

**DESCRIPCION DEL DESARROLLO DE LA BANCA VIRTUAL EN COLOMBIA
PERIODO 2013-2017**

Presentado por:

Alexander Gamez

Yeimy Stephanny Mantilla

Lady Milena Romero



UNIVERSIDAD CATÓLICA
de Colombia
Vigilada Mineducación

UNIVERSIDAD CATOLICA DE COLOMBIA

BOGOTA D.C.

AÑO 2018

**DESCRIPCION DEL DESARROLLO DE LA BANCA VIRTUAL EN COLOMBIA
PERIODO 2013-2017**

Presentado por:

Alexander Gámez

Yeimy Stephanny Mantilla

Lady Milena Romero

Presentado para optar por el título de:

ESPECIALISTAS EN ADMINISTRACION FINANCIERA



UNIVERSIDAD CATÓLICA
de Colombia
Vigilada Mineducación

UNIVERSIDAD CATOLICA DE COLOMBIA

BOGOTA D.C.

AÑO 2018



Atribución-NoComercial 2.5 Colombia (CC BY-NC 2.5)

La presente obra está bajo una licencia:
Atribución-NoComercial 2.5 Colombia (CC BY-NC 2.5)
Para leer el texto completo de la licencia, visita:
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/2.5/co/>

Usted es libre de:



Compartir - copiar, distribuir, ejecutar y comunicar públicamente la obra
hacer obras derivadas

Bajo las condiciones siguientes:



Atribución — Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciante (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o que apoyan el uso que hace de su obra).



No Comercial — No puede utilizar esta obra para fines comerciales.

Contenido

OBJETIVOS.....	12
Objetivo General:	12
Objetivos Específicos:	12
JUSTIFICACION.....	13
MARCO TEÓRICO.....	14
NORMATIVIDAD	17
MARCO METODOLOGICO.....	20
CRONOGRAMA.....	21
ANALISIS DE LA BANCA VIRTUAL EN 4 BANCOS MÁS REPRESENTATIVOS EN COLOMBIA	22
BANCA VIRTUAL EN LATINOAMERICA.....	29
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	33
ANALISIS POR CANALES DE TRANSACCION.....	34
CANAL INTERNET.....	34
CANAL TELEFONIA MOVIL.....	36
CANAL OFICINA.....	39
ANALISIS TOTAL SISTEMA BANCARIO COLOMBIANO	42
RECOMENDACIONES.....	45
CONCLUSIONES	46
BIBLIOGRAFÍA.....	48

LISTA DE TABLAS

Tabla.1

Cronograma de actividades21

Tabla 2.

Comparación de servicios y beneficios en los 4 bancos más importantes de Colombia.....34

LISTA DE GRAFICOS

Gráfico 1. Avance de uso Banca virtual en Latinoamérica 2016-2018.....	29
Gráfico 2. Tecnología más usada en la Banca virtual en Latinoamérica	30
Gráfico 3. Uso de sucursales físicas en México.....	31
Gráfico 4. Transferencias realizadas a través de canales No tradicionales en México.....	32
Gráfico 5. Evolución de usuarios que realizan operaciones a través de internet. En Mexico.....	32
Gráfico 6. Número de operaciones monetarias por Internet.....	35
Gráfico 7. Número de operaciones no monetarias por Internet.....	36
Gráfico8. Total, operaciones canal internet.....	36
Gráfico 9. Monto en operaciones monetarias.....	37
Gráfico 10. Número de operaciones monetarias por telefonía móvil.....	38
Gráfico 11. Número de operaciones no monetarias por telefonía móvil.....	39
Gráfico 12. Total, operaciones Teléfono móvil.....	39
Gráfico 13. Monto en operaciones monetarias por telefonía móvil.....	40
Gráfico 14. Número de operaciones monetarias por oficina física.....	41
Gráfico 15. Número de operaciones no monetarias. por oficina física.....	42
Gráfico 16. Total, operaciones Teléfono móvil.....	42
Gráfico 17. Monto en operaciones monetarias en oficina física.....	43
Gráfico 18. Total, operaciones Teléfono móvil.....	44
Gráfico 19. Operaciones no monetarias.....	45
Gráfico 20. Monto Operaciones monetarias.....	46

RESUMEN

Colombia no ha sido ajena al proceso de incorporar nuevas tecnologías en sus operaciones financieras. En la década de los 70's, los colombianos realizaban sus transacciones financieras con el efectivo, cheque y en casos de elite con tarjeta de crédito, posteriormente en la década de los 80's llegan las transacciones con cajeros electrónicos y el uso de tarjetas débito y datafonos para realizar pagos, estos enmarcado en una oferta de servicios reducida para un sector exclusivo de la sociedad.

A finales del siglo XX llega a Colombia los canales de audio consulta y la plataforma de internet para operaciones financieras a gran volumen, ya a mediados de la década pasada el auge del internet permite que Colombia tenga acceso a otras tecnologías que no teníamos y empieza la masificación del servicio por dos variables determinantes como los fueron una decisión de gobierno y el aumento de la oferta de servicios financieros.

Anteriormente el cliente “rogaba” por acceso al servicio financiero, hoy son los bancos quienes “ruegan” por captar clientes y fidelizarlos, ya no basta con el simple hecho de tener un cliente si no de ofrecerle las herramientas que ayuden a mejorar sus condiciones y facilitarles respuestas a sus necesidades financieras.

Hoy en día existen nuevas culturas, las redes sociales y el ritmo de vida hace que todo sea más rápido, por esto la idea de ir a un banco y pasar horas para realizar una transacción ya no es atractiva para la gran mayoría de las personas, adicionalmente la cobertura de internet facilita la presencia de un banco en

regiones tan apartadas que hace unos años era impensable poder llegar a ofrecer los servicios en estos territorios nacionales.

Sin lugar a duda existen riesgos tanto para las entidades como los riesgos transaccionales para los clientes, que se refieren a la posibilidad de que se presenten errores o ataques cibernéticos que produzcan una pérdida económica para el usuario.

Por medio de este trabajo se busca determinar la situación actual para la banca virtual en la que se encuentra Colombia y validar como la innovación tecnológica puede aportar a sobrepasar las diferentes barreras y debilidades que van en contra del objetivo nacional de inclusión financiera.

Palabras Claves: Banca Virtual, Tecnología, Bancarización, operaciones financieras.

ABSTRACT

Colombia has not been oblivious to the process of incorporating new technologies into its financial operations. In the decade of the 70's, Colombians made their financial transactions with cash, check and in elite cases with credit card, later in the decade of the 80's come the transactions with ATMs and the use of cards debit and data to make payments, these framed in a reduced service offer for an exclusive sector of society.

At the end of the twentieth century, audio consultation channels and the internet platform for large-volume financial operations arrived in Colombia. By the middle of the last decade, the rise of the Internet allowed Colombia to have access to other technologies that we did not have and the massification of the service by two determining variables, such as those of a government decision and the increase in the supply of financial services.

Previously the customer "begged" for access to the financial service, today banks are "begging" to attract customers and build loyalty, it is no longer enough to simply have a client but to offer them the tools that help improve their conditions and provide them with answers to their financial needs.

Today there are new cultures, social networks and the pace of life makes everything faster, so the idea of going to a bank and spending hours to make a transaction is no longer attractive to the vast majority of people, in addition, Internet coverage facilitates the presence of a bank in regions so remote that a few years ago it was unthinkable to be able to offer services in these national territories.

Without a doubt there are risks for both entities and transactional risks for customers, which refer to the possibility of errors or cyber-attacks that produce an economic loss for the user.

Through this work we seek to determine the current situation for the virtual banking in which Colombia is located and to validate how technological innovation can contribute to overcoming the different barriers and weaknesses that go against the national objective of financial inclusion.

Keywords: Virtual Banking, Technology, Banking, financial operations.

PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

La continua evolución de las tecnologías informáticas, así como la velocidad del día a día, hace que las entidades financieras colombianas durante los últimos 5 años hayan presentado cambios en los servicios ofrecidos al cliente, frente a la calidad, agilidad y sobre todo la modernización de los mismos para alcanzar la satisfacción del cliente y su fidelización.

Las nuevas culturas son quienes determinan el mercado, por ende, en el mediano futuro las instalaciones físicas donde se prestan servicios financieros tienden a desaparecer y la mayoría de transacciones se realizarán de forma virtual, lo que permite la optimización de tiempo y mejora la calidad de vida del cliente, con facilidad de acceso 24*7 sin restricciones y con políticas de seguridad que garanticen el correcto manejo de los recursos.

Sin embargo, existen problemas dentro de estas tecnologías que impiden que se alcance un nivel total de cobertura y de uso de las mismas, dentro de estas restricciones encontramos temas normativos, como problemas de cobertura y acceso a internet a todas las zonas del territorio colombiano, donde la inclusión financiera y los principios de equidad e igualdad no se logra alcanzar.

El impacto del uso de estas tecnologías indudablemente tiene un choque social desde la forma de hacer uso del sistema financiero por parte de los clientes, como el impacto que genera en las fuentes de empleo del sistema tradicional. Al ser un trabajo de investigación sobre aspectos puntuales de la bancarización virtual, servirá como consulta para nuevas investigaciones que midan la cobertura mediante este canal de servicio, así como el impacto sobre la sociedad y las empresas que hoy en día usan estos servicios.

OBJETIVOS

Objetivo General:

Describir el desarrollo de la bancarización virtual en Colombia, periodo 2013- 2017.

Objetivos Específicos:

- Estudiar las variables de crecimiento en el periodo 2013- 2017 de los bancos Bancolombia, Davivienda, Banco de Bogotá y BBVA
- Comparar la Banca virtual colombiana con economías similares.
- Analizar los indicadores de crecimiento de la banca colombiana y su impacto en los servicios virtuales financieros.

JUSTIFICACION

En el siguiente trabajo se realizará una descripción específica de la banca virtual en Colombia y su evolución en el mercado periodo 2013 - 2017. Con el fin de que sea un referente para consulta y modelo en otros trabajos para futuras investigaciones universitarias, en el ámbito financiero.

La importancia del presente documento nace de los avances que se presentan en los bancos colombianos, al nivel tecnológico para dar acceso virtual a los clientes y empresas que hacen uso de sus servicios.

Las nuevas tendencias para la adquisición de los productos financieros, la apertura de nuevos mercados, la disminución al riesgo y la facilidad para acceder a los diferentes servicios de la banca, hacen que cada vez más personas en el mundo se bancaricen y utilicen las nuevas herramientas que ofrece las entidades financieras en la web para sus clientes.

Los beneficios que tiene realizar el trabajo una compilación de la investigación en el tema y las últimas tendencias en el mercado financiero al nivel virtual, dar a conocer la implementación de la banca virtual en Colombia y porque se convierte en uno de los servicios más usados en la web.

Se obtendrá nuevos conocimientos en el área y se realizará aportes a la especialización de Administración financiera, dando a conocer el proyecto a los alumnos y profesores, dando connotación a la importancia de encaminar nuestro conocimiento para el uso de herramientas digitales.

