



# f\$ervicios financieros

## Adiós a las filas

*Vale la pena invertir en un equipo de cómputo para acceder servicios bancarios desde su oficina*

**A**quellas largas filas que se generaban en muchas empresas costarricenses para el pago a empleados y a proveedores ya son historia para un amplio grupo de firmas que han encontrado en la tecnología la respuesta para el manejo de recursos, de una forma más ágil y a un costo menor.

Hoy en día la mayoría de entidades financieras del país ofrecen servicios corporativos integrados con tecnología *web*, los cuales le brindan la posibilidad a los empresarios de efectuar distintos servicios como pagos automáticos en fechas predeterminadas, transferencias, manejo de cheques y hasta cobros por estos sistemas.

Solo se requiere es hacer una inversión inicial en equipo de cómputo. Luego los ejecutivos de los bancos le brindarán el *software* o la información requerida para operar el sitio, tanto de seguridad como de programación, para que desde la propia oficina y sin mayor esfuerzo se reduzca a un minuto lo que antes tomaba horas y hasta días.

### Servicios virtuales

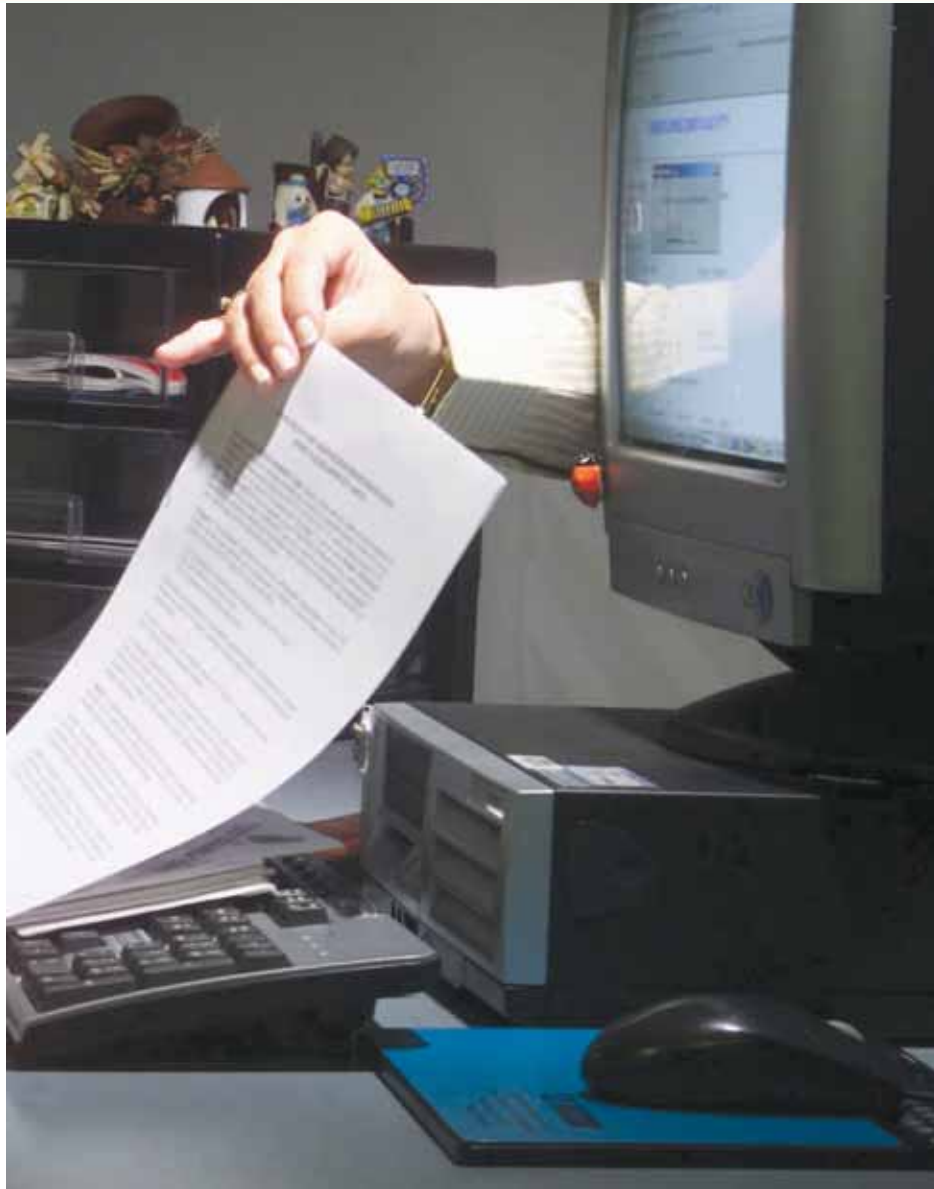
Distintas entidades financieras han creado sus propias tecnologías *web* para ofrecer servicios a sus clientes corporativos. Estos están apoyados usualmente en cuentas madre, de donde luego se pagará a otras subcuentas.

En el caso de Banco Interfin, Jimmy Hernández comentó que esta entidad tiene a disposición la Cuenta Universal, mediante la cual se pueden establecer subcuentas para efecto de pagos de planilla o a proveedores.

Esta cuenta, dependiendo del saldo, genera intereses en las noches dado que se tiene el servicio de Over Night.

El servicio que brinda esta cuenta puede ser combinado con el que presta su sistema en Internet llamado Interbanca (véase recuadro: "Viaje virtual"), el cual permite además efectuar transferencias entre cuentas internas y del exterior, esto último a través del Swift.

En el caso de Banco Banex, para tener acceso a los servicios que brinda su sistema Banca en Línea es necesario tam-



**¿Por qué hacer largas y tediosas filas cuando los bancos le pueden dar una mano en su lugar de trabajo por medio de la tecnología?**

bién abrir la Cuenta Empresarial Banex (CFB), que le da la posibilidad de administrar fondos empresariales clasificándolos en subcuentas, según las áreas u objetivos de la compañía.

Los saldos pueden manejarse en colones y dólares y obtienen un rendimiento en cada moneda.

Según Olger Porras, vicepresidente de Banca Empresarial de Banco Banex, su servicio Banca en Línea ofrece una variedad de servicios según las necesidades que específicamente tenga cada cliente, "con lo cual la administración de su tesorería se hace ágil y eficiente".

El Banco Nacional de Costa Rica ofrece varias opciones para el pago a empleados y proveedores: que sean pagadas en ventanilla, por medio del sistema de acreditación a cuentas corrientes, de ahorro o electrónicas o a través de su Internet Banking, explicó Manrique Chacón, director de Banca de Negocios.

### Comodidad

Sin duda, efectuar transacciones bancarias desde la propia oficina brinda una gran comodidad a los empresarios del país, además de no tener que enviar personal a los bancos. También les ofrece

una gran agilidad y seguridad en el manejo de sus recursos, según comentan representantes de la banca.

