de plazos

fijos, pagos a terceros, pagos a tarjetas de crédito, otros bancos. Lo anterior reafirma y en algunos casos amplía, la respuesta emitida por ellos a la pregunta número uno.

Siguiendo los requerimientos de presentación de los resultados se muestra a continuación los derivados de la aplicación del instrumento dirigido a los clientes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida:

Objetivo 1

Servicios financieros prestados por el Banco Mercantil en el contexto del ambiente virtual.

Ítem N° 1 ¿Ha utilizado usted alguna vez la Internet?

Cuadro 29

Uso de Internet por parte de los clientes

Respuesta	Clientes	%
Si	94	95,9
No	4	4,1
Total	98	100,0

Los resultados obtenidos indican que 95,9% de los clientes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, utilizan la Internet, mientras que 4,1% no la utilizan. Esto representa un porcentaje significativo de personas que utilizan Internet, más aún en mundo influido por las tecnologías de la información.

Ítem N° 2 ¿Con que fines ha utilizado usted la Internet?

Cuadro 30

Fines para utilizar Internet

Alternativas	Si		No		No respondió	
	Clientes	%	Clientes	%	Clientes	%
Obtención de información	85	86,7%	9	9,2%	4	4,1%
Procesamiento de datos	28	28,6%	66	67,3%	4	4,1%
Comunicaciones	34	34,7%	60	61,2%	4	4,1%
Entretenimiento	33	33,7%	61	62,2%	4	4,1%
Negocios	20	20,4%	74	75,5%	4	4,1%
Ninguna de las anteriores	2	2,0%	92	93,9%	4	4,1%

Del análisis a la pregunta anterior se desprende que 86,7% de los clientes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, utilizan la Internet para obtener información, lo cual se encuentra en concordancia con la aseveración efectuada en la pregunta anterior; las personas están ávidas de información. Existen otros fines para los cuales los clientes utilizan la Internet con importancia significativa: comunicaciones (34,7%), entretenimiento (33,7%), procesamiento de datos (28,6%), negocios (20,4%), sólo 4,1% de los clientes no respondieron a esta interrogante.

Ítem N° 3 ¿Es conocido por usted que las operaciones que el Banco Mercantil ofrece en cada una de sus oficinas comerciales, pueden ser realizadas vía Internet?

Cuadro 31

Conocimiento de los clientes sobre la prestación de servicios por el Banco Mercantil vía Internet

Respuesta	Clientes	%
Si	94	95,9
No	3	3,1
No respondió	1	1,0
Total	98	100,0

De acuerdo a los datos obtenidos, se visualiza que 95,9% de los clientes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, están en conocimiento que las operaciones que el Banco Mercantil ofrece en cada una de sus oficinas comerciales, pueden ser realizadas vía Internet. Este porcentaje resulta elevado si se compara con los que respondieron que no (3,1%) y, con los que no respondieron la pregunta (1%).

Ítem N° 4 ¿Utiliza usted los servicios que ofrece el Banco Mercantil vía Internet para realizar sus operaciones?

Cuadro 32

Cantidad de clientes que utiliza Internet para realizar sus operaciones con el Banco Mercantil.

Respuesta	Clientes	%
Si	81	82,7
No	17	17,3
Total	98	100,0

El resultado obtenido se puede visualizar a través del siguiente gráfico:

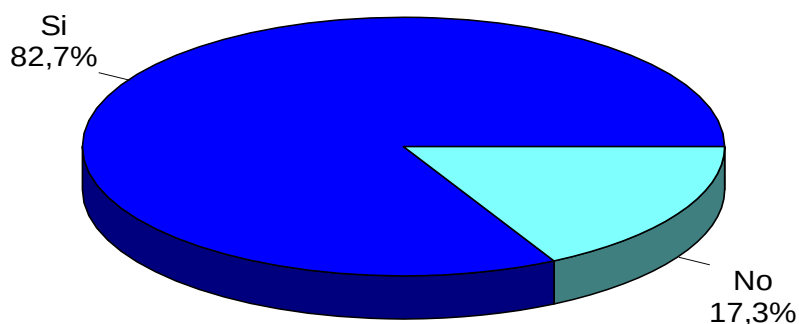


Gráfico 10. Cantidad de clientes que utiliza Internet para realizar sus operaciones con el Banco Mercantil.

Como se observa en los resultados obtenidos 82,7% de los clientes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, realizan sus operaciones con el Banco Mercantil vía Internet, mientras que 17,3% de las respuestas obtenidas se distribuyen entre los clientes que no utilizan este medio para realizar sus operaciones con el Banco Mercantil, lo cual evidencia que un alto porcentaje de los clientes del Banco Mercantil están concientes de la prestación de este tipo de servicios por la institución financiera.

Los clientes que realizan sus operaciones con el Banco Mercantil vía Internet, tienen dentro de sus principales motivaciones, ahorro de tiempo, comodidad y rapidez, confiabilidad, cancelación de servicios, transferencias, etc.

Ítem 5 ¿De las operaciones que el Banco Mercantil le ofrece vía Internet cuales usted utiliza con frecuencia?

Cuadro 33

Operaciones que el Banco Mercantil ofrece vía Internet más utilizadas por los clientes

Alternativas	Si		No		No utiliza el servicio de Internet	
	Clientes	%	Clientes	%	Clientes	%
Apertura de nuevas cuentas	4	4,1%	77	78,6%	17	17,3%
Consulta de saldo y últimos movimientos de cuentas	74	75,5%	7	7,1%	17	17,3%
Consulta de saldo y últimos movimientos en tarjetas de crédito	35	35,7%	46	46,9%	17	17,3%
Consulta de tasas de interés	15	15,3%	66	67,3%	17	17,3%
Consulta de índices bursátiles	8	8,2%	73	74,5%	17	17,3%
Transferencias bancarias	50	51,0%	31	31,6%	17	17,3%
Pagos por transferencia electrónica	37	37,8%	44	44,9%	17	17,3%
Solicitud de chequeras	37	37,8%	44	44,9%	17	17,3%
Reporte de robo o extravío de tarjetas	7	7,1%	74	75,5%	17	17,3%
Suspensión de pagos de cheques	12	12,2%	69	70,4%	17	17,3%
Asesores y simuladores virtuales	4	4,1%	77	78,6%	17	17,3%
Ninguna de las anteriores	1	1,0%	80	81,6%	17	17,3%

El resultado obtenido se puede visualizar a través del siguiente gráfico:

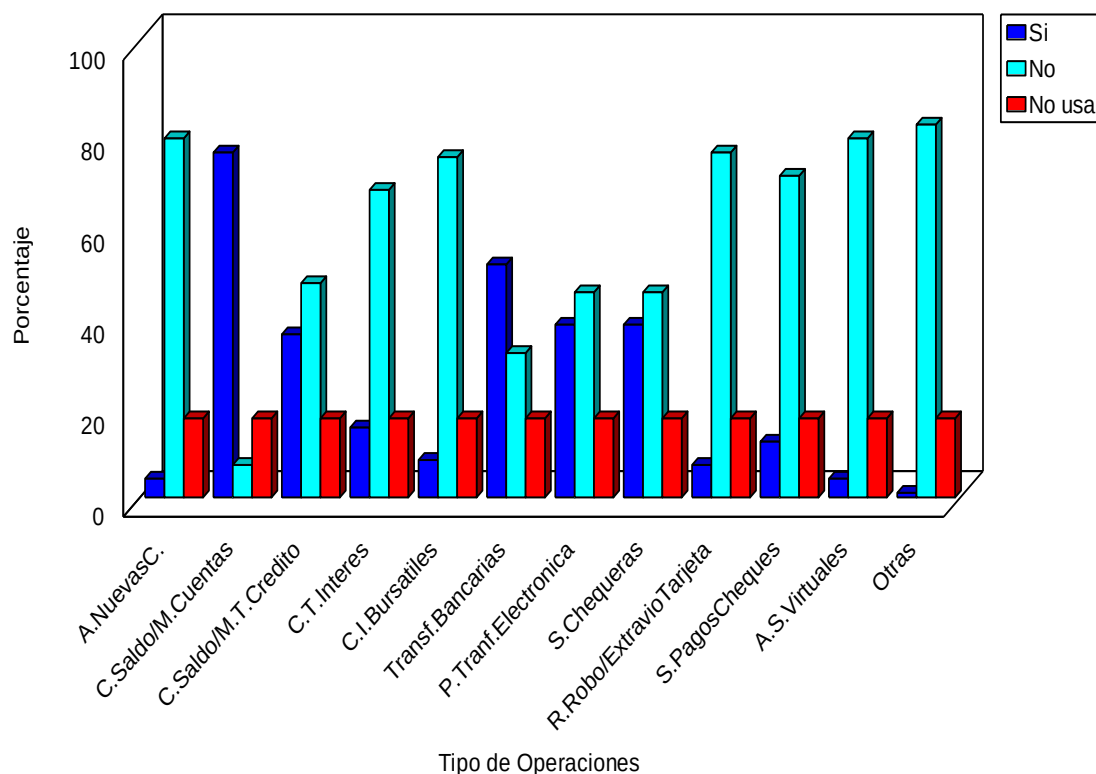


Gráfico 11. Operaciones que el Banco Mercantil ofrece vía Internet más utilizadas por los clientes.