MARCO TEÓRICO

La banca electrónica, o también llamada banca virtual u online, es un servicio prestado por las entidades financieras que tiene como principal objetivo permitir a sus clientes realizar operaciones y transacciones con sus productos de forma autónoma, independiente, segura y rápida a través de Internet.

Entre las transacciones más típicas que se pueden realizar a través de este servicio de banca electrónica están las transferencias, el envío y recepción de ficheros o cuadernos de gestión y la consulta de los movimientos de las cuentas. Desde el punto de vista del consumidor, la banca virtual ofrece una serie de ventajas, pero también de inconvenientes. (Enciclopedia de Economía Simple, 2016).

La banca por internet “comprende las herramientas que ofrece una entidad financiera para que sus clientes hagan sus operaciones bancarias a través de una computadora utilizando su conexión a internet” (Moreno, 2002;2)

Hace unos años empezó a circular una contundente frase que algunos quisieron pasar por alto: “las nuevas generaciones de consumidores no van a pisar una oficina bancaria para adquirir productos financieros o hacer transacciones”.

Esto lo argumentaban por la acelerada penetración en el país de internet y de la telefonía móvil con datos, que hoy permiten acceder a todo lo que deseamos desde un computador o un Smartphone. Y eso es lo que hacen en la actualidad los emprendedores y los nuevos profesionales y ejecutivos, obtener desde un dispositivo cualquier producto o servicio; incluso la generación mayor a 35 años no está alejada de la tecnología, por el contrario, es una generación madura y que usa de forma permanente las redes.

Por eso, los bancos, algunos más rápido que otros, empezaron un decidido proceso para adaptarse al nuevo contexto y responder con innovación a las exigentes necesidades de las nuevas generaciones de consumidores financieros, basados en el conocimiento del cliente. Esto nos ha llevado a ser testigos de la más grande Transformación Digital de la banca en el país, acompañados de políticas públicas que permiten adaptar la regulación a la innovación.

Esta transformación facilitó la creación de la Banca Digital, una revolución tecnológica que permite a los usuarios del sistema financiero tener una oficina en sus dispositivos para mover su dinero o hacer transacciones con seguridad, agilidad, comodidad y ahorrándose tiempo y dinero para dedicarse a sus actividades personales o a la familia.

Las cifras confirman el positivo impacto de la Transformación Digital tanto a las nuevas generaciones como a clientes tradicionales. Según la Superintendencia Financiera en 2016 se hicieron a través de todas las oficinas de los bancos más de 655 millones de transacciones, mientras que por internet se cuadruplicó esa cifra y se realizaron más de 2.295 millones; por su parte, en la Banca Móvil fueron 197 millones.

Por el canal Internet se pueden obtener créditos de consumo, vehículo, educativo y abrir cuentas de ahorro, corriente y CDT sin necesidad de pisar una oficina bancaria, todo desde la comodidad del hogar o la oficina.

Adicionalmente hacer más de 80 transacciones y en Banca Móvil App más de 20, desde las básicas como consultas de saldo, cambio de clave y pagos de servicios públicos y privados, hasta transferencias,

generar extractos, hacer retiros en cajeros sin tarjeta, pagar compras específicas de las tarjetas de crédito, cambiar los plazos de alguna compra con tarjeta de crédito, pagar compras en establecimientos bancarios, abrir bolsillos de ahorro y hacer giros nacionales.

La gran acogida que tiene la Banca Virtual entre los usuarios ha sido posible por una efectiva campaña de educación financiera, así como lo fácil e intuitiva de usar, pero sobre todo por la implementación de modelos de seguridad que brindan tranquilidad, porque se incorporan innovadoras aplicaciones basadas en el conocimiento del cliente y sus hábitos de consumo.

La Banca Virtual es un mundo maravilloso, por eso con el trabajo en equipo de las entidades del Sector Público y los bancos nacionales, el crecimiento de internet y Banca Móvil en los próximos años será exponencial en beneficio de los usuarios financieros y de la economía del país. (Botero, 2017).

En el artículo anterior el autor nos muestra el concepto de banca electrónica, virtual o digital y la evolución que ha tenido a través de los años yendo de la mano con el avance tecnológico y del mercado. Los servicios que ofertan, la acogida que ha tenido y el crecimiento de las transacciones realizadas a través de la banca digital, tradicional y móvil. Es preciso aclarar que los dispositivos como pc, Tablet, Smartphone o cualquier otro dispositivo móvil, son utilizados a través de la web para realizar las diferentes operaciones financieras. Para cada uno de estos existen diferentes aplicaciones y plataformas creadas en la web por las entidades financieras para el uso de los clientes de manera segura.

El crecimiento y auge que ha tenido la banca virtual cada año es muy importante, según los datos tomados del artículo anterior, tan solo en el año 2016 abarco el 73% de las transacciones bancarias

realizadas. Es un fenómeno que va en constante crecimiento y que debe ir evolucionando a medida que se moderniza la tecnología.

NORMATIVIDAD

En Colombia dada la evolución y crecimiento de la oferta de bancarización de la población mediante nuevos canales ágiles y que eviten desplazamiento del cliente a instalaciones físicas, los bancos brindan la oportunidad de uso de las nuevas tecnologías, es por eso que desde las últimas dos décadas aparecen el uso de internet para este fin.

Con el desarrollo de nuevas aplicaciones de internet, la masificación de celulares en los últimos los últimos 5 años, apareció en Colombia la Banca Móvil, (superintendencia financiera de colombia, 2014) definida como un canal de banca electrónica en el cual el dispositivo móvil es utilizado para realizar operaciones de consulta y transacciones y su número de línea es asociado al servicio.

Si bien cada banco es libre ofrecer el servicio con restricciones de ofertas o modalidades de uso la regulación vigente está enmarcada bajo las circulares que emite el ente regulador del sistema financiero como lo es la Superintendencia Financiera de Colombia.

Superintendencia Financiera de Colombia. (25 de octubre de 2007). Establece los Requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios para clientes y usuarios. (Circular Externa 052 de 2007)

Mediante la Circular Externa 042 de 2012, la Superintendencia realizó algunas modificaciones al referido Capítulo Décimo Segundo del Título Primero de la Circular Básica Jurídica, relacionado con los requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones.

Superintendencia Financiera de Colombia (3 de octubre de 2014). Tercerización de servicios (Circular Externa 029 de 2014)

(...)

Las entidades que contraten bajo la modalidad de outsourcing o tercerización, a personas naturales o jurídicas, para la atención parcial o total de los distintos canales o de los dispositivos usados en ellos, o que en desarrollo de su actividad tengan acceso a información confidencial de la entidad o de sus clientes, deberán cumplir, como mínimo, con los siguientes requerimientos:

Definir los criterios y procedimientos a partir de los cuales se seleccionarán los terceros y los servicios que serán atendidos por ellos.

Incluir en los contratos que se celebren con terceros, por lo menos, los siguientes aspectos:

- 2.1. Niveles de servicio y operación.
- 2.2. Acuerdos de confidencialidad sobre la información manejada y sobre las actividades desarrolladas.
- 2.3. Propiedad de la información.
- 2.4. Restricciones sobre el software empleado.
- 2.5. Normas de seguridad informática y física a ser aplicadas.

2.6. Procedimientos a seguir cuando se encuentre evidencia de alteración o manipulación de dispositivos o información.

2.7. Procedimientos y controles para la entrega de la información manejada y la destrucción de la misma por parte del tercero una vez finalizado el servicio.

2.8. Exigir que los terceros contratados dispongan de planes de contingencia y continuidad debidamente documentados. Las entidades deben verificar que los planes, en lo que corresponde a los servicios convenidos, funcionen en las condiciones pactadas.

2.9. Establecer procedimientos que permitan identificar físicamente, de manera inequívoca, a los funcionarios de los terceros contratados.

2.10. Implementar mecanismos de cifrado fuerte para el envío y recepción de información confidencial con los terceros contratados”.

Superintendencia Financiera de Colombia, (Circular Externa 029 de 2014). Son las empresas reguladas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones y debidamente habilitadas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, responsables de la operación de redes y/o de la provisión de servicios de telecomunicaciones a terceros, de acuerdo a lo establecido en el art. 1 de la resolución 202 de 2010 art.1)”.

Artículo 189: Corresponde al presidente de la República como Jefe de Estado, jefe del Gobierno y Suprema Autoridad Administrativa:

(...)

Ejercer, de acuerdo con la ley, la inspección, vigilancia y control sobre las personas que realicen actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento

o inversión de recursos captados del público. Así mismo, sobre las entidades cooperativas y las sociedades mercantiles”. Constitución Política de Colombia (1991)

Superintendencia Financiera de Colombia, (Circular Externa 029 de 2014). Son las empresas reguladas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones y debidamente habilitadas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, responsables de la operación de redes y/o de la provisión de servicios de telecomunicaciones a terceros, de acuerdo a lo establecido en el art. 1 de la resolución 202 de 2010 art.1)”.

MARCO METODOLOGICO

Dentro de la línea de investigación de administración financiera, se evaluó el tema de la banca virtual y las nuevas tendencias que invaden el mercado financiero, dentro de un marco de competencia en el sector financiero.

Lo que lleva a un mayor interés de los usuarios, que tienen la necesidad de realizar sus transacciones de movimientos de dinero o solicitudes para el acceso al crédito y demás servicios de manera no presencial.

Recopilar información acerca del crecimiento de las transacciones que migraron a la banca virtual en los últimos años y así analizar el avance de los bancos colombianos en estudio y el posterior efecto en los consumidores finales y en la economía de este sector.

CRONOGRAMA

1Tabla 1.

Cronograma de Actividades

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	PRESUPUESTO \$	FECHAS AÑO 2018
1. Estudiar las variables de crecimiento en los últimos 5 años de los bancos Bancolombia, Davivienda, Banco de Bogotá y BBVA	1. Mediante textos de consulta, internet y libros buscar información sobre los servicios ofrecidos en las páginas web de cada banco	3 computadores, Internet, textos de consulta, libros, documentales, Revistas, Tesis, etc.	Alexander Gamez Integrante del grupo de investigación No. 1.	\$ 30.000	Del 14 de agosto al 29 de septiembre
	2. Recopilar la información necesaria y desechar la que no sirve.		Lady Milena Romero. Integrante del grupo de Investigación No. 2.	\$ 30.000	
	3. Clasificar la información.		Stephanny Mantilla. Integrante del grupo de Investigación No. 3.	\$ 30.000	
	4. Mediante las actividades anteriores, extraer los aspectos relevantes.		Alexander Gamez Integrante del grupo de	\$ 10.000	
2. Comparar la Banca virtual colombiana con economías similares.	5. Seleccionar la información y bibliografía de los datos estadísticos a comparar.	páginas web ; Informes del DANE,	Lady Milena Romero. Integrante del grupo de	\$ 10.000	Del 1 de octubre al 10 de octubre
	6. Determinar el periodicidad de los datos (últimos 10 años)	Superfinanciera de Colombia, Banco de la República y otros	Stephanny Mantilla. Integrante del grupo de	\$ 10.000	
	7. Elaborar un comparativo de los resultados más relevantes crecimiento y decrecimiento del uso de la banca virtual	artículos, gráficos, y excel	Alexander Gamez Integrante del grupo de	\$ 20.000	
	8. Compilar la información necesaria para el análisis y presentación del borrador del trabajo.	Páginas web ; Banca privada, excel word.	Lady Milena Romero. Integrante del grupo de	\$ 20.000	
3. Analizar los indicadores de crecimiento de la banca colombiana y su impacto en los servicios virtuales financieros.	9. Realizar correcciones y estructurar el análisis en la banca virtual y su importancia. Últimas observaciones	Textos de investigación , páginas web, portales transaccionales, consultas a clientes, últimas noticias	Stephanny Mantilla Lady Milena Romero	\$ 45.000	Del 15 de octubre al 1 de Noviembre
	10. Elaborar las conclusiones y recomendaciones de la investigación realizada. Presentación final del trabajo.				del 01 de noviembre al 4
TOTALES	10		3	\$ 225.000	

Fuente : Elaboración propia según objetivos específicos del trabajo

Fuente; Elaboración propia, de acuerdo a actividades propias del trabajo

ANALISIS DE LA BANCA VIRTUAL EN LOS CUATRO BANCOS MÁS REPRESENTATIVOS EN COLOMBIA

A continuación, veremos los servicios y transacciones de banca virtual, que ofrecen los cuatro bancos más representativos y con la operación más amplia del mercado en Colombia. Para el estudio se tomaron los siguientes bancos; Banco Davivienda, Bancolombia, Banco de Bogotá y BBVA.

