

Resumen Imprimible

Curso Cajero Comercial

Módulo 2

Contenidos:

- Los productos financieros
- Las diferentes cuentas bancarias
- Tipo de inversiones y préstamos
- Tarjetas: tipos y funciones
- La caja de seguridad
- Función del seguro
- Concepto de servicios bancarios
- Medios automáticos
- Las modalidades de estafa

Los productos financieros

Son aquellos medios con los que se financian una actividad económica; es decir, que son los instrumentos que se consiguen a través de los bancos o mercados financieros, con el fin de obtener financiación u ofrecerla en busca de rentabilidad.

Las personas y empresas disponen de un gran abanico de posibilidades para la gestión de sus finanzas. Por ello, es importante conocer en qué consisten los productos que podemos encontrarnos en cada entidad financiera.

La elección del producto depende del nivel de riesgo que cada inversor esté dispuesto a asumir, considerando que en cada momento o situación de la vida de una persona o en el desarrollo de una organización empresarial se pasa por diferentes etapas y necesidades, como el ahorro, la inversión o financiación, las cuales son algunas de las diferentes opciones a las que se tendrán que enfrentar. El producto se mide como el número de cuentas o como el número de transacciones por cuenta, y la ganancia está en los intereses que los bancos cobran por cada transacción. Categoricemos entonces los diversos productos financieros en tres tipos fundamentales: por un lado, los productos financieros de ahorro, luego los productos financieros de inversión, y finalmente los productos financieros de financiación.

En cuanto a la primera categoría, se puede manifestar que es posible que este tipo de productos sean los que estamos más habituados y acostumbrados a utilizar como clientes, aunque es probable que hayamos desconocido su clasificación. Por eso, describamos a qué nos referimos cuando hablamos de productos financieros de ahorro.

Si tomamos en cuenta su nombre, sin duda podemos reconocer que los productos agrupados bajo esta denominación son productos financieros enfocados a acumular el dinero que vamos ahorrando mes a mes, a cambio de recibir un beneficio en forma de intereses. Es un producto que muchos bancos recomiendan como el "ideal" para mantener nuestro poder adquisitivo, ya que el tipo de interés ofrecido, generalmente, intenta equiparar al índice de inflación.

Básicamente podemos encontrar dos tipos de productos financieros de ahorro: por un lado, las cuentas bancarias, como las cajas de ahorro y la cuenta corriente, y, el segundo tipo son los depósitos a plazo fijo.

Se puede establecer que la liquidez, vista como la capacidad de un bien de ser fácilmente transformado en dinero en efectivo, se da de manera inmediata en las cuentas de bancarias; y si bien se da a mediano y largo plazo en los depósitos a plazo fijo, siempre existe la posibilidad de realizar una cancelación de manera anticipada. Es decir que, en ambos productos, la liquidez es considerada como una ventaja.

Sin embargo, si tomamos en cuenta el tipo de interés pagado por las entidades bancarias, éste no suele ser muy elevado para este tipo de productos, lo que genera que los clientes o usuarios financieros puedan mantener su poder adquisitivo, pero no necesariamente aumentarlo, y es esta característica la que podríamos plantear como una de sus desventajas.

Podríamos concluir entonces, que este tipo de producto no posee un gran nivel de rentabilidad.

Haciendo referencia a la segunda categoría, podemos manifestar que los productos financieros de inversión están destinados a todos los usuarios o clientes que quieran aumentar, realmente, su poder adquisitivo. Por este motivo, es que entonces debe tener algún producto financiero de inversión.

Si lo que se pretende es que los ahorros ganen poder adquisitivo, por ejemplo, obteniendo una rentabilidad superior a la inflación, entonces habría que invertir en este tipo de productos. Su ventaja es, sin duda, el aumento del poder adquisitivo que se traduce en productos de mayor rentabilidad. Sin embargo, no todo resulta perfecto, y debemos tener en cuenta que los productos de inversión también poseen sus desventajas, por ejemplo, aquella que está relacionada con la posibilidad de perder parte del capital invertido, algo mucho más difícil que ocurra en los productos de ahorro, donde el riesgo es muy bajo.

De estos productos hay muchos tipos, aunque podríamos nombrar a los fondos comunes de inversión y la compra-venta de bonos, títulos, letras y divisa.

Ahora es momento de averiguar por qué a algunos productos se los considera de financiación. Para ello, es importante manifestar que este tipo de productos tienen como principal objetivo el de aportar un dinero extra en caso de ser necesario. Si consideramos que la financiación es el aporte de dinero que una empresa o persona física realiza y que se necesita para poder llevar a cabo una actividad o proyecto, entonces debemos reconocer la importancia que tiene el financiamiento como motor en el desarrollo de cualquier economía.

