

Fecha	Fuente	Pag.	Art.	Título	Tamaño	Valor Publicitario Estimado
17/11/2012	EL MERCURIO - (STGO-CHILE)	9	2	EDUCACION -FINANCIERA B& PARA PERSONAS	24,9x10,9	\$ 2.449.525



# Educación financiera Bci PARA PERSONAS



CLASE 8 DE 12  
**TRANSACCIONES EN LÍNEA**

Este es un programa de educación financiera para personas y emprendedores desarrollado por el Bci y El Mercurio, con el apoyo de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad del Desarrollo, y se publicará quincenalmente en estas páginas. Próxima clase: Emprendimiento (Ciclo Educación Financiera Bci para Emprendedores).

NOVIEMBRE 17 DE 2012

## ¿QUÉ ES LA BANCA ELECTRÓNICA?

Con el aumento de penetración de internet, el desarrollo de la tecnología y la necesidad de contar con servicios de atención las 24 horas del día, hoy casi todos los bancos ofrecen servicios de banca electrónica con distintas características, pero con un objetivo común: hacer más simple y fácil para sus clientes

el acceso al banco y a distintos medios de pagos.

La banca electrónica se puede remontar al uso de cajeros automáticos para efectuar giros y realizar depósitos; ésta fue una de las primeras manifestaciones y Chile fue uno de los pioneros al tener un sistema unificado de cajeros—donde sin importar quien fuera el banco “dueño”

del cajero—podíamos girar efectivo. Una segunda etapa, que no duró mucho, fue la banca telefónica.

Hoy la tendencia es al uso de internet como el canal principal de banca electrónica. Y si bien en un comienzo era principalmente una forma fácil de acceder a nuestra información de la cuenta

corriente, hoy esta modalidad de uso nos permite realizar transacciones para comprar productos en Chile y el mundo, efectuar pagos de cotizaciones previsionales, pagar cuentas, transferir dinero a otras personas, realizar inversiones, entre otras actividades.

Los altos niveles de seguridad, la accesibilidad 24/7,

el bajo costo y la versatilidad de funciones que se pueden lograr, son los principales atributos de una sistema que sólo puede crecer durante los próximos años.

En general, la tendencia apunta a que el dinero papel va en retirada y es el dinero “plástico” el que acapara la atención.

Fecha	Fuente	Pag.	Art.	Título	Tamaño	Valor Publicitario Estimado
17/11/2012	EL MERCURIO - (STGO-CHILE)	9	3	EDUCACION -FINANCIERA B& PARA PERSONAS	20,5x14,2	\$ 2.609.149

## ventajas y desventajas de la banca electrónica

Entre las ventajas del servicio de la banca por internet, se destaca la comodidad. El cliente tiene ahora acceso desde su computador a los servicios que ofrece su banco las 24 horas del día, sin estar sujeto a horarios bancarios, que generalmente no se ajustan a los particulares. Otra ventaja importante es la rapidez, ya que el cliente puede realizar en pocos minutos sus transacciones, sin necesidad de formar filas o esperar por turno.

Otro punto a favor relevante es la versatilidad y la capacidad de personalización del servicio, el cliente posee ahora en su computador o dispositivo móvil, su propia sucursal bancaria, que le permite acceder u obtener información de los servicios que más se ajusten a sus necesidades. Esto representa una mejora en la interactividad del cliente y el banco, que al mismo tiempo genera información valiosa para el diseño y desarrollo de nuevas estrategias, productos y servicios acordes al perfil de cada cliente.

El uso del medio electrónico también amplía la accesibilidad y la cobertura de los servicios del banco, pues rompe con las barreras geográficas. El cliente

puede ponerse en contacto con su banco o tener acceso a sus cuentas, desde localidades donde él mismo no cuente con oficinas físicas e incluso cuando se encuentre en el extranjero.

Cabe mencionar que las ventajas del servicio no sólo alcanzan a los particulares, sino también a las empresas que hacen uso del mismo, pues evita el desplazamiento de personal para realizar algunas operaciones bancarias habituales, además de que permite una mejor gestión del control de las finanzas de la compañía.

### ALGUNAS DESVENTAJAS

Por el contrario, el aspecto de la seguridad de las operaciones en línea, la privacidad de los datos personales, la falta de velocidad de las conexiones a la red y el trato impersonal son las principales desventajas.

La seguridad en la red es un problema al que se enfrenta, no sólo la banca en línea, sino todo el conjunto de empresas que promueven el comercio electrónico. Este aspecto se ha convertido en uno de los mayores impedimentos para que un elevado número

de usuarios de la banca se decida a utilizar el servicio por internet. Esto, a pesar de la eficiencia que han demostrado los actuales sistemas de encriptación de los datos que viajan por la red, que se refiere a las técnicas para convertir los datos a una forma ilegible excepto para las personas autorizadas a su acceso.

Las instituciones financieras esperan que dicha preocupación vaya disminuyendo a medida que su utilización se refuerce en el mercado, como ha sucedido en el caso de los inicios de tecnologías anteriores, como los usuarios de tarjetas de débito y crédito y la inseguridad que les creaba disponer de efectivo en los cajeros automáticos.

Actualmente, la necesidad creada ha logrado hacer olvidar en gran parte esta preocupación. La solución para los problemas con las conexiones lentas puede ser resuelta con la llegada del internet de banda ancha y con la expansión de las tecnologías inalámbricas, especialmente en el caso de América Latina.

En cuanto a la atención al consumidor, los bancos han podido observar que igual que en su gestión de negocios

tradicional, el desarrollo y la adaptación de las tecnologías para ofrecer soluciones inmediatas a sus clientes a través de internet, teniendo siempre como meta principal la satisfacción del cliente, representa la clave del éxito de este servicio.

