

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE-CARÚPANO
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN**



**SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA USADOS POR LOS
CLIENTES DEL BANCO EXTERIOR AGENCIA CARÚPANO
AÑO 2011**

REALIZADO POR:

Br. BRAVO, YANALBERTH.

Br. COVA, FRANCELIS.

Br. GONZÁLEZ, LUÍS.

ASESOR:

Lcdo. OLIVER MÁRQUEZ

**Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

CARÚPANO, AGOSTO 2011

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE-CARÚPANO
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN**



**SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA USADOS POR LOS
CLIENTES DEL BANCO EXTERIOR AGENCIA CARÚPANO
AÑO 2011**

REALIZADO POR:

Br. BRAVO, YANALBERTH.

Br. COVA, FRANCELIS.

Br. GONZÁLEZ, LUÍS.

ACTA DE APROBACIÓN

**Trabajo de Grado Aprobado en Nombre de la Universidad de Oriente por el
Siguiete Jurado Calificador; en Carúpano, a los doce (12) días del mes de
Agosto año 2011**

Profesor

Lcdo. OLIVER MÁRQUEZ

Jurado Asesor

C.I:13.294.261

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CUADROS	viii
RESUMEN	x
INTRODUCCIÓN	1
Planteamiento del Problema.....	4
Objetivos de la Investigación	9
Objetivo General:	9
Objetivos Específicos:	9
Justificación.....	10
Marco Metodológico	12
CAPÍTULO I:	19
ASPECTOS GENERALES DE LA BANCA ELECTRÓNICA	19
1.1.- Banca electrónica:	19
1.2.- Características de la Banca Electrónica:	20
1.3.- Servicios que ofrece la Banca Electrónica:	22
1.4.-Ventajas y Desventajas de la Banca Electrónica:	23
CAPÍTULO II:	25
BANCO EXTERIOR	25
2.1.- Historia del Banco Exterior.....	25
2.2.- Misión	26
2.3.-Visión	26
2.4.-Valores	26
2.5.-Productos y Servicios que ofrece el Banco Exterior:.....	27
2.5.1.-Personas Naturales:	27
2.5.2.-Personas Jurídicas:	57

2.6. Medidas de Seguridad y Recomendaciones que ofrece el Banco Exterior en materia de Banca Electrónica:	89
CAPÍTULO III:.....	94
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	94
3.1. Servicios de Banca Electrónica ofrecidos por la Institución	106
3.2. Prestación del Servicio de la Banca Electrónica a sus Clientes.	107
3.3. Servicios de Banca Electrónica utilizados por los Clientes.	110
3.4. Razones por las cuales los Clientes del Banco Exterior utilizan los Servicios de Banca Electrónica.	114
3.5. Medidas de Seguridad que ofrece el Banco en Materia de Banca Electrónica a sus usuarios.....	116
CONCLUSIONES.....	118
RECOMENDACIONES.....	120
BIBLIOGRAFÍA.....	124
ANEXOS	127
HOJA DE METADATOS	138

DEDICATORIA

A DIOS, A LA VIRGEN DEL VALLE Y A LOS SANTOS: Por ser parte de mi vida, estar en cada momento y guiarme en los momentos más difíciles que se me han presentado.

A MI ESPOSO RAÚL: Porque mis triunfos son los tuyos, a pesar de la distancia estas en mis pensamientos, cada día me das la fuerza necesaria para luchar, eres el ser especial que ocupa mi corazón y mi vida.

A UN SER MUY ESPECIAL: Estas en cada momento de mi vida aunque no te pueda ver, mis triunfos son los tuyos, me has dado la fuerza necesaria para cumplir esta meta.

A MI MISMA: Logre este éxito cuando realmente veía y sentía que era imposible.

Bravo, Yanalberth

DEDICATORIA

A Dios, quién me dio la fe, la fortaleza, la salud y la esperanza para terminar este trabajo.

A Mis Padres, los cuales con su apoyo incondicional me guiaron a llegar a una de mis metas más anheladas, la de tener mi título profesional.

A Mí Misma, por tener la fuerza para superar los obstáculos y enfrentar los momentos difíciles.

Cova, Francelis

DEDICATORIA

ADIOS, a la Virgen del Valle y a la Santísima Trinidad, por guiarme y acompañarme en todos los momentos de mi vida dándome la luz y la virtud necesaria tanto profesional como personal.

A mi madre **María Coromoto González,** por siempre estar presente en mi vida, por esa paciencia y esa motivación que me hacía falta por ayudarme a levantarme y seguir luchando para lograr las metas.

A mi abuela **María Otto González,** por siempre tener ese consejo y esa fuerza cuando más lo necesitaba y con su apoyo incondicional me guiaron a llegar a una de mis metas más anheladas.

González, Luis

AGRADECIMIENTO

A DIOS Y A LA VIRGEN DEL VALLE: Por estar en cada momento de mis estudios, por darme la fuerza necesaria para vencer cada uno de los obstáculos que se presentaron en el transcurso de la elaboración de esta tesis.

A MI ESPOSO RAUL: A pesar de la distancia estamos unidos por el sentimiento y el amor que ambos sentimos, creíste en mí, escuchaste mis angustias dándome tu apoyo y tu aliento a pesar que en algunos momentos no sabía diferenciarlos.

A MI MADRE Y A MI ABUELA: Gracias por darme la vida y educarme, porque creyeron que podía luchar hasta el final a pesar de los obstáculos, ambas me dieron la fuerza necesaria para alcanzar esta meta.

A LA SEÑORA CARMEN. Por ser mi guía en los últimos momentos de la elaboración de la tesis, por brindarme su apoyo, darme ánimo y fuerzas en situaciones estresantes.

A MI CUÑADA: Por darme la fortaleza necesaria en los momentos difíciles, hacerme ver que nada es inalcanzable sobre todo si tienes ánimo y entusiasmo de alcanzar cada una de tus metas.

A MIS HERMANOS (AS): Por su apoyo, por escucharme en los momentos que me encontraba angustiada dándome su comprensión.

A MI TUTOR: Por comprender los momentos difíciles, por colaborar en las dudas, por ayudarme a la realización de unas de mis metas más anheladas.

Bravo, Yanalberth

AGRADECIMIENTO

A Dios Todopoderoso, por acompañarme siempre y no dejarme decaer en los momentos difíciles; y por haberme dado la sabiduría, el entendimiento y la fortaleza necesaria para poder llegar al final de mi carrera.

A Mis Padres, por darme la vida, por estar siempre conmigo apoyándome en todo momento de forma incondicional, por sus consejos, sus valores y por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien.

A Mi Hermana, por todo el apoyo brindado, por su comprensión y cariño.

A Mis Familiares, por apoyarme a lo largo de mi carrera y por darme fuerzas para seguir adelante.

A mi Tutor, por su colaboración y orientación en la realización de este trabajo.

A Todas Aquellas Personas, que de una u otra forma colaboraron para la realización de este trabajo y en mi formación como profesional del futuro; ya los que nunca dudaron que lograría este triunfo.

A todos mil gracias...

Cova, Francelis

AGRADECIMIENTO

Primeramente gracias a **DIOS Todopoderoso, a la Virgen del Valle y a la Santísima Trinidad**, por siempre guiarme y acompañarme en todos los momentos de mi vida dándome la luz y la virtud necesaria tanto profesional como personal y nunca dejarme solo.

A mi madre y padre a la vez **María Coromoto González**, por siempre estar presente en mi vida luchando y darme esas palabras de aliento que tanto me faltaban, por esa paciencia y esa motivación que me hacía falta en su momento antes una caída ayudarme a levantarme y seguir luchando para lograr las metas.

A mi hermana **Grecia González**, por siempre estar presentes cuando menos lo esperaba y servirme de apoyo tomando de ejemplo sus deseos de lucha.

A mi abuela **María Otto González**, por siempre tener ese consejo y esa fuerza cuando más lo necesitaba.

A mis Abuelos **Otilio González y Emilio González**, que aunque no estén presente físicamente en estos momentos yo sé que están contentos y siempre los recordare con mucha alegría y esa fe que depositaron en mí.

A mi Novia **Noredimar** además de ayudarme a crecer como profesional también como persona por apoyarme siempre y en todo momento y brindarme todo el amor posible y comprensión.

A mis tías y tíos: **Otto, Guacira, Mayin, Lilian, Miguel, Manuel, José Luis, Oscar Murat**, por siempre estar presente en mi vida y hacerme sentir que si se podía y confiar en mí.

A mis amigos, que además de ser amigos son mis hermanos a: **RommelUgas, Gustavo Salazar; Héctor Gonzales, Héctor Castillejo, César Salazar, Rene Castillo; Onofre Marcano**, entre otros que no puedo nombrar ya que la lista es muy extensa. Que en todo momento han estado allí en las buenas y malas.

Al profesor **Oliver Márquez**, por su cooperación, por su ayuda y por su orientación en la realización de este trabajo.

González, Luis

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°1: Distribución absoluta y porcentual sobre la Clasificación por Sexo de los Clientes del Banco Exterior.....	95
Cuadro N° 2: Distribución absoluta y porcentual, con respecto a la Edad de los Clientes.....	96
Cuadro N° 3: Distribución absoluta y porcentual, en cuanto a la Condición del Cliente en el Banco Exterior.	97
Cuadro N° 4: Distribución absoluta y porcentual sobre el Tipo de Cuenta que posee el Cliente en el Banco.....	98
Cuadro N° 5: Distribución absoluta y porcentual, en función al Tiempo que tiene el Cliente en el Banco Exterior.....	99
Cuadro N° 6: Distribución absoluta y porcentual, en torno a que si los Clientes conocen lo que es la Banca Electrónica.....	100
Cuadro N° 7: Distribución absoluta y porcentual, en torno a que si los Clientes conocen los Servicios de la Banca Electrónica ofrecidos por el Banco.....	101
Cuadro N° 8: Distribución absoluta y porcentual, de la Finalidad de Utilizar los Servicios de la Banca Electrónica.	101
Cuadro N° 9: Distribución absoluta y porcentual, sobre la Preferencia para Utilizar los Servicios de la Banca Electrónica.	102
Cuadro N° 10: Distribución absoluta y porcentual de la Frecuencia con que son Utilizado los Servicios de la Banca Electrónica más utilizado por los Clientes.	104
Cuadro N° 11: Distribución absoluta y porcentual, sobre las Medidas en que los Servicios de la Banca Electrónica ofrecidos por el Banco satisfacen las Necesidades y Requerimientos personales y empresariales de los Clientes.....	105
Cuadro N° 12: Distribución absoluta y porcentual, sobre los Servicios de la Banca Electrónica utilizados por los Clientes.....	106

Cuadro N° 13: Distribución absoluta y porcentual, con respecto a la Calificación que le dan los Clientes a los Servicios de la Banca Electrónica ofrecidos por el Banco.....	107
Cuadro N° 14: Distribución absoluta y porcentual de la Seguridad de las Operaciones Electrónicas.	109
Cuadro N° 15: Distribución absoluta y porcentual, sobre los Servicios del Banco Exterior Internet E24 más utilizados por los Clientes.....	110
Cuadro N° 16: Distribución absoluta y porcentual, en función a Reconocer el Servicio Exterior Maestro E24 más utilizado por los Clientes.	112
Cuadro N° 17: Distribución absoluta y porcentual, sobre el Servicio Exterior Cajeros E24 más utilizado por los Clientes.	113
Cuadro N° 18: Distribución absoluta porcentual, en relación a las Razones que determinan las Preferencias de los Clientes por el Banco Exterior.....	114
Cuadro N° 19: Distribución absoluta y porcentual sobre las Medidas o Recomendaciones más usadas por los Clientes del Banco Exterior en materia de Banca Electrónica, a fin de asegurar sus Operaciones Bancarias por esta vía.	116

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE-CARÚPANO
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN



Asesor:

Lcdo. Oliver Márquez

Autores:

Br. Bravo, Yanalberth

Br. Cova, Francelis

Fecha: Agosto año 2011

Br. González, Luis

RESUMEN

La presente investigación se centró en Analizar los servicios de Banca Electrónica usados por los clientes del Banco Exterior Agencia Carúpano, en la ciudad de Carúpano, Municipio Bermúdez, Estado Sucre, Año 2011. Este estudio surge debido a los cambios tecnológicos que ha experimentado la institución para mejorar los productos y servicios ofrecidos por el banco a sus clientes, basándose en pasos claros y bien establecidos que permitan conocer a la entidad financiera, la opinión de los clientes sobre la prestación de los servicios de la Banca Electrónica. Asimismo, el estudio se desarrolló bajo la metodología de un nivel descriptivo con diseño de campo. En tal sentido, fue indispensable el empleo de la observación directa, la entrevista no estructurada y el empleo de un cuestionario, el cual constó de diecinueve (19) ítems, con varias alternativas de respuestas. Por otra parte, la muestra del estudio, está representada por 330 personas que están involucradas directamente en el área objeto de estudio. Cabe destacar, que la investigación se basa en los aspectos teóricos generales que describen la banca electrónica, características, servicios, así como ventajas y desventajas. De acuerdo a los resultados obtenidos, se pudo conocer, que los servicios de la banca electrónica, son un elemento clave y fundamental para facilitar la relación entre banco-cliente, y así propiciar un ambiente de comodidad para que las personas puedan realizar las transacciones desde el hogar, la oficina o donde se encuentren. Y a su vez, contribuir a minimizarlos gastos operativos y de transformación en el uso de los servicios de la banca electrónica; también se concluyó que los clientes del Banco consideran que los servicios de la Banca Electrónica son excelentes, al afirmar en su mayoría, que los mismos les permiten satisfacer sus necesidades y requerimientos tanto personales, como empresariales, al considerarlos seguros y confiables.

INTRODUCCIÓN

El Banco desde el punto de vista contable, es el nombre de la cuenta que representa las instituciones en el cual tenemos nuestro dinero depositado y en donde se encuentra disponible en el momento en que lo necesitemos.

Ahora bien, entre algunas funciones básicas de los bancos esta, recibir deposito en dinero del público en general, otorgar créditos a corto y largo plazo, manejar cuentas de cheques, de ahorro, de tarjetas de crédito (y lo relacionado con ellas), además de recibir depósitos de los siguientes documentos: certificados financieros, certificados de depósito bancarios, entre otros.

Para facilitar las operaciones bancarias, gracias a los avances tecnológicos, mediante la utilización del Internet, las operaciones bancarias que se realizaban de manera tradicional, en la actualidad se hace a través de este medio de transmisión de información electrónica (sistemas bancarios electrónicos), que facilita las formas de trabajo de las entidades financieras, no solo para el banco, sino también para los clientes o usuarios.

El sistema bancario de un país, es el conjunto de instituciones y organizaciones públicas y privadas que se dedican al ejercicio de la banca y a todas las funciones que son inherentes, es decir, permite el desarrollo de todas aquellas transacciones entre personas, empresas y organizaciones que impliquen el uso del dinero.

De acuerdo a lo expresado anteriormente, cabe destacar, que para el buen funcionamiento del sistema bancario, los clientes depositan su dinero en las instituciones bancarias y adquieren un derecho de pedir al banco cierto tipo de cuenta (cheques a corto o largo plazo, tarjeta de crédito, entre otras), y a su vez, el banco

adquiere una obligación con los depositantes, pero también el derecho a utilizar esos depósitos en la forma en que más le convenga.

Es por esta razón que en la actualidad, la mayoría de los bancos, tienen un Sitio Web Bancario, que ofrece una amplia gama de funcionalidades, que aunque no cuente con lo necesario, por lo menos permita a los usuarios acceder a información importante, sin tener que asistir a una sucursal del banco día a día.

En este mismo orden de ideas, se puede mencionar algunas de las funciones básicas de los servicios de banca electrónica, que son de mucha importancia para mejorar la calidad de los servicios bancarios y fortalecer los vínculos directos con la clientela; entre ellas tenemos: Transaccionalidad, Usabilidad y Look & Feel, Accesibilidad, Eficacia/Eficiencia, 24x7, Seguridad, Congruencia/Consistencia, Personalización, Oferta Comercial, Capilaridad, Información/Estadísticas; así como de ofrecer a los clientes un sitio innovador, nuevo, fresco y único, para realizar una compañía potente y no disponible por ningún otro banco.

Las operaciones de la banca electrónica se hacen a través de computadoras, cajeros automáticos, teléfonos y otras redes de comunicación; y tiene como eje central, lograr la integración de los clientes con la tecnología, sin dejar de lado la atención personalizada con los clientes, ya que el éxito de los bancos en línea, es atender la calidad de los servicios y mantener al banco en buen funcionamiento de acuerdo a los cambios tecnológicos y a un ambiente de trabajo que cada vez es más competitivo por las actualizaciones o transformaciones del mismo ramo.

En este sentido, el proyecto está enmarcado en los lineamientos sobre Analizar los Servicios de la Banca Electrónica usados por los clientes del Banco Exterior, Agencia Carúpano, en la ciudad de Carúpano, Municipio Bermúdez, Estado Sucre Año 2011.

Asimismo, el estudio se presentará de la siguiente manera:

Se describe el Problema de Investigación, a través del Planteamiento del Problema, la justificación y los objetivos propuestos, con el cual se brinda una explicación detallada del problema planteado a objeto de facilitar la comprensión y el alcance del mismo.

Contempla el Marco Referencial, constituido por los temas bibliográficos elementales, necesarios para la comprensión y el dominio teórico del área temática.

Está integrado por el Marco Metodológico, en el mismo se señala el nivel de la investigación, el diseño de la investigación, las fuentes de información, las técnicas e instrumentos de recolección de los datos, población y muestra, y técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Planteamiento del Problema

Durante toda nuestra historia hemos tenido la necesidad de contar y de usar sistemas de numeración para representar datos. Con la Revolución Industrial, el tiempo se convirtió en un importante factor en las transacciones comerciales. En este sentido, las computadoras facilitan el proceso de realizar muchas de las tareas que la sociedad requiera, ya que la misma tiene la capacidad de almacenar grandes cantidades de datos y recuperarlos en milésimas de segundo. Según la Biblioteca Práctica de Negocios McGraw-Hill (2001), menciona que: “Las computadoras no sólo almacenan grandes cantidades de datos; sino también pueden buscar y analizar registros y compilar estadísticas acerca de algún tema” (p.5).

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, es importante destacar, que las computadoras son un equipo necesario para el uso de todas las personas para mejorar su rendimiento laboral, ya que la misma, actúa en función al procesamiento en lotes, que requieren que los datos se guarden antes de ser procesados por la computadora; para evitar el retraso entre la transacción y su registro.

La tecnología actual, puede reducir retrasos en el envío de información mediante la computadora, porque tienen la capacidad de procesar datos casi inmediatamente, usando equipos especiales. Estos equipos en línea, permiten la comunicación directa con la computadora y el flujo de datos interrumpido.

El proceso en línea, se usa cuando es indispensable el retraso del manejo de información, y por ende, su utilización resulta muy importante para el trabajo en los bancos, para manejar su fluido y transmisión de información para registrar las operaciones financieras.

Por esta razón, que los bancos como establecimientos públicos de crédito altamente competitivos, utilizan los servicios de procesamientos de datos especializados, mediante la aplicación de actividades que forman el ciclo del proceso electrónico de datos, que consta en una entrada, un proceso (unidad central del proceso UCP), y la salida, pueden las entidades bancarias, controlar su trabajo, no solo con estos elementos, si no con la ayuda del Internet.

El gran potencial que ofrece el Internet en la actualidad, es indispensable para muchas operaciones y su importancia no ha pasado desapercibido para el mundo de la banca electrónica y servicios de atención al cliente. Todo parece indicar que estamos en presencia de la transformación que cambiará los esquemas del mercado tradicional.

Existen servicios que se realizan a través del Internet, como lo son de homebanking e internetbanking, tienen la potencialidad de acercar los servicios bancarios al cliente donde quiera que este se encuentre: casa, trabajo, de viaje, etc. Es decir, que apunta hacia la banca ubicada en cualquier lugar y a cualquier hora. Amén de las múltiples ventajas que se encuentran en la banca electrónica, el tema de seguridad juega un papel importante a la hora de realizar operaciones que tienen que ver con valores monetarios.

En Venezuela, la banca electrónica deriva su crecimiento futuro hacia los medios electrónicos, como lo es el caso de la tarjeta de débito, ya que a través de ella, se pueden efectuar operaciones de manera más fácil y rápida, y los diferentes usos que la misma ofrece, están empezando a madurar como las tarjetas de pago sin contacto con terceros, que se aproximan al punto de venta y se paga. Entre los medios emergentes esta la llamada banca móvil que permite realizar transacciones a través de dispositivos móviles como el celular. Un elemento importante en el

crecimiento de la banca electrónica por Internet, ha sido la Cámara de compensación electrónica, que ha facilitado mucho que los bancos se interconecten entre si y eso ha permitido que los medios de pago a través de los canales electrónicos como Internet, faciliten hacer pagos de un banco a otro.

Otro de los servicios de la banca electrónica, es la afiliación a cuentas bancarias la tarjeta prepago recargable, que permite realizar compra, pagos de servicios, transferencias y matriculas escolares sin contar con una cuenta en el banco. Es una nueva modalidad en tarjeta para soluciones de pago y se ha venido destacando en el mercado venezolano. Se trata de una tarjeta electrónica recargable conocida como “prepagada”, que permite movilizar dinero en efectivo sin necesidad de poseer una cuenta bancaria.

Siguiendo el mismo orden de ideas, es imprescindible destacar, que existen otros servicio de la banca electrónica, como lo es el caso de los cajeros para depósitos inteligentes, lo que constituye una nueva generación de cajeros electrónicos que está entrando al país para sustituir las transacciones por taquillas. Existen dos (2) tipos de cajeros automáticos: los monofuncionales, que sirven únicamente como dispensadores de efectivo, y los multifuncionales, que son aquellos que además de entregar efectivo, puede realizar múltiples transacciones. Hoy en la evolución tecnológica permite que se hable de “Depósitos Inteligentes”, que forma parte de una tendencia mundial que empieza a ser tomada en cuenta en el país. En este caso se trata de cajeros automáticos donde el usuario hace un depósito en billetes y el equipo está en capacidad de contar los billetes y acreditar inmediatamente, porque permite no solo el reconocimiento del efectivo, sino que además trabaja todo el mundo de los depósitos, incluyendo también cheques y monedas.

Ahora bien, en los acontecimientos descritos anteriormente, se identifica, que los servicios de la banca electrónica, permiten la eliminación de los gastos generales

usuales en los que se incurren a través de una transacción financiera tradicional, y por ello la misma, puede generar no solo importantes ahorros en los bancos, sino también ingresos por medio de productos innovadores que capten segmentos del mercado.

En este mismo orden de ideas, El Banco Exterior en el Estado Sucre, además de dar a conocer los beneficios en la banca electrónica también busca dar a conocer los riesgos y las medidas de seguridad que deben tomar. Sin embargo, en la actualidad mucho de los clientes siguen realizando la consulta de saldo y movimientos financieros de manera directa y personal; asimismo, para la transferencia de dinero entre sus cuentas y a terceros del mismo banco haciendo largas e innecesarias colas, lo cual da como resultado pérdida de tiempo, dinero y además de exponer sus seguridad por no utilizar el servicio de la banca electrónica.

Cabe destacar, que en el Municipio Bermúdez, ante los nuevos avances tecnológicos, se han ido adaptando para que sus transacciones sean más sencillas al unir esfuerzos con las instituciones, que solo buscan incrementar y mejorar sus servicios (tanto a sus clientes naturales como jurídicos a través del Internet), y así, garantizar la estabilidad financiera de sus clientes, a través de la banca individual y la banca empresarial, brindándoles de esta manera, la posibilidad de trabajar o hacer movimientos desde su casa u oficina.

En tal sentido, el Banco Exterior –Agencia Carúpano, Estado Sucre, es un banco de amplia trayectoria, cuya actividad es ofrecer los mejores servicios a sus clientes en materia bancaria y así cubrir la demanda de una población de clientes que poseen diferentes necesidades de servicios.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, surge la necesidad de Analizar los Servicios de la Banca Electrónica usados por los clientes del Banco Exterior

Agencia Carúpano, en la ciudad de Carúpano, Municipio Bermúdez, Estado Sucre
Año 2011.

Por la situación antes discreta y en vista de la necesidad que tiene el Banco Exterior, se utilizará un instrumento que ayude eficazmente de manera clara y precisa las distintas actividades que se realizan en los sistemas de la banca electrónica.

Por tal motivo, y de acuerdo a lo expresado anteriormente, surgen las siguientes interrogantes relacionadas con el tema en estudio:

- **¿Qué servicios de banca electrónica ofrece el Banco Exterior Agencia Carúpano, en la ciudad de Carúpano, Municipio Bermúdez, Estado Sucre?**
- **¿Cómo es la prestación de los servicios de Banca Electrónica?**
- **¿Cuáles son los servicios de Banca Electrónica más usados por los clientes?**
- **¿Cuáles son las razones por las cuales los clientes del Banco Exterior utilizan los servicios de Banca Electrónica?**
- **¿Cuáles son las medidas de seguridad que ofrece el banco en materia de Banca Electrónica?**

Objetivos de la Investigación

Objetivo General:

Analizar los servicios de Banca Electrónica usados por los clientes del Banco Exterior Agencia Carúpano, en la ciudad de Carúpano, Municipio Bermúdez, Estado Sucre.

