

E - BANCA EN COSTA RICA

Con el desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) los agentes del sector financiero y en especial los bancos, que durante muchos años venían haciendo sus negocios de la manera tradicional, comenzaron a automatizar sus sistemas; primero hacia lo interno, haciendo sus operaciones más eficientes y ordenadas, y luego en beneficio de sus clientes, creando nuevos canales de distribución para sus servicios e introduciendo productos innovadores y servicios “en línea” que pueden utilizarse las veinticuatro horas, todos los días del año.

La banca ha experimentado cambios estructurales en los últimos años gracias a la tecnología, comenzando por la implantación de sistemas de operación transaccionales y siguiendo el desarrollo de interfases automáticas, la integración de datos y sistemas y la implementación de tecnología de utilidad tanto para la banca como para el cliente¹.

Esta transformación del negocio hacia el cliente se ha profundizado y ha venido a complementar el concepto de “banca tradicional” con uno de “banca en línea o electrónica”², donde la facilidad

de uso, la disponibilidad de los sistemas, la información detallada de las transacciones y todos los aspectos de la relación del cliente con el banco, están ahora accesibles a través de diversos canales como los sistemas de respuesta de voz mediante el teléfono, la red de cajeros automáticos y la Internet; conocido como banca integral o banca multicanal. Dado este contexto, los canales o medios que hacen uso intensivo de las TIC están siendo fuertemente promovidos por el sector bancario gracias a la reducción en los costos de transacción y por razones de competencia.

Este nuevo tipo de banca, que llamamos **banca electrónica**³, considera aspectos como la percepción que tienen los clientes sobre la seguridad

ni siquiera soñadas, recibe denominaciones diversas: banca electrónica, banca digital, banca virtual, banca en casa, banca a distancia, telebanca, banca online, banca móvil... y aunque uno podría adentrarse (y perderse) en la disquisición sobre los matices de cada término, lo cierto es que recientemente vienen utilizándose esas denominaciones indistintamente para nombrar a la posibilidad de operar con el banco sin necesidad de presentarse en sus oficinas.

- 3 El Reglamento de Servicios de Banca Electrónica del Banco de Costa Rica, la define como: El conjunto de canales compuestos por hardware y software, mediante los cuales, las personas o empresas pueden acceder vía remota a un ordenador central de una Entidad Financiera y obtener una serie de informaciones, o realizar operaciones bancarias en línea y tiempo real.

1 Rosalía Ledesma Ramírez, www.monografias.com.

2 Este fenómeno que permite a los clientes operar con sus bancos con una flexibilidad, agilidad y comodidad ayer

de las transacciones y la confidencialidad de la información, así como el trato impersonal en esta relación cliente-banco y la disponibilidad para realizar transacciones las veinticuatro horas del día; esto obliga a las entidades a tener los sistemas operando a cabalidad en todo momento, complicando los procesos masivos, los cierres diarios y la generación de reportes a las entidades reguladoras; por ello la inversión e implementación de las TIC en el sector bancario se ha vuelto un factor importante y necesario, puesto que, más allá de llenar necesidades operativas, han pasado a ser un factor estratégico del negocio financiero.

10.1 EL NEGOCIO BANCARIO Y LAS TIC

El negocio bancario es de volumen, es decir, la mayoría de las instituciones operan en gran escala, con márgenes estrechos por la gran competencia.

En países pequeños como Costa Rica, existen fuerzas hacia la consolidación de entidades bancarias que adquieren más relevancia con el efecto de la globalización.

Los bancos tienden fusionarse y algunos son adquiridos por otras entidades bancarias generalmente más grandes y de un grupo financiero extranjero. Es común que los sistemas organizativos y los medios tecnológicos que se imponen son los de la casa matriz, los cuales, la mayoría de las veces son mucho más avanzados. Esta particularidad ha provocado un gran dinamismo en el sistema bancario nacional, poniéndolo a nivel de los países desarrollados en materia de tecnología bancaria, sirviendo de esta manera como integradores de una gama más amplia de servicios financieros globales.

El impacto en el uso de las TIC por el sector bancario en Costa Rica ha sido significativo tanto en los sistemas de organización internos, es decir en sus sistemas de control, operaciones y

de información gerencial; como, posteriormente, en su proyección hacia lo externo, es decir hacia una comunicación más efectiva con los clientes que prefieren realizar sus transacciones por medios electrónicos, lo cual resulta más cómodo y más barato.

10.1.1 Sistemas de gestión operativo-contables

En el sector bancario, prácticamente todas las funciones operativas, de control contable y de información a las entidades reguladoras están automatizadas debido al volumen diario de transacciones que se realizan. La inversión en TIC que cada entidad efectúa en este tipo de sistemas varía de acuerdo con su cobertura geográfica y con el número de cuentas y guarda estrecha relación con el número de transacciones que diariamente realiza.

En la banca tradicional, lo usual era encontrar sistemas independientes para las secciones o productos, es decir un sistema de captación, un sistema de crédito, un sistema de transacciones internacionales, etc. Cada una de estas áreas enviaba los datos de las transacciones a un sistema central de contabilidad del cual emanaba los diferentes estados y reportes; además se manejaba a los clientes como "cuentas" y no necesariamente estaban integradas en el concepto de cliente único en toda la institución.

Precisamente, la aparición de los servicios en línea obligó a las entidades bancarias a poner al cliente en un lugar central y preponderante y a interconectar los diferentes sistemas para que cada uno de ellos pudiera ver y administrar todas sus cuentas y productos en un solo lugar.

10.1.2 Sistemas de información gerencial

Los sistemas de información gerencial también se conocen como sistemas de inteligencia de negocios o sistemas de apoyo a la toma de decisiones y son de implantación reciente en

las diferentes entidades bancarias. Ayudan en la medición de diferentes indicadores de rendimiento, efectividad y eficiencia, así como también apoyan la toma de decisiones de alto nivel, puesto que contribuyen en la reducción de costos de operación e incremento de las oportunidades de negocio. La intensa competencia que existe en la banca actual, prácticamente obliga a la implementación de este tipo de sistemas en toda organización que quiera competir efectivamente en el medio financiero.

10.1.3 Sistemas hacia los clientes.

Para la atención efectiva de los clientes, en la banca, como en muchos otros negocios, se hizo necesario un centro de llamadas telefónicas, conocido también como “centro de contactos o atención al cliente” que es en realidad una central telefónica sofisticada para la atención de llamadas. Esta central está conectada con los sistemas centrales de la entidad para obtener la información del cliente en el momento en que se identifica con el operador, haciendo así más fácil la prestación del servicio.

Recientemente se han implementado sistemas muy sofisticados de relaciones entre el cliente y la entidad (CRM), los cuales recogen gran cantidad de información de las personas mediante, por ejemplo, las transacciones realizadas con tarjetas de crédito o débito, tales como sitios donde se realizaron la transacciones, volúmenes de éstas, frecuencia de compras en el comercio, gustos y preferencias. Toda esta información la clasifican y catalogan para lograr una efectiva promoción de productos y servicios del banco hacia los clientes.

Hoy, los sistemas de cajeros automáticos se hacen esenciales como medios de pago de planillas electrónicas mediante tarjetas de débito que pueden ser usadas para adquirir bienes en los diferentes establecimientos comerciales o para el retiro de dinero en efectivo. Conforme la automatización de los establecimientos comerciales

va en aumento, la necesidad del dinero efectivo es menor, no obstante, siempre es necesario retirar efectivo y en los días de pago se pueden observar las filas de personas haciendo uso de este servicio.

El costo para el banco es mucho menor que si la transacción se efectúa en la sucursal mediante el cambio de cheques, por ello se incentiva el uso de tarjetas y cajero, los cuales operan las veinticuatro horas, todos los días del año. Para los ciudadanos en general, es más cómodo tener acceso a un cajero próximo que a una sucursal con horarios limitados.

Para muchos clientes es muy conveniente disponer de la banca telefónica (sistemas de respuesta de voz), que brinda información rápida sobre las transacciones, los saldos de las cuentas, y los diferentes servicios más utilizados. Algunos brindan la posibilidad de realizar ciertas transacciones de pago de tarjetas, pago de préstamos, inversiones, transferencias entre cuentas, etc.

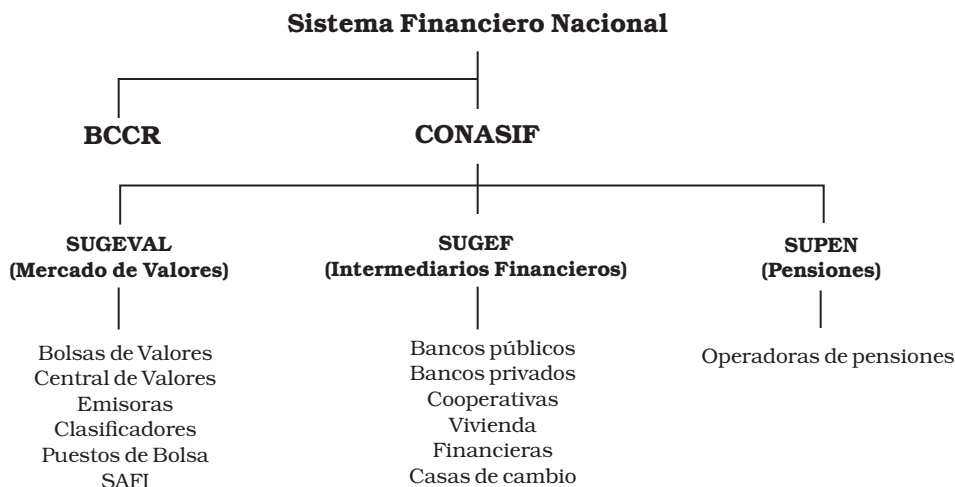
El uso extensivo de los teléfonos fijos y celulares combinado con la disponibilidad del servicio las veinticuatro horas, hace de estos sistemas una ventaja competitiva, reduciendo el costo de las transacciones al disminuir las visitas a las sucursales.

10.2 EL SISTEMA FINANCIERO COSTARRICENSE

Después de un largo proceso de reforma financiera y modernización, iniciado en los años ochenta, el sistema financiero costarricense tuvo una serie de transformaciones importantes hasta consolidarse tal como lo conocemos hoy. Su conformación se volvió más compleja y segmentada, y el mercado se dinamizó.

En la Figura No.10.1 se muestra la conformación del sistema financiero de Costa Rica.

Figura No.10.1
Organigrama del Sistema Financiero Costarricense



Fuente: Décimo Informe sobre el Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible y SUGEF.

El tamaño del sistema financiero del país ha venido creciendo a través de los años. Como muestra, entre 2005 y 2006 el saldo del activo total del sistema respecto al PIB pasó de un 71% a un 73%. Adicionalmente, a diciembre del 2006 los activos del sistema financiero nacional supervisado por la SUGEF ascendieron a ₡8.081.588,3 millones, experimentándose un crecimiento del 23,5% con respecto al cierre del año anterior. Una vez excluido el efecto inflacionario, dicho crecimiento en el activo fue de un 13,3% (Memoria Anual 2006, SUGEF).

Sin embargo, si se analiza por sectores, se tiene que los intermediarios más significativos son los bancos, pues su nivel de activos representó un 87,3% de los activos totales del sistema. Por el lado del sector de bancos públicos, se tiene que estas entidades poseen un 55,7% de los activos totales del sistema financiero nacional (dato que es inferior en 1,5 puntos porcentuales a su participación obtenida al cierre del año 2005). Asimismo, a diciembre del 2006, el sector

de bancos privados, en conjunto, acumuló un total de activos que ascienden a ₡2.466.444,6 millones, 24,5% superior a los activos totales reportados un año atrás (Memoria Anual 2006, SUGEF), con una participación de un 30.5%.

