

**INSTRUCTIVO DEL REPORTE**  
**SERIE R15 OPERACIONES POR SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA**

Fundamento legal del Reporte .....	2
Periodicidad de Envío .....	2
Objetivo de la Serie .....	3
Consideraciones Generales de la Serie .....	3
Especificaciones de la Serie R15 Operaciones por Servicios de Banca Electrónica .....	4
R15 B - 1522 Usuarios No Clientes de los Medios Electrónicos de la Sociedad de Objeto	
Múltiple Regulada .....	4
R15 B-1523 Operaciones de Clientes por Servicios de Banca Electrónica .....	4
R15 B-1524 Clientes por Servicio de Banca Electrónica .....	4
Especificaciones de los Reportes .....	5
R15 B - 1522 Usuarios No Clientes de los Medios Electrónicos de la Sociedad de Objeto	
Multiple Regulada .....	5
R15 B - 1523 Operaciones de Clientes por Servicios de Banca Electrónica .....	8
R15 B-1524 Clientes por Servicio de Banca Electrónica .....	14
Definición de documentos .....	19
Reporte R15 B-1522 Usuarios No Clientes de los Medios Electrónicos de la Sociedad de Objeto	
Múltiple Regulada .....	19
Reporte R15 B-1523 Operaciones de Clientes por Servicios de Banca Electrónica .....	19
Reporte R15 B-1524 Clientes por Servicio de Banca Electrónica .....	19
Catálogos .....	20
R15 B-1522 Usuarios No Clientes de los Medios Electrónicos de la Sociedad de Objeto Múltiple	
Regulada .....	20
Producto Financiero .....	20
Servicio de Banca Electrónica .....	20
Tipo de Operación .....	20
R15 B-1523 Operaciones de Clientes por Servicio de Banca Electrónica .....	20
Servicio de Banca Electrónica .....	20
Personalidad Jurídica .....	20
Tipo de Cuenta .....	20
Tipo de Operación .....	21
R15 B-1524 Clientes por Servicio de Banca Electrónica .....	21
Servicio de Banca Electrónica .....	21
Personalidad Jurídica .....	21
Tipo de Cliente .....	21
Glosario de términos .....	22

## Fundamento legal del Reporte

El presente instructivo de llenado para el envío de información de la serie **Operaciones por Servicios de Banca Electrónica** por parte de las Instituciones de Crédito, tiene su fundamento en las siguientes disposiciones legales:

1. **Facultades de la CNBV**, artículo 4º fracción V de la LCNBV: “Corresponde a la Comisión expedir normas respecto a la información que deben proporcionarle periódicamente las entidades.”
2. **Medios de envío**, artículo 57 de las Disposiciones de carácter general aplicables a los almacenes generales de depósitos, casas de cambio, uniones de crédito y sociedades financieras de objeto múltiple reguladas: “Las Entidades Financieras y las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple Reguladas deberán enviar a la Comisión la información que se menciona en los artículos 43, 49, 51 y 75 de las presentes disposiciones, según corresponda, mediante su transmisión vía electrónica utilizando el SITI. En caso de que no exista información de algún reporte, las Entidades Financieras y las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple Reguladas deberán realizar el envío vacío, funcionalidad que está disponible en dicho sistema.”
3. **Información a reportar**, en la Resolución que Modifica las Disposiciones de carácter general aplicables a los almacenes generales de depósito, casas de cambio, uniones de crédito y sociedades financieras de objeto múltiple reguladas, publicadas en el DOF del día 22 de enero de 2016, se establece que “Las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple Reguladas que mantengan vínculos patrimoniales con instituciones de crédito... reportarán la información que se adjunta como Anexo 18”.

Así mismo, en el artículo 72 de las Disposiciones de carácter general aplicables a los almacenes generales de depósitos, casas de cambio, uniones de crédito y sociedades financieras de objeto múltiple reguladas se establece que: “Las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple Reguladas que mantengan vínculos patrimoniales con instituciones de crédito, se sujetarán a las disposiciones emitidas por la Comisión, que a continuación se relacionan:

I al XI ...

XII. El Capítulo X del Título Quinto de la Circular Única de Bancos.

## Periodicidad de Envío

Artículo 76 de las Disposiciones de carácter general aplicables a los almacenes generales de depósitos, casas de cambio, uniones de crédito y sociedades financieras de objeto múltiple reguladas: Fracción II, inciso b): “Las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple que mantengan vínculos patrimoniales con instituciones de crédito... presentarán la información... con la periodicidad... Trimestralmente, la información de la serie R15..., deberá enviarse dentro del mes inmediato siguiente al de su fecha.

## Objetivo de la Serie

La serie **Operaciones por Servicios de Banca Electrónica** recaba información referente a las diversas operaciones monetarias realizadas por los clientes y/o usuarios a través de la utilización de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados, de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privados o públicos, conocidos como “servicios de banca electrónica”.

El reporte considera información referente a los datos de los clientes activos y al número de clientes y/o usuarios que utilizaron servicios de Banca Electrónica.

Para efectos de este reporte, se entenderá por operación monetaria a todas aquellas transacciones que implican el movimiento de recursos dinerarios de una cuenta, tales como: depósitos, transferencias, inversiones, pago de créditos, pago de servicios e impuestos, compras y retiros de efectivo realizados por los clientes.

## Consideraciones Generales de la Serie

El presente instructivo es un documento de apoyo para las Entidades supervisadas que contiene las características de cada uno de los reportes y tiene como objetivo proveer información general de los datos que deben proporcionar las Entidades, no obstante, su aspecto dinámico tanto en la definición del documento como en los catálogos, columnas y tipos de datos esperados, se encuentran disponibles y actualizados en línea en el SITI en los apartados correspondientes, lo anterior, con la finalidad de mantenerlos debidamente actualizados, por lo que **es importante que sean consultados y tomados directamente del referido sistema para evitar posibles errores de llenado y por consiguiente de validación.**

Para las columnas que utilizan catálogos el dato es obligatorio y la clave debe anotarse exactamente como está presentada en la sección de catálogos del SITI.

Las operaciones que informe la Entidad, deben reportarse con datos e importes acumulados por trimestre, en virtud de la que la periodicidad de esta serie es trimestral.

Los datos que se refieren a **importes**, se deben presentar en pesos. Los montos de toda transacción efectuada en cualquier moneda extranjera o en unidades de inversión (Udis) deberán ser valorizados a pesos, utilizando el tipo de cambio indicado en el Criterio A-2 Aplicación de normas particulares contenido en el Anexo relativo a los criterios de contabilidad de las disposiciones aplicables. Dichos importes deben reportarse en pesos redondeados, sin decimales, sin comas, sin puntos y con cifras positivas, redondeándose al entero superior cuando el decimal sea mayor o igual a 0.5, y al entero inferior cuando se menor al 0.5. Ejemplo: para un importe de \$ 20,585.70, sería 20586.

Para las columnas que utilizan **catálogos** el dato es obligatorio y debe tomarse idéntico al presentado en la sección de catálogos del SITI.

Los datos **numéricos**, se deben reportar sin guiones, sin espacios, sin comas, sin puntos y con cifras positivas. Ejemplo: Número de operaciones: 1,156,830, sería 1156830.

Los datos tipo **fecha**, se deben reportar sin guiones, sin espacios, sin diagonales ni caracteres especiales. El formato de fecha es: AAAAMM. Ejemplos: si la fecha de reporte es octubre de 2015, se reportará 201510. Para el caso del **periodo** que se reporta, esté tendrá el formato de AAAAMM, por ejemplo si se está reportando el periodo que concluye en septiembre de 2015, se deberá capturar 201509.

Todas las columnas deberán reportarse con dato, por lo que no se aceptarán campos vacíos en el envío de la información.

## **Especificaciones de la Serie R15 Operaciones por Servicios de Banca Electrónica**

### **R15 B - 1522 Usuarios No Clientes de los Medios Electrónicos de la Sociedad de Objeto Múltiple Regulada**

Este reporte solicita información relacionada con el número de clientes de otras Entidades (usuarios no clientes) que operaron en los medios electrónicos de la Entidad, así como el número y monto de las operaciones realizados por estos.

### **R15 B-1523 Operaciones de Clientes por Servicios de Banca Electrónica**

Este reporte solicita información relacionada con número y monto de las operaciones que realizaron los clientes a través de cada servicio de Banca Electrónica.

### **R15 B-1524 Clientes por Servicio de Banca Electrónica**

Este reporte solicita información relacionada con el número de clientes activos por cada servicio de Banca Electrónica.

## Especificaciones de los Reportes

### R15 B - 1522 Usuarios No Clientes de los Medios Electrónicos de la Sociedad de Objeto Múltiple Regulada.

Este reporte recaba información referente al número de clientes de otras Entidades (usuarios no clientes) que han utilizado alguno o algunos de los diferentes servicios de banca electrónica de la Entidad que envía la información contenida en el presente reporte, así como, del número y monto de las operaciones de dichos usuarios en los medios electrónicos de la Entidad.