Objetivos Específicos:

- Describir los Servicios de Banca Electrónica ofrecidos por la institución.
- Identificar como es la prestación del servicio de la Banca Electrónica a sus clientes.
- Especificar cuáles son los Servicios de Banca Electrónica utilizados por los clientes.
- Determinar las razones por las cuales los clientes del Banco Exterior utilizan los servicios de Banca Electrónica.
- Describir las medidas de seguridad que ofrece el banco en materia de Banca Electrónica a sus usuarios.

Justificación

El principal papel de un banco, consiste en guardar fondos ajenos en forma de depósitos, así como de proporcionar cajas de seguridad, operaciones denominadas de pasillos. Por salvaguardar estos fondos, los bancos cobran una serie de comisiones, que se aplican a los distintos servicios que los bancos ofrecen que los bancos modernos ofrecen a sus clientes en un marco cada vez más competitivo: tarjetas de crédito, posibilidad de descubierto, banco telefónico o electrónico, entre otros. Sin embargo, puesto que el banco puede disponer del ahorro del depositante, y remunera a este último con el pago de interés.

Siguiendo el mismo orden de ideas, se debe señalar, que para el banco prestar un mejor servicio, se debe adaptar a los cambios tecnológicos que constantemente se enfrenta el país, al pasar de la sociedad de información a la sociedad del conocimiento.

Según la declaración del Banco Mundial (1999), en su informe sobre el desarrollo mundial “El Conocimiento al Servicio del Desarrollo”, aquello que realmente diferencia a los países ricos de los países pobres, no es el mayor ingreso per- cápita de recursos, sino el acceso sus pobladores al conocimiento útil para el mejoramiento de la calidad de vida.

Es por esta razón, que los bancos en su afán de mejorar las condiciones de vida de las personas y facilitar sus operaciones bancarias, buscan incrementar sus servicios, mediante el empleo de la banca electrónica, y así le permitirá a sus clientes tener más contacto con su banco, mayor acceso de información, comodidad para realizar diferentes operaciones sin importar la distancia, entre otras.

En el contexto relacionado con el sistema de banca electrónica, la investigación se efectuará con la finalidad de hacer un análisis que permita conocer los servicios de la banca electrónica, usados por los clientes del Banco Exterior, Agencia Carúpano, de la siguiente manera:

- **Brindar una buena argumentación del tema sobre la situación planteada y sus generalidades, a objeto de facilitar la comprensión y el alcance de la investigación sobre los servicios de la banca electrónica.**
- **Aplicar la información obtenida en la teoría, para mostrar los datos obtenidos durante la investigación, debidamente procesados, así como el respectivo análisis de los mismos.**
- **Señalar de manera clara y precisa el nivel y el diseño del estudio, la población y muestra, técnicas de recolección de datos y las fuentes de información, así como de realizar una explicación detallada de los procedimientos desarrollados por los investigadores, para contribuir a mejorar el desenvolvimiento de los clientes al usarlos servicios de la banca electrónica.**

Marco Metodológico

Nivel de Investigación

En este aspecto, el estudio está referido a la descripción exhaustiva de los diferentes aspectos metodológicos que fueron utilizados en el trabajo de investigación y que además se establecieron de manera armónica y coherente para la recolección de los datos del estudio en cuestión.

La investigación de nivel descriptivo, que es aquella que es la de los estudios cuyo alcance se extiende hasta la “(...determinación de la frecuencia con que algo ocurre a algo que se halla asociado o relacionado con otro factor (...)) (Selltiz y Jahoda, 1977, p.68), estos estudios nos permiten detectar regularidades empíricas de la variable en estudio.

En tal sentido, este trabajo fue desarrollado con un nivel de carácter descriptivo, dado a que su propósito consistió en describir, registrar, analizar e interpretar los pasos que se llevan a cabo para determinar los servicios de la banca electrónica usados por los clientes del Banco Exterior, Agencia Carúpano, y en donde se realizó un estudio previo al mismo, mediante procedimientos sistemáticos, definiendo la situación real del problema, a objeto de ofrecer una interpretación precisa de los hechos encontrados.

Diseño de la Investigación

Arias (2006), plantea que “el diseño de investigación es la estrategia general que opta el investigador para resolver al problema planteado. En atención al diseño, la investigación se clasifica en documental, de campo o experimental” (pág.26).

En este sentido, se debe mencionar que:

La investigación de campo es aquel tipo de investigación a través del cual se estudian los fenómenos sociales en su ambiente natural (Sierra Bravo, 1985). Se le llama también investigación sobre el terreno. Es importante en las ciencias sociales realizar este tipo de investigaciones ya que, siendo su objeto natural de estudio el hombre y sus acciones, es perfectamente pertinente “abocarse a estudiar estos fenómenos en la realidad misma donde se producen” (Ramírez, 2007, p.66).

En tal sentido, el estudio se realizó a través de una investigación de campo, dado que los datos e información acerca de las condiciones de la situación planteada, se obtuvieron directamente de la realidad donde se presentó el objeto de estudio, permitiendo a los investigadores, observar y establecer una interacciones con los clientes delBanco Exterior.

Fuentes de Información

Fuentes Primarias: están dadas por la información recolectada a través de las encuestas aplicadas directamente a los clientes del Banco Exterior, Agencia Carúpano.

Fuentes de Información Secundarias: Están constituidas por la bibliografía consultada.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Arias, Fidias, (2006), “se entenderá por técnica, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p.67).

Las diversas técnicas de recolección de datos, que se emplearon en el estudio son:

La Observación Directa:

Mediante esta técnica de observación directa, los investigadores visualizaron acerca de los servicios de la banca electrónica usados por los clientes del Banco Exterior.

En este proceso, los investigadores se involucraron directamente, ya que estuvieron visitando la Entidad bancaria, con el propósito de obtener los datos necesarios para el establecimiento y determinación de las condiciones reales del problema planteado.

Cuestionario:

La mayor parte de los datos necesarios para el desarrollo de la investigación fueron obtenidos a través de la utilización de un cuestionario, aplicado a los clientes en la utilización de los servicios de la Banca Electrónica.

Los Instrumentos de recolección de la información respectiva sobre el problema planteado, fue el diseño de una encuesta con una serie de preguntas (19), las cuales quedaron conformadas en un cuestionario, instrumento que se aplicó para este estudio.

Población

La población, se puede considerar como un subconjunto del universo, en atención a un determinado número de variables que se van a estudiar. También puede definirse de la siguiente manera:

La población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de las unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica y se le denomina población a la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación. (Tamayo y Tamayo; 2001).

De acuerdo a la información suministrada por la Gerencia del Banco Exterior en función a la banca electrónica, la población objeto de estudio está constituida por 2330 clientes de la Entidad Financiera.

Muestra:

La muestra es una pequeña parte de la población de estudio que representan características semejantes entre la misma y que nos permite acercarnos a la realidad del objeto de la investigación. Para la aplicación de la investigación, y en función de los cálculos realizados, se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{K^2 \times N \times P \times Q}{E^2}$$

$$N \times E \times [(K)]^2 \times P \times Q$$

Con la finalidad de calcular la muestra de estudiantes a utilizar; en donde:

n: Es el tamaño de la muestra.

N: La población de estudio.

K: Constante que depende del grado de confianza de estimación bajo hipótesis de normalidad, la cual tiene un valor de 1,96.

E: Es el error muestral, que equivale a un 5%=0,05

P: Representación de la proporción favorable que equivale a un 50%=0,5.

Q: Proporción contraria a la población que tiene un valor de 50%: 0,5. Entonces nos queda que:

$$n: \frac{[(1.96)]^2 \times 2330 \times 0,5 \times 0,5}{\dots}$$

$$2330 \times [(0.05)]^2 + [(1.96)]^2 \times 0,5 \times 0,5$$

$$n: \frac{3,8416 \times 2330 \times 0,5 \times 0,5}{\dots}$$

$$2330 \times 0,0025 + 3,8416 \times 0,5$$

$$n: 2237,732$$

6,79

n: 330

De acuerdo a los resultados de la formula, se pudo identificar que la muestra para la aplicación del instrumento de trabajo para el estudio (cuestionario), es de 330 clientes del Banco Exterior, Agencia Carúpano.

Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos:

De acuerdo a la aplicación del instrumento (Cuestionario), los resultados obtenidos serán representados proporcionalmente en tablas y gráficos; con la finalidad de analizar, interpretar e inferir sobre los datos que se consideren más relevantes de la investigación, para reflejar de manera armónica la información obtenida en el estudio.

CAPÍTULO I:

ASPECTOS GENERALES DE LA BANCA ELECTRÓNICA

1.1.- Banca electrónica:

Alfredo I. Álvarez, Rafael Núñez, Enrique del Teso – 2005, en su libro “Leer en Español” definen a la Banca Electrónica como:

Un conjunto de servicios y procedimientos informáticos que permiten al cliente efectuar en tiempo real un número cada vez mayor de trámites y operaciones bancarias (consultas, transferencias, pagos, traspasos, inversiones, entre otros.) desde su domicilio sin necesidad de desplazarse a las sucursales y sin los límites que imponen las restricciones horarias.

Puede definirse como el uso de los ordenadores para obtener informaciones relacionadas con las transacciones bancarias (extractos de cuentas, certificaciones de abonos o pagos, entre otros.) así como realizar pagos, transferencias y solicitud de otros servicios. Estas operaciones se efectúan directamente a bancos u otras instituciones financieras (con MODEM) o por medio de las redes de telecomunicaciones, entre las que se incluye INTERNET. (López P, Joaquín, 1998.)

Son el conjunto de herramientas tecnológicas que ofrece una entidad financiera para que su cliente realice operaciones bancarias a través de la computadora utilizando su conexión a Internet. (Moreno, Darío; 2000).

Tiene como finalidad hacer que el cliente se conecte al banco y realizar cualquier operación sin necesidad de ir a una sucursal bancaria, ya que puede efectuar

operaciones vía telefónica, por Internet, en cajeros automáticos o pagar productos y servicios en establecimientos afiliados al sistema.

Este servicio permite a los clientes realizar sus operaciones a un menor costo, de forma fácil, rápida, con la máxima seguridad y sobretodo le permite tener un manejo eficiente de su tiempo y recursos.

1.2.- Características de la Banca Electrónica:

Según Savere Ernesto (2000), las características más importantes son:

Adaptable: Se adapta fácilmente a cualquier ambiente deseado disminuyendo con esto cualquier esfuerzo o cambio en las aplicaciones centrales actualmente activas en producción, así como también permite a través de una instalación dar servicio a múltiples instituciones.

Modular: Significa que toda la información que maneja es localizada en una base única de datos y bajo un formato estándar de fácil entendimiento en donde cada elemento que lo integra puede trabajar independientemente.

Flexible: Una de las ventajas que ofrece la Banca Electrónica es que puede ser instalada sin ningún tipo de problema en el equipo de la aplicación central ó bien en cualquier otro equipo deseado, para su funcionamiento.

Segura: El servicio de la Banca Electrónica ha sido desarrollado utilizando el más eficiente y seguro administrador de base de datos disponible en el mercado lo cual garantiza una total integridad de la información que se maneja.

De Fácil Manejo: Este tipo de servicio contiene un esquema de comunicación y de procesamiento simple con lo que se disminuye substancialmente cualquier intromisión del operador.

De Alta Tecnología: La Banca Electrónica ofrece un diseño de desarrollo altamente técnico, eficiente y seguro con una gran conectividad entre sus elementos, facilitando cualquier interacción ó conciliación con elementos externos.

De Rápida Implantación: Es una solución ideal para rápidas implantaciones a un bajo costo.

Además de las características mencionadas anteriormente existen otras igualmente importantes y que deben ser señaladas:

- El servicio es prestado por instituciones financieras, es decir, solamente los bancos están facultados para prestar este tipo de servicios, ya que éstos son los únicos autorizados por la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras.
- El proceso es automatizado, ya que para hacer cualquier tipo de operaciones a través de la Banca Electrónica es necesaria la utilización de equipos electrónicos.
- Las operaciones se pueden realizar desde cualquier parte del mundo, sólo se necesita estar conectado a Internet y abrir la página del banco y realizar cualquier tipo de operación, todos los días del año y las 24 horas.
- Es de fácil operatividad, para el manejo de este tipo de banca no es necesario tener conocimientos avanzados en el área de informática, ya que las páginas de

los bancos están diseñadas para que cuando los usuarios accedan a este servicio sólo sigan las instrucciones que éste les suministra y los guiará para realizar de una manera sencilla y rápida su operación.

1.3.- Servicios que ofrece la Banca Electrónica:

Según Erick rincón cárdenas 2006, los Servicios de Banca Electrónica son:

Servicio de Caja: Para obtener o depositar dinero existen cajeros automáticos o dispensadores, lo que hace necesario acudir al banco a realizar esta actividad.

Servicio de Transferencias: Permite hacerlo por dos vías, bien sea porque el destinatario de los pagos lo autorice al banco para recibir en su cuenta los que hagan los terceros, o porque el cliente autorice al banco para realizar pagos a terceros a cargo de su cuenta.

Otros servicios ofrecidos a través de canales electrónicos por parte de las entidades financieras son:

Consulta de información: Consiste en la información en línea sobre la ubicación y horarios de oficinas, horarios extendidos y ubicación de cajeros automáticos. Puede bajar también formularios de créditos, para apertura de cuenta y datos para requisitos de otros servicios.

Consulta de saldos y movimientos: Puede consultar cuánto dinero tiene en la cuenta (ahorro, corriente, o tarjeta de crédito) así como el estado de un crédito o CDT. Tiene la opción de imprimir su saldo e incluso de ver en detalle las operaciones realizadas a diario o mes a mes (retiro, pagos, entre otros).

Transferencias entre cuentas: Puede transferir dinero a personas que tengan una cuenta en su mismo banco. Debe solicitar por escrito el servicio al banco, y especificar además los montos por día y por mes.

Pagos a terceros: Algunos bancos permiten realizar pagos a otras empresas o bancos (con acuerdos que se han realizado previamente) para que pueda pagar por internet servicios públicos, colegios, almacenes, cines, ente otros. Lo usual es preguntar en el banco de donde se es cliente como puede inscribirse una empresa o cuenta a la que se deba hacer pagos periódicos.

Pagos de nóminas: Una empresa puede suscribir un acuerdo con el banco para que deposite en la cuenta de los empleados el salario correspondiente.

El costo se conviene entre el banco y la empresa.

Productos especiales: Algunos bancos ofrecen servicios especiales relacionados con comercio electrónico como tarjetas de crédito virtuales para hacer compras en la red, chat (conversación) en línea con asesores del banco, descuentos especiales por uso de las transacciones electrónicas y centros comerciales virtuales, para el comercio de productos locales.

1.4.-Ventajas y Desventajas de la Banca Electrónica:

Joan Hortalá i Vallvé, Jesús Ibáñez Peña, mencionan las siguientes:

Ventajas:

- Posibilidad de operar las 24 horas del día.
- Acceso desde cualquier ordenador mediante de un sistema de claves personales.

- Disponibilidad de prácticamente todo tipo de transacciones.
- Complementariedad con la banca tradicional y la banca telefónica.
- Seguridad de las transacciones mediante el empleo de avanzadas técnicas de encriptación y cifrado.
- Inmediatez en la ejecución de órdenes especialmente en las de bolsa.
- Reducción de costos y comisiones.

Desventajas:

- La privacidad de los datos personales, ya que muchos usuarios tienen temor que su información financiera sea captada por personas ajenas a la operación que se está realizando, y luego sea utilizada para posibles fraudes.
- La falta de velocidad de las conexiones a la red, es una desventaja que hay que considerar, ya que el cliente al intentar hacer la conexión con el banco, muchas veces se le hace tedioso al tener que esperar para poder acceder a los servicios.
- El trato impersonal, es una de las principales desventajas puesto que se pierde el trato cara a cara, del cliente con el empleado del banco, lo que provoca inseguridad a la hora de realizar sus operaciones.

CAPÍTULO II:

BANCO EXTERIOR

2.1.- Historia del Banco Exterior

El 21 de enero de 1956, bajo la tutela del Banco Exterior de España, un grupo de empresarios venezolanos y extranjeros constituyen una Compañía Anónima Venezolana cuya denominación sería, "Banco Exterior, Compañía Anónima", quedando registrada de esta forma ante el Registro Mercantil de la Primera Circunscripción de Caracas.

El objeto de la Compañía sería realizar toda clase de operaciones bancarias autorizadas por la Ley, teniendo como Capital inicial 20 millones de bolívares, representado por 40 mil acciones nominativas con un valor nominal de Bs. 500 cada una.

No obstante, no es sino hasta el 24 de enero de 1958 cuando finalmente abre sus puertas al público.

Posteriormente, en el año 1971, modifica la estructura patrimonial original de manera que pueda acogerse al régimen consagrado en la Ley, el cual establece límites a la participación extranjera en un máximo de 20%.

El primer semestre del año 1997, el Banco EXTERIOR fue autorizado para funcionar como Banco Universal, lo que permite ofrecer una mayor variedad de productos y servicios financieros.

Continuando con los cambios generados de la conversión a Banco Universal, durante el primer semestre de 1998, el Banco EXTERIOR dio inicio al proceso de fusión con las empresas Fondo Exterior y Arrendadora Exterior.

Actualmente formamos parte del Grupo IF, cuya actividad empresarial comprende diversas áreas que van desde el sector industrial hasta el sector financiero.

2.2.- Misión

Cultivar relaciones de alto valor para nuestros clientes, manejando información estratégica para ofrecerles productos y servicios financieros adecuados y confiables. Mantener la trayectoria de excelencia para maximizar el patrimonio de nuestros relacionados, apoyándonos en tecnología de punta y un equipo profesional capacitado y comprometido.

2.3.-Visión

Está orientada a "ser una organización financiera líder, útil y responsable con la sociedad, cercana al cliente y enfocada en el negocio bancario, que garantice la plena satisfacción de sus clientes, colaboradores y accionistas".

2.4.-Valores

- Orientación a Resultados.
- Orientación al Cliente.
- Trabajo en Equipo.
- Integridad y Solidez.
- Respeto y Confianza.
- Innovación.
- Institución Socialmente Responsable.

2.5.-Productos y Servicios que ofrece el Banco Exterior:

2.5.1.-Personas Naturales:

CUENTAS:

Exterior ahorro:

Te permite movilizar tus fondos de forma rápida y segura a través de una libreta de ahorro que genera intereses sobre saldo promedio mensual disponible, pagados a fin de mes, brindándote diversos e innovadores medios electrónicos de pago para mayor comodidad y rapidez en tus operaciones.

Características y beneficios:

- ◆ Disponibilidad inmediata de tus fondos.
- ◆ Intereses calculados sobre saldo promedio mensual, abonados a fin de mes.
- ◆ Emisión y mantenimiento de tu tarjeta de débito EXTERIOR maestro e-24, completamente gratis.
- ◆ Exoneración de las primeras 15 transacciones por cajeros automáticos Banco EXTERIOR.
- ◆ Movilización de fondos a través de nuestro Enlace e-24: EXTERIOR Internet e-24, EXTERIOR centro de contacto e-24, EXTERIOR cajeros e-24 (Exterior, Suiche 7B, Conexus) y EXTERIOR maestro e-24.
- ◆ Acceso a EXTERIOR internet e-24, las 24 horas del día, los 365 días del año para que realices tus consultas, transferencias, pago de servicios, Tarjetas de Crédito y mucho más, cuando quieras y donde lo desees.

- ◆ Puede ser movilizada por una o más personas, con firmas individuales, conjuntas o indistintas.
- ◆ Servicio gratuito de mensajería de texto, EXTERIOR móvil e-24.

Exterior chequera:

Te permite movilizar tus fondos de forma rápida y segura a través de diversos e innovadores medios de pago electrónicos para mayor comodidad y rapidez en tus operaciones.

Características y beneficios:

- ◆ Disponibilidad inmediata de tus fondos.
- ◆ No genera intereses.
- ◆ Emisión y mantenimiento de tu tarjeta de débito EXTERIOR maestro e-24, completamente gratis.
- ◆ Exoneración del costo de 2 chequeras semestrales.
- ◆ Exoneración de comisión mensual por saldo promedio en cuenta.
- ◆ Exoneración de las primeras 15 transacciones por cajeros automáticos Banco EXTERIOR.
- ◆ Movilización de fondos a través de nuestro Enlace e-24: EXTERIOR Internet e-24, EXTERIOR centro de contacto e-24, EXTERIOR cajeros e-24 (Exterior, Suiche 7B, Conexus) y EXTERIOR maestro e-24.
- ◆ Acceso a EXTERIOR internet e-24, las 24 horas del día, los 365 días del año para que realices tus consultas, transferencias, pago de servicios, Tarjetas de Crédito y mucho más, cuando quieras y donde lo desees.
- ◆ Detalle de tus operaciones registradas en un estado de cuenta mensual y disponible en EXTERIOR Internet e-24.

- ◆ Puede ser movilizada por una o más personas, con firmas individuales, conjuntas o indistintas.
- ◆ Servicio gratuito de mensajería de texto EXTERIOR móvil e-24.

Exterior chequera integral:

Te permite movilizar tus fondos de forma rápida y segura generando intereses sobre saldos diarios disponibles, brindándote diversos e innovadores medios de pago electrónicos para mayor comodidad y rapidez en tus operaciones.

Características y beneficios:

- ◆ Disponibilidad inmediata de tus fondos.
- ◆ Podrás mantener tus fondos a la vista devengando intereses.
- ◆ Emisión y mantenimiento de tu tarjeta de débito EXTERIOR maestro e-24, completamente gratis.
- ◆ Exoneración del costo de 2 chequeras semestrales.
- ◆ Exoneración de comisión mensual por saldo promedio en cuenta.
- ◆ Exoneración de las primeras 15 transacciones por cajeros automáticos Banco EXTERIOR.
- ◆ Movilización de fondos a través de nuestro Enlace e-24: EXTERIOR Internet e-24, EXTERIOR centro de contacto e-24, EXTERIOR cajeros e-24 (Exterior, Suiche 7B, Conexus) y EXTERIOR maestro e-24.
- ◆ Acceso a EXTERIOR internet e-24, las 24 horas del día, los 365 días del año para que realices tus consultas, transferencias, pago de servicios, Tarjetas de Crédito y mucho más, cuando quieras y donde lo desees.
- ◆ Detalle de tus operaciones registradas en un estado de cuenta mensual y disponible en EXTERIOR Internet e-24.

- ◆ Puede ser movilizada por una o más personas, con firmas individuales, conjuntas o indistintas.
- ◆ Servicio gratuito de mensajería de texto, EXTERIOR móvil e-24.

Exterior chequera remunerada:

Te permite movilizar tus fondos de forma rápida y segura generando lo mejores intereses sobre saldos diarios disponibles, brindándote diversos e innovadores medios de pago electrónicos para mayor comodidad y rapidez en tus operaciones.

Características y beneficios:

- ◆ Disponibilidad inmediata de tus fondos.
- ◆ Te permite mantener tus fondos a la vista devengando intereses.
- ◆ Emisión y mantenimiento de tu tarjeta de débito EXTERIOR maestro e-24, completamente gratis.
- ◆ Exoneración de las primeras 15 transacciones por cajeros automáticos Banco EXTERIOR.
- ◆ Movilización de fondos a través de nuestro Enlace e-24: EXTERIOR Internet e-24, EXTERIOR centro de contacto e-24, EXTERIOR cajeros e-24 (Exterior, Suiche 7B, Conexus) y EXTERIOR maestro e-24.
- ◆ Acceso a EXTERIOR internet e-24, las 24 horas del día, los 365 días del año para que realices tus consultas, transferencias, pago de servicios, Tarjetas de Crédito y mucho más, cuando quieras y donde lo desees.
- ◆ Detalle de tus operaciones registradas en un estado de cuenta mensual y disponible en EXTERIOR Internet e-24.
- ◆ Puede ser movilizada por una o más personas, con firmas individuales, conjuntas o indistintas.
- ◆ Servicio gratuito de mensajería de texto, EXTERIOR móvil e-24.

TARJETAS DE CRÉDITO:

Exterior tarjetas de crédito:

Te ofrecemos respaldo financiero a través de una amplia gama de Tarjetas de Crédito Visa y MasterCard con excelentes beneficios exclusivos de Banco EXTERIOR.