Según datos del Banco Central de Costa Rica, el año 2006 se caracterizó, por la incursión de importantes bancos extranjeros en el mercado local, por medio de compras de bancos locales o regionales. Además el sistema bancario nacional presentó nuevamente un crecimiento importante en sus diferentes cuentas del balance, debido entre otras cosas a la alta disponibilidad de recursos con que contó el sistema financiero durante el año, el influjo de recursos del exterior por concepto de inversión extranjera y vencimientos de títulos públicos en moneda extranjera que no fueron renovados.

Para el sistema bancario nacional, los activos totales crecieron alrededor de un 23%, destacándose de nuevo el crecimiento de la cartera

crediticia (cerca de un 30%), el patrimonio se incrementó cerca de un 26%, lo cual está por encima del crecimiento de los pasivos (22%), aspecto que desde el punto de vista prudencial es positivo ya que beneficia o mejora la solidez del Sistema (BCCR, 2006).

Una aspecto relevante del 2006, según lo indica el Banco Central, es el hecho de que el número de oficinas bancarias (sucursales, agencias y de otro tipo) aumentó considerablemente tanto para la banca estatal como para la privada (la cual muestra bastante presencia en zonas del país alejadas del Valle Central); esa mayor presencia física alrededor del país se complementa con la facilidad, que ya tienen la mayoría de instituciones, de acceder a diversos servicios financieros por medio de sus sitios Web en Internet, tema del cual se va tratar en el transcurso del capítulo.

10.3 LA BANCA ELECTRÓNICA EN COSTA RICA

Como en muchos otros campos, la tecnología, ha generado cambios importantes para el sector bancario nacional en estos últimos años. Estas modificaciones se han desarrollado en torno a temas como la implementación de sistemas transaccionales, servicios automatizados e integración de datos.

La evolución tecnológica de la banca costarricense ha tenido aspectos sobresalientes para el país. En la década de los 70, aparecen los primeros cajeros automáticos que hoy día, constituyen unos de los medios más utilizados para retirar dinero en efectivo. A inicios de los años 90, la banca telefónica comenzó a tomar auge, permitiendo a los usuarios consultar cierto tipo de operaciones por medio de una llamada; posteriormente apareció la banca personal computarizada que facilitó al cliente la consulta de sus saldos y movimientos, realizar pagos a terceros y llevar a cabo transferencias entre cuentas, entre otras cosas. No obstante, la

transformación más significativa que ha experimentado el sector bancario ha sido la incorporación de esos distintos servicios bancarios en Internet.

En febrero del 2005, se estimaba que entre un 65% y 75% de las operaciones bancarias se realizaban a través de medios electrónicos (cajeros automáticos, Internet o por teléfono) lo que reduce significativamente el tiempo de espera en una fila. Por otra parte se reporta que los usuarios en los servicios de banca electrónica de cinco instituciones bancarias locales –incluyendo empresas– alcanzan la cifra de 602.675⁴.

Actualmente, todos los bancos que operan en el país poseen un sitio Web en la Internet, por medio del cual, ponen a disposición del público, una gama amplia de servicios. También la banca electrónica se ha venido desarrollando y tomando fuerza desde hace unos años⁵, “este fenómeno ha influido positivamente en el mercado nacional, el cual cada día gana más adeptos gracias a la agilidad y disponibilidad de los servicios electrónicos” y opina además que “es una fuente que ha mejorado la calidad de vida de los costarricenses, quienes han atravesado por un proceso natural de adaptación con la herramienta”.

Son muchos los bancos, tanto públicos como privados que en el país le han apostado a esta modalidad de servicios tal como se reseña en los siguientes apartados.

10.4 EL PAPEL DEL BANCO CENTRAL

Un factor acelerador de la mayor penetración de las TIC en el sector bancario ha sido la decisiva participación que ha tenido el Banco Central de

4 El Financiero N° 631, 27 de agosto-2 de setiembre del 2007. Pág. 4.

5 Erick Campos, gerente de Banca de Empresas del BAC San José, La República. Suplemento Comercial. B2B Netbanking, 25 de abril de 2007. Pág. 7.

Costa Rica en el desarrollo de varios sistemas interbancarios altamente automatizados; y entre ellos destaca el aporte del Sistema Interbancario de Negociación y Pagos Electrónicos, SINPE (<http://www.bccr.fi.cr/SINPE/index.html>).

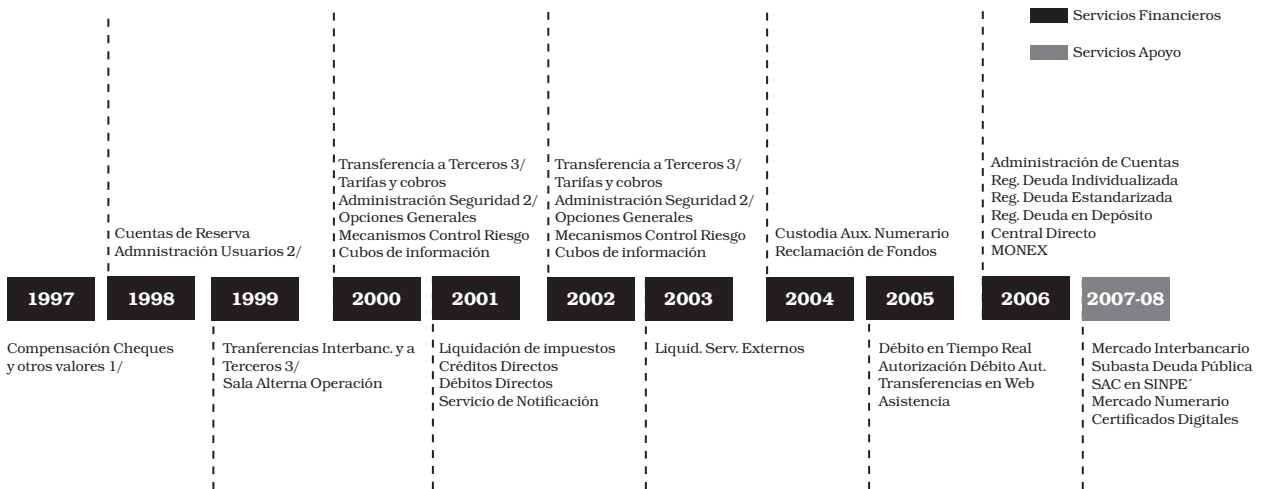
Esta plataforma tecnológica comenzó hace diez años con la automatización del cobro interbancario de cheques, permitiendo así bajar el costo y el tiempo de acreditación de los mismos a cifras más cercanas a los niveles internacionales. Hoy día permite a cualquier cuentacorrentista hacer una transferencia interbancaria instantánea a una fracción del costo anterior. Para realizar los traslados de fondos, se utilizan las cuentas de reserva que cada banco mantiene en el BCCR.

10.4.1 El SINPE y sus servicios

La figura No.10.2 muestra la evolución que ha experimentado el SINPE en el transcurso de 10 años, desde su inicio en 1997 con la cámara de compensación de cheques hasta la actualidad con todas las modificaciones que se han realizado.

Desde la entrada en operación del SINPE, muchos de los servicios financieros que tradicionalmente se ofrecen al público, han sido sustituidos en buena parte, por otros que ahora son permitidos electrónicamente. Un ejemplo de ello es, el cheque tradicional que ha dado paso al cheque electrónico. En el cuadro y el gráfico No.10.1 se puede observar cómo desde el año

Figura No.10.2
Evolución del SINPE
Período 1997-2007



1/ Inicia en operación ambos servicios juntos y se separan en el 2002 con la salida del servicio de otros valores.

2/ Inicia con un servicio de administración de seguridad centralizada y se modifica para la administración en cada entidad en el 2000.

3/ Inician en operación ambos servicios juntos y se separan en el 2000 con la salida del servicio de Transferencias a Terceros.

Fuente: Datos brindados por funcionarios del SINPE.

Cuadro No.10.1
Cantidades liquidadas en los servicios del SINPE. Período 1998-2006
 (Cantidades en colones, dólares y euros)

Servicio	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	Total general
Cheques	12,977,410	12,321,816	12,103,074	11,786,873	11,333,968	11,276,093	10,666,439	10,339,124	99,343,592
Créditos Directos	0	0	2,426,612	4,089,812	5,696,206	5,442,672	5,230,520	6,030,261	28,916,083
Débito Tiempo Real	0	0	0	0	0	0	22,954	292,479	315,433
Débitos Directos	0	0	34	2,169	10,131	15,254	16,125	22,535	66,248
Impuestos	0	0	38,504	53,1	62,47	74,343	72,498	69,239	370,154
Mercado Monedas Extranj. 1/	0	0	0	0	0	0	0	1,148	1,148
Otros Valores	57,762	60,112	73,308	72,271	72,388	64,112	63,5	69,77	564,346
Servicios Externos	0	0	0	7,895	10,626	10,244	806	0	29,571
TEF a Terceros	0	3,317	31,439	53,542	69,268	80,188	106,788	164,39	508,932
TEF Interbancarias	17,962	44,104	39,929	42,501	47,343	43,755	36,598	38,81	311,002
Total general	13,053,134	12,429,349	14,712,900	16,108,163	17,302,400	17,006,661	16,216,228	17,027,756	130,426,509

1/ Incluye las transacciones desde el 20 de Noviembre, en el que se desarrollo el servicio en el SINPE.

Fuente: Elaboración propia con datos tomados del sitio Web del SINPE.

2000 hasta el 2006 las cantidades liquidadas en cheques en el SINPE han mostrado un comportamiento descendente, pasando desde los 12,3 millones de cheques liquidados hasta los 10,3 millones (cantidades tanto en colones, dólares y euros).

Asimismo, dadas las facilidades que brinda el SINPE, cada vez es mayor la cantidad de clientes que utilizan este medio para sus transacciones, así como los montos que transfieren. Según estadísticas del sistema de pagos, los montos liquidados tanto en colones como en dólares⁶ en

los distintos servicios que ofrece el SINPE han ido en aumento en estos últimos años; tomando en cuenta el cuadro y gráfico No.10.2, es posible apreciar el total de montos liquidados en colones, en 1999 se liquidaron un total de 10.5 billones de colones y para el 2006 ese monto incrementó a los 34.3 billones de colones.

El cuadro y gráfico No.10.3 muestra el monto total en dólares liquidado para ese mismo período, el cual refleja la misma tendencia ascendente: en 1999 se liquidó un total de 9.4 miles de millones de dólares, aumentando más adelante hasta los 26.8 miles de millones de dólares en el año 2006.

6 El SINPE contabiliza el total de montos liquidados en sus servicios tanto en colones como en dólares de manera separada, no realiza ningún cambio de moneda; de modo que, los datos que se brindan en ese apartado

son datos diferentes (montos en colones y por otro lado montos en dólares).