Podemos distinguir varios tipos de productos orientados a la financiación:

- Por un lado, los préstamos, que, si hablamos de la banca individuos, las líneas de préstamos más solicitados son los hipotecarios, los prendarios y los personales.
- Otro producto de financiación son las famosas tarjetas de crédito, herramienta que se utiliza para comprar ahora y pagar a futuro.
- El último de los productos de financiación de los que hablaremos son los créditos, los cuales son otorgados a través de las cuentas crédito con una

cantidad de dinero a devolver a quien nos lo haya otorgado. Un típico ejemplo sería el sobregiro o descubierto de las cuentas corrientes.

Para terminar de comprender que los productos financieros de financiación poseen características muy específicas, detallaremos algunas ventajas y desventajas.

Por un lado, este tipo de productos permiten planificar gastos y pagos diferidos. Además, nos da la posibilidad de disponer de dinero en caso de emergencia y de forma rápida sobre una base de corto plazo, y en el caso de las tarjetas de crédito, nos permite trasladarnos sin tener necesidad de llevar dinero en efectivo con nosotros.

Sin embargo, la utilización de productos de financiación implica la existencia de cargos adicionales, relacionados a comisión y tasas de interés, que sin disciplina pueden generar deudas que superan la posibilidad de pago.

Existen otros productos financieros que, en muchas ocasiones, los bancos los presentan como servicios, ya que si bien son productos con sus propias funciones y costos, veremos que su finalidad está relacionada a facilitar las operaciones bancarias entre el banco y los usuarios.

En este caso, podemos encontrarnos con las cajas de seguridad o con los seguros, en todas sus opciones. La mayoría de las entidades buscan en este tipo de productos brindar confiabilidad, seguridad, comodidad y discreción. Estos productos que muchas veces pueden parecer secundarios, no lo son, y en ocasiones son los que marcan una diferencia entre las distintas entidades.

Dentro de las **cuentas bancarias** se encuentran las cajas de ahorro. Esta es una cuenta que está destinada solo para personas físicas y que se utiliza como cuenta a la vista. Si bien en nuestro país, la mayoría son bimonetarias, es decir, que existen

tanto en pesos argentinos como en dólares americanos, algunos bancos ofrecen también cuenta en euros.

Tengamos presente que entre sus funciones principales se encuentra la de ser una cuenta receptora, en la cual el cliente deposita su dinero para que el banco lo guarde y le pague intereses por la suma depositada. Dichos intereses se liquidarán por períodos vencidos no inferiores a 30 días y se acreditarán en la cuenta en las fechas que se convengan.

El dinero siempre está a disposición del usuario, es decir, que los retiros de fondos se realizan en el momento que el cliente lo necesite, limitados solo al saldo disponible.

La caja de ahorro es un producto financiero de alta liquidez, y en nuestro país, desde abril del año 2016, la apertura y mantenimiento de este tipo de cuenta más la provisión de una tarjeta de débito a cada titular al momento de la apertura son sin costo, y solo será necesario, en el caso de los argentinos, la presentación de un documento nacional de identidad, y cédulas de identidad o pasaporte en caso de extranjeros.

A su vez, también se debe tener presente que existen diferentes tipos de cajas de ahorro, aunque todas sirven para ahorrar o guardar dinero que el cliente podrá disponer por medio de cajeros automáticos con la tarjeta débito o en sucursales de las entidades financieras. De las distintas modalidades que existen en nuestro país, una de ellas es la cuenta sueldo.

Para conocer sus características, hay que regresar al año 2010, donde en el marco de lo establecido en la Ley 26.590 sobre contrato de trabajo, los empleadores serán alcanzados por la obligación de abonar las remuneraciones a su personal mediante la acreditación en cuenta. La cuenta sueldo estará nominada en pesos y a nombre de cada trabajador dependiente conteniendo información relacionada con los

apellido(s) y nombre(s), código único de identificación laboral y domicilio de cada trabajador.

Según lo establecido en la ley, la cuenta sueldo no podrá tener límites de extracciones ni costo alguno para el trabajador en cuanto a su constitución, mantenimiento o extracción de fondos. En el caso de la cuenta de la seguridad social, también estará nominada en pesos, pero la principal función es la de recibir el pago de haberes o prestaciones de la seguridad social que integran el Sistema Integrado Previsional Argentino y de aquellas comprendidas en el Sistema de Pensiones No Contributivas, según lo dispuesto en la Ley 26.704, sobre pago de remuneraciones.