Beneficios:

- Crédito rotativo hasta 48 meses.
- ◆ Clave secreta para el retiro de efectivo en cajeros automáticos de forma rápida y sencilla. Si aún no la tienes solicítala en centro de contacto e-24 a través del (0212) 508.5000.
- ◆ EXTERIOR traspaso de efectivo, transfiere efectivo a tu Cuenta de Banco EXTERIOR desde tus Tarjetas de Crédito Banco EXTERIOR Visa y MasterCard.
- ◆ Crediconsumo EXTERIOR, línea de crédito adicional en tus Tarjetas de Crédito Banco EXTERIOR Visa o MasterCard para realizar compras en los comercios afiliados.
- ◆ Crediconsumo EXTERIOR viajes, línea de crédito adicional en tu Tarjeta Banco EXTERIOR Visa o MasterCard exclusiva para financiar sus pasajes o paquetes turísticos en comercios afiliados.
- ◆ Crediconsumo EXTERIOR seguros, línea de crédito adicional en tu Tarjeta Banco EXTERIOR Visa o MasterCard exclusiva para el financiamiento de tu Póliza de Seguro.
- ◆ Crediconsumo EXTERIOR plus, refinanciamiento de los consumos realizados con EXTERIOR tarjetas de crédito a una tasa preferencial.

- ◆ Internet e-24, tus operaciones bancarias en línea a través de <http://www.bancoexterior.com/>.
- ◆ Centro de contacto e-24, tu servicio de Atención al Cliente automatizado para realizar cómoda y rápidamente tus operaciones bancarias las 24 horas del día los 365 días del año.
- ◆ Móvil e-24, recibe a través de tu teléfono celular notificaciones (SMS) en tiempo real de las transacciones que realices con tus EXTERIOR tarjetas de crédito.
- ◆ Avances de efectivo nacionales e internacionales en cajeros automáticos de las redes Suiche 7B, Conexus y Cirrus, o en los bancos afiliados a Visa y MasterCard.
- ◆ Uso Internacional previa autorización de la Comisión de Administración de Divisas (CADIVI), a través de EXTERIOR tarjetas de crédito.
- ◆ Domiciliación de pagos, de EXTERIOR tarjetas de crédito, electricidad, telefonía celular, televisión por cable y clubes sociales.

Exterior Visa Joven:

Inicia tu historial crediticio con EXTERIOR Visa Joven, una tarjeta de uso exclusivo en el territorio nacional.

Beneficios:

- ◆ Dirigida a jóvenes estudiantes universitarios entre 18 y 20 años de edad solteros, sin cargas familiares y sin experiencia crediticia.
- ◆ Opciones de financiamiento, por medio de tu línea de crédito tienes a tu disposición distintas maneras de financiar tus compras.

- ◆ Mayor seguridad y máxima conveniencia al usar tu tarjeta EXTERIOR Visa Joven, evitando los riesgos y contratiempos del empleo de cheques y/o dinero en efectivo.
- ◆ No aplica para: Cupos CADIVI, Avance de efectivo, Refinanciamientos especiales, Traspaso de efectivo).

Exterior Credimáxima:

Puede obtener la tarjeta de crédito EXTERIOR credimáxima Visa o MasterCard con el respaldo de sus ahorros.

Beneficios:

- ◆ Máxima libertad para escoger tu propio límite de crédito.
- ◆ Excelente plazo de financiamiento, hasta 48 meses.
- ◆ Máxima comodidad que te permite transferir el saldo de tus otras tarjetas de crédito y la posibilidad de obtener dólares con el respaldo de tus ahorros, previa autorización y condiciones de la Comisión de Administración de Divisas, CADIVI.
- ◆ Además, los fondos depositados en la cuenta de ahorros ganan intereses y sirven como garantía de tu EXTERIOR credimáxima.
- ◆ Monto mínimo en cuenta de ahorros para obtener una tarjeta clásica Bs.F.1.500,00 y para la tarjeta dorada Bs.F. 3.800,00
- ◆ Los fondos son cedidos en garantía no pueden ser utilizados para pagar la tarjeta a menos que decidas cancelarla.

Exterior Amparada:

Exterior te da la oportunidad de obtener una tarjeta de crédito EXTERIOR amparada Visa o MasterCard con el respaldo de un fiador que ampare tu deuda.

Beneficios:

- ◆ Para mayores de 18 años.
- ◆ Tarjeta de crédito emitida con el respaldo de un fiador.
- ◆ No es una suplementaria.
- ◆ No acepta la emisión de tarjetas suplementarias.
- ◆ El monto de la tarjeta de crédito amparada no podrá ser mayor al ochenta por ciento (80%) del límite que tenga el fiador en la tarjeta que servirá de amparadora y el monto máximo a otorgar será de 12 mil bolívares fuertes (Bs. F 12.000).
- ◆ Las personas amparadas deben tener parentesco directo con el fiador, no se incluyen cuñados, socios, empleados o amigos.

Exterior Prepagada:

Modalidad para pagos a nivel nacional que te ofrece EXTERIOR donde tú decides el límite de tu tarjeta al mismo tiempo que controlas tus gastos.

Beneficios:

- ◆ Aceptación solo a nivel nacional.
- ◆ Estados de Cuenta electrónicos, a través de [http://http://www.bancoexterior.com/](http://www.bancoexterior.com/)

- ◆ Podrás solicitar una EXTERIOR prepagada para tus hijos a partir de los 14 años de edad.
- ◆ Cuando realices la solicitud de tu EXTERIOR prepagada se te asignará un número de tarjeta al cual podrás realizar los depósitos por el monto que deseas consumir.
- ◆ Tu EXTERIOR prepagada será enviada según tus indicaciones o a la agencia EXTERIOR de tu conveniencia y comenzarás de inmediato a disfrutar las ventajas de tu tarjeta.

Exterior Traspaso de Efectivo:

Modalidad para obtener rápidamente dinero en efectivo en tu cuenta EXTERIOR con cargo automático a EXTERIOR tarjeta de crédito Visa y MasterCard.

Beneficios:

- ◆ Fácil y rápido de obtener, sin trámites ni recaudos adicionales.
- ◆ Posibilidad de disponer al instante y en efectivo el 50% del límite tu EXTERIOR tarjeta de crédito en tu cuenta EXTERIOR.
- ◆ La transferencia se puede realizar por EXTERIOR centro de contacto e-24 automatizado (Robot y Operador), a través de EXTERIOR internet e-24 o por EXTERIOR cajeros e-24.
- ◆ Financiamiento a la tasa de interés vigente.
- ◆ Facilidad para abrir una cuenta EXTERIOR ahorros o chequera con el límite de EXTERIOR traspaso de efectivo.

Crediconsumo Exterior:

Realiza tus compras y fináncialas al plazo que más te convenga con las líneas de crédito paralelas asociadas a tus EXTERIOR tarjetas de crédito.

Rápido y sencillo, con sólo presentar tu EXTERIOR tarjeta de crédito en los establecimientos afiliados y una llamada telefónica, obtendrás tu financiamiento.

Beneficios:

- ◆ Facilidad para adquirir línea blanca y marrón, computadoras, artículos para el hogar y oficinas, ferreterías, celulares y mucho más a través de una línea de crédito paralela.
- ◆ Sin afectar el límite de tu EXTERIOR tarjeta de crédito.
- ◆ Sin inicial.
- ◆ Financiamiento especial desde 3 y hasta 36 meses, ¡tú escoges!
- ◆ Aprobado a través de una autorización telefónica.
- ◆ La suma de tus financiamientos puede ser el 100% del límite de tu EXTERIOR tarjeta de crédito, dependiendo de la evaluación crediticia de cada cliente.
- ◆ Monto de financiamiento a partir de Bs. 250.000,00 / Bs.F. 250,00.
- ◆ La cuota mensual se incluye directamente en el pago mínimo de tus EXTERIOR tarjetas de crédito.
- ◆ Tasa de Financiamiento: 23%.
- ◆ Sin gastos de tramitación.

Crediconsumo Exterior Plus:

Puedes adquirir lo que quieras y donde quieras, al plazo que más te convenga, al trasladar los consumos realizados con tus EXTERIOR tarjetas de crédito a una línea de crédito paralela con sólo una llamada telefónica a EXTERIOR centro de contacto e-24.

Beneficios:

- ◆ Para comprar lo que quieras y donde quieras (solo consumos nacionales).
- ◆ Sin afectar el límite disponible de tus EXTERIOR tarjetas de crédito.
- ◆ Sin inicial.
- ◆ Financiamiento especial desde 3 y hasta 36 meses, ¡tú escoges!
- ◆ Solicítalo con tan solo una llamada telefónica a EXTERIOR centro de contacto e-24 (0212-508.5000).
- ◆ Aprobado a través de una autorización telefónica.
- ◆ La suma de tus financiamientos puede ser el 100% del límite de tu EXTERIOR tarjeta de crédito, dependiendo de la evaluación crediticia de cada cliente.
- ◆ Monto de financiamiento a partir de Bs. 250.000,00 / Bs.F. 250,00 por consumo.
- ◆ La solicitud del financiamiento debe realizarse antes de la fecha de facturación del consumo, con 5 días mínimos de antelación.
- ◆ La cuota mensual se incluye directamente en el pago mínimo de tus EXTERIOR tarjetas de crédito.
- ◆ Tasa de Financiamiento: 23%.
- ◆ Sin gastos de tramitación.

Crediconsumo Exterior Viajes:

Financia tus viajes tan rápido y sencillo al plazo que más te convenga sin utilizar el cupo de tus tarjetas de crédito: con sólo presentar tu EXTERIOR tarjeta de crédito en los establecimientos afiliados a crediconsumo EXTERIOR viajes, y una llamada telefónica a centro de contacto e-24 (0212) 508.5000, obtendrás tu financiamiento.

Beneficios:

- ◆ Facilidad para financiar viajes y paquetes turísticos nacionales o internacionales.
- ◆ Sin afectar el límite de tu EXTERIOR tarjeta de crédito.
- ◆ Sin inicial.
- ◆ Financiamiento especial desde 3 y hasta 36 meses, ¡tú escoges!
- ◆ Aprobado a través de una autorización telefónica realizada por la Agencia de Viajes.
- ◆ La suma de tus financiamientos puede ser el 100% del límite de tu EXTERIOR tarjeta de crédito, dependiendo de la evaluación crediticia de cada cliente.
- ◆ Monto de financiamiento a partir de Bs. 250.000,00 / Bs. F 250,00.
- ◆ La cuota mensual se incluye directamente en el pago mínimo de tus EXTERIOR tarjetas de crédito.
- ◆ Tasa de Financiamiento: 23%.
- ◆ Sin gastos de tramitación.

Crediconsumo Exterior Seguros:

Adquiere el Seguro de tu preferencia y fináncialo al plazo que más te convenga. Tan rápido y sencillo que con sólo presentar tu EXTERIOR tarjeta de crédito, y una llamada telefónica, obtendrás tu financiamiento.

Beneficios:

- ◆ Te financiamos la adquisición de tu seguro, sin importar la compañía que te preste el servicio.
- ◆ Sin afectar el límite de tus EXTERIOR tarjetas de crédito.
- ◆ Sin inicial.
- ◆ Financiamiento especial desde tres (3) y hasta doce (12) meses, ¡tu escoges!
- ◆ Aprobado a través de una autorización telefónica realizada por la Compañía de Seguros afiliados a Banco EXTERIOR.
- ◆ En caso de que el seguro no está afiliado a Banco EXTERIOR, puedes pagar el monto de la póliza con tu EXTERIOR tarjeta de crédito y luego transfíerelo a una línea paralela con tan sólo una llamada a centro de contacto e-24 nuestro Centro de Atención al Cliente, a través del teléfono (0212) 508.5000.
- ◆ La suma de tus financiamientos puede ser el 100% del límite de tus EXTERIOR tarjetas de crédito, dependiendo de la evaluación crediticia de cada cliente.
- ◆ Monto de financiamiento a partir de Bs. 250.000,00 / Bs. F 250,00.
- ◆ La cuota mensual se incluye directamente en el pago mínimo de tu EXTERIOR tarjeta de crédito.
- ◆ Tasa de Financiamiento: 23%.
- ◆ Sin gastos de tramitación

INVERSIÓN:

Exterior Depósito Nominativo a la Vista:

Es un instrumento de inversión que te permite rentabilizar tus fondos en un corto plazo (hasta 27 días) cancelándote un interés predeterminado al final del mismo.

Características y beneficios:

- ◆ Plazos hasta 27 días.
- ◆ Pueden ser renovados automáticamente.
- ◆ Optimiza el rendimiento del dinero por cortos períodos de tiempo.
- ◆ Los intereses son pagados al vencimiento.
- ◆ Seguridad y tranquilidad de disponibilidad de fondos al vencimiento.

CRÉDITOS:

Exterior Crédito Efectivo:

Con EXTERIOR crédito efectivo te financiamos hasta Bs. 300.000 para que adquieras lo que desee. Es dinero en efectivo, siempre disponible.

Beneficios:

- ◆ Montos de financiamiento entre Bs.F 10.000 y Bs.F 300.000 (de acuerdo a la evaluación crediticia).
- ◆ Funciona como una línea de crédito rotativa, hasta 36 meses.
- ◆ Rápida aprobación.

- ◆ No se requiere explicación de uso ni destino de los fondos.
- ◆ Tranquilidad de disponer siempre de dinero en efectivo.
- ◆ Puede disponer, una vez otorgado, hasta el 100% del crédito definido (sin inicial) y sin asistencia a través de enlace e-24: EXTERIOR Internet e-24, EXTERIOR centro de contacto e-24, EXTERIOR cajeros e-24.
- ◆ Sin monto mínimo de transferencia a cuenta.
- ◆ Aplica comisión flat por el monto del crédito trasladado a la cuenta EXTERIOR y se incluye en el pago mínimo.
- ◆ Movilización a través de una cuenta en Banco EXTERIOR.
- ◆ La disponibilidad no genera costos para el cliente.
- ◆ Sin monto mínimo de transferencia a cuenta.
- ◆ Posibilidad de realizar amortizaciones anticipadas sin penalización, pagos totales o parciales.
- ◆ Domiciliación en cuenta del pago mínimo (Obligatorio).

Exterior Crédito Nómina:

Con EXTERIOR crédito nómina financiamos hasta 3 veces el salario y sólo tienes que trasladar a tu cuenta en Banco EXTERIOR el monto que desees. Es dinero en efectivo, siempre disponible.

Beneficios:

- ◆ Montos de financiamiento hasta 3 veces el salario del solicitante (de acuerdo a la evaluación crediticia).
- ◆ Rápida aprobación, para lo que desees. No requiere explicación de uso y destino de los fondos.
- ◆ Funciona como una línea de crédito rotativa, hasta 36 meses.

- ◆ Tranquilidad de disponer siempre de dinero en efectivo.
- ◆ Movilización a través de una cuenta en Banco EXTERIOR.
- ◆ La disponibilidad no genera costos para el cliente.
- ◆ Una vez aprobado, el cliente puede transferirlo a su cuenta y disponer del dinero en línea cuando lo requiera utilizando el enlace e-24: EXTERIOR internet e-24, EXTERIOR centro de contacto e-24, EXTERIOR cajeros e-24.
- ◆ Posibilidad de realizar amortizaciones anticipadas sin penalización, pagos totales o parciales.
- ◆ Aplica comisión flat por el monto del crédito trasladado a la cuenta EXTERIOR y se incluye en el pago mínimo.
- ◆ Domiciliación en cuenta del pago mínimo.

Exterior Crédito Automotriz:

Puedes obtener tu vehículo de forma rápida con las mejores condiciones y plazos del mercado, a la vez que podrás disfrutar del financiamiento especial para la póliza de seguro a través de EXTERIOR tarjetas de crédito.

Beneficios:

- ◆ Financiamiento de hasta el 75% sobre el valor del vehículo.
- ◆ Hasta 36 meses de plazo.
- ◆ Comisión Flat.
- ◆ Sin penalización por Pre-cancelación y/o amortización a Capital
- ◆ Aprobación automática de las tarjetas de Crédito Banco Exterior con el otorgamiento del crédito.

- ◆ Financiamiento especial de la póliza de seguro de su preferencia, adquirida a través de las tarjetas de crédito de Banco Exterior a un tasa preferencial y sin afectar su límite de crédito.

Exterior Hipotecario Comercial:

Si tienes en mente adquirir locales comerciales, consultorios, oficinas o galpones industriales, EXTERIOR hipotecario comercial te ofrece la forma más sencilla y confiable para realizar tu inversión con rapidez de aprobación y las mejores condiciones del mercado.

Beneficios:

- ◆ Financiamiento hasta por el 75% sobre el valor del avalúo del inmueble o del precio de venta.
- ◆ Plazo de hasta diez años para cancelar el crédito, solicitante persona natural.
- ◆ Comisión flat sobre el monto del préstamo.
- ◆ Se podrán realizar precancelaciones sin penalización.
- ◆ Rápida respuesta a tu solicitud de crédito.
- ◆ Otorgado a personas naturales.

Exterior Hipotecario Vivienda Principal:

Crédito exclusivo para la adquisición de vivienda principal que te ofrece EXTERIOR el cual te brinda, entre otras ventajas, un mayor plazo para el financiamiento y un mayor porcentaje de préstamo para tu inversión inicial.

Beneficios:

- ◆ Plazo de financiamiento hasta por veinte (20) años.
- ◆ Se financiará hasta el 75% del valor del inmueble, de acuerdo al ingreso familiar mensual.
- ◆ Las cuotas mensuales podrán ser iguales o menores al 30% determinado por los ingresos familiares mensuales obtenidos.
- ◆ Préstamo dirigido a personas naturales.
- ◆ Posibilidad de realizar aportes extraordinarios a capital sin penalización.
- ◆ Tasa de interés determinada por el Ministerio del Poder Popular para la Vivienda y Hábitat.
- ◆ Rápida respuesta a tu solicitud de crédito.
- ◆ Aplica comisión FLAT.

Exterior Microcréditos:

Financia tus actividades de producción, comercialización o servicios en:

- ◆ Capital de Trabajo.
- ◆ Adquisición de equipos, mobiliario, maquinarias y materiales.
- ◆ Remodelación de locales comerciales.
- ◆ Adquisición de Acciones en Clínicas (Aplica solo para Médicos).

Beneficios:

- ◆ Monto del financiamiento hasta Bs.F. 500.000,00 no limitativo, dependiendo del destino, plazo y garantías.
- ◆ Hasta 5 años de plazo (variable atendiendo a la naturaleza y destino del financiamiento).
- ◆ Comisión Flat hasta 3%.
- ◆ Pre-cancelación y abonos especiales a capital sin penalización.
- ◆ Apoyo a personas que desarrollen actividades de comercialización, prestación de servicios, transformación y producción industrial, agrícola o artesanal de bienes.

Exterior Pagaré:

La mejor manera de financiamiento a corto plazo que te ofrece EXTERIOR pagaré con los mejores beneficios.

Características:

- ◆ Dirigidas a personas naturales o empresas, que se desenvuelven en los sectores comerciales, industriales y servicios.
- ◆ Su destino principal es proveer fondos y requerimientos a corto plazo, para la adquisición de inventarios, pago proveedores, financiamientos de gastos de importaciones y en general para financiamiento de capital de trabajo.
- ◆ Complemento y mejora oportuna del flujo de caja.
- ◆ Adaptado a las necesidades y requerimientos dependiendo del destino.
- ◆ Se puede efectuar abonos parciales a capital y cancelación anticipada.

FIDEICOMISOS:

Exterior Fideicomiso:

En su origen, Fideicomiso significa comisión por fe, por ello su aplicación está basada en la confianza que existe entre las partes contratantes.

Se define como una relación jurídica por la cual una persona llamada fideicomitente transfiere uno o más bienes a otra persona llamada fiduciario, quien se obliga a utilizarlo en favor de aquél o de un tercero llamado beneficiario. (Art. 1 Ley de Fideicomisos)

El Banco ofrece distintos tipos de fideicomisos que se adaptan a tus necesidades; cada uno de ellos te brinda la solución apropiada y oportuna que necesitas.

Exterior Fideicomiso de Inversión:

Es un contrato por medio del cual una persona natural transfiere a Banco EXTERIOR una determinada suma de dinero, para que este lo administre e invierta de manera eficiente, segura y rentable de acuerdo a las condiciones del mercado financiero.

Características y beneficios:

- ◆ Consulta de saldos vía telefónica a través de EXTERIOR centro de contacto e-24, por el (0212) 508.50.00, o a través de nuestra página web: <http://www.bancoexterior.com/>, las 24 horas del día, los 365 días del año.

- ◆ Atención personalizada a través de personal calificado en el área de fideicomiso, quienes atenderán tus requerimientos en el momento oportuno, así como también en todas nuestras oficinas a lo largo del territorio nacional.
- ◆ Disminución de la carga administrativa, pues Banco EXTERIOR se encarga del control de todas las inversiones, cambio de condiciones, renovación de operaciones, vencimientos, entre otros.
- ◆ Envío automatizado de tú estado de cuenta mensual a través de un correo electrónico.
- ◆ Niveles de rentabilidad por las inversiones realizadas de acuerdo a las condiciones del mercado financiero.
- ◆ Los intereses podrán ser abonados en tú cuenta o capitalizados al fondo fiduciario.
- ◆ Retiros parciales en el momento que lo requieras, los cuales serán abonados en la cuenta de Banco EXTERIOR que indiques, en un máximo de 48 horas, contadas a partir del momento en que se reciba la solicitud.
- ◆ Podrás acceder a otros productos y servicios de Banco EXTERIOR.
- ◆ Con tan solo enviar el formulario de constitución de fideicomiso y los recaudos solicitados, se inicia el proceso de elaboración del documento para su posterior firma.

Exterior Fideicomiso Educativo:

Es un contrato por medio del cual una persona natural constituye con Banco EXTERIOR, un fondo de aporte o ahorro programado, destinado a cubrir total o parcialmente los gastos educativos propios o de un tercero.

Características y beneficios:

- ◆ Consulta de saldos vía telefónica a través de EXTERIOR centro de contacto e-24, por el (0212) 508.50.00, o a través de la página web: <http://www.bancoexterior.com/>, las 24 horas del día, los 365 días del año.
- ◆ Atención personalizada a través de personal calificado en el área de fideicomiso, quienes atenderán tus requerimientos en el momento oportuno, así como también en todas nuestras oficinas a lo largo del territorio nacional.
- ◆ Disminución de la carga administrativa, pues Banco EXTERIOR se encarga del control de todas las inversiones, cobro de intereses y capital, cambio de condiciones, vencimiento de operaciones, entre otros.
- ◆ Reportes mensuales que contemplan el envío electrónico de estados de cuenta y portafolio de inversiones.
- ◆ Niveles de rentabilidad por las inversiones realizadas de acuerdo a las condiciones del mercado financiero.
- ◆ De acuerdo a tus lineamientos los intereses podrán ser abonados en tú cuenta o capitalizados al fondo fiduciario.
- ◆ Retiros parciales en el momento que lo requieras, los cuales serán abonados en la cuenta de Banco EXTERIOR que nos indiques, en un máximo de 48 horas, contadas a partir del momento en que se reciba la solicitud.
- ◆ Podrás acceder a otros productos y servicios de Banco EXTERIOR.
- ◆ Con tan solo enviar el formulario de constitución de fideicomiso y los recaudos solicitados, se inicia el proceso de elaboración del documento para su posterior firma.
- ◆ Contarás con un apartado que constituye un ahorro programado para destinarlo al fin de la educación.
- ◆ Podrás adecuar los pagos de acuerdo a las exigencias de las instituciones que te ofrece el sistema de educación.

SERVICIOS INTERNACIONALES:

Exterior Consumo de Divisas:

Disfruta el mundo de ventajas que te ofrece EXTERIOR tarjetas de crédito utilizando tu cupo de divisas para consumos en el exterior y aprovecha del crédito rotativo a 48 meses.

Toma en cuenta los siguientes tipos:

- ◆ Para realizar consumos en el exterior con EXTERIOR tarjeta de Crédito debes contar previamente con la autorización de la Comisión de Administración de Divisas, CADIVI.
- ◆ Por tu comodidad, puedes notificarnos con antelación tu destino, fechas de viaje e itinerario para que el departamento de monitoreo esté vigilante de tus transacciones, tanto en el exterior como a nivel nacional, garantizándote así la seguridad y calidad de servicio que tanto mereces.
- ◆ Sólo debes llenar la planilla y enviarla a la gerencia de Control y Prevención de Fraudes por fax al teléfono (0212) 501.0451 o comunicarte a EXTERIOR centro de contacto e-24 para suministrar tus datos.
- ◆ No mantengas Saldos a Favor en tu EXTERIOR tarjeta de crédito porque será bloqueada y no la podrás utilizar para tus consumos en el exterior según Gaceta Oficial No. 39.100 de fecha 16 de enero de 2009.
- ◆ En los países que son frontera terrestre con la República Bolivariana de Venezuela los avances de efectivo están regulados según Gaceta Oficial No. 39.100 de fecha 16 de enero de 2009.