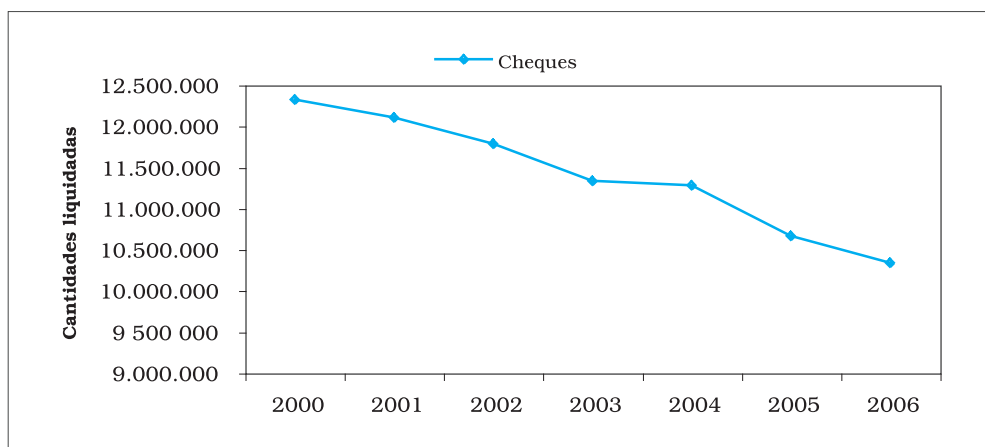
Cuadro No.10.2
Montos liquidados en los servicios del SINPE. Período 1998-2006
 (Montos en millones de colones)

Servicio	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	Total
Cheques	8,610,077	7,201,626	6,616,604	6,462,195	6,203,380	6,427,719	6,452,053	7,308,274	59,639,404
Créditos Directos	0	0	220,437	500,564	869,826	1,208,512	1,605,056	2,175,183	6,579,579
Débito en Tiempo Real	0	0	0	0	0	0	46,502	340,453	386,955
Débitos Directos	0	0	110	34,126	94,051	215,309	322,362	430,192	1,096,151
Impuestos	0	0	452,947	710,435	755,339	942,746	1,147,769	1,166,053	5,175,288
Merc. Monedas Extranjeras 1/	0	0	0	0	0	0	0	292,924	292,924
Otros Valores	155,218	133,907	203,368	235,043	234,232	297,141	340,319	325,235	2,038,064
Servicios Externos	0	0	0	78,107	111,971	132,814	11,361	0	334,253
Transferencias a Terceros	0	187,372	1,367,998	2,392,485	3,033,543	4,084,661	5,435,509	6,448,937	22,950,506
Transferencias Inter-bancarias	1,767,579	3,622,632	4,185,304	5,111,276	7,560,441	9,575,006	9,695,064	15,855,410	57,372,712
Total general	10,532,873	11,145,537	13,046,770	15,524,231	18,862,783	22,883,908	25,055,995	34,342,662	155,865,837

1/ Incluye las transacciones desde el 20 de Noviembre, en el que se desarrollo el servicio en el SINPE.

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del sitio Web del SINPE.

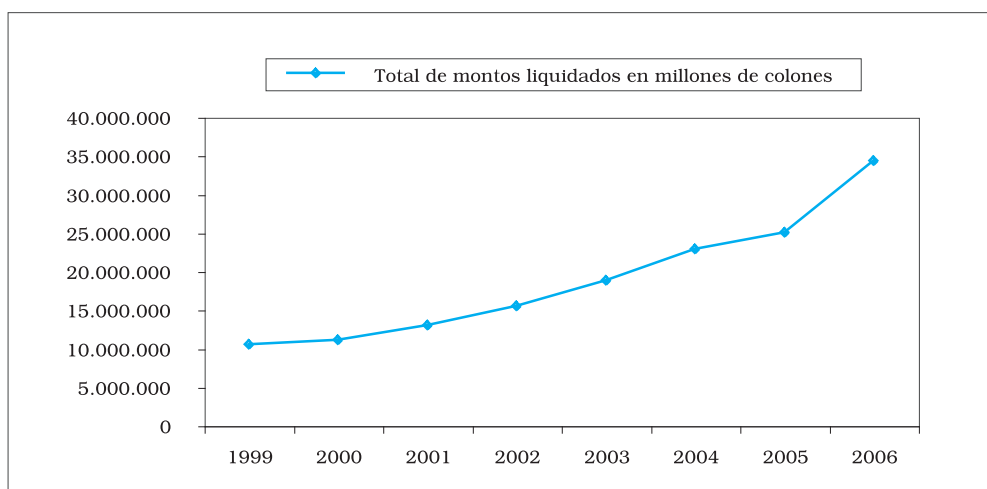
Gráfico 10.1
Costa Rica: Cantidades liquidadas con cheque en el SINPE.
 Período 2000-2006. (Cantidades en colones, dólares y euros)



1/ Incluye las transacciones desde el 20 de Noviembre, en el que se desarrollo el servicio en el SINPE.

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del sitio Web del SINPE.

Gráfico 10.2
**Costa Rica: Total de montos liquidados en los servicios del SINPE en millones de colones.
 Período 1999-2006**



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de las estadísticas del sitio Web del SINPE.
<http://www.bccr.fi.cr/SINPE/estad.html>

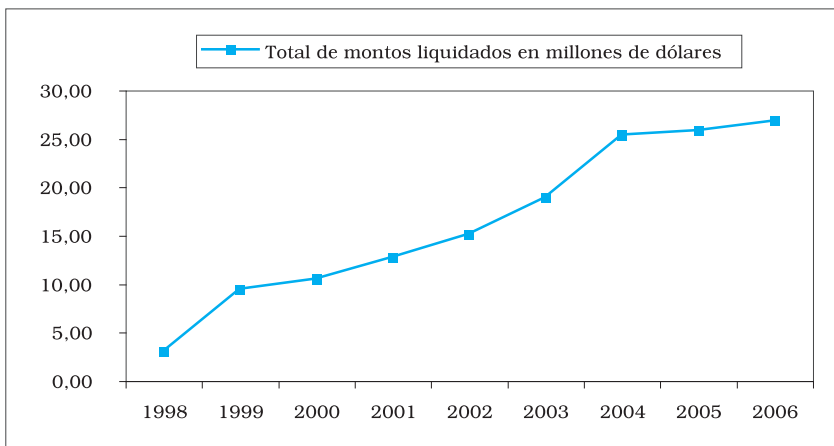
Cuadro No.10.3
**Montos liquidados en los servicios del SINPE. Período 1998-2006
 (Montos en millones en dólares)**

Servicio	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	Total general
Cheques	6,165	4,865	4,011	4,708	5,054	6,768	7,461	9,073	50,827
Créditos Directos	0	0	7	29	133	263	398	562	1,392
Débito en Tiempo Real	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Débitos Directos	0	0	0	0	0	13	15	11	39.29
Impuestos	0	0	4	5	25	50	54	53	191
Mercado Monedas Extranjeras 1/	0	0	0	0	0	0	0	54	54
Otros Valores	572	602	748	492	652	922	922	502	5,757
Servicios Externos	0	0	0	6	13	24	3	0	46
Transferencias a Terceros	0	100	1,566	2,228	3,038	4,272	4,925	5,853	21,982
Transferencias Interbancarias	2,723	4,916	6,393	7,639	10,01	13,072	12,085	10,716	67,554
Total general	9,46	10,483	12,729	15,107	18,925	25,384	25,863	26,824	147,842

1/ Incluye las transacciones desde el 20 de Noviembre, en el que se desarrollo el servicio en el SINPE.

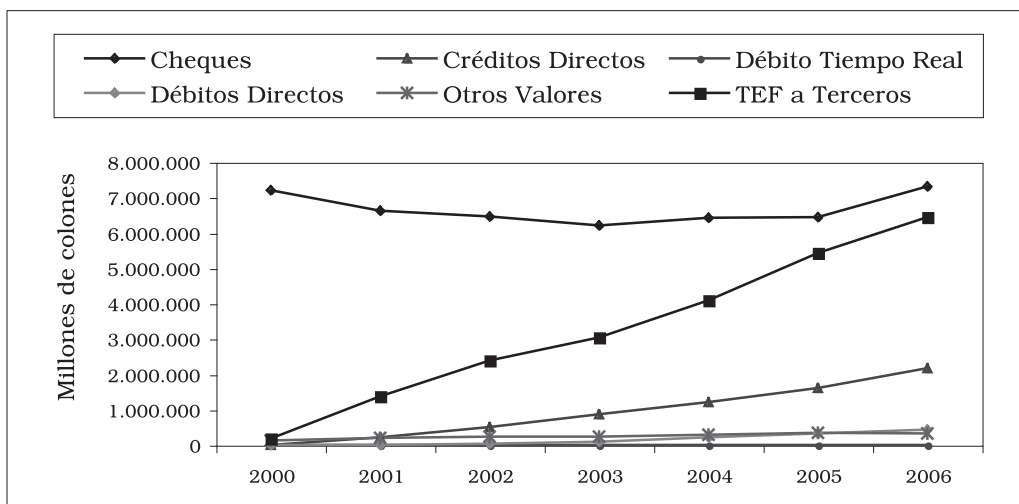
Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del sitio Web del SINPE.

Gráfico 10.3
Costa Rica: Total de montos liquidados en los servicios del SINPE en millones de dólares.
Período 1999-2006



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de las estadísticas del sitio Web del SINPE.
<http://www.bccr.fi.cr/SINPE/estad.html>

Gráfico 10.4
Costa Rica: Montos liquidados en el SINPE según servicios, en millones de colones.
Período 2000-2006



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de las estadísticas del sitio Web del SINPE.
<http://www.bccr.fi.cr/SINPE/estad.html>

Cuadro No.10.4

Servicios que ha implementado la plataforma del SINPE**Servicios en tiempo real**

* Transferencias a terceros	Los servicios en tiempo real son aquellos cuyo procesamiento se realiza en el momento en que se tramita la operación, es decir, es cuando la entidad que procesa la transacción obtiene respuesta en tiempo real sobre, por ejemplo, su estado de cuenta y puede informar a su cliente de dicho estado.
* Débito en tiempo real	
* Transferencia de fondos interbancaria	

Pagos masivos

* Créditos directos	Son servicios que se caracterizan porque su procesamiento se lleva a cabo en dos días (T+1), en donde la confirmación de la realización de la operación se conoce al día hábil siguiente en que se envía por el SINPE.
* Débito directo	
* Cheques	
* Otros valores	

Gestión de numerario

* Custodias auxiliares de numerario	El BCCR, como ente responsable legal de la emisión, distribución y destrucción del numerario nacional, ha puesto a disposición de las entidades financieras servicios que les permita administrar y distribuir billetes y monedas de manera más ágil.
-------------------------------------	---

Cajero del estado

* Impuestos	En su función como cajero del estado, en el SINPE se ha desarrollado un servicio que permite la agilización del cobro de los impuestos por parte del Gobierno y que estos fondos sean acreditados con la mayor seguridad y agilidad.
-------------	--

Negociación

* Mercado de monedas extranjeras	Este servicio ha sido diseñado para realizar procesos de negociación en el SINPE, aprovechando la infraestructura para la liquidación de dichas negociaciones.
----------------------------------	--

Registro de deuda pública

* Registro deuda estandarizada	El Banco Central, en su función del cajero del Estado, ha desarrollado una serie de servicios que permiten realizar el registro y administración de la deuda pública, tanto del Gobierno como del propio BCCR.
* Registro deuda individualizada	
* Registro depósitos de deuda	

Otros mercados

* Servicios externos	El Banco Central ha desarrollado un servicio que permite las liquidaciones de otros mercados en el SINPE. Con ello se logra mayor eficiencia y liquidez en las operaciones de estos entes liquidadores de otros sistemas de pagos.
----------------------	--

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del sitio Web del SINPE.

