



DIGITAL SKILLS FOR PEOPLE LIVING IN THE 3RD AGE  
Effective Digital Access to Public Services



# PROYECTO DIGITAL ACCESS

## MÓDULO DIDÁCTICO

### Banca móvil y online

### Código: M1AC

**Preparado por: Tradigenia**

**Octubre 2018**

Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Esta publicación refleja únicamente los puntos de vista de los autores, y la Comisión no puede ser responsable de cualquier uso que pueda hacerse de la información contenida en el mismo.

## contenido

Resumen .....	4
Palabras clave .....	4
OBJETIVOS DEL MÓDULO .....	4
UNIDAD 1: beneficios de la banca online para las personas mayores.....	5
¿Qué puede significar para su vida cotidiana convertirse en un usuario de banca online ...	5
¿Qué se puede hacer en la banca remota?.....	5
Unidad 2: convertirse en usuario de un Banco Online .....	8
Convertirse en un usuario bancario online .....	8
¿Cómo puede convertirse en un usuario de banca online.....	8
¿Qué necesitas para ser usuario del sistema bancario online? .....	8
¿Cómo debe identificarse en el sistema de banca remota? .....	8
¿Cómo puedes desbloquear tus claves, bloqueadas por error? .....	9
¿Qué hacer en caso de robo/pérdida de la tarjeta asociada con el sistema online?.....	9
¿Cómo puedo modificar la tarjeta asociada al sistema bancario online? .....	9
¿Cómo puedo cambiar mis contraseñas? .....	10
Registrar sus cuentas y contratos bancarios en la plataforma online del Banco .....	10
Unidad 3: uso de servicios bancarios online .....	11
El uso de servicios bancarios online .....	11
Servicios bancarios online cotidianos.....	11
Realizar pagos .....	12
Los acuerdos de pago recurrentes de servicio o producto .....	13
Servicio de alerta de banca electrónica. ....	13
Unidad 4: protección y gestión de su actividad y su perfil.....	14
Asegúrese de tener el control de su actividad online .....	14
Consejos para una operación de banca online segura .....	14
Ejercicios .....	17
Ejercicio 1 principales beneficios de la banca online para los usuarios .....	17
Ejercicio 2 convertirse en un usuario de banca online.....	18
Ejercicio 3 operaciones básicas de banca online.....	19



Ejercicio 4 reconocer las buenas prácticas de seguridad de la banca online .....	20
MÁS LECTURAS Y RECURSOS .....	21
SOLUCIÓN DE EJERCICIOS .....	22
Ejercicio 1 principales beneficios de la banca online para los usuarios .....	22
Ejercicio 2 convertirse en un usuario de banca online.....	23
Ejercicio 3 operaciones básicas de banca online.....	24
Ejercicio 4 reconocer las buenas prácticas de seguridad de la banca online .....	25

**HORAS DE APRENDIZAJE: [TODAS LAS UNIDADES DE APRENDIZAJE HORAS]**

**CARGA DE TRABAJO: [TODAS LAS UNIDADES DE HORAS DE APRENDIZAJE + TIEMPO TOTAL PARA LOS EJERCICIOS]**

## Resumen

Reducir los factores, la falta de confianza y los conocimientos básicos, que son los principales impulsores de la baja propagación del uso del servicio de banca online dentro de las personas mayores.

## Palabras clave

online, banca, PIN, código de usuario, instrumentos de pago, acuerdos de servicio, tarjetas de crédito, transferencia de dinero, operación segura, mejores prácticas de seguridad.

## OBJETIVOS DEL MÓDULO

Acciones/logros		
conocimiento	Habilidades	Competencias
La Unidad 1 trata de ser motivacional, explicando los beneficios de la banca online, especialmente para este grupo objetivo. La Unidad 2 explica los fundamentos necesarios para entrar en una plataforma de banca online. La Unidad 3 ofrece contenido práctico relacionado con las operaciones bancarias online más básicas. La Unidad 4 intenta aumentar la confianza de las personas mayores, explicando los procedimientos de seguridad de la banca online, y mostrando las mejores prácticas de seguridad personal a seguir, mientras se realiza la operación de banca online.		
Beneficios de los servicios bancarios online para personas mayores	La comprensión de los principales beneficios	Evaluación adecuada del esfuerzo de aprendizaje a realizar para adquirir habilidades básicas de operativa con banca online.
Registro personal en banca online	Gestión del perfil personal en la plataforma de banca online	Definir y cambiar los instrumentos de identificación personal necesarios para acceder a la plataforma de banca online
Operaciones básicas en banca online	Comprender los procedimientos básicos para operar en la banca online	Aumentar la confianza en la operación de la banca online básica
Operación segura en banca online	Comprender los procedimientos de seguridad en la banca online	Aumentar la confianza en la operación segura y habituar a las buenas prácticas de realización de operaciones seguras en la banca online.

