

La Banca Electrónica y su relación con los clientes

Artículo
Original

Electronic banking and its relationship with customers

LIBERTAD FRANCISCA ORTIZ SALCEDO¹

 <https://orcid.org/0000-0001-9080-7278>

INÉS JOSEFINA TORRES MORA²

 <https://orcid.org/0000-0002-3060-4900>

LIUSVA SANTANA VARGA³

 <https://orcid.org/0009-0000-4987-3388>

Universidad de Camagüey, Cuba¹.

Asociación de Economistas y Contadores de Camagüey, Cuba²

Sucursal 5892 Monte Carlos BPA³

revista@mfp.gob.cu^{1,3}, josefina.cmg@anec.cu²

RESUMEN

En la investigación “La Banca Electrónica del Banco Popular de Ahorro y su relación con los clientes”, tiene su origen en la necesidad de elevar los ingresos del Banco Popular de Ahorro (BPA) por concepto de la oferta de servicios de la Banca Electrónica, así como contribuir a la calidad del servicio y a la bancarización e informatización de la sociedad. En consecuencia, con el VIII Congreso de PCC y la implementación de la Tarea Ordenamiento, la población cubana transita por un período de organización económica, destacándose los valores tecnológicos para el desarrollo económico y social del país, con vistas a incrementar el nivel de vida de la población. Sin embargo, existen personas registradas en el BPA y otras no clientes, que no se han constituido como sujetos de la Banca Digital, identificándose en este trabajo las causas que inciden en la Sucursal 5892, para lo que se emplearon métodos y técnicas que permitieron obtener la información de los especialistas y clientes externos, así como del análisis de datos estadísticos. Todo lo antes comentado, permitió realizar el diagnóstico que provoca la situación problemática planteada y proponer un plan de medidas dirigido a los ejecutantes y responsables de su óptimo cumplimiento, capaz de responder a las transformaciones que asume la Banca en Cuba.

Palabras claves: banca electrónica; tarjetas magnéticas; clientes; BPA; productos y servicios

Código JEL: L81 Venta al por menor y Comercio mayorista; Comercio electrónico

Citar como (APA):

Ortiz Salcedo, L. F. & Otros. (2023) La Banca Electrónica y su relación con los clientes. Revista *Cubana De Finanzas Y Precios*, 7(4), 11-31. Consultado de http://www.mfp.gob.cu/revista/index.php/RCFP/article/view/03_V7N42023_LFOSyOtros

ABSTRACT

The work entitled "Electronic Banking of Banco Popular de Ahorro and its relationship with customers", has its origin in the need to increase the income of Banco Popular de Ahorro (BPA) for the concept of the offer of Electronic Banking services, as well as contributing to the quality of the service and to the banking and computerization of society. As a result of the VIII PCC Congress and the implementation of the Ordinance Task, the Cuban population goes through a period of economic organization, highlighting the technological values for the economic and social development of the country, with a view to increasing the standard of living of the population. However, there are people registered in the BPA and other non-customers, who have not been established as subjects of Digital Banking, identifying in this work the causes that affect Branch 5892, for which methods and techniques were used that allowed obtaining information from specialists and external clients, as well as the analysis of statistical data. All of the aforementioned allowed to carry out the diagnosis that causes the problematic situation raised and to propose a plan of measures directed to the executors and those responsible for its optimal compliance, capable of responding to the transformations that the Bank assumes in Cuba.

Keywords: *electronic banking, magnetic cards, customers, BPA, products and services*

INTRODUCCIÓN

El adelanto alcanzado en los avances de la tecnología de la información y comunicación han influido de manera significativa en la operatividad de las distintas áreas de la economía mundial.

De acuerdo con Erazo. L (2009), las instituciones financieras no son ajenas al impacto que tienen las nuevas tecnologías sobre la manera de operar en sistemas financieros globalmente. La realización de diversas operaciones electrónicas son ejemplos de los avances que la Banca ha dado, gracias a la tecnología.

Las autoras comparten este criterio y reconocen que la Banca Electrónica beneficia a sus clientes, al simplificar sus trámites y hacer más ágil el proceso de las operaciones; así como, permite la disminución de los costos a los bancos, por ejemplo, en el uso de materiales de oficina y, de otra parte, reduce la concentración de clientes dentro de las áreas internas de las instituciones bancarias, favoreciendo la calidad del servicio.

A través del uso de la Banca Electrónica, el Banco Popular de Ahorro (BPA) presta servicios financieros a sus clientes mediante equipos informáticos y medios electrónicos que garantizan las transacciones bancarias en tiempo real.

En la Banca Electrónica presentan diferentes pasarelas de pagos que proporcionan gran importancia en las transacciones comerciales y financieras, al considerar que conllevan a un trámite más expedito dirigido a las personas naturales y jurídicas y beneficia a las instituciones financieras, al restar aglomeraciones de público que tanto afectan la prestación en los servicios.

La masividad de clientes sujetos a los diversos productos y servicios de la Banca Virtual, incide de manera positiva en el crecimiento de los ingresos bancarios originados por el cobro de comisiones e intereses, por lo que redundará en beneficios económicos para el Banco Popular de Ahorro.

Sin embargo, actualmente en las oficinas de este Banco la cantidad de sujetos a la Banca Electrónica no es suficiente, al compararlos con el número de clientes que están asociados a las oficinas bancarias y con el universo poblacional del entorno, pues a pesar de las acciones realizadas por el BPA en la divulgación de las bondades que ofrece la Banca Digital, existe desconocimiento en la población.

En la revisión bibliográfica realizada para fundamentar la investigación se encontraron interesantes puntos de vistas de autores que trataron la temática.

En su libro Economía sin corbata, el griego Yanis Varoufakis asegura que la primera forma del dinero fue la virtual, pues al carecer de mecanismos financieros, los negocios se reducían al trueque de productos y esas transacciones eran recogidas en lo que luego serían las primeras evidencias del lenguaje escrito entre los humanos. En las tablillas de arcillas de Mesopotamia es posible leer las deudas y cambios que se producían entre aquellos comerciantes y agricultores.

Según Erazo. L (2009), en España existen dos modalidades de oficinas bancarias, las tradicionales que tienen presencia física e incluyen la banca comercial, las cajas de ahorro, la banca de inversión y las oficinas online que operan exclusivamente vía Internet; este tipo de oficinas se ha introducido en los últimos años aunque su aceptación es limitada por no poseer una red de sucursales en la cual se pueda obtener contacto directo; aunque también plantea que en la actualidad todas las instituciones bancarias europeas ofrecen servicios de banca electrónica.

El Comité de Basilea para la Supervisión Bancaria (2003), plantea, que la Banca Electrónica se refiere al “suministro de productos y servicios bancarios para consumidores por medio de canales electrónicos. Estos productos y servicios pueden incluir la recepción de depósitos, préstamos, manejo de cuentas, asesoría financiera, pago electrónico de facturas y el suministro de otros productos y servicios de pago electrónico, como el dinero electrónico”.

Desde este enfoque se plantea como objetivo de esta investigación: Identificar los factores que inciden en el insuficiente número de clientes de la Banca Electrónica en la Sucursal 5892 del BPA en Camagüey.