BANCO DAVIENDA

En el portal del Banco Davivienda podemos observar al ingresar que se destacan una serie de videos didácticos para cada una de las transacciones que se pueden realizar en línea a través de la web. Para una percepción más amigable y fácil de apreciar hacia el cliente, ya que manejan contenido multimedia a continuación se describen los servicios a través de la web del banco.

Servicios ofrecidos por Davivienda en la banca Digital:

Consultas

- Consultas de extractos
- Descarga certificación bancaria
- Activación clave virtual
- Inscripción de cuentas.

Transacciones

- Transferencias de dinero a cuentas.
- Pagos de servicios públicos
- Actualizar tu información personal

- Pagos de productos (TDC, CRÉDITOS)
- Solicitudes de productos (TDC, CRÉDITOS LIBRE INVERSIÓN, HIPOTECARIO, VEHÍCULO)
- Solicitudes de inversiones (CDAT) Depósito a término Davivienda, cuentas de ahorro.
- Consultar e imprimir certificados tributarios.

Atención en Línea; chat en línea para resolver inquietudes.

(Tomado de la pagina del Banco Davivienda, 2018)

BANCOLOMBIA

A continuación, se observa una breve descripción de la página de la sucursal virtual personas de Bancolombia.

¡Servicio disponible todos los días! con el que podrás realizar transacciones desde cualquier lugar y a cualquier hora. No tendrás necesidad de desplazarte ni llevar dinero en efectivo, garantizando así tu seguridad y privacidad, Accede a tus consultas, movimientos y transacciones en todo momento.

Para acceder a la Sucursal Virtual Personas, crea tu usuario personalizado para garantizarte privacidad y seguridad, Inscribe tus cuentas y pagos frecuentes para realizarlos desde la comodidad de tu casa u oficina. Personaliza tus productos, asignándoles nombres conocidos que te permitan identificarlos al momento de realizar operaciones.

Puedes conocer el costo de cada transacción y elegir si continúas o no con la misma

Para algunas transacciones monetarias necesitas estar inscrito al servicio de Clave Dinámica.

Durante la realización de cada operación, puedes confirmar los datos ingresados o corregirlos en caso de ser necesario. Si tu transacción fue exitosa, se te entregará un número de comprobante.

Consulta e imprime extractos de los últimos meses e incluso algunos certificados.

Al detectar 7 minutos de inactividad, la sesión se cerrará automáticamente para mantener protegida tu información.

La Sucursal Virtual Personas te ofrece el servicio “Mis mensajes”, por el cual recibes comunicaciones personalizadas del banco de una manera ágil y segura.

Transacciones

La Sucursal Virtual Personas te permite realizar las siguientes operaciones en línea

Hacer transferencias a cuentas Bancolombia, y a fondos de inversión propios sin previa inscripción.

Hacer transferencias a cuentas Bancolombia, a cuentas de otros bancos, y a fondos de inversión de terceros, con previa inscripción.

Eliminar cuentas Bancolombia y de otros bancos previamente inscritas

Programar transferencias.

Pagar tarjetas de crédito Bancolombia, propias y no propias.

Pagar créditos y facturas de servicios públicos, impuestos, entre otros con previa inscripción.

Solicitar, prorrogar y cancelar fondos de inversión de la Fiduciaria Bancolombia

Hacer desembolso de Crediágil.

Consultar saldos y movimientos de cuentas de depósitos (incluye cuentas AFC), tarjetas de crédito, fondos de inversión y créditos.

Consultar e imprimir certificados tributarios y extractos.

Consultar giros recibidos.

Consultar y redimir Puntos Bancolombia.

Solicitar productos virtuales: Tarjeta e-card, Tarjeta e-prepago e inversión virtual.

Bloquear tarjetas y claves.

Contraordenar cheques.

Inscripción al servicio de Clave Dinámica y eliminar cuentas Bancolombia y de otros bancos para realizar transferencias.

Actualizar tu información personal

Personalización de productos y transacciones.

Atención en línea mediante el Servicio de ABC chat.

(Tomado de la pagina Grupo Bancolombia, 2018)

BANCO DE BOGOTÁ

Banca Virtual

La Banca Electrónica te ayuda a manejar tu dinero de forma programada ya que puedes planear fechas de pago para tus servicios públicos y privados, hacer transferencias a cuentas de tus familiares del mismo o de otros bancos. Siempre que tengas acceso a Internet, puedes consultar e imprimir extractos de los últimos meses e incluso, algunos certificados. Adicionalmente el costo por mantener estos canales es más económico para el banco, y así mismo son más económicas para ti.

Ingresa con tus datos a la Zona Transaccional, aquí puedes realizar tus pagos por internet y conocer los movimientos de tus productos bancarios

Transacciones En el Portal Web podrás realizar:

Ingreso con Tarjeta Débito

Ingreso con Clave Segura

Consulta de Productos y Movimientos

Inscripción de Servicios

Inscripción de Cuentas

Pago de Servicios

Transferencias entre Cuentas

Extractos

Certificados

Cambio de Topes

Cambiar Limite de Cuenta

(Tomado de la pagina del Banco de Bogotá, 2018)

BANCO BBVA COLOMBIA

Conoce la Banca Virtual de BBVA net

Realiza tus transacciones desde BBVA net con la seguridad que te brinda BBVA. Paga tus servicios públicos y productos, inscribe tus cuentas, realiza transferencias y consulta todos tus productos en línea.

Accede desde cualquier lugar a todas tus transacciones 7 días a la semana, 24 horas al día.

Transacciones

Más de cien operaciones bancarias que podrás realizar en pocos pasos

Solicita tus certificados de producto sin costo

Descarga tus extractos

Paga tus productos BBVA con dinero de otros bancos a través de PSE

Adquiere tu SOAT en línea

Recibe giros del exterior

Haz giros al exterior

OPERACIONES

Solicitud de compra de cartera en línea

Contratación de productos digitales como CDT Online, Adelanto de Nómina y Créditos Pre aprobados

Programar pagos que se realicen automáticamente desde tu cuenta

Realizar pagos de compras puntuales de tu tarjeta de crédito

Aumentar o disminuir el plazo de tus compras con tarjeta de crédito

Actualización de datos personales

Inscripción de cuentas para transferencias en línea.

(Tomado de la pagina de BBVA Colombia, 2018)

Análisis de los productos Financieros en cada Banco.

Una vez se estudiado los diferentes productos y servicios que ofrecen mediante el canal de banca virtual personas/empresas, los bancos anteriores se observaron los siguientes resultados y apreciaciones. Todos los bancos analizados ofrecen los mismos servicios, productos y transacciones a sus clientes banca personas o banca empresas, pero con diferentes nombres. Se destaca la banca virtual Davivienda ya que se utiliza un gran contenido multimedia el cual es amable y claro para los clientes del banco. Por medio de videos explicativos se observa las transacciones que pueden realizar las personas/empresas a través de la banca virtual, una voz amable en cada demo cuenta como se debe ingresar, utilizando el usuario y contraseña para el ingreso, los ítems de cada transacción o servicio que desean realizar los clientes se encuentran previamente identificados en las pestañas de la página web. Para las empresas la activación y uso del token, uso del PSE, solicitudes de leasing financiero, tarjetas empresariales, pagos de nómina y proveedores. En la banca virtual Bancolombia, se observó que la página es muy descriptiva, mediante

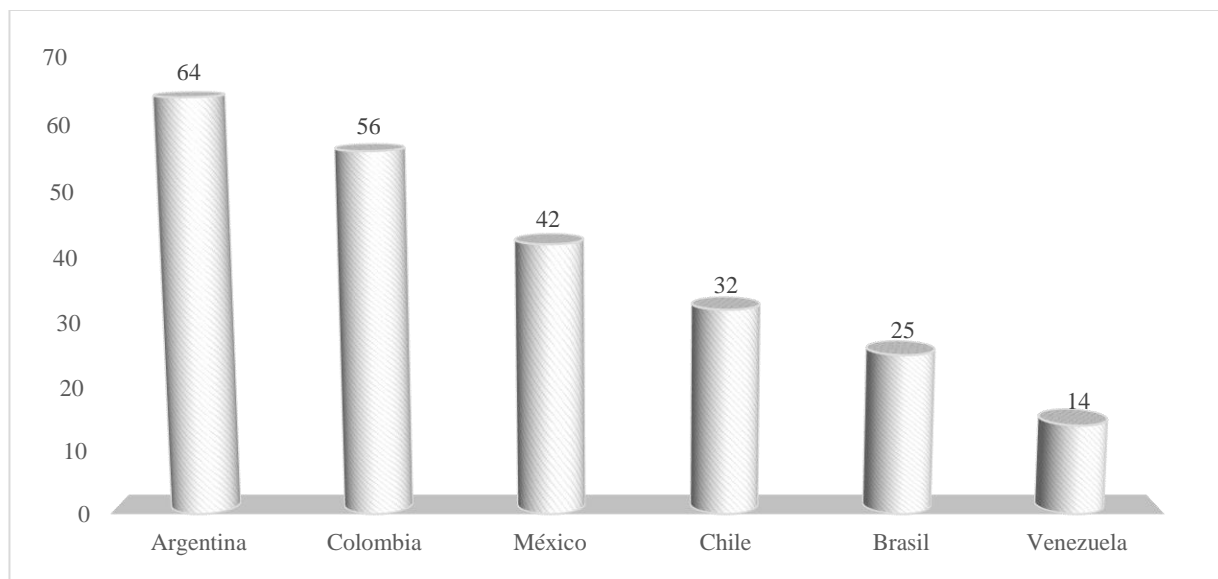
lecturas cortas describe cada servicio y transacción que pueden realizar los clientes. Para las empresas y Pymes muestran noticias sobre las tendencias en los diferentes sectores productivos, oportunidades de negocio, simuladores de microcrédito, y tarjetas de crédito empresarial.