El resultado obtenido muestra, que las dos operaciones utilizadas con más frecuencia por los clientes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, son las consultas de saldo y últimos movimientos de cuentas con 75,5% de los clientes respaldando esta alternativa y, las transferencias bancarias con un respaldo del 51% de los clientes, lo cual se encuentra en concordancia con lo expresado por los gerentes de estas oficinas, al efectuar el contraste, se observa que todos los gerentes afirmaron que dentro de las operaciones más utilizadas están, las consultas de saldo y los últimos movimientos de cuentas, así como las transferencias bancarias.

Con porcentajes significativos se encuentran además otras operaciones realizadas por los clientes vía Internet con el Banco Mercantil tales como: pagos por transferencia electrónica (37,8%), solicitud de chequeras (37,8%), consulta de saldos y últimos movimientos en tarjetas de crédito (35,7%), consultas de tasas de interés (15,3%), suspensión de pagos de cheques (12,2%), consulta de índices bursátiles (8,2%), reporte de robo o extravío de tarjetas (7,1%), asesores y simuladores virtuales (4,1%). Adicionalmente, otro hecho

notorio a ser comentado se constituye en que 17,3% de los clientes manifestaron no utilizar estos servicios.

Objetivo 3

Factores que influyen en el grado de confiabilidad de los clientes de las oficinas del Banco mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, con respecto a los servicios virtuales.

Ítem N° 6 ¿Para realizar sus operaciones vía Internet con el Banco Mercantil usted debe firmar un contrato?

Cuadro 34

Firma de contrato para realizar operaciones vía Internet con el Banco Mercantil

Respuesta	Clientes	%
Si	45	45,9
No	53	54,1
Total	98	100,0

El resultado obtenido se puede visualizar a través del siguiente gráfico:

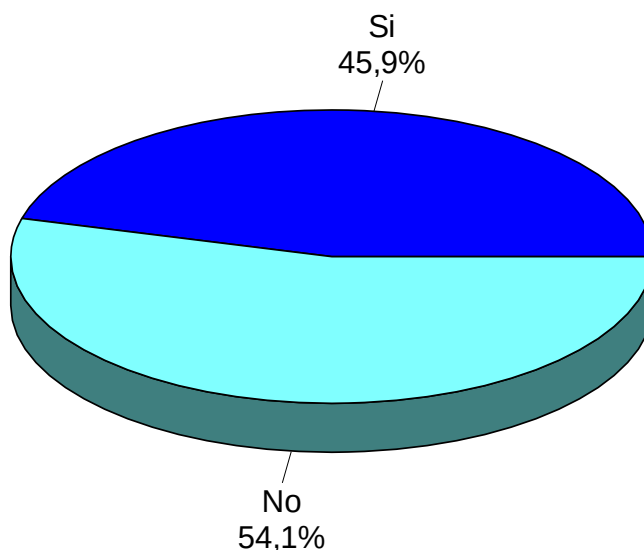


Gráfico 12. Clientes que han firmado contrato para realizar sus operaciones con el Banco Mercantil vía Internet.

De los resultados obtenidos se desprende que 45,9% de los clientes encuestados de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, conocen sobre que se debe firmar un contrato con el Banco Mercantil para realizar operaciones vía Internet, mientras que 54,1% de los clientes no están al tanto de la existencia de este requisito, lo cual no implica que un porcentaje de estos últimos no haya firmado el contrato, pudiera ser que no se hayan percatado de este procedimiento.

Ítem 7 ¿Esta usted de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato que debe firmar con el Banco Mercantil para poder realizar estas operaciones vía Internet?

Cuadro 35

Aceptación de las condiciones establecidas en el contrato

Respuesta	Clientes	%
Si	41	41,8
No	2	2,0
No respondió	2	2,0
No firmo contrato/no sabe	53	54,1
Total	98	100,0

El resultado obtenido se puede visualizar a través del siguiente gráfico:

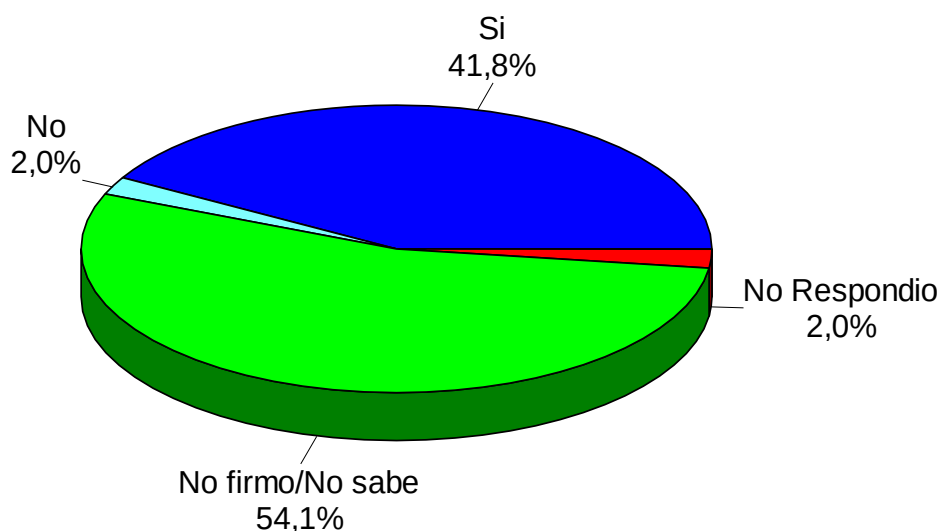


Gráfico 13. Aceptación de las condiciones establecidas en el contrato.

De acuerdo a los datos obtenidos, se visualiza que 41,8% de los clientes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, están de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato que se debe firmar con el Banco Mercantil, para realizar operaciones vía Internet, mientras que 54,1% de los clientes manifestaron que no firmaron o no saben, lo cual concuerda con los resultados obtenidos en la pregunta 6, de acuerdo a la cual 54,1% de los clientes manifestaron que no estaban al tanto acerca de existencia de este requisito (contrato). Existe además 2% de los clientes que manifiestan que no están de acuerdo y otro 2% que no respondió a esta pregunta sobre la aceptación de las condiciones del contrato de servicios.

Al contrastar la pregunta número seis (6) con la pregunta número siete (7) se evidencia lo siguiente:

Firma de contrato Vs. acuerdo con las condiciones establecidas del Banco Mercantil vía Internet

Cuadro 36

Firma de contrato Vs. Acuerdo con respecto a las condiciones establecidas por el Banco Mercantil vía Internet

Esta de acuerdo con las condiciones del contrato para realizar operaciones vía Internet	Debe firmar contrato para realizar operaciones vía Internet					Total	
		Si		No		N ^a	%
		N ^a	%	N ^a	%		
	Si	41	41,8%			41	41,8%
	No	2	2,0%			2	2,0%
No respondió	2	2,0%			2	2,0%	
No firmo contrato/no sabe				53	54,1%	53	54,1%
Total		45	45,9%	53	54,1%	98	100,0%

El resultado obtenido se puede visualizar a través del siguiente gráfico:

