

# **UNIDAD 11. SERVICIOS BANCARIOS DIVERSOS**

**11.1. Los Servicios Bancarios**

**11.2. Gestión de Cobro de Efectos Comerciales**

**11.3. Gestión de Cobro de Premios**

**11.4. Operaciones con Divisas**

**11.5. Otros Servicios Bancarios**

**11.6. Banca Electrónica**



Los bancos prestan diferentes servicios a sus clientes

## 11.1. Los Servicios Bancarios

Como hemos visto en unidades anteriores, las entidades financieras, además de las operaciones activas y pasivas llevan a cabo otras, denominadas servicios bancarios u operaciones neutras, ya que no suponen la captación de fondos ni el desembolso de los mismos, sino una prestación de servicios por el que percibirán una remuneración.

Las principales operaciones neutras de las entidades financieras son:

Operaciones neutras	
Transferencias y giros	Operaciones con cheques
Operaciones de caja	Operaciones con divisas
Domiciliación de recibos	Alquiler de cajas de seguridad
Gestión de cobro de efectos comerciales	Depósito y custodia de valores
Tarjetas	Elaboración de informes

En la unidad anterior ya hemos estudiado la mayor parte de estos servicios bancarios, pues suelen ir íntimamente unidos a la operativa de las cuentas corrientes. Así, hemos visto las operaciones con cheques, las transferencias, los recibos bancarios, los distintos tipos de tarjetas, así como las operaciones de caja (ingresos y cargos en cuenta).

Por tanto, en este epígrafe veremos el resto, prestando especial atención a la gestión de cobro de efectos comerciales y las operaciones con divisas.

## Las Fintech

Además de los servicios electrónicos de los bancos de toda la vida, de los que acabamos de hablar, hoy también existen entidades bancarias que operan exclusivamente en Internet, son las FINTECH.

Su nombre viene de *FIN*ances y *TECH*nology y son entidades bancarias que **no tienen sucursales** ni ningún otro tipo de presencia física, sólo podemos operar con ellas a través del Smartphone, de la tableta o del ordenador.

Como España pertenece a la Unión Europea y, por ello, al Sistema Europeo de Pagos (SEPA), los españoles podemos utilizar los servicios de una FINTECH que tenga licencia para operar como banco en cualquier otro país de la Unión.

Actualmente hay varias entidades que están en proceso de constituirse como FINTECH (Google está tramitando su licencia bancaria en algún país báltico, por ejemplo) pero, de momento, la única FINTECH que está ya plenamente operativa en el territorio SEPA es la alemana N26.

Tanto en las operaciones electrónicas de la banca tradicional como en las FINTECH la gran ventaja es que **no cargan comisiones ni gastos por las operaciones.**

## 11.2. Gestión de Cobro de Efectos Comerciales

A través de este contrato, las empresas ceden efectos comerciales (letras, pagarés, recibos, etc.) a una entidad financiera para que esta realice las operaciones necesarias para su cobro.

En estas operaciones, la entidad financiera no desembolsa dinero ni incurre en ningún riesgo, únicamente presta un servicio, cobrando por ello una comisión (gravada con IVA):

- En caso de que el efecto sea abonado a su vencimiento, la entidad financiera deposita los fondos en la cuenta de su cliente.
- Si el efecto resulta impagado, devuelve a su cliente el efecto y le cobra una comisión de devolución.

Conviene en este punto diferenciar este contrato de otros dos similares que ya hemos visto en esta unidad.

Diferencias entre gestión de cobro y...	
<b>Descuento comercial</b>	En la gestión de cobro, la entidad financiera no anticipa el importe del crédito, únicamente presenta el efecto al cobro.
<b>Factoring</b>	En la gestión de cobro, la entidad financiera únicamente presenta el efecto al cobro, en el <i>factoring</i> , además se prestan servicios administrativos (reclamación del pago de deudas) y comerciales (riesgos con clientes, control de deudas).