## UNIDAD 1: beneficios de la banca online para las personas mayores.

### Introducción: los principales beneficios de la banca online para las personas mayores

Los objetivos de esta unidad didáctica para los participantes son:

- Ser consciente de los beneficios que la banca online ofrece a las personas mayores.

### ¿Qué puede significar para su vida cotidiana convertirse en un usuario de banca online

Ya sea por temor o ignorancia, sólo el 4% de las personas de más de 65 años utilizan los servicios bancarios prestados por Internet, según el barómetro de personas mayores de la Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España (UDP). Y esto, a pesar de los muchos beneficios de la banca online: es cómoda, rápida y siempre tiene sus puertas abiertas, entre otras ventajas. ¡Aquí puedes consultarlos!

**Conveniencia:** la banca online es, sobre todo, una forma cómoda de acceder a su Banco. Sin salir de casa, en pijama o pantuflas, podemos despachar nuestros asuntos financieros con la mayor tranquilidad. Además, al no tener que hacer pagos personalmente en el Banco, se evita el riesgo de robo que siempre existe cuando se lleva dinero en efectivo.

**Velocidad:** si algo caracteriza a la banca online es su inmediatez. Sin colas, sin esperas. Podemos realizar la operación que necesitamos al instante, con sólo dos clics "ratón" . Además, la confirmación de nuestras operaciones es por lo general inmediata, y usted puede descargar inmediatamente los recibos y pruebas de las acciones llevadas a cabo.

**Disponibilidad:** la banca online está abierta las 24 horas; no hay horarios ni festivos. Cualquier día y en cualquier momento podemos realizar cualquier gestión sin esperar la apertura del horario comercial de la oficina.

**Sin comisiones:** las condiciones del Banco virtual son mucho mejores, en general que las de una entidad física. Para empezar, casi nunca hay tarifas de mantenimiento o administración. Además, las transferencias son generalmente gratuitas (hasta un límite de 50.000 euros).

**Proporciona autonomía:** no se puede olvidar que a edades avanzadas se acentúan los problemas de movilidad y las personas mayores, a veces, necesitan ir acompañados por sus hijos o una persona de confianza para realizar sus tareas en el Banco. En estos casos, como en el caso de los que viven en la residencia de seniors, las ventajas de la banca online son aún más evidentes. Con herramientas y dispositivos adecuados, las personas mayores pueden gestionar sus finanzas con total autonomía.

### ¿Qué se puede hacer en la banca remota?

Podemos realizar las mismas operaciones que hacemos cuando vamos a nuestra oficina bancaria en persona: desde la apertura de una cuenta a la inversión en una bolsa de valores, incluyendo el pago de recibos o la realización de una transferencia.

En cualquier caso, en su oficina tradicional, por lo general le informan al abrir una cuenta utilizando el sistema online, de todas las posibilidades que incluyen en su Web. Además, la misma web incluye botones de información sobre cada opción disponible, para saber más acerca de cada uno de los procedimientos que están disponibles para usted desde su banco.

Si todavía no lo ha hecho desde su propia oficina física, abrir una cuenta es muy simple. Después de elegir la entidad, usted debe buscar una sección donde dice "iniciar sesión" o "nuevo cliente" y, después de hacer clic allí, le redirigirá a una pantalla donde debemos rellenar alguna información (DNI, dirección, datos personales, correo...). El Banco enviará toda la documentación necesaria a la dirección postal que hemos indicado. El envío está certificado y, para mayor seguridad, solo se puede entregar al titular de la cuenta. Para activar la cuenta y las tarjetas, será suficiente con conectarse a Internet e introducir los códigos que nos han sido enviados.

Después de tener nuestra cuenta habilitada, podemos realizar muchas otras operaciones útiles y simples y sacar el máximo provecho de nuestra Banca online. Entre muchas otras, es posible consultar el saldo en su cuenta y movimientos, lo cual es muy útil para controlar nuestra economía. Si usted hace pagos con tarjeta, podrá saber en lo que gasta el dinero y esto le ayudará a ser consciente de los movimientos que hace, a ajustar el presupuesto y nuestros ahorros, y a conocer el estado de nuestras finanzas para mantenerlas en orden.

Además, es posible hacer transferencia -casi siempre sin comisión- o dar órdenes de débito y pago directo, solicitar un crédito (acceder a simuladores de préstamos que nos serán muy útiles de antemano) y contratar seguros. Y, si tenemos alguna inversión, podemos obtener información del mercado financiero al instante.

Hacer transacciones en la banca online es muy simple, aunque al principio puede parecer complicado si no estamos acostumbrados a usar el ordenador y navegar por Internet. Para utilizar el servicio de banca online, como es obvio, usted tiene que tener un ordenador personal con acceso a Internet, aunque la mayoría de los bancos también tienen aplicaciones específicas para administrar sus cuentas desde la tableta o el teléfono móvil.