<http://www.bccr.fi.cr/SINPE/serv.html>

Analizando de manera desglosada, las cantidades liquidadas en el SINPE según esos servicios, se puede visualizar en el gráfico No.10.4 cómo los montos liquidados en las transferencias a terceros han incrementado. Mientras en el 2000 se transfirieron 187.3 miles de millones de colones, para el 2006 esa cifra se elevó a los 6.4 billones de colones. Igualmente, los montos liquidados en colones según el servicio de cheques, muestran claramente cantidades mayores liquidadas que los demás servicios, aunque presenta un descenso en el año 2003, pero para el 2006 se recupera y se liquidan 7.3 billones de colones.

En el cuadro No.10.4 que se presenta a continuación se muestran algunos de los servicios que el sistema de pagos brinda al público, tales como pagos, cobros, negociación y apoyo, entre otros; permitiendo de esta manera visualizar con más claridad el campo de acción del SINPE.

10.4.2 Participantes en el SINPE

Es importante mencionar que el sistema de pagos ha sido desarrollado internamente por el Banco Central de Costa Rica y la tecnología utilizada ha sido escogida, dimensionada

y diseñada por personal propio de este banco. El SINPE ha tenido una importante evolución en la utilización de tecnológica y se encuentra actualizado, con las mejores herramientas, de desarrollo y seguridad disponibles.

En este sistema de pagos participan todos los bancos, las mutuales y otras entidades del sector financiero, más de 56 entidades están conectadas. El cuadro No.4 presenta las instituciones financieras y gubernamentales que actualmente están vinculadas al SINPE actualmente, las cuales participan de todas las facilidades ofrecidas por el sistema.

10.4.3 Aplicaciones financieras y servicios apoyados por SINPE

El sistema de pagos atiende a más de mil usuarios directos en las instituciones afiliadas, y mueve unos 400 millones de dólares diarios de manera sostenida. Uno de los principales usuarios es el Ministerio de Hacienda, que ha mejorado su recaudación de impuestos a través del uso de la tecnología con el sistema TICA (Tecnología de Información para el Control Aduanero), así mediante el SINPE logra recaudar directamente

Cuadro No.10.5
Participantes en el SINPE

Instituciones financieras	Instituciones Gubernamentales
Bancos: 100%	Ministerio de Hacienda
Mutuales: 100%	Caja Costarricense de Seguro Social
Entidades Financieras No Bancarias: 100%	Instituto Nacional de Seguros
Puestos de Bolsa: 9	Junta de Protección Social
Operadoras de Pensiones: 3	Instituto Costarricense de Electricidad
Aval Card	IFAM
Cooperativas de ahorro y crédito: 95% (ahorro)	Entre otras
Casa de Cambio: 1	

Fuente: Elaboración propia con información del SINPE.

los rubros de impuestos a las empresas aduaneras, dando los primeros pasos del Gobierno Digital en Costa Rica. Igual es el caso de muchas empresas, las cuales tienen la posibilidad de realizar varios trámites por medio del Sistema, como el pago a proveedores, pago de planilla a sus empleados, cobros por los servicios a sus clientes, entre otros.

El Banco Central de Costa Rica tiene una posición idónea para servir como la “Entidad Certificadora Raíz” en la implementación de la firma digital en Costa Rica, dado su nivel de prestigio y credibilidad, así como por su capacidad tecnológica, tanto en su personal como en la infraestructura que ha desarrollado.

10.5 EL USO DE LAS TIC PARA LA FISCALIZACIÓN. EL CASO DE LA SUGEF

La Superintendencia General de Entidades Bancarias, SUGEF, tiene como objetivo velar por la estabilidad, la solidez y el funcionamiento eficiente del sistema financiero nacional, con estricto apego a las disposiciones legales y reglamentarias y de conformidad con las normas, directrices y resoluciones que dicte la propia institución, todo en salvaguarda del interés de la colectividad.

En esta tarea desde hace varios años ha venido realizando una serie de mejoras entre ellas ha puesto en ejecución un conjunto de mecanismos e instrumentos que se sustentan en el uso de las TIC, los cuales le ha permitido mejorar los servicios, ejercer mejor sus actividades y tener mayor control y fiscalización del sistema financiero nacional.

10.5.1 Sistema Centro de Información Crediticia (CIC)⁷

⁷ El Centro de Información Crediticia (CIC) es un sistema integrado de registro que consolida la información de la situación crediticia de los deudores de las Entidades del Sistema Financiero Nacional y su objetivo es informar

En el mes de mayo del 2006 fue implementado el Sistema Centro de Información Crediticia, el cual es utilizado por todas las entidades fiscalizadas para consultar el comportamiento histórico crediticio de los deudores reportados por las diferentes entidades. El sistema está implementado sobre Internet con altos estándares de seguridad y arquitectura orientada a la disponibilidad. Con la entrada en vigencia del Acuerdo SUGEF 1-05 en octubre del 2006, el número de autorizaciones tramitadas para los últimos tres meses del año 2006 ascendió a 119.715.

La cantidad de usuarios registrados en el sistema a finales del 2006 era de 500 y para el año 2007 se tiene la proyección de llegar a los 1,600 usuarios. Memoria de la SUGEF, 2006

El Centro de Información Crediticia (CIC) es para los usuarios una herramienta que apoya la administración del riesgo de crédito y, con la aplicación del Acuerdo SUGEF 1-05, su uso es prácticamente generalizado, ya que los deudores que no cuentan con una autorización vigente en el CIC para la consulta de su situación crediticia, deben ubicarse en categorías de mayor riesgo, situación que motiva su utilización.

Por otra parte, la información del CIC es utilizada por los funcionarios de la SUGEF en las labores de supervisión preventiva que efectúan. Parte de la información que contiene el CIC y que puede ser consultada por los supervisados, es de carácter confidencial, otra es de dominio público. En el primer caso, se requiere una autorización expresa de la persona cuya información crediticia se desea consultar, la cual debe ser validada por la SUGEF.

10.5.2 Sistema de Captura, Verificación y Carga (SICVECA)

Tal como se menciona en la Memoria Anual de la SUGEF, 2008, a partir del 9 de octubre de

acerca del historial crediticio y de la situación de endeudamiento de los deudores en dichas entidades.

ese año, con la entrada en vigencia del Acuerdo SUGEF 1-05, las entidades iniciaron el envío de información relacionada con la normativa de crédito, lo cual amplía las posibilidades de supervisión *extra situ* por parte de la SUGEF, mediante el apoyo en tecnología de información.

Debido a que la normativa hace referencia a una serie de elementos relacionado con créditos, se requiere de las entidades cierto tipo de información, la cual se presenta en la Figura No. 10.3.

El Sistema SICVECA permite a la SUGEF contar con la información de los créditos que otorgan las entidades fiscalizadas, incluyendo las garantías, información que antes no era procesada a través de sus sistemas.

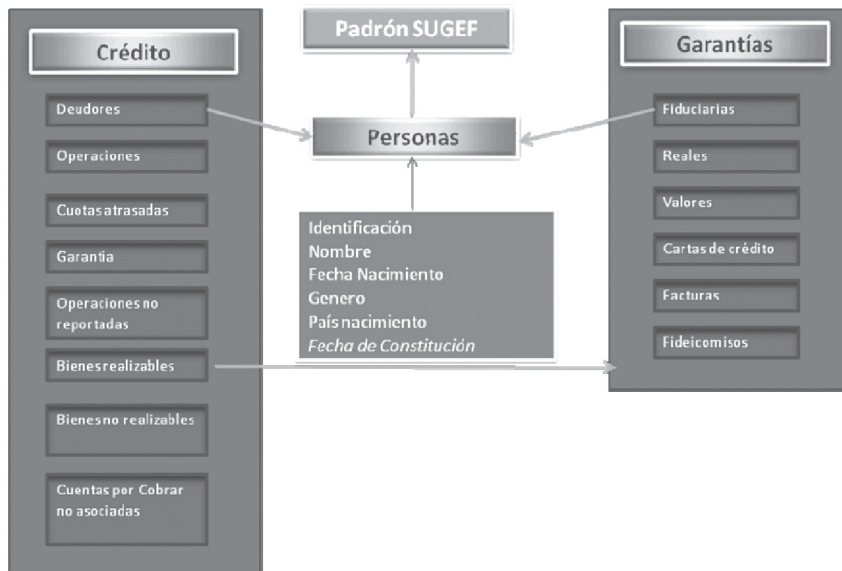
10.6 EL USO DE LAS TIC EN EL SISTEMA BANCARIO NACIONAL. EL CASO DE ALGUNOS BANCOS PÚBLICOS Y PRIVADOS

10.6.1 Banco Nacional de Costa Rica

El Banco Nacional de Costa Rica (BNCR) es una de las instituciones bancarias más importantes del país; con 4.200 empleados, el banco da servicio a 1.3 millones de clientes, 28 autobancos, realiza 12.2 millones de transacciones anuales, ha emitido 1 millón de tarjetas de débito y crédito, cuenta con 61 empresas afiliadas a pagos en línea.

Los servicios de banca electrónica del Banco Nacional mostraron un crecimiento constante y

Figura No.10.3
Información requerida por SICVECA



Fuente: Memoria Anual 2006 de la SUGEF.

robusto durante el 2006. Las facilidades de conectividad que brinda a empresas e instituciones, se incrementaron este año con la firma de 17 nuevos convenios de recaudación. En forma consolidada, se registró un aumento de 782.580 transacciones con respecto al año anterior, para un total de recaudaciones de €296.475 millones, y se generó un incremento de €319 millones en comisiones.

El Banco Nacional cuenta con la red de cajeros automáticos más grande del país. Para el 31 de marzo del 2006 tenía bajo control 301 cajeros automáticos, y para la misma fecha en el 2007 esa cantidad aumentó a 333, además de los disponibles por convenios con ATH y el Banco de Costa Rica.

Asimismo, la entidad bancaria ha distribuido oficinas a lo largo de todo el territorio costarricense, tomando en cuenta el mismo periodo, de 145 oficinas pasó a contar con 155, ver el Cuadro No. 10.6.

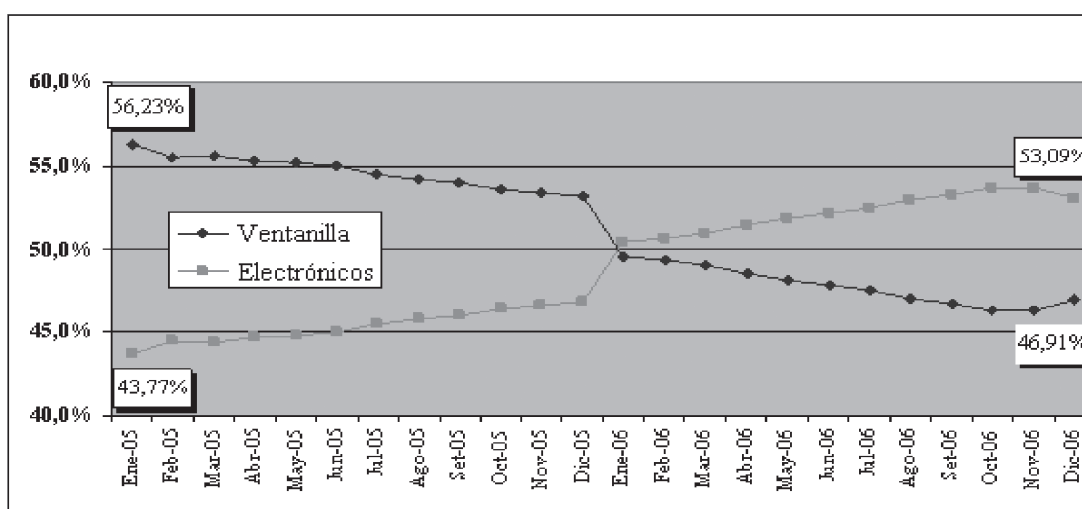
Cuadro No.10.6
Banco Nacional de Costa Rica, red de cajeros automáticos y oficinas en el país, al 31 de marzo del 2006 y 2007

	2006	2007
Cajeros Automáticos	301	333
Oficinas	145	155

Fuente: Elaboración propia con datos contenidos de los Estados Financieros Intermedios del BNCR al 31 de marzo del 2006 y 2007, tomados del sitio Web del Banco Nacional.

