



¿QUÉ ES UN BANCO?

ASOCIACIÓN DE BANCOS DE PR

208 AVENIDA PONCE DE LEÓN

SUITE 1014

SAN JUAN PR 00918-200

TEL. (787) 753-8630

FAX (787) 754-6022

Hinfo@abpr.com

www.abpr.com

INDICE

¿Qué es un banco?

- Depósitos
- Servicio de Pagos
- Créditos
- Cuentas fiduciarias
- Asesoramiento financiero

Servicios Adicionales

¿Cómo satisfacer las necesidades del cliente?

La Seguridad y la Confianza



¿QUÉ ES UN BANCO?

Los bancos son negocios privados que compiten activamente entre ellos y con otras instituciones para obtener depósitos y clientes a fin de generar ganancias y valor para sus accionistas. Se encuentran sujetos a regulaciones federales y estatales para garantizar que los fondos de los clientes estén seguros y su operación se realice de acuerdo a estrictos procedimientos bancarios.

Los bancos juegan un papel importante en el país. Proveen el dinero y el crédito que impulsan el crecimiento económico del país. Actúan como intermediarios

financieros para asegurar que el país obtenga el dinero, el crédito y las tasas de interés apropiadas para sus necesidades. Juegan también, un papel importante en la economía local, ya que están comprometidos a cumplir con las necesidades de pagos y créditos de las comunidades donde sus oficinas y sucursales se establecen.



Los bancos se encuentran en un proceso de cambio continuo para ofrecer cada vez más servicios de acuerdo a las necesidades de la comunidad. La

competencia entre organizaciones que prestan servicios financieros favorece a los clientes. Por ejemplo, los bancos no tienen limitación de fijar un interés máximo para los depósitos, ofrecen cuentas que pagan tasas de interés correspondientes al mercado y permiten a los clientes girar cheques con esos fondos.

En otras palabras, los bancos ofrecen al consumidor más servicios en el área financiera, comenzando con las cuentas de administración financiera personal y cuenta de depósito como la "money market", hasta hipotecas de interés variable y líneas de crédito sobre el valor líquido de la propiedad o "home equity". Existen también otros servicios tales como los cajeros automáticos (ATM por sus siglas en inglés – "automatic teller machine") en los supermercados y centros comerciales. También, los terminales de puntos de venta (POS) para las transacciones en tiendas al por menor y transacciones telefónicas o por computador personal.

Los servicios bancarios generalmente comprenden cinco aspectos básicos:

⌘ **Función de Depósitos**

Los clientes del banco utilizan los servicios de depósitos *para salvaguardar sus ahorros y ganar intereses*. El servicio de depósitos más conocido es el de la *cuenta de ahorros* que paga intereses a una tasa fija por determinados períodos de tiempo. La tasa y los métodos para calcular los intereses varían de un banco a otro.

Dos son los tipos más comunes de cuentas de ahorros: *las que conllevan un estado de cuenta mensual y las de libretas de ahorros*. Con los estados de cuenta, usted recibe un informe mensual sobre todas las transacciones realizadas (depósitos, retiros, transferencias). Con la libreta de ahorros, el cliente recibe una libreta al momento de abrir su cuenta y cada vez que realiza una transacción (depósitos, retiros e intereses) el banco la registra en su libreta.

Otro tipo de cuenta de ahorros es la del club que se utiliza para ahorrar con una meta específica, como por ejemplo las fiestas navideñas (*"Christmas Club"*).

Con esta cuenta el banco le da un talonario de cupones que tiene como objetivo recordarle cuándo tiene que hacer los depósitos. Normalmente se vencen en el término de un año.

Las cuentas a plazos fijos pagan intereses más altos que las cuentas de



ahorro, pero se tiene que mantener una cantidad mínima en el banco por un período específico de tiempo. Si se retira el dinero antes del momento acordado, el cliente puede estar sujeto a una penalidad y de ese modo pierde los intereses acumulados. Las cuentas más populares son los certificados de depósitos a seis meses y a dos años. Mientras más largo sea el período, usualmente más alto será el interés.