En banca virtual Banco de Bogotá se observó que es una página con más restricciones a la hora de acceder a la información de los usos de esta plataforma siempre solicitará el usuario y contraseña, previo a cualquier consulta tiene una pestaña donde describe brevemente los usos del portal transaccional par personas y empresas. Se destaca en la prevención del uso del portal transaccional, muestra los exploradores y sistemas operativos más seguros para el ingreso a la página. En la banca virtual del BBVA, se destaca por ser una página de fácil manejo, con breves descripciones su portal BBVA net cash para personas y empresas. Se caracteriza por mostrar de inmediato la oferta de productos y servicios financieros, créditos, tarjetas, productos de inversión, entre otros. Para las empresas una amplia oferta de crédito virtual de corto y largo plazo, para capital de trabajo y crédito Bancóldex.

BANCA VIRTUAL EN LATINOAMERICA

En los últimos años el avance del uso de nuevas tecnologías a significado progreso del sistema bancario y sin lugar a duda una excelente oportunidad para aplicaciones tecnológicas que se enfoquen en este mercado. En un estudio emitido por Latina donde se evalúan los 250 bancos más grandes de América Latina, muestra que los últimos tres años los países con mayor avance de uso de estas plataformas, comparando el número de habitantes que usan el sistema financiero son Argentina y Colombia, con factores importantes de uso como cobertura de servicios y mayor oferta de servicios en estas plataformas. (BANCA, 2018)

Gráfico 1. Avance de uso Banca virtual en Latinoamérica 2016-2018



Fuente: Reporte del Banco Mundial - Banca Nuevas Formas de Vida Inteligente 2018

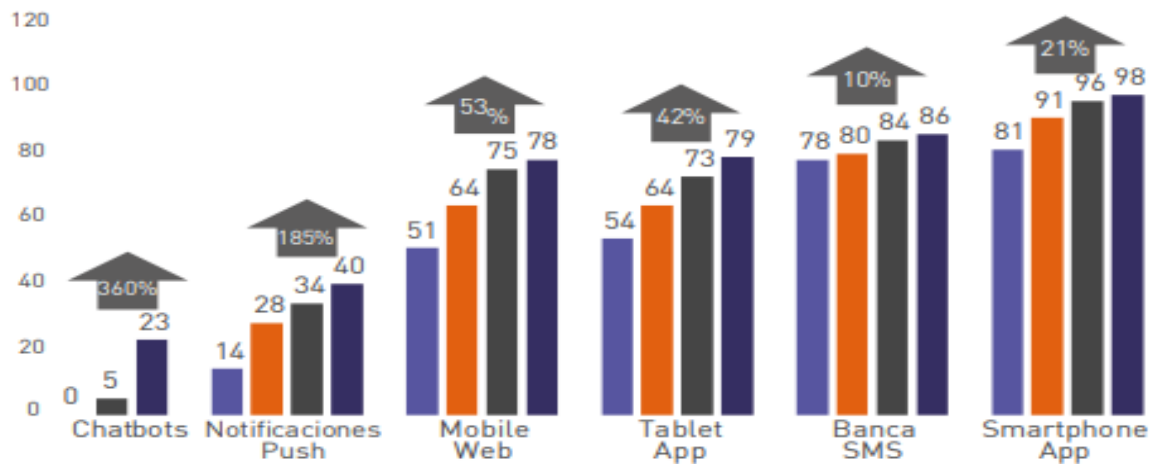
Según el informe, que evalúa el empleo en la banca de "chatbots" (robots conversacionales), notificaciones "push" (mensajes que se envían de forma directa a dispositivos móviles), páginas web adaptadas a los móviles, aplicaciones para tablet y para "Smartphone" y banca SMS, México y Brasil muestran una media de uso de 4,7 de esos 6 servicios.

Para el panorama colombiano refleja que el 54% de los clientes financieros están usando estas tecnologías, con una meta esperada de 84% para finales del 2020 de acuerdo a indicadores y objetivos establecidos por el banco mundial.

La migración hacia una banca digital es una de las principales metas expresadas por organismos como la Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban), con prioridad en aumentar la transparencia de las operaciones financieras, ahorro de costos al sistema e incrementar el acceso de personas de bajos ingresos y de poblaciones apartadas.

Las nuevas formas de interactuar en la sociedad, lleva que el uso de la banca virtual está ligado con las redes sociales y nuevos métodos de innovación como la Biometría y la inteligencia Artificial.

Gráfico 2. Tecnología más usada en la Banca virtual en Latinoamérica



Fuente. Reporte del Banco Mundial.

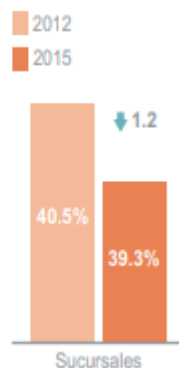
Se evidencia que desde el 2015 el uso ha tenido mayor crecimiento es la página web, así mismo las plataformas ligadas al uso de Smartphone han encontrado su nivel máximo de uso y desde los dos últimos años aparecen nuevas formas como los chatbots y las notificaciones push que tiene el mayor panorama de crecimiento, para el próximo informe se deberán incorporar el uso biometría para acceder a este canal del sistema financiero.

SISTEMA COLOMBIANO Vs SISTEMA MEXICANO

Si bien Colombia dentro del panorama Latinoamericano se muestra como el segundo país donde mas se usan los canales virtuales o no tradicionales para realizar las operaciones financieras comunes, ponemos en contexto una comparación con un país en similares condiciones con el fin de establecer indicadores similares o tendencias que puedan tener similitud.

En el caso de las sucursales físicas los mexicanos utilizan menos las sucursales, ya que del 40.5% de mexicanos que dijeron usarlas en 2012, el porcentaje bajó a 39.5% 2015.

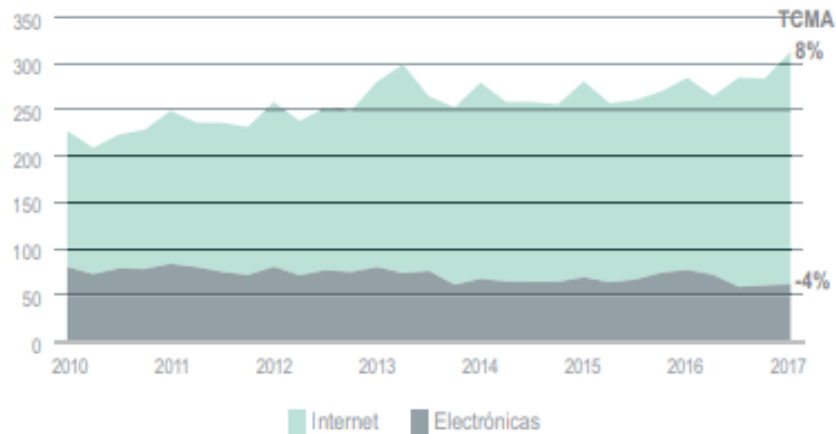
Gráfico 3. Uso de sucursales físicas en México



Fuente. CNBV y Banco de México.

A partir de los informes realizados por el banco de México y otras entidades de control y medición se puede encontrar un crecimiento del uso de la banca internet en el periodo del 2010 a 2017 y un decrecimiento de la banca electrónica (cajeros y terminales de pago con TD y TC).

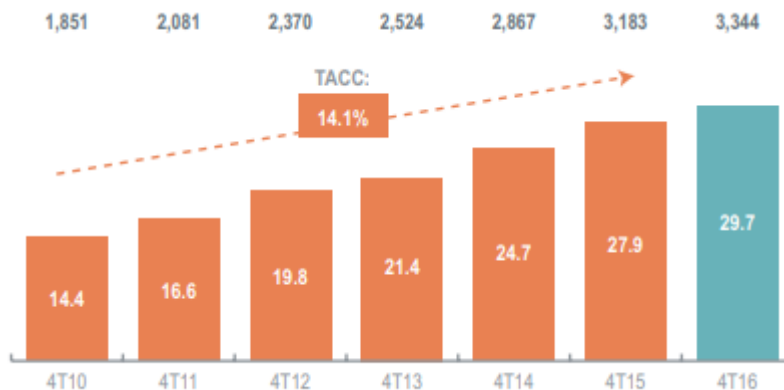
Gráfico 4. Transferencias realizadas a través de canales No tradicionales en México



Fuente: Banco de México, datos a diciembre de 2017.

A su vez, las operaciones financieras realizadas por Internet han mostrado un crecimiento del 12.7% de junio de 2015 a junio de 2016, pasando de 26.4 a 29.7 millones de usuarios, entre diciembre de 2010 y diciembre de 2015, se ha reportado una tasa de crecimiento compuesta anual del 14.1%.

Gráfico 5. Evolución de usuarios que realizan operaciones a través de internet. En Mexico



Fuente. CNBV y Banco de México.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En los últimos años, el sector financiero ha estado transformando sus servicios enfocados al cliente, si bien la banca por Internet es un servicio relativamente nuevo en Colombia, se pueden revisar algunos puntos de diferenciación de acuerdo al tipo de banco que se maneja en Colombia como el sector que atrae cada uno.

Dentro de los bancos 19 actuales bancos del sector banca personal en Colombia, tomamos como referencia los servicios que ofrecen los 4 bancos más grande por su volumen de activos y porcentaje de participación en el mercado como referencia de consulta para establecer las diferencias que poseen en la línea de banca virtual.

Dado que son los 4 bancos más representativos son tomados como referencia ya que son los bancos líderes y vanguardistas en innovación y procesos de seguridad y calidad de sus productos.

Tabla.2 Comparación de servicios y beneficios en los 4 bancos más importantes de Colombia.

SERVICIOS \ BANCOS	BANCOLOMBIA	BOGOTA	DAVIENDA	BBVA
Consulta el saldo de tus productos	✓	✓	✓	✓
Retirar tu dinero en corresponsales bancarios	✓	✓	✓	✓
Retira tu dinero en cajeros automáticos sin tarjeta	✓	✓	✓	✓
Recarga tu móvil	✓	✓	✓	✓
Utilización sin ningún costo.				✓
Asocia tu número de celular en el servicio de alertas y mensajes.	✓	✓	✓	✓
Personaliza tu ingreso con una contraseña única o huella (en celulares con esta función).	✓	✓	✓	✓
Retiro en cajeros automáticos sin tarjeta.	✓	✓	✓	✓
Generación de Extractos		✓		
Generación de Certificaciones		✓		
Apertura cuentas de ahorro	✓	✓	✓	✓
Solicitud de créditos	✓	✓	✓	✓
Transferencias a otras entidades	✓	Restricciones	✓	✓
Avances de tarjetas de cupos rotativos	✓	✓	✓	✓
Uso en SmartWatch	✓			

Fuente; Elaboración propia con información tomada de las páginas web de los bancos descritos.

