

# Asegurar el acceso a Servicios Financieros en condiciones adversas y sin la necesidad de la presencia física de los Consumidores Financieros

Lic. J. Javier Rocha Rodríguez





¿Qué son las  
***TRANSACCIONES  
ELECTRÓNICAS***, como  
funcionan, sus ventajas de  
uso y seguridad en su  
uso?



# *Objetivo del taller.*

Que los consumidores financieros conozcan las definiciones, las funciones, las ventajas, características y beneficios de:

- *Las transacciones electrónicas.*
- *Tarjetas de debito y Cajeros Automáticos*
- *Ordenes Electrónicas de Transferencia de Fondos*





# *Conceptos Básicos*



# ¿Que son las transacciones electrónicas?

Se define como aquel sistema que pone a disposición de los clientes todos los medios para la realización de **transacciones** bancarias vía internet.

Este servicio lo pueden realizar personas y empresas que tengan acceso a internet permitiendo realizar consultas de saldos, movimientos y traspasos de dinero entre cuentas.





## *¿Qué es un instrumento electrónico de pago?*

Dispositivos o documentos electrónicos que permiten al titular y/o usuario originar Órdenes de Pago y/o efectuar consultas de cuentas asociadas con el instrumento.

Los instrumentos electrónicos de pago son:

- ▶ *Tarjetas plásticas (crédito y débito)*
- ▶ *Dispositivos o documentos electrónicos que permiten originar transferencias de fondos*



## ¿Por qué es beneficioso utilizar un instrumento electrónico de pago?

Porque este recurso, a través del uso de la tecnología, permite que el consumidor financiero instruya a su entidad de intermediación financiera el traspaso de fondos para:

- ▶ *Realizar compras en comercios a nivel nacional que tienen puntos de venta, sin necesidad de portar dinero en efectivo y sin recargo alguno.*
- ▶ *Realizar compras en comercios del exterior, sin recargo alguno, sólo informando a su entidad de intermediación financiera para que esta habilite la posibilidad de utilizar este medio en el país/países que visitará.*
- ▶ *Realizar compras por internet.*



## *Ventajas del uso de los instrumentos electrónicos de pago*

- ▶ Ahorro de tiempo.
  - ▶ Rapidez en las operaciones.
  - ▶ Evitan hacer los pagos en sucursales o en ventanillas de las empresas de servicios (agua, luz, colegios, etc.)
  - ▶ Su uso no está sujeto a un horario de atención porque funciona las 24 horas.
- Minimizan los riesgos e inconvenientes que conlleva el transportar dinero en efectivo.
  - Comodidad en el traspaso entre cuentas.
  - Permiten llevar personalmente el control de transacciones y saldos de todas las cuentas



## ¿Cómo se realiza un pago electrónico?

Los sistemas de **pagos** electrónicos, realizan la transferencia del dinero entre compradores y vendedores en una acción de compra-venta **electrónica** a través de una entidad financiera autorizada por ambos. Es, por ello, una pieza fundamental en el proceso de compra-venta dentro del comercio **electrónico**.



# *¿Qué tipos de transacciones se pueden realizar a través de Internet?*

## **7 tipos de pagos online para e - Commerce**

- ▶ *PayPal.*
- ▶ *Pagos online a través de tarjetas.*
- ▶ *Contra reembolso.*
- ▶ *Transferencias bancarias.*
- ▶ *Pagos a través del móvil.*
- ▶ *Moneda virtual.*
- ▶ *Bancos online.*



## 1.- PayPal.

PayPal es una **compañía estadounidense que opera desde 1998 con la finalidad de realizar métodos de pago seguros en línea.** Por las garantías que ofrece, es una de las plataformas más utilizadas en comercio electrónico. En el cual se asocia tus tarjetas de **crédito** a tu cuenta **PayPal** y, cuando quieras pagar, simplemente inicia sesión con tu correo electrónico - contraseña y elige la tarjeta **que deseas usar** para hacer el pago.



## 1.- PayPal.

Lo que hace PayPal es **mediar entre el comprador y el vendedor**, de forma que el vendedor sólo recibe un correo electrónico del aviso del abono y la cantidad monetaria correspondiente al artículo vendido. Esto quiere decir que **en ningún momento conoce los datos personales del comprador, como tampoco su número de cuenta**. Esta seguridad unida a la sencillez de la transacción, posibilita el **incremento de las tasas de conversión en la verificación y la recuperación de las ventas**



## 2.- Pagos online a través de tarjetas.

Las tarjetas son herramientas de pago plásticas, numeradas y magnetizadas, emitidas por una entidad bancaria que autoriza a su portador a emplearlas como medio de pago en los negocios adheridos a este sistema. El instrumento que se utiliza para materializar estos pagos es la **pasarela de pago**, también llamada **TPV virtual**, que es la versión online del clásico datafono que podemos encontrar en las tiendas



## *2.- Pagos online a través de tarjetas.*

Funciona además de la siguiente manera, en el momento del pago, el comprador suele poder elegir entre sus tarjetas, que pueden ser de **crédito** o de **débito**. La primera opción no necesita suministrar fondos previamente a la entidad que asume la deuda mientras que, en la segunda, el importe de las compras se descuenta de la cuenta bancaria en el momento de la compra. Es en este preciso momento en el que, tanto una como otra alternativa, piden un código de verificación para evitar posibles fraudes.