Los datos que las Entidades deberán reportar por cada medio electrónico se refieren al número de usuarios no clientes al cierre del periodo, por lo que se deberá reportar un registro por cada servicio que a través de estos medios se encuentre disponible.

En lo referente a las operaciones, las Entidades deberán reportar el número de operaciones realizadas por los clientes de otras Entidades en los medios electrónicos de la Entidad que envía la información del presente reporte, así como los importes operados por estos clientes en los medios electrónicos de esta Entidad durante cada período reportado.

El reporte se encuentra dividido en cuatro secciones, que se describen a continuación:

- a) *Sección identificador del reporte.*- En esta sección se reportan los siguientes campos: periodo que se reporta, clave de la Entidad y del reporte. Estos campos son utilizados por la CNBV para clasificar el tipo de reporte, periodo y la Entidad que está reportando la información.
- b) *Sección identificador del medio electrónico.*- Se refiere a los datos para identificar el tipo de producto y servicio proporcionado por medios electrónicos (tarjeta de crédito o débito, cajero automático o terminal punto de venta).
- c) *Sección datos de Usuarios.*- En esta sección se solicitan datos que permitan identificar el número de clientes de otras Entidades que utilizaron los servicios de banca electrónica.
- d) *Sección datos de las operaciones monetarias.*- En esta sección se solicita información referente al tipo, número e importe de las operaciones realizadas (pagos, retiros, compras y devoluciones) durante cada período a reportar, por tipo de servicio de medio electrónico.

El reporte está integrado por nueve (9) columnas, que se describen a continuación:

R15 B - 1522 Usuarios No Clientes de los Medios Electrónicos de la Sociedad de Objeto Múltiple Regulada	
Columna	Descripción
<b>SECCIÓN IDENTIFICADOR DEL REPORTE</b>	
1	<p><b>PERIODO</b></p> <p>Corresponde al último mes y año del trimestre que reporta la Entidad. Por ejemplo: para el primer trimestre del 2015, este campo deberá contener "201503"</p> <p>Este dato se captura al momento de importar el documento en el Sistema Interinstitucional de Transferencia de Información (SITI), por lo que no forma parte del archivo que envía la Entidad.</p>

R15 B - 1522 Usuarios No Clientes de los Medios Electrónicos de la Sociedad de Objeto Múltiple Regulada									
Columna	Descripción								
2	<p><b>CLAVE DE LA ENTIDAD</b></p> <p>Corresponde a la clave de la Entidad que está reportando la información, la cual debe seleccionarse del catálogo denominado "Instituciones" disponible en el SITI.</p> <p>Este dato se captura en carátula al momento de importar el documento en el SITI, por lo que no forma parte del archivo que envía la Entidad.</p>								
3	<p><b>REPORTE</b></p> <p>Corresponde a la clave del reporte que se está enviando, para efectos de este reporte se debe utilizar la clave 1522, misma que puede obtenerse del catálogo de "Subreportes" disponible en el SITI.</p>								
<b>SECCIÓN IDENTIFICADOR DEL MEDIO ELECTRÓNICO</b>									
4	<p><b>TIPO DE PRODUCTO</b></p> <p>Deberá anotarse la clave que corresponda al tipo de producto a través del cual se realizó la operación de banca electrónica, de acuerdo al catálogo de "Producto Financiero" disponible en el SITI.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">Producto Financiero</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">Clave</th> <th style="text-align: center;">Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">501</td> <td> <p><b>Operaciones con Tarjeta de Crédito</b></p> <p>Operaciones realizadas con cargo a una tarjeta de crédito.</p> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">502</td> <td> <p><b>Operaciones con Tarjeta de Débito</b></p> <p>Operaciones realizadas utilizando como medio de pago una tarjeta de débito. Este producto incluye tarjetas de acceso a cajeros automáticos para disposiciones de efectivo y tarjetas pre-pagadas.</p> </td> </tr> </tbody> </table>	Producto Financiero		Clave	Descripción	501	<p><b>Operaciones con Tarjeta de Crédito</b></p> <p>Operaciones realizadas con cargo a una tarjeta de crédito.</p>	502	<p><b>Operaciones con Tarjeta de Débito</b></p> <p>Operaciones realizadas utilizando como medio de pago una tarjeta de débito. Este producto incluye tarjetas de acceso a cajeros automáticos para disposiciones de efectivo y tarjetas pre-pagadas.</p>
Producto Financiero									
Clave	Descripción								
501	<p><b>Operaciones con Tarjeta de Crédito</b></p> <p>Operaciones realizadas con cargo a una tarjeta de crédito.</p>								
502	<p><b>Operaciones con Tarjeta de Débito</b></p> <p>Operaciones realizadas utilizando como medio de pago una tarjeta de débito. Este producto incluye tarjetas de acceso a cajeros automáticos para disposiciones de efectivo y tarjetas pre-pagadas.</p>								
5	<p><b>SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA</b></p> <p>Deberá anotarse la clave que corresponda al tipo de servicio proporcionado a través de medios electrónicos, de acuerdo al catálogo "Servicio de Banca Electrónica" disponible en el SITI.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">Servicio de Banca Electrónica</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">Clave</th> <th style="text-align: center;">Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">106</td> <td> <p><b>Cajeros Automáticos<sup>1</sup></b></p> <p>Dispositivo de acceso de autoservicio que permite realizar consultas y operaciones diversas, tales como la disposición de dinero en efectivo y al cual el usuario accede mediante una tarjeta o cuenta bancaria para utilizar el servicio de banca (Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, Título Primero, Artículo 1, Fracción XXII).</p> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">107</td> <td> <p><b>Terminal Punto de Venta<sup>1</sup></b></p> <p>Dispositivo de acceso al servicio de banca electrónica, tales como terminales de cómputo, teléfonos móviles y programas de cómputo, operados por comercios o usuarios para instruir el pago de bienes o</p> </td> </tr> </tbody> </table>	Servicio de Banca Electrónica		Clave	Descripción	106	<p><b>Cajeros Automáticos<sup>1</sup></b></p> <p>Dispositivo de acceso de autoservicio que permite realizar consultas y operaciones diversas, tales como la disposición de dinero en efectivo y al cual el usuario accede mediante una tarjeta o cuenta bancaria para utilizar el servicio de banca (Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, Título Primero, Artículo 1, Fracción XXII).</p>	107	<p><b>Terminal Punto de Venta<sup>1</sup></b></p> <p>Dispositivo de acceso al servicio de banca electrónica, tales como terminales de cómputo, teléfonos móviles y programas de cómputo, operados por comercios o usuarios para instruir el pago de bienes o</p>
Servicio de Banca Electrónica									
Clave	Descripción								
106	<p><b>Cajeros Automáticos<sup>1</sup></b></p> <p>Dispositivo de acceso de autoservicio que permite realizar consultas y operaciones diversas, tales como la disposición de dinero en efectivo y al cual el usuario accede mediante una tarjeta o cuenta bancaria para utilizar el servicio de banca (Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, Título Primero, Artículo 1, Fracción XXII).</p>								
107	<p><b>Terminal Punto de Venta<sup>1</sup></b></p> <p>Dispositivo de acceso al servicio de banca electrónica, tales como terminales de cómputo, teléfonos móviles y programas de cómputo, operados por comercios o usuarios para instruir el pago de bienes o</p>								