Las *Cuentas de Retiro Individual* (IRA por sus siglas en inglés – "Individual Retirement Account") y los planes *Keogh* son utilizadas por las personas que quieren ahorrar dinero para su jubilación. Las cuentas IRA generalmente son para personas asalariadas, mientras que los planes Keogh son para personas que trabajan independientemente. Las cuentas IRA y los planes Keogh son deducibles de los impuestos siempre que el dinero se mantenga en la cuenta; cuando retire el dinero al momento de su jubilación, usted tiene que pagar impuestos. Hay un límite para la cantidad que se puede depositar anualmente y se tiene que alcanzar una edad mínima para poder retirar el dinero sin pagar penalidad.

Muchos bancos ofrecen tasas fijas o variables en las Cuentas IRA; algunos permiten que se ponga el dinero en un fondo con el que se obtienen acciones de la bolsa o bonos, a través de los corredores de la firma.

⌘ **Medios de Pagos**

Los bancos ofrecen dos tipos de servicios de pagos: las cuentas que pagan intereses y las que no lo pagan,

a través de las cuales los clientes del banco hacen pagos y reciben fondos con cheques en lugar de dinero en efectivo. Los cheques constituyen la modalidad de pago más utilizada entre consumidores y firmas comerciales. Hay que tener en cuenta que las tres cuartas partes del dinero del país se encuentra en cuentas bancarias.

Las cuentas corrientes están disponibles para todas las personas, siempre que cumplan con la edad mínima requerida. Usted puede retirar dinero de una cuenta corriente al girar un cheque o haciendo la transacción en un cajero automático y recibe un estado de cuenta mensual de todas sus transacciones y estados electrónicos. El banco puede cobrar una cantidad mensual por este servicio dependiendo del balance que mantenga en su cuenta o puede cobrar por cada cheque girado. También, se puede abrir una cuenta mancomunada, es decir, para dos personas. De estas cuentas se pueden obtener fondos mediante las dos firmas o con una autorización para que cualquiera de las dos personas pueda retirar dinero individualmente.

Los bancos ofrecen otros medios para hacer pagos, como cheques certificados, cheques de cajero (oficiales), de viajeros, giros o tarjetas de débito.

Los cheques certificados a veces se exigen para hacer pagos altos, por ejemplo la compra de una casa o un auto. Por este medio el banco certifica que los fondos están separados en la cuenta para el

propósito acordado. El banco, generalmente, cobra por este servicio.

Los cheques de caja son expedidos de los propios fondos del banco. Se pueden obtener pagando el importe más el costo del servicio y se emite a nombre de la entidad que usted indique y es firmado por un funcionario del banco.

Los cheques de viajero son comunes y les permiten a las personas llevar consigo grandes cantidades de dinero con seguridad. Están preimpresos en diversas denominaciones de \$10, \$20, \$50, \$100 ó \$500. Cuando usted los compra, debe firmarlos y cuando los use deben ser contrafirmados. Si se pierden, o alguien los roba y carecen de contrafirma usted puede obtener la devolución de su dinero.

Las personas que no tienen cuenta bancaria pueden utilizar giros o "money orders". Se obtienen por un costo pequeño y contienen los datos del que envía el dinero y de la persona que lo recibe.

Las tarjetas de débito se usan en forma similar a las de crédito pero el costo se sustrae inmediatamente del saldo de la cuenta de ahorros o corriente. Los bancos ofrecen este servicio a través de Visa, MasterCard, la tarjeta del banco o por los cajeros automáticos. Todas las transacciones se registran en el estado de cuenta mensual y el banco puede cobrar por este servicio.

❖❖ **Función de Crédito**

Los bancos ofrecen servicios de crédito llamados préstamos. De esta

manera, los depósitos de los clientes se ponen a la disposición de las personas que lo necesitan para uso personal o para un negocio. Los bancos brindan este servicio a través del establecimiento de nuevas cuentas que los economistas llaman creación de dinero. Los *prestatarios* (quienes solicitan el préstamo) prometen pagar el préstamo con interés. Estas promesas se convierten en activos del banco.

Tener crédito le proporciona una oportunidad de comprar ahora y pagar en el futuro. Por usar este medio tan conveniente, los bancos cobran un interés que se debe pagar además de la cantidad de dinero (capital) que se presta por el banco. Tener crédito es un privilegio que se le ofrece, a base de la evidencia que usted proporciona para demostrar que podrá repagar lo que pidió prestado. Un prestamista (un banquero o el que considera otorgarle un préstamo) pedirá evidencia de estas características cuando se solicita crédito.