Por ejemplo, Chacón dice que en el Banco Nacional algunas de las ventajas que brinda su sistema vía Internet son ahorro de tiempo y dinero, lo que disminuye riesgos y costos de trasiego de dinero en efectivo, además de costos por emisión de cheques.

En el caso de Banco Interfin, Hernández destaca que el pago de proveedores vía Interbanca se puede ligar con su servicio de factoreo, de forma que le pueden dar una atención más integral al cliente.

Banco Banex recomienda su sistema de pagos vía Internet, Banca en Línea, por la seguridad que ofrece, ya que está constituido -asegura- bajo un esquema sumamente robusto, el cual consiste en la encriptación de la información, realizada por la empresa norteamericana VeriSign, comentó Porras (véase recuadro: "Seguridad antetodo").

Otro beneficio que señalan varias de las instituciones financieras es que se pueden efectuar pagos incluso en cuentas de otros bancos, a través del Sistema de Pagos (Sinpe) o a cuentas en el exterior (véase recuadro: "Varias vías, un solo fin").

*Continúa en la pág. 4*

### Seguridad ante todo

La operación mediante sistemas electrónicos promete mayor agilidad y hasta reducción de tiempo y de costos para las empresas. Sin embargo, primero es necesario verificar la seguridad que brindan las entidades financieras para efectuar transacciones virtuales.

En este sentido, la mayoría de ellas trabaja con sistemas donde la información es encriptada; es decir que no puede ser descifrada por cualquier persona y, además, contienen una firma que asegura que la información que viaje a través de la red es segura.

Como ejemplo, Interbanca, del Banco Interfin, informa en su sitio *web* que utiliza Windows NTFS, el cual brinda seguridad C2, exigida por el Organismo de Defensa de los Estados Unidos de América. Este permite restringir el acceso del usuario a archivos no autorizados.

En el caso de Interbanca, la información viaja encriptada por la firma Secure Socket Layer (SSL). La seguridad del sitio se comprueba cuando el cliente accede al sitio *web* y este le envía un mensaje donde le indica que está ingresando a un sitio seguro.

Asimismo, se informa que su sistema opera bajo un robusto sistema de seguridad, tanto a nivel de *software* como de *hardware*, mediante *firewalls*, o muros de fuego.

Otro caso es el de Banex en Línea, el sitio *web* de servicio electrónico de Banco Banex, donde -aseguraron- que se han tomado todas las medidas de seguridad y confidencialidad de la información y se definen algunas recomendaciones para los clientes:

- Escoger una clave secreta que sea difícil de adivinar y fácil de recordar
- Memorizar la clave secreta y nunca escribirla en cualquier lugar o revelársela a otra persona
- Cambiar la clave secreta regularmente.
- Recordar salir de Banex en Línea una vez que realice sus consultas o transacciones
- Utilizar las características de seguridad de su navegador de Internet

Tanto Banex como la mayoría de los bancos del país utilizan la certificación del programa de Sitio seguro de VeriSign, que verifica que la información que viaja del sitio *web* es encriptada y segura.

**Fuente:** Información obtenida en sitios *web* de entidades bancarias.



**Editor**  
José David Guevara Muñoz  
jguevara@financiero.co.cr

**Redactora**  
Nidia Burgos Quirós  
financiero@financiero.co.cr

**Diseño de portada**  
Servigráficos

**Diseño de páginas internas**  
Roger Bustamante

**Corrección de estilo**  
Mauricio Meléndez Obando

**Publicidad**  
GN Comercial

**Disponible en**  
www.capitalfinanciero.com

Prensa Económica S.A.  
Derechos reservados.

Impreso en Grupo Nación GN S.A.  
2005

**Servicio al cliente**  
247-55-47

**Dirección electrónica**  
financiero@financiero.co.cr

## Viaje virtual

Las visitas a los bancos para cobrar cheques por salarios o por servicios prestados o productos vendidos ya no se hacen a pie, en bus o automóvil. Ahora estos recursos viajan en forma virtual a través de redes de información establecidas entre las entidades financieras y sus clientes corporativos. Algunos de estos sitios y los servicios que ofrecen son los siguientes:

### Interbanca-Banco Interfin:

- Transferencias entre cuentas
- Pago de proveedores

### Banex en Línea-Banco Banex:

- Transacciones: compra y venta de dólares, transferencias, pago de planilla
- Consultas: saldos de cuentas corrientes o de ahorros, estados de cuenta, transferencias emitidas y recibidas
- Pagos: de tarjeta de crédito, de impuestos y a la CCSS
- Seguridad: administración de usuarios en forma flexible, manejo de destinos para transferencias, preautorización de cheques
- Adicionales: solicitud de chequeras, compra de tarjeta virtual (E-card), reimpresión de recibos y comprobantes

### Banc@net-Banco Lafise:

- Pagos y transferencias locales: entre cuentas internas o en otros bancos
- Pago de planillas: débito de cuentas para acreditar a otras internas o en otros bancos
- Pago de proveedores: de cuentas en Lafise a otras cuentas internas o en otros bancos
- Transferencias internacionales: hacia cualquier parte del mundo
- Solicitud de cheques de gerencia: para ser retirados en sus oficinas
- Cobros locales: solicitar débito a una cuenta interna o en otros bancos, previa orden de "domiciliación"