Para entrar en nuestra cuenta, nuestra entidad nos proporcionará un nombre de usuario y una contraseña que tendremos que recordar, ya que debemos utilizarlo para identificarnos cada vez que deseemos entrar en la oficina virtual. Después de pasar este filtro, accedes a una página que te muestra todas las opciones y servicios proporcionados por el Banco virtual, y donde nuestra cuenta aparece resaltada en color (casi siempre, azul). Debemos hacer clic en ella, para operar.

Los sitios web de los bancos online son sencillos e intuitivos; están diseñados para que pueda navegar sin problemas al acceder a ellos. Por lo tanto, con algunas variaciones, casi todas las



páginas de los bancos online tienen una serie de pestañas o listas (mis cuentas, transferencias, balance, movimientos...) en las que debemos hacer clic para realizar la operación deseada.

Para poder realizar algunas operaciones como las transferencias, necesitamos claves más seguras, para las que nos proporcionan una tarjeta de coordenadas que nos ayude a confirmar estas operaciones. A veces, incluso nos piden que pongamos una contraseña que nos darán a través de nuestro teléfono móvil. Como puedes ver, es más simple de lo que te imaginas.

## Unidad 2: convertirse en usuario de un Banco Online

### Convertirse en un usuario bancario online

Los objetivos de esta unidad didáctica para los participantes son:

- Aprender a mantener la operación cotidiana online con el banco.
- Utilizar los servicios bancarios y los instrumentos para realizar pagos, para acordar servicios o compras a terceros, y para cumplir con las obligaciones legales relacionadas con los honorarios asociados a dichos servicios o compras.

### ¿Cómo puede convertirse en un usuario de banca online

Las entidades bancarias ponen a disposición de sus clientes múltiples sistemas de acceso que les permiten acceder a sus cuentas y productos cómodamente y sin esperas, a través de los servicios de banca remota y los cajeros automáticos y/o autoservicios, para llevar a cabo consultas y operaciones financieras desde cualquier lugar, las 24 horas del día, los siete días de la semana.

El sistema generalmente incluye los siguientes servicios: oficina telefónica, oficina de Internet, oficina móvil y cajeros automáticos.

### ¿Qué necesitas para ser usuario del sistema bancario online?

Este sistema sólo requiere tener una tarjeta de débito o crédito, de la que se es propietario o beneficiario en el Banco.

### ¿Cómo debe identificarse en el sistema de banca remota?

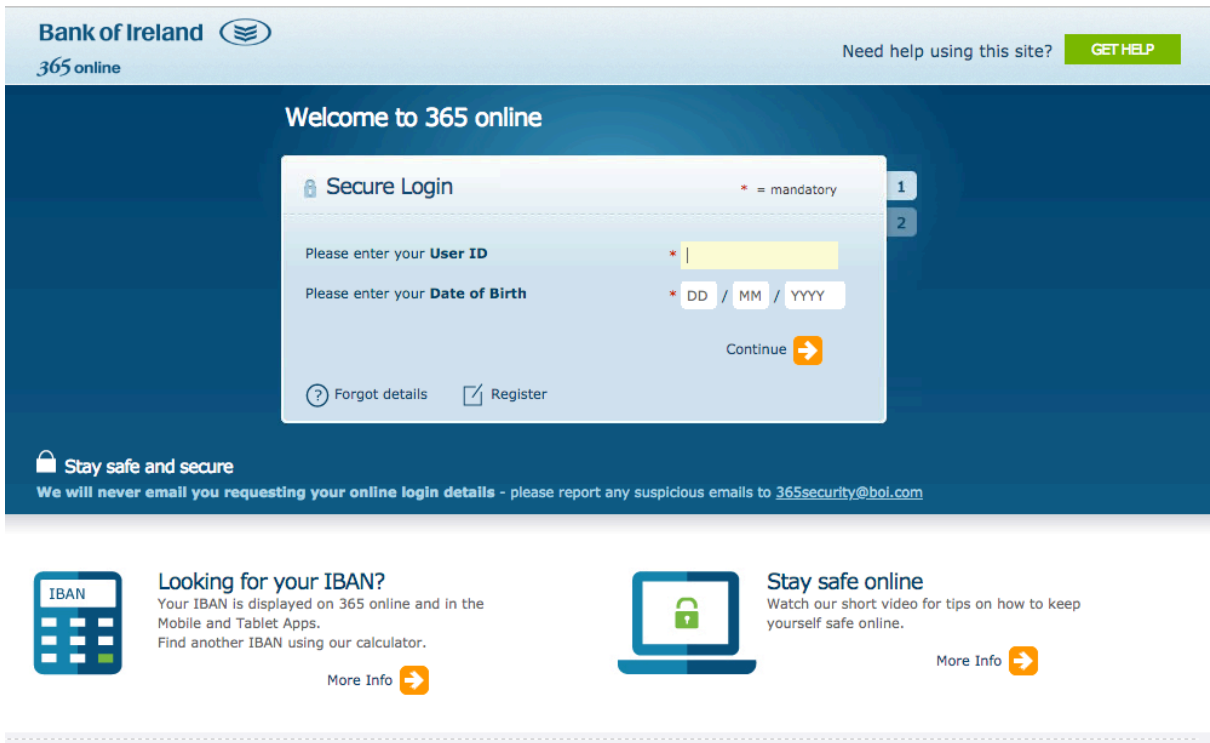
**D.N.I., pasaporte o tarjeta de residencia.**