El BNCR es pionero en el uso de la tecnología bancaria, posee una de las plataformas tecnológicas más moderna del mercado, y ha hecho más fáciles los trámites bancarios, al mismo tiempo que ofrece una de la más amplia variedad de soluciones bancarias a los clientes, entre los que se pueden mencionar; BN P@guese, BN PAR Pagos Programados, BN E-mail, BN Internet

Gráfico No.10.5
Histórico de la participación de las transacciones electrónicas y ventanilla acumuladas al mes en BN Conectividad



Fuente: Resultados BN 2006.

Banking individual y corporativo, BN Ventanilla Electrónica de Pagos, BN Conectividad. El Gráfico No. 10.5 muestra un histórico de las transacciones electrónicas y en ventanilla acumuladas en BN Conectividad⁸. Se puede apreciar que en dos años se ha presentado un importante crecimiento en las transacciones electrónicas con respecto a las transacciones en ventanilla. En enero del 2005 las transacciones en ventanilla significaban un 56,23%, y las electrónicas representaban el 43,77%.

Esta situación es totalmente inversa en diciembre del 2006 cuando las transacciones electrónicas representan el 53,09% y las de ventanilla un 46,91%.

Los clientes del Banco Nacional tienen la oportunidad de acceder la página Web de la entidad www.bncr.fi.cr para efectuar trámites como por ejemplo consulta de saldos, transferencias bancarias, pago de tarjetas de crédito, pago de membresías en colegios profesionales y centros educativos, cancelación de servicios públicos, entre otros. Por otro lado, para aquellas personas que no cuentan con Internet en sus casas u oficinas, el banco pone a disposición de éstos la opción de consulta en los módulos con computadora que han sido establecidos en muchas de las agencias y sucursales de la institución en todo el país, esto con el fin de que todos sus clientes puedan acceder al sitio Web sin ningún problema.

10.6.2 Banco de Costa Rica

Desde hace varios años, el Banco de Costa Rica viene incursionado de manera agresiva en la Banca Electrónica para lo cual ha establecido algunos servicios como: Bancobcr.com, Bancatel, Cajeros Automáticos, Tarjeta BCR Débito, Tarjeta Virtual del BCR para compras

por Internet, Teleban, BCR compras.com, BCR planillas.com.

Esta institución bancaria se ha convertido en una de las más grandes y sólidas en el país y en Centroamérica, con un promedio de 93.8 millones de transacciones anuales (72% de ellas electrónicas y 28% manuales), 224 oficinas en todo el país, 310 cajeros automáticos propios y 775 con convenios⁹ y casi 2 millones de clientes.

El fuerte crecimiento registrado en los últimos años se ha traducido, simultáneamente, en una mayor presencia y participación en la actividad financiera nacional. Cuenta con una extensa y amplia red de oficinas, las que suman más de 220,300 cajeros automáticos, un Sistema de banca telefónica y otro de banca digital. (BCR, 2006¹⁰).

Los ingresos por servicios al terminar el período 2006 crecieron ₡6.778 millones, es decir, un 34.3% y significa un 96% de incremento en relación con el aumento mostrado en el margen financiero de ₡7.047 millones. Este crecimiento lleva implícita la visión gerencial de brindar un servicio de excelencia a los clientes, con amplia cobertura geográfica, mejorando los canales electrónicos, con una mayor presencia en puntos de venta y una mayor red ATMs en cajeros automáticos.

Entre los años 2002 y 2006 se ha dado un importante crecimiento de las transacciones electrónicas, con respecto a las manuales en el Banco de Costa Rica. De acuerdo con datos del Suplemento Comercial Netbanking, del Periódico la República, en el año 2002 el 40,7 de las transacciones eran manuales y el 59,21% eran electrónicas. Ya para el año 2006 nos encontramos que solo el 27% de las transacciones se

8 Solución tecnológica integral, que le permite al Banco realizar el cobro de los servicios que las empresas ofrecen a sus clientes, a través de los diferentes canales disponibles en todo el territorio nacional, entendiéndose canales de comercialización aquellos medios físicos y electrónicos que operan tanto en la actualidad como en el futuro.

9 Se realizó la expansión de la red de cajeros automáticos que pasó de 947 ATMs en diciembre de 2005 a 1.075 para diciembre de 2006.

10 Memoria Anual del Banco de Costa Rica, 2006.

hacen de manera manual y que el 73% de ellas se realizan de manera electrónica (ver el Cuadro No. 10.7).

Cuadro No.10.7
Tipo de transacciones realizadas en el Banco de Costa Rica. Período 2002 y 2006 (cifras en %)

Tipo de transacción	2002	2006
Manual	40,79	27
Electrónica	59,21	73

Fuente: Periódico La República. Suplemento Comercial. B2B Netbanking.

El BCR cuenta también con un nuevo canal electrónico llamado “Banca Móvil”, servicio a través del cual se puede ejecutar varias transacciones bancarias por medio de un teléfono celular, sólo con enviar un mensaje de texto al número 2276 (BCRM). Por este servicio el cliente puede realizar consultas de saldos de la cuenta bancaria, préstamos y tarjetas de crédito, transferencias, así como también pagos de servicios públicos, tarjetas de crédito y préstamos; y además hacer solicitudes como bloqueo de cuentas y de tarjetas de crédito.

De igual modo, la entidad bancaria cuenta con el servicio Bancatel, que es un moderno sistema telefónico de autoservicio, que facilita la realización de ciertas transacciones bancarias desde cualquier teléfono de tono, las 24 horas del día.

10.6.3 Bac San José

En 1999 el Bac San José abrió la primera sucursal electrónica, y en el 2006 lanzó el servicio de cheque electrónico dentro del paquete de servicios de banca electrónica para sus clientes, el cual ha crecido a un ritmo del 48% mensual, con cerca de €3 mil millones en transacciones por mes. Para ese mismo año, por la Red BAC

se pagaron o transfirieron en Centroamérica y Panamá el equivalente al 30% del comercio regional¹¹. (La República. Suplemento Comercial. B2B Netbanking, 2007).

Para el año 2005, cerca del 87% de las transacciones que efectuaban los clientes con el banco se llevaban a cabo por medios electrónicos; el número de transacciones en la sucursal electrónica superó el número de transacciones que los usuarios realizaban en las sucursales tradicionales, las transacciones manuales representaron un 13% del total de las transacciones realizadas por los clientes con el banco¹², ver el gráfico No.10.8 (Informe Anual 2005, BAC San José).

Cuadro No.10.8
Tipo de transacciones realizadas en el BAC San José. Período 2005 (cifras en %)

Tipo de transacción	%
Manual	13
Electrónica	87

Fuente: Informe Anual 2005, BAC San José.

El BAC San José tiene entre sus propósitos ampliar la gama de servicios y marcar la diferencia en el mercado nacional, en esa tesitura, la institución pone a disposición del cliente distintos puntos de servicios y kioscos ubicados en diferentes partes del país como se muestra en el cuadro No.10.9. Para el 2006 contaba con 75 puntos de servicio y 74 kioscos, ya en el 2007 se incrementaron a 83 y 85 respectivamente. Igual sucedió con los cajeros automáticos que pasaron de 155 a 186, dándole una mayor cobertura al usuario.

11 Periódico La República. Suplemento Comercial. B2B Netbanking. Miércoles 25 de abril de 2007. Pág.11

12 Informe Anual 2005, BAC San José. Pág. 16.

Cuadro No.10.9
**BAC San José red de cajeros automáticos
 y puntos de servicio.
 Período 2006 y 2007**

	2006	2007
Cajeros Automáticos	155	186
Puntos de servicio	75	83
Kioscos	74	85

Fuente: Elaboración propia con datos contenidos de los Estados Financieros al 31 de marzo del 2006 y 2007, tomados del sitio Web del BAC San José.

También la entidad bancaria tiene a disposición de los clientes el servicio Bancamatic, con más tiempo de estar funcionando, permite al cliente ingresar a cualquier hora y día desde un teléfono de tono y efectuar varias transacciones. Como innovación para el año 2007, puso en el mercado su nuevo servicio denominado “BAC Móvil”, mediante el cual los clientes tienen la oportunidad de realizar pagos de recibos de servicios públicos y de la tarjeta de crédito, consultas de saldos de las cuentas y tarjetas de crédito, así como transferencias de dinero a cuentas a lo interno del BAC por medio del teléfono celular. Estas operaciones se realizarán por mensajes de texto, utilizando la plataforma de telecomunicaciones del ICE. El costo del mensaje es ₡5 (La Nación, jueves 02 de agosto, 2007).

10.7 LA BANCA POR INTERNET EN COSTA RICA

El último gran salto de la banca en materia de tecnologías es la llamada **banca por Internet**. Esta propuesta o canal de servicio ha tenido un gran efecto en la sociedad costarricense; y consiste en poner a disposición de los usuarios toda una variedad de servicios mejorados y personalizados que brindan los bancos, aunque en forma más reducida que los que se

brindan en las sucursales. La Banca por Internet (Internet Banking) que refiere al: “uso de la Internet como un canal de comunicación para servicios bancarios, incluyendo servicios tradicionales, tales como la apertura de una cuenta de depósito o transferencia de fondos entre diferentes cuentas; así como también nuevos servicios como la presentación de una cuenta electrónica y el pago; lo cual permite a los clientes recibir y pagar cuentas a través del sitio Web de un banco.”¹³ Dicho de otra manera, “es la conexión electrónica entre el usuario y sus bancos, la consecuencia lógica de la búsqueda de la eficiencia en la gestión de las entidades financieras”¹⁴.

Estos sistemas, algunos básicos y otros muy sofisticados, se aproximan a la experiencia de entrar en un banco o en una sucursal virtual, donde se puede llevar a cabo casi todas las transacciones que se realizan en una sucursal real, sin necesidad de que el cliente se mueva del lugar donde se encuentre. Generalmente es necesaria la conexión a Internet a través de una computadora, pero actualmente hay manera de hacerlo en forma inalámbrica con el teléfono celular de última generación o una computadora de bolsillo con conexión a este medio.

Cada día en nuestro país, hay una disponibilidad mayor del servicio de Internet y a la vez, una clara tendencia por parte del “internauta” a permanecer mayor tiempo conectado a la red; algunos consideran imprescindible la conexión “en línea” continuamente y utilizan dispositivos de agendas electrónicas (PDA) que les permite mantenerse conectados por el servicio celular GPRS o similar. Esto permite que en cualquier momento puedan realizar transacciones bancarias sin necesidad de trasladarse a la sucursal.