### Internet Banking Corporativo-Banco Nacional:

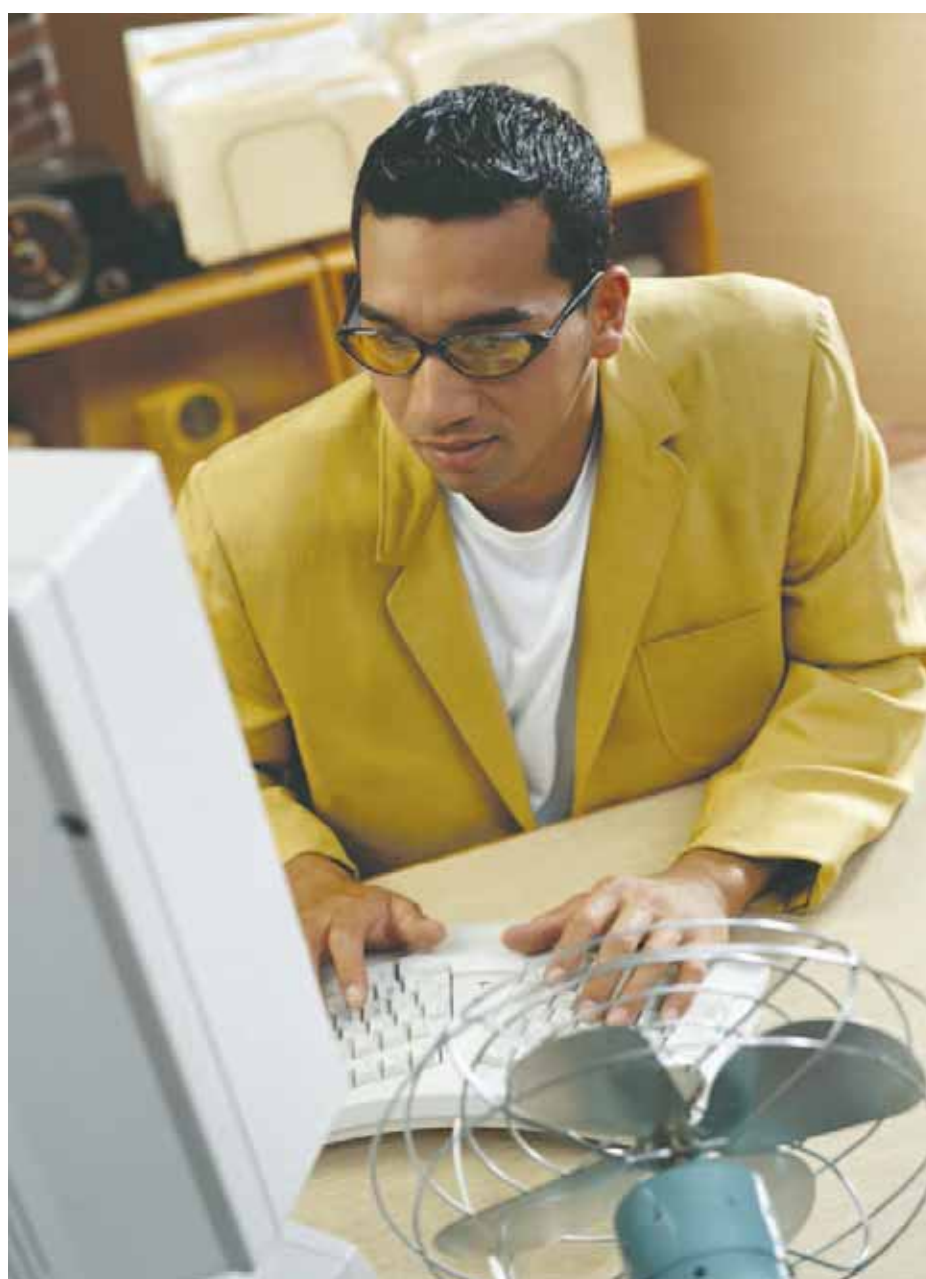
- Transferencias: en dólares o colones hacia y desde cuentas relacionadas
- Transferencias para pago de planillas y a proveedores: desde y hacia cuentas corrientes o de ahorros
- Órdenes de no pago de cheques en línea
- Consultas: saldos, movimientos y bloques de cuentas corrientes, de ahorros y electrónicas, estado de un cheque
- Opciones informativas: tasas de interés, ubicación de cajeros automáticos y sucursales, tipos de cambio, servicios y ejecutivos

### Enl@ce BCT-Banco BCT:

- Envío de un archivo para procesamiento de pagos internos y hacia otras entidades del sistema bancario nacional e internacional
- Transferencias de fondos para pago de planillas y a proveedores

### ICMS (Cash Management Services)-Scotiabank:

- Scotia Connect: para obtener informa-



ción de los balances y transacciones del cliente en el Sistema Bancario Nacional y genera transferencias de fondos entre cuentas

- Scotia Direct: para procesar una planilla o pagos a proveedores mediante acreditación electrónica de fondos. También se pueden hacer otros créditos o débitos recurrentes a clientes o proveedores
- Cheque Reconciliación: provee periódicamente una lista de cheques cobrados o permite hacer una conciliación de ellos
- Consolidated Cash Plan: permite que los depósitos que hagan los agentes cobradores en cualquier sucursal del Sistema Bancario Nacional sean consolidados de inmediato en una sola cuenta

### www.Bancobcr.com-Banco de Costa Rica:

- BCR Planilla Empresarial: permite realizar pagos desde la cuenta corriente de la empresa a la cuenta de cada empleado

### Sucursal electrónica-BAC San José:

- Control centralizado de cuentas: detalle

de todas las cuentas en una sola pantalla

- Pagos Electrónicos: puede pagar la planilla o proveedores
- Uso de privilegios: el usuario maestro puede asignarle un nombre de identificación a las cuentas de acuerdo con un propósito específico
- Transferir dinero a cuentas regionales: le permite transferir dinero desde una cuenta local a cualquier otra cuenta en un Banco de la Red Financiera BAC, en toda Centroamérica y el Caribe bajo el servicio de AmeriTr@nsfer.
- Consolidar operación centroamericana: puede visualizar sus cuentas en Centroamérica y Panamá
- Cheque positivo: puede consultar los cheques en trámite y detener su pago en caso de emergencia
- Créditos: se puede consultar y pagar los créditos corporativos, hipotecarios y prendarios

**Fuente:** Información suministrada por entidades financieras y consulta en sitios **web**.

## Varias vías, un solo fin

Durante los últimos años las entidades bancarias se han preocupado por ofrecer múltiples mecanismos de servicio, de manera que sus clientes puedan acceder a la entidad de una manera más ágil, más segura y con mayores opciones de atención.

Es así como se utiliza principalmente la tecnología **web** para operar en redes de información y permitir, de esta manera, que los clientes puedan hacer consultas o efectuar distintas transacciones. Algunos de estos mecanismos son los siguientes:



- Internet: se utiliza la red mundial de la información para acceder al Banco y, luego de brindar una clave de acceso, se pueden efectuar distintas transacciones como transferencias, pagos, depósitos y cobros entre otras.
- Intranet: utiliza también tecnología web, solo que no se publica en la red mundial de la información, sino que esa información viaja por un canal interno entre la institución bancaria y la empresa.
- Créditos directos del Sinpe: se utiliza el Sistema de Pagos, con sede en el Banco Central de Costa Rica, para pagar o hacer depósitos a cuentas de clientes, personal o proveedores en otros bancos del ámbito local, distintos al que se tiene la cuenta madre de la empresa.
- Sistema Swift (System Worldwide International Financial Transactions): es una sociedad creada por la comunidad internacional de entidades financieras para la transmisión rápida, segura y efectiva de documentos, dinero o mensajes. Este sistema se utiliza principalmente para efectuar transferencias a nivel internacional y se requiere que la entidad bancaria sea miembro de esta sociedad.

**Fuente:** Consulta a diferentes entidades financieras y a la Enciclopedia Multimedia Virtual en Internet de Economía (EMVI), en el sitio **web** del Banco Central de Costa Rica.

# Salte a Centroamérica desde un banco

*Estas entidades se mueven por usted en el mercado regional*

**L**os negocios en el ámbito regional se han ampliado en los últimos años, al punto que Centroamérica es, en cuanto a exportaciones, el tercer mercado en importancia de Costa Rica.

Conscientes del crecimiento del comercio en el istmo, las entidades financieras se han preocupado también por regionalizar sus operaciones con el objetivo de acompañar a sus clientes en los distintos países donde operan (véanse recuadros. "Menú comercial" y "Complemento perfecto").

Es así como en Costa Rica funcionan distintos bancos de naturaleza regional, mientras que otros han buscado establecer alianzas con otras instituciones bancarias en Centroamérica para ofrecer la mayoría de los servicios que prestan.