R15 B - 1522 Usuarios No Clientes de los Medios Electrónicos de la Sociedad de Objeto Múltiple Regulada															
Columna	Descripción														
	servicios con cargo a una tarjeta o cuenta bancaria (Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, Título Primero, Artículo 1, Fracción CLXXIX).														
<b>SECCIÓN DATOS DE USUARIOS</b>															
6	<p><b>NÚMERO DE USUARIOS QUE OPERARON</b> Corresponde al número de usuarios no clientes que operaron (realizaron una transferencia, pago de servicio, etc.) al menos una vez en el medio electrónico durante el período a reportar.</p> <p>Deberá considerarse que si un usuario no cliente operó más de una vez en el periodo, se contabilizará una sola.</p>														
<b>SECCIÓN DATOS DE LAS OPERACIONES MONETARIAS</b>															
7	<p><b>TIPO DE OPERACIÓN REALIZADA</b> Deberá anotarse la clave que indique el tipo de operación efectuada en el servicio proporcionado a través de Medios Electrónicos, de acuerdo con las claves del catálogo denominado "Tipo de Operación", disponible en el SITI.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">Tipo de Operación</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">Clave</th> <th style="text-align: center;">Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">204</td> <td><b>Pago de Créditos</b> Pago de créditos a favor de la propia Entidad o de otra (Tarjetas de crédito, crédito hipotecario, automotriz, personal, etc.)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">205</td> <td><b>Pago de Servicios</b> Pago de servicios no bancarios, pueden ser pagos públicos (luz, agua, gas, etc.) o privados (telefonía fija, televisión, etc.)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">208</td> <td><b>Retiros de Efectivo</b> Retiros de efectivo realizados a través de servicios de banca electrónica. (V.g. Retiro de efectivo en un cajero automático)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">209</td> <td><b>Compras</b> Adquisición de bienes y servicios a través de medios electrónicos en establecimientos comerciales o medios electrónicos (V.g. Tiempo aire en un cajero automático, compra de víveres en un comercio de autoservicio, pago de renta de automóvil, pago de combustible para automóvil, etc.)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">211</td> <td><b>Devoluciones</b> Operaciones de devolución que se realizan a través de una Terminal Punto de Venta.</td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de Operación		Clave	Descripción	204	<b>Pago de Créditos</b> Pago de créditos a favor de la propia Entidad o de otra (Tarjetas de crédito, crédito hipotecario, automotriz, personal, etc.)	205	<b>Pago de Servicios</b> Pago de servicios no bancarios, pueden ser pagos públicos (luz, agua, gas, etc.) o privados (telefonía fija, televisión, etc.)	208	<b>Retiros de Efectivo</b> Retiros de efectivo realizados a través de servicios de banca electrónica. (V.g. Retiro de efectivo en un cajero automático)	209	<b>Compras</b> Adquisición de bienes y servicios a través de medios electrónicos en establecimientos comerciales o medios electrónicos (V.g. Tiempo aire en un cajero automático, compra de víveres en un comercio de autoservicio, pago de renta de automóvil, pago de combustible para automóvil, etc.)	211	<b>Devoluciones</b> Operaciones de devolución que se realizan a través de una Terminal Punto de Venta.
Tipo de Operación															
Clave	Descripción														
204	<b>Pago de Créditos</b> Pago de créditos a favor de la propia Entidad o de otra (Tarjetas de crédito, crédito hipotecario, automotriz, personal, etc.)														
205	<b>Pago de Servicios</b> Pago de servicios no bancarios, pueden ser pagos públicos (luz, agua, gas, etc.) o privados (telefonía fija, televisión, etc.)														
208	<b>Retiros de Efectivo</b> Retiros de efectivo realizados a través de servicios de banca electrónica. (V.g. Retiro de efectivo en un cajero automático)														
209	<b>Compras</b> Adquisición de bienes y servicios a través de medios electrónicos en establecimientos comerciales o medios electrónicos (V.g. Tiempo aire en un cajero automático, compra de víveres en un comercio de autoservicio, pago de renta de automóvil, pago de combustible para automóvil, etc.)														
211	<b>Devoluciones</b> Operaciones de devolución que se realizan a través de una Terminal Punto de Venta.														

R15 B - 1522 Usuarios No Clientes de los Medios Electrónicos de la Sociedad de Objeto Múltiple Regulada	
Columna	Descripción
8	<b>NÚMERO DE OPERACIONES</b> Deberá anotarse el número total de operaciones efectuadas durante el período reportado.
9	<b>IMPORTE DE LAS OPERACIONES REALIZADAS</b> Corresponde al importe acumulado en pesos de las operaciones efectuadas durante el período reportado.

## R15 B - 1523 Operaciones de Clientes por Servicios de Banca Electrónica

Este reporte recaba información referente al número de clientes que operaron alguno de los diferentes servicios de Banca Electrónica y la información referente a las operaciones **monetarias** señaladas en el catálogo correspondiente, realizadas por los clientes a través de los servicios proporcionados por las Entidades mediante Medios Electrónicos: internet, teléfono, pago móvil, banca móvil, cajeros automáticos y terminales punto de venta, durante el trimestre a reportar.

Los datos que las Entidades reportarán por cada servicio de Banca Electrónica corresponderán al número de clientes que operaron durante el periodo, desagregados por su tipo de personalidad jurídica, razón por la que deben reportar un registro por cada servicio que a través de estos medios se encuentre disponible.

Respecto al número y monto de las operaciones, las Entidades deberán reportar por cada medio electrónico el número de operaciones realizadas entre cuentas del mismo cliente y a cuentas de terceros (en la misma u otra Entidad), así como los importes operados en éstas por servicio de Medio Electrónico durante cada mes reportado.

El reporte se encuentra dividido en tres secciones, que se describen a continuación:

- a) *Sección identificador del reporte.*- En esta sección se reportan los siguientes campos: periodo que se reporta, clave de la Entidad y clave reporte. Estos campos son utilizados por la CNBV para clasificar el tipo de reporte, el periodo y la Entidad que está reportando la información.
- b) *Sección identificador del medio electrónico.*- Se refiere a los datos para identificar el servicio proporcionado por Medios Electrónicos (internet, teléfono, pago móvil, banca móvil, banca host to host, cajeros automáticos y terminales punto de venta) y la personalidad jurídica de los clientes.
- c) *Sección datos de las operaciones monetarias.*- En esta sección se solicita información referente al número de clientes o personas facultadas que operaron, así como importe, número y tipo de las operaciones realizadas (depósitos, transferencias, inversiones, pago de créditos, pago de servicios e impuestos, retiros, compras y devoluciones), además del nivel de operación de la cuenta de depósito.



El reporte está integrado por diez (10) columnas, que se describen a continuación:

<b>R15 B-1523 OPERACIONES DE CLIENTES POR SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA</b>									
<b>Columna</b>	<b>Descripción</b>								
<b>SECCIÓN IDENTIFICADOR DEL REPORTE</b>									
1	<p><b>PERIODO</b> Corresponde al último mes y año del trimestre que reporta la Entidad. Por ejemplo: para el primer trimestre del 2015, este campo deberá contener "201503"</p> <p>Este dato se captura al momento de importar el documento en el Sistema Interinstitucional de Transferencia de Información (SITI), por lo que no forma parte del archivo que envía la Entidad.</p>								
2	<p><b>CLAVE DE LA ENTIDAD</b> Corresponde a la clave de la Entidad que está reportando la información, la cual debe seleccionarse del catálogo denominado "Instituciones" disponible en el SITI.</p> <p>Este dato se captura en carátula al momento de importar el documento en el SITI, por lo que no forma parte del archivo que envía la Entidad.</p>								
3	<p><b>REPORTE</b> Corresponde a la clave del reporte que se está enviando, para efectos de este reporte se debe utilizar la clave 1523, misma que puede obtenerse del "Catálogo de Subreportes" disponible en el SITI.</p>								
<b>SECCIÓN IDENTIFICADOR DEL MEDIO ELECTRÓNICO</b>									
4	<p><b>SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA</b> Deberá anotarse la clave que corresponda al tipo de servicio proporcionado a través de medios electrónicos, de acuerdo al catálogo "Servicio de Banca Electrónica", disponible en el SITI.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;"><b>Servicio de Banca Electrónica</b></th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;"><b>Clave</b></th> <th style="text-align: center;"><b>Descripción</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">101</td> <td> <p><b>Banca por Internet</b> Servicio de Banca Electrónica efectuado a través de la red electrónica mundial denominada Internet, en el sitio que corresponda a uno o más dominios de la Entidad, incluyendo el acceso mediante el protocolo WAP o alguno equivalente (Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, Título Primero, Artículo 1, Fracción XVI).</p> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">102</td> <td> <p><b>Operaciones por Teléfono de Audio Respuesta</b> Servicio de Banca Electrónica mediante el cual la Entidad recibe instrucciones del usuario a través de un sistema telefónico, e interactúa con el propio usuario mediante grabaciones de voz y tonos o mecanismos de reconocimiento de voz, incluyendo los sistemas de respuesta interactiva de voz (IVR) (Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, Título Primero, Artículo 1, Fracción XVII).</p> </td> </tr> </tbody> </table>	<b>Servicio de Banca Electrónica</b>		<b>Clave</b>	<b>Descripción</b>	101	<p><b>Banca por Internet</b> Servicio de Banca Electrónica efectuado a través de la red electrónica mundial denominada Internet, en el sitio que corresponda a uno o más dominios de la Entidad, incluyendo el acceso mediante el protocolo WAP o alguno equivalente (Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, Título Primero, Artículo 1, Fracción XVI).</p>	102	<p><b>Operaciones por Teléfono de Audio Respuesta</b> Servicio de Banca Electrónica mediante el cual la Entidad recibe instrucciones del usuario a través de un sistema telefónico, e interactúa con el propio usuario mediante grabaciones de voz y tonos o mecanismos de reconocimiento de voz, incluyendo los sistemas de respuesta interactiva de voz (IVR) (Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, Título Primero, Artículo 1, Fracción XVII).</p>
<b>Servicio de Banca Electrónica</b>									
<b>Clave</b>	<b>Descripción</b>								
101	<p><b>Banca por Internet</b> Servicio de Banca Electrónica efectuado a través de la red electrónica mundial denominada Internet, en el sitio que corresponda a uno o más dominios de la Entidad, incluyendo el acceso mediante el protocolo WAP o alguno equivalente (Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, Título Primero, Artículo 1, Fracción XVI).</p>								
102	<p><b>Operaciones por Teléfono de Audio Respuesta</b> Servicio de Banca Electrónica mediante el cual la Entidad recibe instrucciones del usuario a través de un sistema telefónico, e interactúa con el propio usuario mediante grabaciones de voz y tonos o mecanismos de reconocimiento de voz, incluyendo los sistemas de respuesta interactiva de voz (IVR) (Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, Título Primero, Artículo 1, Fracción XVII).</p>								