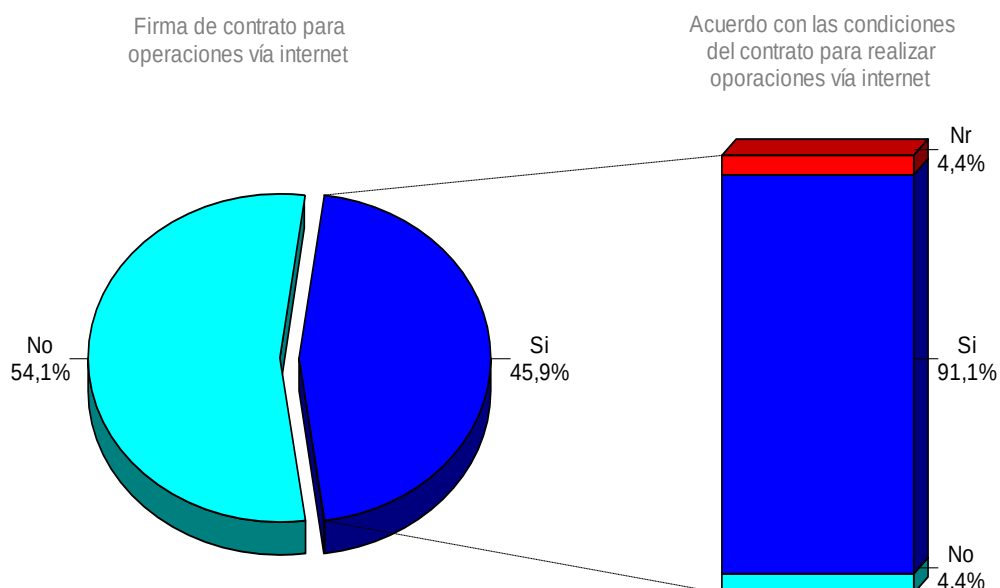


Gráfico 14. Firma de contrato Vs. Acuerdo con respecto a las condiciones establecidas por el Banco Mercantil vía Internet.

De los resultados obtenidos, se desprende que 41,9% de los clientes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, que conocen que se debe firmar un contrato de servicio para realizar operaciones vía Internet, 91,1% esta de acuerdo con la condiciones establecidas en dicho contrato; porcentaje este que supera significativamente al 4,4% que no respondió y al 4,4% que no está de acuerdo.

Ítem N° 8 ¿Sabía usted que para poder acceder a la página Web mediante la cual podría realizar con el Banco Mercantil operaciones de manera electrónica, esta institución debe asignarle una clave personal?

Cuadro 37

Necesidad de clave personal

Respuesta	Clientes	%
Si	45	45,9
No firmo contrato/no sabe	53	54,1
Total	98	100,0

El resultado obtenido se puede visualizar a través del siguiente gráfico:

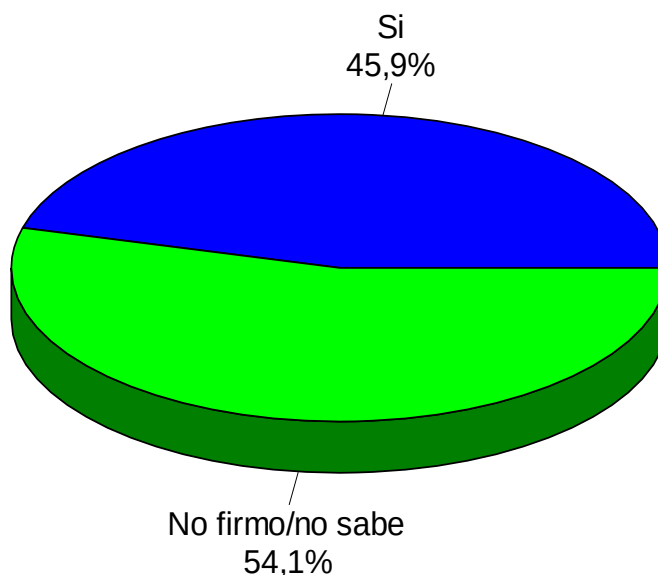


Gráfico 15. Necesidad de clave personal

De la respuesta obtenida se desprende que 45,9% de los clientes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, conocen que para acceder a la página Web mediante la cual pueden realizar operaciones de manera electrónica con el Banco Mercantil, requieren de una clave personal; la cual es asignada por la institución financiera. Pero, existe 54,1% de los clientes que no conocen que este requisito es indispensable; guardando este porcentaje una relación directa con los clientes que no conocen que se debe firmar un contrato y, los clientes que no están de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de servicio para realizar operaciones vía Internet con el Banco Mercantil.

Ítem 9 ¿Considera usted que el Banco Mercantil ha difundido suficientemente por medios escritos u otros, los diferentes productos que ofrece en su sitio Web, así como las bondades de realizar operaciones electrónicas vía Internet?

Cuadro 38

Difusión por medios escritos u otros, de los productos que ofrece el Banco Mercantil vía Internet

Alternativas	Clientes	%
Suficientemente	58	59,2
Medianamente	31	31,6
Escasa	9	9,2
Total	98	100,0

El resultado obtenido se puede observar a través del siguiente gráfico:

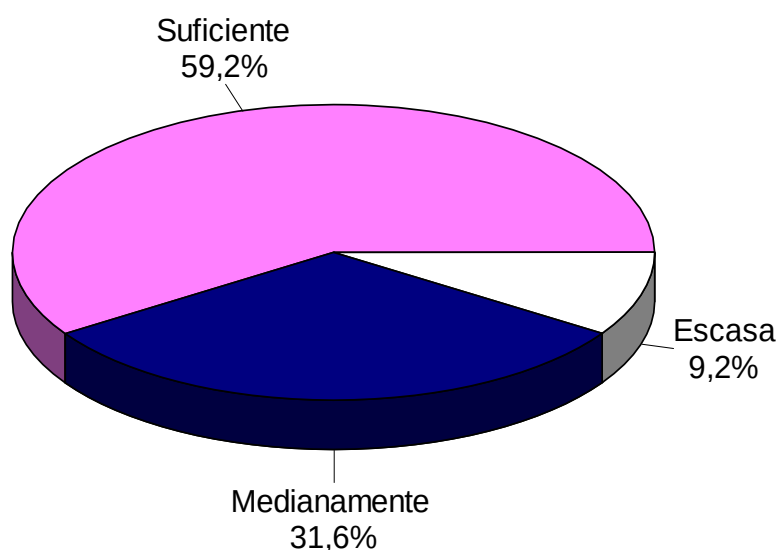


Gráfico 16. Difusión por medios escritos u otros, de los productos que ofrece el Banco Mercantil vía Internet.

De acuerdo a los datos obtenidos, se constata que 59,2% de los clientes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, opinan que la institución financiera ha difundido suficientemente por medios escritos u otros los servicios que ofrece vía Internet, mientras que 31,6% de los clientes opinan que estos servicios han sido medianamente difundidos. No menos importante es la opinión de 9,2% de los clientes que manifiestan que la difusión ha sido escasa, la cual conlleva a pensar sobre la necesidad de atenuar esta consideración.

Ítem N° 10 ¿Considera usted que el sitio Web que ofrece el Banco Mercantil para la realización de operaciones electrónica; es cómodo, amigable, de fácil manejo?

Cuadro 39

Características de la página Web del Banco Mercantil

Respuesta	Clientes	%
Si	92	93,9
No	6	6,1
Total	98	100,0

El resultado obtenido se puede mostrar a través del siguiente gráfico:

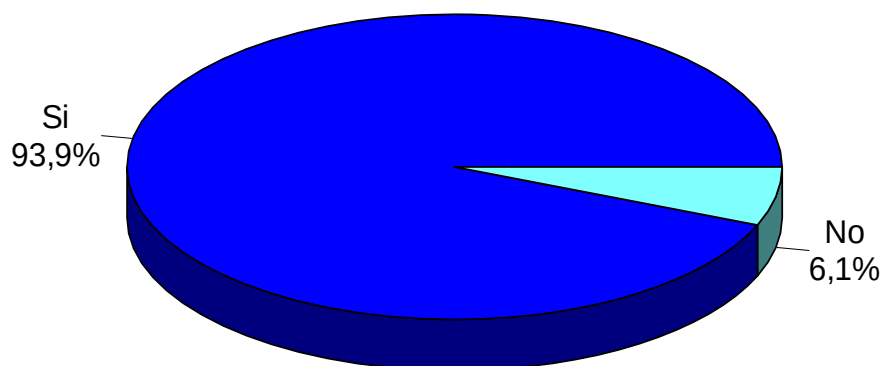


Gráfico 17. Características de la página Web del Banco Mercantil.

Los resultados obtenidos indican que 93,9% de los clientes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, manifiestan que la página Web mediante la cual el Banco Mercantil ofrece diferentes servicios de forma electrónica es cómoda, amigable y, de fácil manejo, lo cual representa un porcentaje significativo en comparación con 6,1% de los clientes que opinan que la página Web del Banco Mercantil no posee estas características.