Principalmente, los bancos ofrecen servicios propios del comercio internacional, como cartas de crédito, cobranzas, financiamiento, cuentas corrientes regionales, transferencias de fondos, instrumentos de inversión, bolsa y hasta banca de inversión.

## Sin fronteras

Entre el 2000 y el 2004 el comercio de Costa Rica con Centroamérica pasó de ser un 10,7% de las exportaciones totales del país a 14,2%, según datos de la Promotora de Comercio Exterior (Procomer).

Por ello, cada vez son más los bancos que se han preocupado por fortalecer sus operaciones regionales con nuevos sistemas integrados de comunicación o con alianzas con otras entidades similares en la región.

Bancos como Cuscatlán, BAC San José, Scotiabank, Banex (Banistmo), Lafise, Promerica y Banco Uno, pertenecen a grupos extranjeros que operan en el país y en la mayoría de las naciones de la región.

Mientras, bancos como Interfin y el de Costa Rica han establecido en los últimos meses alianzas con bancos de la región para ofrecer sus servicios en el istmo.

Otra modalidad que siempre ha existido es el uso de corresponsalías con bancos en otros países; es el caso del Banco Nacional, que trabaja con 500 en todo el mundo.

Para estos efectos, se están utilizando asimismo diferentes mecanismos electrónicos como el sistema Swift para transferencias al exterior y sitios web para transferencias y revisión de saldos de cuentas.



Los bancos regionales han aumentado el menú de servicios propios del comercio internacional.

## Menú comercial

Los negocios con Centroamérica, mercado natural de Costa Rica, se han incrementado en los últimos años, por lo que los empresarios requieren cada vez más de servicios de comercio internacional. Algunos de los que ofrecen los bancos a nivel regional son los siguientes:

### Scotiabank:

- Cartas de crédito de importación: apertura, enmiendas, discrepancias
- Cartas de crédito de exportación: aviso de pago, confirmación de pago, negociación, aceptación y manejo de discrepancias
- Cobranzas de importación: para facilitar el pago y entrega de documentos
- Cobranzas de exportación: enviar por medio del banco los documentos directamente al banco encargado del cobro en otro país
- Servicios electrónicos:
  - Tradexpress Elite: puede generar desde la oficina cartas de crédito de importación, cobranzas documentarias y otros similares
  - Export Doc: genera automáticamente una serie de documentos como facturas, packing, certificados de origen y otros requeridos para exportación de mercancía de forma sistemática.

### Banco Nacional:

- Pagos en el exterior: transferencias electrónicas

cas de fondos, giros bancarios o el sistema Net Imex o por el sistema Swift

- Cartas de crédito de importación y de exportación
- Cartas de crédito simples
- Cartas de crédito stand by
- Garantías internacionales
- Cobranzas: de importación, de exportación, simples al exterior o del exterior

### Lafise:

- Lafise Collect: soluciones financieras regionales para desarrollar el intercambio comercial
  - Cobranzas: documentaria avalada y documentaria de exportación
  - Garantías de pago
  - Financiamiento sobre exportaciones
  - Líneas de crédito para compra de materias primas en la región
  - Líneas de crédito exclusivas para clientes en Centroamérica
  - Cuenta corriente recolectora internacional

### Banco Popular:

- Transferencias internacionales para el envío y recepción de dinero
- Medios de pago internacional: cartas de crédito, cobranzas documentarias

**Fuente:** información suministrada por entidades bancarias.

## Complemento perfecto

Además de los servicios propios del comercio internacional, los bancos ofrecen también otras opciones para el manejo de cuentas, pagos, inversiones, financiamientos y otros muchos más que se constituyen en el complemento de los negocios en la región. Algunos de los servicios y las entidades que los ofrecen son:

### Banco BCT:

- Mediante el servicio Enl@ce BCT se pueden realizar transferencias hacia bancos del exterior para pago de proveedores o envío de remesas a filiales
- Funciona las 24 horas del día

### Banco Interfin:

- Opera mediante una alianza, llamada Enlace Bancario con varios bancos en la región
- Control total en tiempo real sobre la actividad de sus cuentas bancarias registradas en las entidades miembros de la red

### Banco Banex:

- Cuenta Empresarial Banex: se puede acceder a ella desde cualquier parte del mundo por medio de Internet

### Scotiabank:

- Financiamiento de preexportación: para capital de trabajo para contratos de exportación

### Banco Nacional:

- Compra y venta de divisas
- Operaciones en Euros: transferencias internacionales, cambio de moneda, cobranzas, garantías internacionales e inversiones
- Mesa de dinero: transacciones internacionales en monedas de mayor cotización, utilizando el mercado de contado (Spot) o a plazo

### Lafise:

- Banca: cuentas corrientes (Honduras, Nicaragua y Costa Rica), en moneda local, euros o dólares, cuentas de ahorro, certificados de depósito, inversiones en títulos regionales, tarjetas de débito y crédito
- Financiamiento: créditos hipotecarios y otras líneas de crédito
- Empresariales: pago de planillas y a proveedores, custodia de valores, fideicomisos, asesoría financiera
- Casas de cambio: transferencias de dinero, compra y venta de divisas, cobranzas regionales, Sistema Privado de Pagos Caribe Centroamericano (Cccapps)
- Internacionales: transferencias, compra y venta de divisas, venta de giros, remesas familiares
- Puestos de bolsa
- Banca de Inversión

**Fuente:** Información suministrada por entidades financieras.

# Bancos vuelcan su mirada a las PYME

*Servicios van más allá del crédito; incluyen asesoría y capacitación*

**H**oy en día prácticamente todos los bancos del país tienen algún tipo de programa específico o servicios destinados a las pequeñas y medianas empresas (PYME).

Todo parece indicar que las entidades bancarias tomaron conciencia de que en Costa Rica un alto porcentaje de las empresas se encuentran dentro de ese rango, lo cual representa un segmento importante para brindarles servicios.

La atención a las PYME no se centra solo en ofrecerles crédito. Las instituciones financieras se han preocupado por brindarles otros servicios financieros para el manejo de sus recursos, así como asesoría y en algunos casos también capacitación (véanse recuadros: "Servicio integral" y "Prudencia, orden y conocimiento").

Un papel importante en el apoyo a este tipo de firmas desempeña la creación del Fondo para el Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (Fodemipyme) (véanse gráficos y recuadro: "Apoyo en tres áreas").

## Más atractivas

La atención que los bancos le prestan a las PYME se ha traducido, en los últimos cinco años, en la creación de programas específicos para este sector.

El Banco Popular estableció su programa Popular Desarrollo. Este busca un respaldo integral para las micro, pequeñas y medianas empresas al ofrecer a sus empresarios opciones de financiamiento, ahorro y servicios, según comentó Ronny Monge, coordinador de Banca Mipymes.