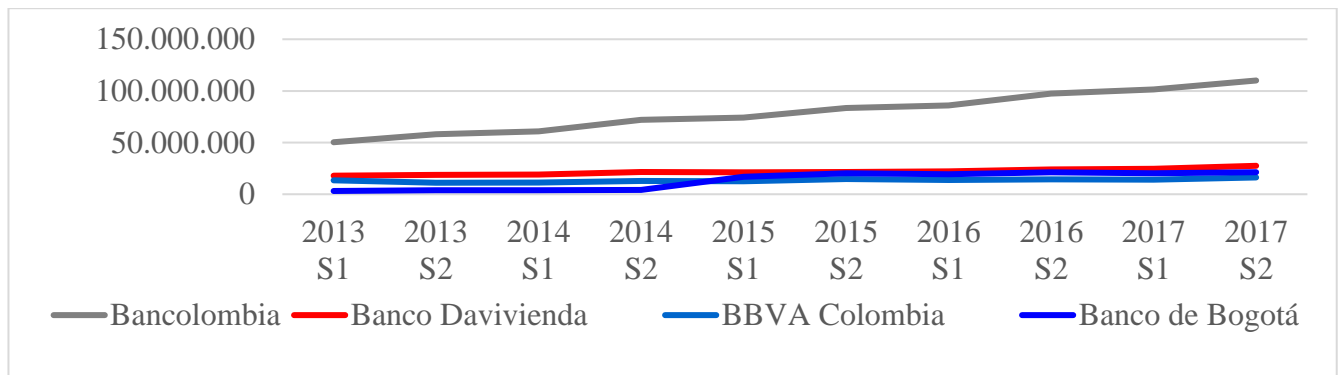
Si bien existen similitudes en los servicios ofrecidos por estas entidades encontramos algunas diferencias puntuales que pueden ser factores diferenciadores en el momento de decidir qué entidad tomar para realizar las diferentes transacciones bancarias que realizamos comúnmente.

Dentro de este análisis encontramos que el punto de tarifas es un punto diferenciador de una entidad sobre las otras, así como el uso de estas tecnologías mediante herramientas como el reloj inteligente (smartwatch).

ANALISIS POR CANALES DE TRANSACCION

CANAL INTERNET

Gráfico 6. Número de operaciones monetarias.

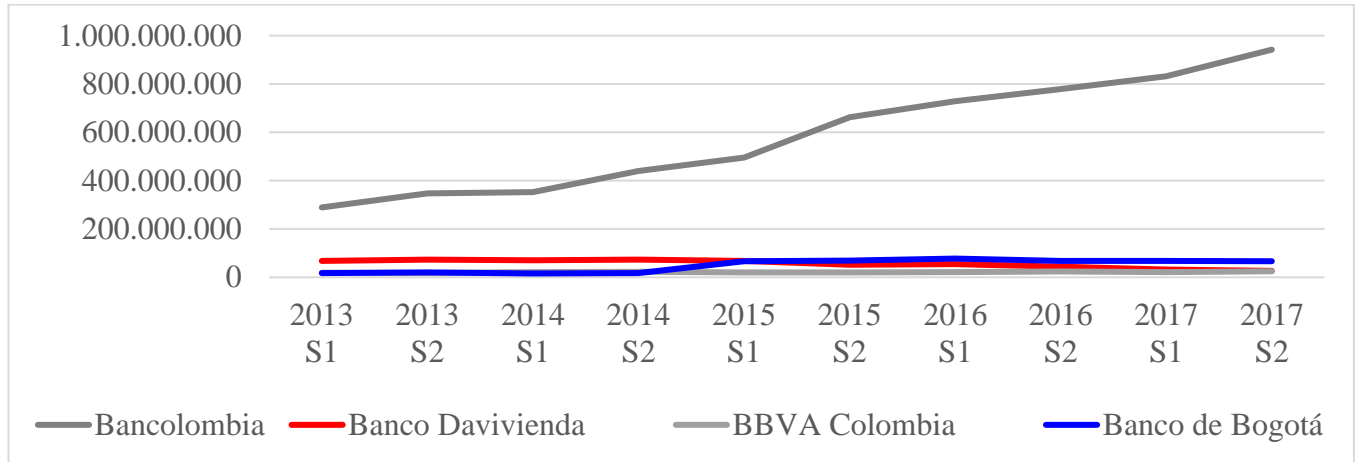


Fuente. Elaboración propia a partir de datos tomados de la página web

<https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/informe-de-operaciones-61066>

Se observa que en el periodo 2013 – 2017 Bancolombia ha presentado un crecimiento del 118.7%. y Banco de Bogotá presentó un crecimiento desde el 2015, en más del 300% hasta llegar al 574.3%, en el número de operaciones monetarias, en comparación al primer semestre de 2013.

Gráfico 7. Número de operaciones no monetarias.

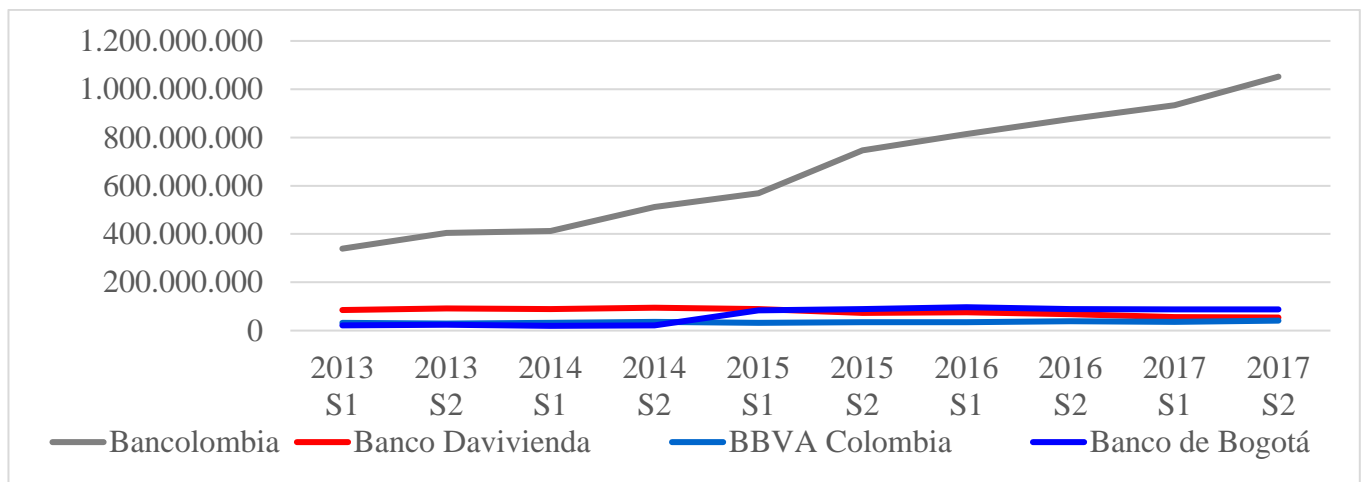


Fuente. Elaboración propia a partir de datos tomados de la página web

<https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/informe-de-operaciones-61066>

Durante los años 2013 al 2017, Bancolombia presenta crecimientos de más del 200%, al igual que el banco de Bogotá, mientras que, a partir del segundo semestre de 2015, Davivienda presenta decrecimiento de hasta el 60%, en este número de operaciones.

Gráfico 8. Total operaciones canal internet

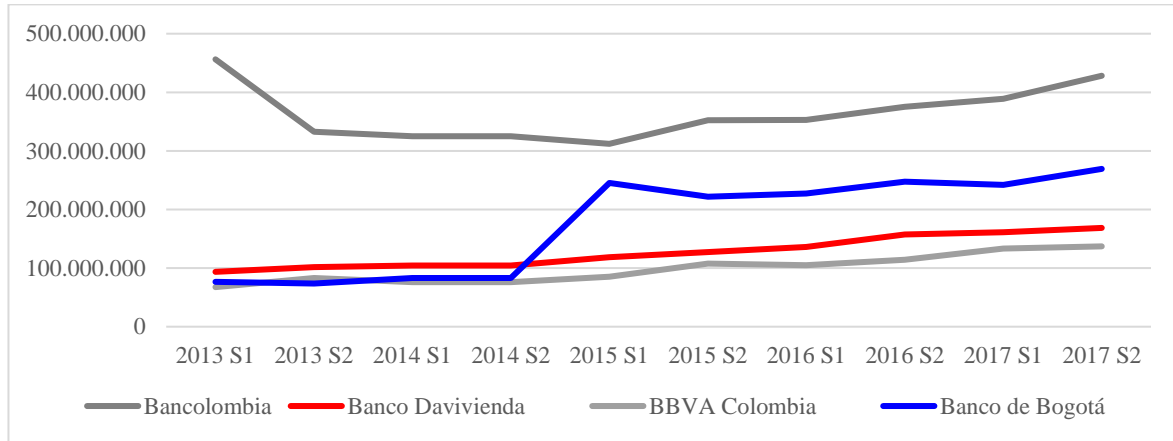


Fuente. Elaboración propia a partir de datos tomados de la página web

<https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/informe-de-operaciones-61066>

En el número total, de sus operaciones a través del canal de internet, el mayor crecimiento en comparación al primer semestre 2013, lo presenta Banco de Bogotá, y Bancolombia, mientras que los Bancos BBVA y Davivienda, disminuyen al cierre de 2017 periodo sus operaciones por este canal.

Gráfico 9. Monto en operaciones monetarias



Cifras expresadas en millones de pesos

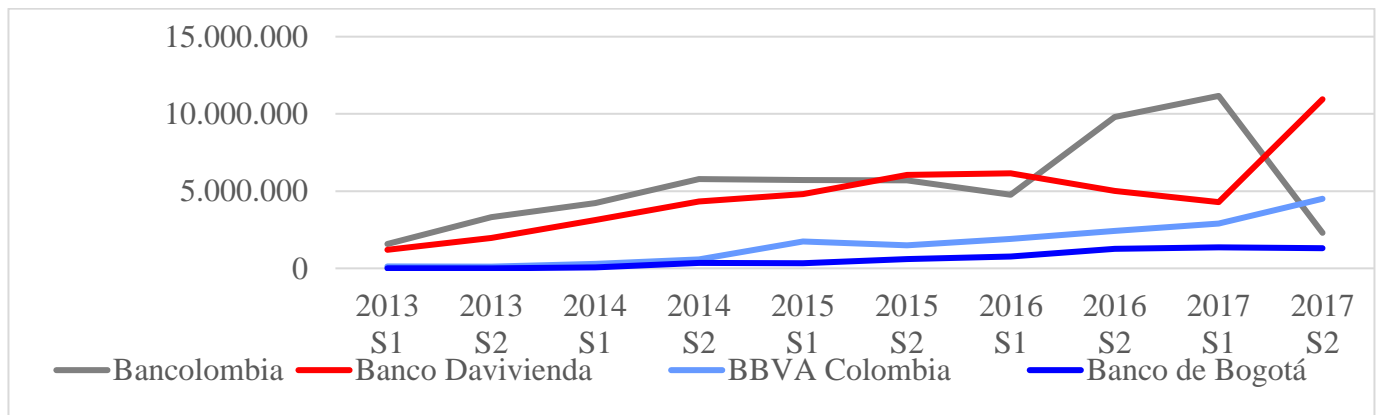
Fuente. Elaboración propia a partir de datos tomados de la página web

<https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/informe-de-operaciones-61066>

En cuanto al monto de operaciones monetarias, realizadas por internet, se destaca el crecimiento de Banco de Bogotá a partir del año 2015 y en el BBVA, se ve un crecimiento exponencial, mientras que el monto tranzado por Bancolombia disminuyo en un 6.5% al cierre del 2017.