- ◆ Asegúrate de contar con la clave secreta de EXTERIOR tarjeta de crédito para poder realizar los retiros en efectivo, si aún no la tienes solicítala a través del centro de contacto e-24 por el teléfono (0212) 508.500
- ◆ Los detalles de tus transacciones y consumos, la disponibilidad de tu cupo en moneda extranjera y los pagos lo puedes realizar en internet e-24 y a través del centro de contacto e-24.

SERVICIOS:

Exterior Internet e24:

Realiza tus operaciones bancarias desde cualquier lugar del mundo de forma fácil, rápida y segura las 24 horas del día los 365 días del año a través de www.bancoexterior.com y disfruta de los beneficios que te ofrece EXTERIOR Internet e-24.

Beneficios:

- ◆ Puede realizar consultas y transacciones las 24 horas del día los 365 días del año.
- ◆ Permite efectuar operaciones a distancia y sin horario.
- ◆ Le permitirá realizar operaciones de forma sencilla, rápida y segura.
- ◆ Ahorro de tiempo al poder realizar movilizaciones de efectivo sin tener que pasar por taquilla.
- ◆ Historial de 6 meses para consulta de movimientos en cuentas y tarjetas de crédito sin costo alguno.
- ◆ Recibirás notificaciones vía correo electrónico y mensaje de texto (SMS) de algunas operaciones realizadas.
- ◆ Desconexión automática del sistema por inactividad en la sesión.

Operaciones disponibles:

- ◆ Afiliación de cuentas y tarjetas de crédito EXTERIOR y otros bancos.
- ◆ Transferencia de fondos y pagos de tarjetas de crédito de terceros en EXTERIOR y otros bancos.
- ◆ Afiliación y pago de servicios CANTV y Electricidad de Caracas.
- ◆ Consulta cupo de Divisas.
- ◆ Consulta de crediconsumo EXTERIOR, crediconsumo EXTERIOR plus, crediconsumo EXTERIOR viajes y crediconsumo EXTERIOR seguros.
- ◆ Consulta de Créditos.
- ◆ Transferencia de fondos entre cuentas del cliente.
- ◆ Solicitud de avances de efectivo con cargo a la EXTERIOR tarjetas de crédito y abono automático a la cuenta del cliente.
- ◆ Consulta y suspensión de cheques.

Requisitos para disfrutar el servicio:

- ◆ Ser cliente y poseer cualquier producto de Banco Exterior.
- ◆ Ingresar a www.bancoexterior.com en EXTERIOR internet e-24 para personas y registrarse como usuario nuevo haciendo click en el botón Auto registro.

Exterior Centro de Contacto e24:

Es el servicio que Exterior pone a tu disposición para que desde el lugar de tu preferencia puedas realizar operaciones bancarias a través del sistema automatizado o a través de un operador humano del EXTERIOR centro de contacto e-24 con tan solo realizar una llamada telefónica.

Beneficios:

- ◆ Servicio disponible las 24 horas del día y los 365 días del año.
- ◆ Rapidez y seguridad en las operaciones.
- ◆ Comodidad y conveniencia para realizar consultas y operaciones vía telefónica, desde cualquier parte del país.
- ◆ Confidencialidad y seguridad en las operaciones realizadas.
- ◆ Consulta de los movimientos de sus cuentas sin tener que dirigirse a las oficinas del Banco.
- ◆ Todas las operaciones automatizadas realizadas por EXTERIOR centro de contacto e-24 están exoneradas de comisión.
- ◆ Podrá obtener información cuando se presenten inquietudes de Productos y Servicios.

Operaciones disponibles:

- ◆ Consultas de saldos de las Cuentas y Fideicomisos.
- ◆ Consultas de saldos EXTERIOR tarjetas de crédito (disponible, límite de crédito, disponible en divisas).
- ◆ Transferencias electrónicas de fondos entre cuentas (aplica para cuentas con firmas indistintas).
- ◆ Consultas, Traspasos de efectivo y Pagos de EXTERIOR crédito efectivo y EXTERIOR crédito nómina.
- ◆ Autorización de líneas de financiamiento paralelas de las EXTERIOR tarjetas de crédito (EXTERIOR crediconsumo plus)
- ◆ Solicitud de avances de efectivo con cargo a la EXTERIOR tarjetas de crédito y abono automático a la cuenta del cliente.
- ◆ Conformación de Cheques.

- ◆ Confirmación de Cheques de Gerencia.
- ◆ Suspensión de Cheques, EXTERIOR tarjetas de crédito y clave del servicio EXTERIOR centro de contacto e-24.
- ◆ Pago del servicio CANTV.
- ◆ Pago de EXTERIOR tarjetas de crédito.
- ◆ Cambio de clave.

Requisitos:

- ◆ Obtener a través de la agencia la clave para operaciones con cuenta.
- ◆ Si solo posees EXTERIOR tarjetas de crédito debes solicitar las claves para poder disfrutar del servicio de atención telefónica.

Exterior Maestro e24:

Disfruta de las bondades que te ofrece tu tarjeta de débito EXTERIOR maestro e-24 y realiza tus operaciones bancarias a través de los cajeros EXTERIOR, la red Swiche 7B y Conexus o con una llamada telefónica al sistema automatizado de información EXTERIOR centro de contacto e-24 las 24 horas del día los 365 días del año.

Beneficios:

- ◆ Consulta de saldos de las cuentas en cajeros automáticos.
- ◆ Retiros de efectivo.
- ◆ Transferencia de fondos entre las cuentas asociadas a través de cajeros automáticos.

- ◆ Consulta de los últimos movimientos de las cuentas a través de cajeros automáticos.
- ◆ Cambio de claves.
- ◆ Podrás usarla en la amplia red de EXTERIOR cajero e-24 ubicados en todo el Territorio Nacional.
- ◆ Acceso a más de 3.300 cajeros automáticos de la Red Suiche 7B y Conexus.
- ◆ Pago de las compras en más de 50.000 comercios afiliados a nivel nacional con cargo directo a la cuenta afiliada como principal.
- ◆ La tarjeta de débito EXTERIOR maestro e-24 no tiene costo de emisión.

Requisitos:

- ◆ Mantener una Cuenta Corriente o de Ahorros en EXTERIOR.
- ◆ Las cuentas deben ser movilizadas con firmas indistintas.

Exterior Cajero e24:

Disfruta de la extensa red EXTERIOR cajero e-24 que colocamos a tu disposición en todo el país y a través de la cual podrás realizar operaciones con tarjetas de débito y crédito de forma rápida y segura. Busca el EXTERIOR cajero e-24 más cercano a ti y goza de todas las bondades que creamos pensando en tu comodidad.

Beneficios:

- ◆ Puedes realizar consultas y transacciones las 24 horas del día los 365 días del año.
- ◆ Permite efectuar operaciones a distancia y sin horario.

- ◆ Te permitirá realizar operaciones seguras y sencillas.
- ◆ Ahorro de tiempo al poder efectuar retiros de efectivo sin tener que pasar por taquilla.
- ◆ Obtener los últimos movimientos y saldos de su cuenta, sin necesidad de trasladarse al Banco.

Operaciones disponibles:

- ◆ Depósitos en cheques. (Cajeros con este dispositivo)
- ◆ Pago de factura CANTV con cargo a la cuenta.
- ◆ Transferencia de fondos desde EXTERIOR crédito efectivo y EXTERIOR crédito nómina con abono automático en cuentas del cliente.
- ◆ Pago de EXTERIOR tarjetas de crédito, EXTERIOR crédito efectivo y EXTERIOR crédito nómina con cargo a la cuenta.
- ◆ Traspaso de efectivo desde EXTERIOR tarjetas de crédito con abono automático en cuentas.
- ◆ Avance de efectivo haciendo uso de EXTERIOR tarjetas de crédito.

Requisitos:

Para disfrutar del servicio es necesario poseer una EXTERIOR maestro e-24 y clave personal.

Exterior Móvil e24:

Disfruta la oportunidad que te ofrece el servicio EXTERIOR móvil e-24 de recibir vía mensajería de texto (SMS) a través de tu teléfono celular notificaciones en

tiempo real de las principales operaciones que realices con tu EXTERIOR tarjetas de crédito, EXTERIOR maestro e-24 y EXTERIOR internet e-24.

Beneficios:

- ◆ Servicio disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- ◆ Las notificaciones son totalmente gratuitas.
- ◆ Mayor seguridad y tranquilidad al facilitar el seguimiento de tus operaciones financieras.
- ◆ Podrás recibir notificaciones a través de cualquiera de las operadoras telefónicas móviles disponibles en el país.
- ◆ Permite tomar medidas apropiadas si llegarán a recibirse notificaciones dudosas relacionadas con alguna transacción.

Requisitos:

- ◆ Ser persona natural.
- ◆ Poseer una EXTERIOR maestro e-24, EXTERIOR tarjetas de crédito o disfrutar del servicio EXTERIOR internet e-24.
- ◆ Poseer un teléfono celular activo de cualquier operadora telefónica con capacidad para recibir mensajes.
- ◆ Actualizar tus datos:
 - 1) Ingresar a través de EXTERIOR internet e-24 para personas.
 - 2) Introduce tu Usuario y clave de acceso.
 - 3) Haz click en la opción servicio EXTERIOR móvil e24.

Toma en cuenta:

- ◆ Al realizar consumos en restaurantes el mensaje de texto SMS recibido será por un monto superior al consumo, esta diferencia corresponde al porcentaje de propina que automáticamente establecen los puntos de ventas asociado a esta categoría de comercio, sin embargo, el monto que será cargado a la EXTERIOR tarjetas de crédito será el mismo que aparece en el comprobante de pago.
- ◆ Exterior ha establecido en sus políticas no solicitar información de las cuentas, tarjetas de crédito o débito, vía telefónica, mensajería de texto o correo electrónico.
- ◆ Los mensajes solo serán enviados al número de celular que coloques al momento de la actualización, asegúrate de que sea el correcto.

2.5.2.-Personas Jurídicas:

CUENTAS:

Exterior chequera:

Permite movilizar tus fondos de forma rápida y segura a través de diversos e innovadores medios de pago electrónicos para mayor comodidad y rapidez en tus operaciones.

Características y beneficios:

- ◆ Disponibilidad inmediata de tus fondos.
- ◆ No genera intereses.

- ◆ Acceso a EXTERIOR internet e-24, las 24 horas del día, los 365 días del año para que realices tus consultas, pago de servicios, Tarjetas de Crédito y mucho más, cuando quieras y donde lo desees.
- ◆ Movilización de fondos a través de nuestro Enlace e-24: EXTERIOR Internet e-24, EXTERIOR centro de contacto e-24 y EXTERIOR asistente integral e-24.
- ◆ Detalle de tus operaciones registradas en un estado de cuenta mensual y disponible en EXTERIOR Internet e-24.
- ◆ Puede ser movilizada por una o más personas, con firmas individuales, conjuntas o indistintas.
- ◆ Posibilidad de solicitar el servicio EXTERIOR asistente integral e-24 para realizar el pago de nómina, pago a proveedores y domiciliaciones de pago.

Exterior chequera integral:

Permite movilizar fondos de forma rápida y segura generando intereses sobre saldos diarios disponibles, brindando diversos e innovadores medios de pagos electrónicos pago para mayor comodidad y rapidez en las operaciones.

Características y beneficios:

- ◆ Disponibilidad inmediata de tus fondos.
- ◆ Podrás mantener tus fondos a la vista devengando intereses.
- ◆ Acceso a EXTERIOR internet e-24, las 24 horas del día, los 365 días del año para que realices tus consultas, pago de servicios, Tarjetas de Crédito y mucho más, cuando quieras y donde lo desees.
- ◆ Movilización de fondos a través de nuestro Enlace e-24: EXTERIOR Internet e-24, EXTERIOR centro de contacto e-24 y EXTERIOR asistente integral e-24.

- ◆ Detalle de tus operaciones registradas en un estado de cuenta mensual y disponible en EXTERIOR Internet e-24.
- ◆ Posibilidad de solicitar el servicio EXTERIOR asistente integral e-24 para realizar el pago de nómina, pago a proveedores y domiciliaciones de pago.

Exterior chequera remunerada:

Permite movilizar tus fondos de forma rápida y segura generando lo mejores intereses sobre saldos diarios disponibles, brindándote diversos e innovadores medios electrónicos de pago para mayor comodidad y rapidez en tus operaciones.

Características y beneficios:

- ◆ Disponibilidad inmediata de tus fondos.
- ◆ Podrás mantener tus fondos a la vista devengando intereses.
- ◆ Acceso a EXTERIOR internet e-24, las 24 horas del día, los 365 días del año para que realices tus consultas, pagos de servicios, Tarjetas de Crédito y mucho más, cuando quieras y donde lo desees.
- ◆ Movilización de fondos a través de nuestro Enlace e-24: EXTERIOR Internet e-24, EXTERIOR centro de contacto e-24 y EXTERIOR asistente integral e-24.
- ◆ Detalle de tus operaciones registradas en un estado de cuenta mensual y disponible en EXTERIOR Internet e-24.
- ◆ Posibilidad de solicitar el servicio EXTERIOR asistente integral e-24 para realizar el pago de nómina, pago a proveedores y domiciliaciones de pago.
- ◆ Puede ser movilizada por una o más personas, con firmas individuales, conjuntas o indistintas.

EXTERIOR NÓMINA:

Exterior Nómina:

Plan integral que le brinda a nuestros clientes la ventaja de contar con múltiples productos financieros con excelentes ventajas tanto para su empresa como para sus empleados, permitiéndole disfrutar de los mejores beneficios para satisfacer sus necesidades.

Características y beneficios:

Para tu empresa:

- ◆ Servicio de asignación de cuentas masivas y coordinación del proceso de formalización.
- ◆ Pago de nómina y autogestión a través de EXTERIOR asistente integral.
- ◆ Reportes en línea.
- ◆ Posibilidad de contratar el producto EXTERIOR bonos alimentación.

Para tus empleados:

- ◆ Tipos de Cuenta (Ahorro o Corriente), según las características y necesidades de los empleados.
- ◆ Movilización de fondos a través de nuestro Enlace e-24: EXTERIOR Internet e-24, EXTERIOR centro de contacto e-24, EXTERIOR cajeros e-24 (Exterior, Suiche 7B, Conexus) y EXTERIOR maestro e-24.
- ◆ Ofrece excelentes exoneraciones:
 - Emisión sin costo de la tarjeta de débito EXTERIOR maestro e-24.

- Exoneración de TODAS las transacciones en nuestra red de cajeros automáticos EXTERIOR cajeros e-24.
- Exoneración de cargos a la cuenta por saldo mínimo.
- Exoneración del cargo por mantenimiento en cuenta.
- Exoneración de dos chequeras semestrales.
- ◆ Servicio gratuito de mensajería de texto EXTERIOR móvil e-24.
- ◆ Facilidad para obtener:
 - EXTERIOR tarjetas de crédito a 48 meses de financiamiento.
 - EXTERIOR crédito nómina.
 - EXTERIOR crédito hipotecario.
 - EXTERIOR crédito automotriz.

TARJETA BONUS ALIMENTACIÓN:

Tarjeta BONUS Alimentación:

Para tu empresa, comercio o negocio, Banco Exterior te ofrece Bonus Alimentación Maestro y/o Visa Electrón, el más efectivo servicio de administración y gestión de pago, a través de transacciones electrónicas, cómodas, seguras y confiables.

Características y beneficios:

- ◆ Personalizada para cada uno de los beneficiarios.
- ◆ No requiere activación.
- ◆ Afiliada a la redes Visa Electrono y Maestro.
- ◆ Reducción de costos operativos y financieros.

- ◆ Operaciones en línea, a través la transferencia de fondos desde tu cuenta Banco Exterior a la cuenta Banco Exterior TEBCA.
- ◆ Garantía en el cumplimiento de la ley, según lo establecido en los requisitos de la LAT y la LOT.
- ◆ Disponibilidad inmediata de los fondos abonados en su Tarjeta Bonus Alimentación Maestro o Visa Electrón.
- ◆ En caso de extravío, no se pierden los beneficios acumulados.
- ◆ El dinero abonado no vence, por lo que pueden ser acumulados en la tarjeta.
- ◆ Acceso vía Internet a la plataforma electrónica de Tebca a través de <http://www.tebca.com/>
- ◆ Sistema inteligente que interactúa con base de datos de tu empresa, evitando así errores en emisión o carga.
- ◆ Sistema compatible con cualquier administrador de nómina que tengas en tu empresa.
- ◆ Acceso a los datos de la factura al momento de la carga.
- ◆ Atención inmediata las 24 horas a través de: Banco Exterior: 508.5000 / TEBCA: 0500-bonus-00
- ◆ <http://www.tebca.com/> o bonusalimentacion@bancoexterior.com

TARJETAS DE CRÉDITO:

Exterior Jurídicas:

Disfruta de las ventajas que te ofrecen las tarjetas de crédito EXTERIOR jurídicas visa y mastercard, dirigidas especialmente a las empresas pequeñas, medianas y grandes que requieran disminuir costos y aumentar sus posibilidades de negocios en diversos rubros.

Beneficios:

- ◆ Crédito rotativo hasta 48 meses.
- ◆ Provee sistemas de información detallados que permite a las organizaciones:
- ◆ Monitorear el cumplimiento de las políticas de gastos
- ◆ Minimizar los costos.
- ◆ Excelente alternativa para canalizar los gastos mensuales cotidianos realizados a través de cheques y transferencias electrónicas.
- ◆ Ahorros en los procesos administrativos.
- ◆ Disponibilidad inmediata de fondos.
- ◆ Posibilidad de expansión del negocio y por ende de las ventas.

Crecimiento del negocio:

- ◆ Línea de crédito permanente, que reduce los tiempos de compra, mejora el flujo de caja y permite que los recursos financieros estén siempre disponibles.
- ◆ Permite seleccionar la línea de crédito que mejor se adapte a tu empresa (solo para TDC Empresarial) :
- ◆ Facturación Centralizada: Línea de Crédito compartida por los Tarjetahabientes
- ◆ Facturación Descentralizada: Líneas de Crédito a cada Tarjetahabiente.
- ◆ EXTERIOR adelantos de efectivo en cajeros automáticos a nivel nacional (solo para TDC Empresarial)
- ◆ Evita que los empleados utilicen sus propios fondos.
- ◆ Domiciliación de pagos, de EXTERIOR tarjetas de crédito, electricidad, telefonía celular, televisión por cable, entre otros.
- ◆ EXTERIOR internet e-24, tus operaciones bancarias en línea a través de <http://www.bancoexterior.com/>

- ◆ EXTERIOR centro de contacto e-24, tu servicio de Atención al Cliente automatizado para realizar cómoda y rápidamente tus operaciones bancarias las 24 horas del día los 365 días del año.

Exterior Empresarial:

Extiende a los ejecutivos de tu empresa el mundo de ventajas que te ofrece EXTERIOR empresarial visa y mastercard para darle apoyo a la gestión de negocio y facilitar el control de gastos y financiamiento sustituyendo el uso del efectivo.

Beneficios:

- ◆ Crédito rotativo hasta 48 meses.
- ◆ Provee sistemas de información detallados que permite a las organizaciones:
- ◆ Monitorear el cumplimiento de las políticas de gastos.
- ◆ Minimizar los costos.
- ◆ Excelente alternativa para canalizar los gastos mensuales cotidianos realizados a través de cheques y transferencias electrónicas.
- ◆ Línea de crédito permanente, que reduce los tiempos de compra, mejora el flujo de caja y permite que los recursos financieros estén siempre disponibles.
- ◆ Permite seleccionar la línea de crédito que mejor se adapte a tu empresa:
 - Facturación Centralizada: Línea de Crédito compartida por los Tarjetahabientes.
 - Facturación Descentralizada: Líneas de Crédito a cada Tarjetahabiente.
- ◆ EXTERIOR adelantos de efectivo en cajeros automáticos a nivel nacional.
- ◆ Evita que los empleados utilicen sus propios fondos.
- ◆ Domiciliación de pagos, de EXTERIOR tarjetas de crédito, electricidad, telefonía celular, televisión por cable y clubes sociales.

- ◆ EXTERIOR internet e-24, tus operaciones bancarias en línea a través de <http://www.bancoexterior.com/>
- ◆ EXTERIOR centro de contacto e-24, tu servicio de Atención al Cliente automatizado para realizar cómoda y rápidamente tus operaciones bancarias las 24 horas del día los 365 días del año.

Exterior Visa Centralizada:

Disfruta de las facilidades que te ofrece EXTERIOR Visa Centralizada, una tarjeta jurídica destinada exclusivamente a la adquisición de boletos aéreos.

Beneficios:

- ◆ Solución de pago diseñada para ayudar a las empresas a manejar y controlar mejor sus gastos de boletería aérea para viajes.
- ◆ Maximiza el flujo de caja permitiendo realizar transacciones con un financiamiento promedio de 30 días.
- ◆ Controla el cumplimiento de las políticas de viajes de la empresa.
- ◆ Negociación en los precios de los boletos.
- ◆ Evita que los empleados utilicen sus propios fondos.
- ◆ Emisión de estado de cuenta consolidado mensual.

Exterior Visa Distribución:

Disfruta de las ventajas que te ofrece EXTERIOR Visa Distribución una tarjeta que apoya la simplificación de los procesos de cuentas por cobrar en los canales de distribución, reduciendo costos y mejorando significativamente el proceso de conciliación de tu empresa.

Beneficios:

Para el Mayorista:

- ◆ Mejora el flujo de caja maximizando la eficiencia y permitiendo realizar transacciones con cobros totales y/o parciales con la periodicidad requerida.
- ◆ Controla el cumplimiento de las políticas de compras de la empresa, a través de las empresas distribuidoras, con una cuenta manejada por un sólo centro de costo lo que hace más fácil el proceso de conciliación.
- ◆ Contribuye al ahorro ya que través de un estado de cuenta consolidado se podrán realizar más fácilmente los análisis de gastos para lograr mejoras en los precios.
- ◆ Minimiza el riesgo de cuentas incobrables y robo de fondos.
- ◆ Mayor oportunidad de ventas al brindar una nueva herramienta con innumerables beneficios.
- ◆ Minimiza el riesgo ya que el crédito es transferido a un tercero (banco).
- ◆ Puede expandir sus ventas.
- ◆ Uso exclusivo de puntos de venta.
- ◆ Además de Ahorros en: Cobranzas, Conciliación, Costo de Fondos, Manejo de Cheques y Efectivo, Servicio al cliente, Minimiza Cuentas Incobrables y Control Administrativo.

Para el Minorista:

- ◆ Mejora el flujo de caja maximizando la eficiencia y permitiendo realizar transacciones con pago mensual, el financiamiento promedio es de 30 días.
- ◆ Permite tener mayor control centralizando las compras a través de la unificación del medio de pago.

- ◆ Conveniencia por ser más seguro que el efectivo.
- ◆ Inicio de historial de crédito
- ◆ Incentivos potenciales de distribuidores.
- ◆ Ahorros en los procesos administrativos, Conveniencia.
- ◆ Acceso a otros Créditos.
- ◆ Posibilidad de expansión del negocio y por ende ventas.

INVERSIÓN:

Exterior Depósito Nominativo a la Vista:

Es un instrumento de inversión que te permite colocar fondos a muy corto plazo (hasta 27 días) cancelándote un interés predeterminado al final del mismo.

Características y beneficios:

- ◆ Plazos hasta 27 días.
- ◆ Pueden ser renovados automáticamente.
- ◆ Optimiza el rendimiento del dinero por cortos períodos de tiempo.
- ◆ Los intereses son pagados al vencimiento.
- ◆ Seguridad y tranquilidad de disponibilidad de fondos al vencimiento.

CRÉDITOS:

Exterior Crédito Automotriz:

Posibilidad de obtener un vehículo nuevo para tu empresa de forma rápida y fácil con el financiamiento para la adquisición de vehículo de Banco EXTERIOR.

Beneficios:

- ◆ Financiamiento hasta el 75% del valor del vehículo.
- ◆ Hasta 36 meses de plazo.
- ◆ Comisión flat.
- ◆ Sin penalización por pre-cancelación y/o amortización a Capital.
- ◆ Opción de adquisición de Póliza de Seguros con las mejores aseguradoras.
- ◆ Atención personalizada ofreciendo agilidad en los trámites.

Exterior Hipotecario Comercial:

Si tienes en mente adquirir locales comerciales, consultorios, oficinas o galpones industriales, EXTERIOR hipotecario comercial te ofrece la forma más sencilla y confiable para realizar tu inversión con rapidez de aprobación con las mejores condiciones del mercado.

Beneficios:

- ◆ Financiamiento hasta por el 70% sobre el valor del avalúo del inmueble o del precio de venta.
- ◆ Plazo de hasta cinco años para cancelar el crédito, si el solicitante es persona jurídica.
- ◆ Comisión flat.
- ◆ Se podrán realizar precancelaciones sin penalización.
- ◆ Rápida respuesta a tu solicitud de crédito.
- ◆ Podrá ser otorgado tanto a personas naturales como jurídicas.