**R15 B-1523 OPERACIONES DE CLIENTES POR SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA**

Columna	Descripción
103	<b>Banca por Teléfono Voz a Voz</b> Servicio de Banca Electrónica mediante el cual un usuario instruye vía telefónica a través de un representante de la Entidad debidamente autorizado por ésta, con funciones específicas, el cual podrá operar en un centro de atención telefónica, a realizar operaciones a nombre del propio usuario (Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, Título Primero, Artículo 1, Fracción XVIII).
104	<b>Pago Móvil</b> Servicio de Banca Electrónica en el cual el dispositivo de acceso consiste en un teléfono móvil del usuario, cuyo número de línea se encuentra asociado al servicio. Únicamente se podrán realizar consultas de saldo respecto de las cuentas asociadas al servicio, operaciones monetarias limitadas a pagos o transferencias de recursos dinerarios de hasta el equivalente en moneda nacional a las operaciones monetarias de mediana cuantía, con cargo a las tarjetas o cuentas bancarias que tenga asociadas, así como actos para la administración de este servicio, que no requieran un segundo factor de autenticación (Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, Título Primero, Artículo 1, Fracción CXXIV).
105	<b>Banca Móvil</b> Servicio de Banca Electrónica en el cual el dispositivo de acceso consiste en un teléfono móvil del usuario, cuyo número de línea se encuentra asociado al servicio (Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, Título Primero, Artículo 1, Fracción XV).
106	<b>Cajeros Automáticos</b> Dispositivo de acceso de autoservicio que permite realizar consultas y operaciones diversas, tales como la disposición de dinero en efectivo y al cual el usuario accede mediante una tarjeta o cuenta bancaria para utilizar el servicio de Banca Electrónica (Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, Título Primero, Artículo 1, Fracción XXII).
107	<b>Terminal Punto de Venta</b> Dispositivos de acceso al servicio de Banca Electrónica, tales como terminales de cómputo, teléfonos móviles y programas de cómputo, operados por comercios o usuarios para instruir el pago de bienes o servicios con cargo a una tarjeta o cuenta bancaria (Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, Título Primero, Artículo 1, Fracción CLXXIX).
108	<b>Banca Host to Host</b> Servicio de Banca Electrónica mediante el cual se establece una conexión directa entre los equipos de cómputo del usuario previamente autorizados por la Entidad y los equipos de cómputo de la propia Entidad, a través de los cuales estos últimos procesan la información para la realización de servicios y operaciones bancarias. Este tipo de servicios incluirán a los proporcionados a través de las aplicaciones conocidas como "Cliente-Servidor" (Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, Título Primero, Artículo 1, Fracción XIV).

**R15 B-1523 OPERACIONES DE CLIENTES POR SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA**

Columna	Descripción								
5	<p><b>PERSONALIDAD JURÍDICA</b> Deberá reportarse la información desagregando los datos por tipo de personalidad jurídica del cliente (física o moral) de acuerdo al catálogo "Personalidad Jurídica", disponible en el SITI.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Personalidad Jurídica</th> </tr> <tr> <th>Clave</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td> <p><b>Persona Física</b> Se considera persona física si se trata de individuos con capacidad para contraer obligaciones y ejercer derechos.</p> </td> </tr> <tr> <td>2</td> <td> <p><b>Persona Moral</b> Cuando se trate de una agrupación de personas o sociedades mercantiles, que se unen con un fin lícito y determinado.</p> <p>Deberá incluirse en esta clasificación las personas físicas con actividad empresarial.</p> </td> </tr> </tbody> </table>	Personalidad Jurídica		Clave	Descripción	1	<p><b>Persona Física</b> Se considera persona física si se trata de individuos con capacidad para contraer obligaciones y ejercer derechos.</p>	2	<p><b>Persona Moral</b> Cuando se trate de una agrupación de personas o sociedades mercantiles, que se unen con un fin lícito y determinado.</p> <p>Deberá incluirse en esta clasificación las personas físicas con actividad empresarial.</p>
Personalidad Jurídica									
Clave	Descripción								
1	<p><b>Persona Física</b> Se considera persona física si se trata de individuos con capacidad para contraer obligaciones y ejercer derechos.</p>								
2	<p><b>Persona Moral</b> Cuando se trate de una agrupación de personas o sociedades mercantiles, que se unen con un fin lícito y determinado.</p> <p>Deberá incluirse en esta clasificación las personas físicas con actividad empresarial.</p>								
<b>SECCIÓN DATOS DE LAS OPERACIONES MONETARIAS</b>									
6	<p><b>NIVEL DE CUENTA</b> Corresponde al tipo de cuenta sobre la cual el cliente realizó la transacción, dicha cuenta puede ser cualquiera de las que a continuación se citan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarjetas de crédito</li> <li>• Valores e instrumentos de inversión.</li> </ul> <p>Deberá anotarse la clave que indique el tipo de cuenta, de acuerdo a las claves del catálogo "Nivel de Cuenta", disponible en el SITI</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Nivel de Cuenta</th> </tr> <tr> <th>Clave</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>405</td> <td> <p><b>SIN NIVEL DE CUENTA POR TRATARSE DE TARJETA DE CRÉDITO</b> Deberá reportarse esta clave para operaciones realizadas mediante el uso de tarjeta de crédito.</p> </td> </tr> <tr> <td>406</td> <td> <p><b>VALORES E INSTRUMENTOS DE INVERSIÓN</b> Deberá reportarse esta clave para aquellas cuentas de inversión que realizan operaciones a través de medios electrónicos.</p> <p>Dentro de estos se pueden incluir: depósitos a plazo, pagarés con rendimiento liquidable al vencimiento, certificados de depósito, instrumentos de inversión, etc.</p> </td> </tr> </tbody> </table>	Nivel de Cuenta		Clave	Descripción	405	<p><b>SIN NIVEL DE CUENTA POR TRATARSE DE TARJETA DE CRÉDITO</b> Deberá reportarse esta clave para operaciones realizadas mediante el uso de tarjeta de crédito.</p>	406	<p><b>VALORES E INSTRUMENTOS DE INVERSIÓN</b> Deberá reportarse esta clave para aquellas cuentas de inversión que realizan operaciones a través de medios electrónicos.</p> <p>Dentro de estos se pueden incluir: depósitos a plazo, pagarés con rendimiento liquidable al vencimiento, certificados de depósito, instrumentos de inversión, etc.</p>
Nivel de Cuenta									
Clave	Descripción								
405	<p><b>SIN NIVEL DE CUENTA POR TRATARSE DE TARJETA DE CRÉDITO</b> Deberá reportarse esta clave para operaciones realizadas mediante el uso de tarjeta de crédito.</p>								
406	<p><b>VALORES E INSTRUMENTOS DE INVERSIÓN</b> Deberá reportarse esta clave para aquellas cuentas de inversión que realizan operaciones a través de medios electrónicos.</p> <p>Dentro de estos se pueden incluir: depósitos a plazo, pagarés con rendimiento liquidable al vencimiento, certificados de depósito, instrumentos de inversión, etc.</p>								
7	<p><b>TIPO DE OPERACIÓN REALIZADA</b> Deberá anotarse la clave que indique el tipo de operación efectuada en el servicio proporcionado a través de Medios Electrónicos, de acuerdo con las claves del catálogo "Tipo de Operación", disponible en el SITI.</p>								