CANAL TELEFONIA MOVIL

Gráfico 10. Número de operaciones monetarias.

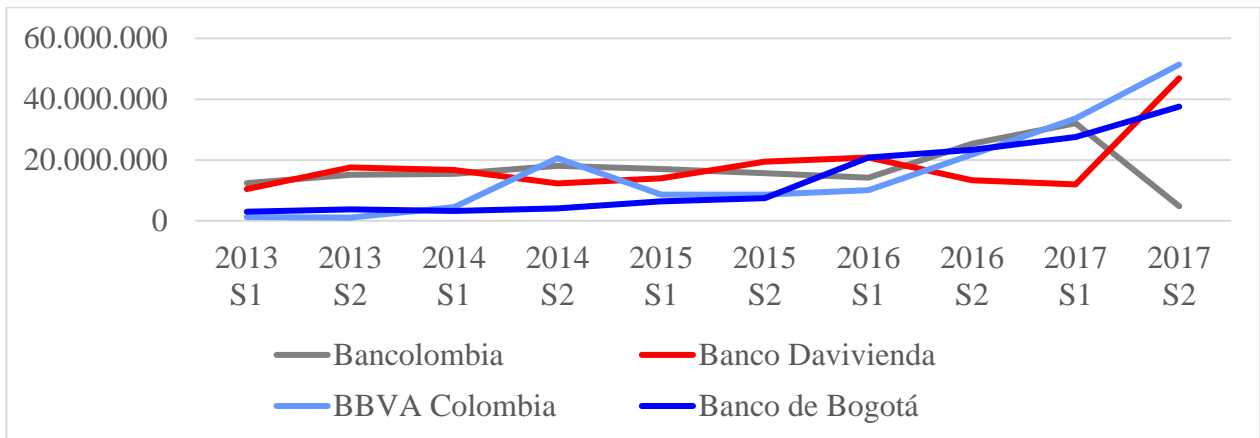


Fuente. Elaboración propia a partir de datos tomados de la página web

<https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/informe-de-operaciones-61066>.

Se observa que Bancolombia presenta un crecimiento exponencial hasta el año 2015, en el primer semestre del 2016 disminuyó en un 16% sus operaciones, pero tuvo una recuperación en el 2do semestre. Davivienda presentó el mismo comportamiento, solo que para 2017 obtuvo un crecimiento en más del 100%, en las operaciones por este canal. Mientras que los demás bancos presentaron solo crecimientos en el número de operaciones monetarias, en el periodo 2013- 2017, evidenciando sus mejoras en sus App móvil, y brindando mayor seguridad al usuario.

Gráfico 11. Número de operaciones no monetarias.

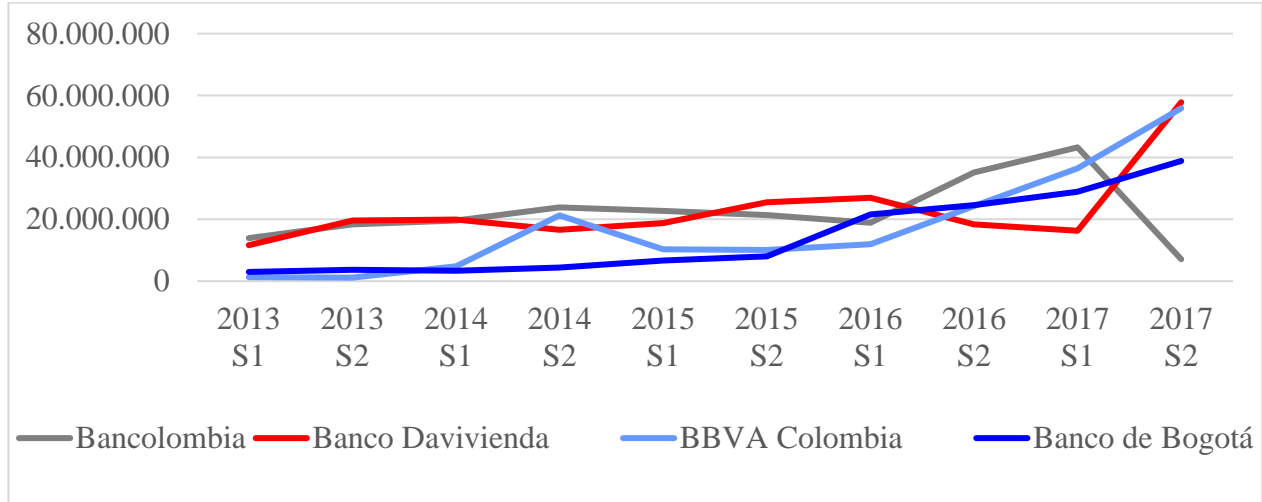


Fuente. Elaboración propia a partir de datos tomados de la página web

<https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/informe-de-operaciones-61066>

El crecimiento en el número de operaciones no monetarias, a través de telefonía móvil, presenta crecimiento en los Bancos Bogotá, BBA y Davivienda, mientras que Bancolombia, presentan una disminución del 61%.

Gráfico 12. Total operaciones Teléfono móvil

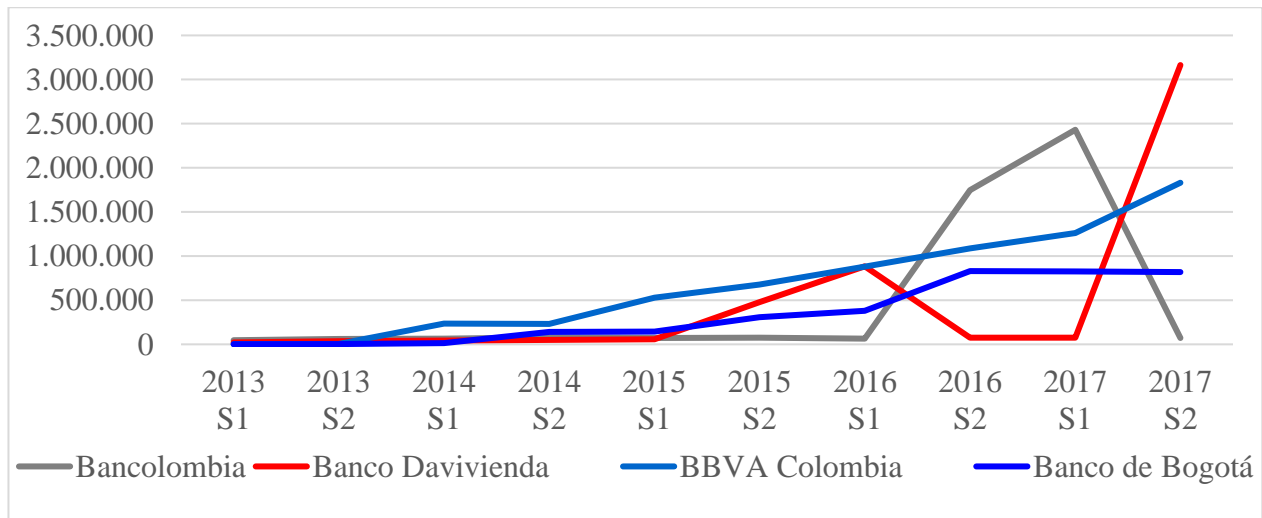


Fuente. Elaboración propia a partir de datos tomados de la página web

<https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/informe-de-operaciones-61066>

En el numero de operaciones bancolombia, esta presentando un decremento en este este canal de hasta el 49% en comparacion al 2013. Mientras que se desteacan los crecimiento de mas del 1000% de los bancos Bogota y BBVA.

Gráfico 13. Monto en operaciones monetarias



Cifras expresadas en millones de pesos

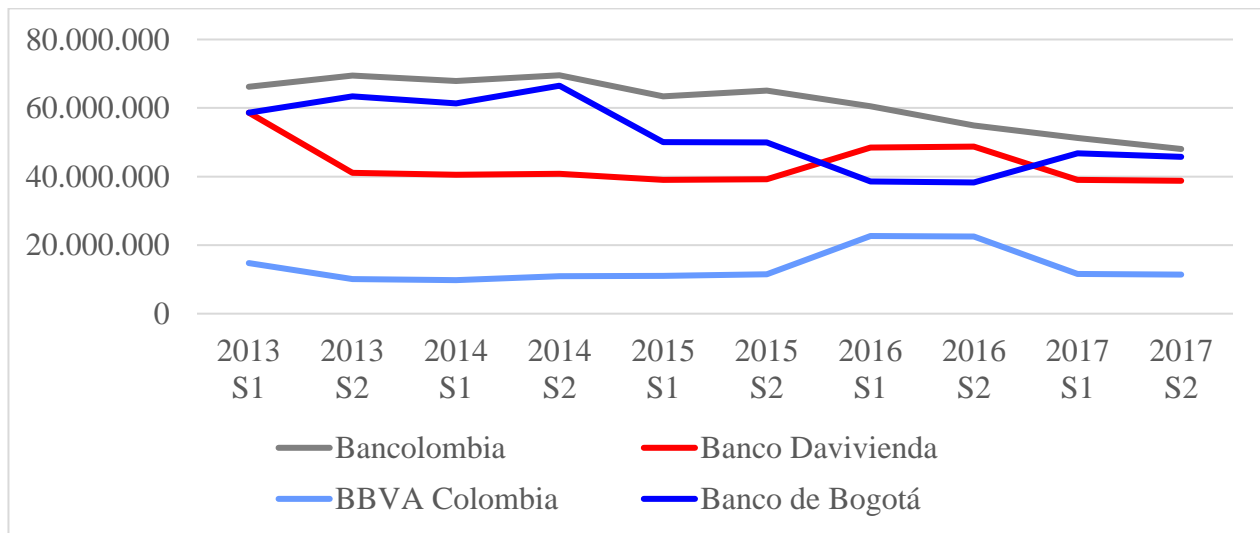
Fuente. Elaboración propia a partir de datos tomados de la página web

<https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/informe-de-operaciones-61066>

En el 2016 Davivienda, presento decrecimiento en el monto de operaciones realizadas a través de la telefonía móvil, con una recuperación en montos en el segundo semestre de 2017, y para Bancolombia solo se ha presentado decrecimiento en el año 2017. Se destaca el crecimiento sostenido y exponencial de Banco de Bogotá y BBVA

CANAL OFICINA

Gráfico 14. Número de operaciones monetarias.