## 11.3. Gestión de Cobro de Premios

Es frecuente que los décimos de lotería, quinielas, boletos de lotería primitiva o similares, cuando son premiados, se depositen en una entidad bancaria para que gestione el cobro del premio.

## 11.4. Operaciones con Divisas

Un cliente de una entidad de crédito puede realizar compras o ventas a lugares con una moneda distinta del euro. Cuando deba realizar pagos a un proveedor de fuera de la zona euro, necesitará cambiar euros por la moneda en la que han fijado el pago. Por otro lado, cuando cobre a clientes en monedas distintas al euro, deberá convertirlas en euros porque es en esa moneda en la que realiza sus pagos en España: nóminas, impuestos, etc.

Cuando nos referimos a divisas estamos hablando de la moneda de un país extranjero no incluido en la zona euro (por ejemplo, la libra esterlina, el dólar estadounidense, el yen japonés, etc.). Debemos tener en cuenta también que el término divisa incluye no solo las monedas o billetes, sino los documentos y operaciones bancarias realizadas en esa moneda (por ejemplo, una transferencia en dólares).

El **tipo de cambio** es el número de unidades de una divisa (por ejemplo, coronas suecas) que se cambian por una unidad de divisa diferente (por ejemplo, euros). El mercado de divisas es un mercado libre y el tipo de cambio en cada entidad bancaria lo fija la misma, tomando como base los tipos de cambios oficiales publicados por el Banco Central Europeo.

Los dos tipos de cambio, tanto el comprador como el vendedor, son más beneficiosos para la entidad si se trata de una operación con billetes que en el resto de operaciones. Esto se justifica porque los gastos en los que incurren (manipulación, transporte, etc.) son mayores.

## 11.5 Otros Servicios Bancarios

Además de las operaciones neutras que hemos estudiado tanto en esta unidad como en la anterior, las entidades financieras llevan a cabo otros servicios, entre los que podemos destacar los siguientes:

Servicios bancarios	
<b>Alquiler de cajas de seguridad</b>	Es un servicio por el cual las entidades financieras ceden a sus clientes el uso de un compartimiento de seguridad instalado en su edificio, mediante el pago de un alquiler, para depositar objetos de valor (joyas, documentos, etc.). El banco desconoce los objetos que deposita su cliente (que no pueden ser ilícitos), así como su valor. Es conveniente que el valor de lo depositado esté asegurado contra robos por una cantidad determinada (normalmente el banco ofrece contratar este seguro).
<b>Depósito y custodia de valores</b>	El cliente entrega a la entidad un conjunto de títulos valores para que los guarde y, además, los administre y gestione, entregando al depositante sus rendimientos
<b>Informes</b>	Elaboración de informes relativos a la solvencia de determinados clientes.
<b>Buzón permanente de ingresos</b>	Es un servicio muy interesante para empresas con un horario de apertura que no coincide con el de las entidades bancarias. Consiste en que la entidad permite a sus clientes realizar depósitos, a cualquier hora, en buzones con acceso desde la vía pública. Las entidades disponen de bolsas especiales para introducir en ellas el importe que se quiere ingresar (por ejemplo la caja de un bar o la recaudación de un espectáculo), junto con un impreso donde se detallan los datos del ingreso (empresa, importe, etc.).
<b>Intermediación con la Administración</b>	La entidad bancaria presta a sus clientes servicios de intermediación con las Administraciones fiscales y de la Seguridad Social, colaborando en la elaboración y presentación de declaraciones tributarias y de seguros sociales.
<b>Cheques de viaje</b>	Son cheques emitidos por una empresa financiera internacional de reconocido prestigio (por ejemplo American Express) por una cantidad de dinero. Son nominativos y tienen un número de serie, por lo que solo puede utilizarlos su titular. Pueden ser usados en los viajes al extranjero como medio de pago o presentándolos en oficinas bancarias para obtener su importe en efectivo.

## 11.6 Banca Electrónica

La forma en que las empresas se relacionan con la banca ha experimentado un gran cambio con el desarrollo de las nuevas tecnologías de la comunicación de datos.

