



BOLETÍN INFORMATIVO DE LA ASOCIACIÓN DE BANCOS PRIVADOS DEL ECUADOR

INFORMA



Ramona Yunga y Karla Malla con sus hijas

EN EL BARRIO DE ATUCUCHO...

Muchos podrían pensar que un barrio suburbano que surgió como una invasión y un banco tienen muy poco o nada en común. Sin embargo, cuando se juntan esfuerzos, las historias pueden converger para mejorar la calidad de vida de la gente.

En el barrio Atucucho - al noroeste de Quito - las condiciones de infraestructura eran deplorables, no existía ningún centro de salud y el servicio más cercano se encontraba lejos. Sin servicios básicos para los habitantes, proliferaron las enfermedades. La comunidad vivía en el abandono.

Finalmente gracias a la iniciativa de algunos de sus líderes, la comunidad pudo organizarse para crear un centro de salud. A este esfuerzo se sumaron organizaciones como Inmobiliaria la Coruña, la Embajada del Japón y Banco Promerica.

Una de las habitantes de Atucucho es Karla Malla. Una mujer de 22 años que sufre de epilepsia desde los 14 años y que ahora tiene dos niñas.

continúa pág. 2

LA BANCA PRIVADA TRABAJA POR LA SEGURIDAD DE SUS CLIENTES

Hace ya veinte años la Asociación de Bancos Privados del Ecuador fue homenajeada por la Policía Nacional, por la colaboración que prestó al Estado en materia de seguridad, al momento del homenaje se ejecutaba el plan de instalación de los llamados "Puestos de Auxilio Inmediato". Este hecho que se trae a colación, da fe de los innumerables esfuerzos que la Banca permanentemente efectúa, para fortalecer la seguridad de los canales transaccionales que pone a disposición de la población.

Los eventos delictivos recientes suscitados a través de actos transnacionales obligan a todos los sujetos como: los clientes, el sector público y la Banca, a redoblar sus esfuerzos y coordinar acciones para enfrentarlos adecuadamente incrementado de esta manera la seguridad bancaria.

La seguridad es responsabilidad de todos, por ello con acierto los expertos internacionales en la temática sostienen como premisa fundamental la necesidad de educar al usuario y cliente del Sistema Financiero Nacional en medidas de seguridad, fortalecer los procesos investigativos y sancionatorios que llevan adelante la Policía Nacional y la Fiscalía, así como el actuar proactivamente ante nuevas tipologías delictivas. El Sistema Bancario Ecuatoriano ha volcado sus esfuerzos hacia todos estos ámbitos.

La Banca Privada coordina sus esfuerzos con las autoridades Gubernamentales con las que mantiene conformados Grupos de Trabajo que se reúnen periódicamente para evaluar las mejores prácticas en seguridad.

Desde hace varios años, la Banca incen-

tiva la permanente capacitación y especialización de su personal en temas relacionados con la seguridad, consecuentemente, todas las instituciones miembros de la Asociación cuentan con departamentos o áreas específicas encargadas de establecer y auditar la aplicación de mejores prácticas y controles de seguridad de todos sus canales transaccionales.

El Sistema Bancario y la Asociación mantienen campañas continuas de educación sobre seguridad bancaria reiterando a la población la necesidad de adoptar medidas básicas de prevención.

Adicionalmente, en varios casos de forma gratuita o con exiguos costos, la Banca ha puesto a disposición de los ecuatorianos servicios como: cheques de gerencia o certificados, canales electrónicos para transferencias entre cuentas o interbancarias, pagos de nóminas a empleados, transporte de valores, etc.

Entre las medidas de seguridad adoptadas, el Sistema Bancario ha establecido procesos de claves o coordenadas dinámicas en las transacciones en canales electrónicos; así también, para el caso de cajeros automáticos se han instalado protectores de teclado para evitar la captura de las claves, además se viene ejecutando el plan llamado "protegiendo la red" que implica el monitoreo periódico con personal de seguridad bancario a cada uno de los cajeros de la red para verificar su integridad.

Los actos antes anotados muestran el compromiso férreo de la Banca de continuar, dentro de sus competencias, en sus esfuerzos por fortalecer y colaborar con el Estado en la seguridad ciudadana.