### 3.- *Contra - Reembolso.*

El pago contra reembolso permite el **cobro de una venta online en el momento de su entrega.** Esto hace que se perciba como un **método seguro** entre los consumidores que no confían plenamente en el e-Commerce, ya que, además, puede comprobar la calidad del pedido antes de abonarlo.



### 3.- *Contra - Reembolso.*

Este medio de pago está cada vez más en desuso. Se aplica normalmente **cuando la web es nueva y se quiere generar una confianza inicial** de los clientes o cuando el **target es de edad avanzada**. Los artículos enviados a través de este sistema deberán ser **no perecederos**, puesto que si el cliente decide en el último momento no pagar, además de perder los gastos de envío se perdería también el producto.



## 4.- *Transferencias Bancarias.*

La transferencia bancaria también es un método que a tomado mucha fuerza durante y después de la pandemia covid – 19. En este caso, las tiendas online proporcionan al cliente los datos de una cuenta bancaria para que puedan proceder al pago del pedido, que se gestionará una vez se confirme dicho pago.



## 4.- Transferencias Bancarias.

### Ventajas

- ▶ El dinero se recibe **por adelantado**.
- ▶ **Bajo coste para el comercio** porque no requiere desarrollos técnicos específicos de conexión en la tienda online.

### Desventajas

- En el caso de que exista un **retraso en el proceso de compra**, problemas de conexión
- No contar con fondos en la cuenta



## 5. Pagos online a través del móvil.

Entre las últimas tendencias del comercio electrónico destaca el pago a través de nuestros dispositivos móviles. Dentro de ella existen los **pagos móviles en el punto de venta** o en línea a través de tecnología códigos QR.



## 6. Moneda Virtual.

No se trata de un banco, ni de una empresa intermediaria, ni de un fondo de inversión. El bitcoin es un modelo de pagos online que está revolucionando Internet, puesto que su uso es exclusivamente online. Puede utilizarse para realizar cualquier tipo de transacción, ya sea para pagar un producto en una tienda online como para enviar dinero a un familiar al otro extremo del mundo.

Los usuarios que quieren utilizar bitcoins tienen que comprarlos a alguien que los tenga y los quiera cambiar por euros. En la actualidad **un bitcoin se cambia aproximadamente por 365€.**



## 6. Moneda Virtual.

### Ventajas

- ▶ **Es descentralizado.**
- ▶ **Permite el cambio fácil de divisas.**
- ▶ **Es imposible su falsificación.**
- ▶ **El dinero no puede ser intervenido por nadie ni ser congelado.**
- ▶ **Protección de identidad.**

### Desventajas

- ▶ **La escasez actual de oferta de bitcoins.**
- ▶ **Las transacciones son irreversibles.**
- ▶ **La falta de confianza**



## 7. Bancos online

imaginBank, de La Caixa el 2020, fue el **primer banco 100% online** de España y del mundo. Consiste en una plataforma móvil en la que se centralizan todas las operaciones (pagos, movimientos, saldo, contrataciones...), de modo que el usuario no tenga que trasladarse a una entidad física o a una página web asociada.



## 7. Bancos online

### Ventajas

- ▶ Pagos móviles de forma fácil.
- ▶ Seguridad y control sobre el dinero.
- ▶ Centralización de operaciones.
- ▶ En todas partes y en todo momento.
- ▶ Cuenta gratuita y sin condiciones.

### Desventajas

- **No es útil para todos los públicos**, ya que quien no disponga de móvil (target de avanzada edad) no podrá disfrutar de estas posibilidades



# CONTRATOS ELECTRONICOS



# Introducción

La pandemia del COVID y las medidas de restricción de movilidad que han tomado los gobiernos en la región han afectado drásticamente a la operativa diaria de las empresas. Uno de los procesos que más se ha dificultado en Bolivia por esta situación es la firma de cualquier tipo de contrato.

Hasta ahora, la mayoría de las empresas en Bolivia continúa implementando sus contrataciones presencialmente. Líneas abajo se planteará los contratos electrónicos, las firmas digitales así como también las electrónicas como una alternativa segura, práctica y económica para la implementación de firma de documentos sin necesidad de que las partes estén físicamente en el mismo lugar.



# *Introducción*

Más allá de eso, la digitalización de procesos de firma provee mayor seguridad que contratos presenciales, y a un menor costo. Para ello les respondemos a algunas dudas con respecto a estas alternativas de firmar.