La cuenta corriente se diferencia de otras cuentas porque no está pensada para el ahorro necesariamente, sino más bien como una cuenta con función comercial. Por este motivo es que utiliza los cheques como herramienta de operaciones bancarias. En esta cuenta, el cliente puede depositar y retirar dinero en el momento que lo desee. Sin embargo, no tiene tasa de interés o rendimientos sobre el saldo que quede en su cuenta como sí lo tiene la cuenta de ahorro. Una de las principales características de la cuenta corriente es el acuerdo, descubierto o sobregiro, que se da cuando el banco, luego de analizar financieramente y pactar un monto de excedente, le adelanta al cliente crédito, monto en pesos, para afrontar compromisos, aunque no disponga de fondos suficientes, cobrándole comisión e intereses por lo prestado.

Por su carácter comercial, existe la posibilidad de que la cuenta corriente sea abierta a nombre de una sola persona o de varias. A su vez, la facultad para operar la cuenta puede ser de orden individual, y en los casos de más de un titular, podrán ejercer la orden en forma indistinta, es decir, cualquiera de los titulares, o conjunta, o sea, todos los firmantes.

Ahora bien, ¿a qué se llama cuenta paquete? Como en cualquier paquete podemos poner varias cosas, en este caso sucede algo similar, ya que al hablar de la cuenta paquete nos estamos refiriendo al conjunto de productos y servicios que los bancos ofrecen a sus clientes.

Dentro de este conjunto nos podemos encontrar con cajas de ahorro, cuenta corriente, tarjeta de débito, tarjetas de crédito, préstamos, seguros, transferencias, pagos, depósitos, sobregiro, sumados a otros tantos servicios. Es importante saber que, si bien el paquete es una sumatoria de productos, las entidades suelen tener varias combinaciones para ofrecer acorde al perfil de cada cliente, es decir, de acuerdo a cada segmento. Deberíamos tener presente las características de cada producto, el tipo de riesgo, las diferentes tasas de interés, los plazos de financiación y las cargas y/o comisiones a la hora de querer adquirir u ofrecer una cuenta paquete.

Por su parte, un depósito a plazo fijo es un producto que consiste en la entrega, por parte del cliente, de una cantidad de dinero a una entidad bancaria durante un tiempo determinado y con una tasa de interés previamente concertados.

En nuestro país, el plazo mínimo es de 30 días, aunque también puede ser que en depósitos a plazos más largos, por ejemplo a 60, 90, 180 o 360 días, transcurrido ese plazo, la entidad devuelve el dinero junto con los intereses pactados. Como es un producto destinado al ahorro, tiene como ventaja la seguridad de no perder el capital y de cobrar un interés fijo determinado de antemano. Generalmente, los intereses se liquidan en una cuenta bancaria, ya sea caja de ahorro o cuenta corriente.

Hay que tener en cuenta que el interés ofrecido para un depósito a plazo fijo depende del mercado y de la necesidad de captar fondos de cada entidad financiera. En términos generales, los depósitos a plazo fijo le brindan mayor interés que los

depósitos a la vista y poseen gran flexibilidad para elegir plazo. Sin embargo, también tiene una gran desventaja, dada por la escasa liquidez.

Es importante comprender que ahorrar es mantener un excedente de dinero para "gastarlo" en un futuro cuando sea necesario. Invertir, en cambio, tiene como finalidad que ese dinero excedente genere la mayor ganancia posible.

En cuanto a los productos financieros de inversión, en primer lugar, encontramos los fondos comunes de inversión, los cuales son instrumentos conformados por diversos activos o instrumentos que administra e invierte un profesional, que reúne a un conjunto de personas con similares objetivos de inversión, rentabilidad y riesgo, con el objeto de maximizar el beneficio y minimizar el riesgo. El patrimonio de estos puede estar integrado por valores mobiliario con oferta pública, como bonos, acciones, obligaciones negociables, etc., metales preciosos, divisas, contratos de futuros y opciones, instrumentos emitidos por entidades financieras y dinero.

La conformación del patrimonio del fondo dará el tipo de riesgo y el tipo de renta que otorgará, pudiendo ir de una puramente variable a una totalmente fija, o mixta. A su vez, existen muchos tipos de fondos y pueden clasificarse en abiertos o cerrados. En los abiertos, el inversor puede suscribir y rescatar cuotapartes a su voluntad, mientras que en los segundos las cuotapartes son limitadas y cotizan en la bolsa, por lo que su liquidez depende de la oferta y la demanda.

Por su parte, las acciones son títulos representativos de propiedad que confieren a su tenedor un derecho sobre los bienes, beneficios y obligaciones de la empresa que las emite.

Es importante saber que cada acción representa una porción del capital social, y su poseedor se "convierte" en propietario de la misma.

En cuanto a los títulos públicos, también conocidos como bonos, son títulos de deuda que emite el Estado Nacional, las provincias o los municipios. Como en cualquier préstamo, el emisor, que es un ente público, se obliga al pago del capital invertido más una ganancia, que es el interés.