**R15 B-1523 OPERACIONES DE CLIENTES POR SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA**

Columna	Descripción																
	<b>Tipo de Operación</b>																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th align="left">Clave</th> <th align="left">Descripción</th> </tr> </thead> <tr> <td align="center">201</td> <td> <p><b>Transferencias entre cuentas propias misma Entidad</b>  Trasposos de recursos dinerarios entre cuentas de un mismo cliente en la misma Entidad</p> <p>Los datos de estas operaciones deben ser clasificados como efectuados entre cuentas propias.</p> </td> </tr> <tr> <td align="center">202</td> <td> <p><b>Transferencias a cuentas a terceros misma Entidad</b>  Trasposos de recursos dinerarios a cuentas de terceros en la misma Entidad.</p> <p>Los datos de estas operaciones deben ser clasificados como efectuados entre cuentas de terceros.</p> </td> </tr> <tr> <td align="center">203</td> <td> <p><b>Transferencias otra Entidad</b>  Trasposos de recursos dinerarios hacia cuentas de distintas Entidades, sin importar si son efectuados a cuentas que se encuentren registradas a nombre del mismo cliente o de un tercero.</p> <p>Los datos de estas operaciones deben ser clasificados como efectuados entre cuentas de terceros.</p> </td> </tr> <tr> <td align="center">204</td> <td> <p><b>Pago de Créditos</b>  Pago de créditos a favor de la propia Entidad o de otra (Tarjetas de crédito, crédito hipotecario, automotriz, personal, etc.)</p> <p>Los datos de estas operaciones deben ser clasificados como efectuados entre cuentas de terceros.</p> </td> </tr> <tr> <td align="center">205</td> <td> <p><b>Pago de Servicios</b>  Pago de servicios no bancarios, pueden ser pagos públicos (luz, agua, gas, etc.) o privados (telefonía fija, televisión, etc.)</p> <p>Los datos de estas operaciones deberán ser considerados como efectuados a cuentas de terceros.</p> </td> </tr> <tr> <td align="center">206</td> <td> <p><b>Pago de Impuestos</b>  Pago de impuestos locales y federales.</p> <p>Los datos de estas operaciones deben ser clasificados como efectuados entre cuentas de terceros.</p> </td> </tr> <tr> <td align="center">207</td> <td> <p><b>Inversiones</b>  Depósitos a plazo, Pagarés con Rendimiento Liquidable al Vencimiento, Certificados de Depósito, Inversiones en Sociedades de Inversión, Operaciones de Capitales, etc.</p> <p>Los datos de estas operaciones deberán ser considerados como efectuados entre cuentas propias.</p> </td> </tr> </table>	Clave	Descripción	201	<p><b>Transferencias entre cuentas propias misma Entidad</b>  Trasposos de recursos dinerarios entre cuentas de un mismo cliente en la misma Entidad</p> <p>Los datos de estas operaciones deben ser clasificados como efectuados entre cuentas propias.</p>	202	<p><b>Transferencias a cuentas a terceros misma Entidad</b>  Trasposos de recursos dinerarios a cuentas de terceros en la misma Entidad.</p> <p>Los datos de estas operaciones deben ser clasificados como efectuados entre cuentas de terceros.</p>	203	<p><b>Transferencias otra Entidad</b>  Trasposos de recursos dinerarios hacia cuentas de distintas Entidades, sin importar si son efectuados a cuentas que se encuentren registradas a nombre del mismo cliente o de un tercero.</p> <p>Los datos de estas operaciones deben ser clasificados como efectuados entre cuentas de terceros.</p>	204	<p><b>Pago de Créditos</b>  Pago de créditos a favor de la propia Entidad o de otra (Tarjetas de crédito, crédito hipotecario, automotriz, personal, etc.)</p> <p>Los datos de estas operaciones deben ser clasificados como efectuados entre cuentas de terceros.</p>	205	<p><b>Pago de Servicios</b>  Pago de servicios no bancarios, pueden ser pagos públicos (luz, agua, gas, etc.) o privados (telefonía fija, televisión, etc.)</p> <p>Los datos de estas operaciones deberán ser considerados como efectuados a cuentas de terceros.</p>	206	<p><b>Pago de Impuestos</b>  Pago de impuestos locales y federales.</p> <p>Los datos de estas operaciones deben ser clasificados como efectuados entre cuentas de terceros.</p>	207	<p><b>Inversiones</b>  Depósitos a plazo, Pagarés con Rendimiento Liquidable al Vencimiento, Certificados de Depósito, Inversiones en Sociedades de Inversión, Operaciones de Capitales, etc.</p> <p>Los datos de estas operaciones deberán ser considerados como efectuados entre cuentas propias.</p>
Clave	Descripción																
201	<p><b>Transferencias entre cuentas propias misma Entidad</b>  Trasposos de recursos dinerarios entre cuentas de un mismo cliente en la misma Entidad</p> <p>Los datos de estas operaciones deben ser clasificados como efectuados entre cuentas propias.</p>																
202	<p><b>Transferencias a cuentas a terceros misma Entidad</b>  Trasposos de recursos dinerarios a cuentas de terceros en la misma Entidad.</p> <p>Los datos de estas operaciones deben ser clasificados como efectuados entre cuentas de terceros.</p>																
203	<p><b>Transferencias otra Entidad</b>  Trasposos de recursos dinerarios hacia cuentas de distintas Entidades, sin importar si son efectuados a cuentas que se encuentren registradas a nombre del mismo cliente o de un tercero.</p> <p>Los datos de estas operaciones deben ser clasificados como efectuados entre cuentas de terceros.</p>																
204	<p><b>Pago de Créditos</b>  Pago de créditos a favor de la propia Entidad o de otra (Tarjetas de crédito, crédito hipotecario, automotriz, personal, etc.)</p> <p>Los datos de estas operaciones deben ser clasificados como efectuados entre cuentas de terceros.</p>																
205	<p><b>Pago de Servicios</b>  Pago de servicios no bancarios, pueden ser pagos públicos (luz, agua, gas, etc.) o privados (telefonía fija, televisión, etc.)</p> <p>Los datos de estas operaciones deberán ser considerados como efectuados a cuentas de terceros.</p>																
206	<p><b>Pago de Impuestos</b>  Pago de impuestos locales y federales.</p> <p>Los datos de estas operaciones deben ser clasificados como efectuados entre cuentas de terceros.</p>																
207	<p><b>Inversiones</b>  Depósitos a plazo, Pagarés con Rendimiento Liquidable al Vencimiento, Certificados de Depósito, Inversiones en Sociedades de Inversión, Operaciones de Capitales, etc.</p> <p>Los datos de estas operaciones deberán ser considerados como efectuados entre cuentas propias.</p>																

R15 B-1523 OPERACIONES DE CLIENTES POR SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA	
Columna	Descripción
208	<p><b>Retiros de Efectivo</b> Retiros de efectivo realizados a través de servicios de banca electrónica. (V.g. retiro de efectivo en un cajero automático)</p> <p>Los datos de estas operaciones deberán ser considerados como efectuados entre cuentas propias.</p>
209	<p><b>Compras</b> Adquisición de bienes y servicios a través de medios electrónicos en establecimientos comerciales o medios electrónicos (P.E. Tiempo aire en un cajero automático, compra de víveres en un comercio de autoservicio, pago de renta de automóvil, pago de combustible para automóvil, etc.)</p> <p>Los datos de estas operaciones deberán ser considerados como efectuados entre cuentas propias.</p>
210	<p><b>Depósitos</b> Depósitos en efectivo que realiza el usuario a través de un medio electrónico (V.g. Cajero automático).</p> <p>Los datos de estas operaciones deberán ser considerados como efectuados entre cuentas propias.</p>
211	<p><b>Devoluciones</b> Operaciones de devolución que se realizan a través de una Terminal Punto de Venta.</p> <p>Los datos de estas operaciones deberán ser considerados como efectuados entre cuentas propias.</p>
8	<p><b>NÚMERO DE CLIENTES QUE OPERARON / NÚMERO DE PERSONAS FACULTADAS QUE OPERARON</b> Corresponde al número de clientes que realizaron una transferencia, pago de servicio, etc., al menos una vez en Medios Electrónicos. Deberá considerarse que, si un cliente a pesar de tener contratado el servicio de Banca Electrónica no operó en el periodo indicado, no se contabilizará en este campo.</p> <p>En el caso de personas morales, se debe incluir en este campo al número de personas físicas facultadas que operaron en el periodo reportado.</p> <p>Nota: Si un cliente operó más de una vez durante el periodo a reportar, éste se contabilizará una sola vez. Asimismo, las consultas, domiciliaciones y/o cargos recurrentes no computaran para efectos de operación de un usuario.</p>
9	<p><b>NÚMERO DE OPERACIONES</b> Deberá anotarse el número total de operaciones efectuadas durante el periodo reportado.</p> <p>Todas las transferencias masivas o dispersiones de fondos (ej. pagos de nómina o proveedores) se deben contabilizar por cada operación individual.</p>

<b>R15 B-1523 OPERACIONES DE CLIENTES POR SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA</b>	
<b>Columna</b>	<b>Descripción</b>
10	<b>IMPORTE DE LAS OPERACIONES REALIZADAS</b> Corresponde al importe acumulado en pesos de las operaciones efectuadas durante el periodo reportado.

## **R15 B-1524 Clientes por Servicio de Banca Electrónica**

Este reporte recaba información referente al número de clientes existentes en cada servicio de Banca Electrónica en el trimestre a reportar, con independencia de que hallan o no operado en el período.

Los datos que las Entidades deberán reportar por cada Servicio de Banca Electrónica se refieren al número de clientes (contratos vigentes) y a las personas facultadas para realizar operaciones (en el caso de personas morales) que se encuentren activos al cierre del periodo, desagregados por personalidad jurídica de los clientes de cada servicio que la Entidad proporcione a través de Medios Electrónicos, por lo que deberá reportarse un registro por cada servicio que a través de estos medios se encuentre disponible, **considerando que se deben de reportar número de clientes únicos, es decir, que si un cliente tiene más de una cuenta con acceso a un mismo servicio de banca electrónica, sólo se debe contabilizar como un cliente.**

El reporte se encuentra dividido en tres secciones, que se describen a continuación:

- Sección identificador del reporte.*- En esta sección se reportan los siguientes campos: el periodo que se reporta, la clave de la Entidad y la clave del reporte. Estos campos son utilizados por la CNBV para clasificar el tipo de reporte, el periodo y la Entidad que está reportando la información.
- Sección identificador del medio electrónico.*- Se refiere a los datos para identificar el servicio proporcionado por Medios Electrónicos (Internet, Teléfono, Pago Móvil, Banca Móvil, Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta) y la personalidad jurídica de los clientes.
- Sección datos de Clientes.*- En esta sección se solicitan datos referentes al número de clientes con contrato vigente y personas facultadas para operar activos por clasificación de servicio.