Recuerde las 4 C de crédito.

- ⌘ **CARÁCTER** – Su prestamista analizará sus referencias, tales como la confirmación de empleo y prueba de pagos regulares de renta o de hipoteca.
- ⌘ **CAUCIÓN (GARANTÍA)** – Es posible que un prestamista solicite que un préstamo sea respaldado por el valor de su actual propiedad, que podría ser su casa o su automóvil.
- ⌘ **CAPACIDAD** – Los prestamistas deben confirmar que usted podrá repagar el préstamo original en su

totalidad además de los intereses. Un empleo fijo que proporciona una entrada segura es de muchísima importancia.

- ⌘ **CRÉDITO** – El prestamista estudiará la cantidad de crédito que tiene pendiente y el historial de los pagos. La información sobre su crédito actual o previo figura en su informe de crédito.

Los préstamos se clasifican en préstamos garantizados y préstamos sin garantía.

Crédito garantizado

Un *crédito garantizado* es aquel *protegido y respaldado por el valor de su propiedad (garantía)*. Si usted omite pagar un crédito garantizado, el banco tiene el derecho de apropiarse de la garantía y venderla para recobrar lo que se le debe. Debido a que el prestamista está protegido, este tipo de crédito tiene usualmente un interés más bajo que un crédito al descubierto.

El financiamiento de un automóvil es un ejemplo de un préstamo garantizado. Se ofrece típicamente a 48, 60 o hasta 72 meses, usualmente a una tasa de interés fijo y un programa de pagos fijos. De otra parte un préstamo hipotecario es un préstamo garantizado por un bien inmueble, típicamente una casa. Típicamente, estos son préstamos de 15 a 30 años y tienen tasas de interés fijo o de interés ajustable. Normalmente, el interés que se paga por un préstamo hipotecario es deducible de los impuestos. Es el tipo de préstamo más alto y más importante que la mayoría de nosotros

obtenemos en nuestra vida y es muy importante hablar con su banco de preferencia sobre el tipo de hipoteca que es mejor para usted, y la tasa de interés que está a su alcance.

Un préstamo sobre el *valor líquido* de su residencia (algunas veces se llaman segunda hipoteca) es una manera de pedir prestado contra el valor de su propiedad, quiere decir, *la diferencia entre el valor de su casa y la cantidad que debe por la primera hipoteca*. Las tasas de interés de los préstamos sobre el valor líquido de residencia son generalmente más altas que los de uno garantizado por una primera hipoteca y el interés también es deducible de los impuestos. Mucha gente usa este tipo de préstamo para consolidar y liquidar otras deudas. Debe recordar que este préstamo es garantizado por su casa, por lo cual existe el riesgo de que se convierta en propiedad del prestamista si omite efectuar los pagos

Algunos bancos ofrecen una tarjeta de crédito garantizada, que está respaldada por una cuenta de ahorros. Después de que establece un historial de crédito, podrá cambiar a una tarjeta de crédito sin garantía.

- ⌘ La mayoría de los préstamos se ofrecen por montos fijos y el monto del préstamo se le desembolsa en una cantidad global.
- ⌘ El período de tiempo que le dan para repagar el préstamo se determina generalmente en el momento en que se le otorga el préstamo. Este período de tiempo se llama la "vida" o el plazo del préstamo y se expresa en meses

para préstamos a plazo corto (24, 36, 48 o 60 meses) para, por ejemplo, el financiamiento de un automóvil o en años para préstamos a largo plazo (de 15 a 30 años) como para un préstamo hipotecario.

- ⌘ Usualmente, los pagos se fijan a una cantidad fija por la "vida" del préstamo hasta que el préstamo esté completamente pagado. Sus pagos incluyen los intereses además de una parte del saldo (capital) pagadero.
- ⌘ Normalmente usted puede pagar el préstamo anticipadamente, pero es posible que le cobren una penalidad.

Su banco local es un buen lugar para comenzar con un préstamo bajo. Si usted no puede obtener crédito únicamente en su nombre, su banquero podría sugerirle que un familiar o un amigo con un buen historial de crédito firme conjuntamente con usted. El firmante conjunto garantiza que él pagará el préstamo si usted no lo hace.