## ¿Es Legal?

Sí. Los contratos electrónicos, las firmas electrónicas y las firmas digitales han sido reconocidos por la normativa boliviana desde el 8 de agosto del 2011 con la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación. normativa regula explícitamente a estos medios de contratación digital como válidos y permite su uso en el territorio nacional.

- *Capitulo II “Certificado Digital”*
- *Capitulo III “Firmas digitales, uso aplicación”*
- *Capitulo IV “Obligaciones, prohibiciones y sanciones”*



**¿Qué es un contrato electrónico?  
¿Y cuál es la diferencia entre la  
firma electrónica y la firma digital?**



# *Contratos Electrónicos*

Los **Contratos electrónicos** (o e-contratos) son todas aquellas representaciones digitales de actos, hechos o datos, con independencia del medio utilizado para su fijación, almacenamiento o visualización que pueden ser usados para instrumentar cualquier tipo de transacciones permitidas por la ley. Se puede formar un e-contrato, por ejemplo, a través del correo electrónico, o a través del intercambio de documentos electrónicos.



## *Firma Digital*

La **Firma digital** es aquella representada electrónicamente por medios que permiten identificar a su titular y que vincula los datos del documento y del firmante de modo tal que cualquier modificación de estos ponga en evidencia su alteración. El firmante debe tener un **CERTIFICADO DIGITAL** las entidades certificadoras de firmas digitales (*ADSIB “Agencia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Bolivia*). Este ente emite, valida, renueva, rechaza, suspende o da de baja cualquier certificado digital. *Además esta firma solo tiene un periodo determinado*



# *Firma Digital*

Se utiliza la firma digital para validar el documento, para determinar su autenticidad y que no se ha alterado. Esto juega un papel fundamental en la verificación de la identidad del autor o firmante del documento. Este tipo de firmas tiene un estándar de seguridad y probatorio alto en Bolivia

## Costos

80 por año, y Certificados de Tipo Persona Jurídica a Bs. 160 por año, además se realizarán descuentos a instituciones o empresas que soliciten más de 20 certificados



# *Firma Electrónica*

La **Firma electrónica** es cualquier símbolo, proceso o sonido electrónico asociado con un registro o contrato. Es decir, que la firma electrónica puede venir en un formato tan simple como aceptar un documento con clic, o una versión electrónica de una firma a mano. La normativa boliviana clasifica a cualquier firma en formato electrónico que no tenga un certificado digital como una firma electrónica.



## *Diferencia entre la firma Digital y Electrónica*

*La firma electrónica simple es de naturaleza legal y contiene un marco normativo que le brinda validez jurídica. La firma digital también es legal, pero no tiene naturaleza jurídica en sí misma. Su objetivo es encriptar la información para otorgarle mayor seguridad.*



**¿ En qué casos es recomendable usar la firma digital versus la firma electrónica y viceversa?**



La **firma digital** tiene un nivel de seguridad mucho mayor que la electrónica, pero requiere de una certificación previa donde, en un proceso simple, se validan los datos biométricos del firmante y se le asigna un certificado digital, por lo que es recomendable usarla en los siguientes casos:

- *Contratos con sumas importantes o que sean acuerdos macro para la relación con la contraparte. Por ejemplo, acuerdos de distribución, acuerdos con proveedores importantes.*
- *Contratos recurrentes o con las mismas partes, ya que estas partes podrían pasar por el proceso de certificar su firma digital y no sería un problema usarla recurrentemente. Por ejemplo, contratos con clientes donde tengan que proveerse autorizaciones o consentimiento de manera constante.*



*- Para cerrar acuerdos con partes localizadas en el extranjero. Sin embargo, este tipo de transacciones debe ser analizado caso por caso porque su utilidad puede variar dependiendo del país y que entidad certifica la firma digital en el extranjero*



Por otra parte, la **firma electrónica** es un medio más flexible que no requiere de tantas formalidades por lo que por lo que es recomendable usarla en los siguientes casos, para:

- Aceptación de términos y condiciones de uso de plataformas en línea (click para aceptar) o compras por internet (click para comprar).
- Contratar servicios.
- Inducción de personal de trabajo.
- Aprobar gastos de empleados.



## *¿Es aplicable la Firma Digital en la función del Notario de Fe Pública?*

Por el momento la firma digital no es aceptada en las Notarías de Fe Pública. Sin embargo, el Decreto Supremo N °3946, de 19 de junio de 2019, estableció que la implementación de los documentos notariales digitalizados aceptará la firma electrónica en la jurisdicción boliviana a mediados del año 2020. Como resultado de esta regulación, los poderes y las resoluciones de la junta de directorio, por ejemplo, podrán ser firmados con firmas electrónicas y ya no requerirán la rúbrica de las personas. En otras jurisdicciones del mundo afectados por COVID-19, ya han hecho modificaciones legales para aceptar modos de participación electrónica en actos de gobernanza corporativa, y es posible que se adelante esta iniciativa, u otras similares, en Bolivia, debido a las circunstancias actuales

**MUCHAS  
GRACIAS**