**Contraseña (PIN):** el código de acceso a los servicios de banca remota será el PIN de la tarjeta asociada al sistema.

**Firma electrónica:** al inscribirse, se le proporcionará su firma electrónica (el formato depende de cada entidad, pero es habitual que conste de un conjunto de 5 a 8 dígitos numéricos), que se puede cambiar para su conveniencia desde los puntos bancarios remotos (Oficina de Internet, oficina telefónica y oficina móvil). Esta firma electrónica se solicitará cada vez que se realice una operación a través de servicios bancarios remotos que impliquen un movimiento de fondos de sus cuentas.

Para cualquier pregunta, por lo general tiene a su disposición el número de teléfono de un centro de servicio al cliente.





Bank of Ireland   
365 online

Need help using this site? [GET HELP](#)


### Welcome to 365 online

#### Secure Login


\* = mandatory



Please enter your **User ID** \*



Please enter your **Date of Birth** \* DD / MM / YYYY

Continue 

[? Forgot details](#) [Register](#)

 **Stay safe and secure**  
We will never email you requesting your online login details - please report any suspicious emails to [365security@bol.com](mailto:365security@bol.com)

 **Looking for your IBAN?**  
Your IBAN is displayed on 365 online and in the Mobile and Tablet Apps.  
Find another IBAN using our calculator.  
[More Info](#) 

 **Stay safe online**  
Watch our short video for tips on how to keep yourself safe online.  
[More Info](#) 

## ¿Cómo puedes desbloquear tus claves, bloqueadas por error?

**Contraseña (PIN).** Si ha introducido su PIN de forma incorrecta varias veces en los cajeros automáticos, se bloquearán tanto el funcionamiento de la tarjeta como los servicios bancarios remotos asociados. El desbloqueo, por seguridad, sólo es posible en las oficinas físicas de la entidad bancaria de la que usted es cliente. Si el PIN se ha introducido incorrectamente varias veces en cualquiera de los servicios de banca remota asociados a la tarjeta, solo se bloqueará el acceso a estos servicios, la tarjeta estará operativa. El desbloqueo se realizará en oficinas o a través de cajeros automáticos.

**Firma electrónica.** Si ha introducido su firma electrónica varias veces erróneamente, se bloqueará la posibilidad de trasladar sus fondos en la banca remota. El desbloqueo se realizará en oficinas, por seguridad.

## ¿Qué hacer en caso de robo/pérdida de la tarjeta asociada con el sistema online?

La comunicación de robo/pérdida de la tarjeta asociada puede hacerse a través de la oficina telefónica (agente telefónico), la Oficina de Internet y por teléfono al del centro de atención al cliente.

## ¿Cómo puedo modificar la tarjeta asociada al sistema bancario online?

La tarjeta asociada con el servicio de banca remota, normalmente puede ser reemplazada en cualquier momento por cualquier otra de sus tarjetas de la institución financiera, a través de

los servicios de la oficina de telefonía, oficina de Internet, cajeros automáticos o de cualquier oficina física.

### **¿Cómo puedo cambiar mis contraseñas?**

Tanto los servicios de banca remota como los cajeros, dentro de sus operaciones, tienen la opción de cambiar los códigos o contraseñas.

Cuando se realiza esta modificación, el cambio automático del código de acceso se produce en todos los servicios y la tarjeta asociada. Dicho cambio implicará la modificación, para cajeros y para todos los servicios de banca remota, del código de acceso de su tarjeta anterior, por la clave de la nueva tarjeta asociada. La firma electrónica seguirá siendo la misma.

El cambio de firma electrónica implicará también el cambio en todos los servicios.

### **Registrar sus cuentas y contratos bancarios en la plataforma online del Banco**

Usted debe verificar que los instrumentos de pago que utiliza (débito, tarjetas de crédito y otros) están adecuadamente asociados con su perfil bancario y también que están activos. Para ello, tiene que firmar un acuerdo bancario o un contrato de servicios, para asociar tu cuenta bancaria activa o tarjeta de crédito al servicio de banca online. Después de hacerlo, usted podrá ver la información de todas las cuentas y tarjetas acordadas en su plataforma de banca online.