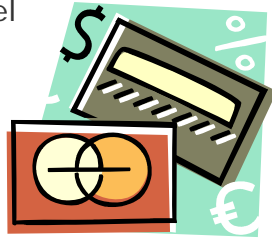
Crédito al descubierto

El crédito al descubierto (crédito sin garantía) es un préstamo que no es respaldado por una garantía. El prestamista corre un riesgo más alto ya que no hay ninguna manera de recuperar su pérdida en el caso de que el préstamo no se liquide. Debido a que es más riesgoso, la tasa de interés de un préstamo sin garantía es usualmente más alta que la tasa de interés de un préstamo garantizado.

¿QUÉ ES UN BANCO?

El tipo más común de un crédito al descubierto es una tarjeta de crédito. Generalmente, las tasas de interés son más altas para las tarjetas de crédito que para otros préstamos. El interés de las tarjetas de crédito no es deducible de los impuestos.

⌘ Una tarjeta de crédito cuenta con un límite de crédito. Usted podrá usar esta cantidad durante un período de tiempo, lo podrá usar de una sola vez o podrá optar por mantener el crédito como "poder adquisitivo" para usarlo a medida que lo necesite



⌘ La mayoría de las tarjetas de crédito ofrecen un período de tiempo (el período de gracia) durante el cual puede usar la tarjeta antes de que se cobre el interés.

⌘ Usted podrá pagar en cualquier momento el total de la cantidad a ser pagada. Si no paga la cantidad completa, usualmente se requieren pagos mensuales (llamados pago mínimo mensual en su cuenta), en base de un porcentaje del monto completo.

⌘ Usted podrá pagar más que el mínimo requerido, lo cual reducirá su saldo pendiente y reducirá el monto de interés que se le cobrará sobre su saldo sin pagar.

⌘ Si no efectúa un pago antes de la fecha de vencimiento se le cobrará un cargo adicional por mora.

⌘ Los cargos y las tasas de interés varían ampliamente. Algunas tarjetas cobran tasas anuales por el privilegio de tener una tarjeta de crédito o tasas de interés más altas para beneficios y programas especiales.

También, existen algunas cuentas que cubren sobregiros y les permiten automáticamente emitir un cheque por una cantidad mayor a la que usted tiene en el banco. El banco cubre la cantidad excedida, cobrándole un cargo por el servicio. Este servicio constituye un tipo de préstamo. En ocasiones el banco expide cheques especiales para que usted cubra sus sobregiros en la medida que los necesite. El banco le envía la cuenta mensualmente y usted paga el saldo total o a plazos. El interés se cobra sólo sobre el saldo a pagar.

El crédito es un medio necesario en nuestra economía. Usándolo con responsabilidad es una parte importante de manejar sus finanzas personales e influye en muchos otros aspectos de su vida. Aprender cómo manejar el crédito puede convertir sus sueños de financiar una educación universitaria o de comprar una casa.

Recuerde estos tres consejos importantes de usar crédito con responsabilidad.

1. No pida prestado más de lo que necesita y lo que puede pagar.
2. Comience poco a poco y cumpla con lo prometido.
3. Pague a tiempo los préstamos y créditos.

⌘ Cuentas fiduciarias

Este servicio consiste en la administración de la propiedad de alguien a favor de una persona indicada. La propiedad en este caso se define como bienes raíces, inversiones, etcétera. El banco puede establecer una cuenta fiduciaria para la educación universitaria o para ofrecerle una jubilación segura a alguien, o para que cierta agencia de caridad favorita del difunto pueda recibir algunos ingresos por una cantidad de tiempo determinada. También, puede nombrarse al banco como administrador de una herencia, en cuyo caso se ocupa de liquidar lo testado por dicha persona, localizar los parientes y testigos de la herencia, presentar la herencia ante el estado, cobrar deudas que se deban al testador y asegurarse de que las cuentas del testador se paguen. El departamento de cuentas fiduciarias del banco puede, también, asesorar a las personas en la administración de bienes o en la preparación del testamento.

A medida que la administración de los bienes personales se hace más difícil, personas de variados ingresos se acercan al banco para que los asesore el departamento de cuentas fiduciarias. Dos son los tipos de cuentas fiduciarias que ofrecen los bancos: las testamentarias y las que se hacen mientras la persona aun vive. El tipo testamentarias les da a los herederos ciertas ventajas con los impuestos y puede que también rinda servicios administrativos.