Fecha	Fuente	Pag.	Art.	Título	Tamaño	Valor Publicitario Estimado
17/11/2012	EL MERCURIO - (STGO-CHILE)	9	4	EDUCACION - FINANCIERA B& PARA PERSONAS	8,2x13	\$ 958.473



Su uso también amplía la accesibilidad y la cobertura de los servicios del banco, pues rompe con las barreras geográficas.



Fecha	Fuente	Pag.	Art.	Título	Tamaño	Valor Publicitario Estimado
17/11/2012	EL MERCURIO - (STGO-CHILE)	9	5	EDUCACION -FINANCIERA B& PARA PERSONAS	4,5x16,6	\$ 666.387



GUSTAVO ORTIZ

**PABLO FERNÁNDEZ,**  
director de Innovación  
y profesor de la  
Facultad de Economía  
y Negocios (FEN) de  
la Universidad del  
Desarrollo (UDD).

Ms in Management  
Science and Engineering  
de Stanford University.  
Ingeniero comercial,  
mención Administración  
de Empresas, de la  
Pontificia Universidad  
Católica de Chile.

La seguridad de las operaciones en línea, la privacidad de los datos personales, la falta de velocidad de las conexiones a la red y el trato impersonal son las principales desventajas.



Fecha	Fuente	Pag.	Art.	Título	Tamaño	Valor Publicitario Estimado
17/11/2012	EL MERCURIO - (STGO-CHILE)	9	6	EDUCACION -FINANCIERA B& PARA PERSONAS	11,4x12,1	\$ 1.241.032

## Glosario de términos

### 1 Segunda clave

La segunda clave brinda mayor seguridad para realizar transacciones desde los portales de los bancos. Existen en formatos de tarjetas de coordenadas y dispositivos electrónicos, que generan una clave temporal (durante un determinado período de tiempo), con el objetivo de resguardar la confiabilidad y seguridad de su transacción en línea. Al igual que su clave secreta, la segunda clave es personal e intransferible, y por ningún motivo se debe compartir o dejar sin atención.

### 2 Pinpass

Es el nuevo nombre para la clave secreta de tarjeta de crédito bancaria, la cual es obligatoria desde el 30 de mayo de 2012 para efectuar compras en los comercios adheridos y para realizar avances de dinero en efectivo en cajeros Redbanc. No es una nueva tarjeta, sino una nueva clave que debe ser solicitada siguiendo los procedimientos establecidos por su banco. Este sistema permite compras más seguras y rápidas, no hay que firmar comprobantes de ventas y sólo el cliente conoce su clave.

### 3 Webpay

Es un servicio que permite realizar pagos

en línea a través de internet desde cualquier lugar en que el que se esté y a cualquier hora. Es un servicio cómodo y con alto respaldo de seguridad. Además, se puede acceder a las promociones y beneficios que entregue el banco, así como pagar en cuotas. Pueden pagar todas las personas que tengan deudas, compromisos u obligaciones de pago en los comercios adheridos al portal y posean tarjetas de crédito bancarias y/o redcompra.

### 4 Phishing

Es un tipo de delito dentro del ámbito de las estafas cibernéticas y que se comete mediante el uso de engaños para poder intentar adquirir información confidencial de forma fraudulenta (como puede ser una contraseña o información detallada sobre tarjetas de crédito u otra información bancaria). El estafador, conocido como "phisher", se hace pasar por una persona o empresa de confianza en una aparente comunicación oficial electrónica, por lo común un correo electrónico, o algún sistema de mensajería instantánea donde le solicita a la víctima ingresar sus datos o claves personales para luego suplantarlos y acceder a sus fondos.

Fecha	Fuente	Pag.	Art.	Título	Tamaño	Valor Publicitario Estimado
17/11/2012	EL MERCURIO - (STGO-CHILE)	9	7	EDUCACION -FINANCIERA B& PARA PERSONAS	11,8x12	\$ 1.272.939

## Consejos para hacer más seguros los trámites online

- Evitar compartir las claves de acceso (password).
- Guardar los dispositivos de generación de claves (segunda clave) en un lugar seguro.
- Solicitar o activar el registro de alertas al celular o correo electrónico.
- Comprar sólo en establecimientos reconocidos o seguros (sitios reconocidos "https").
- Programar los movimientos (pagos, transferencias u operaciones), para evitar tener abierta la sesión por mucho tiempo. Concretar la operación y cerrar la sesión. Nunca dejar abierta la sesión, sobre todo en lugares públicos.
- Verificar semanal o quincenalmente el estado de cuenta por internet para ver que no haya cargos extraños.
- Evitar los llamados ciber-café. Es posible que los computadores tengan instalados sistemas para reconocer la información ingresada al teclado y les entregue pistas de las claves.
- Teclar directamente la dirección de internet del banco, evitar ingresar a sesiones mediante hipervínculos que se reciban en los correos electrónicos.
- Nunca abrir o responder a una ventana emergente (pop-up), o correo electrónico (Phising)
- Utilizar software actualizado de protección antivirus y anti-espía.
- Procurar tener diferentes contraseñas para cada servicio. Ojalá tus contraseñas no contengan información personal como fechas de cumpleaños, nombres de familiares o similares. Una buena forma de hacer más "complejas" nuestras claves de seguridad es mezclar mayúsculas y minúsculas o intercalar un punto (.) entre dos palabras.
- Revisar periódicamente las cuentas registradas para hacer traspasos y asegurarse de que no existan cuentas que no se dieron de alta o transferencias que no se reconozcan. Muchos bancos ofrecen límites de transferencia a efectuar, en particular para el pago automático de cuentas.