Existen distintos tipos de títulos, por ejemplo, letras o bonos, que serán elegidas acorde al riesgo que cada uno esté dispuesto a asumir. Sin embargo, suelen ser inversiones para mediano o largo plazo. Además, hay que tener en cuenta el horizonte de la inversión para saber qué activos se ajustan a lo que uno busca, teniendo en cuenta siempre que mayor tasa implica mayor volatilidad. La diferencia entre títulos, como los bonos y las acciones, radica en el riesgo, la rentabilidad, el vencimiento y los derechos que se adquieren.

Habitualmente escuchamos hablar del mercado de divisas o mercado de tipos de cambio, y es en ese momento donde estamos pensando en mercados ideales para el inversor principiante. Porque si hablamos de productos de inversión, no podemos pasar por alto la compra-venta de divisas, sobre todo de los dólares americanos. Tengamos presente que cada país representa el dinero que posee en una unidad monetaria, y la función que representa esa unidad monetaria en el interior del país se define como moneda, que, en nuestro caso, es el peso argentino. Sin embargo, esa misma moneda se convierte en divisa cuando representa una función dineraria en otro país diferente.

¿A qué se llama cotización o tipo de cambio? Se lo llama al número de unidades de una divisa que hay que entregar para obtener una unidad de otra. No podemos pasar por alto que el precio de la divisa está formado por la oferta y demanda en los

mercados de divisas y fluctúa constantemente por ser de los activos más simples y fáciles de comprender y analizar, permitiendo ganancias a corto y largo plazo. Es el Banco Central el que interviene en el mercado de cambios comprando moneda internacional, buscando sostener el tipo de cambio. Comprendamos que, con esta práctica, el banco no pierde el control de la oferta monetaria y la tasa de interés de corto plazo, sino que, por el contrario, expande la base monetaria cuando compra dólares, lo que induciría la baja de la tasa de interés.

Finalmente, se pueden encontrar varias operaciones financieras dentro de los productos de financiación.

Un **préstamo** es la operación financiera en la que una entidad o persona, que sería el prestamista, entrega a otra, el prestatario, una cantidad fija de dinero al comienzo de la operación, con la condición de que el prestatario devuelva esa cantidad junto con los intereses pactados en un plazo determinado.

La amortización o devolución del préstamo se realiza mediante el pago de cuotas regulares y mensuales a lo largo del plazo convenido. ¿Para que podríamos utilizar un préstamo? Generalmente suelen concederse para financiar la adquisición de un bien o servicio en concreto, como un coche, unos estudios, una reforma en la casa, etc.

Sin importar cuál sea el destino, siempre es importante saber cuál es el Costo Financiero Total, principal variable que se debe tener en cuenta al elegir un préstamo personal, prendario o hipotecario, ya que es el mejor indicador del costo global que deberá afrontar el cliente.

Para que nos sea más sencillo el concepto, el Costo Financiero Total, conocido por sus siglas CFT, está compuesto por la tasa de interés nominal anual más todos aquellos cargos extras asociados a la operación. Sintetizando, algunos préstamos

pueden tener un tipo de interés nominal bajo, pero muchas comisiones por otros conceptos, como apertura, cancelación, amortización parcial, gastos de averiguación, etc., dando como resultado un Costo Financiero Total alto, que va a ser lo que finalmente tendrá que pagar el cliente en la cuota mensual.

En nuestro país, existen tres líneas de préstamos, que son las que más solicitan los clientes.

- Los préstamos hipotecarios le permiten al cliente disponer de una cantidad necesaria de dinero para comprar o remodelar una vivienda u otro inmueble. El importe del préstamo, el plazo y el tipo de interés determinan la cuota mensual a pagar, es decir, que cuanto mayor es el plazo, menor será la cuota mensual, pero el coste total será más alto porque estará pagando intereses durante más tiempo. Asimismo, el tipo de interés es el precio que las entidades cobran por prestar su dinero.

Por su lado, el titular de un préstamo hipotecario ofrece, además de la garantía personal, el propio bien inmueble hipotecado, que pasará a ser propiedad del banco en caso de impago. Antes de su otorgamiento, los bancos analizan los ingresos mensuales y sus compromisos de pago como otras deudas pendientes, incluyendo saldos de las tarjetas de crédito, para estimar si va a poder pagar las cuotas mensuales del préstamo sin dificultades. Los bancos pueden conceder préstamos hipotecarios a un tipo de interés fijo, variable o mixto, y suelen conceder préstamos hipotecarios por un importe máximo equivalente al 80% del valor de tasación de la vivienda, siempre y cuando la cuota a pagar no sobrepase el límite de endeudamiento del 30-35% de los ingresos netos mensuales.