Los clientes que opinan que la página Web del Banco Mercantil es cómoda, amigable y, de fácil manejo, lo consideran de esta manera por los siguientes factores entre

otros: agradable y de fácil acceso, ahorra tiempo, explica claramente los pasos a seguir, es interactiva, cumple con las expectativas y se maneja fácilmente.

Ítem N° 11 ¿Se siente usted satisfecho con la herramienta que le ofrece el Banco Mercantil al permitirle realizar sus operaciones vía Internet, desde la comodidad de su casa, trabajo o desde cualquier localidad aquí o en el mundo?

Cuadro 40

Satisfacción respecto de las operaciones vía Internet con el Banco Mercantil

Respuesta	Clientes	%
Si	90	91,8
No	8	8,2
Total	98	100,0

El resultado obtenido se puede visualizar a través del siguiente gráfico:

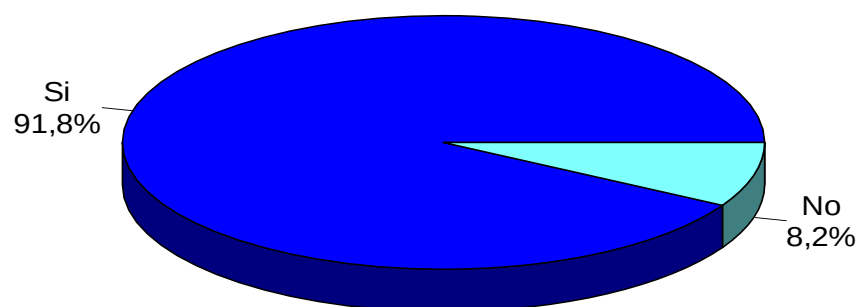


Gráfico 18. Satisfacción respecto de las operaciones vía Internet con el Banco Mercantil.

A la luz de los resultados obtenidos se puede observar que 91,8% de los clientes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, indican que se sienten satisfechos con la herramienta que le ofrece el Banco Mercantil al permitirle realizar sus operaciones vía Internet, lo cual representa un porcentaje significativo en comparación con 8,2% de los clientes que no se sienten satisfechos.

Los clientes que manifiestan su satisfacción respecto de la herramienta que le ofrece el Banco Mercantil al permitirle realizar sus operaciones vía Internet, lo sienten así debido a que: facilidad de operaciones y ahorro de tiempo, facilidad en horas nocturnas desde el hogar, no pueden ir al banco, se puede utilizar desde cualquier parte o ciber-café, etc.

Ítem N° 12 ¿Considera usted que las operaciones electrónicas vía Internet inciden positivamente en su calidad de vida?

Cuadro 41

Incidencia de las operaciones electrónicas vía Internet en la calidad de los clientes

Respuesta	Clientes	%
Si	92	93,9
No	5	5,1
No respondió	1	1,0
Total	98	100,0

De los resultados obtenidos, se observa que 93,9% de los clientes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, consideran que las operaciones electrónicas vía Internet inciden positivamente en su calidad de vida, lo cual guarda una íntima relación con 93,9% de los clientes que en la pregunta número diez (10) manifestaron que la página Web del banco Mercantil era cómoda, amigable y, de fácil manejo. Este porcentaje de clientes superan al 5,1% que no está de acuerdo y, al 1% que no respondió la pregunta.

Ítem N° 13 ¿Usted considera que el Banco Mercantil ha logrado personalizar cada uno de los servicios que ofrece en su sitio Web, para la satisfacción integral de sus necesidades?

Cuadro 42

Personalización por el Banco Mercantil de los servicios que ofrece en su sitio Web

Respuesta	Clientes	%
Si	82	83,7
No	9	9,2
No respondió	7	7,1
Total	98	100,0

El resultado obtenido se observa a través del siguiente gráfico:

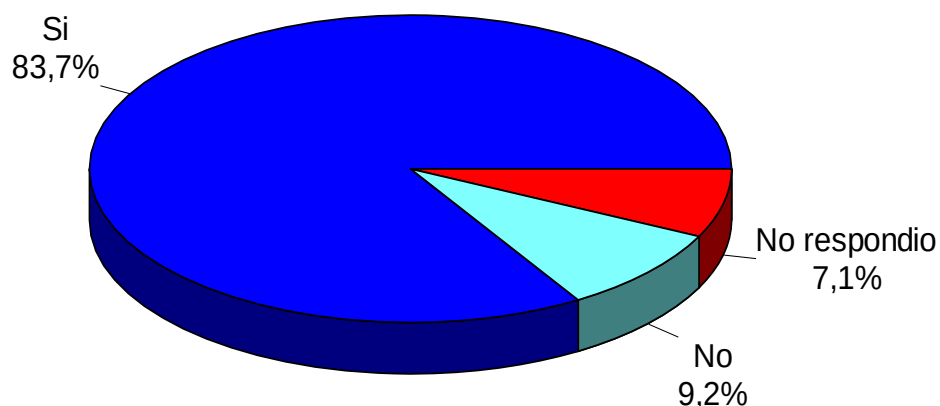


Gráfico 19. Personalización por el Banco Mercantil de los servicios que ofrece en su sitio Web.

Del análisis a la pregunta anterior se desprende que 83,7% de los clientes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, consideran que el Banco Mercantil ha logrado personalizar cada uno de los servicios que ofrece en su sitio Web, para la satisfacción integral de sus necesidades, lo cual representa un porcentaje significativo en comparación con el 9,2% que no está de acuerdo y, 7,1% que no respondió la pregunta.

Ítem N° 14 ¿Considera usted que la Internet es un medio seguro y confidencial para realizar sus operaciones de manera electrónica con el Banco Mercantil?

Cuadro 43

Seguridad y confidencialidad de la Internet para realizar operaciones de manera electrónica con el Banco Mercantil

Respuesta	Clientes	%
Si	78	79,6
No	16	16,3
No respondió	4	4,1
Total	98	100,0

El resultado obtenido se puede visualizar a través del siguiente gráfico:

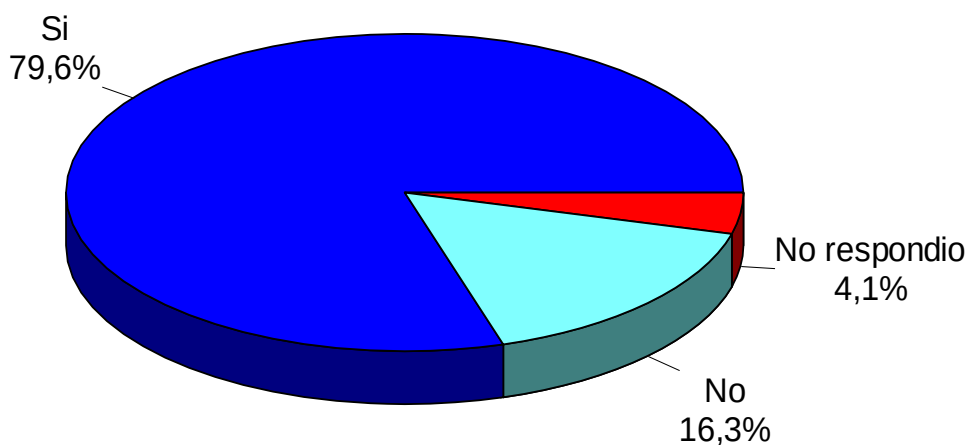


Gráfico 20. Seguridad y confidencialidad de la Internet para realizar operaciones de manera electrónica con el Banco Mercantil.

Como se observa en los resultados, 79,6% de los clientes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, consideran que la Internet es un medio seguro y confidencial para realizar sus operaciones de manera electrónica con el Banco Mercantil, aún cuando este porcentaje es significativo, no menos importancia se le debe otorgar a 16,3% de los clientes que opinan que no es un medio

seguro y confidencial, los cuales consideran que: la conexión no es confiable, la información podría ser interceptada, ningún banco ha logrado que las páginas sean seguras, no confían, no es ciento por ciento seguro, puede ser violado, existen robos realizados por Internet, todos los sistemas son violables. Por otra parte, existe 4,1% de los clientes que no respondieron la pregunta.

Ítem N° 15 ¿Sabía usted que el 28 de Febrero del año 2001 se promulgó el Decreto con Fuerza de Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, según Gaceta Oficial N° 37.148?