### Unidad 3: uso de servicios bancarios online

#### El uso de servicios bancarios online

Los objetivos de esta unidad didáctica para los participantes son:

- Saber cómo se usan los servicios e instrumentos bancarios

#### Servicios bancarios online cotidianos

¿Cuáles son las principales operaciones que puedo realizar? Los principales servicios que la mayoría de entidades financieras ofrecen en sus plataformas bancarias online son:

<p><b>POSICIÓN GLOBAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personalizar el contenido de la vista de posición global</li> <li>• Ver la posición de modo gráfica</li> <li>• Descargar el archivo de posición</li> </ul>	<p><b>FONDOS DE INVERSIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratar fondos de inversión</li> <li>• Posición de consulta: valoración y consulta del estado de órdenes</li> <li>• Aportaciones y reembolsos</li> <li>• Comprobación del balance y de los últimos movimientos</li> <li>• Datos: características, condiciones, propietarios, etc.</li> <li>• Traspasos entre fondos</li> </ul>
<p><b>Favoritos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta y eliminación de operaciones favoritas</li> </ul>	<p><b>Préstamos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratar préstamos al consumidor</li> <li>• solicitud de contratación de préstamos hipotecarios</li> <li>• Posición: capital concedido, pagado, pendiente y cuota</li> <li>• Comprobación los movimientos de préstamos</li> <li>• Amortización anticipada</li> <li>• Simulación de cancelación anticipada</li> <li>• Tabla de amortización</li> <li>• Datos: titulares, importes, honorarios, plazo, intereses, periodicidad y método de pago, comisiones, etc.</li> </ul>
<p><b>cuentas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratación de cuentas</li> <li>• Consulta de saldos y movimientos</li> <li>• Transferencias y pagos</li> <li>• Comprobación de la domiciliación de adeudos y las solicitudes de no cargar</li> <li>• Cheques: Verificación de cheques y solicitud de libro de cheques</li> <li>• Moneda extranjera: solicitar cheques y moneda, cheque-moneda, y consulta de estado.</li> <li>• Libros de cheques perdidos</li> <li>• Datos: comprobar condiciones, propietarios, código IBAN, etc.</li> </ul>	<p><b>DEPÓSITOS FINANCIEROS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratación de Depósitos</li> <li>• Desglose de depósitos y consulta de estado de las solicitudes</li> <li>• Comprobación del balance y los movimientos</li> <li>• Ingresos en los depósitos</li> <li>• Reembolso parcial</li> <li>• Cancelación anticipada</li> </ul>
<p><b>TRANSFERENCIAS BANCARIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobación del estado de la solicitud de transferencia</li> </ul> <p><b>TRASLADO en euros:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Traspasos y transferencias ordinarias entre cuentas</li> <li>• Transferencias periódicas</li> <li>• Envío de SMS, fax, correo electrónico a los beneficiarios de las transferencias</li> <li>• Dinero enviado al extranjero</li> </ul>	

<p><b>EN OTRAS MONEDAS EXTRANJERAS :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Traspasos y transferencias en moneda extranjera</li> </ul> <p><b>OTRAS TRANSFERENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transferencias inversas (recibir dinero de otras entidades)</li> <li>• Donaciones a ONGs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos: propietarios, autorizados, condiciones de depósito, cuenta asociada, documentos, etc.</li> </ul> <hr/> <p><b>TELÉFONO MOVIL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratación y gestión del servicio de alertas móviles</li> <li>• Recarga de teléfonos móviles</li> </ul>
<p><b>TARJETAS DE CRÉDITO/DÉBITO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarjetas de contratación (débito/crédito/prepago)</li> <li>• Consulta de saldos, movimientos y detalles</li> <li>• Ingreso en tarjeta de crédito/prepago (recarga)</li> <li>• Transferencia a la cuenta de tarjeta de crédito</li> <li>• Descarga de saldo tarjetas prepago</li> <li>• Extraer/descargar archivos</li> <li>• Comunicación de pérdida</li> <li>• Recarga móvil</li> <li>• Datos: ver/modificar condiciones, cambiar el número secreto)</li> </ul>	<p><b>ACCIONES Y FONDOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratación de la cuenta de valores</li> <li>• Posición: consulta nacional e internacional de ingresos en renta variable, renta fija, y de órdenes pendientes.</li> <li>• Acciones: compra-venta de valores</li> <li>• Los movimientos en cuentas de valores</li> <li>• Datos: participantes, cuentas asociadas, etc.</li> <li>• Condiciones de cuenta de valores.</li> <li>• Informe de cartera: datos, gráficos, resumen, comentarios</li> <li>• Consulta del estado de solicitudes.</li> <li>• Operaciones financieras</li> <li>• Mercados: análisis y recomendaciones, consulta de índices y cotizaciones, características de mercados, operaciones financieras, ...</li> </ul>
<p><b>SEGUROS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta de seguros contratados</li> <li>• Solicitud de contratos de seguro (hogar, vida, salud, automóviles, ahorros y bienestar)</li> </ul>	<p><b>PLANES DE JUBILACIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de beneficios del plan</li> <li>• Posición: contribuciones del año, ley consolidada, valor liquidativo del plan (VLP), estado de las órdenes.</li> <li>• Aportaciones: consulta y gestión, aportación individual y periódica.</li> <li>• Traspasos y movimientos entre planes</li> <li>• Control de los movimientos</li> <li>• Datos del plan: aportadores, condiciones, registro del plan, etc.</li> <li>• Simulación de planes, aportaciones, etc.</li> </ul>
<p><b>PAGO DE FACTURAS/IMPUESTOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago y consulta de impuestos (Agencia Tributaria)</li> <li>• Pago de la seguridad social</li> <li>• Información tributaria</li> <li>• El pago de otros impuestos y recibos no domiciliados</li> <li>• Consultas de pedidos (impuestos, seguro social, otros)</li> </ul>	

