BAN08_Glosario

Definiciones:

Banca Electrónica:

Banca electrónica: Es la prestación de servicios bancarios a través de medios o Canales electrónicos. La banca electrónica involucra los servicios ofrecidos por: banca por internet, banca móvil, banca por teléfono, terminales de puntos de venta (POS), mensajería instantánea (chat), redes sociales, correo electrónico, firma electrónica, dinero electrónico, red ACH, redes especializadas, cajeros automáticos, monedero o pago móvil, tarjeta bancaria con circuito integrado, medios de pago electrónico o cualquier otro medio o canal electrónico.

Medios o canales electrónicos: Dispositivo tecnológico de acceso, medios de transporte de datos, sistemas de almacenamiento o cualquier otra tecnología actual y futura, que sea empleada para consultar, ingresar, transportar, proteger, procesar y/o almacenar datos de clientes y sus transacciones bancarias.

Canales:

Cód. De Canal	Canal de Banca Electrónica	Definición
01	Banca por Internet	Servicios de banca electrónica suministrados a clientes a través de internet, en el sitio que corresponda a uno o más dominios del banco, mediante protocolos HTTP (Hypertext Transfer Protocol), HTTPS (Hypertext Transfer Protocol Secure), o protocolos con propósitos equivalentes, indistinto del dispositivo tecnológico de acceso.
02	Banca por Teléfono (IVR)	Servicio de banca electrónica mediante el cual, el cliente envía instrucciones al banco a través de un sistema telefónico, fijo o móvil, por medio de tonos, pulsos o mecanismos de reconocimiento de voz, y recibe respuesta grabada o interactiva de voz.

03	Banca Telefónica voz a voz (Centro de Llamadas)	Servicio de banca electrónica mediante el cual el cliente provee instrucciones a través de un sistema telefónico, fijo o móvil, al banco por intermedio de un representante autorizado por la institución, ubicado en un centro de llamadas.
04	Banca Móvil	Servicios de banca electrónica provistos a clientes a través de un teléfono móvil, cuyo número de línea se encuentre afiliado al servicio, mediante protocolos SMS (Short Message Service), WAP (Wireless Access Protocol) o protocolos con propósitos equivalentes.
05	Pago o Monedero Móvil	Servicio de banca electrónica en el cual el dispositivo tecnológico de acceso consiste en un dispositivo electrónico o un teléfono móvil del cliente, cuya línea telefónica se encuentra asociada al servicio.
06	Pago o Monedero Móvil Corresponsal no bancario	Servicio de banca electrónica en el cual el dispositivo tecnológico de acceso consiste en un dispositivo electrónico o un teléfono móvil del cliente, cuya línea telefónica se encuentra asociada al servicio y este es manejado por un corresponsal no bancario
07	ACH – Plataforma – Banco (Redes Especializadas)	Sistemas de transferencias de información y/o fondos, local, entre instituciones financieras y cualquier otra entidad que contenga información de clientes (la que utiliza el área de plataforma del banco), en este caso ACH
08	Redes Sociales	Medio o canal tecnológico de acceso, mediante el cual el cliente interactúa con un banco por internet o similar, y consulta o provee información por intermedio de un representante autorizado de la institución, sea o no en tiempo real.
09	Correo electrónico	Medio o canal tecnológico de acceso, mediante el cual el cliente intercambia información con un banco por internet, y consulta o provee información por intermedio de un representante autorizado de la institución
10	Kioscos electrónicos	Dispositivo tecnológico propio del banco que cuenta con una aplicación diseñada específicamente para el mismo y que brinda servicios de banca electrónica al cliente mediante un autoservicio; este se accede mediante un proceso de autenticación.
11	Kioscos electrónicos con Proveedores	Dispositivo tecnológico que pertenece a un proveedor (tercero), que cuenta con una aplicación diseñada específicamente para el mismo y que brinda servicios

