

# El sector bancario, un actor fundamental en la transformación digital del país

Por Wilmer Torres

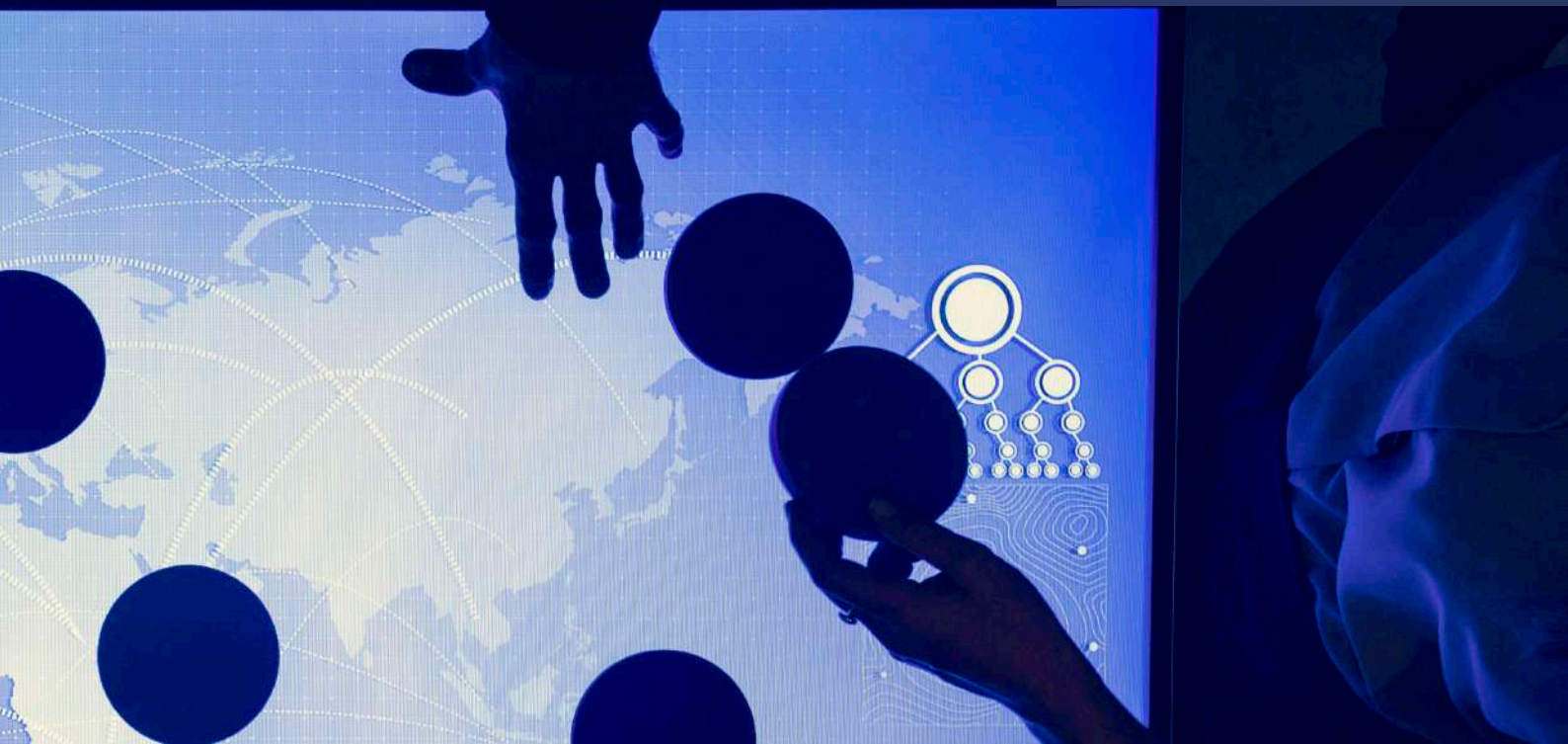
Especialista en gestión de contenido de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador

**E**l 7 de febrero de 2023 se publicó en el Registro Oficial la **Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual**. Según define la nueva ley, la transformación digital es el proceso continuo de adopción de tecnologías digitales que cambian fundamentalmente la forma en que los servicios gubernamentales y del sector privado se desarrollan, con el objeto de aumentar su eficiencia, seguridad, calidad, entre otros aspectos.

La ley tiene importantes implicaciones para los bancos privados, pues en una de sus secciones se establece que la interacción entre el sector privado con las entidades del Estado sea de preferencia digital, para que todos los procesos sean electrónicos y que estos tengan el mismo efecto jurídico que tienen actualmente los documentos firmados físicamente.

La transformación digital es algo que conoce muy bien la banca privada, pues en Ecuador el 90% de los servicios bancarios están disponibles por canales digitales a través de las páginas web, las aplicaciones para el celular, los asistentes virtuales tipo chatbot, los tókenes de acceso, los sistemas de doble verificación, entre otros servicios más.