Con la cuenta fiduciaria en vida o "living trust" el banco administra

ciertas propiedades mientras usted viva. El acuerdo es flexible y le permite cambiarlo si así lo desea. Algunas cuentas fiduciarias en vida no permiten cambios durante cierto período y hay otras que no se pueden cambiar. La cuenta fiduciaria le permite al banco pagar sus cuentas si usted está muy enfermo o incapacitado para ocuparse de ellas.

⌘ Asesoramiento financiero

Los bancos ofrecen estos servicios a sus clientes. Las leyes estatales y federales han expandido el tipo de servicios que puede brindar un banco, los cuales son los siguientes:

- Venta de valores
- Venta de bienes raíces
- Seguros
- Asesoría para inversiones
- Asesoría financiera, planificación y preparación de impuestos

Cuando el banco actúa como corredor o vendedor de acciones de bolsa, hace de enlace para buscar un comprador y un vendedor y se ocupa de efectuar la venta. Algunos departamentos de cuentas fiduciarias ofrecen estos servicios de venta. El departamento de cuentas fiduciarias compra y vende acciones a pedido suyo, cobrando cierta cantidad que puede ser menor a la que cobra un corredor independiente.

SERVICIOS ADICIONALES

El banco tiene otros servicios que ofrecer. Uno de ellos, y muy popular, es el de los *cajeros automáticos* (ATM por sus siglas

¿QUÉ ES UN BANCO?

en inglés) que están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana para depósitos, retiro de fondos, transferencias entre cuentas y hacer pagos. El banco le otorga una tarjeta plástica y un número de identificación para tener acceso a estas máquinas.



Los bancos han establecido redes de cajeros automáticos que se relacionan con otros bancos. Si su banco pertenece a una red como MAC, MOST, NYCE, STARSYSTEM o CIRRUS usted puede utilizar las máquinas de otros bancos para tener acceso a su propia cuenta aún cuando se encuentre fuera del país. Algunos bancos cobran un cargo adicional cuando se retira dinero de una cuenta que no pertenece a ese banco.

Otro servicio popular es de las *cajas fuertes* para depositar en ellas objetos o documentos de valor.

También, los bancos ofrecen servicios de depósito directo a su cuenta. Hay mucha gente que quiere evitar los viajes al banco. Si usted recibe pagos regularmente, ya sea por nóminas de sueldo, seguro social o dividendos, estos pueden ser depositados directamente en su cuenta. El banco le notificará de cada *depósito directo*, excepto del seguro social y de otras fuentes gubernamentales, que se depositan el mismo día todos los meses y de los cuales el seguro social permite que el usuario utilice los fondos inmediatamente. Todos los depósitos se registran en el estado de cuenta mensual.

La *transferencia automática* hace que se puedan transferir fondos de una cuenta a otra en determinadas fechas y cantidades, sin tener que ir al banco. El banco las efectúa y le envía al cliente una lista de las transacciones realizadas.

Si usted efectúa regularmente pagos de alquiler, hipotecas o servicios públicos, puede autorizar al banco para que haga los pagos por usted deduciéndolos de su cuenta. El servicio de pagar cuentas del banco se ocupa de esto. Usted les proporciona el número de su cuenta, la cantidad del pago y el número de la cuenta a pagar. El banco hace el pago por usted por transferencias electrónicas o por cheque y los registra en el estado de cuenta mensual. Algunos bancos tienen un servicio que permite realizar la transacción telefónicamente o través de la Internet sin tener que hablar con un representante de servicio.

Otro servicio que en los últimos años ha provisto mayor accesibilidad a los fondos de los clientes son los *terminales desde los puntos de venta* (POS por su siglas en inglés – “points of sale”). Los puntos de venta son terminales que se ubican en las tiendas donde usted puede efectuar las compras, y en algunos casos retirar efectivo, mediante su tarjeta de débito o crédito que la máquina certifica como válido. El banco le da la tarjeta y un número de identificación al cliente (PIN por sus siglas en inglés – “personal identification number”).

¿CÓMO SATISFACER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE?