Asociación de Bancos Privados del Ecuador

Avenida República de El Salvador
y Suecia, Edificio Delta 890, Piso 7
T: (593-2) 2466670 - 2466671 - 2466672
F: (593-2) 2466701 - 2466702
Quito - Ecuador

E-mail: abpe1@asobancos.org.ec

www.asobancos.org.ec

¿SABÍA USTED QUE...?

Luego del 30 de septiembre de 2010, dadas las muestras de solidez del Sistema Bancario:

- Gloria Sabando, Superintendente de Bancos expresó "que se ha podido comprobar que el Sistema Financiero goza de buenos índices de liquidez, solvencia y patrimonio".
- Diego Borja, Presidente del Directorio del BCE, señaló que "los Bancos nunca dejaron de atender y eso hay

que destacar".

- La Banca precauteló la seguridad de sus clientes atendiendo las transacciones a través de sus canales electrónicos y en sus agencias, previo el incremento de la seguridad privada.
- Entre la ABPE y las entidades públicas, como la Superintendencia de Bancos y el Banco Central, hubo plena coordinación para actuar adecuadamente y evitar rumores de una posible corrida bancaria.

EN EL BARRIO DE ATUCUCHO...

continuación pág. 1

En el 2009 acudió al Centro, de Salud con su hija Bety desnutrida y con una infección respiratoria. Ramona Yun-

ga, auxiliar de enfermería del centro, quien visitó su hogar y fue testigo de la precariedad, afirma que "gracias al apoyo del Banco Promerica, se ha podido realizar un acompañamiento desde el 2009 hasta la actualidad, con un seguimiento del crecimiento y desarrollo de las dos niñas... hemos

realizado varias visitas domiciliarias y hemos traído a las niñas al Centro de Salud para los controles. A pesar de las dificultades económicas de la familia... el apoyo que hemos podido dar ha mejorado la salud de las niñas". Ellas y 700 personas son atendidas mensualmente en el centro.

PABLO CÓRDOVA TAMAYO: "LOS BANCOS ESTÁN ACTUALIZANDO MEDIDAS DE PREVENCIÓN PARA EVITAR LOS DELITOS INFORMÁTICOS"



¿Cuáles son los delitos más comunes que afectan a los clientes del Sistema Bancario Privado?

Existen algunas formas de delitos que afectan a los clientes de las entidades Bancarias, por ejemplo, asaltos (sacapintas, el cual siempre se produce fuera de las Instituciones Bancarias), robos de identidad, paquetazos, fraudes, skimming, phishing, entre los más importantes.

¿Qué tipo de colaboración mantienen los bancos con las autoridades de gobierno para la prevención de delitos y control de fraudes electrónicos?

La Asociación de Bancos Privados del Ecuador, por intermedio del Comité de Seguridad Bancaria de dicha entidad, desde hace dos años aproximadamente se mantiene en contacto permanente con la Policía Nacional. Esto con el único afán de sumar esfuerzos a fin de minimizar los delitos no solo contra las entidades bancarias, sino principalmente contra los clientes y usuarios del sistema financiero. Todo ello sustentado en aspectos importantes de coordinación,

ayuda y soporte ideal. Hoy por hoy, en este mismo sentido, la Asociación se encuentra colaborando con el Ministerio del Interior para la implementación del plan nacional de seguridad.

¿Qué tipo de acciones toman los Bancos en los casos de clientes que han sido víctimas de un delito?

Cada Institución Bancaria cuenta con diversas unidades de atención a clientes o reclamos y de acuerdo a la política de cada una de ellas se da el tratamiento necesario de acuerdo a la naturaleza de su reclamo, queja u otra situación.

¿El creciente uso del Internet para realizar o efectuar transacciones financieras ha traído como consecuencia un incremento de delitos informáticos?

La delincuencia también tiene un entorno global y obviamente va perfeccionando la manera de delinquir, más aún cuando por temas de innovación la Banca cuenta actualmente con múltiples herramientas como por ejemplo el uso de Internet enfocada, entre otros, hacia el incremento de la bancarización. En virtud de ello, los Bancos invierten ingentes recursos con el afán de minimizar riesgos para brindar productos y servicios más seguros.

Si un cliente es víctima de un delito, ¿qué debe hacer?

Depende del tipo de delito, pero por concepto general primeramente debe acudir a las autoridades públicas a denunciar el hecho y notificar a la Institución Bancaria de lo sucedido para alertar y analizar los casos.