Exterior Microcréditos:

Crédito destinado a financiar tus actividades de producción, comercialización o servicios para:

- ◆ Capital de Trabajo.
- ◆ Adquisición de equipos, mobiliario, maquinarias y materiales.
- ◆ Remodelación de locales comerciales.

Beneficios:

- ◆ Monto del financiamiento hasta Bs.F. 500.000,00 limitativo, dependiendo del destino, plazo y garantías.
- ◆ Hasta 5 años de plazo (variable atendiendo a la naturaleza y destino del financiamiento)
- ◆ Comisión Flat hasta 3%.
- ◆ Pre-cancelación y abonos especiales a capital sin penalización.
- ◆ Atención personalizada.
- ◆ Apoyo a personas que desarrollen actividades de comercialización, prestación de servicios, transformación y producción industrial, agrícola o artesanal de bienes.

Exterior Crédito Agrícola:

Disfruta de EXTERIOR crédito agrícola destinado al financiamiento para cultivos, ganadería de carne, leche o doble propósito, porcicultura, avicultura, pesca, infraestructura y adquisición de maquinaria agrícola, agroindustria y empresas de servicio agrícola.

Beneficios:

- ◆ Garantías de común acuerdo con el Banco.
- ◆ Tienes la opción de dos (2) modalidades crediticias:
 - Pagaré de corto plazo, dirigido especialmente al financiamiento de cultivos anuales, levante y/o ceba de ganado, capital de trabajo, servicios, adquisición de cosecha por agroindustria, etc.
 - Préstamo Agropecuario, modalidad de financiamiento a corto y mediano plazo para atender las necesidades de inversión en agricultura, ganadería, forestal o pesquera. Comprende también infraestructura y maquinaria agrícola.
- ◆ El monto y el plazo del crédito se establecerán de acuerdo a sus necesidades y capacidad de pago.
- ◆ Tasa de interés fijada por el BCV según las disposiciones vigentes.
- ◆ Los intereses serán cobrados por períodos vencidos.

Exterior Crédito al Turismo:

Aprovecha del financiamiento de tu proyecto turístico enmarcados en actividades ubicadas en zonas declaradas de interés turístico y/o núcleos de desarrollos endógenos turísticos, construcción de alojamiento turístico; construcción establecimientos destinados a la prestación de servicios recreacionales; actividades gastronómicas y similares; adquisición, reparación, dotación y equipamiento de transporte turístico y otros proyectos que el Ministerio del Poder Popular para el Turismo considere.

Beneficios:

- ◆ Monto del Financiamiento de acuerdo a la factibilidad del proyecto y/o capacidad de pago del solicitante.
- ◆ Plazo en función al destino del crédito.
- ◆ Tasa de interés preferencial.

Exterior Pagaré:

La mejor manera de financiamiento a corto plazo que te ofrece EXTERIOR pagaré con los mejores beneficios.

Características:

- ◆ Dirigidas a empresas que se desenvuelven en los sectores comerciales, industriales y servicios.
- ◆ Su destino principal es proveer fondos y requerimientos a corto plazo, para la adquisición de inventarios, pago proveedores, financiamientos de gastos de importaciones y en general para financiamiento de capital de trabajo.
- ◆ Las condiciones de amortización de capital, pago de intereses y plazos se convienen entre el cliente y el Banco.
- ◆ Rapidez y optimización de Flujo de Caja.
- ◆ Adaptado a las necesidades y requerimientos, dependiendo del destino
- ◆ Se puede efectuar abonos parciales a capital y cancelación anticipada.

Exterior Contrato de Préstamo:

Cuenta con el más sólido y confiable apoyo financiero para hacer realidad tu negocio con EXTERIOR contrato de préstamo.

Beneficios:

- ◆ Dirigidas actividades que se desenvuelven en los sectores Comerciales, Industriales, Servicios y Agropecuarios.
- ◆ Importe: se establece basándose en el potencial y capacidad de pago de tu empresa.
- ◆ Financiamiento de inversión y capital de trabajo, para actividades comerciales, adquisición de equipos y maquinarias para el capital de trabajo, o remodelaciones de plantas y otros.
- ◆ Límite de crédito aprobado de acuerdo al potencial y capacidad de pago
- ◆ El monto, plazo, forma de pago y garantía se ajustan a las necesidades del proyecto y/o inversión.
- ◆ Sin penalización por amortización extraordinaria a capital ni por cancelación del crédito antes del plazo establecido.
- ◆ Cumplimiento y mejora oportuna del flujo de caja del cliente.
- ◆ Uso y reconocimiento universal.
- ◆ Tasa de interés variable.

FIDEICOMISOS:

Exterior Fideicomiso de Prestaciones de Antigüedad:

Es un contrato por medio del cual una persona jurídica entrega a Banco EXTERIOR la cantidad de dinero correspondiente a las prestaciones de antigüedad de los trabajadores, a fin de que este los administre e invierta en operaciones seguras, rentables y de alta liquidez de acuerdo con las condiciones del mercado financiero.

Características y beneficios:

Para el trabajador:

- ◆ Consulta de saldos vía telefónica a través de EXTERIORcentro de contacto e-24, por el (0212) 508.50.00, o a través de la página web: <http://www.bancoexterior.com/>, las 24 horas del día, los 365 días del año.
- ◆ Atención personalizada a través de personal calificado en el área de fideicomiso, quienes atenderán tus requerimientos en el momento oportuno, así como también en todas nuestras oficinas a lo largo del territorio nacional.
- ◆ Apertura de una cuenta como medio de pago para el abono de los anticipos y la cancelación de los intereses.
- ◆ Tramitación de solicitudes de anticipo en un máximo de 48 horas, una vez que la solicitud ha sido recibida por el fiduciario y abonado en la cuenta de ahorro destinada para tal fin.
- ◆ Intereses anuales, producto de las inversiones de los fondos, los cuales podrán ser pagados o capitalizados según la voluntad del trabajador.
- ◆ Una vez terminada la relación laboral, el Fiduciario cancelará al trabajador el capital más intereses acumulados, una vez recibida la comunicación de liquidación por parte de la empresa.

- ◆ Una vez cancelados los intereses del Fideicomiso, el Fiduciario enviará a tu empresa un estado de cuenta individual del trabajador de forma electrónica.
- ◆ Podrán acceder a otros productos y servicios en el Banco EXTERIOR.

Para la empresa:

- ◆ Consulta de saldos vía telefónica a través de EXTERIORcentro de contacto e-24, por el (0212) 508.50.00, o a través de la página web: <http://www.bancoexterior.com/>, las 24 horas del día, los 365 días del año.
- ◆ Atención personalizada a través de personal calificado en el área de fideicomiso, quienes atenderán tus requerimientos en el momento oportuno, así como también en todas nuestras oficinas a lo largo del territorio nacional.
- ◆ Simplifica el proceso del manejo administrativo de las prestaciones de antigüedad, ya que Banco EXTERIOR de acuerdo a tus instrucciones, se encargará de procesar: aportes, cancelación de intereses y/o su capitalización, abono de anticipos, liquidación de trabajadores, etc.
- ◆ Tu empresa tendrá información detallada sobre la administración de los fondos de los trabajadores a través de reportes mensuales que contemplan el envío electrónico de estados de cuenta, portafolio de inversiones, y relación de fondos.
- ◆ Remisión de información relativa a los aportes por parte del patrono, mediante correo electrónico en formato texto.
- ◆ El Fiduciario procesará las solicitudes de anticipo, con tan sólo presentarle la comunicación por parte de la empresa y la solicitud firmada por el trabajador (los presupuestos, facturas etc., los mantendrá en custodia la empresa).
- ◆ Con tan solo enviar el formulario de constitución de fideicomiso y los recaudos solicitados, se inicia el proceso de elaboración del documento para su posterior firma.

Exterior Fideicomiso Administración:

Es un contrato por medio del cual una persona jurídica transfiere a Banco EXTERIOR una determinada suma de dinero a fin de que este lo administre de acuerdo a los términos establecidos en el contrato suscrito entre las partes y destinados al desarrollo de proyectos, obras, planes de salud, recursos LOCTI (Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación), entre otros.

Características y beneficios:

- ◆ Consulta de saldos vía telefónica a través de EXTERIOR centro de contacto e-24, por el (0212) 508.50.00, o a través de la página web: <http://www.bancoexterior.com/>, las 24 horas del día, los 365 días del año.
- ◆ Atención personalizada a través de personal calificado en el área de fideicomiso, quienes atenderán tus requerimientos en el momento oportuno, así como también en todas nuestras oficinas a lo largo del territorio nacional.
- ◆ Disminución de la carga administrativa, pues Banco EXTERIOR se encarga del control de todas las inversiones, cobro de intereses y capital, cambio de condiciones, vencimiento de operaciones, etc.
- ◆ Reportes mensuales que contemplan el envío electrónico de estados de cuenta y portafolio de inversiones.
- ◆ Con tan solo enviar el formulario de constitución de fideicomiso y los recaudos solicitados, se inicia el proceso de elaboración del documento para su posterior firma.
- ◆ Banco Exterior realiza los pagos o retiros parciales abonados en cuenta en un máximo de 72 horas, contados a partir del momento en que se reciba la solicitud.

- ◆ Podrás acceder a otros productos y servicios en Banco Exterior.

Exterior Fideicomiso Inversión:

Es un contrato por medio del cual una persona jurídica transfiere a Banco EXTERIOR una determinada suma de dinero, para que este lo administre e invierta de manera eficiente, segura y rentable, de acuerdo a las condiciones del mercado financiero y a los lineamientos establecidos en las leyes que rigen la materia.

Características y beneficios:

- ◆ Consulta de saldos vía telefónica a través de EXTERIOR centro de contacto e-24, por el (0212) 508.50.00, o a través de la página web: <http://www.bancoexterior.com/>, las 24 horas del día, los 365 días del año.
- ◆ Atención personalizada a través de personal calificado en el área de fideicomiso, quienes atenderán tus requerimientos en el momento oportuno, así como también en todas nuestras oficinas a lo largo del territorio nacional.
- ◆ Disminución de la carga administrativa, pues Banco EXTERIOR se encarga del control de todas las inversiones, cobro de intereses y capital, cambio de condiciones, vencimiento de operaciones, etc.
- ◆ Reportes mensuales que contemplan el envío electrónico de estados de cuenta y portafolio de inversiones.
- ◆ Con tan solo enviar el formulario de constitución de fideicomiso y los recaudos solicitados, se inicia el proceso de elaboración del documento para su posterior firma.
- ◆ De acuerdo a tus lineamientos los intereses podrán ser abonados en tu cuenta o capitalizados al fondo fiduciario.

- ◆ Los retiros solicitados se abonarán en tu cuenta de Banco EXTERIOR, en un máximo de 48 horas, contadas a partir del momento en que se reciba la solicitud.
- ◆ Podrás acceder a otros productos y servicios de Banco EXTERIOR

Exterior Fideicomiso de Cajas y Fondos de Ahorro:

Es un contrato por medio del cual una persona jurídica transfiere a Banco EXTERIOR los recursos provenientes de la constitución legal de las cajas y fondos de ahorro que manejan como beneficio adicional para sus trabajadores, a fin de que este los invierta en operaciones seguras, rentables y de alta liquidez de acuerdo con las condiciones del mercado financiero.

Características y beneficios:

- ◆ Consulta de saldos vía telefónica a través de EXTERIOR centro de contacto e-24, por el (0212) 508.50.00, o a través de la página web: <http://www.bancoexterior.com/> las 24 horas del día, los 365 días del año.
- ◆ Atención personalizada a través de personal calificado en el área de fideicomiso, quienes atenderán tus requerimientos en el momento oportuno, así como también en todas nuestras oficinas a lo largo del territorio nacional.
- ◆ Reportes mensuales que contemplan el envío electrónico de los estados de cuenta.
- ◆ Con tan solo enviar el formulario de constitución de fideicomiso y los recaudos solicitados, se inicia el proceso de elaboración del documento para su posterior firma.
- ◆ De acuerdo a tus lineamientos los intereses podrán ser abonados en tu cuenta o capitalizados al fondo fiduciario.

- ◆ Los retiros solicitados se abonarán en tu cuenta de Banco EXTERIOR, en un máximo de 48 horas, contadas a partir del momento en que se reciba la solicitud.
- ◆ Podrás acceder a otros productos y servicios del Banco EXTERIOR.

AFILIACIÓN A PUNTOS DE VENTA:

Exterior Afiliación a Puntos de Venta:

Con EXTERIOR afiliación a puntos de venta, podrás procesar las transacciones de Tarjetas de Crédito y Débito en un medio cómodo y seguro incrementando tu volumen de ventas.

Beneficios:

- ◆ Incremento en las ventas del establecimiento afiliado al brindar la posibilidad de utilizar tarjetas de crédito o débito para adquirir bienes y servicios.
- ◆ Seguridad y rapidez en las transacciones realizadas en el punto de venta.
- ◆ Disponibilidad de fondos en cuenta una vez realizado el cierre diario y según negociación.
- ◆ Asistencia técnica y asesoría en la utilización del punto de venta.
- ◆ Posibilidad de afiliación a financiamientos especiales (crediconsumos)

CREDIPUNTOS EXTERIOR:

- ◆ Opción a canje de credipuntos EXTERIOR a través de los Puntos de Venta.

Exterior Sistema integrado de puntos de venta:

Con EXTERIOR Sistema Integrado de Punto de Venta, podrás procesar las transacciones de tarjetas de Crédito y Débito a través de un medio cómodo y seguro desarrollado para las cajas registradoras de tu empresa.

Beneficios:

- ◆ Rápido tiempo de respuesta en las operaciones.
- ◆ Ahorro en comunicaciones.
- ◆ Cajas independientes.
- ◆ Fácil movilidad de la caja a otras áreas de la tienda
- ◆ Módulo administrativo accedido vía Internet bajo conexión segura.
- ◆ Facilidad de manejo y generación de reportes.
- ◆ Aumento del control administrativo, ya que el cajero realiza la transacción en un solo proceso, optimiza el proceso de conciliación y está integrado al resto de las funciones.
- ◆ Procesamiento de todas las operaciones de tarjetas de Crédito y Débito a través de un solo punto de venta a la vez que puedes programar los depósitos de estas operaciones a los bancos asociados a esta tecnología.
- ◆ Acceso a través de EXTERIOR Internet e- 24 a la información que generen las operaciones permitiendo conciliar, programar y cambiar la distribución de las transacciones según tus necesidades.
- ◆ Facilidad en la distribución de las transacciones:
 - ◆ Por Bienes / Producto.
 - ◆ Por Proporción de Transacciones.

- ◆ Activación de reglas para la semana sobre una base de 4 turnos máximos configurables por el comercio.
- ◆ Actualización de las reglas después de cada cierre y periódicamente (Configurable).
- ◆ Autonomía en funcionamiento de las cajas.
- ◆ Cierre en forma integrada.

Exterior Afiliación de Establecimientos Crediconsumo:

Con EXTERIOR Afiliación de establecimiento crediconsumo, podrás aumentar las ventas de tu empresa ofreciendo a tus clientes la línea de crédito paralela de nuestras EXTERIOR tarjetas de crédito

Beneficios:

- ◆ Afiliación gratuita.
- ◆ No genera retención de ISLR.
- ◆ Financiamiento de compras por Plazos: Entre 3 y 36 meses (múltiplo de 3)
- ◆ No tiene limitación de ramo comercial.
- ◆ Para consumos a partir de Bs F. 250
- ◆ Aumenta el poder adquisitivo del cliente y por ende la oportunidad de ventas.

Exterior Afiliación a Establecimientos Domiciliación de Pagos en EXTERIOR Tarjetas de Crédito:

El servicio de Domiciliación facilita y automatiza el cobro de facturación mensual de diversos servicios a través de cargos en tarjetas de crédito Banco Exterior y “otros Bancos”, formalizado mediante una afiliación entre la empresa ordenante y el cliente Tarjetahabiente.

Beneficios:

- ◆ Afiliación gratuita.
- ◆ Optimización del flujo de caja, el establecimiento cobra por adelantado.
- ◆ Reducción de costos ya que se elimina en gran parte el índice de mora en los pagos.
- ◆ Reducción de la estructura de cobranza del establecimiento.
- ◆ El cliente no tiene que dirigirse a las oficinas administrativas del establecimiento para cancelar, lo cual ayuda a descongestionar sus instalaciones.
- ◆ Mejora sustancial del servicio prestado a los clientes ya que el “cargo automático” es un sistema moderno y ágil de cobranza.
- ◆ Proceso automatizado por archivo enviado por dirección de e-mail exclusiva, lo cual reduce errores de transcripción.
- ◆ El abono de los fondos se hace al siguiente día del proceso.

SERVICIOS INTERNACIONALES:

Exterior Comercio Internacional VIP:

Es el beneficio VIP que te ofrece Banco EXTERIOR para realizar gestiones de divisas para importación, a través del servicio Trámite de Importación en los puntos de atención personalizada EXTERIOR comercio internacional VIP. En donde te ofrecemos asesoría y apoyo de manera continua con un servicio de calidad a través de la conducción de los procesos ante el Organismo Gubernamental.

En esta área de Trámite de Importación puedes obtener:

Tramitación de: RUSAD (Registro de Usuarios del Sistema de Administración de Divisas), AAD (Autorización de Adquisición de Divisas), ALD (Autorización de Liquidación de Divisas), información veraz y actualizada de las Providencias (Organismo Gubernamental), además del seguimiento respectivo en la consignación del cierre de la Importación.

Servicios de Comercio Internacional que ofrece EXTERIOR:

- ◆ Cartas de Crédito ALADI
- ◆ Cartas de Crédito No ALADI
- ◆ Órdenes de Pago ALADI
- ◆ Cobranzas Documentarias
- ◆ Transferencias ó Pago Directo

Beneficios:

- ◆ Asesoría especializada y personalizada para sus importaciones.

- ◆ Obtención del AAD (Autorización de Adquisición de Divisas) en 24 horas, siempre y cuando los requisitos estén completos.
- ◆ Espacios habilitados especialmente para ti en nuestras agencias con atención VIP.
- ◆ Gestión de sus importaciones y exportaciones junto con la información actualizada de las Providencias emitidas por el Organismo Gubernamental.

Exterior Cartas de Crédito:

Es el beneficio que te ofrece EXTERIOR para realizar tus transacciones de importación y exportación.

Con este servicio el Banco actúa por instrucciones de su cliente (ordenante), y se compromete en nombre propio a efectuar un pago al exportador (beneficiario) a través de sus Bancos Corresponsales, una vez cumplidos todos los términos y condiciones del crédito.

Beneficios:

- ◆ Facilita el Comercio Nacional e Internacional.
- ◆ Instrumento de pago aceptado para importaciones y exportaciones.
- ◆ Pueden ser emitidas bajo la condición de pago a la vista o contra aceptación de giro.
- ◆ Garantiza el pago del bien o mercancía objeto de importación al exportador ó beneficiario.
- ◆ Los pagos se realizan contra la presentación de los documentos, de acuerdo con los términos y condiciones establecidas en el Crédito Documentario.

- ◆ Está orientado a empresas, clientes del Banco, que realicen operaciones de importación y exportación.
- ◆ Ofrece confianza y seguridad a las partes en lo concerniente al pago de la importación conforme a los términos establecidos.
- ◆ Asesoría Especializada permanente para el manejo de sus importaciones
- ◆ Rapidez en el proceso de emisión y confirmación
- ◆ Fluidez y transparencia en las operaciones de moneda extranjera reguladas por Convenios y Normas Internacionales.
- ◆ Excelente respaldo de Bancos Corresponsales Extranjeros.
- ◆ Acceso a los productos de EXTERIOR, visto esto como la mejor oportunidad de inversión.

SERVICIOS:

Exterior Internet e24:

Realiza tus operaciones bancarias desde cualquier lugar del mundo de forma fácil, rápida y segura las 24 horas del día los 365 días del año a través de www.bancoexterior.com y disfruta de los beneficios que te ofrece EXTERIOR Internet e-24.

Beneficios:

- ◆ Podrás realizar consultas y transacciones las 24 horas del día los 365 días del año.
- ◆ Te permite efectuar operaciones a distancia y sin horario.
- ◆ Podrás realizar operaciones de forma sencilla, rápida y segura.

- ◆ Ahorro de tiempo al poder realizar movilizaciones de efectivo sin tener que pasar por taquilla.
- ◆ Historial de 6 meses para consulta de movimientos en cuentas y tarjetas de crédito sin costo alguno.
- ◆ Desconexión automática del sistema por inactividad en la sesión.

Operaciones disponibles:

- ◆ Consulta de Cuentas, Créditos y EXTERIOR tarjetas de crédito jurídicas.
- ◆ Transferencias entre cuentas con condición indistinta.
- ◆ Consulta y suspensión de cheques.
- ◆ Conformación de cheques.
- ◆ Confirmación de cheques de gerencia
- ◆ Detalle de notas de débito.

Requisitos para disfrutar el servicio:

- ◆ Ser cliente y poseer cualquier producto de Banco Exterior
- ◆ Ingresar a www.bancoexterior.com en EXTERIOR internet e-24 para personas y registrarse como Usuario Nuevo.

Exterior Centro de Contacto e24:

Es el servicio que Exterior pone a tu disposición para que desde el lugar de tu preferencia puedas realizar operaciones bancarias a través del sistema automatizado o a través de un operador humano del EXTERIOR centro de contacto e-24 con tan solo realizar una llamada telefónica.

Beneficios:

- ◆ Servicio disponible las 24 horas del día y los 365 días del año.
- ◆ Rapidez y seguridad en las operaciones.
- ◆ Comodidad y conveniencia para realizar consultas y operaciones vía telefónica, desde cualquier parte del país.
- ◆ Confidencialidad y seguridad en las operaciones realizadas.
- ◆ Consulta de los movimientos de sus cuentas sin tener que dirigirse a las oficinas del banco.
- ◆ Todas las operaciones automatizadas realizadas por EXTERIOR centro de contacto e-24 están exoneradas de comisión.
- ◆ Podrá obtener información cuando se presenten inquietudes de Productos y Servicios.

Operaciones disponibles:

- ◆ Consultas de saldos de las Cuentas, Créditos e Inversiones.
- ◆ Consultas de saldos EXTERIOR tarjetas de crédito jurídicas, (disponibilidad, límites).
- ◆ Transferencias electrónicas de fondos entre cuentas (aplica para cuentas con firmas indistintas).
- ◆ Conformación de Cheques.
- ◆ Confirmación de Cheques de Gerencia.
- ◆ Suspensión de Cheques, EXTERIOR tarjetas de crédito.
- ◆ Pago del servicio CANTV.
- ◆ Pago de EXTERIOR tarjetas de crédito.

Requisitos:

- ◆ **Poseer algún producto para personas jurídicas con EXTERIOR.**

Exterior Asistente Integral e24:

A través de Asistente Integral e-24, en EXTERIOR ofrecemos a las empresas comerciales o corporativas, así como a grupos económicos, el servicio de “Banca en línea” a través del cual podrán realizar sus operaciones financieras sin la necesidad de trasladarse a nuestras oficinas.

Beneficios:

- ◆ Acceso los 7 días, las 24 horas y los 365 días al año.
- ◆ Requiere únicamente acceso a Internet.
- ◆ Servicio en línea, no requiere instalación de software (programas).
- ◆ Sólo se pueden cargar archivos con formato TXT (archivos de texto plano).
- ◆ Hasta tres niveles de autorización para los usuarios de los servicios.
- ◆ Pago de Nóminas, Pago a Proveedores y Domiciliación en Cuentas.
- ◆ Transferencias entre cuentas de la misma empresa.
- ◆ Esquema de seguridad que le permite designar los perfiles de acceso para realizar las operaciones.
- ◆ Soporte tecnológico que le garantiza mayor disponibilidad del servicio y confidencialidad de la información.
- ◆ La posibilidad de descargar archivos con movimientos de cuentas por rangos de fechas, pudiendo seleccionar los campos de acuerdo a sus necesidades, estos archivos se generarán en Excel, formato texto o MT940 (sistema administrativo SAP) requerimiento para realizar conciliaciones y visualizar su estado de cuenta sin tener que esperar.

- ◆ Ahorro de tiempo y dinero, al poder efectuar transacciones al instante, sin tener que trasladarse al Banco.
- ◆ Notificación vía correo electrónico al beneficiario sobre abonos recibidos a través de pagos a proveedores
- ◆ Posibilidad de realizar pagos programados
- ◆ Mayor comodidad y conveniencia para acceder desde cualquier computador que posea conexión a internet
- ◆ Estas operaciones se realizan en forma rápida, confidencial, cómoda y segura
- ◆ Facilita y simplifica la gestión administrativa.

Requisitos:

- ◆ Poseer Cuenta Corriente en Banco EXTERIOR.
- ◆ Contactar a tu Ejecutivo para solicitar la afiliación al servicio
- ◆ Requisitos Técnicos:
- ◆ Poseer instalado el programa WinZip (para descomprimir archivos).
- ◆ Poseer Internet Explorer V.5 en adelante
- ◆ Poseer conexión de internet banda ancha

Exterior Recaudación Especial:

Es el servicio de recepción de depósitos (Cheque o Efectivo) en nuestras taquillas a través de planillas especiales adaptada a las necesidades de tu empresa con el fin de facilitar el proceso de pagos y conciliación de venta.