Metodología

Para realizar el diagnóstico sobre la situación de la Banca Electrónica de la Sucursal 5892 del BPA, se aplicó una herramienta de medición la tormenta de ideas, conocida también como tormenta de cerebros. (*Brainstorming*) o lluvia o torbellino de Ideas, debido a su carácter grupal que facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre el tema o problema determinado.

Seleccionando para su aplicación un grupo directivos y especialistas bancarios, con el propósito de buscar las causas que impiden el mayor crecimiento de la cartera de clientes en esta Banca. Este grupo estuvo integrado por la Jefa y especialistas del Departamento Provincial de Banca Electrónica; así como por los miembros del Consejo de Dirección y especialistas comerciales de la Sucursal 5892 del BPA.

Se determinó además aplicar también una encuesta (Anexo 1) dirigida al cliente interno.

DESARROLLO

Situación de la Banca Electrónica. Los múltiples productos y servicios que la integran

La Banca Electrónica beneficia a las personas y entidades bancarias, por la rapidez en las operaciones y trámites, elevando la calidad de los servicios. El horario de la Banca Electrónica es inexistente, pueden los usuarios consultar y ordenar acciones sobre sus productos y servicios en el momento que lo deseen y a la hora que sea más oportuno para sus intereses. Todo se puede lograr desde la comodidad de casa o en mitad de un viaje a través del móvil.

Si bien en el mundo existen países como Suecia, Dinamarca y Ecuador que dan pasos sólidos hacia una reducción de las operaciones en efectivo; en Cuba esta modalidad aún es incipiente. El servicio de cajeros automáticos inició en la Isla en 1997 y no fue hasta el 2013, luego de varios traspiés, que comenzó a extenderse la red de máquinas de este tipo por todo el país.

Además, se infiere que el personal de la red de oficinas bancarias dedicado a la venta de productos y servicios electrónicos debe reunir las condiciones de idoneidad para llevar a cabo con éxito esta tarea, partiendo de una correcta capacitación y cumplimiento exitoso de las Normas de Conducta del BPA.

Entre los múltiples productos de la Banca Electrónica, se encuentran ligados a la tecnología:

- Solicitud de Estados de Cuentas
- Transferencias Bancarias
- Consultas de Saldo de Tarjeta Débito y Tarjeta de Crédito.

Particularidades de la Banca Electrónica en el Banco Popular de Ahorro

En Banco Popular de Ahorro ofrece una serie de servicios que corresponden a la Banca Electrónica, para lo que resulta imprescindible la apertura de cuenta bancaria y la personalización de la tarjeta magnética asociada a esta.

Característica de una Tarjeta Magnética

En Cuba las Tarjetas Red distintivas del sistema bancario cubano, comenzaron aplicarse a partir de 1997 y son exclusivamente de débitos. El uso de estas tarjetas proporciona varias ventajas al usuario o titular, a los comercios o a las Terminales de punto de venta (TPV) que las aceptan y a las instituciones bancarias que las emiten.

La utilización de las tarjetas plásticas, ofrece múltiples ventajas al titular; una de ellas, es la de protegerlo contra el robo del efectivo, otra de las ventajas es la de respaldar una cantidad de dinero que puede ser usado para adquirir determinados bienes, servicios o la obtención de dinero en efectivo por parte del titular.

La tarjeta tiene implementado también un código de seguridad para uso exclusivo de su dueño, además el uso de la tarjeta le permite al titular el control de su dinero al poder obtener cuando quiera estados de su cuenta bancaria con las últimas operaciones realizadas. Su empleo beneficia a las instituciones financieras al reducir el número de usuarios a ser atendidos en ventanilla, también disminuye el gasto en la fabricación del papel moneda, al disminuir el deterioro del dinero por su continua manipulación.

Además, agiliza en los comercios las operaciones de pago, al eliminar la necesidad de dar vuelto, por lo que tanto el titular como el comerciante son beneficiados y reduce los gastos administrativos, así como los rezagos en la manipulación, custodia y depósito del efectivo hacia los bancos.

En la parte anterior de la tarjeta se imprime: nombre y apellidos, fecha de vencimiento, Logotipo de RED, Logotipo del BPA o del banco al que corresponda, número de la tarjeta (no es el mismo número de la cuenta), ver figura 1.

En la parte posterior se imprime: Banco emisor, Banda Magnética con las diferentes informaciones, Firma del titular.

Figura 1.

Composición de la tarjeta electrónica



¿Cómo se forma el número de la Tarjeta Magnética?

- ✓ El número de contabilización personal, identifica a su titular y lo vincula a su banco emisor, a su cuenta bancaria y a los servicios que puede recibir. Este número cuenta con 16 dígitos separados en grupos de cuatro.
- ✓ Los dos primeros dígitos (92) son comunes para todos los bancos el nueve identifica que la tarjeta es solo de uso nacional y el dos que pertenece al grupo Red.
- ✓ Los dos primeros dígitos del segundo grupo identifican al banco emisor
- ✓ Los tres dígitos siguientes identifican la sucursal encargada de la cuenta del titular.
- ✓ Los seis dígitos siguientes corresponden a un número consecutivo que personal para cada titular y no debe repetirse por cada banco, el último dígito es un número de chequeo Medidas para prevenir el deterioro de las tarjetas
- ✓ No ubicar la tarjeta en el mismo sitio que el teléfono móvil, el monedero (si es de cierre magnético) o cualquier otro dispositivo con imanes
- ✓ Evitar dejar la tarjeta junto a dispositivos electrónicos
- ✓ Guardar la tarjeta en un lugar adecuado, de tal forma que no se ralle o parta la banda
- ✓ Para limpiar la tarjeta, utilizar pañuelos de algodón, nunca materiales sintéticos o lanas

Sabías las ¡Ventajas de las tarjetas magnéticas!

- ✓ A través de la tarjeta magnética puede pagar diferentes servicios.

- ✓ Podrá realizar compras en las Tiendas en Divisas que cuenten con TPVs.
- ✓ Permite realizar depósitos y extracciones por Caja en cualquier sucursal.
- ✓ Permite realizar cualquiera operación en el Cajero Automático.

Conocías los ¡Servicios que ofrece la Banca Electrónica!:

- ✓ Domiciliación de Nóminas y pago de Estimulación.
- ✓ También existe la posibilidad de recibir los cobros mediante las tarjetas débito; esto va dirigido a los clientes que pertenecen a los centros de trabajo. Es muy cómodo para las entidades hacer los pagos por tarjetas débitos; luego de hacer la gestión bancaria, realizar una solicitud mediante un contrato oficial que el Banco les cede. Seguidamente se muestra el proceder según el Manual de Instrucciones y Procedimientos del BPA, para brindar este servicio bancario a solicitud de las distintas entidades y clientes del sector privado.
- ✓ Las entidades, trabajadores por cuenta propia (TCP) y cooperativas no agropecuarias (CNA) y Otras Formas de Gestión no Estatal, interesadas en que el Banco les preste el servicio, lo solicitan por escrito a las Sucursales y éstas lo informan al Departamento de Banca Electrónica de su Dirección Provincial.
- ✓ El Departamento de Banca de la Dirección Provincial, de acuerdo a las capacidades instaladas autorizan o no las solicitudes recibidas, mediante documento emitido al efecto, con copia a la Sucursal que corresponda.
- ✓ Por el servicio prestado el Banco cobra a las entidades, trabajadores por cuenta propia (TCP), cooperativas no agropecuarias (CNA), las comisiones establecidas en el Manual de Instrucciones y Procedimiento (MIP) del BPA, previa negociación con éstas, amparado en la Resolución No. 59/2019 del Banco Central de Cuba.
- ✓ La información sobre los importes a depositar en las cuentas de los clientes mediante domiciliación de nóminas se recibe a través de soporte magnético (memoria flash) con la estructura predeterminada por el BPA en "Formato de Intercambio de Información", lo que debe efectuarse al menos con tres días hábiles de antelación a la fecha en que el trabajador debe recibir el pago de su nómina, a fin de solucionar con tiempo cualquier dificultad que se presente, sin perjudicar la fecha de pago. En dicho depósito no puede incluirse el pago a trabajadores de los que la entidad, trabajadores por cuenta propia (TCP) y cooperativas no agropecuarias (CNA) y Otras Formas de Gestión no Estatal, que no hayan recibido su número de cuenta. De no cumplirse el plazo establecido para la entrega de la nómina, la acreditación de la misma se efectuará después de las 7 de la noche del día establecido para el pago.
- ✓ Las entidades, trabajadores por cuenta propia (TCP) y cooperativas no agropecuarias (CNA) y Otras Formas de Gestión no Estatal, deben presentar junto con la memoria flash indicado en el apartado anterior un cheque por el total de la nómina, un cheque por el importe de la comisión y otro por el importe total de los descuentos de créditos sociales u otras obligaciones de pago de los trabajadores. En el caso de los TCP y CNA no presentarán cheque por concepto de pago de créditos sociales y otras obligaciones.
- ✓ En el caso de entidades domiciliadas con el BPA, que sus cuentas estén en otro banco, deben presentar por cada acreditación, una Certificación del Plan de gastos de salarios domiciliados, como medida de control interno.

¿Cuál es el proceder para la domiciliación de nóminas?

Para la ejecución del pago de salarios, mediante la Domiciliación de Nóminas o el uso de tarjeta magnética, en el BPA

El Especialista designado del Área Comercial recibe de los máximos dirigentes de las entidades la autorización emitida por el Departamento de Banca Electrónica de la Dirección Provincial del BPA, así como la relación de los trabajadores a domiciliar y actúa como sigue:

1. Cumplimenta un modelo de Contrato de Domiciliación de Nóminas de Salarios.
2. Entrega el contrato al Dirigente que atiende el área para su autorización.
3. Distribuye los ejemplares del contrato
 - ✓ Original en carpeta habilitada a tales efectos por Entidad.
 - ✓ Copia: Para la Entidad, trabajadores por cuenta propia (TCP) y cooperativas no agropecuarias(CNA).
4. En el caso de las cuentas nóminas, de común acuerdo con el dirigente del área y de la Entidad, trabajadores por cuenta propia (TCP) y cooperativas no agropecuarias (CNA) y Otras Formas de Gestión no Estatal, determinan la forma en que se van a abrir las cuentas, teniendo en cuenta la cantidad y el tiempo que se dispone según la fecha en que se iniciarán los pagos por este sistema, de forma tal que no exista ningún tipo de dificultad así como la forma en que deben presentar el soporte magnético , con la estructura predeterminada por "Formato de Intercambio para la domiciliación de Nóminas".
5. Informa a la Entidad, trabajadores por cuenta propia (TCP) y cooperativas no agropecuarias (CNA) y Otras Formas de Gestión no Estatal que los ajustes en las nóminas recibidas se realizan en el pago inmediato posterior. En el caso de las Cuentas de Nóminas de entidades (se exceptúan TCP, CNA y Otras Formas de Gestión no Estatal) y además Que no tenga los créditos personales, de la LGV y Cuentas para la Formación de Fondos en la Sucursal, que gestione el traslado de los mismos lo antes posible. Para el descuento de las mensualidades de Créditos y Cuentas para la Formación de Fondos la entidad debe presentar el cheque por el pago de los descuentos según modelo 02-29 "Notificación de Descuento a Efectuar, Pagados".
6. La entidad procesa la nómina en el sitio de Banca Remota, por la opción de Acreditación de Nóminas, y el sistema de forma automática.
7. Todo el intercambio de información se realiza en formato TEXTO. Los ficheros (NÓMINA Y BAJAS) que envíe la ENTIDAD, Trabajadores por cuenta propia (TCP), cooperativas no agropecuarias (CNA) y Otras Formas de Gestión no Estatal al BANCO, serán cifrados con el programa CIF_DES.EXE que entregará el BANCO a la entidad, trabajadores por cuenta propia (TCP) y cooperativas no agropecuarias (CNA).
8. La estructura de los datos enviados por la entidad, trabajadores por cuenta propia (TCP) y Cooperativas no agropecuarias (CNA) y Otras Formas de Gestión no Estatal al Banco:El delimitador de campo a usar es la coma (,)

Los números de cuentas estandarizadas se generan al personalizar las tarjetas magnéticas.

Domiciliación de Pensiones:

- ✓ Los organismos pensionistas interesados en que el Banco les preste el servicio, lo solicitan por escrito a la Dirección de Banca Electrónica de la Oficina Central.
- ✓ La Dirección de Banca Electrónica de la Oficina Central, de acuerdo a las capacidades instaladas autorizan o no las solicitudes recibidas, mediante documento emitido al efecto, con copia a los Departamentos de Banca Electrónica de las Direcciones Provinciales.
- ✓ Los Departamentos de Banca Electrónica de las Direcciones Provinciales, sobre la base del documento recibido de la Dirección de Banca Electrónica de la Oficina Central, autorizan la domiciliación en las Sucursales que tengan las capacidades instaladas, mediante documento emitido al efecto.
- ✓ Por el servicio prestado el Banco no cobra comisión a los organismos pensionistas: Instituto Nacional de Seguridad Social (INASS) Ministerio de las Fuerzas Armadas Revolucionarias (MINFAR) y Ministerio del Interior (MININT).
- ✓ La información sobre los importes a depositar en las cuentas de los clientes mediante domiciliación de pensiones se entrega por los organismos pensionistas en la Sucursal de Medios de Pagos Electrónicos, mediante soporte magnético o por Correo Electrónico con la estructura predeterminada por el BPA según Formato de Intercambio para la domiciliación de Nóminas".
- ✓ La nómina de cada organismo pensionista se acredita en las cuentas de los clientes a partir del primer día del calendario oficial de pago de cada mes, con independencia a que el mismo sea sábado, domingo o día feriado ya que los Cajeros Automáticos trabajan en forma ininterrumpida.

Tarjeta Débito en CUP y MLC: Consiste en la apertura de una Cuenta de Ahorro a la Vista, que admite depósitos y extracciones indistintamente. Devenga interés a la tasa prevista por el BCC.

Tarjeta para Cuenta para el Futuro: Cuenta a la Vista, cuyos depósitos para las personas vinculadas laboralmente, fluyen a través del descuento por nómina. También se aceptan que los clientes acudan al Banco para realizar depósitos en efectivo; así como se reciben por transferencias mediante el uso de los medios electrónicos para engrosar sus saldos de ahorro. Devenga una tasa de interés del 2% anual y si no se realiza extracción durante el año se paga un interés adicional del 4%. Cuentan con la facilidad de que para realizar extracciones no tienen que personarse en el Banco.