¿Existen fallas en la legislación ecuatoriana para controlar y sancionar la comisión de delitos informáticos?

Como son delitos nuevos y de alguna manera con diversas metodologías, existen ciertos vacíos en la legislación ecuatoriana, principalmente por la poca clara estipulación de la forma, tipo y estructuras de los delitos. Es importante una revisión y solventar legalmente la real sanción de ellos.

Se ha escuchado repetidamente acerca de las medidas que toman los Bancos para prevenir los delitos en cajeros automáticos, pero poco acerca de la labor para prevenir los delitos en Internet, ¿Qué más se puede hacer en esos casos?

Los Bancos permanentemente están actualizando medidas de prevención para evitar el comisión de los delitos informáticos. Este tipo de delitos tienen una dinámica e innovación constante, obligando a la Banca a buscar las mejores opciones existentes para minimizar riesgos. No obstante ello, los clientes bancarios tienen un papel primordial, la principal y más eficaz medida de prevención es el adecuado (seguro) uso de cada uno de los servicios y canales que prestan los Bancos.

¿Las autoridades afirman que los delitos provienen de los propios empleados de los Bancos, qué tan eficiente resulta la política de "conozca a su empleado"?

Existen aproximadamente 20 mil empleados bancarios en el país, cada institución aplica las mejoras prácticas para los procesos de selección, entrenamiento, capacitación, evaluación y control. Pueden existir empleados que han cometido irregularidades pero son investigados, procesados por la justicia y de ser el caso ser sancionados, por lo que de ninguna manera se puede generalizar.

*Pablo F. Córdova es actualmente Gerente de Seguridad Bancaria del Banco Solidario - UniBanco y Presidente del Comité de Seguridad Bancaria de la ABPE

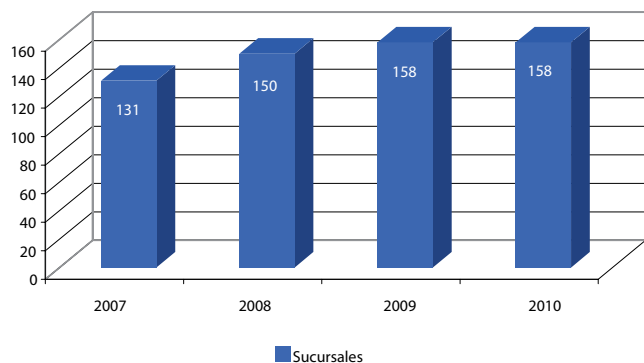
SACAPINTAS: Modalidad mediante la cual los delincuentes seleccionan a su víctima en el momento en que ésta efectúa una transacción bancaria con cuantiosas sumas de efectivo, para luego perseguirla, asaltarla y sustraerle su dinero.

SKIMMING: Consiste en sustraer los datos de la banda magnética de una tarjeta de crédito o débito, manipulándolas en un dispositivo diseñado para este fin conocido como "skimmer".

PHISHING: Consiste en obtener información confidencial de una persona, como sus claves bancarias, identificación personal, etc., mediante el engaño y suplantación de un sitio WEB certificado, para lo que se adulteran e-mails, páginas WEB o se solicita información en chats, vía SMS, principalmente.

LA BANCA INVIERTE EN EL DESARROLLO DEL PAÍS

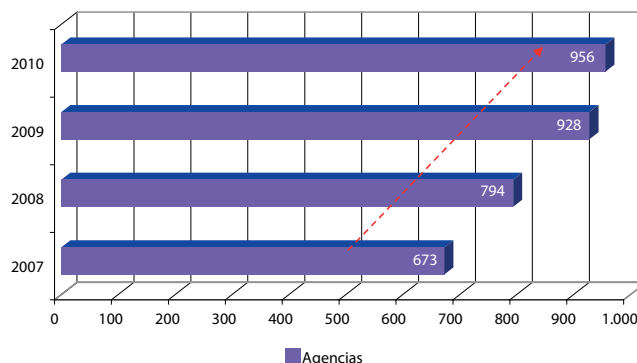
Número de sucursales - Banca Privada (2006 - 2010)



Sucursal: Oficina subordinada que depende económicamente de un ente principal (matriz), del cual forma parte aunque se encuentra situada en otro sitio o provincia.
1/: Las cifras corresponden a valores acumulados al final de cada período. Para el año 2010, los valores corresponden a junio.

