



RECONECTADOS DIFUSIÓN

Descubre el mundo de la banca digital

GUÍA PARA EL FORMADOR

Índice

1. Introducción	4
1.1. Espacio de formación	4
1.2. Estructura de la sesión	4
2. En el aula	6
3. Material de apoyo	7
4. Ejercicios	8
5. En sesión	9
5.1. Tomando asiento y conociéndonos	9
5.2. Rompiendo el hielo	9
5.3. Comprobando el nivel	9
6. Comenzamos	10
6.1. Introducción	10
6.2. Ventajas e inconvenientes	11
6.3. Usos de la banca digital	12
6.3.1. Operaciones comunes	12
6.3.2. Servicios	12
6.4. Sistema de protección de datos	14
6.4.1. Acceso	14
6.4.2. Operaciones	15
6.5. Prácticas de seguridad	18
6.5.1. Identificación de riesgos	19
6.5.2. Qué hacer	20

6.6.	Funcionamiento de la banca digital	21
6.6.1.	Acceso	21
6.6.2.	Posición global	22
6.6.3.	Hacer una transferencia	23
6.6.4.	IBAN	25
6.6.5.	Simulador de banca online	25

1. Introducción

1.1. ESPACIO DE FORMACIÓN

El espacio donde se llevará a cabo la formación deberá estar acondicionado para el número de asistentes convocados.

Lo ideal es que disponga de:

- Wi-Fi al que poder conectarse.
- Pizarra con rotuladores como sistema de apoyo explicativo.
- Enchufes.
- Ordenador o, en su defecto, llevar ordenador portátil.
- Proyector.
- Pantalla proyectora o pizarra digital.
- Folios y bolígrafos.
- Mesas y sillas o sillas pupitre.

Es recomendable tener preparada una batería externa y llevar un USB con el material que necesitas, por si hay algún problema con la conexión a internet.

Dependiendo de las actividades que se elijan para la sesión, así como del número de asistentes, es recomendable preparar el aula para dividir al alumnado en grupos.

1.2. ESTRUCTURA DE LA SESIÓN

Al igual que otros servicios, la banca está inmersa en un proceso de transformación digital, que sin duda ha llevado al cambio de la relación del ciudadano con las entidades bancarias y que conlleva a su vez un alto riesgo de exclusión o de beneficio para el usuario, según su familiarización con el uso internet, las aplicaciones de banca y sus conocimientos de ciberseguridad.

En el año 2023 el Banco de España publicó el estudio "Heterogeneidad en el uso de los medios de pago y la banca *online*" en el que, entre otros datos, arroja que en el año 2020 algo más de un 80% de los hogares en los que el cabeza de familia ha nacido antes de 1944 no utilizan la banca por internet.

A lo largo de **2 horas** (120 min) se hará un acercamiento básico a la banca digital.

Temas para trabajar

- Definición.
- Ventajas e inconvenientes.

- Servicios.
- Seguridad en la banca digital.

Objetivos generales

- Adquirir conceptos básicos relacionados con la banca digital.
- Familiarizarse con los sistemas de protección en la banca digital.
- Identificar los riesgos de la banca digital.
- Aplicar prácticas de seguridad.
- Dar los primeros pasos en una aplicación de banca.

Esta guía pretende proporcionarte algunas indicaciones de temas para tener en cuenta a la hora de desarrollar la formación en cada uno de los bloques.

Cada grupo es diferente, deberás ajustar el temario (son epígrafes independientes unos de otros. El bloque tiene contenido suficiente para que no te quedes en blanco) **y los tiempos a las necesidades que se presenten en el aula. Lo importante es que lo que se trabaje en el taller sea entendido e interiorizado por los participantes, no acabar con el temario presentado.**

Al finalizar el taller, los asistentes dispondrán de una guía de consulta desde la que podrán acceder a todos los contenidos.

El tiempo es estimado y variable, según las necesidades del aula.

TEMA	TIEMPO (minutos)
Tomando asiento	5
Presentación	5
Banca digital. Qué es. Ventajas e inconvenientes.	10
¿Qué se puede hacer?	15
Protección y seguridad	25
Utilizar la banca digital	40
Dudas/Despedida	20

2. En el aula

Como dinamizador/a de la actividad:



- Dirígete al grupo con respeto.
- Mantén la escucha activa.
- Cuida tu lenguaje corporal.
- Adapta el vocabulario. No todas las personas entienden el lenguaje tecnológico. Es recomendable explicar o identificar qué significa cada palabra vinculada. Por ejemplo, *icono* («Los dibujos que tenéis en el móvil»). Esto no quiere decir que no se empleen estas palabras (de hecho, forma parte del aprendizaje), pero se deberán asociar siempre para que las interioricen.
- Preguntar si tu tono de voz es el adecuado. Algunas personas pueden tener problemas auditivos.
- Asegúrate de que se vea bien la pantalla en la que estás proyectando. Algunas personas pueden tener problemas visuales. En caso de dificultad, es recomendable explicar qué se está proyectando.
- Es posible que encuentres alguna persona que quiera monopolizar la sesión. Con serenidad, deberás desviar la atención que reclama esta persona y hacer partícipe al resto del grupo.
- No emplees expresiones como "esto es muy sencillo" o "fácil".
- Reitera que estás para ayudar y que no deben tener vergüenza de intervenir.
- Emplea experiencias personales en los ejemplos para crear cercanía.
- Los gestos a la hora de explicar son fundamentales para que sigan las pautas. Por ejemplo, indica «1, 2, 3» con los dedos.