Beneficios:

- ◆ Podrás identificar el depositante y las facturas canceladas en tu conciliación.
- ◆ Facilita el control de las cobranzas de tu empresa.
- ◆ Podrás solicitar y concentrar los cheques devueltos a una agencia de tu preferencia.
- ◆ El horario de servicio para la recaudación de pagos se rige de acuerdo al horario regular de atención al público de la Red de Agencias.

Podemos adecuar el proceso a tu solicitud siempre y cuando este dentro del marco operativo del Banco.

2.6. Medidas de Seguridad y Recomendaciones que ofrece el Banco Exterior en materia de Banca Electrónica:

Hasta el momento algunas de las medidas de seguridad implementadas por el Banco Exterior han sido:

Tarjetas con Tecnología CHIP:

El Chip es un microprocesador que almacena mayor información que la banda, generando y validando datos de manera que estos no sean duplicados ni falsificados, incrementando así la seguridad de tus transacciones.

Los dispositivos no habilitados para lectura de chip, que procesen operaciones mediante lectura de banda, podrán procesar tus transacciones pero sin la seguridad que te brinda la tecnología chip.

En los puntos de venta y cajeros con dispositivos de lectura de chip, la tarjeta debe permanecer introducida y será retenida mientras realiza la operación. Las

tarjetas con CHIP permiten que las transacciones sean más seguras, ya que el dispositivo respalda y protege tus datos de manera eficiente, disminuyendo riesgos de fraude y robo.

Beneficios:

- ◆ Mayor seguridad en todas tus transacciones.
- ◆ El mejor crédito rotativo a 48 meses.
- ◆ La más ventajosa línea de crédito paralela.
- ◆ Amplio acceso a todos los canales e24.
- ◆ Retiros por Cajeros Automáticos.
- ◆ Pago de tarjetas de crédito a través de Cajeros Automáticos.
- ◆ Exoneración de 15 transacciones en los Cajeros Automáticos.

Nuevo INTERNET e-24:

El nuevo sistema de banca electrónica ahora cuenta con distintas herramientas de comprobación de usuario que lo hacen mucho más seguro:

- ◆ Nombre de usuario.
- ◆ Clave alfanumérica.
- ◆ Preguntas de desafío.
- ◆ Imágenes antiphishing.
- ◆ Comprobación de productos.

Recomendaciones generales:

- ◆ Nunca suministres tus datos personales ni contraseñas a terceros, recuerda que es tu información confidencial.
- ◆ Cambia tus claves frecuentemente, evita colocar claves sencillas que contengan datos personales como: tú fecha de nacimiento, cumpleaños, aniversarios, entre otros.
- ◆ Instala y mantén actualizado el antivirus de tu computador.
- ◆ No escribas tu clave secreta en las tarjetas.
- ◆ Mantén una lista de todas tus tarjetas en un lugar seguro junto con los teléfonos del banco para el reporte oportuno de robo o extravío.
- ◆ No dejes los recibos de la transacción al alcance de terceros, en caso de desecharlos destrúyelos por completo.

Al realizar alguna operación o consulta a través de INTERNET e-24, recuerda:

- ◆ Conectarte desde un lugar confiable, evita los centros de conexión públicos.
- ◆ Al ingresar a nuestra página Web escribe directamente en el campo de dirección: <http://www.bancoexterior.com/>, nunca lo hagas de enlaces provenientes de correos electrónicos u otros Websites.
- ◆ Verifica si accediste a Internet e-24 de forma segura: en la parte inferior de la ventana debe aparecer un candado, indicándote que el sitio es seguro.

Cuando realices alguna operación con tus Tarjetas de Crédito y Débito:

- ◆ Al realizar alguna compra con tu tarjeta no le quites la vista, verifica si la que te devolvieron es la tuya, no permitas que te vean tu clave. Ante cualquier duda, dirígete a tu Cajero EXTERIOR más cercano y cambia la contraseña.

- ◆ Si observas que los puntos de venta poseen algún dispositivo extraño, no realices la compra y repórtalo inmediatamente al Centro de Contacto e-24 llamando al (0212).508.5000.
- ◆ Verifica que tu tarjeta la pasen por el punto de venta sólo una vez y no olvides solicitar tu recibo de compra.

Al utilizar cajeros automáticos:

- ◆ No aceptes ayuda de extraños.
- ◆ Si observas que alguien sospechoso se encuentra cerca del Cajero Automático, retírate y busca otro cercano.
- ◆ No uses Cajeros Automáticos que tengan algún objeto adjunto en la ranura donde insertas la tarjeta.
- ◆ Al encontrarte en un Cajero Automático asegúrate que las personas que tienes detrás de la cola guarden una distancia prudencial de ti.

CAPÍTULO III:

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En la investigación realizada, se utilizó como técnica de recolección de información, el cuestionario estructurado, ya que es un instrumento metodológico de investigación, pues se orientó a conocer a través de la opinión de la muestra seleccionada para el estudio, la situación real sobre los servicios de la banca electrónica, y por ende, la importancia de haber desarrollado el proyecto. Por lo tanto, la información arrojada por esta, se utilizó para Analizar los servicios de Banca Electrónica usados por los clientes del Banco Exterior Agencia Carúpano, en la ciudad de Carúpano, Municipio Bermúdez, Estado Sucre.

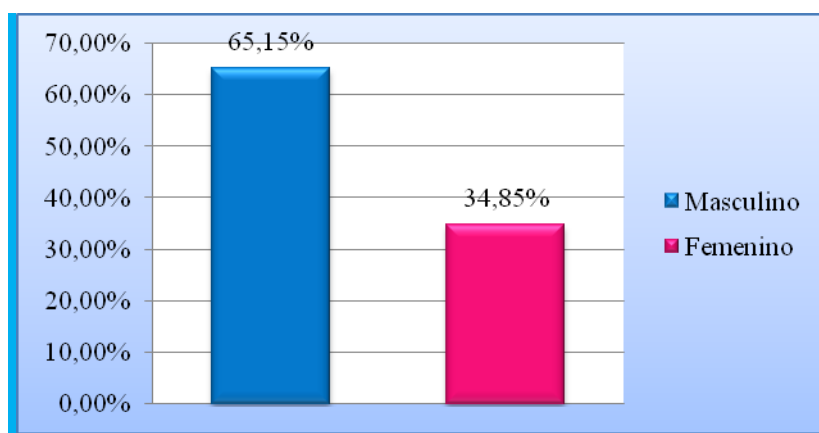
Aunado a esto, es indispensable destacar que el instrumento consta de Diecinueve (19) ítems, el cual fue aplicado a 330 personas que conforman la muestra necesaria para la recolección de la información.

Cuadro N°1: Distribución absoluta y porcentual sobre la Clasificación por Sexo de los Clientes del Banco Exterior.

ALTERNATIVAS	DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
Masculino	215	65,15%
Femenino	115	34,85%
Total:	330	100%

Fuentes: Datos Obtenidos por las y los investigadores. Año 2011.

Gráfico N°1: Clasificación por Sexo de los Clientes del Banco Exterior



Fuentes: Datos obtenidos por las y los investigadores. Año 2011.

Como se puede evidenciar, el 65,15% de las personas encuestadas, son del sexo Masculino y un 34,85% de las mismas, es del sexo femenino.

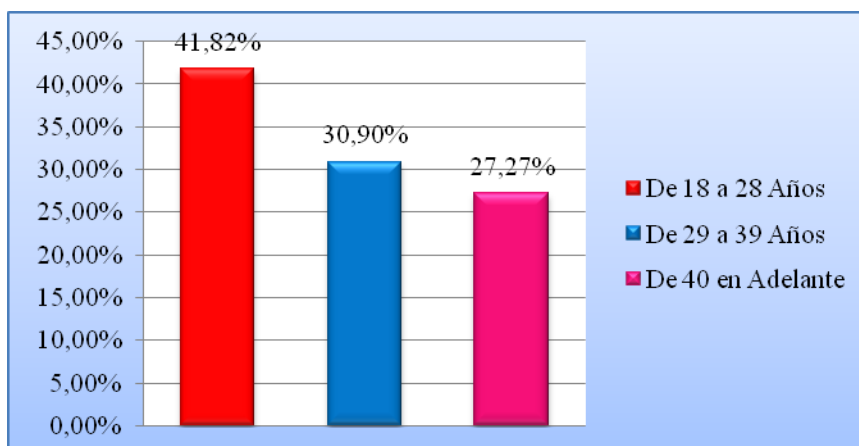
En este sentido, es importante destacar que los servicios que ofrece el Banco Exterior, en su mayoría son utilizados por el sexo Masculino, para su beneficio personal, como empresarial, al considerar que para progresar socialmente y mantenerse actualizados, necesitan de los servicios de las Entidades Bancarias.

Cuadro N° 2: Distribución absoluta y porcentual, con respecto ala Edad de los Clientes.

ALTERNATIVAS	DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
De 18 a 28 Años	138	41,82%
De 29 a 39 Años	102	30,90%
De 40 en Adelante	90	27,27%
Total:	330	100%

Fuentes: Datos Obtenidos por las y los investigadores. Año 2011

Gráfico N°2: Edad de los Clientes.



Fuentes: Datos Obtenidos por las y los investigadores. Año 2011.

Se puede evidenciar en el cuadro, que el 41,82% de los encuestados se encuentran en edades comprendidas entre dieciocho (18) y veintiocho (28) años de edad, el 30,90% están en edades entre veintinueve (29) y treinta y nueve (39) años, mientras que el 27,27%, son personas con más de cuarenta (40) años.

Es importante acotar, que de acuerdo a la investigación realizada, se logró identificar, que la mayor parte de la clientela del Banco Exterior, en eminentemente

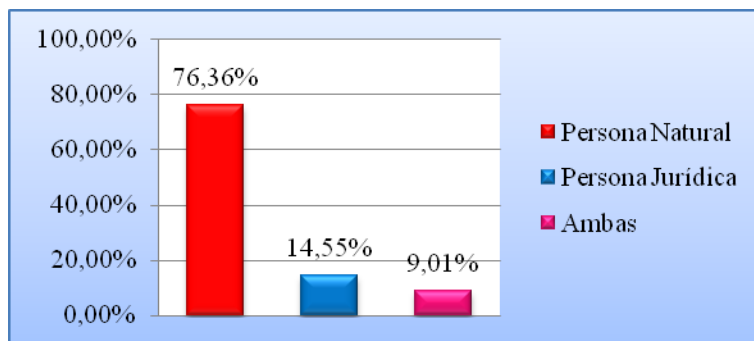
joven, con necesidades y proyectos orientados a invertir su dinero en la Institución, para así beneficiarse de los bienes y servicios que presta la Entidad Financiera.

Cuadro N° 3: Distribución absoluta y porcentual, en cuanto a la Condición del Cliente en el Banco Exterior.

ALTERNATIVAS	DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
Persona Natural	252	76,36%
Persona Jurídica	48	14,55%
Ambas	30	9,01%
Total:	330	100 %

Fuentes: Datos Obtenidos por las y los investigadores. Año 2011.

Gráfico N°3: Condición del Cliente en el Banco Exterior.



Fuentes: Datos Obtenidos por las y los investigadores. Año 2011.

Los resultados presentados en el cuadro indican que el 76,36% de la clientela encuestada son Personas Naturales, el 14,55% está constituido por Personas Jurídicas, y un 9,01% está compuesto por personas que poseen ambas condiciones (Naturales y Jurídicas).

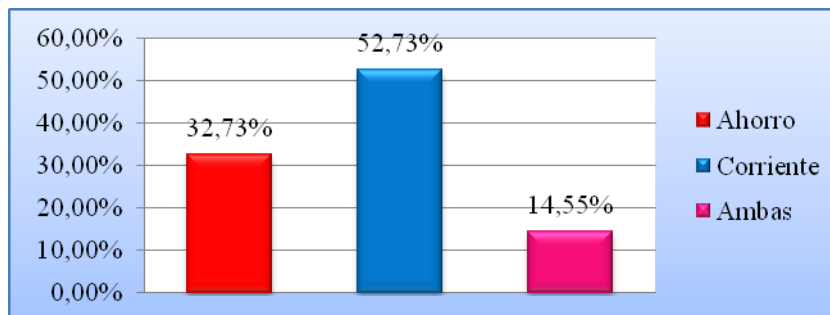
Siguiendo el mismo orden de ideas, se puede evidenciar, que la mayoría de las personas que tienen cuentas bancarias, son personas naturales, que consideran que abrieron sus cuentas allí, por la fluidez del servicio en comparación a otro banco ubicados en la zona, que poseen muchos clientes que le generan dificultades para cumplir con sus funciones empresariales. El Banco Exterior a todos sus clientes, pretende atender de manera satisfactoria, cubriendo sus solicitudes u operaciones Bancarias, para alcanzar la estabilidad financiera de los mismos y la solidez de la Institución en el Municipio Bermúdez.

Cuadro N° 4: Distribución absoluta y porcentual sobre el Tipo de Cuenta que posee el Cliente en el Banco.

ALTERNATIVAS	DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
Ahorro	108	32,73%
Corriente	174	52,73%
Ambas	48	14,55%
Total:	330	100 %

Fuentes: Datos Obtenidos por las y los investigadores. Año 2011.

Gráfico N°4: Tipo de Cuenta que posee el Cliente en El Banco.



Fuentes: Datos Obtenidos por las y los investigadores. Año 2011.

En relación al cuadro, se puede notar que el 52,73% de los clientes poseen cuentas corrientes, mientras que el 32,73% cuentan con cuentas de ahorro y solo un 14,55%, poseen ambos tipos de cuentas.

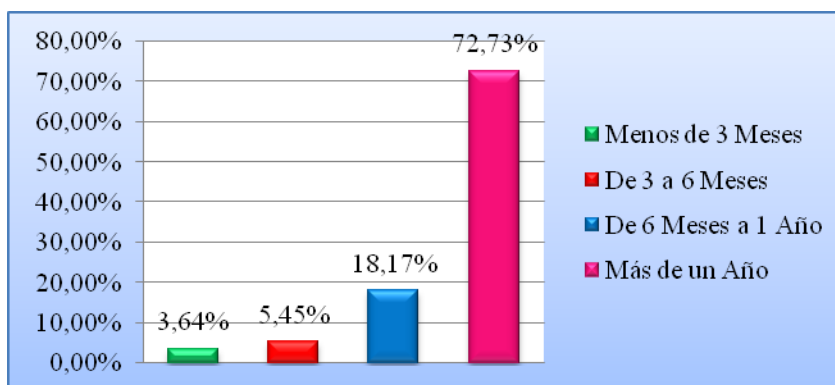
Las personas encuestadas manifestaron que abrieron cuentas corrientes, por ser en un periodo determinado, la forma de obtener cuenta en la institución Bancaria, mientras otros consideran que era una mejor forma de manejar su dinero.

Cuadro N° 5: Distribución absoluta y porcentual, en función al Tiempo que tiene el Cliente en el Banco Exterior.

ALTERNATIVAS	DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
Menos de 3 Meses	12	3,64%
De 3 a 6 Meses	18	5,45%
De 6 Meses a 1 Año	60	18,17%
Más de un Año	240	72,73%
Total:	330	100 %

Fuentes: Datos Obtenidos por las y los investigadores. Año 2011.

Gráfico N°5: Tiempo que tiene el Cliente en el Banco Exterior.



Fuentes: Datos Obtenidos por las y los investigadores. Año 2011.

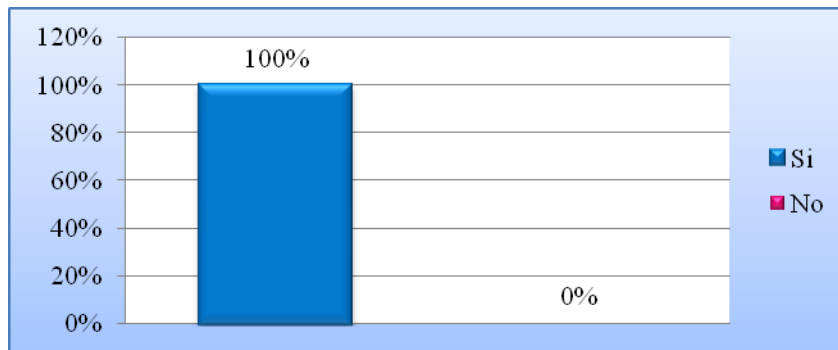
Como se puede apreciar, el 72,73% de los clientes tienen una antigüedad de más de 1 año como clientes del Banco, el 18,17% entre 6 Meses y 1 Año, a su vez, el 5,45% de las personas tienen entre 3 y 6 Meses, y solo un 3,64% tienen menos de 3 Meses.

Cuadro N° 6: Distribución absoluta y porcentual, en torno a que si los Clientes conocen lo que es la Banca Electrónica.

ALTERNATIVAS	DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
SI	330	100%
NO	0	0%
Total:	330	100 %

Fuentes: Datos Obtenidos por las y los investigadores. Año 2011.

Gráfico N°6: Los Clientes conocen lo que es la Banca Electrónica.



Fuentes: Datos Obtenidos por las y los investigadores. Año 2011.

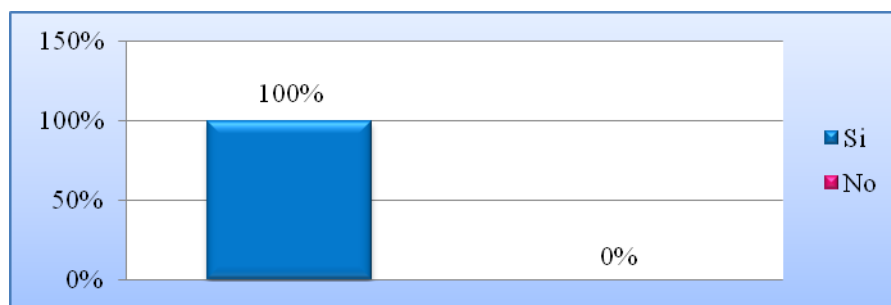
De acuerdo a lo expresado en el cuadro, el 100% de la muestra entrevistada afirmó reconocer que es la banca electrónica, y que es una forma de apoyo para los clientes, ya que les permite realizar sus transacciones y procedimientos bancarios satisfactoriamente.

Cuadro N° 7: Distribución absoluta y porcentual, en torno a que si los Clientes conocen los Servicios de la Banca Electrónica ofrecidos por el Banco.

ALTERNATIVAS	DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
SI	330	100%
NO	0	0%
Total:	330	100 %

Fuentes: Datos Obtenidos por las y los investigadores. Año 2011.

Gráfico N°7: Los Clientes conocen los Servicios de la Banca Electrónica ofrecidos por el Banco.



Fuentes: Datos Obtenidos por las y los investigadores. Año 2011.

El cuadro denota que el 100% de los encuestados conocen claramente los servicios de la Banca Electrónica y utilidad de los mismos para su beneficio.

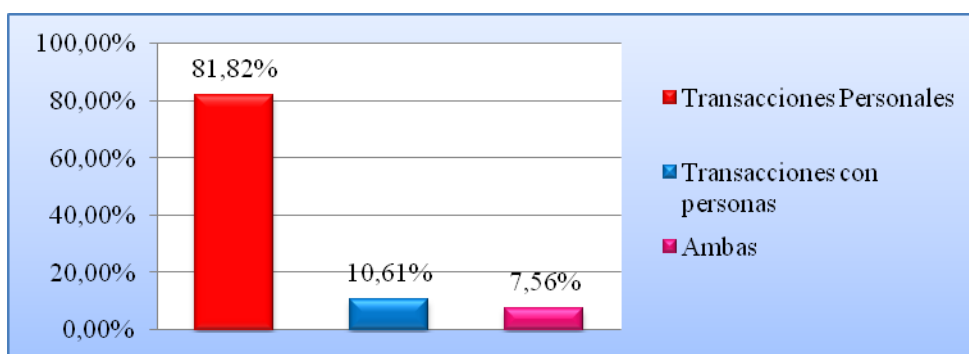
Los clientes del Banco reconocen, la importancia de emplear los servicios de la banca electrónica, para mejorar y facilitar todas las operaciones que le permitan acceder a todos los bienes y servicios a que los mismos tienen derecho.

Cuadro N° 8: Distribución absoluta y porcentual, de la Finalidad de Utilizar los Servicios de la Banca Electrónica.

ALTERNATIVAS	DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
Transacciones Personales	270	81,82%
Transacciones con personas Jurídicas	35	10,61%
Ambas	25	7,56%
Total:	330	100 %

Fuentes: Datos Obtenidos por las y los investigadores. Año 2011.

Gráfico N°8: Finalidad de Utilizar los Servicios de la Banca Electrónica.



Fuentes: Datos Obtenidos por las y los investigadores. Año 2011.

La Información suministrada por los clientes, nos permitió conocer que el 81,82% de las personas utilizan los servicios de la banca electrónica con un fin personal, mientras que el 10,61% de las transacciones son usadas con fines netamente jurídicos, sin embargo una mínima parte que equivale al 7,56% se benefician tanto de las transacciones personales como jurídicas de manera simultánea, lo que corrobora que los servicios de la banca electrónica son utilizados frecuentemente.

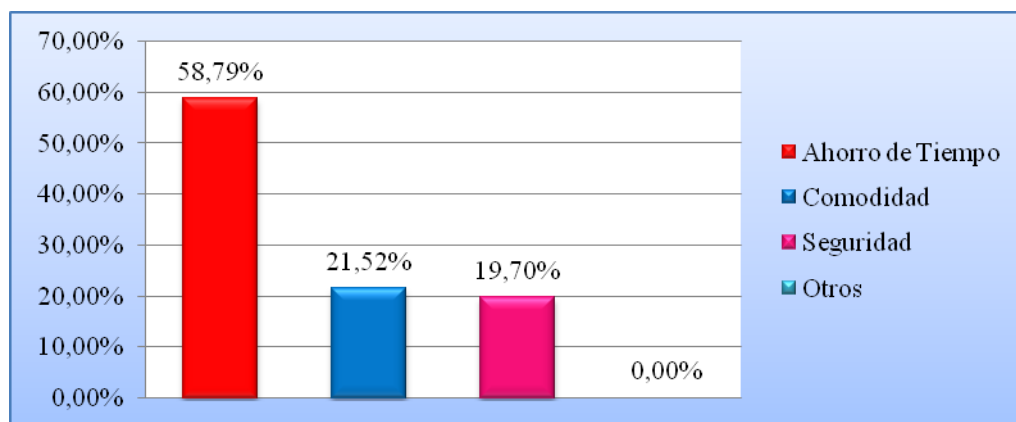
Cuadro N° 9: Distribución absoluta y porcentual, sobre la Preferencia para Utilizar los Servicios de la Banca Electrónica.

ALTERNATIVAS	DISTRIBUCIÓN	DISTRIBUCIÓN
--------------	--------------	--------------

	ABSOLUTA	PORCENTUAL
Ahorro de Tiempo	194	58,79%
Comodidad	71	21,52%
Seguridad	65	19,70%
Otros	0	0,00%
Total:	330	100 %

Fuentes: Datos Obtenidos por las y los investigadores. Año 2011.

Gráfico N°9: Preferencia para Utilizar los Servicios de la Banca Electrónica.



Fue

ntes: Datos Obtenidos por las y los investigadores. Año 2011.

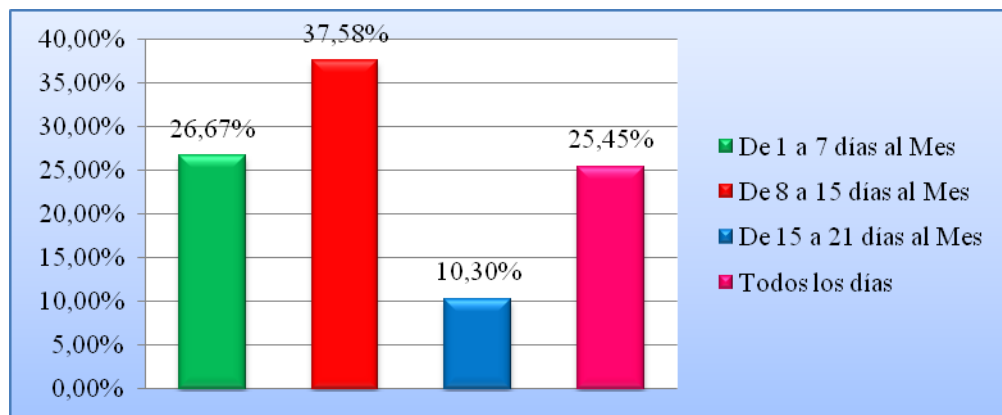
La información contenida en el cuadro, demuestra que los encuestados prefieren utilizar los servicios de la banca electrónica en un **58,79%** por ahorrar tiempo al realizar las operaciones bancarias, por el hecho de tener diferentes actividades y compromisos que ocupan su tiempo para cumplir con todos sus responsabilidades personales o empresariales. Ahora bien, un **21,52%** usan la banca electrónica por comodidad en las mismas y un **19,70%** por seguridad al realizar sus transacciones.