La Tarjeta asociada a cuenta corriente para Trabajadores por Cuenta Propia: Tarjeta que se vincula a la cuenta corriente, sus depósitos se realizan mediante transferencias desde esta cuenta, para que puedan realizar compras en los diferentes Entidades de Comercio.

Tarjeta mayorista: Se expide a personas jurídicas y trabajadores por Cuenta Propia para la adquisición de bienes y servicios en tiendas de comercio mayoristas

Los productos de la Banca Electrónica se pueden operar mediante distintos canales de pagos.

La Banca a Distancia es un canal que ofrece el BPA a sus clientes para ejecutar un conjunto de operaciones, tales como: realización de transferencias, pagos de servicios básicos, consultas de saldos y otras.

Constituye una forma fácil, rápida y segura para la realización de transacciones sin la presencia física del cliente en la Sucursal. Con el uso de su dispositivo móvil o una computadora, nuestros clientes tendrán acceso a las operaciones habilitadas al efecto.

La principal característica de este sistema es que el usuario tiene a su disposición los servicios contratados 24 horas y los 365 días del año, por lo que puede operar con sus cuentas en cualquier momento.

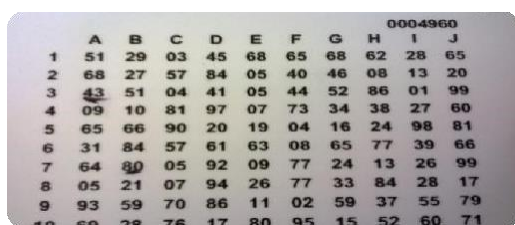
La Banca a Distancia se desglosa en tres tipos de Bancas en las que su nombre se debe esencialmente a los dispositivos que se utilizan para su acceso: Banca Remota, Banca Móvil y Banca Telefónica.

Para llevar a cabo estos servicios se precisa de una Matriz Criptográfica, que permite acceder al Sistema la cual es esencialmente una tarjeta matricial, está compuesta por Filas con Números y Columnas con Letras, que se combinan arrojando un resultado numérico de dos cifras para cada combinación, ver figura 2.

Ejemplo: La combinación matricial "A3" muestra el número 43 La combinación matricial "B7" muestra el número 80

Figura 2

Combinación matricial



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	51	29	03	45	68	65	68	62	28	65
2	68	27	57	84	05	40	46	08	13	20
3	43	51	04	41	05	44	52	86	01	99
4	09	10	81	97	07	73	34	38	27	60
5	65	66	90	20	19	04	16	24	98	81
6	31	84	57	61	63	08	65	77	39	66
7	64	80	05	92	09	77	24	13	26	99
8	05	21	07	94	26	77	33	84	28	17
9	93	59	70	86	11	02	59	37	55	79
10	69	28	76	17	80	95	15	52	60	71

La página <https://bancaremota.bpa.cu>, es una página que está diseñada para realizar operaciones bancarias, se necesita el Internet o intranet (conexión nacional) para realizar operaciones con esta plataforma. Se puede obtiene acceso a la misma mediante una matriz criptográfica, tarjeta magnética asociada a la misma, constituye un sistema de interconexión banco-cliente a través de la utilización de una computadora, laptop, tableta electrónica u otros. Está disponible para las Personas Jurídicas, TCP, CNA, PA y Personas Naturales que posean sus cuentas en el BPA. El usuario accederá a la URL la cual ofrece una web que le permite gestionar cuentas BPA abiertas en las monedas CUP y MLC.

Servicios que presta la Banca Remota

- ✓ Estados de cuentas
- ✓ Trasferencias de fondos
- ✓ Aportes al presupuesto
- ✓ Recuperación de comprobantes
- ✓ Disponibilidad de fondos
- ✓ Últimos diez movimientos
- ✓ Depósitos de cheques (a las Entidades previamente aprobadas por el Banco)
- ✓ Acreditación de nóminas en cuentas asociadas a tarjetas magnéticas

- ✓ Acceso a la información del Tarifario de Términos y Condiciones
- ✓ Acceso al Manual de Usuario del Sistema de Banca Remota

¿Qué requerimientos técnicos se necesitan para la conexión?:

- ✓ Para la utilización de este sistema es necesario que el cliente cuente con equipamiento técnico que a continuación se detalla:
- ✓ Computadora, tableta electrónica o laptop
- ✓ Navegador de Internet, preferentemente Microsoft Internet Explorer 6.0 o superior o *Mozilla Firefox*
- ✓ Conexión a la red pública de transmisión de datos con acceso de navegación en la Intranet Cubana
- ✓ Sistema operativo que satisfaga estos requisitos (WINDOWS XP o superior)

Solicitud del servicio de Banca Remota

La solicitud se efectúa por los clientes del Banco Popular de Ahorro, en la sucursal donde tienen abierta las cuentas corrientes.

El área de Banca de Negocios es la encargada de ofrecer a los clientes la banca remota y entregar el Modelo de Solicitud de Servicio para su cumplimentación en original y copia.

El especialista Comercial será el encargado de efectuar la solicitud de los usuarios y claves de acceso por la opción del SABIC habilitada al efecto. Las solicitudes se reciben automáticamente por tránsito electrónico en la Oficina Central y son aprobadas en un plazo no mayor de 3 días laborables por la Dirección de Banca Electrónica, quien confirma la aprobación. Si pasado este término no se ha recibido la aprobación, contactará con el especialista de Banca Electrónica de las Direcciones Provinciales u Oficina Central, para gestionar una respuesta de las solicitudes pendientes de confirmar. Al recibirse confirmación de aprobada la solicitud, el especialista comercial liquida las cuentas de orden creadas a través de las opciones correspondientes del SABIC.

Depósitos de cheques mediante la página

La transacción Depósitos de Cheques contará con la aprobación previa del Banco Popular de Ahorro y una vez que se habilite, la entidad se persona en la Sucursal correspondiente, para la firma del Anexo al Contrato del Servicio de la Banca Remota, que contiene los detalles de la nueva operación. Este Anexo estará sujeto a modificaciones en caso de requerirse y según se acuerde entre las partes.

La nueva transacción le posibilita a la entidad realizar depósito de cheques sin tener que acudir al banco cada vez que requiera de esta operatoria. El Banco sólo se visitará dos veces al mes para la entrega de los cheques según lo pactado entre las partes en Anexo al Contrato establecido al efecto.

Los cheques tanto nominativos como certificados cuentan con 5 días hábiles para hacerse efectivo en la cuenta del cliente (a excepción de los cheques certificados del BFI que poseen un dígito de chequeo por lo que se hacen efectivos al instante). El Banco podrá rechazar aquellos cheques cuyas cantidades en números y letras no se correspondan con lo introducido en el sistema.