13 Fursti K, Lang W. W y Nolle E. D (2002). Internet Banking: Developments and Prospects. Center for Information Policy Research. Harvard University. Pág. 5.

14 Eka. La Revista Empresarial. N° 234. Julio 2004. Pág. 14.

La banca electrónica establece un nuevo paradigma para el negocio financiero, en el cual, las entidades bancarias necesitan de herramientas para que sus clientes puedan realizar sus operaciones a través de conexión a Internet. El servicio de banca por Internet se basa en una interfaz o conexión Web que integra las funcionalidades propias de una agencia bancaria, y la página Web es el canal de distribución de esos servicios¹⁵. En Costa Rica, como se ha señalado, todas las instituciones bancarias¹⁶, tanto públicas como privadas, poseen una página o sitio Web.

En este, los bancos ponen a disposición de los clientes información general y comercial acerca de los productos y servicios que brinda la entidad, además de los trámites que se pueden realizar por medio de Internet, entre este tipo de información se puede encontrar:

- Información general sobre las cuentas bancarias
- Saldo y movimientos de las cuentas bancarias
- Estados de cuenta
- Solicitud de chequeras
- Compra y venta de divisas
- Transferencias entre cuentas propias
- Transferencias interbancarias (cheque electrónico)
- Confirmación de pago de cheques (cheques pre-autorizados)
- Consulta y pago de préstamos
- Consulta y pago de tarjetas de crédito
- Pago de servicios a entidades públicas (ICE, AYA, CNFL, CCSS, RACSA, Municipalidades, etc.)
- Pago de servicios a empresas privadas (membresías, televisión por cable/satélite, colegiaturas, proveedores, etc.)
- Pagos masivos (planilla, proveedores, etc)

15 www.monografias.com, Banca por Internet: las nuevas tendencias de atención al cliente bancario.

16 Bancos supervisadas por la SUGEF al 31 de diciembre del 2006.

- Inversiones en cuentas “overnight”, inversión en certificados electrónicos y certificados a plazo
- Inversiones en fondos bursátiles o de pensión
- Entre otros

Estos, son algunos de los servicios más comunes que suelen brindarse en las páginas Web, ciertos bancos ofrecen una gama de mayor. Asimismo, la utilización de estas páginas Web es bastante sencilla, basta ingresar con un nombre de usuario y una clave de acceso, para navegar a través de un menú de opciones, y realizar algún trámite. Las Web de bancos “... no son sino una réplica virtual de algunos de los servicios ofrecidos al cliente en la ventanilla, con la comodidad de estar disponibles las 24 horas del día y desde cualquier lugar”¹⁷.

En Costa Rica, como lo indica el periódico El Financiero, el volumen de transacciones por Internet Banking que el Banco Nacional el Banco Popular, Banco de Costa Rica, Lafise, Promérica y BCT han reportado, alcanza los 11 millones de operaciones mensuales, en más de 200 servicios bancarios en Internet, logrando movilizar \$1.969 millones (₡871.724 millones) cada mes¹⁸.

También es este tipo de servicio el Banco Nacional de Costa Rica tiene el liderazgo en materia tecnológica y de transacciones por Internet, las cuales superan los 4.5 millones por mes, movilizándolo más de \$1.100.00 millones¹⁹. El servicio de BN Internet Banking Personal reportó 252.615 usuarios afiliados a diciembre de 2006, un 30% más que el año anterior, y un crecimiento del 49,7% en transacciones. Por su parte, BN Internet

17 www.monografias.com, La Banca electrónica. Evolución del sistema financiero y bancario.

18 Periódico El Financiero N° 631, 27 de agosto-2 de setiembre del 2007. Pág. 4.

19 Manrique Chacón, Director Corporativo de Estrategia Comercial del Banco Nacional, en entrevista del periódico La República. Suplemento Comercial. B2B Netbanking. 25 de abril de 2007. Pág. 2.

Banking Corporativo tiene afiliadas 3768 empresas, y muestra un crecimiento transaccional del 23,7%, con respecto a diciembre de 2005, y de un 78% en lo referente a consultas y movimientos.²⁰

Por otro lado y de acuerdo con la Memoria 2006, por medio bancobcr.com (Oficina Virtual) del banco de Costa Rica se realizaron 9.7 millones de transacciones anuales y la entidad reportó 200 mil usuarios en su sitio de Internet lo que equivale a un 25% del total de transacciones²¹.

Por su parte, el Banco Cuscatlán, mueve alrededor de €20 mil millones y \$70 millones en línea por mes, en promedio se efectúan cerca de 500 mil transacciones al mes; comparando diciembre 2005 con 2006, el movimiento de dinero en línea creció un 120%²².

Según su Informe Anual del 2005 el BAC San José informa que, las transacciones que los clientes realizaron en Internet Banking correspondieron a un 15% del total de las transacciones realizadas por medios electrónicos. Del mismo modo, en estos últimos tres años, la base de afiliados al sitio Web del Banco Popular, presentó un crecimiento anual cercano al 62%²³. En el 2006, de acuerdo con la Revista Actualidad Económica, la institución bancaria contó con 65 mil personas afiliadas a Internet²⁴.

Para ese año también, en la Banca Promérica, un 30% de los más de 15 mil clientes que poseían débito utilizaron la banca por Internet²⁵.

20 Memoria del Banco Nacional, 2006.

21 Revista Actualidad Económica. N° 337. Año XIX. 2006. Pág. 36-37.

22 Periódico La República. Suplemento Comercial. B2B Netbanking, Miércoles 25 de abril de 2007. Pág. 4.

23 Periódico La República. Suplemento Comercial. B2B Netbanking, Miércoles 25 de abril de 2007. Pág.12.

24 Revista Actualidad Económica. N° 337. Año XIX. 2006. Pág. 38.

25 Revista Actualidad Económica. N° 337. Año XIX. 2006. Pág. 38.

adicionalmente, según datos brindados por la Gerente de Tecnología²⁶, Yanisela Murillo, en el 2006, efectuaron alrededor de 15.000 transacciones por Internet, contando con 35.000 clientes.

A lo largo de los siguientes apartados, se tratará, sobre aspectos que caracterizan al Internet Banking y además, se hará referencia a los servicios y productos bancarios que con más frecuencia se brindan en los sitios Web de los bancos que pertenecen al sistema bancario costarricense.

10.7.1 Aspectos Informativos en la Banca por Internet

Conociendo la cualidad de canal distributivo que caracteriza el sitio Web de las entidades bancarias, la parte informativa es de gran relevancia, puesto que, entre otras cosas, les da la oportunidad a los clientes de tener el conocimiento preciso sobre los servicios y productos que ofrece el banco tanto en las sucursales como por Internet, además de otros datos propios de la institución.

El cuadro No.10.10 muestra, a grandes rasgos, alguna de la información que con más frecuencia se presenta en las páginas Web de las entidades bancarias en el país.

Se puede apreciar que todos los bancos, tanto públicos como privados, ponen a disposición del público información corporativa e institucional (que incluye la caracterización del banco, historia, visión, misión, informes financieras, organización, directorio ejecutivo, etc); información sobre las sucursales, oficinas y cajeros automáticos (como la ubicación, horario, teléfonos, etc.) e informan a sus clientes y al público en general sobre los servicios y productos que la entidad ofrece para las personas y para las empresas.

26 Información solicitada en un cuestionario sobre las TIC en la banca.

Cuadro No.10.10
Información que provee los bancos en sus páginas Web

Entidades bancarias	Información		
	Corporativa e institucional	Sucursales, oficinas y cajeros automáticos	Servicios y productos bancarios
Banco Nacional de Costa Rica	x	x	x
Banco de Costa Rica	x	x	x
Banco Crédito Agrícola de Cartago	x	x	x
Banco Popular y de Desarrollo Comunal	x	x	x
Banca Promérica	x	x	x
Banco BAC San José	x	x	x
Banco HSBC	x	x	x
Banco BCT	x	x	x
Banco Cathay	x	x	x
Banco Cuscatlán	x	x	x
Banco Improsa	x	x	x
Banco Interfin	x	x	x
Banco Lafise	x	x	x
Banco Uno	x	x	x
Citibank	x	x	x
Scotiabank	x	x	x

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de los sitios Web de cada uno de los bancos.

Todos los bancos poseen página Web en español y solamente en tres de ellos. Catay, Improsa y Scotiabank se puede consultar en inglés

10.7.2 Servicios y productos bancarios en la Banca por Internet

Dado el amplio uso de los sitios Web por parte de las instituciones bancarias, como medio de comunicación con sus clientes, la incorporación de los servicios y productos bancarios en línea, es o algo que han implementado todas las entidades bancarias situadas en Costa Rica.

Para poder acceder a los servicios en línea, las personas deben primero afiliarse, mediante un procedimiento relativamente simple indicado en la respectiva página Web. Una vez afiliado al servicio, por medio del mismo sitio Web del

banco se ingresa al link propio del servicio de banca electrónica.

Entre los servicios y productos bancarios que son ofrecidos por los bancos en el país a través de sus páginas Web, en Internet, se pueden encontrar los siguientes:

Consultas

Es uno de los trámites que más comunes. El cliente tiene la posibilidad de consultar sobre los saldos y movimientos de sus cuentas bancarias, tarjetas de crédito, préstamos, transferencias, fondos de pensión, inversiones, pagos, entre otros. Es posible ver el registro de todos los movimientos que haya realizado y sus saldos respectivos.

En el cuadro No.10.11 se indica el tipo de consultas que es factible realizar en la mayoría de las

instituciones bancarias del país. Cabe mencionar que no fue posible obtener información en cuatro bancos de los bancos consultados.

Pagos

Otro de los servicios que más peso tiene para los usuarios, es el referido a la ejecución de pagos en línea. Por comodidad y ahorro de tiempo, son muchas las personas que prefieren pagar algún servicio por Internet, que trasladarse hasta la sucursal bancaria para hacerlo.

El Cuadro No. 10.12 muestra algunos de los pagos que se pueden realizar por Internet, es apreciable que la mayor parte de los bancos en el país

permiten pagar servicios públicos (como AYA, ICE, CNFL, RACSA, CCSS, pagos telefónicos, etc.); servicios privados (por ejemplo televisión por cable/satélite como AMNET o Cable Tica, empresas de seguridad, mensualidades de Centros Educativos, cuotas de Colegios Profesionales, membresías de revistas, etc.); y tarjetas de crédito.

Asimismo, alrededor de la mitad de esas entidades bancarias admiten que el cliente se haga cargo por Internet de sus pagos de préstamos y en el caso de una empresa, del pago de su planilla de trabajadores. En algunos de los bancos la transacción se realiza en tiempo real, en otros casos, y dependiendo del servicio que se pague puede durar varios días.

Cuadro No.10.11
Servicio de Consultas en Internet Banking

Entidades Bancarias	Consultas			
	Cuentas	Tarjetas de crédito	Transferencias	Préstamos
Banco Nacional de Costa Rica	x	x	x	x
Banco de Costa Rica	x	x	x	x
Banco Crédito Agrícola de Cartago	x	x		x
Banco Popular y de Desarrollo Comunal	x	x	x	x
Banca Promérica	x	x	x	x
Banco BAC San José	x	x	x	x
Banco HSBC	x	x	x	
Banco BCT*	-	-	-	-
Banco Cathay*	-	-	-	-
Banco Cuscatlán	x		x	
Banco Improsa	x	x	x	x
Banco Interfin	x	x	x	x
Banco Lafise*	-	-	-	-
Banco Uno	x	x	x	x
Citibank*	-	-	-	-
Scotiabank	x	x	x	x

* No se pudo obtener información sobre esas entidades bancarias.

