



Transacción confiable

Alrededor de ocho minutos por diligencia se ahorrará una persona si utiliza los servicios de la banca por Internet en vez de visitar una agencia. Vanessa Gallego Mengod

A medida que las personas sienten confianza por las nuevas tecnologías, su uso se masifica. Hoy más del 40% de los usuarios de la banca utilizan los servicios de Internet que ofrecen sus instituciones para ahorrarse 80% del tiempo que le lleva hacer una transacción en la agencia, sin contar los costos -en dinero y tiempo- de traslado.

En el caso del Banco Venezolano de Crédito, 40% de sus usuarios utilizan Internet banking; mientras que 330.000 personas utilizan el BBVA Provinet del Banco Provincial. "Los tiempos de espera en agencia depende de muchos factores, de la cantidad de clientes y de la cantidad de operaciones que cada persona debe realizar. Pero existen alternativas que brinda Internet que en la agencia no podemos hacer, como es el caso de transferencia a terceros y al mismo cliente en otros bancos", aseguró el departamento de prensa de Banesco.

Entre las transacciones más comunes se encuentra en primer lugar la consulta de saldos tanto de cuentas como de tarjetas de crédito, de los cupos de Cadivi (para viajes y para Internet), y del Fideicomiso, en el caso de personas que posean cuentas de nómina con las instituciones. También las transferencias entre cuentas personales y a terceros son una de las actividades preferidas por los cuentacorrientistas. La mayoría de las instituciones bancarias ofrecen además el pago de servicios básicos como Cantv y Electricidad de Caracas, recarga de saldos a celulares y pago de tarjetas de crédito propias o de otros bancos.

Valor agregado

Algunas instituciones bancarias han ampliado la red de servicios y ofrecen a sus clientes otras opciones que permiten que puedan hasta realizar modificaciones de seguridad según sus hábitos de consumo. "Imágenes de los cheques cobrados, la posibilidad de ajustar los parámetros de uso de sus tarjetas de débito, para imponer sus propios límites en el uso de cajeros automáticos y pago de consumos en puntos de venta, además del V.mensaje, servicio de notificación de transacciones vía SMS" son posibles en el Banco Venezolano de Crédito, explicó Anabel Pérez, vicepresidente senior de Banca al Detal.

Y es que esa institución financiera se ha enfocado en ofrecer "herramientas adicionales y novedosas que no están disponibles en otras instituciones financieras", menciona Pérez. Así, están prontos a lanzar un servicio de consulta de saldos y de transferencias entre cuentas a través de SMS.

Por su parte, el Provincial incluye el pago a través de su red del Impuesto Sobre la Renta (ISLR), solicitud, consulta y activación de chequeras, además de la conformación y bloqueo de cheques y la contratación de seguros, según información proporcionada por la institución.

La estrategia del banco "se fundamenta en el diseño y desarrollo y mantenimiento continuo de servicios en línea que hagan al cliente más fácil su relación transaccional con el banco, que le agreguen valor en términos de comodidad, seguridad y conveniencia".

Tiempo libre

Es que realizando cualquier transacción bancaria desde el computador se ahorra 80% de tiempo, en relación con la misma diligencia desde una agencia bancaria.

Pérez explicó que en el Banco Venezolano de Crédito realizar una transacción desde su portal puede llevarle aproximadamente unos tres minutos desde que se ingresa a la página (antes de la autenticación), mientras que en la agencia se promedia 10 minutos.

Por su parte el Banco Provincial dice que realizar los pasos para una transacción en