3. Material de apoyo

Además de esta guía, dispones de una presentación en Genially como apoyo para realizar la sesión en el aula.

Para que dicha presentación resulte útil es necesario que tengas en cuenta que:

Tienes **anotaciones de ayuda** que encontrarás repartidas por la presentación con el mismo icono en dos colores:

-  **Azul:** contiene información sobre los contenidos. Puede servirte de ayuda para recordar alguna explicación o alguna cuestión en la que debas insistir.
-  **Naranja/Teja:** contiene propuestas de dinámicas y sugerencias para trabajar las preguntas o realizar las prácticas.
- Es importante que recuerdes que el contenido de estos iconos **no ha de mostrarse en el aula**, únicamente se incluyen para que te sirvan a ti de ayuda cuando prepares la sesión y puedas repasar algunas cosas teniéndolos a mano. **Todo** lo que contienen está **más desarrollado en esta guía**.
- Repasa con los asistentes los iconos de navegación en Genially con la diapositiva correspondiente. Es conveniente que se familiaricen con ellos para que sean autónomos en el uso del material de autoaprendizaje. Importante: haz este repaso al final de la sesión, ya que desvía la atención y consume tiempo de la sesión.



Antes de empezar...

Pulsa en este símbolo si quieres acceder a la primera página

Pulsa en este símbolo para acceder al índice

Pulsa en estos símbolos para obtener información de interés

-  Ampliar información
-  Información contextual
-  Información sobre el texto
-  Elementos ampliables (con audio)
-  Para usuarios de Apple

Pulsa en este símbolo para volver a la página anterior

Pulsa en este símbolo para pasar a la página siguiente

→ Saltar 2.1. 2.2.

Pulsa aquí si quieres omitir las preguntas, o pasar de una a otra

Fundación Telefónica

4. Ejercicios

La sesión formativa debe constar de una **parte explicativa** (para la que dispones de un Genial.ly como material de **apoyo**) y de una **parte práctica**.

Para desarrollar la **parte práctica** se presenta una batería de ejercicios que encontrarás **al final de esta guía**, para realizar a nivel individual y grupal.

Selecciona las prácticas en función de si van a ser individuales o grupales, así como de las necesidades del aula, el apoyo con el que cuentas y el tiempo disponible.

Aunque trabajes en grupo, debes llevar a cabo también **ejercicios individuales**.

En grupo

Las dinámicas de grupo te servirán para fomentar la participación.

Para trabajar de forma grupal es **importante** que puedas **preparar la sesión previamente** (en materiales y presentaciones), cuando ya conoces el número de personas del grupo y sabes con qué materiales cuentas.

Para que todos/as prueben y practiquen lo aprendido con su dispositivo, te recomendamos que organices los tiempos y las intervenciones del aula:

1. Primero explica un apartado del temario.
2. Resuelve las dudas que hayan surgido.
3. Realiza ejercicios con sus dispositivos.

De esta manera asignas un espacio en la sesión para los distintos ejercicios, garantizas que tienes toda la atención de tus alumnos durante la explicación y puedes resolver las dudas concretas y avanzar con el temario siguiendo los ritmos del alumnado.

Siempre que se pueda trabajar en grupo, será más dinámico y ameno para los participantes. Por contra, **deberás estar muy atento/a para gestionar los tiempos y los grupos**. Es fundamental que, si se eligen actividades en grupo de puesta en común, se nombre un portavoz de grupo.

Igualmente, **para finalizar la sesión** formativa puedes elegir alguna de las preguntas de cada bloque y emplearlo a modo de repaso, o trabajar en el caso global que se presenta en el anexo de actividades.

¡Recuerda, son propuestas! Puedes realizar otros ejercicios relacionados con el tema si lo consideras oportuno. Igualmente, no tienes por qué hacer todos.

5. En sesión

5.1. TOMANDO ASIENTO Y CONOCIENDO QUIÉNES SOMOS

Mientras se van acomodando, puedes ir tanteando si tienen las aplicaciones del banco descargadas y si las usan.

5.2. ROMPIENDO EL HIELO

- Preséntate y presenta a los compañeros o compañeras que estén contigo.
- Presentación de participantes si hay un número reducido (5-7).
- Pregunta cuáles son sus expectativas.
- Explica cómo va a funcionar la sesión:
 - Explicamos.
 - Participamos.
 - Prácticas con sus dispositivos.

5.3. COMPROBANDO EL NIVEL

Es necesario comprobar el nivel del aula para poder adecuar la formación. Esto se hará a través de preguntas, escuchando las respuestas y observando a los asistentes.