Cuadro N° 10: Distribución absoluta y porcentual de la Frecuencia con que son Utilizado los Servicios de la Banca Electrónica más utilizado por los Clientes.

ALTERNATIVAS	DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
De 1 a 7 días al Mes	88	26,67%
De 8 a 15 días al Mes	124	37,58%
De 15 a 21 días al Mes	34	10,30%
Todos los días	84	25,45%
Total:	330	100%

Fuentes: Datos Obtenidos por las y los investigadores. Año 2011.

Gráfico N°10: Frecuencia con que son Utilizado los Servicios de la Banca Electrónica más utilizado por los Clientes.



Fuent

es: Datos Obtenidos por las y los investigadores. Año 2011.

De acuerdo a lo expresado en el cuadro, se puede evidenciar que los encuestados usan los servicios de la banca electrónica más frecuentemente de 8 a 15 días al mes, lo que corresponde al **37,58%**, sin embargo, de 1 a 7 días al mes también es una suma considerable con un **26,67%**. Ahora bien, existen clientes que para evitar el manejo de dinero en efectivo, utilizan los servicios todos los días que se demuestra a través de un **25,45%** de la muestra de estudio, y una minoría para los

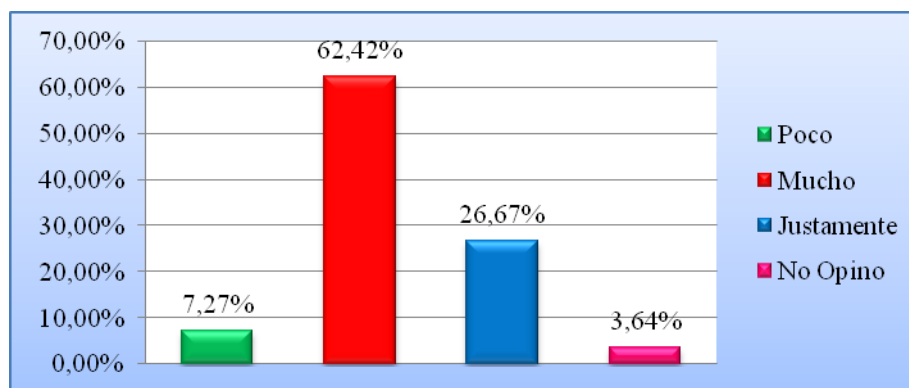
clientes que usan la Banca Electrónica de 15 a 21 días, que refleja un **10,30%** de frecuencia.

Cuadro N° 11: Distribución absoluta y porcentual, sobre las Medidas en que los Servicios de la Banca Electrónica ofrecidos por el Banco satisfacen las Necesidades y Requerimientos personales y empresariales de los Clientes.

ALTERNATIVAS	DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
Poco	24	7,27 %
Justamente	88	26,67%
Mucho	206	62,42%
No Opino	12	3,64%
Total:	330	100 %

Fuentes: Datos Obtenidos por las y los investigadores. Año 2011.

Gráfico N°11: Medidas en que los servicios de la Banca Electrónica ofrecidos por el Banco satisfacen las Necesidades y Requerimientos personales y empresariales de los Clientes.



Fuentes: Datos Obtenidos por las y los investigadores. Año 2011.

Como se puede observar, el **62,42%** de los clientes se sienten complacidos con los servicios ofrecidos por el Banco, para satisfacer sus necesidades y requerimientos personales y empresariales, el **26,67%** considera que los servicios son

brindados de manera justa para todas las personas al cubrir sus requerimientos bancarios, por el contrario el 7,27% piensan que las medidas para prestar el servicio de Banca Electrónica es poco, mientras que el 3,64% no opino.

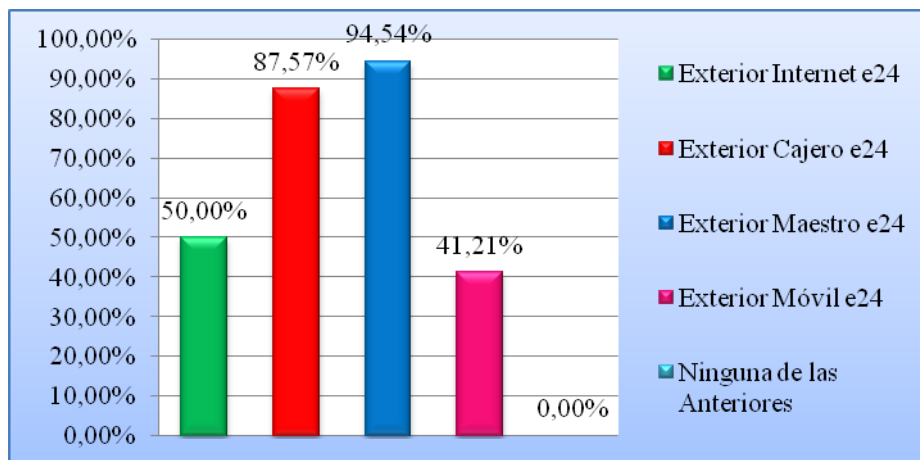
3.1. Servicios de Banca Electrónica ofrecidos por la Institución

Cuadro N° 12: Distribución absoluta y porcentual, sobre los Servicios de la Banca Electrónica utilizados por los Clientes.

ALTERNATIVAS	DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
Exterior Internet e24	165	50%
Exterior Cajero e24	289	87,57%
Exterior Maestro e24	312	94,54%
Exterior Móvil e24	136	41,21%
Ninguna de las Anteriores	0	0,00%

Fuentes: Datos Obtenidos por las y los investigadores. Año 2011

Gráfico N°12: Servicios de la Banca Electrónica Utilizados por los Clientes



Fuentes:

Datos Obtenidos por las y los investigadores. Año 2011.

Del cuadro se entiende, que todos los servicios de la banca electrónica, son utilizados por los clientes de la siguiente manera: el 32,12% utiliza el servicio de Exterior Maestro e24, el 29,70% usa el Exterior Cajero e24, a su vez, el 20,91% se beneficia del Exterior Internet e24, el 17,27% de los encuestados emplea el Exterior Móvil e24, y en último lugar se encuentra la opción ninguna de las anteriores que obtuvo un 0,00%, lo que permite reconocer que los servicios de la banca electrónica son de gran importancia y utilidad para todos los clientes del Banco Exterior.

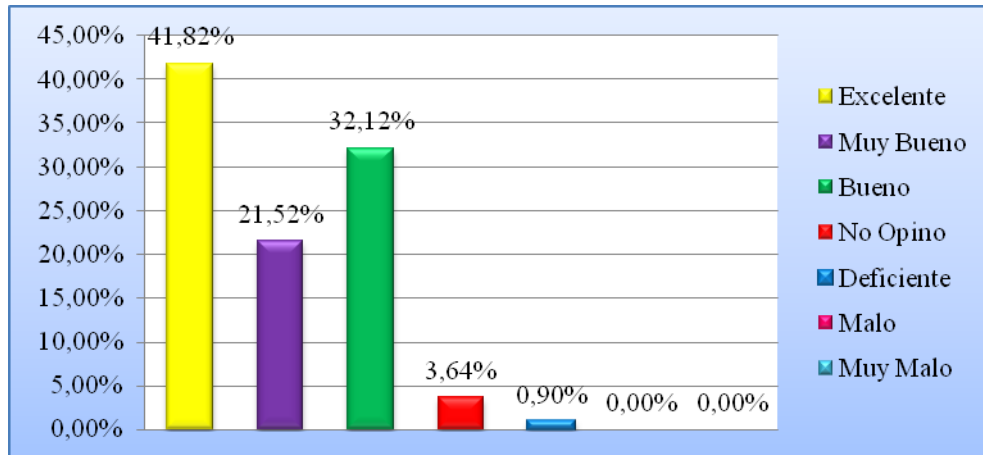
3.2. Prestación del Servicio de la Banca Electrónica a sus Clientes.

Cuadro N° 13: Distribución absoluta y porcentual, con respecto a la Calificación que le dan los Clientes a los Servicios de la Banca Electrónica ofrecidos por el Banco.

ALTERNATIVAS	DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
Excelente	138	41,82%
Muy Bueno	71	21,52%
Bueno	106	32,12%
No Opino	12	3,64%
Deficiente	3	0,90%
Malo	0	0,00%
Muy Malo	0	0,00%
Total:	330	100 %

Fuentes: Datos Obtenidos por las y los investigadores. Año 2011.

Gráfico N°13: Calificación que le dan los Clientes a los Servicios de la Banca Electrónica ofrecidos por el Banco.



Fuente

s: Datos Obtenidos por las y los investigadores. Año 2011.

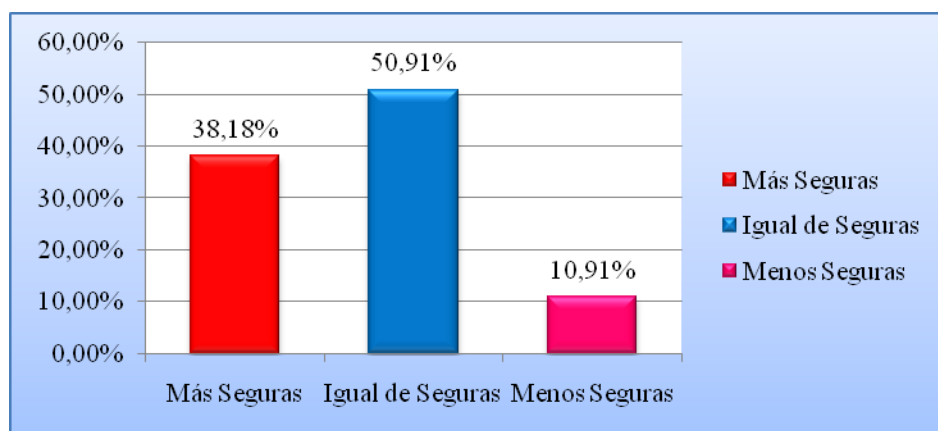
En el presente cuadro se muestra que el **41,82%** de los encuestados consideran que el servicio es excelente, ya que no han presentado ningún tipo de inconvenientes en el mismo, el **32,12%** lo consideran bueno, el **21,52%** manifestaron que los servicios de la banca electrónica son muy buenos, por que cubren sus expectativas personales y laborales, el **3,64%** de los clientes no opinan al consideran un riesgo el emitir su criterio, solo un **0,90%** piensa que presentan muchas fallas el servicio y lo catalogan como deficiente.

Cuadro N° 14: Distribución absoluta y porcentual de la Seguridad de las Operaciones Electrónicas.

ALTERNATIVAS	DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
Más seguras	126	38,18 %
Igual de Seguras	168	50,91%
Menos Seguras	36	10,91%
Total:	330	100 %

Fuentes: Datos Obtenidos por las y los investigadores. Año 2011.

Gráfico N°14: Seguridad de las Operaciones Electrónicas.



Fuentes:

Datos Obtenidos por las y los investigadores. Año 2011.

El cuadro demuestra claramente que el **50,91%** de las personas encuestadas, están convencidos que tanto las operaciones presenciales como las electrónicas son iguales de seguras por ello no encuentran diferencias entre ellas, ahora bien, el **38,18%** consideran que los servicios electrónicos son más seguros, por el contrario, el **10,91%** opina que son menos seguras y la usan con desconfianza, ya que en ocasiones les ha generado problemas y por ende molestias al usuario.

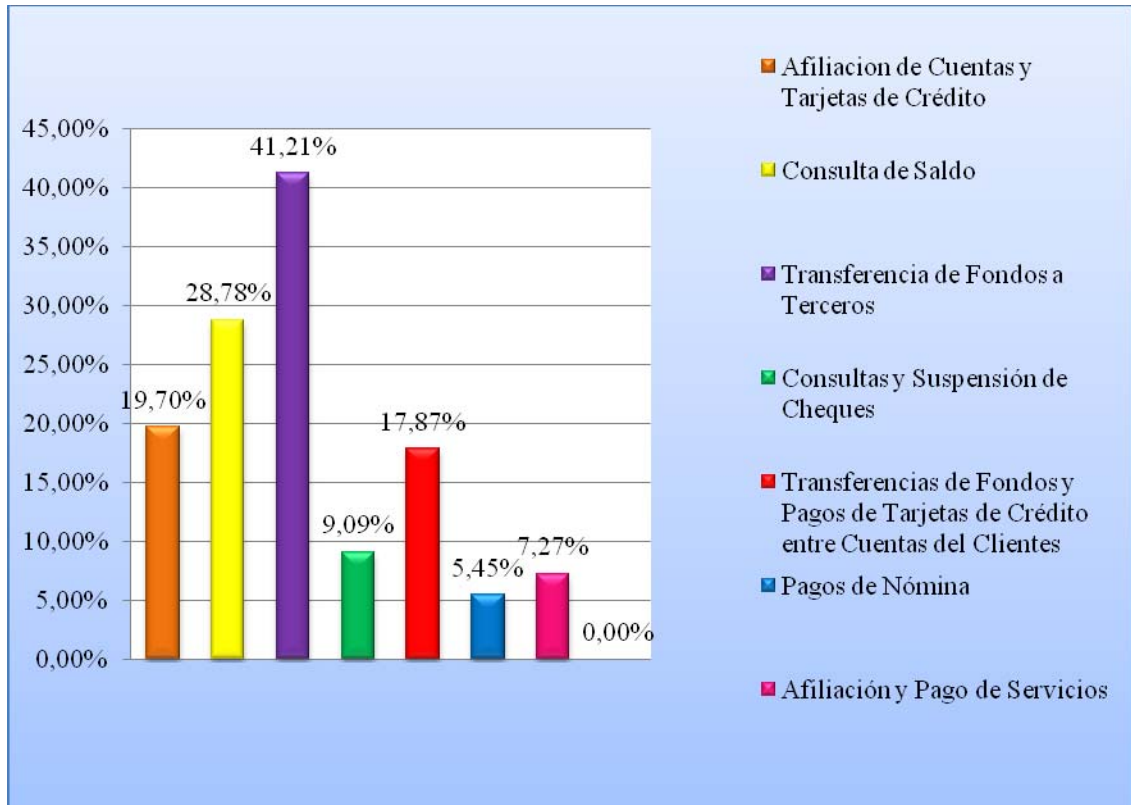
3.3. Servicios de Banca Electrónica utilizados por los Clientes.

Cuadro N° 15: Distribución absoluta y porcentual, sobre los Servicios del Banco Exterior Internet E24 más utilizados por los Clientes.

ALTERNATIVAS	DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
Afiliación de Cuentas y Tarjetas de Crédito	65	19,70%
Consulta de Saldo	95	28,78%
Transferencia de Fondos a terceros	136	41,21%
Consultas y Suspensión de cheques	30	9,09%
Transferencias de Fondos y Pagos de Tarjetas de Crédito entre Cuentas del Clientes	59	17,87%
Pagos de Nómina	18	5,45%
Afiliación y Pago de Servicios	24	7,27%

Fuentes: Datos Obtenidos por las y los investigadores. Año 2011.

Gráfico N°15: Servicios del Banco Exterior Internet E24 más utilizados por los Clientes.



Fuentes: Datos Obtenidos por las y los investigadores. Año 2011.

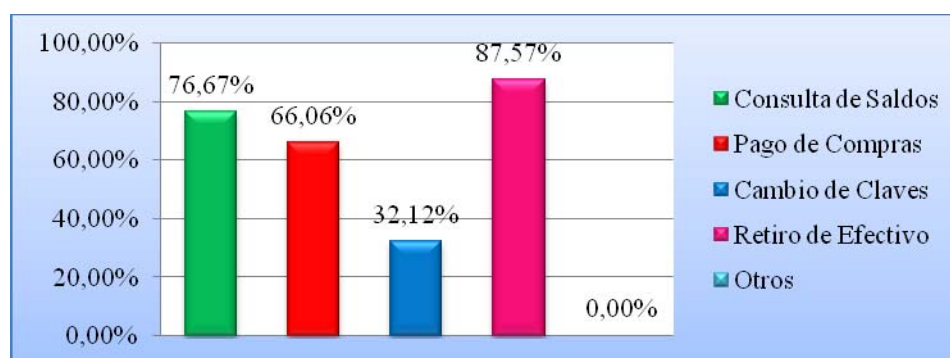
Como se puede observar los clientes del Banco Exterior, expresaron de manera concreta los servicios Exterior e24 más utilizados por ellos. La transferencia de fondos a terceros constituye la mayor aceptación por parte de las personas con un **31,82%** del total de la muestra, seguidamente se encuentra las consultas de saldo con un **22,12%**, las afiliaciones de cuentas y tarjetas de crédito corresponden el **15,15%**, las transferencias de fondos y pago de tarjetas de crédito entre cuentas de clientes tienen un **13,94%**, la consulta y suspensión de cheques poseen un **6,67%**, las afiliaciones y pagos de servicios obtuvieron un **5,45%** y el servicio menos utilizado fue el de pago de nóminas con un **4,85%** respectivamente.

Cuadro N° 16: Distribución absoluta y porcentual, en función a Reconocer el Servicio Exterior Maestro E24 más utilizado por los Clientes.

ALTERNATIVAS	DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
Consulta de Saldos	253	76,67%
Pago de Compras	218	66,06%
Cambio de Claves	106	32,12%
Retiro de Efectivo	289	87,57%
Otros	0	0,00%

Fuentes: Datos Obtenidos por las y los investigadores. Año 2011.

Gráfico N°16: Servicio Exterior Maestro E24 más utilizado por los Clientes



Fuentes:

Datos Obtenidos por las y los investigadores. Año 2011.

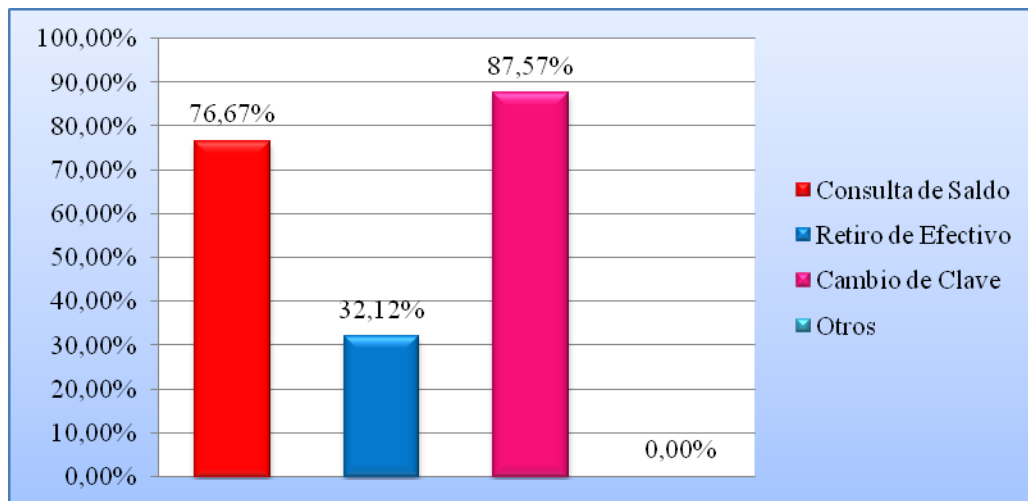
En este cuadro se contempla, la información sobre cuál es el servicio Exterior Maestro e 24 más utilizado por los clientes, y se pudo conocer, que el resultado fue en mayor escala para el Retiro de Efectivo con un **33,03%**, sin embargo, el **29,09%** lo obtuvo la Consulta de Saldos, el **25,15%** fue para el Pago de Compras y el menos utilizado en este servicio fue el Cambio de Clave con un **12,73%**.

Cuadro N° 17: Distribución absoluta y porcentual, sobre el Servicio Exterior Cajeros E24 más utilizado por los Clientes.

ALTERNATIVAS	DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
Consulta de Saldo	253	76,67%
Retiro de Efectivo	106	32,12%
Cambio de Clave	289	87,57%
Otros	0	0,00%

Fuentes: Datos Obtenidos por las y los investigadores. Año 2011.

Gráfico N°17: Servicio Exterior Cajeros E24 más utilizado por los Clientes.



Fue

ntes: Datos Obtenidos por las y los investigadores. Año 2011.

Como se puede notar en el presente cuadro, el Servicio Exterior Cajero e24 más utilizado es el Retiro de Efectivo que tiene un **44,55%** por ser lo más necesario para ellos, seguido del **39,09%** para la Consulta de Saldos y el **16,36%** para el Cambio de Clave, lo que constituye el nivel más Bajo de uso por los clientes.

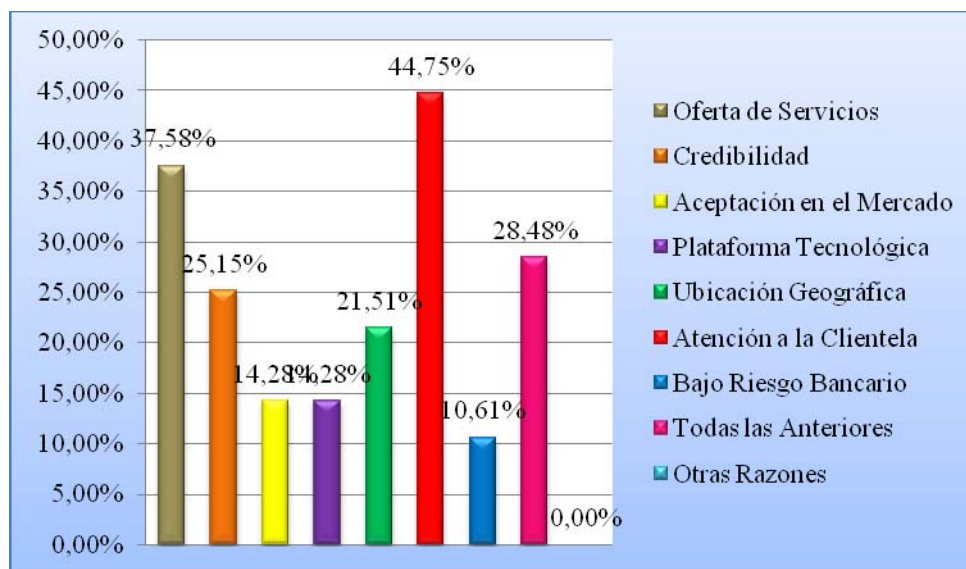
3.4. Razones por las cuales los Clientes del Banco Exterior utilizan los Servicios de Banca Electrónica.

Cuadro N° 18: Distribución absoluta porcentual, en relación a las Razones que determinan las Preferencias de los Clientes por el Banco Exterior.

ALTERNATIVAS	DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
Ofertas de Servicios	124	37,58%
Credibilidad	83	25,15%
Aceptación en el Mercado	47	14,28%
Plataforma Tecnológica	47	14,28%
Ubicación Geográfica	71	21,51%
Atención a la Clientela	151	44,75%
Bajo Riesgo Bancario	35	10,61%
Todas las Anteriores	94	28,48%
Otras Razones	0	0,00%

Fuentes: Datos Obtenidos por las y los investigadores. Año 2011.

Gráfico N°18: Razones que determinan las Preferencias de los Clientes por el Banco Exterior.



Fuentes: Datos Obtenidos por las y los investigadores. Año 2011.

Se muestra en el presente cuadro, que entre las razones por las cuales los clientes prefieren al Banco Exterior, está en primer lugar, con un 22,73% la atención a la clientela, por ser dinámica, personalizada, respetuosa, entre otras razones; seguidamente se cuenta con el 21,21% para las ofertas de Servicios que son consideradas atractivas para las personas; después encontramos la opción todas las anteriores con el 19,01%, ya que los clientes consideran que la institución tiene una gran gama de virtudes para el trabajo; otro aspecto considerado es la credibilidad que obtuvo un 11,21%; la ubicación geográfica con un 9,39%; un 6,06% respectivamente para las alternativas de Aceptación en el Mercado y Plataforma Tecnológica; así como un 4,24% para el Bajo riesgo Bancario, y en último lugar la opción otra razones que no obtuvo ningún resultado.