El reporte está integrado por nueve (9) columnas, que se describen a continuación:

<b>R15 B-1524 CLIENTES POR SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA</b>	
<b>Columna</b>	<b>Descripción</b>
<b>SECCIÓN IDENTIFICADOR DEL REPORTE</b>	
1	<b>PERIODO</b> Corresponde al último mes y año del trimestre que reporta la Entidad. Por ejemplo: para el primer trimestre del 2015, este campo deberá contener "201503"  Este dato se captura al momento de importar el documento en el Sistema Interinstitucional de Transferencia de Información (SITI), por lo que no forma parte del archivo que envía la Entidad.
2	<b>CLAVE DE LA ENTIDAD</b> Corresponde a la clave de la Entidad que está reportando la información, la cual debe seleccionarse del catálogo denominado "Instituciones" disponible en el SITI.  Este dato se captura en carátula al momento de importar el documento en el SITI, por lo que no forma parte del archivo que envía la Entidad.

**R15 B-1524 CLIENTES POR SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA**

Columna	Descripción
3	<b>REPORTE</b> Corresponde a la clave del reporte que se está enviando, para efectos de este reporte se debe utilizar la clave 1524, misma que puede obtenerse del catálogo de "Subreportes" disponible en el SITI.

**SECCIÓN IDENTIFICADOR DEL MEDIO ELECTRÓNICO**

4	<b>SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA</b> Deberá anotarse la clave que corresponda al tipo de servicio proporcionado a través de medios electrónicos, de acuerdo al catálogo "Servicio de Banca Electrónica", disponible en el SITI. <table border="1" data-bbox="386 640 1421 1892"><thead><tr><th colspan="2">Servicio de Banca Electrónica</th></tr><tr><th>Clave</th><th>Descripción</th></tr></thead><tbody><tr><td>101</td><td><b>Banca por Internet</b> Servicio de Banca Electrónica efectuado a través de la red electrónica mundial denominada Internet, en el sitio que corresponda a uno o más dominios de la Entidad, incluyendo el acceso mediante el protocolo WAP o alguno equivalente (Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, Título Primero, Artículo 1, Fracción XVI).</td></tr><tr><td>102</td><td><b>Operaciones por Teléfono de Audio Respuesta</b> Servicio de Banca Electrónica mediante el cual la Entidad recibe instrucciones del usuario a través de un sistema telefónico, e interactúa con el propio usuario mediante grabaciones de voz y tonos o mecanismos de reconocimiento de voz, incluyendo los sistemas de respuesta interactiva de voz (IVR) (Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, Título Primero, Artículo 1, Fracción XVII).</td></tr><tr><td>103</td><td><b>Banca por Teléfono Voz a Voz</b> Servicio de Banca Electrónica mediante el cual un usuario instruye vía telefónica a través de un representante de la Entidad debidamente autorizado por ésta, con funciones específicas, el cual podrá operar en un centro de atención telefónica, a realizar operaciones a nombre del propio usuario (Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, Título Primero, Artículo 1, Fracción XVIII).</td></tr><tr><td>104</td><td><b>Pago Móvil</b> Servicio de Banca Electrónica en el cual el dispositivo de acceso consiste en un teléfono móvil del usuario, cuyo número de línea se encuentra asociado al servicio. Únicamente se podrán realizar consultas de saldo respecto de las cuentas asociadas al servicio, operaciones monetarias limitadas a pagos o transferencias de recursos dinerarios de hasta el equivalente en moneda nacional a las operaciones monetarias de mediana cuantía, con cargo a las tarjetas o cuentas bancarias que tenga asociadas, así como actos para la administración de este servicio, que no requieran un segundo factor de autenticación (Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, Título Primero, Artículo 1, Fracción CXXIV).</td></tr></tbody></table>	Servicio de Banca Electrónica		Clave	Descripción	101	<b>Banca por Internet</b> Servicio de Banca Electrónica efectuado a través de la red electrónica mundial denominada Internet, en el sitio que corresponda a uno o más dominios de la Entidad, incluyendo el acceso mediante el protocolo WAP o alguno equivalente (Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, Título Primero, Artículo 1, Fracción XVI).	102	<b>Operaciones por Teléfono de Audio Respuesta</b> Servicio de Banca Electrónica mediante el cual la Entidad recibe instrucciones del usuario a través de un sistema telefónico, e interactúa con el propio usuario mediante grabaciones de voz y tonos o mecanismos de reconocimiento de voz, incluyendo los sistemas de respuesta interactiva de voz (IVR) (Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, Título Primero, Artículo 1, Fracción XVII).	103	<b>Banca por Teléfono Voz a Voz</b> Servicio de Banca Electrónica mediante el cual un usuario instruye vía telefónica a través de un representante de la Entidad debidamente autorizado por ésta, con funciones específicas, el cual podrá operar en un centro de atención telefónica, a realizar operaciones a nombre del propio usuario (Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, Título Primero, Artículo 1, Fracción XVIII).	104	<b>Pago Móvil</b> Servicio de Banca Electrónica en el cual el dispositivo de acceso consiste en un teléfono móvil del usuario, cuyo número de línea se encuentra asociado al servicio. Únicamente se podrán realizar consultas de saldo respecto de las cuentas asociadas al servicio, operaciones monetarias limitadas a pagos o transferencias de recursos dinerarios de hasta el equivalente en moneda nacional a las operaciones monetarias de mediana cuantía, con cargo a las tarjetas o cuentas bancarias que tenga asociadas, así como actos para la administración de este servicio, que no requieran un segundo factor de autenticación (Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, Título Primero, Artículo 1, Fracción CXXIV).
Servicio de Banca Electrónica													
Clave	Descripción												
101	<b>Banca por Internet</b> Servicio de Banca Electrónica efectuado a través de la red electrónica mundial denominada Internet, en el sitio que corresponda a uno o más dominios de la Entidad, incluyendo el acceso mediante el protocolo WAP o alguno equivalente (Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, Título Primero, Artículo 1, Fracción XVI).												
102	<b>Operaciones por Teléfono de Audio Respuesta</b> Servicio de Banca Electrónica mediante el cual la Entidad recibe instrucciones del usuario a través de un sistema telefónico, e interactúa con el propio usuario mediante grabaciones de voz y tonos o mecanismos de reconocimiento de voz, incluyendo los sistemas de respuesta interactiva de voz (IVR) (Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, Título Primero, Artículo 1, Fracción XVII).												
103	<b>Banca por Teléfono Voz a Voz</b> Servicio de Banca Electrónica mediante el cual un usuario instruye vía telefónica a través de un representante de la Entidad debidamente autorizado por ésta, con funciones específicas, el cual podrá operar en un centro de atención telefónica, a realizar operaciones a nombre del propio usuario (Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, Título Primero, Artículo 1, Fracción XVIII).												
104	<b>Pago Móvil</b> Servicio de Banca Electrónica en el cual el dispositivo de acceso consiste en un teléfono móvil del usuario, cuyo número de línea se encuentra asociado al servicio. Únicamente se podrán realizar consultas de saldo respecto de las cuentas asociadas al servicio, operaciones monetarias limitadas a pagos o transferencias de recursos dinerarios de hasta el equivalente en moneda nacional a las operaciones monetarias de mediana cuantía, con cargo a las tarjetas o cuentas bancarias que tenga asociadas, así como actos para la administración de este servicio, que no requieran un segundo factor de autenticación (Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, Título Primero, Artículo 1, Fracción CXXIV).												

**R15 B-1524 CLIENTES POR SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA**

Columna	Descripción									
	105	<p><b>Banca Móvil</b> Servicio de Banca Electrónica en el cual el dispositivo de acceso consiste en un teléfono móvil del usuario, cuyo número de línea se encuentra asociado al servicio (Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, Título Primero, Artículo 1, Fracción XV).</p>								
	106	<p><b>Cajeros Automáticos</b> Dispositivo de acceso de autoservicio que permite realizar consultas y operaciones diversas, tales como la disposición de dinero en efectivo y al cual el usuario accede mediante una tarjeta o cuenta bancaria para utilizar el servicio de Banca Electrónica (Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, Título Primero, Artículo 1, Fracción XXII).</p>								
	107	<p><b>Terminal Punto de Venta</b> Dispositivos de acceso al servicio de Banca Electrónica, tales como terminales de cómputo, teléfonos móviles y programas de cómputo, operados por comercios o usuarios para instruir el pago de bienes o servicios con cargo a una tarjeta o cuenta bancaria (Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, Título Primero, Artículo 1, Fracción CLXXIX).</p>								
	108	<p><b>Banca Host to Host</b> Servicio de Banca Electrónica mediante el cual se establece una conexión directa entre los equipos de cómputo del usuario previamente autorizados por la Entidad y los equipos de cómputo de la propia Entidad, a través de los cuales estos últimos procesan la información para la realización de servicios y operaciones bancarias. Este tipo de servicios incluirán a los proporcionados a través de las aplicaciones conocidas como "Cliente-Servidor" (Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, Título Primero, Artículo 1, Fracción XIV).</p>								
5	<p><b>PERSONALIDAD JURÍDICA</b> Deberá reportarse la información desagregando los datos por tipo de personalidad jurídica del cliente (física o moral) de acuerdo al catálogo "Personalidad Jurídica", disponible en el SITI.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th align="center" colspan="2">Personalidad Jurídica</th> </tr> <tr> <th align="center">Clave</th> <th align="center">Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center">1</td> <td> <p><b>Persona Física</b> Se considera persona física si se trata de individuos con capacidad para contraer obligaciones y ejercer derechos.</p> </td> </tr> <tr> <td align="center">2</td> <td> <p><b>Persona Moral</b> Cuando se trate de una agrupación de personas o sociedades mercantiles, que se unen con un fin lícito y determinado.</p> <p>Se deberán incluir en esta clasificación las personas físicas con actividad empresarial.</p> </td> </tr> </tbody> </table>		Personalidad Jurídica		Clave	Descripción	1	<p><b>Persona Física</b> Se considera persona física si se trata de individuos con capacidad para contraer obligaciones y ejercer derechos.</p>	2	<p><b>Persona Moral</b> Cuando se trate de una agrupación de personas o sociedades mercantiles, que se unen con un fin lícito y determinado.</p> <p>Se deberán incluir en esta clasificación las personas físicas con actividad empresarial.</p>
Personalidad Jurídica										
Clave	Descripción									
1	<p><b>Persona Física</b> Se considera persona física si se trata de individuos con capacidad para contraer obligaciones y ejercer derechos.</p>									
2	<p><b>Persona Moral</b> Cuando se trate de una agrupación de personas o sociedades mercantiles, que se unen con un fin lícito y determinado.</p> <p>Se deberán incluir en esta clasificación las personas físicas con actividad empresarial.</p>									