## Realizar pagos

Si ha realizado una compra online, el vendedor (o su aplicación comercial) le pedirá algunas claves de su banca electrónica, ¿por qué es así?

Es para garantizar su seguridad en todo momento y que el Banco tiene la certeza de que es usted quien está haciendo la compra. Es por eso que además de introducir los datos de su tarjeta, el Banco le preguntará, en una de sus pantallas, las claves de su banca remota. De esa manera se aseguran de que usted es el que hace la compra.

## **Transferencia de dinero de una de sus cuentas**

Para realizar una transferencia a otra cuenta, primero debe agregar un beneficiario y activar el beneficiario en la aplicación online; a continuación, debe seguir estos sencillos pasos al iniciar sesión para realizar su primer pago (podría ser ligeramente diferente dependiendo de su entidad bancaria):

1. Haga clic en transferencia de dinero en el menú de solicitud de banca online;
2. Elija el tipo de transferencia-factura/SEPA/cuentas internacionales/cuentas propias;
3. Elija la cuenta desde la que desea transferir y haga clic en continuar;
4. Elija la cuenta a la que transferir;
5. Introduzca el importe y modifique la referencia (si es necesario) y haga clic en continuar;
6. Introduzca los dígitos solicitados de su PIN.

Aparecerá una pantalla de confirmación que le dará la oportunidad de imprimir esta información; también puede guardarla como PDF.

## **Los acuerdos de pago recurrentes de servicio o producto**

Usted puede autorizar a las empresas de las que usted utiliza regularmente sus servicios para que puedan cobrarlos en cualquiera de sus cuentas, el montante de dinero de sus compras realizadas a ellos, y usted puede gestionar esos adeudos directos de pagos online. Busque la sección domiciliación recibida en su servicio de banca digital y ajuste las autorizaciones o elimínelos según sea necesario.

## **Servicio de alerta de banca electrónica.**

¿Cómo puedo registrar mis alertas en la banca electrónica?

El servicio de alerta es una herramienta muy cómoda que le ayuda a gestionar tu día a día. Con él usted puede configurar avisos para cada vez que su cuenta registre un movimiento mayor que la cantidad que usted ha determinado, por ejemplo, cuando usted hace una compra o un pago que excede por ejemplo 100 euros, o para cuando usted recibe un ingreso, tal como nómina o una transferencia que espera. Es sencillo activarlo: entra en tu Banca electrónica, accede a la sección de "servicios móviles" y localiza la sección "avisos", donde podrás configurarlos según tus necesidades.

El servicio de alertas por correo electrónico es generalmente gratis, pero si lo prefieres puedes recibir alertas también por SMS que es más inmediato y no perderte ninguna. Este servicio de SMS por lo general tiene un pequeño costo mensual.

## Unidad 4: protección y gestión de su actividad y su perfil

### Asegúrese de tener el control de su actividad online

Los objetivos de esta unidad didáctica para los participantes son:

- Aprender a proteger la actividad de banca online del usuario.

### Consejos para una operación de banca online segura.

No siempre somos conscientes de cómo realizar este tipo de operaciones de banca remota de forma segura. De la misma manera que cubrimos el teclado en un cajero automático o no mostramos el código PIN al comprar en el supermercado, es fundamental que realizamos una serie de buenas prácticas al realizar transacciones online para hacerlo de modo seguro, para evitar que con la compra, en lugar de un paquete, recibamos una sorpresa desagradable.

**No realice transacciones con dispositivos desconocidos.** Si vamos a realizar transacciones desde nuestras cuentas corrientes o utilizando nuestras tarjetas de crédito, es importante utilizar dispositivos de confianza.

**Conéctese a redes seguras.** No todas las redes a las que podemos conectarnos son lo suficientemente seguras para compartir datos tan sensibles como el número de tarjeta de crédito. En caso de necesidad, es mejor utilizar una red privada virtual (VPN) que encripta la comunicación en caso de que algún criminal la interceptara.