En el Banco Cuscatlán desde hace casi un año se ofrece "una amplia gama de productos creados para las micro y pequeñas empresas del país", destacó Laura Soto, gerente de Crédito Personal y Pymex.

A este programa tienen acceso las micro o pequeñas empresas o personas físicas que a título personal manejen algún negocio, siempre y cuando sus necesidades de crédito no excedan los US\$100.000.

Banex, por su parte, estableció dos líneas de crédito específicas para las PYME, una para el sector comercial y otra para el ganadero; en ambos casos la garantía que se solicita es hipotecaria, informó Olger Porras, vicepresidente de Banca Empresarial.

## Nuevas modalidades

"La gran mayoría de las empresas centroamericanas no han contado con ninguna otra opción para financiar su crecimiento más que el financiamiento vía deuda, lo que les produce un alto costo financiero comparado con el de empre-



Los servicios bancarios para las Pyme han cobrado auge en los últimos cinco años.

## Prudencia, orden y conocimiento

Si bien las opciones de financiamiento y la gama de servicios se han ampliado para las Pyme en el ámbito bancario nacional, es importante que estas tengan prudencia a la hora de endeudarse y que aprendan un poco más sobre las finanzas de sus empresas. Estas y otras recomendaciones las hacen distintos funcionarios de varios bancos del país:

- Es importante que tanto las pequeñas como medianas empresas hagan una concentración de sus recursos en una sola institución, que le brinde la asesoría necesaria para maximizar la productividad de sus recursos" Leticia Balma, gerente de Producto de Scotiabank.
- El empresario en primer lugar debe definir sus prioridades de inversión, los proyectos que quiere desarrollar y sobre todo tener absoluta claridad de hacia dónde quiere llevar su negocio" Ronny Monge,

coordinador de Banca Mipymes, Banco Popular.

- En primer lugar entender los números de su empresa. El empresario no tiene que ser experto en finanzas, pero debe saber al menos interpretar el estado de resultados, el balance general y el flujo de efectivo, de cara a poder tomar decisiones. La contabilidad debe ser vista como una herramienta para la toma de decisiones y no como una simple obligación tributaria" Lucy Conejo, directora ejecutiva de Fodemipyme.
- Es muy importante que las Pyme lleven en orden sus finanzas y sus libros contables, de tal manera que les permita saber cuál es su situación actual en cuanto a utilidades, sus ventas, sus costos y gastos, etcétera. Es importante también que conozcan muy bien la capacidad de pago de su empresa para que en ningún momento lleguen a comprometer en mucho sus acti-

vos y patrimonio" Laura Soto, gerente de Crédito Personal de Banco Cuscatlán.

- El endeudamiento debe ser administrado con sabiduría. Por un lado, el aporte del empresario debe ser proporcional al riesgo que asumen quienes lo financian. Por otro, no debe perder de vista que una empresa excesivamente endeudada sacrifica sus utilidades en pagar intereses. Asimismo, no debe creer, el empresario, que el crédito será la tabla de salvación de una empresa que por sí sola no ha generado resultados" Olger Porras, vicepresidente de Banca Empresarial de Banco Banex.
- Es importante la planificación, tanto desde el punto de vista financiero como en general" Manrique Chacón, director de Banca de Negocios del Banco Nacional.

**Fuente:** Información suministrada por funcionarios de entidades financieras.

sas extranjeras con las que compiten, situación que les resta competitividad hacia fuera", expresó Gilberto Barrantes, gerente general de Lafise.

En ese sentido, el Grupo Lafise administra el Fondo Centroamericano de Inversión en la Pequeña Empresa (Caseif, por sus siglas en inglés), el cual efectúa inversiones en capital accionario de empresas localizadas en Guatemala, Belice, Honduras, El Salvador, Nicaragua, Costa Rica y Panamá.

Eso sí, en este caso para ser elegibles las empresas deben tener al menos 100 empleados y ventas anuales o activos totales menores a US\$3 millones.

Por su parte, la Corporación Inter-

fin, a través de Arrendadora Interfin, firmó en marzo último un crédito con la Corporación Interamericana de Inversiones (CII) por US\$5 millones con el fin de expandir el negocio del *leasing* en Centroamérica.

Con este préstamo se financiarán las operaciones de arrendamiento financiero de las pequeñas y medianas empresas en los mercados de Guatemala y El Salvador. Además, se pretende acompañar a empresarios costarricenses en su proceso de regionalización, comentó mediante un boletín de prensa- Carlos Ortiz, director de la Arrendadora Interfin.

El Banco Nacional recientemente anunció su programa BN Pymex, el cual

impulsa a las Mipymex a incursionar en el comercio exterior, mediante la utilización de servicios especializados, explicó Manrique Chacón, director de Banca de Negocios.

"BN Pymex se orienta a brindar asesoría actualizada, contar con una red de apoyo empresarial que cubra diferentes necesidades de los clientes, promocionar e informar a los clientes actuales y potenciales aspectos relacionados con los negocios internacionales, finanzas, mercados e instrumentos de pago, desarrollar servicios financieros y de logística, todo con la calidad que requiere la atención de las necesidades de los clientes", comentó Chacón.

## Servicio integral

Ya pasaron los tiempos en que a las PYME solo se les ofrecía crédito. Ahora los bancos se están preocupando por brindarles también asesoría, capacitación y otros servicios financieros que les permitan un mejor manejo de sus recursos.

### Banco de Costa Rica:

● Crédito: Desarrollo Empresarial es el nombre de un crédito que ofrece la entidad para las PYME que se dedican a actividades industria, comercio, servicios, agroindustria, artesanía y turismo. El monto máximo es de US\$300.000 individual o acumulado en deudas con la institución.

● Actualmente, a quienes soliciten dicho crédito se les ofrece un año de gracia para el pago de la primera amortización, mientras que los intereses de ese periodo serían rebajados del monto a desembolsar. Además, la tasa de interés se mantendría fija por el primer año, se le incluye un año más de plazo para pagar. Esto rige para los préstamos que se formalicen entre abril y julio del presente año. Este financiamiento es solo en colones.

### Banco Popular y de Desarrollo Comunal:

● Crédito para micro, pequeña y me-



diana empresa con condiciones especiales de tasa de interés y plazo. No relacionados con sectores agropecuarios, ni actividades de consumo

● Crédito para micro, pequeña y mediana empresa agropecuaria para empresarios en los sectores agropecuarios, agrícola, forestal y porcino

● Consultorio empresarial: mecanismo para ofrecer asistencia técnica, capacitación y asesoramiento para el mejoramiento de la gestión empresarial

● Ahorro: a la vista, a plazo, programados, para aguinaldos, para prestaciones en colones y dólares: para reposición de equipo en ambas monedas

● Cuenta antiinflacionaria: para aquellos que manejen saldos menores a los ₡100.000 mensuales, se les da una tasa de interés equivalente a la inflación, más un plus

● Cuentas corrientes para Mipyme  
● Transferencias  
● Cobro de servicios públicos  
● Recaudación y digitación de impuestos del Ministerio de Hacienda  
● Pago automático de salarios a empleados  
● Pago de proveedores  
● Tarjeta de crédito Visa Mipyme  
● Venta de cheques internacionales  
● Recepción y envío de transferencias de dinero al exterior  
● Cobranzas y cartas de crédito

### Banco Cuscatlán:

● Líneas de crédito revolativas  
● Sobregiros en cuenta corriente  
● Préstamos directos

● Factoraje  
● Leasing  
● Garantías  
● Asesoría sobre productos

### Lafise:

● Línea de crédito revolativa: para capital de trabajo, financiamiento de importaciones y exportaciones, apertura y refinanciamiento de cartas de crédito, emisión de garantías de participación y cumplimiento, descuento de facturas locales y regionales, pagos de proveedores y financiamiento de impuestos.