Cuadro 44

Conocimiento sobre existencia del Decreto con Fuerza de Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas

Respuesta	Clientes	%
Si	19	19,4
No	78	79,6
No respondió	1	1,0
Total	98	100,0

Como se observa en los resultados obtenidos 79,6% de los clientes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, **no** conocen sobre la promulgación del Decreto con Fuerza de Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, porcentaje éste altamente significativo en comparación con 19,4% de los clientes que si manifestaron conocerlo, solo 1% de los clientes encuestados no respondió la pregunta.

Cabe destacar, que el referido decreto establece el procedimiento para las operaciones electrónicas vía Internet, al concederle a la firma electrónica, la misma eficacia y valor probatorio que la firma autógrafa; al establecer la información que debe contener un certificado electrónico y, al indicar una serie de sanciones para aquellos que incumplan con las disposiciones establecidas en el Decreto-Ley.

Objetivo 6

Grado de confiabilidad de los usuarios en relación con las operaciones ofrecidas por el Banco Mercantil, vía Internet.

Con respecto a este último objetivo de investigación es importante resaltar que un porcentaje significativo de clientes (41,8%) expresan estar de acuerdo en relación con las condiciones establecidas en el contrato de servicios celebrado con el Banco Mercantil, para realizar operaciones vía Internet. (Ver respuesta ítem 7)

Por otra parte, bajo la aceptación de las condiciones expresadas en el contrato de servicios, por parte de los clientes, 93,9% de los mismos, advierten estar satisfechos en cuanto a: comodidad, amigabilidad y fácil manejo de la página Web, mediante la cual el Banco Mercantil ofrece los diferentes servicios de forma electrónica. (Ver respuesta ítem 10)

Además, se ratifica la consideración por parte de los clientes con respecto a la Internet como un medio seguro y confiable. Al respecto, según la respuesta al ítem 14, 79,6% otorgan a la Internet estas categorías.

Desde el punto de vista de la aceptación por parte de los clientes del Banco Mercantil, respecto a lo establecido legalmente en cuanto a: condiciones de los servicios, condiciones del contrato de servicios y la existencia de sanciones y garantías, se tiene que:

Ítem 16 ¿Es conocido por usted que para que el Banco Mercantil pueda ofrecer servicios vía Internet, requiere de una firma electrónica debidamente certificada por un Proveedor de Servicios de Certificación o constituirse en uno, según el Decreto con Fuerza de Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas?

Cuadro 45

Requerimiento de firma electrónica para ofrecer servicios vía Internet

Respuesta	Clientes	%
Si	16	16,3
No	80	81,6
No respondió	2	2,0
Total	98	100,0

Los resultados obtenidos indican que 81,6% de los clientes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, manifestaron que no conocían que el Banco Mercantil para ofrecer servicios vía Internet, requería de una firma

electrónica debidamente certificada por un Proveedor de Servicios de Certificación o constituirse en uno, según el Decreto con Fuerza de Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas. Ahora bien, un alto porcentaje de los clientes no conocen sobre la existencia de este decreto. Por otra parte, 16,3% de los clientes conocen acerca de este requisito, mientras que 2% de los clientes no respondieron la pregunta.

Ítem 17 ¿Conoce usted que el Decreto con Fuerza de Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, le confiere a la firma electrónica en la actualidad la misma eficacia y valor probatorio que a la firma autógrafa?

Cuadro 46

Eficacia y valor probatorio de la firma electrónica según el Decreto con Fuerza de Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas

Respuesta	Clientes	%
Si	14	14,3
No	81	82,7
No respondió	3	3,1
Total	98	100,0

A la luz de los resultados obtenidos se puede observar que 82,7% de los clientes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, indican que desconocen que en la actualidad gracias al Decreto con Fuerza de Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, la firma electrónica tiene la misma eficacia y valor probatorio que la firma autógrafa, mientras que 14,3% de los clientes manifestó que si lo conocen, sólo 3,1% de los clientes no respondieron la pregunta.

Vale la pena mencionar que el Art. 16 del Decreto con Fuerza de Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas (DMDFE) establece “La firma electrónica que permita vincular al Signatario con el Mensaje de Datos y atribuir la autoría de éste, tendrá la misma validez y eficacia probatoria que la Ley otorga a la firma autógrafa”.

18.- ¿Sabía usted que el Decreto con Fuerza de Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, le confiere al certificado electrónico impreso con su respectiva firma electrónica, la misma eficacia probatoria atribuida en la ley a las copias o reproducciones fotostáticas?

Cuadro 47**Conferimiento de eficacia probatoria del certificado electrónico según el Decreto con Fuerza de Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas**

Respuesta	Clientes	%
Si	16	16,3
No	79	80,6
No respondió	3	3,1
Total	98	100,0

De acuerdo a los datos obtenidos, se visualiza que 80,6% de los clientes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, indican que desconocen que el Decreto con Fuerza de Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas; otorga al certificado electrónico impreso con su respectiva firma electrónica, la misma eficacia probatoria atribuida en la ley a las copias o reproducciones fotostáticas; mientras que 16,3% de los clientes manifestaron que lo conocían. Por otra parte, sólo 3,1% de los clientes no respondieron la pregunta.

Efectivamente, el Art. 4 del DMDFE que versa sobre la eficacia probatoria establece: ...”La información contenida en un Mensaje de Datos, reproducida en formato impreso, tendrá la misma eficacia probatoria atribuida en la ley a las copias o reproducciones fotostáticas”.

Ítem N° 19 ¿Conoce usted que el Decreto con Fuerza de Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, creó la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica la cual tiene por objeto acreditar, supervisar y controlar a los Proveedores de Servicios de Certificación públicos o privados?**Cuadro 48****Conocimiento de la creación de la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica**

Respuesta	Clientes	%
Si	15	15,3
No	80	81,6
No respondió	3	3,1

Total	98	100,0
-------	----	-------

Del análisis de la respuesta a esta pregunta, se desprende que 81,6% de los clientes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, opinan que no conocen sobre la creación de la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica, así como lo establece el Art. 20 del DMDFE; mientras que 15,3% de los clientes indicaron que conocen de la creación de este organismo. Esta pregunta no fue respondida por 3,1% de los clientes.

Ítem N° 20 ¿Sabía usted que las empresas que emitan Certificados Electrónicos sin estar acreditadas ante la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica o a través de los servicios de un Proveedor de Servicios de Certificación, pueden ser sancionadas con una multa de dos mil (2000) a cinco mil (5000) Unidades Tributarias (U.T.), según el Decreto con Fuerza de Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas?

Cuadro 49

Conocimiento sobre sanciones a las empresas que emitan Certificados Electrónicos sin estar acreditadas

Respuesta	Clientes	%
Si	13	13,3
No	82	83,7
No respondió	3	3,1
Total	98	100,0

De los resultados obtenidos se desprende que 83,7% de los clientes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, opinan que no conocen que las empresas que emitan certificados electrónicos sin estar acreditadas pueden ser sancionadas con multa, como lo establece el Art. 48 del DMDFE; mientras que 13,3% de los clientes indicaron que conocían sobre las sanciones. De igual manera, esta pregunta no fue respondida por 3,1% de los clientes.

Ítem N° 21 ¿Es conocido por usted que el 30 de Octubre del año 2001, se promulgó la Ley Especial Contra los Delitos Informáticos, según Gaceta Oficial N° 37.313?

Cuadro 50

Conocimiento sobre la promulgación de la Ley Especial Contra los Delitos Informáticos

Respuesta	Clientes	%
Si	18	18,4
No	80	81,6
Total	98	100,0

Los resultados obtenidos indican que 81,6% de los clientes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, no conocen sobre la promulgación de Ley Especial Contra los Delitos Informáticos, mientras que 18,45% de los clientes indicaron que si conocían de su existencia.

Resulta de interés mencionar, que la Ley Especial Contra los Delitos Informáticos (LECDI), ofrece protección a los sistemas que utilizan tecnologías de información, clasifica los delitos informáticos y, establece penas monetarias y privativas de la libertad, para los infractores de tales sistemas.

Ítem N° 22 ¿Sabía usted que la Ley Especial Contra los Delitos Informáticos impone entre otras cosas, sanciones para aquellas personas que sin autorización o excediendo la que hubiere obtenido, acceda, intercepte, interfiera o use un sistema que utilice tecnologías de información?

Cuadro 51

Sanciones para las personas que accedan, intercepten, interfieran o usen un sistema que utilice tecnologías de información, sin autorización

Respuesta	Clientes	%
Si	20	20,4
No	78	79,6
Total	98	100,0

El resultado obtenido, evidencia que 79,6% de los clientes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, no conocen que la LECDI; impone sanciones para aquellas personas que accedan, intercepten, interfieran o

usen un sistema que utilice tecnologías de información, sin autorización; mientras que 20,4% de los clientes si tienen información al respecto.