**Mantenga el sistema operativo actualizado.** Tanto el sistema operativo como las aplicaciones más comunes que utilizamos tienden a ofrecer actualizaciones periódicas que mejoran la seguridad para evitar que los delincuentes infecten los dispositivos y puedan robar la información. En la mayoría de los casos, podemos configurar estas actualizaciones para que se hagan automáticamente o cuando queramos nosotros.

**Instale soluciones de seguridad.** Antes de conectarse al banco o pagar por cualquier producto online, es esencial instalar una solución de seguridad actualizada capaz de proteger al usuario de diferentes tipos de software malicioso y garantizar la seguridad en las transacciones, como ESET Smart Security, que incluye protección de módulos para la banca online.

**Utilice contraseñas sólidas.** Cuanto más larga sea la contraseña que utilizamos en las aplicaciones que contienen datos confidenciales, más segura será, pero para lograr una protección óptima, es mejor combinar letras, números, mayúsculas, minúsculas, caracteres especiales... Si es complicado recordar la mezcla de letras, lo mejor es usar un administrador de contraseñas o crear una frase que sea larga pero fácil de recordar.

**No comparta contraseñas entre aplicaciones.** Es conveniente que cada aplicación tenga su propia contraseña y que se cambian regularmente para evitar que los ciber delincuentes accedan a diferentes sitios web mediante el descubrimiento de una sola contraseña.

**Utilice la autenticación de doble factor.** La mayoría de los bancos ya ofrecen doble factor de autenticación para sus clientes. Si está disponible, se recomienda utilizarlo porque, de esta manera, incluso si el delincuente obtiene la contraseña, será difícil para él utilizarlo para robar nuestro dinero.

**No caigas en la trampa de los criminales.** Los ciber delincuentes pretenden robar la información privada de cualquier usuario para robar información o dinero. Por esa razón, tratan de conseguirlo de diferentes maneras: con notificaciones, correos electrónicos maliciosos que invitan a cambiar la contraseña, etc. Antes de atender a este tipo de solicitudes, es necesario comprobar si realmente se enviaron desde el Banco.

**Desconéctese de la aplicación cuando finalice la transacción.** Una vez que hayamos completado la compra o la revisión de las cuentas en el Banco, debemos desconectar de la aplicación haciendo clic en "salir" o "cerrar sesión" para evitar que la sesión permanezca abierta y terceras partes puedan acceder a ella.

**Activar notificaciones a través de SMS.** Si no revisamos la cuenta del Banco de forma regular, puede ser muy útil activar las notificaciones por SMS cada vez que se realiza una transacción, ya que de esta manera podemos actuar rápidamente.

*Fuente: recomendaciones de ESET, la empresa de seguridad más importante con sede en la Unión Europea, para utilizar dispositivos electrónicos y realizar transacciones financieras online de forma segura*

## **Refuerzo de seguridad.**

¿Qué es el refuerzo de seguridad y cómo lo solicito?

Su banca electrónica incorpora un sistema de refuerzo de seguridad que nos permite identificarle de forma segura.

Actualmente, hay dos opciones de refuerzo:

- Envío de claves por SMS
- Uso de Tarjeta de Coordinadas.

Compruebe todas las medidas de seguridad que ofrece su banco, en su sitio web o en una oficina física.

Las coordenadas consisten en un procedimiento de seguridad adicional y se requieren para la firma de las transacciones que realice a través de la banca electrónica y la banca telefónica. Puede comprobar las coordenadas en la parte posterior de la tarjeta de banca



remota proporcionada por su banco. Recuerde que cada vez que opere/gestione a través de estos canales, se solicita una coordenada compuesta por una letra y un número, que debe ubicar en la celda en la que ambos (letra y número) intersectan.

Algunas entidades bancarias no utilizan tarjetas de coordenadas, pero como alternativa de seguridad, envían un código al SMS del teléfono móvil que usted ha asociado con su cuenta bancaria o tarjeta de crédito, que debe introducir para validar la operación que está haciendo.



## Ejercicios

### Ejercicio 1 principales beneficios de la banca online para los usuarios

Haga una lista con al menos 3 de los principales beneficios que ofrecen los servicios bancarios online, y explíquelo con sus propias palabras:

Principales beneficios

## Ejercicio 2 convertirse en un usuario de banca online

¿Cuáles son los tres datos de identificación que debe utilizar, en diferentes momentos, para operar en la banca online?