- La segunda línea de préstamo que más se comercializa en los bancos comerciales es la línea de los prendarios, el cual es un contrato de financiamiento mediante el cual una entidad financiera facilita a un cliente una determinada cantidad de dinero equivalente a un porcentaje del valor de un bien mueble que se entrega en garantía. Generalmente es el préstamo que se destina para la compra de algún rodado, por ejemplo, un auto. De este modo, el bien prendado queda en manos del deudor y su utilización queda sujeta al convenio acordado con su acreedor. Por lo general, el contrato indica que la parte deudora no está en condiciones de vender, e incluso, muchas veces, exigido de mantener el bien mueble prendado en buen estado.
- La tercera y última línea más solicitada en las entidades financieras son los préstamos personales, donde nos encontraremos con un contrato en el que las entidades financieras entregan una cantidad de dinero a un cliente, llamada prestatario, con la obligación de que devuelva el capital recibido y abone además unos intereses pactados y los gastos derivados de la operación.

Los préstamos personales se diferencian de los préstamos hipotecarios por la garantía que tiene la entidad de crédito en caso de producirse un impago. El que contrata un préstamo personal ofrece como garantía todos sus bienes, presentes y futuros que, según el caso, pueden ser muchos o pocos. Como consecuencia de este mayor riesgo por parte de los bancos, los préstamos personales suelen tener un tipo de interés más alto y un plazo de amortización más corto que los hipotecarios, es decir, resultan más caros y la persona dispone de menos tiempo para devolverlos. A su vez, el importe prestado también es mucho menor de lo que se puede recibir en un préstamo hipotecario.

Es importante tener presente que una operatoria típica que realizan las entidades financieras es captar dinero de sus clientes a través de operaciones pasivas, como el plazo fijo, para después prestar el dinero a tasas más altas, en las llamadas operaciones activas, como los préstamos o créditos.

¿De qué nos sirve saber eso? Simplemente para entender que, tanto en los créditos como en los préstamos, la entidad bancaria facilita una cantidad de dinero para cubrir necesidades. Sin embargo, en los créditos lo hará entregando la suma de forma parcial y según las peticiones del cliente. En este caso, los intereses que se cobran por la operación no incluyen el dinero total como en los préstamos, sino que sólo actúan sobre el dinero que el prestatario haya utilizado.

Ahora bien, a medida que éste devuelva el dinero, también en cuotas o plazos determinados, tendrá la posibilidad de pedir más, siempre y cuando no se exceda en el límite fijado en el acuerdo inicial. Un dato que debemos conocer, es que no cualquier persona puede tener acceso a un crédito bancario, sino que para ello se debe cumplir con ciertos requisitos, como antecedentes comerciales y crediticios adecuados. Los créditos bancarios son muy utilizados por empresas para financiar sus nuevos proyectos o seguir con su expansión, y en el caso de los particulares para comprar algún producto en cuotas.

Las tarjetas

La mayoría de los bancos ofrecen tarjetas de débito, tarjetas de crédito, tarjetas de coordenadas, tarjetas recargables o tarjetas de regalo. Para entrar en tema, debemos comprender que la tarjeta es un medio de pago personal e intransferible y que puede

ser utilizada de la misma forma que el dinero en efectivo en los comercios adheridos al servicio.

Es necesario saber que cada instrumento contiene las identificaciones y datos obligatorios. Por ejemplo: en el anverso de la tarjeta, debe figurar el nombre de la entidad emisora, un chip si lo hubiese, número de tarjeta, fecha de emisión y de caducidad de la tarjeta, y nombre del titular. En el reverso de la tarjeta figurará la banda magnética y el panel de firmas, y como elementos de seguridad adicionales encontramos holograma, dígitos de impresión y firmas.

Con las características de ser un medio de pago, las tarjetas de débito son las que permiten utilizar los fondos depositados en la cuenta corriente o de ahorro a la que están asociadas. Con ellas se puede sacar dinero en sucursales bancarias, cajeros automáticos o comercios adheridos, pero también se utilizan para realizar pagos. En ambos casos, la operación se registra de manera inmediata en la cuenta, por lo que es necesario que existan fondos suficientes para hacer frente al pago o a la retirada de efectivo, siendo ésta la principal diferencia entre las tarjetas de débito y las de crédito.

En principio, podría retirarse tanto dinero como hubiera en la cuenta asociada. Sin embargo, por razones de seguridad, se puede fijar un límite diario, sobre todo para la retirada de fondos de los cajeros automáticos. Desde sus inicios, ese límite fue creciendo, y en la actualidad suele ir de \$500 a \$10.000 por día con posibilidad de ampliarse, dependiendo del tipo de cuenta y la voluntad de cada cliente.

Como medida de seguridad, las operaciones realizadas por medios automáticos e incluso a algunas compras en comercios, le exigen al titular de la tarjeta que introduzca una clave de seguridad, que en la mayoría de los casos son alfanuméricas, es decir, cuatro números y tres letras.