Los resultados obtenidos de las preguntas 15 a la 22, pueden ser presentados de manera compilada, así:

Cuadro 52

Conocimiento sobre el marco legal que regula las operaciones electrónicas vía Internet por parte de los clientes

Marco legal	Si		No		No respondió	
	Clientes	%	Clientes	%	Clientes	%
Conoce el decreto con fuerza de ley de mensajes de datos y firmas electrónicas	19	19,4%	78	79,6%	1	1,0%
Sabía que el banco requiere de una Firma Electrónica certificada por un proveedor de Servicios de Certificación	16	16,3%	80	81,6%	2	2,0%
Sabía que el decreto confiere a la Firma Electrónica la misma eficacia y valor probatorio que la firma autógrafa	14	14,3%	81	82,7%	3	3,1%
Sabía que el decreto confiere al Certificado Electrónico la misma eficacia probatoria que las copias	16	16,3%	79	80,6%	3	3,1%
Sabía que fue creada la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica	15	15,3%	80	81,6%	3	3,1%
Sabía que las empresas que emiten Certificados Electrónicos sin acreditación puede ser multadas	13	13,3%	82	83,7%	3	3,1%
Conoce la Ley Especial Contra los Delitos Informáticos	18	18,4%	80	81,6%		
Sabía de las sanciones para las personas que sin autorización acceda, intercepte, interfiera o use un sistema que utilice tecnologías de información	20	20,4%	78	79,6%		

Los resultados obtenidos se pueden visualizar a través del siguiente gráfico:

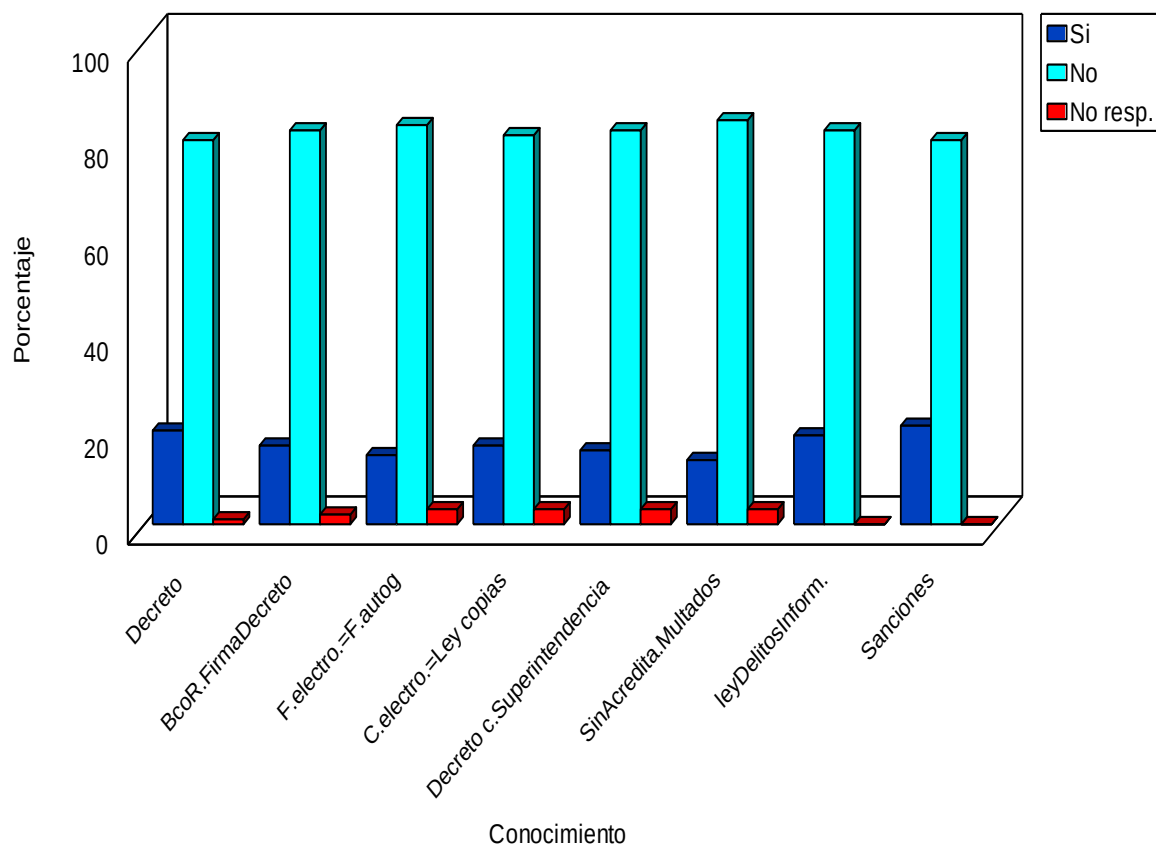


Gráfico 21. Conocimiento sobre el marco legal que regula las operaciones electrónicas vía Internet por parte de los clientes.

A la luz de los resultados obtenidos, se puede evidenciar que en promedio 80% de los clientes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, desconocen el marco legal que regula las operaciones electrónicas vía Internet. A la vez, se demuestra mediante estos resultados el desconocimiento de las condiciones establecidas por los distintos instrumentos jurídicos que regulan las operaciones electrónicas. Se agrega a esto, que la aceptación por parte de los clientes en cuanto a los servicios ofrecidos por la banca virtual responde a categorías propias de satisfacción de necesidades de: comodidad, rapidez, fácil manejo y amigabilidad. De allí, sólo 79,6% de los clientes encuestados consideran a la Internet como medio seguro y confiable. (Ver respuesta del ítem 14)

Finalmente, el grado de confiabilidad demostrada por los clientes del Banco Mercantil, se evidencia mediante la respuesta al siguiente ítem:

Ítem N° 23 ¿Se considera usted un cliente leal al Banco Mercantil?

Cuadro 53

Lealtad al Banco Mercantil

Respuesta	Clientes	%
Si	84	85,7
No	14	14,3
Total	98	100,0

El resultado obtenido se puede visualizar a través del siguiente gráfico:

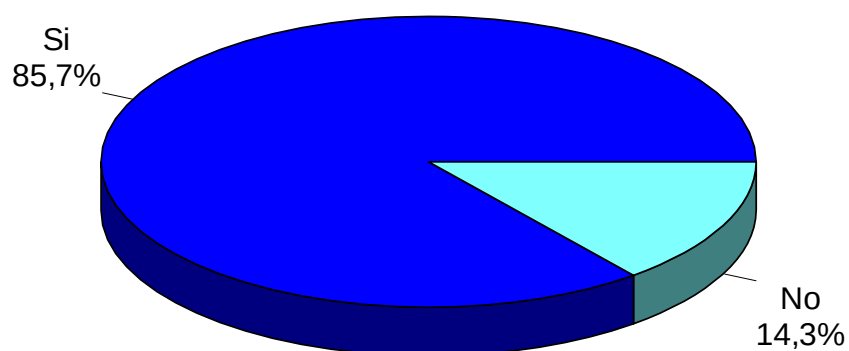


Gráfico 22. Lealtad al Banco Mercantil.

Los resultados obtenidos indican que 85,7% de los clientes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, son leales a la institución financiera, mientras que 14,3% demuestran lo contrario.

Dentro de los factores que motivan la lealtad hacía el Banco Mercantil, de ese porcentaje considerable de clientes se encuentran (opiniones recogidas de los clientes encuestados): atención, banco confiable, cliente toda la vida, empresa sólida, es el más eficiente en todos los sentidos y de excelente atención, es el mejor banco del país, la respuesta rápida y

oportuna, no lo cambi6 por ninguno, es prestigioso y confiable, confi6 en la responsabilidad, honestidad de quienes me atienden, excelente atenci6n y amplio portafolio financiero, excelente servicio y atenci6n, m6s de 15 a6os como cliente, me han ofrecido cuentas en otros bancos y no me he cambiado, toda la familia es cliente, trate que todas las operaciones sean por este banco, evita tener cuentas en otros, todo lo anterior evidencia el buen concepto que tienen los clientes sobre la instituci6n financiera y, el grado de posicionamiento que tiene 6sta en el mercado.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En función de los objetivos establecidos en la presente investigación, así como en los resultados obtenidos de la misma, se expresan a continuación las siguientes conclusiones:

Generales

Una de las herramientas que ofrecen los bancos universales para que sus clientes puedan realizar sus operaciones más fácilmente, en el menor tiempo posible y, desde cualquier localidad del país o del mundo, lo constituyen las operaciones electrónicas vía Internet. Estas representan una revolución no sólo en el aspecto del procesamiento de las transacciones, para las instituciones financieras, sino también en lo referente a la atención al cliente, que ha sido hasta el momento en mayor proporción modalidad personal. Esto, plantea importantes retos; ya que los bancos universales deberán cambiar la forma de relacionarse con sus clientes, para así colocarse en sintonía con esta realidad.