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros. Elaboración: Asociación de Bancos Privados del Ecuador.

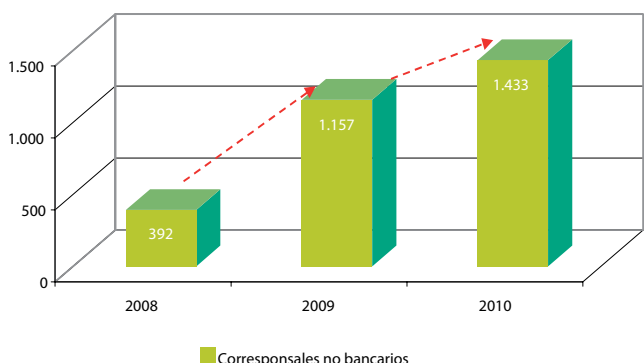
Número de agencias - Banca Privada (2006 - 2010)



Agencia: Corresponden a las oficinas físicas repartidas en un cantón o provincia, tienen limitadas sus facultades de decisión y están supeditadas a una sucursal.
1/: Las cifras corresponden a valores acumulados al final de cada período. Para el año 2010, los valores corresponden a junio.

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros. Elaboración: Asociación de Bancos Privados del Ecuador.

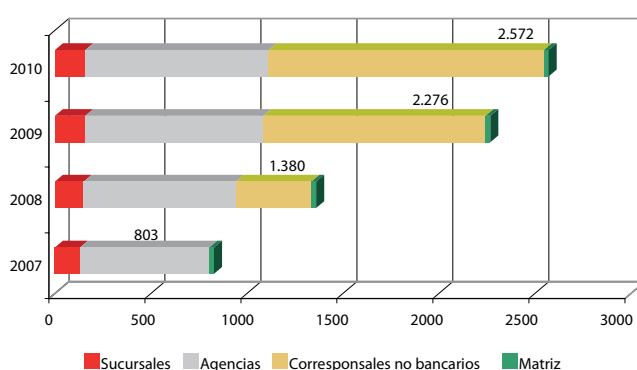
Número de corresponsales no bancarios - Banca Privada (2008 - 2010)



Corresponsal no bancario: Acuerdo entre una entidad financiera y un establecimiento no financiero en donde se habilita a este último para ofrecer productos y servicios financieros a las personas en nombre de una entidad bancaria.
1/: Las cifras corresponden a valores acumulados al final de cada período. Para el año 2010, los valores corresponden a junio.

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros. Elaboración: Asociación de Bancos Privados del Ecuador.

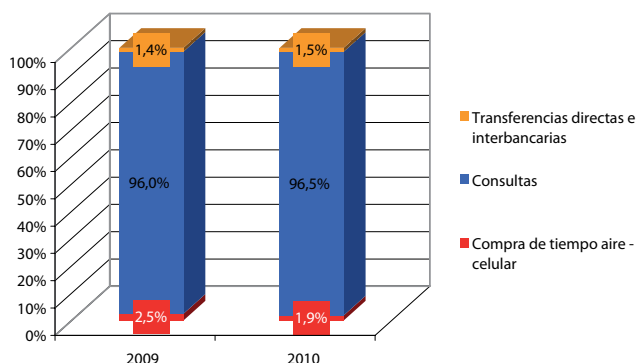
Número de oficinas - Banca Privada (2007 - 2010)



1/: El número de oficinas únicamente incluye: agencias, sucursales, corresponsales no bancarios y matrices, al final de cada período. No incluye ventanillas de extensión.
2/: Para el año 2010, los valores corresponden a junio.

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros. Elaboración: Asociación de Bancos Privados del Ecuador.

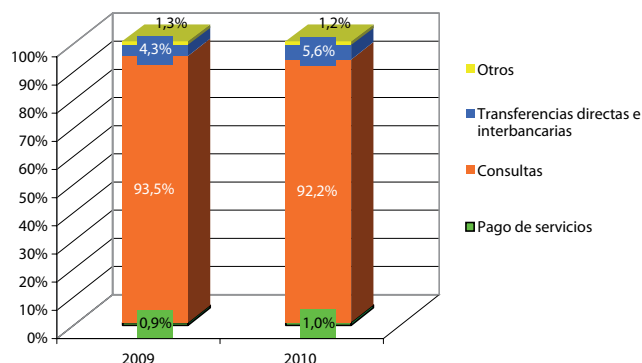
Principales transacciones financieras realizadas vía Banca Móvil (Año 2009 - 2010)



Banca Móvil: Canal a través del cual los clientes pueden acceder a servicios financieros, sin la necesidad de acudir a una institución bancaria o cajero automático para realizar una transacción.
1/: Para el año 2009, los valores corresponden al final del período. Para el año 2010, los valores corresponden a septiembre.