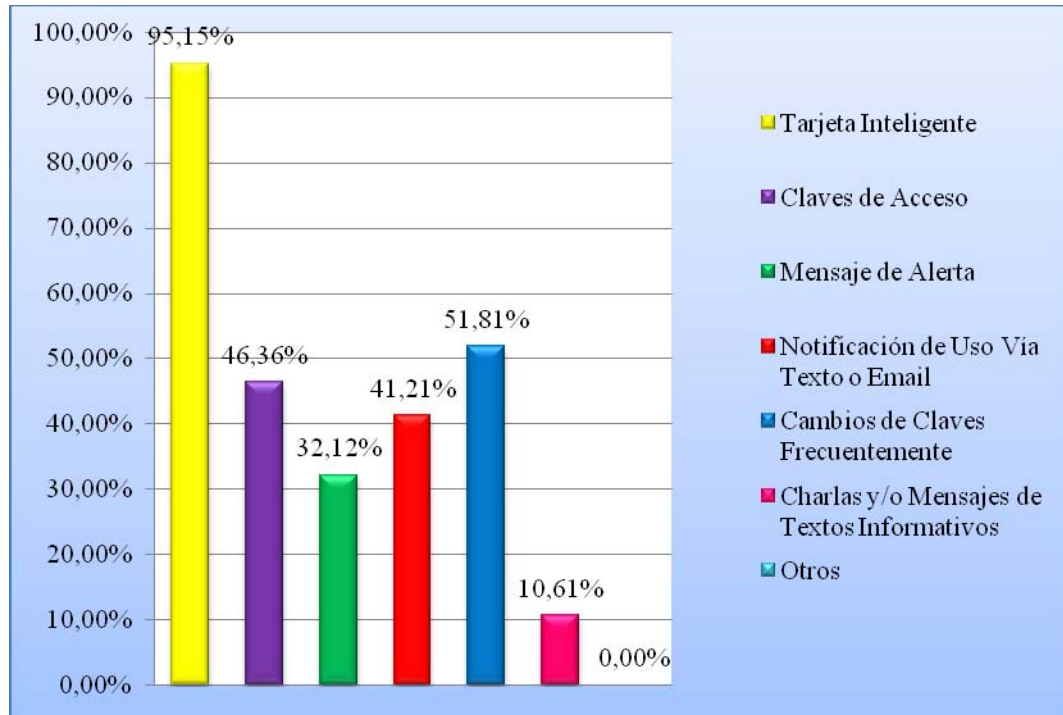
3.5. Medidas de Seguridad que ofrece el Banco en Materia de Banca Electrónica asus usuarios.

Cuadro N° 19: Distribución absoluta y porcentual sobre las Medidas o Recomendaciones más usadas por los Clientes del Banco Exterior en materia de Banca Electrónica, a fin de asegurar sus Operaciones Bancarias por esta vía.

ALTERNATIVAS	DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
Tarjetas Inteligentes	314	95,15%
Claves de Acceso	153	46,36%
Mensajes de Alerta	106	32,12%
Notificación de Uso Vía Texto o Email	136	41,21%
Cambios de Clave Frecuentemente	171	51,81%
Charlas y/o Mensajes de Textos Informativos.	35	10,61%
Otros	0	0,00%

Fuentes: Datos Obtenidos por las y los investigadores. Año 2011.

Gráfico N°19: Medidas o Recomendaciones más usadas por los Clientes del Banco Exterior en materia de Banca Electrónica



Fuentes: Datos Obtenidos por las y los investigadores. Año 2011.

En este sentido una de las medidas de seguridad más usuales en la banca electrónica es el servicio de tarjeta inteligente, que es considerada por los clientes como una herramienta clave para resguardar sus operaciones bancarias y la cual tiene un **34,19%** de aceptación, los cambios de clave frecuentemente es una recomendación útil para la seguridad de la operaciones bancarias de los clientes y ocupan el 2do lugar con un **18,71%**, seguidamente se encuentra las claves de acceso con el **16,77%**; el **14,84%** le corresponde a la notificación de uso vía texto o email, el **11,61%** utilizan como medida para asegurar sus operaciones bancarias, los mensajes de alerta y en última instancia se encuentran las charlas y/o mensajes de textos informativos con un **3,87%**

CONCLUSIONES

Luego de haber recopilado y analizado toda la información necesaria e indispensable para desarrollar la investigación y haber cumplido con los objetivos establecidos, se concluye que en el Banco Exterior, Agencia Carúpano-Estado Sucre, se identificó lo siguiente:

- Los servicios de la banca electrónica son: Exterior Internet e24, Exterior Cajero e24, Exterior Maestro e24, Exterior Móvil e24, que son elementos de automatización bancaria, que permiten cubrir las exigencias de una banca plenamente automatizada, orientada a satisfacer las necesidades de los clientes, así como de mejorar el manejo interno de las operaciones y sus relaciones con otras entidades.
- La prestación del servicio de la Banca Electrónica a sus clientes, es considerado por los mismos en su mayoría, como buenos y excelentes, ya que les permiten cubrir ampliamente sus necesidades al hacer transacciones bancarias.
- Los servicios de la banca electrónica más utilizados son:
 - El servicio Exterior Internet e24 para transferencia de Fondos a Terceros.
El servicio Exterior Maestro e 24 con el Retiro de Efectivo.
 - El servicio Exterior Cajero, con el Retiro de Efectivo y Consulta de Saldo.
- Los clientes consideran que utilizan los servicios de la banca electrónica del Banco Exterior, porque les permite ahorrar tiempo y por ende, distribuir mejor el mismo, y así cumplir con todas las actividades personales o laborales.

- Los usuarios del Banco Exterior en Carúpano reconocen, que las operaciones electrónicas son más seguras, al contar con servicios como tarjetas inteligentes, claves de acceso, mensajes de alerta, notificación de uso vía texto o Email, cambios de clave frecuentemente o charlas y/o mensajes de textos informativos, que les permiten sentirse seguros y confiados de acuerdo a las medidas y recomendaciones que ofrece el Banco, para infundir la credibilidad y el prestigio de los servicios ofertados y aplicados a los clientes.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, podríamos deducir entonces, que los avances tecnológicos especialmente expresados en la electrónica, las comunicaciones y la informática, contribuyen a diseñar sistemas de información que operan con eficacia y rapidez, y mediante el soporte interno (sistemas operativos), prestar mejores servicios a la clientela, con la prestación también de sus servicios tradicionales a los clientes, para desarrollar la relación contractual, así como la capacidad de que los bancos sirvan a sus clientes a través de los sistemas electrónicos y generar una dinámica propia de amplio espectro y creciente aceptación en el mercado de aplicación.

RECOMENDACIONES

Dada la importancia de utilizar los servicios de la banca electrónica en la sociedad actual y debido a los constantes cambios tecnológicos que se generan en la plataforma bancaria, se recomienda lo siguiente:

Al Banco Exterior:

- Mantener la buena atención a los clientes al ofrecerles los bienes y servicio.
- Reforzar la información a los usuarios del banco, en relación a los servicios de banca electrónica que ofrece y sobre las alianzas que tiene la empresa con otras instituciones financieras.
- Incentivar a los clientes que en ocasiones sienten resistencia a utilizar algunos servicios de la banca electrónica, por ejemplo como el Exterior e-24, con el servicio de afiliación y pago de servicios ofrecidos, a garantizarles la confiabilidad de las operaciones y los beneficios que tienen la aplicación de los mismos.
- Mantener y adaptarse a los cambios tecnológicos que puedan contribuir a mejorar el servicio de Banca Electrónica en el Banco y así cubrir las expectativas y las necesidades de la clientela que es muy cambiante y exigente.

A los Usuarios:

- No aceptar ayuda o revelar su código personal cuando estén realizando sus operaciones electrónicas para evitar posibles fraudes o robo.
- Deben seguir las recomendaciones del banco en cuanto a la seguridad y forma de operar el sistema, para evitar que personas no autorizadas tengan acceso a este tipo de información.

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

BANCA, O SISTEMA BANCARIO: Es el conjunto de entidades o instituciones que, dentro de una economía determinada, prestan el servicio de banco. La internalización y la globalización promueven la creación de una Banca universal. (http://es.wikipedia.org/wiki/Banca_Universal).

BANCO: Se entiende por banco desde el punto de vista contable, el nombre de la cuenta que representa las instituciones en el cual tenemos nuestro dinero depositado y donde se encuentra disponible en el momento en que lo necesitamos. (<http://www.monografias.com/Trabajos11/bancs/bancs.shtml>).

BANCA TELEFÓNICA: Es un ejemplo de una integración amplia y ágil de los servicios bancarios. El propósito es que el cliente no vaya al banco a hacer sus transacciones, sino, que utilice el teléfono para ello, disponiendo así de mayor seguridad y agilidad. (Escoto, 2001, pág. 117).

TRANSACCIÓN: Es un intercambio de dinero o de información con una institución financiera, es decir, cada vez que se retira o deposita dinero, transfiere dinero de una cuenta a otra, compra una orden de pago, paga una factura, verifica información sobre su cuenta o actualiza la información sobre su cuenta, está realizando una transacción.

(<http://www.gemoney.com/es/everydaymoney/banco/efectivo/glosario.html>).

TRANSFERENCIA BANCARIA: Consiste en el envío de fondos que hace el comprador al vendedor, sirviéndose para ello de su banco (emisor), que se pone

en contacto con el banco del beneficiario (exportador). Se denomina también orden de pago simple. (Caballero, Padín, 2006 pág.159).

OPERACIÓN FINANCIERA: Contratación de un servicio o producto financiero; se distinguen de las operaciones mercantiles porque no necesariamente implican la compra o venta directa de un bien tangible, sino que facilitan el acceso a recursos monetarios para efectuar diversas operaciones. (<http://www.eumed.net/libros/2006b/cag3/11htm>).

DOMICILIACIÓN BANCARIA: Es un servicio que prestan las entidades financieras a los clientes titulares de una cuenta corriente, cuenta de ahorro, cuenta corriente de crédito, entre otros. Mediante el cual pueden centralizar en dicha cuenta todos los ingresos y pagos a realizar por diferentes conceptos (recibos de agua, luz, teléfono, entre otros; pagos de cheques, cargos de compras con tarjetas de crédito, pagos de letras, percepciones de nóminas, pensiones, prestaciones por desempleo y abonos diversos). (Álvarez, Núñez, del Teso 2005 pág.329).

INFORMACIÓN: Es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje sobre un determinado ente o fenómeno. (<http://es.wikipedia.org/wiki/informaci%C3%B3n>).

INTERNET: Es un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas, que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, garantizando que las redes físicas heterogéneas que la componen funcionen como una red lógica única, de alcance mundial. (<http://es.wikipedia.org/wiki/Internet>).

BIBLIOGRAFÍA

- ◆ Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica. 5ta edición. Episme: Caracas, Venezuela.

- ◆ Alfredo I. ÁlvarezRafaelNúñez, Enrique del Tesoro. (2005). Leer en Español.
http://books.google.co.ve/books?id=iimmQGiLfkC&pg=PA348&dq=banca+electronica&hl=es&ei=60cLTqKrCIi00AHgweWbAQ&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=2&ved=0CDEO6AEwAQ#v=onepage&q&f=false

- ◆ Antonio Manuel Campos Navas. Comercio Electrónico (2006).
http://books.google.co.ve/books?id=HzG9fz-2SoC&pg=RA1-PA49&dq=encriptacion&hl=es&ei=9IMLTvPWFMyr0AGDwOGSAQ&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=6&ved=0CEgQ6AEwBQ#v=onepage&q&f=false

- ◆ Cordero y Sifontes; (2007). Banca Electrónica una Herramienta para el Desarrollo de Ventajas Competitivas. Caso: Banco Mi Casa. E.A.P., C.A. Cumaná, Venezuela.

- ◆ Herrera, j., Lastra, E. y Malavé, A. (2004). Análisis de la banca electrónica y sus perspectivas en el mercado financiero venezolano. Cumaná, Venezuela.

- ♦ Iría Caballero Míguez, Carmen Padín Fabeiro (2006). Comercio Internacional.

http://books.google.co.ve/books?id=5pPwQKHxyuwC&pg=PA159&dq=transferencias+bancarias&hl=es&ei=S1UOToqFDsrv0gGNvb23Dg&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=3&ved=0CDgQ6AEwAg#v=onepage&q=transferencias%20bancarias&f=false

- ♦ Joan Hortalá i Vallé, Jesús Ibáñez Peña. Internet para el Profesional Tributario (2005).

http://books.google.co.ve/books?id=NScrDh4yf0cC&pg=PA345&dq=ventajas+de+la+banca+electronica&hl=es&ei=10ULTvHYE82n0AGWqYlz&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=2&ved=0CDEQ6AEwAQ#v=onepage&q&f=false

- ♦ López P, Joaquín. (1998). Gestión Bancaria: Los Nuevos Retos en un Entorno Global, Editorial Mac Grau Hill, España.

- ♦ MORENO Darío (2000). Banca por Internet: las nuevas tendencias de atención al cliente bancario. www.bancaporinternet.com.

- ♦ Pons Nava Corina; (2003); realizó un trabajo titulado. Estrategias para Incentivar el Uso de la Banca Electrónica, Especialmente Internet, por Parte de los Clientes del Banco Mercantil, Caracas, Venezuela.

- ♦ Ramírez, Tulio. (2007). Como Hacer un Proyecto de Investigación. Editorial Panapo Corporación Mareca, S.A Caracas, Venezuela.

- ◆ **Roxana Escoto Leiva (2001). Banca Comercial.**

http://books.google.co.ve/books?id=oDIBV4vO54IC&pg=PA117&dq=banca+telefonica&hl=es&ei=OVcOTo2TIMb20gGtwovYDg&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=4&ved=0CDwQ6AEwAw#v=onepage&q&f=false

- ◆ **SAVERE Ernesto (2000). Revolución de la Banca Electrónica.**
- ◆ **Tamayo y Tamayo, M. (2001). El Proceso de Investigación Científica. 4ta edición. Limusa: México, México.**
- ◆ www.Bancoexterior.com

ANEXOS

Ciudadanos

Representantes del BANCO EXTERIOR

Presentes.

Muy cordialmente nos dirigimos a ustedes en la oportunidad de hacer de su conocimiento, que actualmente estamos cursando estudios en la Universidad de Oriente y en este momento nos encontramos en proceso de realización del Trabajo de Grado: “SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA USADOS POR LOS CLIENTES DEL BANCO EXTERIOR AGENCIA CARÚPANO ”, el cual tiene como objetivo: Analizar los servicios de Banca Electrónica usados por los clientes del Banco Exterior Agencia Carúpano, en la ciudad de Carúpano, Municipio Bermúdez, Estado Sucre.

Asimismo, le informamos que a efectos de obtener la información necesaria para el desarrollo del trabajo, se requiere la realización de un cuestionario, que ha sido estructurado para tal fin y cuyo objeto es estrictamente académico y la información suministrada se manejará de manera confidencial. Las preguntas han sido inspiradas en función de los objetivos específicos de la investigación, y del mismo se desprenderán los elementos de análisis sobre los que se debe prestar especial atención.

Agradeciendo su receptividad y colaboración en el sentido de otorgar el aval para aplicar el cuestionario antes indicado, a fin de obtener la información requerida.

Atentamente

Bravo, Yanalberth

C.I.: 16.843.228

Cova, Francelis

C.I.: 17.779.356

González, Luis M.

C.I: 16.257.583

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE-CARÚPANO
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN



VALIDACIÓN DE CONSTRUCTO

Por medio de la presente hago constar que el Cuestionario utilizado para la obtención de la información necesaria en la elaboración del Trabajo de Grado Titulado “SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA USADOS POR LOS CLIENTES DEL BANCO EXTERIOR AGENCIA CARÚPANO” el cual está constituido por diecinueve ítems que son partes fundamental de esta investigación, serán utilizadas única y exclusivamente con fines de la misma. Se garantiza la confidencialidad y discrecionalidad de los datos que puedan obtener, dados el carácter anónimo del instrumento.

En tal sentido, damos la aprobación de este instrumento para la recolección de datos

Atentamente

José Tali
C.I:9.909.774

Oliver Márquez
C.I: 13.294.261

Wilfredo Rojas
C.I: 5.884.794

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE-CARÚPANO
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

El presente cuestionario, tiene como finalidad recaudar la información necesaria que permita sustentar una investigación que se estará realizando con el objeto de analizar los servicios de Banca Electrónica usados por los clientes del Banco Exterior Agencia Carúpano, en la ciudad de Carúpano, Municipio Bermúdez, Estado Sucre Año 2011.

La realización de esta investigación les permitirá a los investigadores, cumplir con el Trabajo de Grado, modalidad Cursos Especiales de Grado de la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre-Carúpano, Escuela de Administración. Por lo tanto, la información obtenida debe ser confiable y veraz, de manera que, se pueda hacer un análisis crítico de la realidad. Cabe destacar, que la información que usted suministrará, se utilizará para fines netamente académicos, en este sentido no es necesario que revele su identidad.

De antemano le agradecemos su valiosa colaboración.

Atentamente.

Bachilleres:

Bravo, Yanalberth

Cova, Francelis

González, luís

CUESTIONARIO

Para llenar el cuestionario, le agradecemos tomar en cuenta las siguientes instrucciones:

- Lea cuidadosamente cada pregunta antes de comenzar a responder.
- Marque con una equis (x), la alternativa en los ítems que se les presenta y/o las respuestas escritas en el espacio asignado.
- Consultar cualquier duda con los investigadores.

1.- Indique su Sexo:

M: _____ **F:** _____

2.- Edad:

De 18 a 28 años: _____

De 29 a 39 años: _____

De 40 en adelante: _____

3.- ¿Cuál es su condición como cliente en el Banco Exterior?

Persona Natural: _____

Persona Jurídica: _____

Ambas: _____

4.- ¿Qué tipo de Cuenta Bancaria Usted posee en el banco?

Ahorro: _____

Corriente: _____

Ambas: _____

Otras, especifique: _____

5. ¿Qué Tiempo tiene Usted, como Cliente del Banco Exterior?

Menos de 3 meses: _____

De 3 a 6 meses: _____

De 6 meses a 1 año: _____

Más de 1 año: _____ **Especifique:** _____

6.- Sabe Usted, ¿Qué es la Banca Electrónica?

Si: _____

No: _____

7.- Conoce Usted, ¿Cuáles son los servicios de la Banca Electrónica ofrecidos por el Banco?

Si: _____

No: _____

8.- ¿Con qué fin utiliza Usted los Servicios de Banca Electrónica?

Transacciones Personales: _____

Transacciones Empresariales: _____

Ambas: _____

9.- ¿Por qué Utiliza Usted los Servicios de la Banca Electrónica:

Ahorro de Tiempo: _____

Comodidad: _____

Seguridad: _____

Otros: _____ **Especifique:** _____

10.- ¿Con qué frecuencia Usted utiliza los Servicios de la Banca Electrónica?

De 1 a 7 días al mes _____

De 8 a 15 días al mes _____

De 15 días a 21 días al mes _____

Todos los días: _____

11.- En qué medida los Servicios de Banca Electrónicaofrecidos por el banco satisfacen sus necesidades y requerimientos personales y empresariales:

Poco: _____

Mucho: _____

Justamente: _____

No opino: _____

12.- ¿Indique los servicios de la Banca Electrónica más utilizados por usted?

Exterior Internet e24: _____

Exterior Cajero e24: _____

Exterior Maestro e24: _____

Exterior Móvil e24: _____

Ninguna de las anteriores: _____ (si es seleccionado, fin del cuestionario).

13.- ¿Cómo calificaría los Servicios de Banca Electrónica ofrecidos por su banco?

Excelente: _____

Muy Bueno: _____

Bueno: _____

No Opino: _____

Deficiente: _____

Malo: _____

Muy Malo: _____

14.- Considera Usted que las Operaciones Electrónicas con respecto a las presenciales son:

Más seguras: _____

Meno seguras: _____

Igual de seguras: _____

15.- ¿De los servicios Exterior Internet e24 relacionados con la Banca Electrónica cuáles son los más utilizados por usted? (si no usa este servicio no contestar y continuar).

Afiliación de cuentas y tarjetas de crédito: _____

Consulta de Saldos: _____

Transferencia de fondos a terceros: _____

Consulta y suspensión de cheques: _____.

Transferencia de fondos y pagos de tarjetas de crédito entre cuentas del cliente:

Pagos de Nómina: _____

Afiliación y pago de servicios: _____

Otros: _____

(Especifique) _____

16.- ¿De los servicios Exterior Maestro²⁴cuáles son los más utilizados por usted? (si no usa este servicio no contestar y continuar).

Consulta de saldos: _____

Pago de compras: _____

Cambio de claves: _____

Retiro de efectivo: _____

Movimiento de cuenta: _____

Otros: _____

(Especifique) _____

17.- ¿De los servicios de Exterior Cajeros ^{e24}cuáles son los más utilizados por usted? (si no usa este servicio no contestar y continuar).

Consulta de saldo: _____

Retiros de efectivo: _____

Cambio de Clave: _____

Otros: _____

(Especifique) _____

18.- ¿Cuáles son las razones que determinan su preferencia por el Banco Exterior?

Ofertas de servicio: _____

Ubicación geográfica: _____

Credibilidad: _____

Atención a la clientela: _____

Aceptación en el mercado: _____

Bajo riesgo bancario: _____

Plataforma tecnológica: _____

Todas las anteriores: _____

Otros (especifique): _____

19.- ¿Cuáles medidas o recomendaciones ofrece el Banco Exterior en materia de Banca Electrónica a fin de asegurar sus operaciones bancarias por esta vía?

Tarjetas inteligentes: _____

Claves de acceso: _____

Mensajes de alerta: _____

Notificaciones de uso vía texto o email: _____

Cambio de claves frecuentemente: _____

Charlas y/o mensajes de texto informativos: _____

Otros, especifique: _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

HOJA DE METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/6

Título	SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA USADOS POR LOS CLIENTES DEL BANCO EXTERIOR AGENCIA CARÚPANO AÑO 2011
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
YanalberthBravo	CVLAC	C.I.: 16.843.228
	e-mail	mcdbravoyanalberth@hotmail.com
	e-mail	
Francelis Cova	CVLAC	C.I.: 17.779.356
	e-mail	franceliscova@hotmail.com
	e-mail	
LuísGonzález	CVLAC	C.I.: 16.257.583
	e-mail	Luismanuelgonzalez_1@hotmail.com
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Banca Electrónica, Banco, Servicios, Operaciones Bancarias, Sistemas de Información.
--

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Administración	Administración

Resumen (abstract):

La presente investigación se centró en Analizar los servicios de Banca Electrónica usados por los clientes del Banco Exterior Agencia Carúpano, en la ciudad de Carúpano, Municipio Bermúdez, Estado Sucre, Año 2011. Este estudio surge debido a los cambios tecnológicos que ha experimentado la institución para mejorar los productos y servicios ofrecidos por el banco a sus clientes, basándose en pasos claros y bien establecidos que permitan conocer a la entidad financiera, la opinión de los clientes sobre la prestación de los servicios de la Banca Electrónica. Asimismo, el estudio se desarrolló bajo la metodología de un nivel descriptivo con diseño de campo. En tal sentido, fue indispensable el empleo de la observación directa, la entrevista no estructurada y el empleo de un cuestionario, el cual constó de diecinueve (19) ítems, con varias alternativas de respuestas. Por otra parte, la muestra del estudio, está representada por 330 personas que están involucradas directamente en el área objeto de estudio. Cabe destacar, que la investigación se basa en los aspectos teóricos generales que describen la banca electrónica, características, servicios, así como ventajas y desventajas. De acuerdo a los resultados obtenidos, se pudo conocer, que los servicios de la banca electrónica, son un elemento clave y fundamental para facilitar la relación entre banco-cliente, y así propiciar un ambiente de comodidad para que las personas puedan realizar las transacciones desde el hogar,

la oficina o donde se encuentren. Y a su vez, contribuir a minimizarlos gastos operativos y de transformación en el uso de los servicios de la banca electrónica; también se concluyó que los clientes del Banco consideran que los servicios de la Banca Electrónica son excelentes, al afirmar en su mayoría, que los mismos les permiten satisfacer sus necesidades y requerimientos tanto personales, como empresariales, al considerarlos seguros y confiables.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
Oliver M. Márquez	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	13.294.261
	e-mail	olivermmn@hotmail.com
	e-mail	
	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año Mes Día

2011	08	12
-------------	-----------	-----------

Lenguaje: Spanish.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/6

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Tesis,Bravo,Cova, González.	Word

Alcance:

Espacial: _____ (Opcional)

Temporal: _____ (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

_____ Licenciado en Administración _____

Nivel Asociado con el Trabajo:

_____ Licenciatura _____

Área de Estudio:

Departamento de Administración

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre – Carúpano

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CU Nº 0975

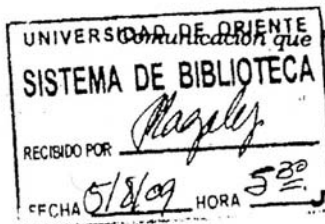
Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC Nº 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI – 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.



Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CURVELO
Secretario



C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/maruja

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 6/6

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (Vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009): “Los trabajos de grados son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y solo podrá ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización”.



Bravo, Yanalberth

C.I.: 16.843.228

AUTOR 1



Cova, Francelis

C.I.: 17.779.356

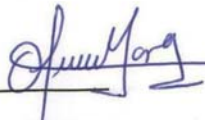
AUTOR 2



González, Luis M.

C.I.: 16.257.583

AUTOR 3



Profesor: Oliver Márquez

C.I.: 13.294.261

TUTOR-JURADO