La tecnología y la desregulación han jugado papeles importantes en los tipos

de servicios que prestan los bancos. Sin embargo, lo más importante son las siempre cambiantes necesidades de los clientes. En este aspecto las encuestas y la experiencia son algunos indicadores que los bancos usan para atemperar los servicios a las necesidades de personas, negocios y del gobierno. Los bancos están conscientes de que los clientes desean conveniencia, calidad y seguridad y que necesitan que el banco responda a sus necesidades.

Los bancos ofrecen múltiples servicios en sus sucursales, con horarios convenientes e innovaciones tales como los cajeros automáticos y banca por teléfono e Internet.

Es común que un cliente tenga una cuenta corriente, con línea de crédito para sobregiros, una cuenta de ahorros y tarjetas de cajeros automáticos. Algunos bancos ofrecen, libre de costo, cheques timbrados, tasas de crédito especiales y otros beneficios que tienen combinaciones de servicios y no cobran cargos mensuales si el cliente mantiene un mínimo de balance en sus cuentas. Los clientes reciben su estado de cuenta mensual con todas sus transacciones.

Otros bancos ofrecen un servicio básico de cuentas corrientes o de ahorros a un costo menor para personas jubiladas, estudiantes o personas de bajos ingresos. Con estos servicios los bancos se aseguran que todos tengan acceso a los servicios de depósitos del banco.

La calidad de la industria bancaria, que es una actividad de servicio, se define por la eficiencia y la exactitud de los servicios que brinda a sus clientes. Los bancos disponen de los más recientes métodos de informática para brindar datos correctos y actualizados. Los depósitos y

retiros de fondos se graban electrónicamente y se almacenan en un centro de datos. Todos los cheques se copian en microfichas y se pueden obtener instantáneamente cuando son necesitados. Lo común es que siempre haya alguna innovación en los servicios que brinda el banco, aras de una mayor eficiencia y precisión.

La seguridad y la solidez que brindan los bancos son función de la supervisión a los que están sujetos bajo estrictas leyes y regulaciones estatales y federales.

LA SEGURIDAD Y LA CONFIANZA



Para poder establecer un banco, se debe obtener una licencia del estado o del gobierno federal. Para obtenerla y permanecer en la actividad bancaria, el banco debe contar con cierto capital mínimo. El capital, provisto por los accionistas del banco, no se puede utilizar para préstamos ni inversiones. La cantidad que debe mantenerse depende del tamaño de la comunidad donde opera. Ese capital le proporciona al banco una seguridad en casos de préstamos morosos y malas inversiones.

Cada estado tiene un departamento para la reglamentación de las operaciones de los bancos según las leyes. En Puerto Rico el regulador de la industria es el Comisionado de Instituciones Financieras. Los supervisores evalúan la situación general del banco, la calidad de los préstamos, inversiones y operaciones, la capacidad y forma de llevar a cabo la

¿QUÉ ES UN BANCO?

gestión bancaria de los administradores, y que cumplan con todas las leyes. Además, preparan informes y hacen recomendaciones necesarias para mejorar la actividad bancaria.

Las agencias reguladoras, federales y estatales, también exigen que los bancos mantengan fondos separados de sus ganancias para servir de garantía en caso de préstamos morosos. Los supervisores bancarios examinan las pérdidas de los bancos y las reservas contra éstas cuando hacen una auditoría.

Todos los bancos comerciales que operan en Puerto Rico poseen el seguro de la Corporación Federal de Seguros de Depósitos (FDIC – “Federal Deposit Insurance Corporation”). La FDIC garantiza los depósitos bancarios hasta \$250,000 (hasta el 31 de diciembre de 2013).

También, el Banco Central de Reserva regula el flujo de crédito bancario e indirectamente el costo del dinero y el crédito (las tasas de interés) de los bancos y sus clientes. Cobra, además, los cheques de los bancos, mantiene el sistema de transferencias bancarias electrónicas, crea regulaciones que gobiernan las operaciones bancarias y supervisa a los bancos que son miembros del Sistema de la Reserva Federal.



ASOCIACIÓN DE BANCOS DE PR

208 AVENIDA PONCE DE LEÓN

SUITE 1014

SAN JUAN PR 00918-200

TEL. (787) 753-8630

FAX (787) 754-6022

info@abpr.com

www.abpr.com

BANCOS MIEMBROS DE LA ABPR

Todo está en uno

MIEMBROS ASOCIADOS