Fuente: Bancos Privados. Elaboración: Asociación de Bancos Privados del Ecuador.

Principales transacciones financieras realizadas vía Internet (Año 2009 - 2010)



Transacciones vía Internet: Canal virtual mediante el cual las personas pueden realizar cierto tipo de transacciones a través de la página WEB de una entidad bancaria, sin la necesidad de acudir a la misma.
1/: Para el año 2009, los valores corresponden al final del período. Para el año 2010, los valores corresponden a septiembre.

Fuente: Bancos Privados. Elaboración: Asociación de Bancos Privados del Ecuador.

RECOMENDACIONES PARA SU SEGURIDAD

¿Cómo evitar a los SACAPINTAS?

⊗ **EVITE RETIRAR** de las entidades financieras **MONTOS ALTOS** de dinero en **EFFECTIVO**.

Si retira o deposita **FUERTES SUMAS** de dinero, manténgalo en **RESERVA**.

Si nota la presencia de **PERSONAS EXTRAÑAS**, informe y solicite **APOYO** al personal de seguridad del Banco o Policía del sector.

Utilice las **MÚLTIPLES ALTERNATIVAS** que ofrecen las **ENTIDADES FINANCIERAS** como:

- Cheques de gerencia.
- Certificación de cheques.
- Transferencias interbancarias.
- Cajeros automáticos, autoservicios y otros similares.
- Servicio del pago de roles a empleados a través de acreditación directa en cuentas.
- Internet para pagos.



¿Cómo usar el CAJERO AUTOMÁTICO de manera segura?

CUBRA con su **MANO** el **TECLADO** cuando digite **SU CLAVE**.

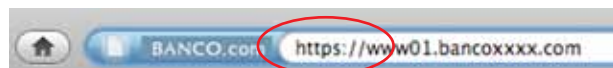
CERCIÓRESE que el cajero automático **NO** contenga **OBJETOS EXTRAÑOS** en la ranura de inserción ni en el dispensador de efectivo como clips o cintas adhesivas.


- ⊗ **NO REVELE** su **CLAVE** a ninguna persona.
- ⊗ No use **CLAVES LÓGICAS** como fechas de aniversarios, cumpleaños, etc.
- ⊗ Si el cajero está **FUERA DE SERVICIO** **NO** introduzca **SU TARJETA NI CLAVE**.
- ⊗ Si observa **PERSONAS SOSPECHOSAS** cerca del cajero automático **CANCELE** o **NO REALICE** ninguna transacción.

¿Qué tener en cuenta para hacer transacciones seguras VÍA INTERNET (BANCA ELECTRÓNICA)?

Los Bancos **NUNCA SOLICITAN** por **CORREO ELECTRÓNICO** datos personales, contraseñas o información confidencial.

Busque en la **PÁGINA WEB** a la que ingrese las **SEÑALES DE SEGURIDAD** marcadas en la barra de navegación las siglas **https://**



Para mayor seguridad **VERIFIQUE** que en la parte inferior o superior de su navegador aparezca la figura de un **CANDADO CERRADO**. 

MANTENGA A SALVO su identidad electrónica (**NO** escriba **CONTRASEÑAS A LA VISTA** de nadie).

MANTENGA en su computador un **ANTIVIRUS** que se **ACTUALICE PERMANENTEMENTE**.

RECOMENDACIONES GENERALES

DEPOSITE el dinero en efectivo **SOLO EN LAS VENTANILLAS** destinadas para ello, los funcionarios y empleados del Banco **JAMÁS** le pedirán que lo **REALICE EN UN SITIO DISTINTO**.

NO LLEVE todas sus **TARJETAS DE CRÉDITO** y **DÉBITO** a la vez. Porte solo las de uso diario o necesario.

NINGÚN FUNCIONARIO del Banco está autorizado para solicitar sus claves, si lo hace **DENÚNCIELO**.

REPORTE o **INFORME** a su Banco cualquier **HECHO INUSUAL**.