La innovación y la digitalización de los productos y servicios financieros son prioridades para los bancos privados del Ecuador, los cuales han hecho importantes inversiones los últimos 20 años para consolidar su liderazgo en este aspecto. El resultado de este enfoque quedó demostrado en 2020, cuando por las restricciones y confinamientos que entraron en vigor para enfrentar el COVID-19, de la noche a la mañana los sistemas operativos de los bancos recibieron sin problemas tanto



a antiguos y nuevos clientes, con un alto incremento de transacciones digitales, lo que permitió a todos los ecuatorianos mantener sus actividades productivas.

A pesar de ser uno de los sectores con más altos índices de digitalización, existen procesos bancarios que todavía son físicos, como la presentación de copias de las planillas de servicios básicos y la copia de cédula de identidad para solicitar un préstamo, la firma física para trámites notariales, entre otros, que son dispuestos por la normativa ecuatoriana. Por eso, esta ley determina que las entidades continúen actualizando sus normativas en torno a la eliminación del papel a la hora de realizar trámites y procesos. Las entidades que regulan el sector bancario, como la Superintendencia de Bancos y la Junta de Política y Regulación Financiera, deberán trabajar en ese objetivo.

Esta nueva norma impulsa la digitalización de varios servicios que, hasta ahora, se realizan de manera física. Por ejemplo, fomenta la utilización de la firma electrónica para que tenga la misma validez que la manuscrita. Al respecto, dispone que los sectores público y privado implementen procesos que permitan reconocer su validez y veracidad.

En otras palabras, la ley busca que los sectores público y privado adapten sus

procedimientos internos y adecúen sus tecnologías e infraestructuras para recibir la mayor cantidad de trámites vía digital, y una forma de lograrlo es por medio de la firma electrónica.

La firma electrónica es un servicio que ya funciona en Ecuador desde 2002 a través de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, pero su uso se hizo visible durante la pandemia del coronavirus cuando hubo restricciones de movilidad que impedían realizar trámites de forma física.

Aunque lo ideal sería que todos los trámites sean digitales, la firma electrónica —como política de

**La nueva Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual fomenta la utilización de la firma electrónica para que tenga la misma validez que la manuscrita.**

cumplimiento obligatorio— representa un avance significativo para mejorar los trámites que se realizan con las entidades del Estado como, por ejemplo, la atención de denuncias.

La nueva ley establece, además, que la cesión o transmisión de derechos, obligaciones, contratos, deudas y documentos mercantiles, entrega de títulos y documentos (letras de cambios o pagarés), podrán utilizar medios electrónicos o telemáticos y firmas manuscritas o electrónicas.

Cabe recordar que, para darle legalidad a toda operación de crédito, los clientes suscriben un pagaré (título valor) con el que se garantiza que honrará las obligaciones con las entidades financieras. Con esta nueva ley este requisito podría ser suscrito a través de una firma electrónica, lo cual acelerará el trámite para acceder a un crédito bancario, ya que la persona ya no tendrá que movilizarse hasta una agencia bancaria. Además, la firma electrónica evitará el cometimiento de ilegalidades, como la falsificación de firmas.

Adicional a esto, la ley ordena al Consejo de la Judicatura implementar los sistemas informáticos que sean necesarios para la correcta e inmediata aplicación de los expedientes electrónicos, lo cual es un paso más

hacia el reconocimiento legal de la firma electrónica dentro de los diferentes procesos legales, entre ellos, los que enfrentan todos los sectores productivos.

## TAMBIÉN EXISTEN CAMBIOS A LA LEY NOTARIAL

De acuerdo con esta nueva norma, todos los servicios notariales serán prestados de manera física o telemática. Por ejemplo, la notarización de hipoteca puede realizarse con firmas electrónicas (de manera telemática) y tiene la misma validez que la firma física.

Así mismo, reforma el Código Orgánico General de Procesos. Allí se establece, entre otras cosas, que las audiencias puedan realizarse por videoconferencia u otros medios telemáticos, y que las citaciones podrán realizarse a través de boletas electrónicas (vía correo electrónico).

Estos y otros cambios positivos son parte de la **Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual**, con la que se busca que tanto el sector público y privado se alineen hacia la digitalización. En adelante, un reto común en el país será construir una cultura de transformación digital para que las personas y las entidades usen estas herramientas innovadoras, así como impulsar normativa secundaria

---

### EL AUTOR

**Wilmer Torres Peña** es licenciado en Comunicación Social por la Universidad Politécnica Salesiana. Tiene una maestría en Comunicación y Marketing Político por la UNIR. Tiene más de 10 años de experiencia en periodismo y relaciones públicas. Ha trabajado en medios como Hoy, El Telégrafo y Primicias. Actualmente es especialista en gestión de contenido en la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (Asobanca).

---