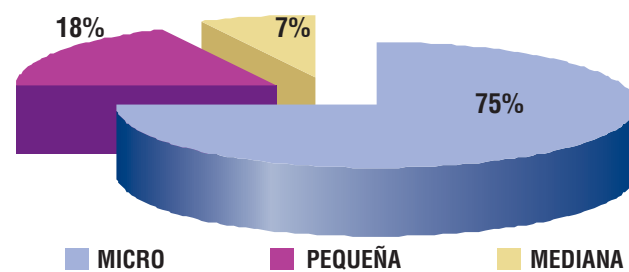
● Cambio de moneda  
● Cobranzas de importación y exportación  
● Transferencias internacionales

Fuente: Información suministrada por



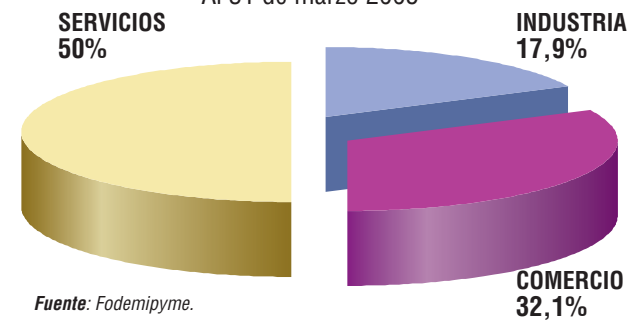
## Distribución por tamaño de empresa avalada

Al 31 de marzo 2005



## Avales por rama económica

Al 31 de marzo 2005



Fuente: Fodemipyme.

## Apoyo en trea áreas

El Fondo para el Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana empresa (Fodemipyme) es administrado por el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, según establece la Ley N° 8262, pero pueden tener acceso a estos recursos también otras entidades bancarias del país.

De acuerdo con Lucy Conejo, directora ejecutiva de Fodemipyme, este actúa en tres áreas. La primera incluye avales y garantías para proyectos que no cuenten con garantía suficiente y se brinda hasta por un 50% del monto del crédito, mientras no supere los ₡30 millones.

El otro rubro es el financiamiento para capacitación, asistencia técnica, desarrollo tecnológico, transferencia tecnológica, conocimiento, investigación, desarrollo de potencial humano, formación técnica profesional y procesos de innovación y cambio tecnológico. Se financia hasta el 85% del proyecto a plazos máximos de 120 meses.

También están los servicios de desarrollo empresarial, los cuales consisten en el acompañamiento no financiero para clientes del Banco Popular o para promover o facilitar la formación de Mipyme y realizar investigaciones para diseñar un sector empresarial eficiente y competitivo.

Los requisitos para acceder al Fodemipyme son: tener al menos un año de operar en nombre propio, pago de cargas sociales al día, cumplimiento de obligaciones tributarias y laborales. En el caso específico de los avales, contar con una solicitud de crédito aprobada por cualquiera de los cuatro bancos públicos.

Fuente: Información suministrada por el Fodemipyme.



## Desde la tranquilidad del hogar

*No salga de la casa; eche mano a Internet y el teléfono para realizar operaciones bancarias*

Solicitar información o efectuar distintas transacciones, como depósitos a otras cuentas, pagos de recibos, colegiaturas y hasta las cuotas de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), son operaciones que se pueden hacer desde la comodidad de la casa.

Esto es posible principalmente por medio de dos vías que hoy ofrecen muchos de los bancos del país: mediante sus sitios en Internet o vía telefónica.

Una de las principales ventajas de estos tipos de servicios bancarios es que no se requiere el traslado del cliente al banco, con lo cual ahorra tiempo y vela más por su seguridad.

Además, se puede tener acceso a dichos servicios las 24 horas del día, los 365 días del año, independientemente de que se trate de feriados.

Eso sí, es importante que tome en cuenta una serie de recomendaciones en cuanto a la seguridad de sus transacciones que hacen algunos funcionarios de las entidades financieras del país (véase recuadro: "¡Cuide su clave!").

### Desde la casa

El incremento en el uso de Internet en Costa Rica ha permitido que las entidades bancarias aprovechen este recurso para ofrecer muchos de los servicios que anteriormente brindaban en sus ventani-



**En lugar de hacer "cola" ante una caja de banco, usted puede recurrir diversos servicios que se ofrecen por medio de Internet y vía telefónica.**

llas, reduciendo de esta manera las filas en sus oficinas.

En los sitios *web* de los bancos no solo se puede obtener información; también se pueden hacer transacciones de inversión, de financiamiento, pagos o transferencias a otras cuentas, entre otros muchos servicios (véase recuadro: "Más agilidad").

Uno de estos sitios es BN Internet Personal, el cual tiene ya a más de 150.000 usuarios activos que realizan 250.000 transacciones al mes, movilizan más de ₡37.000 millones mensuales, según información suministrada por Manrique Chacón, director de Banca de Negocios del Banco Nacional.

Además, BN Internet Personal reci-

be más de 500.000 consultas al mes, "lo que evidencia la gran aceptación en el segmento de Banca Personal", expresó Chacón.

Asimismo, el teléfono se ha convertido en el medio por excelencia para efectuar transacciones desde cualquier sitio donde se encuentre el cliente, dada la facilidad que permite la tecnología celular.

"A través de Banca Virtual y Fono-banex el cliente puede manejar una o varias cuentas e inclusive cuentas de su núcleo familiar bajo un mismo usuario, lo que le permite llevar una mejor administración de las finanzas familiares", comentó Verónica Acosta, gerente de Canales, de Banco Banex.



de crédito para acreditar a cualquier cuenta

- Comprar y vender dólares entre cuentas
- Pagos: tarjeta de crédito, préstamos y servicios públicos
- Solicitar estados de cuenta por fax
- Solicitar talonarios de cheques, órdenes de no pago de cheques

### ¡Cuide su clave!



La principal recomendación que hacen las autoridades bancarias en cuanto al uso de servicios vía Internet o teléfono desde la casa es que cuide muy bien su clave de acceso.

También es importante que antes de entrar a un sitio web consulte cuáles son los mecanismos de seguridad que le permitirán operar con tranquilidad sin temor a que otros tengan acceso a su información.