		de banca electrónica al cliente mediante un autoservicio; este se accede mediante un proceso de autenticación, para lo cual media un contrato entre el banco y el proveedor.
12	Cajeros Automáticos propios	Dispositivo tecnológico de acceso propiedad del banco, que provee servicios de banca electrónica, al cual se accede mediante el uso de una tarjeta y/o procedimientos de autenticación.
13	Cajeros Automáticos con proveedores	Dispositivo tecnológico de acceso propiedad de un tercero, que provee servicios de banca electrónica para uno o varios bancos, al cual se accede mediante el uso de una tarjeta y/o procedimientos de autenticación, en el que media un contrato entre el banco y el proveedor (tercero).
14	Autobanco Electrónico	Dispositivo tecnológico de acceso que provee servicios de banca electrónica, al cual se accede mediante el uso de una tarjeta y/o procedimientos de autenticación, ubicado en un autobanco.
15	POS (Puntos de Venta) propios	Dispositivos tecnológicos de acceso, propiedad del banco, que permiten proveer servicios de banca electrónica, tales como datáfonos, terminales electrónicas micro-computarizadas, teléfonos móviles y programas de cómputo, que pueden ser operados por individuos o comercios para debitar o acreditar cuentas bancarias, o bien para hacer cargos a tarjetas.
16	POS (Puntos de Venta) con proveedores	Dispositivos tecnológicos de acceso, propiedad de un tercero, que permiten proveer servicios de banca electrónica, tales como datáfonos, terminales electrónicas micro-computarizadas, teléfonos móviles y programas de cómputo, que pueden ser operados por individuos o comercios para debitar o acreditar cuentas bancarias, o bien para hacer cargos a tarjetas; para lo cual media un contrato entre el banco y el proveedor
17	POS (Puntos de Venta) Corresponsales no bancarios	Dispositivos tecnológicos de acceso situados en un corresponsal no bancario, autorizado por el banco y este a su vez autorizado por la Superintendencia de Bancos, que permiten proveer servicios de banca electrónica, tales como datáfonos, terminales electrónicas micro- computarizadas, teléfonos móviles y programas de cómputo, que pueden ser operados por individuos o comercios

		para debitar o acreditar cuentas bancarias, hacer pagos a servicios o bien para hacer cargos a tarjetas.
18	SWIFT (Redes Especializadas)	Sistemas de transferencias de información y/o fondos, internacional, entre instituciones financieras y otras entidades subscritas a la red, en este caso para las realizadas por la red SWIFT.
19	Comercio Electrónico (Redes Especializadas)	Sistemas de transferencias de información y/o fondos, internacional, entre instituciones financieras y otras entidades subscritas a la red (de la industria de las tarjetas), producto de la venta en comercios electrónicos
20	Fax	Dispositivo tecnológico de acceso, medios de transporte de datos, sistemas de almacenamiento o cualquier otra tecnología actual y futura, que sea empleada para consultar, ingresar, transportar, proteger, procesar y/o almacenar datos de clientes y sus transacciones bancarias. En este caso para realizar solicitudes, notificaciones, consultar, o sea servicios no transaccionales.

Servicios:

Código de Servicio	Servicio (lo que puedo hacer por el canal)	Definiciones
01	Consultar*	Informarse, inquirir sobre productos o servicios del banco
02	Transferir	Remitir fondos bancarios de una cuenta a otra
03	Pagar	Transacción monetaria que tiene por objetivo cubrir una deuda
04	Solicitudes*	Pedir, gestionar o pretender productos o servicios bancarios
05	Desembolso	Entregar una cantidad de dinero producto de un préstamo. Acreditar una cuenta bancaria producto del otorgamiento de un crédito

06	Depositar	Ingresar fondos a una cuenta bancaria
07	Apertura*	Acción y resultado de abrir una cuenta bancaria a través de un canal electrónico
08	Retiros	Extraer fondos de una cuenta bancaria
09	Obtener (clave de acceso o PIN)*	Recibir una clave de acceso o PIN a través del canal electrónico
10	Cambiar (clave de acceso) *	Renovar las credenciales de acceso al canal electrónico
11	Renovación	Acción y resultado de reanudación de un depósito a plazo fijo
12	Donaciones	Transacción monetaria que tiene por objeto beneficiar a una asociación sin fines de lucro o persona natural
13	Compra/Recargar (Tiempo aire, tarjeta pre pagada)	Adquirir minutos de llamadas telefónicas por medio de débito a cuentas bancarias o comprar o recargar tarjetas pre pagadas
14	Cobros	Acción y resultado de cobrar - debitar una cuenta para cubrir una deuda
15	Cobros – gestión *	Proceso de cobro que se realiza por un canal electrónico
16	Adquirir (Tarjeta Virtual)	Llegar a tener la tarjeta virtual
17	Notificar *	Comunicar oficialmente y con las forma por el canal electrónico
18	Recargar/Transferir (Monedero Móvil)	Acreditar fondos a un monedero móvil desde una cuenta bancaria o desde otro monedero móvil
	*No Transaccional	

Productos:

Código de Producto	Producto	
01	Estado de Cuenta	Documento en formato digital emitido por el banco, en el que se le da a conocer las operaciones realizadas en un período con algún tipo de producto bancario. Se puede consultar o solicitar por algún canal electrónico
02	Consulta General de Productos	Cuando a través del canal electrónico se hace una consulta básica de los saldos de todos los productos que el cliente tiene con el banco
03	Cuenta Corriente	Contrato firmado entre una persona natural o jurídica con una entidad bancaria en la que dicha persona puede depositar en dicha entidad, importes en efectivo que conforman un saldo a su favor del que puede disponer de forma inmediata, parcial o totalmente
04	Cuenta Corriente vinculada a Tarjeta de Débito	Contrato firmado entre una persona natural o jurídica, con una entidad bancaria en la que dicha persona puede depositar en dicha entidad, importes en efectivo que conforman un saldo a su favor del que puede disponer de forma inmediata, parcial o totalmente y que además tiene afiliada una tarjeta de débito
05	Cuenta Ahorro	Depósito ordinario a la vista, en la que los fondos depositados por el cliente tienen disponibilidad inmediata y generan cierta rentabilidad o intereses durante un periodo determinado según el monto ahorrado.
06	Cuenta Ahorro vinculada a Tarjeta de Débito	Depósito ordinario a la vista, en la que los fondos depositados por el cliente tienen disponibilidad inmediata y generan cierta rentabilidad o intereses durante un

		periodo determinado según el monto ahorrado y que además tiene afiliada una tarjeta de débito
07	Cuenta de Trámite Simplificado	Es aquella cuenta de depósito que cumple con los requisitos mínimos establecidos en el artículo 2 del Acuerdo 1-2013 de la Superintendencia de Bancos de Panamá
08	Cuenta de Trámite Simplificado vinculada a Tarjeta de Débito	Es aquella cuenta de depósito que cumple con los requisitos mínimos establecidos en el artículo 2 del Acuerdo 1-2013 de la Superintendencia de Bancos de Panamá y que tiene asociada una tarjeta de débito
09	Plazo Fijo	Depósito en el banco de un monto de dinero durante un plazo de tiempo determinado
10	Préstamos	Operación financiera en la que un banco (prestamista) entrega una cierta cantidad de dinero a otra parte (prestatario), el cual se compromete a devolver el capital prestado, en los plazos y condiciones pactadas de antemano
11	Tarjetas Débito	Es una tarjeta bancaria de plástico con una banda magnética y chip integrado, que guarda información sobre los datos de acceso, el nombre y número de cuenta del titular, usada para poder efectuar con ella operaciones financieras activas, pasivas - Dispositivo tecnológico de acceso utilizado como medio de pago (artículo 2 del Acuerdo 6-2011)
12	Tarjetas Crédito	Tarjeta emitida por una entidad bancaria que permite realizar operaciones para otorgar crédito para la compra de bienes y servicios, es de plástico y tiene una banda magnética y chip en una de sus caras. Dispositivo tecnológico de acceso utilizado como medio de pago

		(artículo 2 del Acuerdo 6-2011)
13	Tarjeta Virtual (adquisición)	Tarjeta cuya emisión es virtual (no física), a partir de una cuenta de débito o crédito, emitida para realizar compras por internet para adquirir bienes o servicios que mantiene fondos en formato electrónicos.
14	Tarjeta prepagada	Es aquella tarjeta en la cual se anticipa el importe del consumo que se realizará hasta consumir el total del importe cargado.
15	Chequera	Conjunto de cheques en blanco que los bancos entregan a los clientes que abren una cuenta corriente para que efectúen pagos con cargo a ella. Sólo aplica para solicitar y consultar.
16	Bienes o Servicios Públicos Básicos (Agua, luz, teléfono)	Se refiere a bienes o servicios públicos básicos provistos por el estado u otra entidad, proporcionados a todos los ciudadanos o para la gente en general, que se pueden pagar o consultar desde un canal de BE, como agua, luz y teléfono.
17	Bienes o Servicios Privados (escuelas, clubes, seguros, cable, etc.)	Se refiere a bienes o servicios privados que se pueden pagar o consultar desde un canal de BE, como escuelas, clubes, seguros, entre otros.
18	Inversiones en valores	Son aquellas operaciones de tesorería que se realizan por instrucciones de un cliente en cuanto al uso de los fondos depositados.