En este sentido, las instituciones financieras, deben tener presente que un factor primordial para el éxito de las operaciones electrónicas vía Internet; es atender la calidad del servicio en términos de atención al cliente, lo que implica ofrecerles seguridad y confidencialidad, mediante el uso de plataformas, que posean sistemas de controles eficientes.

Específicas

1. En relación con los servicios financieros ofrecidos por el Banco Mercantil en el contexto del ambiente virtual y, regidos por la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras; los gerentes de las oficinas ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, afirman que los de mayor oferta son:

- Transferencias.
- Consulta de saldos y movimientos.
- Pagos de servicios.
- Solicitud y suspensión de chequeras.
- Aperturas de plazos fijos.
- Pagos a terceros.
- Pagos a tarjetas de crédito.
- Consulta de índices bursátiles.
- Reporte de robos o extravío de tarjetas.
- Asesores y simuladores virtuales.

Al respecto, se evidenció el desconocimiento por parte de la gerencia sobre la totalidad de los servicios que ofrece el Banco Mercantil vía Internet.

De igual manera, la opinión de los gerentes sobre los servicios financieros más utilizados por Internet, se ratifica con la respuesta de los clientes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, los cuales realizan:

- Consultas de saldo y últimos movimientos de cuentas.
- Transferencias bancarias.
- Pagos por transferencia electrónica.
- Solicitud de chequeras.
- Consulta de saldos y últimos movimientos en tarjetas de crédito.
- Consultas de tasas de interés.
- Suspensión de pagos de cheques.
- Consulta de índices bursátiles.
- Reporte de robo o extravío de tarjetas.
- Asesores y simuladores virtuales.

2. En cuanto a los mecanismos de control que aplica el Banco Mercantil, así como la plataforma con que se cuenta, para garantizar la transparencia de las operaciones bajo ambiente virtual, los gerentes de las oficinas ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, indicaron que dichos mecanismos se demuestran en:

- Firmar un contrato por parte de los clientes para realizar operaciones vía Internet.

- Contar con una clave personal para acceder al sistema electrónico del banco.
- Tramitar operaciones mediante formato de sitio seguro para los clientes.
- Tener dispositivo de desconexión automática.
- Emitir certificados electrónicos a los clientes, cuando éstos realizan operaciones vía Internet.
- Contar con plataforma tecnológica que permita cumplimiento de las condiciones exigidas por la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica.
- Asegurar la recepción del certificado electrónico, mediante el acuse emitido por el cliente (generar soportes).
- Contar con personal técnico calificado, para mantener operativa y en condiciones de seguridad la plataforma tecnológica.

Todo esto, evidencia que el Banco Mercantil cuenta con dispositivos para el resguardo de la información. Además de operar bajo contratos y certificación de servicios, lo cual permite generar soportes idóneos para las transacciones realizadas por los clientes. Sin embargo, en lo relacionado con la denominación del protocolo que utilizan en su sistema electrónico para brindarle seguridad a los usuarios, no aportaron información, por considerarlo de carácter confidencial.

3. Respecto a los factores que influyen en el grado de confiabilidad de los clientes de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida; con respecto a los servicios virtuales, se evidencia que un elevado porcentaje de los clientes desconoce:

- Que se debe firmar un contrato de servicio para realizar operaciones electrónicas vía Internet con el Banco Mercantil.
- Las condiciones establecidas en el contrato de servicio.
- Que se debe tener una clave de acceso para realizar operaciones vía Internet.
- Que existen instrumentos jurídicos de protección y, sobre las sanciones impuestas a las personas o entes que violen las disposiciones legales.

No obstante, un significativo porcentaje de los clientes considera que:

- El Banco Mercantil, ha difundido suficientemente por medios escritos u otros, los diferentes productos que ofrece en su sitio Web.

- El sitio Web que ofrece el Banco Mercantil para la realización operaciones electrónicas; es cómodo, amigable y, de fácil manejo.
- Se sienten satisfechos con la herramienta que le ofrece el Banco Mercantil, al permitirle realizar sus operaciones vía Internet, desde la comodidad de su casa, trabajo o desde cualquier localidad aquí o en el mundo.
- Las operaciones electrónicas vía Internet inciden positivamente en su calidad de vida.
- El Banco Mercantil ha logrado personalizar cada uno de los servicios que ofrece en su sitio Web, para la satisfacción integral de sus necesidades.
- La Internet es un medio seguro y confidencial para realizar sus operaciones de manera electrónica con el Banco Mercantil.

El resultado indica una contradicción por cuanto el cliente tiene fijado en su mente al Banco Mercantil, más no se demuestra utilizar o acceder a los servicios ofrecidos por esta institución financiera vía Internet, por cuanto desconoce los requerimientos para el acceso a dichos servicios, tales como:

- a) La firma de un contrato.
- b) La utilización de una clave para acceder al sistema.
- c) La existencia de instrumentos jurídicos que rigen las operaciones virtuales.

4. En lo relativo a los mecanismos de control establecidos legalmente Vs. los aplicados por el Banco Mercantil, en la realización de operaciones electrónicas vía Internet; los gerentes de las oficinas ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, en un porcentaje significativo indicaron que:

- La plataforma tecnológica que utiliza el Banco Mercantil para la realización de operaciones electrónicas vía Internet, cuenta con seguros dispositivos de control que impiden la realización de fraudes.
- Desconocen casos en los cuales los dispositivos de control utilizados por el Banco Mercantil en la realización de operaciones electrónicas vía Internet, hayan sido manipulados.

- El Banco Mercantil como Proveedor de Servicios de Certificación recibe periódicamente inspecciones por parte de la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica.
- La institución genera soportes de las transacciones en un todo de acuerdo con contratos y leyes.

5. En cuanto al Porcentaje de usuarios que utiliza los servicios de la banca electrónica de las oficinas del Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida; los gerentes indicaron que un porcentaje considerable de clientes realizan operaciones con la institución financiera vía Internet y, que la frecuencia de uso de los servicios por parte de los clientes es alta.

6. El grado de confiabilidad de los usuarios en relación con las operaciones ofrecidas por el Banco Mercantil, vía Internet, por parte de los clientes de las oficinas ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, se manifiesta bajo las afirmaciones siguientes:

- Desconocen que para que el Banco Mercantil pueda ofrecer servicios vía Internet, requiere de una firma electrónica debidamente certificada por un Proveedor de Servicios de Certificación o constituirse en uno, según el Decreto con Fuerza de Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas.
- No están al tanto de que el Decreto con Fuerza de Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, le confiere a la firma electrónica en la actualidad la misma eficacia y valor probatorio que a la firma autógrafa.
- No conocen que el Decreto con Fuerza de Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, le confiere al certificado electrónico impreso con su respectiva firma electrónica, la misma eficacia probatoria atribuida en la ley a las copias o reproducciones fotostáticas.
- No están conscientes que el Decreto con Fuerza de Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, creó la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica la cual tiene por objeto acreditar, supervisar y controlar a los Proveedores de Servicios de Certificación públicos o privados.

- No tienen conocimiento sobre el hecho de que las empresas que emitan Certificados Electrónicos sin estar acreditadas ante la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica o a través de los servicios de un Proveedor de Servicios de Certificación, pueden ser sancionadas con una multa de dos mil (2000) a cinco mil (5000) Unidades Tributarias (U.T.), según el Decreto con Fuerza de Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas.
- Desconocen que el 30 de Octubre del año 2001, se promulgó la Ley Especial Contra los Delitos Informáticos, según Gaceta Oficial N° 37.313.
- No tienen información sobre que la Ley Especial Contra los Delitos Informáticos impone entre otras cosas, sanciones para aquellas personas que sin autorización o excediendo la que hubiere obtenido, acceda, intercepte, interfiera o use un sistema que utilice tecnologías de información.