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de los sitios Web de cada uno de los bancos y de información brindada por usuarios.

Cuadro No.10.12
Servicio de Pagos en Internet Banking

Entidades Bancarias	Pagos				
	Servicios Públicos	Servicios Privados	Tarjetas de crédito	Préstamos	Planillas
Banco Nacional de Costa Rica	x	x	x	x	x
Banco de Costa Rica	x	x	x	x	x
Banco Crédito Agrícola de Cartago			x	x	
Banco Popular y de Desarrollo Comunal	x	x	x	x	
Banca Promérica	x	x	x		x
Banco BAC San José	x	x	x		x
Banco HSBC	x	x	x		x
Banco BCT*	-	-	-	-	-
Banco Cathay*	-	-	-	-	-
Banco Cuscatlán	x	x	x	x	x
Banco Improsa	x	x	x	x	x
Banco Interfin	x	x	x	x	x
Banco Lafise*	-	-	-	-	-
Banco Uno	x	x	x	x	
Citibank*	-	-	-	-	-
Scotiabank	x	x	x	x	

* No se pudo obtener información sobre esas entidades bancarias.

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de los sitios Web de cada uno de los bancos y de información brindada por usuarios.

Transferencias

Otro aspecto fundamental, son las transferencias bancarias por medio de Internet. El Cuadro No. 10.13 permite apreciar que todos los bancos consultados dan la oportunidad de transferir fondos entre cuentas, tanto de la misma entidad bancaria (a cuentas propias o de terceros pero en el mismo banco); como en bancos diferentes, con la intervención del SINPE. Únicamente el Scotiabank, no permite transferencias a otros bancos por medio del SINPE.

Desde el año 2000, cuando comenzaron a operar las transferencias de fondos vía Internet, hasta junio del 2007 se han realizado 700.873

transferencias de fondos vía Internet, mediante las cuales se han movilizado €22 millones de millones (casi dos veces el valor de la producción entera del país) sin dificultades²⁷.

Adicionalmente, los montos que se pueden transferir por este servicio dependen de si se trata de personas físicas o jurídicas, y además de la entidad bancaria de la cual se es usuario. A manera de ejemplo y según datos del periódico La Nación, se puede ver el Cuadro No. 10.14 que aparece seguidamente, en éste, es posible apreciar, para algunos bancos, el tiempo que toma la acreditación

27 Periódico La Nación, lunes 09 de julio de 2007. www.nacion.com

Cuadro No.10.13
Servicio de Transferencias en la banca por Internet

Entidades Bancarias	Transferencias	
	Entre cuentas en un mismo banco	Interbancarias (por medio del SINPE)
Banco Nacional de Costa Rica	X	X
Banco de Costa Rica	X	X
Banco Crédito Agrícola de Cartago	X	X
Banco Popular y de Desarrollo Comunal	X	X
Banca Promérica	X	X
Banco BAC San José	X	X
Banco HSBC	X	X
Banco BCT*	-	-
Banco Cathay *	-	-
Banco Cuscatlán	X	X
Banco Improsa	X	X
Banco Interfin	X	X
Banco Lafise*	-	-
Banco Uno	X	X
Citibank*	-	-
Scotiabank	X	

* No se pudo obtener información sobre esas entidades bancarias.

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de los sitios Web de cada uno de los bancos y de información brindada por usuarios.

de una cantidad de dinero transferida, y además cuáles son los montos máximos que una persona o empresa puede transferir. Es notable que, el tiempo que tardan los bancos en acreditar los montos transferidos varían de una institución bancaria a otra, en el Banco Nacional y el Banco de Costa Rica éstas se realizan en tiempo real, en los otros puede durar horas y hasta días.

Por otro lado, están los montos límites o máximos que se pueden transferir, los cuales también dependen de la entidad bancaria que se trate; hay bancos en los cuales no existe un límite como el Banco Improsa o Lafise, pero hay casos en los que como el Banco Nacional o el de Costa Rica, establecen un monto a partir del cual no se puede transferir más.

Algunos bancos del sistema ofrecen también el servicio en el ámbito de la región centroamericana como el Banco Nacional de Costa Rica, cuyo sitio Web posibilita la transferencia de remesas a Nicaragua mediante Bancentro. Asimismo, se encuentra el BAC San José, entidad que facilita la realización de transferencias regionales hacia cuentas bancarias de la Red Financiera BAC Centroamérica y Panamá.

El Banco Cuscatlán pone a disposición de las empresas el servicio de transferencias internacionales, permitiendo el traslado de dinero en forma electrónica de un país a otro²⁸,

²⁸ Las empresas pueden utilizar este servicio para el pago a proveedores o para enviar remesas a la Casa Matriz.

Cuadro No.10.14
Tiempo de acreditación y montos máximos de una transferencia

Entidades Bancarias	Transferencias	
	¿En cuánto tiempo se acredita el dinero?	¿Cuántos son los montos máximos que el cliente puede transferir por Internet?
Banco de Costa Rica	Para transacciones interbancarias o entre cuentas del mismo Banco, en tiempo real (segundos).	Para transferencias interbancarias el monto máximo es de \$13.000 o su equivalente en colones.
BAC San José	Dos modalidades: el mismo día de 8 a. m. a 3 p.m. o al día siguiente de 8 a. m. a 9:30 p.m.	En transferencias no hay monto límite. En cheque electrónico un máximo de \$1.000 diarios si son personas o de \$3,000 diarios si son empresas. El cliente puede disminuir el límite.
Banco HSBC	Puede ser transferencia inmediata o al día siguiente.	Existen límites y son parametrizables.
Banco Improsa	Entre 10 y 15 minutos.	No hay límite.
Banco Lafise	La acreditación se realiza al día hábil siguiente.	No hay límite.
Banco Nacional de Costa Rica	En tiempo real (pocos segundos)	€ 1.070.000. Para cuentas del BN, el monto máximo es €6.000.000, modificable por el cliente (hacia abajo).
Banca Promérica	Si la hace antes de las 4 p.m. queda acreditado a las 10 a.m. del día siguiente.	No hay límite.

Fuente: Periódico La Nación, lunes 09 de julio de 2007.

adicionalmente está el servicio de banca regional, mediante el cual la empresas pueden efectuar transferencias por Netbanking a otros países donde el Banco Cuscatlán tiene operaciones.

En el Banco Improsa, los servicios internacionales hacen posible la transferencia electrónica de fondos por medio de Improb@nk, de esta manera sus clientes pueden enviar o recibir divisas por concepto de facturación de mercancías, servicio a proveedores o acreedores, entre otros; facilitando el envío de transferencias hacia y desde el exterior tanto a personas físicas como jurídicas. Del mismo modo, el Banco Interfin, es otra de las entidades bancarias que brinda el servicio de transferencias al exterior.

El en Cuadro No. 10.15 se presenta para varios bancos públicos y privados cuál es el

procedimiento que se debe seguir para abrir una cuenta y desde ella transferir fondos a cuentas en otros bancos.

10.7.3 Banca por Internet y las PYMES de Costa Rica

En el estudio “TICs de las PYMES de Centroamérica”, (2004)²⁹, se presentan datos importantes acerca de la banca electrónica y las PYMES tanto en el ámbito de Costa Rica como de Centroamérica. Dicho estudio revela que, el 86.8% de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del país tienen conocimiento sobre los servicios financieros suministrados por Internet,

²⁹ Estudio de la Fundación CAATEC elaborado por Ricardo Monge, director ejecutivo y los investigadores Cindy Alfaro y José Alfaro

Cuadro No.10.15
¿Cómo hacer una transferencia bancaria en línea?

Entidades Bancarias	Si quiero abrir una cuenta y desde ella transferir fondos a cuentas en otros bancos ¿Cómo funciona?
Banco de Costa Rica	Los clientes que poseen cuenta corriente, o cuenta de ahorros, tienen acceso a la página <i>web</i> y desde ahí pueden hacer transferencias a clientes de otros bancos al ingresar con el <i>login</i> y el <i>password</i> .
BAC San José	Existen dos alternativas: la transferencia de fondos a terceros, en la cual el cliente se prerregistra, en la sucursal, la cuenta destino y el cheque electrónico, en el cual el cliente activa opcionalmente el servicio.
Banco HSBC	Al cliente se le entrega una libreta de <i>Testkeys</i> (códigos únicos de seguridad personales). Cada vez que realiza una transferencia por Internet utiliza uno de estos códigos.
Banco Improsa	Ingresa a la página <i>web</i> y con su clave puede hacer la transferencia.
Banco Lafise	Ingresa a la sucursal electrónica Bancanet y con el usuario y la contraseña puede realizar transferencias a cuentas de otros bancos del sistema nacional del grupo.
Banco Nacional de Costa Rica	Aparte de la cuenta, debe tener una tarjeta Servibanca o de Crédito del BN y efectuar un registro en línea, donde el sistema le pedirá los datos de la tarjeta, la clave y otros datos de confirmación, así como crear un <i>login</i> y un <i>password</i> .
Banca Promérica	En una sucursal abre la cuenta y solicita el usuario, activa el usuario e ingresa con la contraseña, agrega el beneficiario y cuentas cliente y realiza la transferencia.

Fuente: Periódico La Nación, lunes 09 de julio de 2007.

reconociendo la importancia de la banca electrónica como medio para realizar transacciones financieras; sin embargo, sólo el 24.6% de de estas utilizan los servicios por Internet de algún banco (cuadro No.10.16). No obstante, existe un interés por parte de estas empresas para utilizar este tipo de tecnología, un 41.3% así lo manifiesta, sugiriendo una importante demanda del servicio para el sistema bancario nacional.

Según lo indica el estudio en referencia, para el año 2002 un 12.6% de las PYMES costarricenses empleaban los servicios de banca electrónica; para el 2004, esa cifra alcanzó el 24.6%;

sugiriendo que en tan sólo dos años, la cobertura de uso de la banca electrónica en el sector de estas empresas logró duplicarse.

La mayoría de las PYMES de Costa Rica que usan la banca electrónica, utilizan este medio para realizar transacciones sencillas no relacionadas directamente con el comercio electrónico, según se indica en el cuadro., un 86.1% de las PYMES empleó la banca electrónica para consultas de saldos, movimientos y bloqueo de cuentas o cheques; un 74.8% la utilizó para realizar pago de transferencias hacia y desde cuentas de ahorro o cuentas corrientes y un 52.3% para consulta del estado de un cheque y

solicitud de chequeras. Asimismo, un 38.4% de esas empresas usó la banca electrónica para efectuar pago de planillas y un 31.6% para el pago a proveedores.

Cuadro No.10.16
PYMES DE Costa Rica
uso de la Banca Electrónica
(porcentaje con respecto al total de la muestra)

Banca Electrónica	
Conoce sobre servicios financieros suministrados por Internet	86.8%
Utiliza los servicios por Internet de algún banco	24.6%
Le interesaría utilizar los servicios de un banco por Internet	41.3%
Servicios que utiliza de la banca electrónica*	
Consulta y saldos	86.1%
Transferencias	74.8%
Consultas chequeras	52.3%
Pago de planillas	38.4%
Pago a proveedores	31.6%
Opciones informativas	28.5%
Consulta sobre inversiones	23.3%
Pago de servicios	21.4%
Realizar inversiones a plazo	6.4%
Conocimiento sobre los servicios de capacitación en banca electrónica que brindan las entidades financieras	15.6%

*Porcentajes con respecto a aquellas PYMES que utilizan servicios de banca electrónica.