19	Carta de Crédito	Para este producto se recogen las solicitudes y consultas al respecto, de acuerdo al canal electrónico utilizado, siendo que es el acuerdo mediante el cual, a petición y de conformidad con las instrucciones del cliente, el banco se compromete directamenteo por intermedio de un banco corresponsal, a pagar a un beneficiario hasta una suma determinada de dinero o a pagar, aceptar o negociar letras de cambio giradas por el beneficiario, contra la presentación de los documentos estipulados y de conformidad con los términos y condiciones establecidos.
20	Cheque de Gerencia	Para este producto se recogen las solicitudes y consultas al respecto, de acuerdo al canal electrónico utilizado, ya que un cheque de gerencia es el emitido por un banco contra sus fondos, puede ser hecho con el nombre de quien a favor se extiende o a la orden.
21	Giros	Para este producto se recogen las solicitudes y consultas y pagos que pudiesen haberse dado, de acuerdo al canal electrónico utilizado, siendo que el giro es una orden dada por un comprador o un importador a su banco para que proceda a realizar un pago por operaciones comerciales al banco del vendedor o exportador.
22	Remesas	Para este producto se recogen las solicitudes y consultas al respecto, siendo que son fondos que los emigrantes envían a su país de origen, normalmente a sus familiares
23	Tiempo aire	Minutos para llamadas telefónicas por celular.
24	S/U	
25	Transferencias Internacionales	Transferencias de valor monetario desde Panamá a otras jurisdicciones.
26	Transferencia ACH	Transferencias del cliente a otros bancos de la localidad

27	Transferencia entre cuentas del mismo cliente	Transferencias entre cuentas del mismo cliente en el mismo banco.
28	Transferencias con terceros, clientes del mismo banco	Transferencias con terceros, clientes del mismo banco.
29	S/U	
30	Transferencias entre cuentas del cliente del grupo del banco (bancos a través de la región)	Transferencias entre cuentas del cliente, que mantiene en bancos del grupo del banco (bancos a través de la región)
31	Persona a Persona (Person to Person)	Aplica solo para el canal Pago o Monedero Móvil. Para cuando se realiza un servicio de transferencia o pago, con un celular registrado como monedero de una persona (origen) a otro monedero móvil de otra persona registrado como monedero móvil (destino).
32	Persona a Negocio (Person to Business)	Aplica solo para el canal Pago o Monedero Móvil. Para cuando se realiza un servicio de transferencia o pago, con un celular registrado como monedero de una persona (origen) a otro monedero móvil de otra persona registrado como monedero móvil (destino).
33	Negocio a Negocio (Business to Business)	Aplica para los canales Pago o Monedero Móvil y Pago o Monedero Móvil - Corresponsales no Bancarios. Para cuando se realiza un servicio de transferencia o pago, cobros, Recargar/Transferir, con un celular registrado como monedero de un Negocio (origen) a otro monedero móvil de otro Negocio registrado como monedero móvil (destino).
34	Negocio a Persona (Business to Person)	Aplica para los canales Pago o Monedero Móvil y Pago o Monedero Móvil - Corresponsales no Bancarios. Para cuando se realiza un servicio de transferencia o pago, cobros, Recargar/Transferir, con un celular registrado como monedero de un Negocio (origen) a otro monedero

		móvil de una persona registrado como monedero móvil (destino).
35	Dinero en efectivo	Para este producto se recoge los servicios de retiros y depósitos de dinero en efectivo.
36	Clave de acceso	Palabra con combinación de letras y signos, generalmente, que deben teclearse para confirmar una identidad y obtener acceso a un servicio, en este caso de banca electrónica.
37	PIN	Es un número de identificación personal, que se utiliza para acceder a un servicio, en este caso de algún canal de banca electrónica.
38	Notificación de tarjetas pérdidas o robadas	Comunicar oficialmente sobre el robo o pérdida de tarjetas bancarias.
39	Donaciones (Teletón 20-30, Otros)	Se refiere a dar de forma voluntaria dinero a instituciones sin fines de lucro, fundaciones, a personas .
40	Notificación de Transacciones	Comunicación oficial de la ejecución de transacciones.
41	Programas Sociales	Aplica por ahora a los bancos del estado panameño (Caja de Ahorros y Banco Nacional de Panamá). Los programas sociales se refiere a los que concede el estado panameño (cien a los 70, beca universal, entre otros),
42	Imágenes de Cheque	Se refiere a imágenes de cheques que el cliente puede consultar.
43	Pago de Planilla	Pagos de planilla.
44	Saldo Monedero	Aplica para cuando se consultan los saldos disponibles del monedero móvil (canal).

45	S/U	
46	Compra /Venta de Divisas	Aplica para cuando se solicitan, consulten, notifiquen sobre las compra /Venta de Divisas.
47	Sobregiros	Aplica para cuando se consulten o soliciten sobregiros por parte del cliente.
48	Renovación (Sobregiros)	Aplica para cuando se solicite la renovación de sobregiros