Otras recomendaciones son las siguientes:

- Cuando utilice su clave por primera vez recuerde cambiarla
- Procure definir una clave que no sea fácil de averiguar
- Trate de memorizar su clave y de no anotarla en ningún lugar
- Recuerde siempre cerrar su sesión
- Revise bien la dirección electrónica, de modo que no esté entrando a una página "gemela" que no es la oficial del banco
- Nunca revele su clave personal a nadie

**Fuente:** Recomendaciones suministradas por entidades bancarias y consultas a sitios web.

### Más agilidad

Imagínese lo que es no tener que hacer largas filas para pagar recibos de servicios públicos o para efectuar depósitos a otras cuentas de un mismo banco, o bien para comprar dólares y además tener la posibilidad de conocer el estado de sus cuentas en el momento en que usted lo desee.

Algunos de estos servicios a los que se puede tener acceso por Internet o por teléfono son los siguientes:

#### Internet:

- Banco Popular y de Desarrollo Comunal
  - Transacciones (5:30 a.m. a 10 p.m.)
  - Transferencias entre cuentas
  - Pago de operaciones crediticias
  - Solicitudes: estados de cuenta, libros de depósito y chequeras, inicio de trámite de crédito
  - Consultas: consolidado de saldos de cuentas y operaciones crediticias y movimientos de cuentas corrientes y de ahorros

- Banco Cuscatlán-NetBanking
  - Transferencias: entre cuentas propias, a cuentas de terceros, regionales, a cuentas en otras entidades bancarias
  - Pagos: préstamos, tarjeta de crédito, a terceras personas, programados, servicios

públicos y algunas colegiaturas

- Consultas: saldos, movimientos y estados de cuenta de servicios con el Banco
- Órdenes de no pago de cheques
- Gestiones de tarjeta de crédito o de servicios bursátiles

- Banco Banex-Banex en Línea
  - Transacciones: trasferencias entre cuentas propias, a otras del mismo banco o de otros bancos, o hacia el exterior
  - Pago de tarjeta de crédito
  - Compra-venta de dólares
  - Adquisición de tarjetas electrónicas para compras por Internet
  - Solicitud de chequeras y cheques de gerencia y giros
  - Crear red de usuarios
  - Consultas: saldos, movimientos y otras transacciones de cuentas.

#### Teléfono:

- Banco Nacional de Costa Rica-BN Banca Telefónica
  - Consultas: cuentas, tarjetas de crédito y préstamos
  - Transferencias: entre cuentas de la misma moneda
  - Solicitar avances de efectivo de la tarjeta

- BAC San José-Bancamatic
  - Transacciones entre cuentas
  - Consultar saldo de tarjetas de crédito
  - Pago de tarjetas de crédito
  - Solicitar estado de cuenta por fax

- Banco de Costa Rica-Bancatel

**Fuente:** Información suministrada por entidades financieras y consulta en sitios web.

## Banca renueva sus servicios

Quioscos, tarjetas y fondos de inversión forman parte del nuevo "menú"

Operaciones en euros, novedosas líneas de crédito y más servicios electrónicos son la oferta principal que los bancos del país han lanzado al mercado nacional en los últimos meses.

La fuerte competencia entre las entidades bancarias ha hecho que estas tengan que mantenerse en una constante renovación de sus servicios, lo que ha derivado en un "menú" más amplio y en más canales de distribución.

Aunada a esta iniciativa, muchas de las instituciones financieras también han anunciado la ampliación de sus horarios de atención, así como el número de oficinas y de cajeros automáticos (véanse recuadros: "Como en Europa" y "Creatividad en préstamos").

### Fuerte bombardeo

Los bancos del país están en la guerra por ganar mercado y en esta el bombardeo con nuevos productos y servicios es constante para los potenciales clientes.

Así, por ejemplo, BAC San José ha anunciado sus quioscos de información para efectuar transacciones, así como su servicio de su autobanco, ha aumentando su red de cajeros automáticos

y la red de sucursales, según comentó Laura Echeverría, gerenta de Banca Electrónica.

Banex, por su parte, lanzó al mercado una tarjeta de crédito cuya presentación es transparente y se llama Boomerang; también la Mini Card Visa, la más pequeña del mundo, que incluso puede llevarse colgada en un llavero. Una tarjeta de crédito similar acaba de anunciar también Banco Interfin.

El Banco Nacional de Costa Rica anunció el mes pasado su nuevo fondo de inversión Novafondo Colones, el cual va dirigido a pequeños y medianos inversionistas. Es un fondo de inversión cerrado, con plazo fijo e invierte únicamente en títulos de deuda de tasa fija o ajustable del sector público. El monto mínimo de inversión es de €100.000.

Para el presente año los bancos planean continuar con esta política de innovación tomando en cuenta las necesidades de sus clientes, según informan funcionarios de BAC San José, Banco Nacional y Banex.

Banco Lafise planea emitir garantías de participación y de cumplimiento, y lanzar una nueva versión de su sitio en Internet, Bancanet, según informó Gilberto Serrano, gerente general de la entidad.

### Como en Europa

El mercado de la Unión Europea (UE) se ha convertido en el segundo en importancia para las exportaciones de Costa Rica, según datos de la Promotora de Comercio Exterior (Pocomer), al representar el año anterior casi un 17% (US\$1.061 millones) de las exportaciones totales.

Este dato no ha pasado inadvertido para las entidades bancarias del país que se han propuesto a ser compañeros fieles de sus clientes en sus negocios en el exterior.

Así el Banco Nacional de Costa Rica anunció recientemente la apertura de una nueva línea de crédito en euros (véase recuadro: "Creatividad en préstamos") y las captaciones en esta moneda, bajo la modalidad de certificados de depósito a plazo (back to back).

"Esto responde a la necesidad de un sector de inversionistas que buscan fortalecer sus recursos utilizando instrumentos que potencien su rendimiento", comenta Manrique Chacón, director de Banca de Negocios, de esa entidad.



Estos certificados se ofrecen en su forma tradicional o desmaterializado y en plazos que van desde 90 días a un año, cuyo monto mínimo de inversión es de 500 euros.

Adicionalmente, el Banco ofrece los servicios de comercio internacional en euros, tales como: cartas de crédito para importación y exportación, cobranzas documentarias, cartas de crédito *stand by*, garantías internacionales y otros más.

El Banco de Costa Rica, por su parte, recientemente puso a disposición los cheques de viajero en euros, los cuales ofrecen tanto a clientes empresariales como físicos. Estos están disponibles en denominaciones de 50, 100 y 200 euros.

Banco Lafise no se ha quedado atrás y lanzó al mercado diferentes productos también en euros: compra y venta, cuenta corriente y certificados de inversión en plazos que van de 31 días a un año y para el presente año planea introducir su nueva tarjeta de débito internacional en esta moneda también.

### Creatividad en préstamos



En los últimos meses distintos bancos del país se han preocupado por renovar sus líneas de créditos con ofertas, nuevos plazos, sistemas de pago y hasta premios por la preferencia del cliente hacia una u otra de estas instituciones.