Fuente: TICs en las PYMES de Centroamérica. 2005.

A pesar de que un alto porcentaje de las PYMES costarricenses (86.8%) conocen instituciones financieras locales que brindan servicios por medio de la Internet, la gran mayoría (84.4%) desconoce si estos intermediarios brindan cursos de capacitación a sus clientes para usar tales servicios bancarios por ese canal. Este resultado refleja la importancia de crear conciencia entre las entidades bancarias de este país, sobre

los beneficios que ellas mismas derivarían al promover entre sus clientes el uso de servicios financieros por medio de la Internet.³⁰

Adicionalmente, el hecho de que solo una de cada cuatro PYMES costarricenses utilice la banca electrónica, evidencia que todavía falta mucho por hacer para alfabetizar a los pequeños empresarios nacionales sobre las ventajas de este servicio. Por ejemplo, la disminución del costo operativo del proceso de pago y la simplificación de los registros contables. Los bancos también se benefician ya que al ser un proceso electrónico, el costo para la entidad es menor y deben disponer de menos dinero en efectivo en las cajas³¹ (Revista Actualidad Económica, 2006).

10.8 RETOS PARA LA BANCA POR INTERNET. LA SEGURIDAD EN LA WEB

Conforme la información bancaria se abre y se pone a disposición de los clientes, se incrementa también la inversión en sistemas de seguridad que garanticen la confidencialidad de los datos y la seguridad de la transmisión de la información a través de Internet, desde el banco al cliente y viceversa.

Al igual que en los sistemas tradicionales, en los nuevos medios telemáticos existentes ladrones de información y los transgresores de la seguridad que "asaltan" a los clientes desprevenidos. Los bancos establecen contraseñas, controles y sistemas de seguridad muy sofisticados para detectar transacciones sospechosas, sin embargo, en el tema de seguridad la cadena se rompe en el eslabón más débil y éste se encuentra generalmente del lado del cliente que no se ha

30 Monge R, Alfaro C y Alfaro J (2005). TICs en las PYMES de Centroamérica. Pág. 94.

31 Revista Actualidad Económica. N° 337. Año XIX. 2006. Pág. 38.

informado de la importancia de la seguridad y la correcta utilización de los sistemas de protección y autenticación de las transacciones.

Según un estudio de Microsoft, dos tercios de las PC no cumplen con los niveles de seguridad en su sistema operativo para operar con confianza en la red, principalmente porque no se realizan las actualizaciones correspondientes y no se cuenta con antivirus actualizado. La última versión de Windows Vista ya cuenta con protección de "Firewall" que evita el uso inadecuado de la PC desde la red, así como control de robo de claves ("Pishing") que previene el robo de claves y números de tarjeta de crédito.

No obstante, algunos usuarios consideran estos controles como estorbos y proceden a apagarlos, quedando desprotegidos en el momento de introducir información sensible en Internet. Recientemente, ante la gran cantidad de robo de claves, una importante entidad bancaria obligó a todos sus clientes de Internet a renovar las claves de ingreso a su sitio transaccional.

Para prevenir estos problemas, en las entidades bancarias han implementado un sistema de seguridad física que protege los datos almacenados en el banco (firewall), procurando tener servidores seguros. Por otro lado, está la clave personal, PYN o clave secreta; cuando accedemos al banco en Internet, lo primero que se va a pedir es un código de usuario y una contraseña, de modo que al tercer intento consecutivo erróneo (incluso si cada uno de los intentos va espaciado en el tiempo) el sistema expulsa al tenedor de la tarjeta, debiendo identificarse nuevamente ante la institución bancaria para reactivarla. Además está el certificado digital, documento electrónico, emitido por una Entidad Certificadora, que identifica de forma segura al poseedor del mismo, evitando la suplantación de identidad por terceros³².

Algunos bancos han optado por la modalidad de transacciones de firma mancomunada, es decir, una segunda persona debe ingresar con su clave a autorizar la transacción antes de realizarla. Otras entidades utilizan números o claves generados al azar, previamente entregados al cliente para autenticar las operaciones. En un futuro cercano será implementada en Costa Rica la firma digital que permitirá, mediante un certificado emitido por una entidad certificadora local, realizar transacciones seguras y legalmente válidas a través de la red.

No obstante, a pesar de los diferentes mecanismos que suelen utilizar los bancos para procurar una seguridad total en Internet, existen casos en los cuales han podido más los intrusos cibernéticos que la propia seguridad bancaria electrónica; actualmente en Costa Rica se tienen casos en los que éstos ladrones han saqueado las cuentas de clientes en diferentes entidades bancarias; al menos, los bancos Nacional, Popular y BCR concentran el 89% de denuncias de clientes desde el 2003³³ (El Financiero, N° 631, 2007).

Según el periódico El Financiero, de enero a mayo del 2007 se tiene 77 fraudes informáticos denunciados, que se sumaron a los 105 casos existentes desde el 2003, de acuerdo con datos del Organismo de Investigación Judicial (OIJ); 150 de esos casos en investigación suman ₡800 millones.

En el cuadro No.10.17 es posible apreciar el número de fraudes que se han dado en el transcurso de estos últimos años, la mayoría de los fraudes informáticos corresponden a los bancos Nacional, Popular y BCR; sin embargo, estas entidades afirman que implementan diversas medidas de seguridad, incluyendo prerregistro de cuentas empresariales, límites máximos de transferencias, actualización periódica de claves, certificación, autenticación e información. Al mismo tiempo, insistieron en que los

32 www.monografias.com, La Banca electrónica. Evolución del sistema financiero y bancario.

33 Periódico El Financiero N° 631, 27 de agosto-2 de septiembre del 2007. Pág. 4.

Cuadro No.10.17
Mural bancario
Fraudes informáticos según banco por año*

Entidades bancarias	2003	2004	2005	2006	2007	Total
Banco Nacional de Costa Rica	1	2	6	24	41	74
Banco de Costa Rica	-	3	13	33	23	72
Banco Popular	-	1	2	5	6	14
No indica	-	-	6	9	7	22
Total	1	6	27	71	77	182

* Los datos del 2007 corresponden de enero a mayo.

Fuente: Periódico El Financiero, 27 de agosto-2 de setiembre del 2007.

Cuadro No.10.18
Medidas de seguridad que toman algunas entidades bancarias en Costa Rica

Entidades Bancarias	¿Alguna medida de seguridad adicional?
Banco de Costa Rica	Si el cliente se equivoca tres veces al digitar la clave, el sistema lo desafilia inmediatamente, existen montos máximos en transferencias diarias y están en proceso de implementar una tarjeta dinámica de claves.
BAC San José	El bloqueo del usuario, el monitoreo de transacciones, la mancomunación de transferencias, el servicio de cheque electrónico y la opción de preregistrar cuentas.
Banco HSBC	Códigos de seguridad personal y el manejo de segregación de permisos en la cuenta y los servicios.
Banco Improsa	Para evitar claves fácilmente deducibles no se admite el uso de vocales en las mismas. Además se asignan roles de acuerdo a las necesidades y preferencias de los clientes. El banco también entrega brochures informativos para alertar a los clientes.
Banco Lafise	Banc@Net es un sitio certificado por VeriSign en el cual la información viaja encriptada. Adicionalmente, el sistema maneja rutinas de seguridad como por ejemplo vencimientos periódicos de la contraseña y bloqueo de usuarios, así como rutinas de monitoreo.
Banco Nacional de Costa Rica	Las transferencias por Internet tienen todas las medidas de seguridad que ofrece para los otros tipos de transacciones. Se trabaja con estándares de seguridad validados internacionalmente. La información viaja siempre "encriptada" para que no pueda ser detectada ni descodificada por terceros.
Banca Promérica	La página tiene el certificado de seguridad de VeriSign Secured (entidad certificadora reconocida mundialmente), versión 128 bits de algoritmo más seguro manejado bajo la plataforma de Internet.

Fuente: Periódico La Nación, lunes 09 de julio de 2007

fraudes no se deben a vulnerabilidades de sus sistemas y que más bien podrían deberse a la excesiva confianza de los usuarios que respondieron a *phishing* difundidos haciéndose pasar por HSBC, Cuscatlán, BCR, BN, y a que usaron café Internet (donde pudieron capturarles datos) o computadoras con *key logger* (*software* o dispositivo que capta datos) o sin seguridad (El Financiero, N° 631, 2007).

Las medidas de seguridad que implementan las instituciones bancarias varían de una entidad a otra, como se ha visto los bancos cuentan con diversas opciones por las cuales optar; en el cuadro No.10.18 se presentan las disposiciones con que cuentan algunos bancos del país en lo referente a seguridad a la hora de realizar una transferencia y en general; es observable que las previsiones van desde la digitación mal de la clave, hasta la mancomunación de transferencias, contando igualmente de los certificados de seguridad.

En el tema de seguridad, la mayor novedad será la incorporación en el país del *token*, un dispositivo similar a una “llave Maya”, que incluirá las claves o llaves digitales para utilizar los servicios financieros, entre los bancos en el país que están por implementar este tipo de tecnología se encuentran el BAC San José, el Banco BCT y la Banca Promérica³⁴.

10.9 CONSIDERACIONES FINALES

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) tienen considerable influencia en las relaciones económicas y sociales entre las entidades bancarias y sus clientes.

Por del lado de los clientes (ya sean personas físicas o jurídicas), el impacto es positivo, puesto que, la banca electrónica permite una mayor disponibilidad de productos y/o servicios

bancarios, información, facilidad de realizar consultas y transacciones a cualquier hora y en cualquier lugar, eliminando el inconveniente de las distancias y las colas que se generan en las sucursales.

Esto genera una mayor satisfacción en la calidad del servicio y un costo mucho menor.

Por el lado de las entidades bancarias, la banca electrónica facilita la oferta de toda la gama de productos y servicios bancarios con que cuenta el banco de una manera más personalizada, dando la oportunidad de ampliar así su accesibilidad y cobertura.

De la misma forma, permite, entre otras cosas, reducir los costos administrativos significativamente; y además las instituciones bancarias son capaces de volverse más eficientes en los servicios que brindan en sus sucursales.

Es innegable, como se ha visto, que el sector bancario en Costa Rica ha venido incorporando las TIC tanto en los procesos internos y como hacia los clientes, debido a que al crecer el volumen de usuarios no hay mejor forma de manejar la cantidad de transacciones y consultas que se generan que por los medios que ofrecen las TIC; de este modo, se puede proporcionar una atención a la clientela de una manera más eficiente, barata y confiable, las 24 horas del día.

Sin embargo, hay una creciente preocupación, tanto por el lado de las instituciones como por el de los consumidores, en lo relativo a la despersonalización de la relación, la percepción de la inseguridad en las transacciones electrónicas, la garantía de la confidencialidad y la creciente dependencia de estos medios para realizar negocios.

Las entidades bancarias están llamadas a educar a sus clientes en la mejor forma de utilizar estos nuevos canales de servicio para mitigar el riesgo y los peligros que conlleva.

34 Periódico El Financiero N° 631, 27 de agosto-2 de septiembre del 2007. Pág. 5.