Sin duda, muchos de nosotros hemos escuchado e incluso utilizado la tarjeta de crédito. Sin embargo, es importante que conozcamos todas sus características, ya que es importante recordar que utilizar una tarjeta de crédito tiene las mismas consecuencias que disponer de cualquier otro crédito o modalidad de financiación, por lo que una vez asumido el compromiso, estaremos obligados a devolver el dinero y pagar los intereses establecidos.

La tarjeta de crédito es un medio de pago que, cuando lo utilizamos, el banco emisor nos está concediendo un crédito que debemos pagar de acuerdo al período y plazos negociados con la entidad.

En el contrato de la tarjeta y el resumen de cuenta veremos por escrito tanto los datos de la tarjeta del usuario titular como las del usuario adicional. Además, encontraremos el límite de compra y financiación, calculado según los ingresos declarados, un monto de pago mínimo, por lo general es el 10% del total, más intereses y gastos administrativos, y un monto total.

Siempre estarán visibles los distintos tipos de intereses, ya sean financieros, compensatorios o punitivos, y de acuerdo al segmento del cliente nos encontraremos con varios tipos de tarjetas. Estas son:

- La clásica o tradicional, la cual se utiliza dentro de Argentina y de países limítrofes
- La internacional, que puede ser utilizada en el país y en el extranjero
- La Oro o Gold, que suele ser utilizada en el país y en el extranjero, con mayor límite de compra
- La Platino o Platinum, que se utiliza en el país y en el extranjero, pero con mayor límite que la Gold, ya que apunta a segmento más alto

- Para finalmente encontrarnos con las Black, que son las tarjetas que no disponen de tope en sus límites y sin duda apunta a clientes exclusivos.

Las tarjetas de débito y las de crédito son las más conocidas. Sin embargo, existen otras tarjetas que emiten distintas entidades y comercializan los bancos que también son parte del sistema financiero. Es así que nos encontramos con las tarjetas prepagas recargables, las de regalo o gift card, y la de coordenadas.

Las tarjetas prepagas recargables son aquellas en las que se anticipa el importe del consumo que se realizará con la tarjeta, es decir, que se realiza una carga de dinero en la tarjeta y pueden realizarse operaciones hasta consumir el total del importe cargado. Son tarjetas que no están relacionadas a cuentas bancarias y es controlada por el mismo usuario. En la actualidad, la recarga se hace a través de Pago Fácil, vía transferencia bancaria con CBU, o desde cualquier Home Banking.

En el caso de las tarjetas de regalo, también conocidas como gift card, nos referimos a tarjetas que pueden ser de débito o crédito pre pagadas que generalmente se aceptan en todos los comercios, incluso en algunos casos son recargables, y permite realizar compras de acuerdo con el monto de dinero cargado, y cada vez que utiliza el importe de la compra, será deducido del saldo de la tarjeta.

Tal vez, la tarjeta de coordenadas sea la menos conocida, y su razón posiblemente sea que es la única tarjeta que no está relacionada a la financiación, sino que se creó como herramienta de seguridad adicional requerida para realizar algunas operaciones en Home Banking.

El plástico contiene una serie de datos numéricos dispuestos en forma de coordenadas, algunos de los cuales le serán requeridos en forma aleatoria para la autorización de algunas operaciones. Es innominada y se identifica con un número de serie que la hace única y los bancos la entregan sin ningún costo.

Los seguros

Estos son contratos mediante los cuales, a cambio de cobrar una prima, es decir, un precio del seguro, la entidad aseguradora se compromete, en caso de que se produzca un siniestro cubierto por dicho contrato, a indemnizar el daño producido o a satisfacer un capital, renta u otra prestación convenida.

Es importante que identifiquemos, por un lado, al asegurador, que es la compañía de seguros; el tomador, que corresponde a la persona o empresa que contrata el seguro y paga la prima; el asegurado, que es la persona expuesta al riesgo cubierto por el contrato de seguro; y también un beneficiario, que asume a la persona o empresa que tiene derecho a recibir la contraprestación convenida en el contrato. En algunas ocasiones, el tomador, el asegurado y el beneficiario podrían ser la misma persona.

Otros términos que tienen relación con los seguros son, por ejemplo:

- La póliza, que es el documento en el que se plasma el contrato de seguro.
- La prima, correspondiente al precio del seguro.
- La suma asegurada, que es la cantidad fijada en cada una de las coberturas
- Y el siniestro, que es el evento previsto en la póliza y que da lugar al cumplimiento de las obligaciones del asegurador.

El último producto es la **caja de seguridad**, la cual brinda el servicio de resguardo de valores de los clientes en lugares especiales y acondicionados a tal fin, con llaves que posean tanto el locatario de la caja de seguridad como la entidad propietaria y que solo abran con una combinación única dada por las dos llaves juntas.