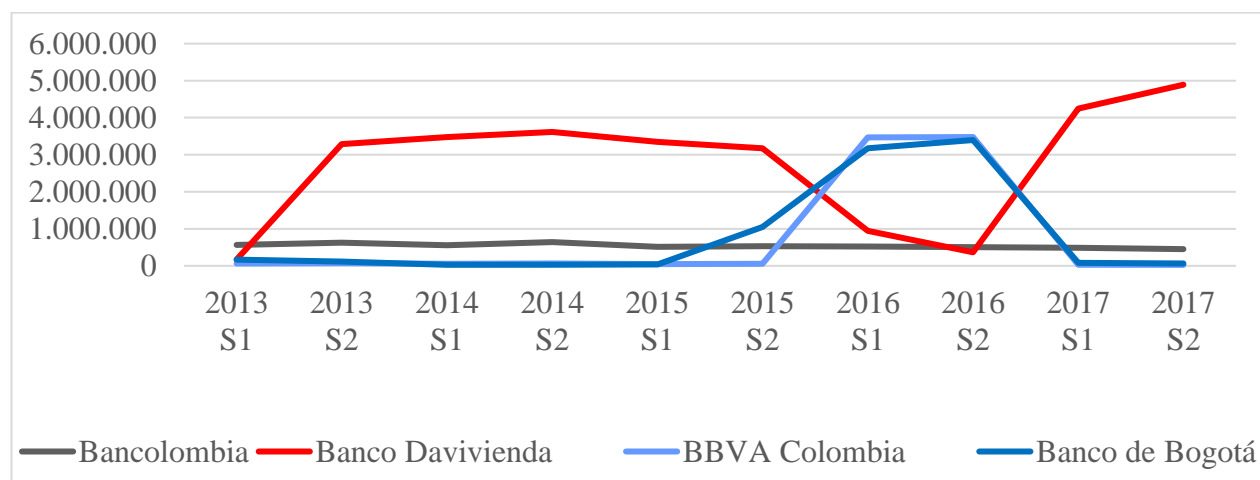


Fuente. Elaboración propia a partir de datos tomados de la página web

<https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/informe-de-operaciones-61066>

Se observa que Bancolombia a partir del año 2016 ha disminuido sus operaciones monetarias en oficina al igual que el de Banco de Bogotá, mientras que Davivienda y el BBVA presenta un crecimiento en operaciones en 2016, el cual vuelven a disminuir en el 2017.

Gráfico 15. Número de operaciones no monetarias.

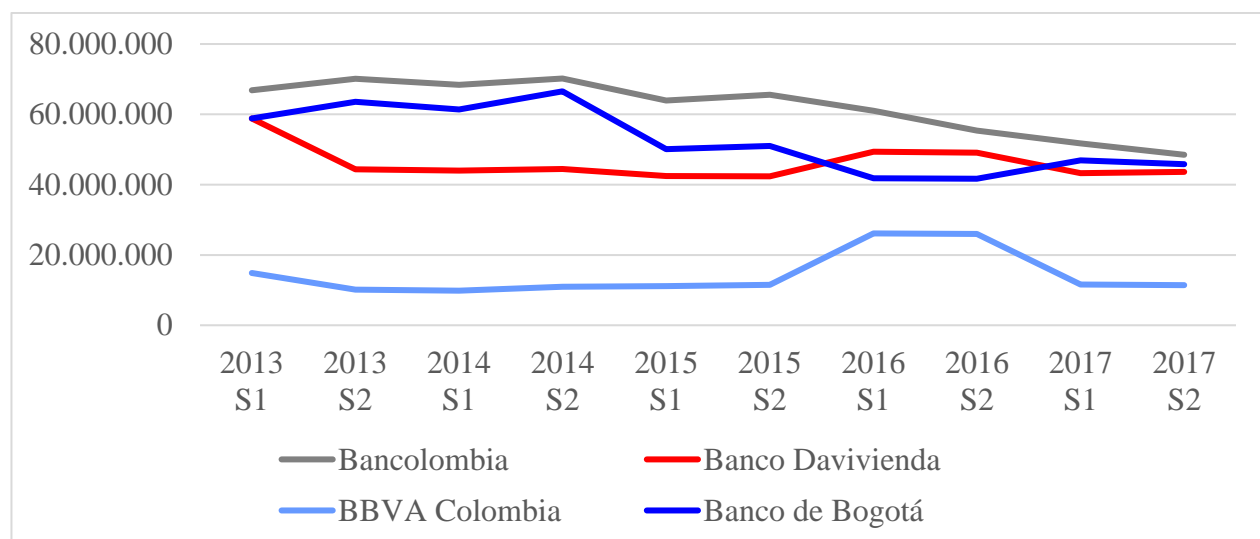


Fuente. Elaboración propia a partir de datos tomados de la página web

<https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/informe-de-operaciones-61066>

Bancolombia, se destaca por mantenerse por debajo de 1 millón de transacciones no monetarias en oficina, monetarias que Banco de Bogotá y BBVA presentan un crecimiento en el 2015, pero vuelven disminuir en el 2017

Gráfico 16. Total, operaciones

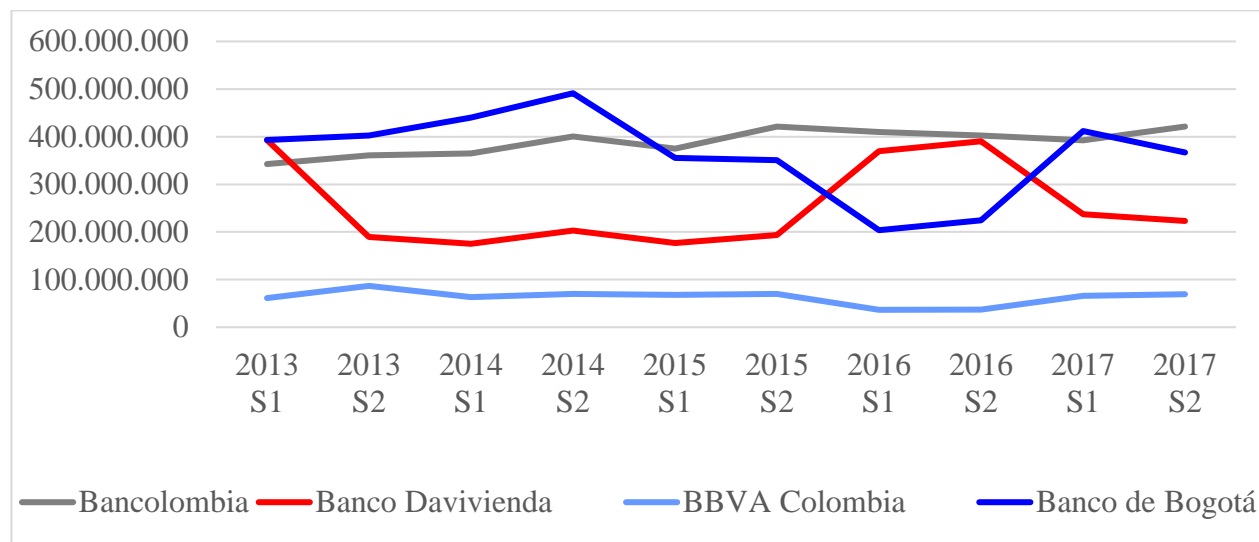


Fuente. Elaboración propia a partir de datos tomados de la página web

<https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/informe-de-operaciones-61066>

En general los cuatro bancos presentan, decrecimientos en sus operaciones por el canal de Oficina, siendo así, consecuentes con la implementación de nuevas tecnologías para el acceso de sus clientes a los servicios que prestan

Gráfico 17. Monto en operaciones monetarias



Cifras en millones de pesos

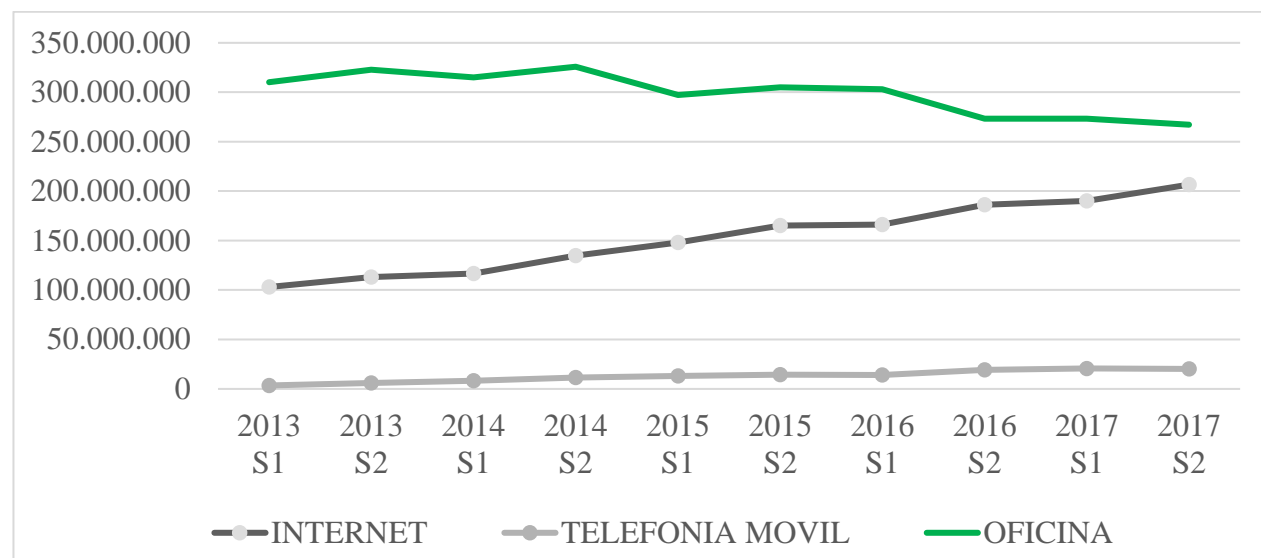
Fuente. Elaboración propia a partir de datos tomados de la página web

<https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/informe-de-operaciones-61066>

En monto tranzado por Bancolombia, por oficina en los ultimos cuatro años es estable, mientras que para bancos como Bogota, y Davivienda se destacan decrecimientos importantes en elos años 2015 y 2016.