Banca Móvil (transfermóvil Apk) Aplicación hecha por un grupo de expertos donde se involucran las entidades Etecsa, Banco, Onat y otras entidades secundarias. que se utiliza mediante

los celulares con sistema Androide, permite realizar operaciones sin la necesidad de activar los datos móviles. Dentro de las operaciones que se realizan se encuentran:

Pagos

- ✓ Transferencia de saldo a tarjeta magnética
- ✓ Transferencia de Saldo a Cuentas en Libretas
- ✓ Pago de factura eléctrica
- ✓ Pago de factura telefónica
- ✓ Pago de los impuestos a la ONAT.
- ✓ Pago de multas
- ✓ Nauta hogar
- ✓ Amortizaciones de créditos bancarios
- ✓ Recargas de saldo de Móvil
- ✓ Depósitos a plazo Fijo
- ✓ Extracciones mediante Caja Extra.
- ✓ Pagos en Línea.
- ✓ Consultas
- ✓ Consulta de saldo
- ✓ Consulta de últimas operaciones

Otras opciones

- ✓ Autenticar
- ✓ Cambio de clave
- ✓ Desconectar el servicio

El cliente debe contar con:

Cualquier tipo de móvil con línea CUBACEL

Tarjeta magnética asociada a los diferentes productos que se ofrecen en el BPA, con excepción de las Tarjetas Mayoristas.

Los códigos de USSD: Están diseñados para registrar a la plataforma del tranfermóvil aquellos clientes que no poseen celulares con dispositivos androide, por ende, los celulares de marca IPHONE que no soportan la aplicación del tranfermóvil se les creo la aplicación de Banca Remota.

Banca Remota Apk: Esta aplicación fue creada por la compañía *Downloand* Banca Remota; utilizada para teléfonos IPHONE. Con el objetivo que ese segmento se beneficie de las operaciones financieras que se pueden realizar con ella. Es importante aclarar que esta aplicación no está patentados por el BPA; en ocasiones algunas versiones no responden a las los códigos USSD para realizar operaciones que el cliente necesita.

Información importante

Las consultas gratuitas se limitarán a seis en cada día (Consulta de saldo y Consulta últimas operaciones), a partir de las cuales se cobrará una comisión.

A partir del tercer intento de pagar un servicio o transferencia de fondos que resulte fallido por saldo insuficiente, se le bloquea totalmente el servicio por 24 horas.

En caso de robo o extravío del teléfono celular o dispositivo móvil a través del cual el cliente accede al servicio o el mismo se considere ha sido vulnerado el acceso a su cuenta por descuido o pérdida de alguno de los elementos de seguridad (usuario, contraseña y PIN), el mismo debe comunicar de inmediato a la Sucursal de Medios de Pagos Electrónicos (SMPE) a través de los teléfonos que estarán a disposición 24 horas (SMPE 7 214 14 90 y Pizarra 7 202 25 45 Ex. 1250, 1255, 1256 y 1257).

Caja Extra

Debido a esto el Banco en conjunto con la empresa de ETECSA se a incorporado un nuevo servicio llamado Caja Extra. Con el servicio del tranfermóvil tienes la oportunidad de hacer exacciones. Que luego las harías efectiva por la línea de Caja, con solo hacer un escaneo de Qr los cuales existen en todas las oficinas Bancarias.

Banca Telefónica: Este servicio se ofrece a personas naturales que poseen tarjetas de débitos asociadas a los diferentes productos del BPA: Dispone de una tarjeta magnética, matriz criptográfica y de un teléfono fijo.

Los cajeros automáticos del Banco Popular de Ahorro se encuentran situados en sucursales, cajas de ahorro y áreas anexas de Camagüey y en ocasiones de manera desplazada en áreas ajenas al Banco. Estos están diseñados para aliviar las colas en el interior de las oficinas, no obstante, aún hay un déficit de cajeros que responde a la cantidad de tarjetas magnéticas que existen, y densidad poblacional que lo demanda.

El servicio que prestan los cajeros automáticos se identifica con la necesidad de una tendencia al crecimiento, pero su extensión se encuentra limitada en l actualidad, lo que obedece a decisiones a nivel macro-económico que tienen que ver con el flujo delas erogaciones financieras previstas para las inversiones del país y la necesidad de priorizar determinadas importaciones; sin embargo, es política gubernamental desarrollar este tipo de tecnologías al amparo del programa de informatización de la sociedad.

Múltiples han sido las inversiones desarrolladas por las instituciones bancarias orientadas a mejorar la infraestructura informática, donde se contemplan la conectividad, centros de datos con equipamiento, alta disponibilidad y respaldo, así como la creación de nuevas aplicaciones. De igual forma es prioridad la ampliación de los canales digitales de pago, como los terminales de puntos de venta, cajeros automáticos (ATM), pasarela de pago y las bancas móvil, telefónica y remota, en Internet.

De los 20 Cajeros Automáticos en la provincia de Camagüey, están ubicados en las sucursales del municipio cabecera 14 ATM, y los restantes se encuentran distribuidos en las siguientes localidades, Brasil, Cayo Cruz y Nuevitas. La escasez de cajeros automáticos en la provincia y la falta de fluido eléctrico, influyen negativamente en la efectividad y dispensado de los mismos.

Este número de ATMs no cubre las expectativas de los clientes, siendo significativa la demanda de dicho medio electrónico en distintas comunidades, sobre todo en las más alejadas de la ciudad. Al respecto, se reciben planteamientos expuestos en las Asambleas de Rendición de Cuentas del Delegado a sus electores. Ante la reiteración de esta solicitud, el asunto ha sido puesto en conocimiento de la Oficina Central del BPA.

Más allá de las deudas en infraestructura y la diversificación de los servicios, otro de los puntos clave del proceso es garantizar la seguridad de todas las transacciones y de la información

de sus usuarios. Al respecto, desde principios de 2017 se introdujeron cambios en la operación de los cajeros automáticos, con motivo de mejorar la protección y seguridad a los clientes durante la realización de sus operaciones en estos equipos. De igual forma, el Banco Central de Cuba informó que se realizan inversiones en la entidad FINCIMEX para incorporar el uso del PIN en la operatoria de los POS con lo cual se incrementan los niveles de seguridad y de agilidad.

El BPA en la provincia ha trabajado en la instalación de terminales puntos de ventas (TPV) o POS que se ubican en cubículos de caja en el interior de las oficinas bancarias, lo que apoya el trámite de las operaciones, sobre todo cuando existen dificultades con el fluido eléctrico o ante aglomeraciones de público, que interfieren en el uso de los cajeros automáticos, siendo una alternativa para realizar extracciones de efectivo, a la que los clientes pueden acceder.

De hecho el lanzamiento de la Banca a Distancia, a través del uso del Tranfermóvil, la Banca Remota y otras pasarelas de pago, se constituyen en opciones a las que pueden acudir los clientes para mover fondos y hacer pagos a terceros, sin tener que recurrir a los ATM.

Actualmente, la Banca trabaja en la consolidación de los servicios mencionados anteriormente. El Tranfermóvil es de fácil acceso, inmediatez, confiabilidad, seguridad y, sobre todo, ahorro de tiempo. La aparición de esta oferta está sustentada en el rápido crecimiento de la telefonía móvil en el país y la necesidad de encontrar alternativas ante la insuficiente red de cajeros automáticos y POS.

La insuficiente red de cajeros automáticos, y de POS; así como la existencia de algunos obstáculos en el empleo del transfermóvil y pasarelas de pagos, entre otros factores, limitan la cantidad de clientes de la Banca Electrónica en el BPA, que, aunque ha mostrado crecimiento en los últimos años, pudiera contar con un mayor número de clientes, si se compara con el universo de clientes de ese Banco y el número de habitantes.