Una característica que diferencia este producto de otros es que los titulares de las cajas no están obligados a declarar los bienes que colocan en ella. Ante la posibilidad

de algún siniestro, existe la obligación por parte de los bancos de responder con un monto asegurado que va a depender del tamaño de la caja de seguridad. La persona que alquila la caja de seguridad se hace responsable del costo anual, que va desde los \$5000 a \$100.000 por año, y a cambio recibe una de las dos llaves con las que se puede abrir la caja, ya que la otra queda en poder del banco.

Un banco es una entidad financiera que ofrece diversos productos y servicios que buscan ayudar a los usuarios a gestionar sus finanzas.

Es necesario que tengamos presente la realidad por la que transitan los bancos comerciales, ya que todos ofrecen los mismos productos, dificultando la captación de nuevos clientes. La forma de diferenciarse de la competencia es innovando, incorporando, sosteniendo, o mejorando los servicios financieros y logrando el complemento perfecto para esos productos.

El objetivo de los servicios financieros debe ser facilitar las operaciones bancarias entre el banco y el usuario. Uno de los servicios más importantes que debe poseer una entidad bancaria es la opción de banca online; así, los clientes podrán efectuar todas sus operaciones desde casa por medio de internet. El servicio de ayuda telefónica es vital, ya que cuando un cliente tenga alguna duda, simplemente llamando por teléfono se le ayudará.

También es importante que el banco cuente con un óptimo servicio de asesoramiento en las sucursales y medios automáticos que faciliten la realización de las operaciones. Sumado a esto, las transferencias, el resguardo de valores, el pago de intereses, la posibilidad de cambio de divisa o simplemente el otorgamiento de créditos, son algunos de los servicios necesarios para que los bancos sean competitivos.

La banca a distancia

La banca on-line, conocida como Home Banking, tuvo su aparición de la mano del avance de la tecnología, pero también de la necesidad de rapidez en las operaciones y la posibilidad de realizarlas en cualquier lugar. Asimismo, permite utilizar los servicios y productos disponibles de una entidad bancaria vía internet.

En la actualidad, la mayoría de entidades ofrece el acceso a la banca online como un servicio adicional para sus clientes, de forma gratuita.

¿De qué necesitamos disponer para utilizar este servicio? En primer lugar, se necesita una computadora con acceso a internet. La entidad le facilitará una clave y una contraseña que necesitará para identificarse cada vez que quiera entrar en la sucursal virtual. Prácticamente todas las operaciones que se pueden realizar en una sucursal, están disponibles en Home Banking durante las 24 horas del día, por ejemplo, consultas de saldos y movimientos, apertura de cuentas y contratación de préstamos y seguros, órdenes de pago y transferencias, información de mercados financieros, simulaciones de seguros o préstamos, actualización de datos.

Sin duda, las principales ventajas de la banca online son la comodidad y el ahorro en comisiones y tiempo, pero también es posible encontrar mejores ofertas en depósitos y préstamos sólo de forma online. Si hablamos de desventaja, la mayor es la desconfianza que tienen muchos usuarios, producto de ser víctimas de posibles fraudes.

Muchas entidades también tienen líneas telefónicas especiales para ofrecer sus servicios y productos, atender reclamos, asesorar o derivar, y en algunos bancos, esta línea es gratuita.

Los sistemas que suelen tener son dos: la primera es una comunicación a través de operadores programados que, mediante la pulsación de distintas teclas del teléfono, orientan automáticamente al cliente hacia la operación que desea realizar o la información que desea obtener. Y la segunda es una comunicación directa con un

empleado del banco, lo que permite la realización de operaciones y la obtención de información no previstas en la programación. En ambos casos es necesario operar con contraseña o clave secreta, lo cual garantiza la confidencialidad.

Como ventajas podríamos nombrar la comodidad y el no necesitar una computadora, sumado a la posibilidad de hablar con una persona.

Los cajeros automáticos

Estos también suelen denominarse ATM, por la sigla que corresponde a la expresión de la lengua inglesa "Automated Teller Machine". Si buscamos una definición, podríamos decir que un cajero automático es una máquina conectada informáticamente con un banco, el cual permite efectuar al cliente ciertas operaciones bancarias mediante una tarjeta magnética, sea débito o crédito, que tienen asignada una clave personal, sin necesidad de ser atendido por personal del banco.

En Argentina existen dos redes que se nuclean a toda la banca: por un lado, la Red Link, quien suele agrupar a los bancos de capitales públicos, y la Red Banelco, quien agrupa a los de capital privado. Más allá de la red, todos los cajeros deberían estar abiertos 24 horas, los siete días a la semana, para que los usuarios puedan realizar, por ejemplo, una extracción de dinero. Asimismo, se puede consultar saldos, realizar depósitos de efectivo o cheques en cuentas, sacar extractos, cambiar o blanquear las claves, realizar transferencias, pagar servicios e impuestos o realizar operaciones de inversión, entre otras.