Cabe destacar que un porcentaje significativo de los clientes de las oficinas de Banco Mercantil, ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida, al ser consultados sobre sí se consideran leales a la institución financiera, dieron respuesta positiva a esta interrogante. Al respecto, demuestran la aceptación de condiciones de servicios vía Internet.

Recomendaciones

Tomando en consideración los objetivos planteados y alcanzados en la presente investigación, evidenciados en las conclusiones, se recomienda lo siguiente:

Generales

La Internet genera un espectro tan amplio que pareciera no tener fronteras, pero no es un medio infalible y en este sentido, el gran reto que deben enfrentar las instituciones financieras es proporcionar dispositivos de seguridad, que les permitan a los diferentes usuarios tener confianza sobre el grado de efectividad y confidencialidad con que se pueden realizar las operaciones electrónicas vía Internet, mientras que el Estado Venezolano debe asumir su papel de ente regulador, legislando y, fiscalizando el cumplimiento del estamento legal.

Específicas

1. El Banco Mercantil, aún cuando ofrece diferentes servicios vía Internet, debe plantearse la posibilidad de ampliar la gama de productos financieros a ofrecer a sus clientes por este medio, lo cual generaría clientes cada vez más satisfechos. Por otra parte, es ideal que la institución financiera se preocupe por actualizar a la gerencia de las diferentes oficinas, sobre los servicios vía Internet que ofrece el banco, sus características y bondades, así como en lo referente a las disposiciones legales que regulan tales servicios.
2. El Banco Mercantil debe fortalecer la capacitación del equipo gerencial que se encuentra a cargo de las diferentes oficinas, sobre los numerosos mecanismos de control que aplica la institución financiera, para garantizar la transparencia de las operaciones bajo ambiente virtual, más aún cuando se evidenció desconocimiento por parte de algunos gerentes, sobre esta materia en particular. Además, es pertinente desarrollar cursos de capacitación en relación con los instrumentos jurídicos que rigen las operaciones virtuales, así como de su efectiva aplicación.
3. La institución financiera debe realizar una campaña agresiva frente a sus clientes, mediante la utilización de diferentes medios de publicidad, con el objeto de difundir los productos financieros que ofrece vía Internet, sus características y bondades, requerimientos para acceder a los mismos, más cuando, un porcentaje significativo de los clientes encuestados consideran que las operaciones electrónicas vía Internet inciden positivamente en su calidad de vida. Esto podría permitir, que cada vez más clientes realicen sus operaciones vía Internet, descongestionando las oficinas regionales, aprovechando de esta manera, las bondades de la banca en línea. Igualmente, debe educarse a los clientes utilizando los medios de comunicación, sobre la existencia de instrumentos jurídicos que otorguen seguridad y transparencia a las operaciones virtuales. Se busca con ello que el cliente se constituya en un vigilante activo del cumplimiento de las distintas regulaciones.

4. Al momento de capacitar clientes, el Banco Mercantil, debe informar a los mismos sobre las diferentes disposiciones legales que regulan las operaciones electrónicas vía Internet, las cuales tienen como fin, establecer los derechos y deberes de las distintas partes involucradas en este tipo de operaciones, generando de esta manera confianza y seguridad sobre tales operaciones. De igual forma, bajo el ambiente virtual, debe ofrecerse esta información a los clientes.

5. Finalmente, la institución financiera, con la finalidad de dar seguimiento periódico a las operaciones virtuales, debe establecer estrategias en dos sentidos:

- a) Generando información del cliente al usuario interno, lo cual conducirá a la mejora continua en cuanto a la prestación de los servicios. Esto, en virtud de que el cliente debe convertirse en el mejor informante clave, garantizando así las condiciones que implican su lealtad.
- b) Fortaleciendo los mecanismos de control y por consiguiente de generación de información financiera, para determinar constantemente, los servicios que pueden significar la continuidad de la institución en el mercado on-line.

BIBLIOGRAFÍA

- Acedo, A. y Acedo, C. (1997). *Instituciones Financieras*. Caracas, Venezuela: Mcgraw-Hill Interamericana de Venezuela, S.A..
- Arias, F. (1999). *El proyecto de investigación. Guía para su elaboración*. (3era ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme. Orial Ediciones.
- Bastidas, M. y Peña, A. (1995). *La Banca Comercial en Venezuela: Marco Legal y Fundamentos Contables*. Trabajo de ascenso no publicado, Universidad de los Andes, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Mérida, Venezuela.
- Balestrini, M. (1998). *Cómo se elabora el Proyecto de investigación*. Consultores y Asociados.
- Castañeda, J. (1996). *Metodología de Investigación II*. México: Ediciones Mcgraw-Hill.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999, Diciembre 15). Gaceta Oficial N° 5.453 (Extraordinario), Marzo 24, 2000.
- D'Ambrosio, S. (2003). *El Comercio a través de Internet*. [Documento en línea]. Disponible:<http://www.loskioskos.com/capacitacion/El%20comercio%20a%20traves%20de%20Internet.htm> [Consulta: 2003, Junio 10]
- Decreto con Fuerza de Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas. (2001, Febrero 10). Gaceta Oficial N° 37.148, Febrero 28, 2001.
- Decreto con Fuerza de Ley de Reforma de la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras. (2001, Noviembre 03). Gaceta Oficial N° 5.555 (Extraordinario), Noviembre 13, 2001.
- García, C. (2002). *El Cuestionario*. México: Editorial Limusa, S.A. de C.V. Noriega Editores.
- Goldschmied, L. (1961). *Historia de la Banca*. México: Unión Tipográfica Editorial Hispano Americana.
- González, M. y Sequeda, L. (1996, Septiembre). *El comienzo de un nuevo ciclo en la banca nacional: la banca universal*. Informe Mensual, MetroEconómica, volumen XV, N° 9, II-13 a II-18.
- González, S. y López, P. (2001). *Gestión Bancaria. Los nuevos retos en un entorno global*. (2da. ed.). España: Mcgraw-Hill Interamericana de España, S.A..

- Hernández, S. (1998). *Metodología de la Investigación*. Caracas, Venezuela.
- Hernández R. y Otros (1991). *Metodología de la Investigación*. (1^{ra}. ed.). Colombia: McGraw-Hill Interamericana de México.
- Hurtado, J. (1995). *Técnicas de recolección de datos*. (1^{ra}. ed.). Venezuela: Ediciones SYPAL.
- Lara, L. (2000, Abril-Junio). *El comercio en la era de Internet*. DEBATES IESA: Negocio Electrónico, volumen V, número 4.
- Ledesma, R. (2003). *La Banca Electrónica Evolución del Sistema Financiero*. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.monografias.com/trabajos11/bancalec/bancalec.shtml> [Consulta: 2003, Junio 18]
- Ley Especial contra los Delitos Informáticos. (2001, Septiembre 04). Gaceta Oficial N° 37.313, Octubre 30, 2001.
- Moreno, D. (2003). *Banca por Internet: Las Nuevas Tendencias de Atención al Cliente Bancario*. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.monografias.com/trabajos12/bancain/bancain.shtml> [Consulta: 2003, Junio 27]
- Morles, V. (1994). *Planeamiento y Análisis de Investigación* (6ta. ed.). Caracas, Venezuela: El Dorado.
- Normas Operativas para los Procedimientos de Fusión en el Sistema Bancario Nacional. Gaceta Oficial N° 5.480, Julio 18, 2000.
- Notaria Digital. (2000, Abril 17). *Banca Comercio Moneda Electrónica*. [Página Web en línea]. Disponible: <http://www.notariadigital.com/boletin004.htm> [Consulta: 2003, Julio 12]
- Scheaffer, M. y Otros (1987). *Elementos de Muestreo* (3^{ra}. ed.). Grupo editorial iberoamericana. California, Estados Unidos de América.
- Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras. (2003). *Boletín Trimestral Indicadores Financieros Abril – Junio*. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.sudeban.gov.ve/sudeban/uploads/Boletin%20Trimestral%20junio-03.pdf> [Consulta: 2003, Julio 25]

- Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras. (2001). *Ejercicio De Tipologías en Materia de Legitimación de Capitales*. [Documento en línea]. Disponible:<http://www.sudeban.gov.ve/sudeban/uploads/Boletin%20Trimestral%20junio-03.pdf> [Consulta: 2003, Agosto 13]
- Tamayo y Tamayo, M. (2000). *El proceso de la investigación científica*. (3ra. ed.). México: Editorial Limusa.
- Wolton, D. (2000). *Internet, y Después?*. Barcelona, España: Gedisa.