Incrementar cada vez más la cartera de clientes de la Banca Electrónica, trae resultados económicos más favorables, si se tiene en cuenta que el uso del llamado dinero plástico o tarjetas magnéticas y la amplia gama de servicios que se ofrecen mediante esta tecnología financiera, implica menos costos por impresión y transporte de efectivo, mayores ingresos por el cobro de comisiones por los servicios prestados e intereses por las mensualidades de créditos pagadas a través del empleo del transfermóvil.

Dotar a la mayoría de personas naturales y jurídicas e los servicios de la Banca Electrónica, incluyendo a trabajadores por cuenta propia, otras formas de gestión no estatal y agricultores, eleva los niveles de ingresos, al considerar el cobro de comisiones por los distintos servicios, tales como: la apertura de tarjetas magnéticas para la domiciliación de nóminas y la acreditación mensual de esta, lo que corren a cargo de las entidades, el pago de FINCIMEX por la canalización de operaciones a través de los POS, el abono del Instituto Nacional de Seguridad Social (INASS) por el pago a jubilados y pensionados, el de la Oficina Nacional de Administración Tributaria (ONAT) por el cobro de las contribuciones a trabajadores por cuenta propia, entre otros.

Además el uso del transfermóvil permite hacer viable la opción del cobro de las deudas por financiamientos bancarios que llevan implícito la cuota de intereses correspondiente.

Se han enumerado con anterioridad algunos de los aspectos que resultan atractivos tanto para el Banco, como para los clientes, relacionados con el uso de los productos y servicios que ofrece la Banca Electrónica, sobre los que en la presente investigación se reflexiona, con la expectativa de trabajar en esta dirección incrementando las acciones que pueden potenciar el crecimiento de la Banca Electrónica.

Resultado de los instrumentos aplicados a los especialistas y clientes.

Resultado del instrumento aplicado a los Especialistas.

A continuación se exponen los factores que dificultan el crecimiento en el número de clientes de la Banca Electrónica en la Sucursal 5892 del BPA.

a) Confort de la Sucursal para la atención al cliente.

La estructura de la Sucursal 5892, tiene como característica un salón comercial de poco espacio, por lo que los clientes durante la espera no pueden contar con el acceso a bancadas, ni al confort que ofrece el tema de la climatización, permaneciendo en el exterior del inmueble. Lo antes explicado provoca malestar en algunos clientes que desestimen la tramitación de operaciones desde esta Oficina, aun cuando estos deseen acogerse a la Banca Electrónica para simplificar sus trámites, el paso de personarse en la Sucursal, se dilata en el tiempo, lo que provoca que se acumule gran existencia de tarjetas y pines sin entregar.

b) Restricción en la entrega de las tarjetas magnéticas y pines.

A pesar de la existencia de un área anexa a la Sucursal 5892 ubicada en su cercanía, no se ha logrado incorporar entre las funciones de esta, la entrega de tarjetas y pines a clientes de la Banca Electrónica, por lo que en este aspecto se encuentra inutilizada. Sin embargo, está diseñada para aliviar a la sucursal en la atención al cliente. En otras áreas anexas y cajas de ahorro subordinadas a disímiles sucursales, se ha logrado desagregar esta tarea.

Esta situación provoca desventaja en la competencia de la Sucursal 5892 con el resto de las sucursales, al ocasionar disgustos al cliente que asiste a la misma debido a que se torna muy engorroso contar solo con el acceso a la Sucursal, máxime cuando se encuentra situada en un entorno turbulento, debido a la concentración de población y ubicación de centros laborales con representativo número de trabajadores, como lo son: las oficinas del MININT.

c) Poca venta de tarjetas magnéticas por concepto de Domiciliación de Nóminas.

La Sucursal 5892 no ha logrado la mayor domiciliación de nóminas, a pesar de ser un producto altamente demandado. En esta Oficina existe un numeroso grupo de centros de trabajo a los que aún no se les ha llegado en materia promocional, existiendo un potencial no domiciliado.

d) Escasa venta de tarjetas magnéticas para las Cuentas para el Futuro.

Este resulta un atractivo producto por la tasa de interés aplicada y lo viable que resulta la forma de realizar depósitos a partir del descuento por nómina. Sumado a esto, el uso de la tarjeta magnética proporciona más bondades al permitir realizar las extracciones sin tener que personarse en los bancos, entre otros beneficios; sin embargo no se logran los mejores resultados.

Uso del transfermóvil

e) La cantidad de clientes con el uso del transfermóvil no se corresponde con el número de los que poseen tarjetas magnéticas; así como difiere significativamente del total de clientes de la sucursal.

f) Pocas acciones en cuanto a la venta de tarjetas magnéticas asociadas a cuentas corrientes y tarjetas mayoristas destinadas a trabajadores por cuenta. Lo que obedece a la pobre promoción de las ventajas de la Banca Electrónica.

Se consideró además que en su momento sí fueron emitidas un grupo de tarjetas de este producto, pero que causaron baja por caducidad, incidiendo en ello que los TCP no acudieron oportunamente a recogerlas, así como tampoco la Oficina tomó medidas para dar solución.

g) La emisión de tarjetas a productores agropecuarias no cubre la totalidad de estos, restando acciones a la Sucursal para lograrlo.

h) No todos los clientes personas jurídicas poseen la Banca Remota.

Está relacionado con disímiles beneficios, ya que pueden operar sus cuentas corrientes desde la propia entidad, entre otras facilidades.

Se identifica que existen entidades que no reúnen las condiciones para su uso, pero no existe un levantamiento al respecto, ni acciones para lograr que se alcancen las posibilidades para lograrlo.

i) Marcada insuficiente explotación de los TPV (s).

No existe conocimiento en el cliente interno sobre las bondades que reporta el uso de los TPV; así como tampoco cultura en el cliente externo, que obedece a la nula divulgación de la Sucursal y Área Anexa en este sentido.

Este medio electrónico es un paliativo ante las dificultades que pueden presentarse en los cajeros automáticos y además reporta ingresos que paga FINCIMEX al Banco por el flujo de operaciones a través del mismo

Servicio Caja Extra

Aunque recientemente comenzó la oferta de este servicio que constituye una alternativa para las extracciones de cuentas soportadas en tarjetas magnéticas, asociadas a la aplicación de la última versión del transfermóvil, aún existe un desconocimiento notorio en la población, siendo una la ventaja, al poderse disponer de los fondos ante la carencia de fluido eléctrico.

j) Poca venta del servicio de la Banca Telefónica.

Pueden acceder aquellos clientes con tarjetas magnéticas que no cuentan con teléfonos celulares. Este les permite realizar transacciones de su cuenta bancaria desde un teléfono fijo, sin personarse en la Sucursal.

Se reflejan otros factores que inciden negativamente en el incremento de los clientes de la Banca Electrónica, que afectan no solo a la Sucursal en cuestión, si no a la red de oficinas.

k) Agudización de los problemas de conexión entre los distintos niveles bancarios, debido a la falta de fluido eléctrico.