Algunas de esas nuevas líneas de crédito que han sido lanzadas al mercado últimamente son las siguientes:

- **Cuota Fija-BAC San José:** Consiste en una línea de crédito en dólares para compra o construcción de vivienda, la cual tiene un interés fijo de un 9% por los primeros cinco años. También aplica para hipotecas para remodelación o ampliación, cancelación de hipotecas previas, estudios, viajes o nuevos proyectos de inversión.
- **Créditos hipotecarios-Banco Banex:** Busca cubrir las necesidades de los clientes que pueden ir desde una cuota cómoda, que se ajuste a su flujo de caja, hasta una prima más baja, o ayuda para completar los detalles del nuevo hogar.
- **Tasa fija-Banco Lafise:** Se trata de financiamiento para vivienda a una ta-

sa fija de 9,5% anual, a 17 años y con un año de gracia para el pago del principal.

- **Crédito en euros-Banco Nacional de Costa Rica:** Es un crédito dirigido especialmente para quienes generen recursos en esta moneda.
- **Salvaditas Popular-Banco Popular y de Desarrollo Comunal:** Es una línea de crédito que procura satisfacer necesidades de consumo personal. Va dirigido a empleados públicos con más de un año de laborar para su patrono y para los del privado con más de dos años.
- **Financiamiento en colones-Banco de Costa Rica:** Es una oferta para financiar en colones actividades de vivienda, crédito personal, vehículo y desarrollo empresarial. Brinda un año de gracia, ya que los intereses del primer año se le rebajan del monto a desembolsar y la tasa de interés se mantiene fija por este período. Esta promoción es válida para los créditos que se formalicen entre abril y julio del 2005.

**Fuente:** Información suministrada por entidades financieras y consulta en sitios *web*.



**En su calidad de consumidor de servicios financieros, usted tiene derecho a solicitar toda la información que requiera.**

## ¡Cuidado con lo que firma!

*Pida por escrito lo que le ofrecen y no está en el contrato*

Cuando de contratar un servicio financiero se trata, es muy importante asesorarse bien antes de firmar cualquier contrato, ya que este podría incluir cláusulas abusivas o no muy claras que luego le podrían generar inconvenientes.

De acuerdo con datos de la Dirección de Apoyo al Consumidor (DAC), el incumplimiento de contratos y la falta de información son las principales razones por las cuales los clientes de estos servicios presentan denuncias ante este organismo (véase tabla: "Denuncias según razón").

Los servicios financieros tienen la característica especial de que son muy com-

plejos y utilizan lenguaje muy técnico, por lo que se impone la transparencia de parte de las entidades del sector, para brindar información traducida al público general de manera que conozcan con antelación cuáles son sus derechos y sus deberes antes de firmar un contrato.

### Denuncias

De acuerdo con datos brindados por Cinthya Zapata, directora de la DAC, las consultas y denuncias por problemas con servicios financieros representan el 11,5% del total.

Esto significa que de 26.700 consultas que se recibieron el año pasado, más

de 2.300 se relacionaron con este tipo de servicios, así como más de 95 denuncias de un total de 1.100.

Entre las principales razones por las cuales los consumidores acudieron a la DAC, Zapata destaca que fue por contratos de adhesión.

"En algunos casos el proveedor del servicio realiza alteraciones y las incorpora posteriormente al contrato", explica Zapata, quien afirma que no procede pues el cliente ya firmó un documento donde se le informó de condiciones diferentes.

Otro problema que se presenta es el cobro abusivo o cobros de más en sistemas de financiamiento o en tarjetas de crédito, que es donde se presentan los

principales problemas (véase tabla: "Denuncias por tipo de servicio").

A veces ocurre que el asesor del servicio que se está solicitando explica más allá de lo que está escrito en el contrato, lo que le crea expectativas al consumidor, que a la postre no se cumplen y este no tiene cómo defenderse.

Por ello, Zapata recomienda que cuando esto ocurra solicite al empleado que le incluya por escrito dichos comentarios, de modo que la persona tenga también cómo defenderse en caso de un problema posterior (véase recuadro: "Tome las riendas").

### Transparencia

Ocurre a menudo que la publicidad que las entidades financieras hacen en los medios de comunicación no se ajusta a la realidad, por lo que los consumidores no cuentan con la información adecuada para tomar sus decisiones, explica Zapata.

Esto aunado a los problemas que se presentan con los contratos de adhesión de servicios financieros y a la falta de una asesoría adecuada por parte de los funcionarios de las instituciones financieras, genera confusión en los clientes.

Según explica Zapata, la información de servicios financieros es asimétrica, ya que es muy especializada, por lo que requiere de la ayuda de los empleados de las entidades bancarias. No obstante, "en muchas ocasiones estos asesores están más para vender que para asesorar", consideró.

Dada esta especificidad que tiene la materia financiera, Zapata opinó que el sector financiero debe aprender a hacer publicidad transparente y a competir con las otras instituciones por el suministro de información más clara para el público.

De acuerdo con su criterio, esto le podría traer más beneficios a las empresas financieras pues contarían con una mayor cantidad de clientes interesados en sus productos.

### Denuncias por tipo de servicio

Enero - Febrero 2005

(Total de 58 casos)

Bien o servicio	Cantidad de denuncias
Sistemas de financiamiento <sup>1/</sup>	39
Tarjetas de crédito	19
Total	58

<sup>1/</sup> Sistemas de financiamiento incluye: Operaciones crediticias, depósitos bancarios o cuentas bancarias, ventas a plazo.

Fuente: Dirección de Apoyo al Consumidor, 2005.

### Denuncias según razón Financiamientos y tarjetas de crédito

Enero - Febrero año 2005

(Total de 58 casos)

Materia	Cantidad
Incumplimiento de contrato	42
Falta de información	15
Falta de competencia	1
Total	58

Fuente: Dirección de Apoyo al Consumidor, 2005.

### Tome las riendas

La información financiera tiene la especialidad de que es muy compleja y no todas las personas las conocen, por lo que la Comisión Nacional del Consumidor recomienda leer muy bien la letra menuda de los contratos que se firmen para adquirir este tipo de servicios. Otras sugerencias son las siguientes:

- No permitir que nadie lo presione a firmar
- Consultar bien sobre posibles cláusulas oscuras o poco claras
- Solicitar por escrito cualquier explicación verbal que no conste en el contrato
- Guarde los documentos publicitarios sobre los que usted se basó para informarse y tomar la decisión de adquirir un servicio determinado
- Si tiene dudas sobre problemas que esté enfrentando con un servicio llame a la línea 800-CONSUMO
- Si ya presentó una denuncia formal consulte cuándo le prescribe, pues a veces las entidades res-

ponden tarde y entonces la causa prescribe

- Conozca que tiene dos meses para denunciar luego de que se presentan los hechos que podrían dar origen a un reclamo

Fuente: Cinthya Zapata, directora de la Comisión Nacional del Consumidor.