Cada usuario posee un límite diario de extracción de dinero que está dado por el monto total acordado y no por cantidad de extracciones. Pero... ¿cuánto es lo máximo que se puede extraer por día? Si bien este monto va a depender de la segmentación que el banco haga del cliente, en la actualidad puede ir de \$500 a

\$20.000 diarios. De esto se desprende otra pregunta habitual por parte de los usuarios: ¿cuándo se renueva este límite? La respuesta es que depende exclusivamente del horario preestablecido según cada red.

En el caso de los cajeros de la red Link, este corte se realiza a las 00:00 horas en algunos bancos, y a las 17 horas en otros. En cambio, en lo que respecta a la Red Banelco, todas las entidades adheridas efectúan el corte a las 17 horas, momento en que el tesorero suele balancear, poner contadores en cero, recargar dinero y retirar tarjetas retenidas.

Las medidas de seguridad

Antes que nada, debemos tener presente que los cajeros automáticos son máquinas, esto quiere decir, que, con el mal o prolongado uso, pueden aparecer errores o inconvenientes.

Es posible que al extraer dinero haya diferencias entre el comprobante emitido por el cajero y el importe efectivamente retirado. Esto simplemente se debería comunicar al banco emisor de la tarjeta para que solucionen el problema, devolviendo el monto o anulando la transacción errónea, pero no es un fraude. Lo mismo sucede cuando el usuario solicita el comprobante de la operación y el cajero no lo entrega; posiblemente el motivo esté relacionado con la falta de insumos, pero no con un fraude. Sucede también, en algunas ocasiones, cuando los usuarios tienen intención de realizar una extracción de su cuenta y no logran hacerlo porque ese cajero ya no dispone de billetes físicos para dispensar; nuevamente, no es un fraude.

Desde su creación en el año 1967 hasta la actualidad, la proliferación de cajeros automáticos generó una gran inclusión financiera a lo largo del mundo, pero

lamentablemente también atrajo a las organizaciones delictivas que se dedican a los fraudes bancarios. Además, pensemos que muchos cajeros automáticos son computadoras que usan versiones muy antiguas de sistemas operativos y súper vulnerables, lo que facilita el trabajo de los delincuentes.

Por otro lado, según surge de las denuncias, las pequeñas cámaras espía, las baterías de litio y tarjetas de memoria, son objetos electrónicos de venta legal y de fácil adquisición, los cuales se convierten en una combinación peligrosa en manos de organizaciones de fraude bancario. Desde las mismas entidades se les aconseja a los usuarios tener precaución, por ejemplo, al realizar un depósito. Es importante que se asegure de introducir en la ranura correspondiente el sobre, efectivo o cheque.

También se le aconseja evitar utilizar los cajeros automáticos cuando se encuentre con mensajes o situaciones de operación anormales, sobre todo los fines de semana. Es necesario observar que no existan ralladuras, de punzón o cuchillo, ni sectores pegajosos, ya que podrían ser señales de que ese cajero fue intervenido intencionalmente.

Con respecto a las claves, código de acceso o contraseña personal, se aconseja cambiarla de forma periódica para una mayor seguridad. Esa clave no debería estar relacionada a datos personales, como ser fecha de nacimiento o DNI, pero también es aconsejable evitar digitar la clave personal en presencia de personas desconocidas, aun cuando pretendan ayudar, ni facilitar la tarjeta a terceros, ya que ella es de uso personal. Aunque parezca una obviedad, nunca está de más recordar a los usuarios retirar la tarjeta magnética al finalizar las operaciones.

Las modalidades de estafas

- En primer lugar, tenemos la modalidad "Skimme", que apunta a la captura del registro de bandas magnéticas y claves personales utilizando abre puertas falsos y cámaras ocultas, las cuales obtienen la información.
- Otra modalidad es la "Pescador", que consiste en introducir un elemento con forma de "V" en la lectora de tarjetas. Cuando el usuario ingresa su tarjeta, ésta queda trabada, y ahí es cuando intervienen los delincuentes, ofreciendo ayuda al damnificado.
- Por su lado, la modalidad "Trampa dispensadora de dinero" es la obstrucción de la ventana de retiro del dinero. El delincuente coloca un trozo de cartón que simula ser la ventana y bloquea la salida de dinero.
- Por último, la modalidad de "Cámaras ocultas", donde los delincuentes utilizan la más sofisticada de todas las metodologías para perpetrar una estafa. En esta modalidad, los dispositivos se instalan en cajas con folletos instalados en cercanías de la pantalla del cajero para distraer.