Es un factor que incide desfavorablemente en el servicio de las oficinas bancarias, atenta contra los servicios que brinda el BPA, provocando una falta de conexión entre la Sucursal Virtual y los servidores de red en la provincia de Camagüey. Al no haber corriente, se pierde la conexión y no se pueden realizar las operaciones que corresponden a la Banca Electrónica, originando desencanto hacia los clientes. Lo que conlleva a la resistencia al cambio de los productos tradicionales de la Banca Personal a los nuevos servicios que proporciona las plataformas virtuales.

l) Resistencia al cambio.

El cambio del uso de la moneda física a la moneda virtual, no es aceptada de primer impacto por algunas personas, sobre todo por los mayores de la tercera y cuarta edad.

A Cuba lo azota un envejecimiento poblacional, por lo que este sensible segmento resulta numeroso, a los que se les hace más engorroso aprender a trabajar con las plataformas virtuales en las cuales se pueden realizar diversos trámites de pago. Estas personas llevan una vida entera adquiriendo los servicios financieros físicamente en las oficinas bancarias, por tanto constituye un cambio brusco en estos, el uso de los medios electrónicos.

m) Violación de las normas de seguridad por parte de los clientes.

El cambio de Banca Personal a digital provoca al cliente la preocupación por la seguridad, al realizar las operaciones financieras mediante las plataformas digitales. Existe un grupo de imprudencias cometidas por parte del cliente, entre ellas, el envío de documentación confidencial relacionada con sus datos personales y cuentas bancarias a terceras personas, lo que trae aparejado riesgos en las transacciones financieras de los clientes que pueden ser objeto de un *hackeo*; dar información del PIN de las tarjetas a personas que no son de la total confianza del titular o que individuos puedan acceder a la tarjeta y PIN, al dejarla en lugares de fácil acceso, proporcionando sustracciones del saldo en cuenta. Todo lo que ocasiona disgusto y malestar en los clientes.

n) Insuficiente tecnología al alcance de la población.

La falta de celulares en los clientes que ya tienen tarjetas débitos, no les permite realizar operaciones en las ya mencionadas pasarelas de pagos. A pesar que ya teniendo una tarjeta débito a su nombre pueden dirigirse a las oficinas donde realizó la apertura de la misma y pedir el servicio de la matriz criptográfica para el uso de la Banca Móvil para que puedan acceder luego de adquirir un soporte digital el servicio de la plataforma deseada.

o) No existe una aplicación patentada por el BPA, para los sistemas operativos no androide, estos se ven limitados por el código USSD u otras aplicaciones no Bancarias.

Resultado del instrumento aplicado a los Clientes.

Además de la información obtenida a partir de los datos estadísticos mostrados, de la sesión de trabajo realizada con el grupo seleccionado compuesto por especialistas y directivos del Banco a través del uso de la técnica Tormenta de Ideas; también fue aplicada una encuesta dirigida al cliente externo.

El objetivo de la encuesta fue conocer de cerca el sentir de los clientes, sobre los aspectos que obstaculizan la incorporación de estos en la utilización de los productos y servicios que ofrece la Banca electrónica

La encuesta (Anexo No 1) fue aplicada a una muestra de 500 clientes, con edad que oscila de acuerdo a las siguientes características:

Edades de 25 a 35: 200

Edades de 36 a 45: 123

Edades de 46 a 60: 177

Labor Ocupacional:

85 son trabajadores por cuenta propia.

275 están vinculados a entidades estatales.

100 son jubilados de la seguridad social. 40 desvinculados

El 100% de encuestados son clientes del BPA por concepto de diferentes productos y servicios adquiridos.

Solo de ellos, 300 son clientes de la Banca Electrónica, lo que representa el 60%

Del total de clientes de la Banca Electrónica, un 80% usan el transfermóvil para una cantidad de 240

De los 240 clientes que usan la aplicación de transfermóvil, 204 dominan el uso de todas las opciones disponibles representando un 85%.

Del total de trabajadores por cuenta propia, 26 clientes para un 30% poseen tarjeta magnética asociada a cuenta corriente, y solo el 5% tarjeta mayorista.

Solamente 30 clientes de la Banca Electrónica conocen el funcionamiento de los TPV

Del total de la Banca Electrónica, sólo el 10 % que significan 30 personas; utilizan la Banca Remota y ninguna conoce ni posee Banca telefónica.

De acuerdo al análisis estadístico realizado, los resultados obtenidos en la tormenta de ideas y la encuesta aplicada al cliente externo; fueron identificadas las causas que inciden negativamente en el incremento de los clientes de la Banca Electrónica en la Sucursal 5892 del BPA, de lo que se derivó un plan de medidas para dar solución a estos aspectos, ver tabla 1.

Tabla 1.

Plan de medidas para incrementar la cantidad de clientes de la Banca Electrónica de la Sucursal 5892.

No.	Medida	Fecha de cumplimiento	Responsable de su ejecución
	Proponer al nivel provincial que durante los días de significativa aglomeración de público, se retome la alternativa de entrega de tarjetas y pines, en las oficinas de la Dirección Provincial aledañas a la Sucursal.	Inmediato	Director la Sucurs
	Proponer a la Dirección Provincial, la ubicación de un <i>loker</i> para la custodia de las tarjetas y PINES previstas para su entrega a los clientes, en el Área Anexa a la Sucursal.	Inmediato	Director
	Llevar a cabo la opción de la entrega a domicilio de tarjetas y pines. Lo que se encuentra debidamente estipulado, pero se aplica poco.	Inmediato	Gerente Comercial/ Especialista de la Banca Electrónica la Sucursal 5892

No.	Medida	Fecha de cumplimiento	Responsable de su ejecución
	Realizar visitas a los centros de trabajo que pertenecen a la Sucursal, participando en matutinos, para ofrecer charlas sobre las ventajas que posee el servicio de Domiciliación de Nóminas y establecer con inmediatez contrato entre la Sucursal bancaria y el centro de pago.	Permanente	Director/ Gerente Comercial
.	Visitas a los centros de pagos para promocionar las bondades que ofrece la venta de tarjetas magnéticas destinada a la operatoria de las Cuentas para el Futuro. Establecer con inmediatez el cambio a tarjetas magnéticas.	Inmediato	Director / Gerente Comercial
	Intensificar la labor comercial desde los puestos de trabajo de la Sucursal y a través de visitas de promoción a los clientes, logrando la mayor incorporación de los tarjeta-habientes al uso del transfermóvil.	Semanal	Gerente Comercial/
	Ofrecer al universo de clientes trabajadores por cuenta propia la apertura de tarjeta magnética asociada a cuenta corriente en CUP y la tarjeta mayorista, a través de visitas al domicilio o negocio del cliente.	Semanal	Gerente de Negocio/
	Hacer llegar al universo de productores agropecuarios la oferta de la tarjeta magnética, utilizando diferentes vías, tales como: llamadas telefónicas, citaciones para que acudan a la Sucursal, además de realizar entrevistas con aquellos que acuden por su voluntad para distintos trámites.	Permanente	Gerente de Negocio/
	Que la totalidad de personas jurídicas con cuenta corriente, tengan instalada la Banca Remota, para ello establecer conservatorios con los directivos y Departamento Económico de las entidades. En aquellos casos que no puedan acceder por dificultades tecnológicas, accionar de conjunto para la solución a las dificultades	Permanente	Gerente de Negocio/ Especialista de la Banca Electrónica
0	Que la Dirección de la Sucursal exija y fiscalice el uso de los TPV(s), cuantificando el número de las operaciones realizadas, con vista a educar a los clientes internos y externos.	Permanente	Dirección/ Gerente comercia/ Gerente de Efectivo/Oficial de Salón