ANALISIS TOTAL SISTEMA BANCARIO COLOMBIANO

Gráfico 18. Total



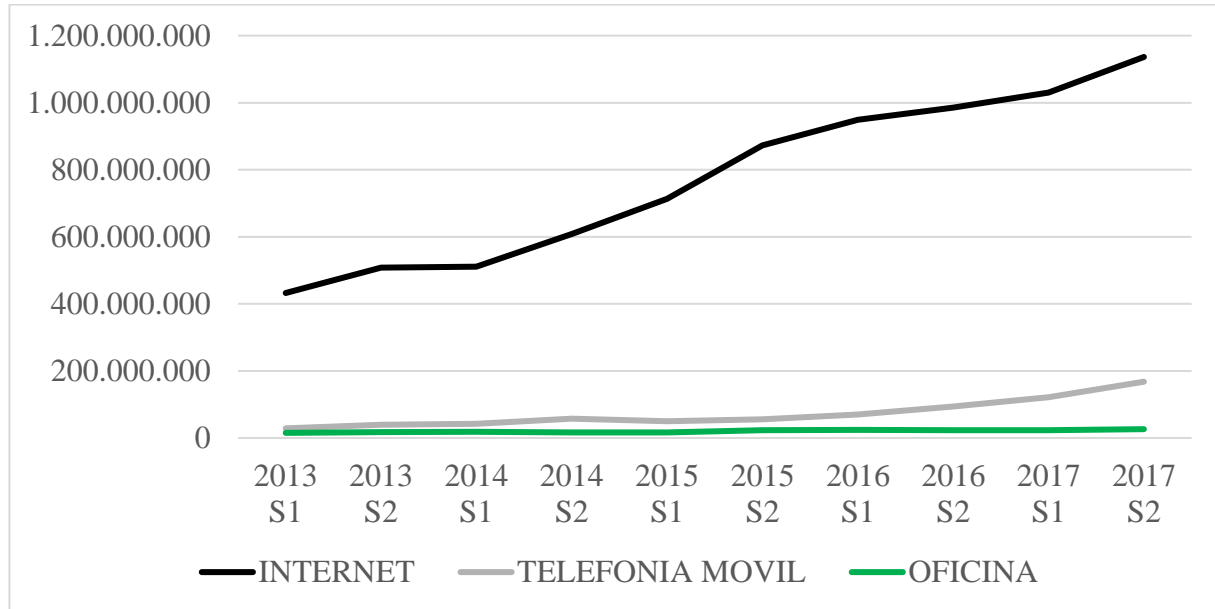
Fuente. Elaboración propia a partir de datos tomados de la página web

<https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/informe-de-operaciones-61066>

En los años 2013 al 2017, se observa que a partir del año 2015 las operaciones por el canal Internet crecen hasta en un 100%, y Telefonía Móvil hasta en un 484%, por lo cual es consecuente la disminución de dichas operaciones en el canal oficial, aunque no en la misma proporción.

Dado que aun el nivel de confianza del usuario final es bajo, en la realización de transacciones monetarias, dado al alto riesgo de los canales virtuales, no es extraño que un cliente o usuario, acudan al canal oficina, aun por la seguridad que representa aun realizar transacciones de forma tradicional, pese a los tiempos y desgastes que esto produce.

Gráfico 19. Operaciones no monetarias.

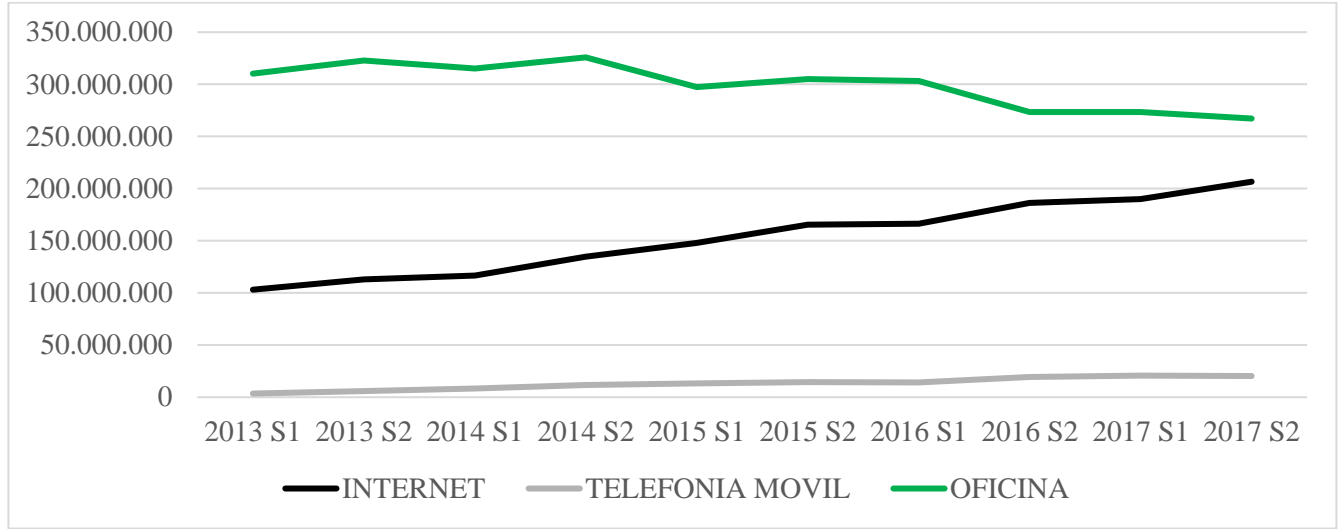


Fuente. Elaboración propia a partir de datos tomados de la página web

<https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/informe-de-operaciones-61066>

Se denota una mayor confianza, en la realización de operaciones no monetarias, a través del canal de internet, en mayor proporción, al igual que la de telefonía móvil, dado al mejoramiento de acceso a los medios digitales, y el menor riesgo que se corre al realizar operaciones que no representen riesgo de pérdida monetaria para el usuario.

Gráfico 20. Monto Operaciones monetarias.



Fuente. Elaboración propia a partir de datos tomados de la página web

<https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/informe-de-operaciones-61066>

A través de internet, el monto de transacciones ha presentado crecimientos en 2017 frente al 2013 hasta del 37%, mientras que en telefonía móvil, el crecimiento ha sido en más del 100%, mientras que en las operaciones de oficina, aunque se presentan crecimientos, este es menor del 5%

RECOMENDACIONES.

Las tecnologías más maduras en el uso de la banca virtual son la oportunidad perfecta para mejorar la experiencia de cliente, terreno en el que se debe centrar la innovación, como es el caso de la biométrica y la economía del uso para atraer nuevos clientes.

Es necesario realizar una descripción de una manera más práctica por medio de masivos que indique y señale los beneficios de uso de estas tecnologías enfocado en la optimización del tiempo y los altos niveles de seguridad para los usuarios, con el fin de mejorar los niveles de uso de estos canales.

La globalización y el ritmo de vida hará que lleguemos al punto de tener bancos 100% digitales sin instalaciones físicas, por lo cual la banca tradicional debe acelerar la inclusión financiera mediante el uso de estos canales, mitigando el riesgo de mercado al momento de llegar un banco de estas características que absorba una gran proporción del mercado colombiano y genere pérdidas económicas del sector tradicional.

La banca tradicional está cambiando e inevitablemente tiende a desaparecer, por ello es importante que la banca capacite su personal para este cambio y no se genere un impacto negativo en la generación de empleos y afecte a la economía del país.

CONCLUSIONES

El sector financiero, es la principal fuente de financiamiento para las PYME , en Colombia, por ende es importante como especialistas en Administración, financiera, deben estar al corriente de todos los servicios, y facilidades no solo monetarias, también de los riesgos y el nivel de seguridad que puedan beneficiar a las empresa, dado que muchas veces las operaciones, o el trato directo con el banco es a través de su gestor financiero para el cual, es necesario comprender el desarrollo del sector para tomar las mejores decisiones financieras y comerciales

La evolución de canales digitales ha establecido un crecimiento constante en el periodo de estudio lo que en proyecciones establece que para el 2020 las operaciones monetarias pasaran el monto de operaciones realizadas en oficina física, lo que implicara dos escenarios fundamentales para la banca colombiana, la primera será robustecer sus plataformas tecnológicas y la capacitación del personal actual para incluirlos dentro de esta nueva forma de negocio.

Dado el mayor acceso a internet se muestra que este canal será el primero en pasar el nivel de operaciones realizadas en oficina y si bien las nuevas tecnologías y el uso de Smartphone aumenta en el país este canal sigue sin aprovechar todo su potencial por lo que será el canal a impulsar en los próximos años.

A nivel latinoamericano si bien Colombia presenta un buen nivel de uso de estas tecnologías y un aumento de la cobertura e inclusión financiera aún estamos lejos de países que si bien no tienen mejores indicadores tiene otros servicios más robustos donde la madurez del sistema da para la creación de los

primeros bancos totalmente virtuales lo que generara otra forma de realizar negocios cada vez más globalizados.

BIBLIOGRAFÍA

<https://colombiadigital.net/herramientas/nuestras-publicaciones/organizaciones-y-competitividad/item/9191-ebook-virtualizacion-y-seguridad-de-la-informacion-volumen-2.html>

BANCA, N. F. (agosto de 2018). latinia.com. Obtenido de <http://www.latinia.com>

Avendaño Carbellido, Octavio. (2018). Los retos de la banca digital en México. Revista IUS, 12(41), 87-108. Recuperado en 26 de noviembre de 2018, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100087&lng=es&tlng=es.

Reporte Nacional de Inclusión Financiera (2017). Consejo nacional de inclusión financiera (conaif). <https://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Documents/Reportes%20de%20IF/Reporte%20de%20Inclusion%20Financiera%208.pdf>

Botero, R. C. (29 de agosto de 2017). Banca virtual, una experiencia única e inigualable. La república, Delgado y Nieto. (noviembre 2002). Incorporación de la Tecnología de la Información a la actividad bancaria en España. En J. Delgado, & M. Nieto, Estabilidad Financiera (págs. 88-105).

Enciclopedia de Economía Simple. (2016). www.economiasimple.net. Obtenido de [www.economiasimple.net: https://www.economiasimple.net/glosario/banca-electronica](https://www.economiasimple.net/glosario/banca-electronica).

Moreno, D. (2002;2). "Banca por Internet: Las nuevas tendencias de atención al cliente bancario". Obtenido de "Banca por Internet: Las nuevas tendencias de atención al cliente bancario": <http://www.monografias.com/trabajos12/bancain/bancain/shtml>, pp 1-17(#614)

<http://www.asobancaria.com/2018/08/28/informe-tipificacion> de la banca colombiana 2017-

BANCA, N. F. (agosto de 2018). *latinia.com*. Obtenido de <http://www.latinia.com>

Botero, R. C. (29 de Agosto de 2017). Banca virtual, una experiencia única e inigualable. *La república*, pág. 1.

Enciclopedia de Economía Simple. (2016). *www.economiasimple.net*. Obtenido de

www.economiasimple.net: <https://www.economiasimple.net/glosario/banca-electronica>

Moreno, D. (2002;2). "*Banca por Internet: Las nuevas tendencias de atención al cliente bancario*".

Obtenido de "Banca por Internet: Las nuevas tendencias de atención al cliente bancario":

<http://www.monografias.com/trabajos12/bancain/bancain/shtml>, pp 1-17(#614)

superintendencia financiera de colombia. (2014). *Subnumeral 2.3.4.11 del Capítulo I del Título II de la Parte I de la Circular Básica Jurídica – Circular Externa 029* . Bogota.

Tomado de la pagina de BBVA Colombia. (Noviembre de 2018). *www.bbva.com.co*. Obtenido de

www.bbva.com.co: <https://www.bbva.com.co/personas/servicios-digitales/net.html>

Tomado de la pagina del Banco Davivienda. (2018). *www.davivienda.com*. Obtenido de

www.davivienda.com: <https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo>

Tomado de la pagina del Banco de Bogotá. (Noviembre de 2018). *www.bancodebogota.com*. Obtenido

de www.bancodebogota.com: [https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-](https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/bancas/para-ti/banca-personas)

[bogota/bogota/bancas/para-ti/banca-personas](https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/bancas/para-ti/banca-personas)

Tomado de la pagina Grupo Bancolombia. (Noviembre de 2018). *www.grupobancolombia.com*.

Obtenido de www.grupobancolombia.com:

<https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/personas/productos-servicios/canales-servicio/sucursal-web/sucursal-virtual-personas>