**R15 B-1524 CLIENTES POR SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA**

Columna	Descripción								
<b>SECCIÓN DATOS DE CLIENTES</b>									
6	<p><b>TIPO DE CLIENTE</b></p> <p>En este campo se registrarán las características del servicio de Banca Electrónica contratado por el cliente.</p> <p>Debe anotarse la clave que indique el tipo de servicio de Banca Electrónica contratado por el cliente, de acuerdo a las claves del catálogo "Tipo de Cliente", disponible en el SITI.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th align="center" colspan="2">Tipo de Cliente</th> </tr> <tr> <th align="center">Clave</th> <th align="center">Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center">301</td> <td> <p><b>CLIENTES CON SERVICIO DE OPERACIONES ENTRE CUENTAS PROPIAS</b></p> <p>Se considera como "Servicio de Operaciones entre Cuentas Propias" a aquél en el que los clientes únicamente pueden realizar operaciones monetarias entre cuentas propiedad del cliente. Para fines de este reporte, son cuentas donde el cliente solo puede realizar las siguientes operaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transferencias entre cuentas propias en la misma Entidad</li> <li>• Pago de créditos dentro de la misma Entidad y a nombre del cliente</li> <li>• Inversiones</li> <li>• Retiros de efectivo</li> <li>• Compras</li> <li>• Depósitos</li> <li>• Devoluciones</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td align="center">302</td> <td> <p><b>CLIENTES CON SERVICIO DE OPERACIONES ENTRE CUENTAS PROPIAS Y A CUENTAS DE TERCEROS</b></p> <p>Se considera como "Servicio de Operaciones a Cuentas de Terceros" aquél donde el cliente puede realizar al menos una de las operaciones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transferencias a cuentas de terceros en la misma Entidad</li> <li>• Transferencias a cuentas de otra Entidad</li> <li>• Pago de créditos de otras Entidades o de otros clientes en la misma Entidad</li> <li>• Pago de servicios</li> <li>• Pago de impuestos</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de Cliente		Clave	Descripción	301	<p><b>CLIENTES CON SERVICIO DE OPERACIONES ENTRE CUENTAS PROPIAS</b></p> <p>Se considera como "Servicio de Operaciones entre Cuentas Propias" a aquél en el que los clientes únicamente pueden realizar operaciones monetarias entre cuentas propiedad del cliente. Para fines de este reporte, son cuentas donde el cliente solo puede realizar las siguientes operaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transferencias entre cuentas propias en la misma Entidad</li> <li>• Pago de créditos dentro de la misma Entidad y a nombre del cliente</li> <li>• Inversiones</li> <li>• Retiros de efectivo</li> <li>• Compras</li> <li>• Depósitos</li> <li>• Devoluciones</li> </ul>	302	<p><b>CLIENTES CON SERVICIO DE OPERACIONES ENTRE CUENTAS PROPIAS Y A CUENTAS DE TERCEROS</b></p> <p>Se considera como "Servicio de Operaciones a Cuentas de Terceros" aquél donde el cliente puede realizar al menos una de las operaciones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transferencias a cuentas de terceros en la misma Entidad</li> <li>• Transferencias a cuentas de otra Entidad</li> <li>• Pago de créditos de otras Entidades o de otros clientes en la misma Entidad</li> <li>• Pago de servicios</li> <li>• Pago de impuestos</li> </ul>
Tipo de Cliente									
Clave	Descripción								
301	<p><b>CLIENTES CON SERVICIO DE OPERACIONES ENTRE CUENTAS PROPIAS</b></p> <p>Se considera como "Servicio de Operaciones entre Cuentas Propias" a aquél en el que los clientes únicamente pueden realizar operaciones monetarias entre cuentas propiedad del cliente. Para fines de este reporte, son cuentas donde el cliente solo puede realizar las siguientes operaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transferencias entre cuentas propias en la misma Entidad</li> <li>• Pago de créditos dentro de la misma Entidad y a nombre del cliente</li> <li>• Inversiones</li> <li>• Retiros de efectivo</li> <li>• Compras</li> <li>• Depósitos</li> <li>• Devoluciones</li> </ul>								
302	<p><b>CLIENTES CON SERVICIO DE OPERACIONES ENTRE CUENTAS PROPIAS Y A CUENTAS DE TERCEROS</b></p> <p>Se considera como "Servicio de Operaciones a Cuentas de Terceros" aquél donde el cliente puede realizar al menos una de las operaciones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transferencias a cuentas de terceros en la misma Entidad</li> <li>• Transferencias a cuentas de otra Entidad</li> <li>• Pago de créditos de otras Entidades o de otros clientes en la misma Entidad</li> <li>• Pago de servicios</li> <li>• Pago de impuestos</li> </ul>								
7	<p><b>NÚMERO DE CLIENTES</b></p> <p>Se consideran todos los clientes (personas físicas y morales) que tienen contratado el servicio al cierre de período a reportar, independientemente de que haya operado o no en el período.</p>								

<b>R15 B-1524 CLIENTES POR SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA</b>	
<b>Columna</b>	<b>Descripción</b>
	<p><u>En este campo se debe reportar el número de clientes únicos, es decir, que si un cliente tiene más de una cuenta con acceso a un mismo servicio de banca electrónica, sólo se debe contabilizar como uno solo.</u></p> <p>Para el caso de personas morales, se debe reportar el número de empresas/negocios/comercios que tienen contratado el servicio.</p> <p>Para los servicios de banca electrónica “Cajeros Automáticos” y “Terminal Punto de Venta”, se considerarán como clientes a las tarjetas bancarias (crédito, débito o prepagadas) que tengan un estatus vigente y activo (es decir, no computarán las bloqueadas temporalmente) y se <u>deberán contabilizar las tarjetas adicionales.</u></p>
8	<p><b>NÚMERO DE PERSONAS FACULTADAS</b></p> <p>Corresponde al número de personas físicas registradas por el cliente, facultadas para utilizar los Medios Electrónicos y realizar a través de ellos consultas, Operaciones Monetarias y cualquier otro tipo de transacción en su nombre. Este campo será aplicable para personas morales</p> <p>Cuando se trate de clientes personas físicas, este campo se deberá reportar con valor cero “0”.</p>
9	<p><b>NÚMERO DE CLIENTES QUE OPERARON / NÚMERO DE PERSONAS FACULTADAS QUE OPERARON</b></p> <p>Corresponde al número de clientes que realizaron una transferencia, pago de crédito, pago de servicio, pago de impuestos, inversión, retiro de efectivo, compra, depósito o devolución al menos una vez en el Medio Electrónico. Considerar que si un cliente, a pesar de que tiene contratado el servicio de Banca Electrónica no operó en el periodo indicado, no se contabilizará en este campo.</p> <p>En el caso de personas morales, se debe incluir en este campo al número de personas físicas facultadas que operaron en el periodo reportado.</p> <p>Nota: Si un cliente operó más de una vez durante el periodo a reportar, éste se contabilizará una sola vez. Por otro lado, las consultas, domiciliaciones y/o cargos recurrentes no computaran para efectos de operación de un usuario.</p>