No.	Medida	Fecha de cumplimiento	Responsable de su ejecución
1	Incrementar la divulgación del funcionamiento de Caja Extra desde la aplicación de la última versión del tranfermóvil, para que las personas ganen en cultura sobre este viable servicio.	Permanente	Gerente Comercial/ Gerente de efectivo / Oficial de salón
2	Identificar los clientes sujetos de tarjetas magnéticas que no cuentan con celulares, para ofrecerles la opción del uso de la Banca Telefónica.	Permanente	Gerente comercial/ Especialista de Banca Electrónica
3	Proponer al Área de Marketing de la Dirección Provincial la presencia de los directivos y funcionarios de la Sucursal en los medios de difusión masivos.	Trimestral	Director
4	Diseño de sueltos y plegables promocionales que reflejen los distintos productos y servicios que posee la Banca Electrónica, los que podrán ser entregados a los clientes en los distintos contactos antes referidos.	Semestral	Director / Gerente Comercial.
4.1	Participación en ferias agropecuarias, artesanales, y en otros espacios de afluencia representativa de clientes, con la misión de ofertar todos los productos y servicios posibles de la Banca Electrónica.	Semestral	Director/ Gerente Comercial Negocios/ Gerente Comercial.
4.2	Lograr mediante spot. la publicación en la Sucursal y Área Anexa a través de Ordenadores disponibles, sobre los productos y servicios de la Banca Electrónica y sus ventajas.	Permanente	Director/ Gerente Comercial/ Activista de Marketing

De acuerdo al análisis estadístico realizado, a los resultados obtenidos en la Tormenta de ideas y la encuesta aplicada al cliente externo, fueron identificadas las causas que inciden negativamente en el incremento de los clientes de la Banca Electrónica en la Sucursal 5892 del BPA, de lo que se derivó un Plan de Medidas para dar solución a estos aspectos.

En un segundo momento, este Plan de Medidas se compartió con los integrantes del grupo; así como se sometió a la consideración y aprobación de los miembros del Consejo de Dirección de la Sucursal 5892 del BPA.

CONCLUSIONES

- ✓ El trabajo realizado por la Sucursal 5892 del BPA en Camagüey para lograr la incorporación de clientes a la Banca Electrónica, no ha sido óptimo, al considerar el potencial de personas naturales, jurídicas y trabajadores por cuenta propia registrados en Oficina.
- ✓ Existe desconocimiento sobre el uso de las pasarelas de pagos y medios electrónicos entre los sujetos de la Banca Electrónica, pertenecientes a la Sucursal 5892 del BPA en Camagüey.
- ✓ El insuficiente número de clientes y de transacciones de la Banca Electrónica, debilita la obtención de ingresos bancarios en la Oficina antes referida.
- ✓ El Plan de Medidas propuesto para incrementar los clientes de la Banca Electrónica, constituye una herramienta de trabajo que permitirá elevar el nivel de eficiencia y calidad del servicio bancario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Banco Popular de Ahorro. (2018). *Manual de Instrucciones y procedimientos*. La Habana. Cuba. Recuperado de <https://www.bancaremota.com>.

Banco Popular de Ahorro. (2022). *Manual de Instrucciones y procedimientos*. La Habana. Cuba. Recuperado de <https://www.bancaremota.com>

Banco Popular de Ahorro de Camagüey. (2022). *Carpeta Gerencial Banca Electrónica*. Recuperado de <https://www.bancaremota.com>

Francia, rtvenoticias (2016). *Diramores el principio del fin del dinero en efectivo*. Recuperado de <https://www.rtv.es/economia>

Marrero, Á. (2022). *El fin del dinero en efectivo. Estos países están a un paso de conseguirlo*. Recuperado de <https://www.eleconomista.es/noticias>

Varoufakis, Y. (2015). *Economía sin corbata: Conversaciones con mi hija*. Barcelona, España: Planeta. Recuperado de <https://www.planetadelibros.com>

DATOS DE LOS AUTORES

LIBERTAD FRANCISCA ORTIZ SALCEDO

Profesora Auxiliar y Master en Contabilidad Gerencial Universidad de Camagüey. Se desempeña como profesora de la carrera de Contabilidad y Finanzas en la Facultad de Economía, Universidad de Camagüey. En los últimos tres años obtuvo seis publicaciones de artículos, memorias de evento, ha participado en 8 eventos nacionales. Es miembro del Comité Científico de la ANEC. Ha tutorado trabajos de diplomas y tesis de maestrías.

INÉS JOSEFINA TORRES MORA

Licenciada en Contabilidad, Master en Contabilidad Gerencial y Doctora en Ciencias Contables. Profesora titular de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Camagüey. Miembro del claustro docente de la Maestría de Contabilidad Gerencial. Ha sido directora de tesis de licenciatura, maestrías y doctorados. Ha participado como ponente en Congresos de reconocido

prestigio y publica periódicamente en Revistas Indexadas. Ha sido profesora invitada en universidades mexicanas. Miembro del Consejo Editorial de la Revista cubana del MFP y árbitro de tres revistas. Ha sido oponente de defensa de tesis de licenciatura, maestrías y doctorados. Ha recibido reconocimientos por su labor profesional como, nominada al Premio Abel Santamaría de la ANEC y el Premio de la Academia de Ciencias de Cuba. Miembro de Honor de la ANEC

LIUSVA SANTANA VARGA

Licenciada en Contabilidad y Finanzas. Labora de Especialista en el Área de Banca Móvil perteneciente a la Sucursal 5892 del Banco Popular de Ahorro en Camagüey, con una experiencia laboral de 5 años. Ha participado en eventos del Sistema Bancario.

Conflictos de intereses

Los autores se responsabilizan con el contenido del artículo y declaran no tener asociación personal o comercial que pueda generar conflictos de interés en relación con este. Además, certifican que todos los documentos presentados son libres de derecho de autor o con derechos declarados y, por lo tanto, asumen cualquier litigio o reclamación relacionada con derechos de propiedad intelectual, exonerando de toda responsabilidad a la Revista Cubana de Finanzas y Precios.

Contribución de los autores

Taxonomía de Roles Colaboradores	Nombre del colaborador o autor según contribución
1. Conceptualización:	Libertad Francisca Ortiz Salcedo, Liusva Santana Varga
2. Conservación de datos:	Liusva santana Varga
3. Redacción - primera redacción:	Libertad Francisca Ortiz Salcedo, Inés Josefina Torres Mora
4. Redacción - revisión y edición:	Inés Josefina Torres Mora
5. Investigación:	Libertad Francisca Ortiz Salcedo, Liusva Santa Varga
6. Metodología:	Inés Josefina Torres Mora
7. Validación:	Libertad Francisca Ortiz Salcedo, Liusva Santana Varga

Fecha de recepción: 5 de julio de 2023
Fecha de aceptación: 7 de julio de 2023
Fecha de publicación: 14 de octubre de 2023