El desarrollo de Internet ha hecho que la utilización de los servicios de las entidades bancarias por empresas y particulares pueda realizarse de forma telemática.

Esta nueva forma de comunicación y prestación de servicios bancarios recibe varias denominaciones: banca electrónica, banca on line, banca por Internet o e-banking:

La banca electrónica permite la conexión entre la entidad bancaria y la empresa a través de Internet (algunas empresas, incluso, realizan la conexión de forma directa, a través de la línea telefónica vía módem).

La información fluye en ambos sentidos: en un sentido, el banco puede enviar el extracto bancario de la cuenta de corriente o de crédito y, en sentido contrario, la empresa puede ordenar al banco el pago a algún proveedor mediante transferencia, domiciliando un recibo, etc.

El uso de la banca electrónica por las empresas conlleva una serie de ventajas e inconvenientes para las empresas.

Ventajas
Ahorro de personal de tesorería dedicado a tareas bancarias. Esto da lugar a la disminución de errores y facilita la determinación de responsabilidades.
Permite realizar las operaciones desde cualquier lugar (mas aún con el uso de ordenadores portátiles y <i>smartphones</i> ), en cualquier día del año y a cualquier hora, con lo que se ahorra tiempo al evitar desplazamientos de personal a las oficinas bancarias.
Se pueden utilizar perfiles de usuario: con ello, es posible restringir, mediante el establecimiento de nombres de usuario y contraseñas, su uso a las personas del departamento de tesorería, así como controlar o limitar las actividades realizadas por cada uno de los usuarios autorizados.
Uso de la firma digital: este sistema verifica que la firma de la persona o empresa que está utilizando el servicio corresponde realmente al titular de la cuenta bancaria autorizado para dicho uso.
Disminución de los costes: las comisiones son más baratas que en la banca presencial pues la empresa realiza parte del trabajo que le correspondería hacer a las entidades bancarias. Además, las entidades financieras suelen promocionar los servicios de banca electrónica (porque reducen sus costes, al no ser necesarias oficinas físicas) y ofrecen condiciones ventajosas a los clientes que los utilicen.
Disponibilidad de ofertas personalizadas al perfil de cada cliente o usuario.
Inconvenientes
El principal inconveniente es la seguridad y el uso de información personal. Los ataques de piratas informáticos pueden ocasionar dificultades en la rapidez de las comunicaciones, fraudes en las operaciones y difusión de la información proporcionada por la empresa al banco, que es confidencial.
La necesidad de una especial cualificación del personal de la empresa que utilice estos servicios, con el fin de evitar errores por un mal uso de los mismos.
La prestación del servicio depende de que las comunicaciones vía Internet funcionen; en caso de que la conexión no funcione, no será posible acceder a dichos servicios.
Falta de contacto personal entre la empresa y la entidad bancaria, lo cual puede ser un inconveniente en el caso de que haya que efectuar reclamaciones o aclarar conceptos.

### Normas básicas de seguridad en el uso de la banca electrónica:

En la uso de la banca on line debemos observar, al menos, estas medidas:

- **Acceder a la banca electrónica desde un ordenador seguro:** se debe evitar acceder desde ordenadores públicos (locutorios, bibliotecas, etc.) así como desde conexiones wifi abiertas.
- **Mantener actualizados tanto el sistema operativo como el navegador y disponer de un antivirus actualizado.**
- **Memorizar las claves de acceso y no guardarlas en el ordenador:** pueden ser robadas a través de algún troyano.
- **Cambiar las claves periódicamente:** cada uno o dos meses.
- **No facilitar a nadie las contraseñas por correo electrónico ni telefónicamente, ni modificarlas por estas vías:** los bancos jamás solicitarán realizar operaciones de este tipo. Los correos que dicen ser de un banco y contienen un enlace a una página donde se solicitan claves deben ser ignorados.
- **No acceder a la página web del banco a través de enlaces:** hay que teclear siempre la dirección, para evitar ser víctima del phishing.