Etapa de identificación	Los datos a proporcionar
Diciéndole al sistema bancario online quién es usted, para que ellos seleccionen la información de sus cuentas bancarias	
Obtener acceso a su información bancaria.	
Validar una operación bancaria que desee ejecutar	



#### Ejercicio 4 reconocer las buenas prácticas de seguridad de la banca online

Revise la lista de acciones que se muestran a continuación e indique cuáles son las buenas prácticas para garantizar un funcionamiento seguro en la banca online, marcándolas como verdaderas (V/Verdadera) o indicando que no lo son (F/falsa):

Acción de seguridad	Verdadero (V)/ Falso (F)
Entrar al sistema para verificar su saldo al menos cada hora	
Desconectarse de la aplicación cuando finalice la transacción.	
Escribir tu contraseña en un lugar accesible para encontrarla, ayudándole a recordarla	
Activar notificaciones a través de SMS	
Usa su fecha de nacimiento como contraseña clave	
No compartir contraseñas entre aplicaciones.	
Almacenar juntas la tarjeta de coordenadas y su contraseña en su billetera	
No realizar transacciones con dispositivos desconocidos.	
Utilizar la autenticación de doble factor.	

## MÁS LECTURAS Y RECURSOS

Ejemplo de guía de banca online del usuario

[https://www.mybank.com/pdf/Internet\\_Banking\\_Guide.pdf](https://www.mybank.com/pdf/Internet_Banking_Guide.pdf)

Ejemplo de guía de banca online para usuarios (Banco Español)

<https://www.abanca.com/files/docs/es-manual-operativo-banca-electronica-particulares.pdf>

Seguridad para todos en la Sociedad de la Comunicación (español)

<http://www.csirtcv.gva.es/sites/all/files/downloads/Seguridad%20para%20tod%40s%20en%20la%20Sociedad%20de%20la%20Informacion.pdf>

Varios video-tutoriales de operaciones online (ejemplo de Bank of Ireland):

Modificar o cancelar un pedido periódico

[https://youtu.be/fF\\_IVl4FVAo](https://youtu.be/fF_IVl4FVAo)

Agregar una cuenta de depósito para la visualización online

<https://youtu.be/Bbn0SVII-t8>

El registro de Card Care (ejemplo de servicio especial del Banco de Irlanda)

<https://youtu.be/3qJptG0Qsng>

Configurar y hacer un pago internacional en BOI Mobile

<https://youtu.be/9hLYW0hMgO4>

La actualización de su dirección online

[https://youtu.be/\\_Nv5RZAqKIQ](https://youtu.be/_Nv5RZAqKIQ)

Solicitar un producto online

<https://youtu.be/NuDqp2DIjLA>

Hacer una pregunta y actualizar sus datos online

<https://youtu.be/O6WP8K4-YMw>

La colocación de un aviso en una cuenta de depósito

<https://youtu.be/e4UpP08QBEO>

Configurar y hacer un pago internacional online (ejemplo del Banco de Irlanda)

<https://youtu.be/WO-FIHhOREE>

## SOLUCIÓN DE EJERCICIOS

### Ejercicio 1 principales beneficios de la banca online para los usuarios

La lista debe contener al menos 3 de los siguientes beneficios principales

Principales beneficios
conveniencia
velocidad
disponibilidad
Sin comisiones
autonomía

## Ejercicio 2 convertirse en un usuario de banca online

Hay tres datos de identificación que se deben utilizar en diferentes momentos durante la operación de banca online:

<b>Etapas de identificación</b>	<b>Los datos para proporcionar</b>
Decirle al sistema bancario online quién es usted, para que ellos seleccionen la información de sus cuentas bancarias	<b>Carnet de identidad nacional, pasaporte o permiso de residencia.</b>
Obtener acceso a su información bancaria	<b>Clave de Acceso</b>
Validar una operación bancaria que desee ejecutar	<b>Firma electrónica</b>

### Ejercicio 3 operaciones básicas de banca online

La lista debe contener al menos 5 de las siguientes operaciones básicas:

<b>POSICIÓN GLOBAL</b>
<b>FAVORITOS</b>
<b>CUENTAS</b>
<b>TRANSFERENCIAS BANCARIAS</b>
<b>TARJETAS DE CRÉDITO/DÉBITO</b>
<b>SEGUROS</b>
<b>PAGO FACTURAS / IMPUESTOS</b>
<b>FONDOS DE INVERSIÓN</b>
<b>TELEFONOS MÓVILES</b>
<b>PRÉSTAMOS</b>
<b>DEPÓSITOS FINANCIEROS</b>
<b>ACCIONES Y FONDOS</b>
<b>PLANES DE JUBILACIÓN</b>



#### Ejercicio 4 reconocer las buenas prácticas de seguridad de la banca online

Acción de seguridad	Verdadero (V)/Falso (F)
Entrar al sistema para verificar su saldo al menos cada hora	F
Desconectarse de la aplicación cuando finalice la transacción.	V
Escribir su contraseña en un lugar accesible para encontrarla, ayudándole a recordarla	F
Activar notificaciones a través de SMS	V
Usar su fecha de nacimiento como contraseña clave	F
No compartir contraseñas entre aplicaciones	V
Almacenar juntas su tarjeta de coordenadas y su contraseña en su billetera	F
No realizar transacciones con dispositivos desconocidos	V
Utilizar la autenticación de doble factor	V