## Definición de documentos

### Reporte R15 B-1522 Usuarios No Clientes de los Medios Electrónicos de la Sociedad de Objeto Múltiple Regulada

Columna	Nombre	Tipo	Longitud	Decimales	Formato de captura
1	PERIODO	Numérico	6	0	AAAAMM
2	CLAVE DE LA ENTIDAD	Alfanumérico	6	0	XXXXXX
3	REPORTE	Numérico	4	0	####
4	TIPO DE PRODUCTO	Numérico	3	0	###
5	SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA	Numérico	3	0	###
6	NÚMERO DE USUARIOS QUE OPERARON	Numérico	10	0	#####
7	TIPO DE OPERACIÓN REALIZADA	Numérico	3	0	###
8	NÚMERO DE OPERACIONES	Numérico	10	0	#####
9	IMPORTE DE LAS OPERACIONES REALIZADAS	Numérico	21	0	#####.##

### Reporte R15 B-1523 Operaciones de Clientes por Servicios de Banca Electrónica

Columna	Nombre	Tipo	Longitud	Decimales	Formato de captura
1	PERIODO QUE SE REPORTA	Numérico	6	0	AAAAMM
2	CLAVE DE LA ENTIDAD	Alfanumérico	6	0	XXXXXX
3	REPORTE	Numérico	4	0	####
4	SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA	Numérico	3	0	###
5	PERSONALIDAD JURÍDICA	Numérico	1	0	#
6	NIVEL DE CUENTA	Numérico	3	0	###
7	TIPO DE OPERACIÓN REALIZADA	Numérico	3	0	###
8	NÚMERO DE CLIENTES QUE OPERARON / NÚMERO DE PERSONAS FACULTADAS QUE OPERARON	Numérico	10	0	#####
9	NÚMERO DE OPERACIONES	Numérico	10	0	#####
10	IMPORTE DE LAS OPERACIONES REALIZADAS	Numérico	21	0	#####

### Reporte R15 B-1524 Clientes por Servicio de Banca Electrónica

Columna	Nombre	Tipo	Longitud	Decimales	Formato de captura
1	PERIODO QUE SE REPORTA	Numérico	6	0	AAAAMM
2	CLAVE DE LA ENTIDAD	Alfanumérico	6	0	XXXXXX
3	REPORTE	Numérico	4	0	####
4	SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA	Numérico	3	0	###
5	PERSONALIDAD JURÍDICA	Numérico	1	0	#
6	TIPO DE CLIENTE	Numérico	3	0	###
7	NÚMERO DE CLIENTES	Numérico	10	0	#####
8	NÚMERO DE PERSONAS FACULTADAS	Numérico	10	0	#####
9	NÚMERO DE CLIENTES QUE OPERARON / NÚMERO DE PERSONAS FACULTADAS QUE OPERARON	Numérico	10	0	#####

## Catálogos

### R15 B-1522 Usuarios No Clientes de los Medios Electrónicos de la Sociedad de Objeto Múltiple Regulada

Producto Financiero	
Clave	Descripción
501	Operaciones con Tarjeta de Crédito
502	Operaciones con Tarjeta de Débito

Servicio de Banca Electrónica	
Clave	Descripción
106	Cajeros Automáticos
107	Terminal Punto de Venta

Tipo de Operación	
Clave	Descripción
204	Pago de Créditos
205	Pago de Servicios
208	Retiros de Efectivo
209	Compras
211	Devoluciones

### R15 B-1523 Operaciones de Clientes por Servicio de Banca Electrónica

Servicio de Banca Electrónica	
Clave	Descripción
101	Banca por Internet
102	Operaciones por Teléfono de Audio Respuesta
103	Banca por Teléfono Voz a Voz
104	Pago Móvil
105	Banca Móvil
106	Cajeros Automáticos
107	Terminal Punto de Venta
108	Banca Host to Host

Personalidad Jurídica	
Clave	Descripción
1	Persona Física
2	Persona Moral

Nivel de Cuenta	
Clave	Descripción
405	Sin Nivel de Cuenta por tratarse de Tarjeta de Crédito
406	Valores e Instrumentos de Inversión

<b>Tipo de Operación</b>	
<b>Clave</b>	<b>Descripción</b>
201	Transferencias entre cuentas propias misma Entidad
202	Transferencias a cuentas a terceros misma Entidad
203	Transferencias otra Entidad
204	Pago de Créditos
205	Pago de Servicios
206	Pago de Impuestos
207	Inversiones
208	Retiros de Efectivo
209	Compras
210	Depósitos
211	Devoluciones

### **R15 B-1524 Clientes por Servicio de Banca Electrónica**

<b>Servicio de Banca Electrónica</b>	
<b>Clave</b>	<b>Descripción</b>
101	Banca por Internet
102	Operaciones por Teléfono de Audio Respuesta
103	Banca por Teléfono Voz a Voz
104	Pago Móvil
105	Banca Móvil
106	Cajeros Automáticos
107	Terminal Punto de Venta
108	Banca Host to Host

<b>Personalidad Jurídica</b>	
<b>Clave</b>	<b>Descripción</b>
1	Persona Física
2	Persona Moral

<b>Tipo de Cliente</b>	
<b>Clave</b>	<b>Descripción</b>
301	Clientes con Servicio de Operaciones entre Cuentas Propias
302	Clientes con Servicio de Operaciones entre Cuentas Propias y a Cuentas de Terceros

## Glosario de términos

Banca Electrónica	Conjunto de servicios y operaciones bancarias que las Entidades realizan con los Usuarios a través de Medios Electrónicos.
Banca Host to Host	Servicio de Banca Electrónica mediante el cual se establece una conexión directa entre los equipos de cómputo del Usuario previamente autorizados por la Entidad y los equipos de cómputo de la propia Entidad, a través de los cuales estos últimos procesan la información para la realización de servicios y operaciones bancarias. Este tipo de servicio incluirá a los proporcionados a través de las aplicaciones conocidas como "Cliente_Servidor".
Banca Móvil	Servicio de Banca Electrónica en el cual el Dispositivo de Acceso consiste en un Teléfono Móvil del Usuario, cuyo número de línea se encuentre asociado al servicio.
Cajeros Automáticos	Dispositivo de Acceso de autoservicio que permite realizar consultas y operaciones diversas, tales como la disposición de dinero en efectivo y al cual el Usuario accede mediante una tarjeta o cuenta bancaria para utilizar el servicio de Banca Electrónica.
CUB	Circular Única de Bancos. Se refiere a las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito.
LCNBV	Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
Operaciones por Internet	Servicio de Banca Electrónica efectuado a través de la red electrónica mundial denominada Internet, en el sitio que corresponda a uno o más dominios de la Entidad, incluyendo el acceso mediante el protocolo WAP o alguno equivalente.
Operaciones por Teléfono Audio Respuesta	Servicio de Banca Electrónica mediante el cual la Entidad recibe instrucciones del Usuario a través de un sistema telefónico, e interactúa con el propio Usuario mediante grabaciones de voz y tonos o mecanismos de reconocimiento de voz, incluyendo los sistemas de respuesta interactiva de voz (IVR).
Operaciones por Teléfono Voz a Voz	Servicio de Banca Electrónica mediante el cual un Usuario instruye vía telefónica a través de un representante de la Entidad debidamente autorizado por esta, con funciones específicas, el cual podrá operar en un centro de atención telefónica, a realizar operaciones a nombre del propio Usuario.
Operación Monetaria	Transacción que implique transferencia o retiro de recursos dinerarios.
Operador Telefónico	Representante de la Entidad debidamente autorizado por ésta, con funciones específicas, que podrá operar en un centro de atención telefónica, para realizar operaciones a nombre del propio Usuario.
Pago Móvil	Servicio de Banca Electrónica en el cual el Dispositivo de Acceso consiste en un Teléfono Móvil del Usuario, cuyo número de línea se encuentre asociado al servicio y en el que únicamente se pueden realizar consultas de saldo respecto de las cuentas asociadas al servicio, Operaciones Monetarias limitadas a pagos o transferencias de recursos dinerarios de hasta el equivalente en moneda nacional a las Operaciones Monetarias de Mediana Cuantía, con cargo a las tarjetas o cuentas bancarias que tenga asociadas, así como actos para la administración de este servicio, que no requieran un Segundo Factor de Autenticación.
Persona Física	Individuo con capacidad para contraer obligaciones y ejercer derechos.
Persona Moral	Agrupación de personas que se unen con un fin determinado, por ejemplo, una sociedad mercantil, una asociación civil o una Entidad u organismo descentralizado gubernamental. Las personas físicas con actividad empresarial también serán consideradas como personas morales.
Servicio de Operaciones entre Cuentas de Terceros	Los servicios disponibles al Usuario a través del Medio Electrónico son: Consultas de saldos y movimientos. Operaciones monetarias entre cuentas propias del cliente en la Entidad que reporta. Operaciones monetarias con cuentas de terceros del mismo o de otra Entidad.  Este servicio a veces es conocido como Servicio Avanzado o Acceso con OTP.
Servicio de Operaciones entre Cuentas Propias	Los servicios disponibles al Usuario a través del Medio Electrónico sólo son: Consultas de saldos y movimientos Operaciones monetarias entre cuentas propias del cliente  Este servicio a veces es conocido como Servicio Básico o Acceso sin OTP.
Teléfono Móvil	Dispositivos de Acceso a servicios de telefonía, que tienen asignado un número único de identificación y utilizan comunicación celular o de radiofrecuencia pública.