En el caso de esta formación, es posible que muchos de los asistentes deseen tener un primer acercamiento a la banca digital, más que empezar a usarla de forma inminente. **Es importante determinar sus expectativas.**

Algunos ejemplos que puedes utilizar:

- ¿Qué pensáis de la banca digital?
- ¿Os da miedo la banca digital? ¿Qué miedos?
- ¿Cómo creéis que funciona la banca digital?

La escucha activa es verdaderamente importante, así como dar respuesta a las preguntas o inquietudes que se planteen en cada momento. Si hay algo que se verá más adelante, a lo largo de la sesión, lo diremos.

6. Comenzamos

Recuerda que la sesión no es solo explicativa, sino que deberás combinarla con los ejercicios prácticos (hay un apartado destinado a tal fin).

El caso de la banca digital divide mucho las opiniones de las personas mayores, ya que de alguna manera se sienten “abandonados” por las entidades bancarias. Aunque los bancos siguen atendiendo de manera presencial, el paradigma ha cambiado.

La campaña “Soy mayor, no idiota” iniciada por Carlos San Juan en Change.org provocó un movimiento reivindicativo entre las personas mayores.

Es posible que este tema pueda generar cierto diálogo en el aula; es interesante escuchar las opiniones que expongan porque te permitirán orientar mejor la sesión a la hora de mostrar utilidades o ayudar a eliminar miedos.

Este módulo desarrolla los aspectos más básicos de la banca online y da una visión global de las posibilidades que tiene. Existen otros módulos formativos más avanzados.

Deberás trabajar a lo largo de la sesión el mensaje de que **la banca online es segura**.

6.1. INTRODUCCIÓN

Introduce el concepto de banca online con una breve explicación sobre su evolución:

- Alrededor de 1995 los bancos permiten acceder a las cuentas vía internet desde un ordenador.
- 2007: la presentación del primer iPhone marca un punto de inflexión con respecto a la evolución de la conectividad y los teléfonos inteligentes.
- 2007: los bancos comienzan a desarrollar las primeras aplicaciones.
- 2010: aparecen los primeros bancos completamente digitales.
- Actualidad: tanto los bancos digitales como los bancos tradicionales disponen de su propia aplicación desde la que, además de consultar nuestras cuentas, podemos operar.

Siendo así, podemos decir que la banca digital es el traslado de los servicios bancarios tradicionales al entorno de internet, donde podemos realizar transacciones, consultas, contratar productos, etc. Esto puede hacerse a través de la web del banco o de una aplicación para el teléfono.

PRÁCTICAS

Apartado 2.1. Anexo Ejercicios. Preguntas grupales.

6.2. VENTAJAS E INCONVENIENTES DE LA BANCA DIGITAL

Todo tiene sus ventajas y sus inconvenientes. Invita a los asistentes a que enumeren algunos.

Ventajas

- Tus cuentas bancarias disponibles las 24 horas, los 365 días del año.
- Acceso a tu banco a través de internet, sin importar dónde estés.
- Sin desplazamientos ni esperas.
- Ahorro de costes; suele haber menos comisiones o son mucho menores.
- Control de movimientos bancarios.
- Seguridad muy alta.



Inconvenientes

- Es necesario un aprendizaje inicial.
- Falta de atención personalizada, aunque los bancos disponen de un teléfono para dudas.
- Mayor riesgo al contratar productos financieros, pues no existe el asesoramiento de una persona experta.
- Posibles problemas de conectividad o errores puntuales de acceso o funcionamiento.
- Miedo al fraude.



PRÁCTICAS

Apartado 2.2. Anexo Ejercicios. Preguntas grupales.

6.3. USOS DE LA BANCA DIGITAL

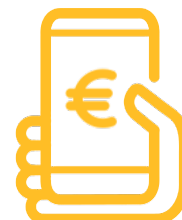
Hasta ahora se ha hecho una presentación de la banca a través de internet. Es el momento de entrar en más en detalle y mostrar las posibilidades que ofrece.

Es posible que las personas que están en el taller se hayan descargado en algún momento la aplicación de su banco, o vayan a hacerlo. Es importante conocer sus expectativas respecto a las posibilidades que ofrece una aplicación de banca.

- ¿Qué es lo que más os interesa del uso de las aplicaciones de los bancos?
- ¿Sabéis qué es lo que se puede hacer en ellas?

6.3.1. OPERACIONES COMUNES

- Consultar los últimos **movimientos**, así como los gastos e ingresos: las aplicaciones suelen permitir desde la página de entrada ver el saldo del que se dispone, así como acceder a las cuentas para poder comprobar el extracto de cada una de ellas..
- Control de los movimientos de **tarjetas**. Los movimientos de las tarjetas se presentan en un espacio específico para estas, pudiendo ver qué se ha pagado con ellas, así como el dinero que está retenido para un pago, si se trata de una tarjeta Visa.
- Realizar **transferencias** y programarlas, si son pagos recurrentes. Desde estas aplicaciones se pueden realizar transferencias sin necesidad de desplazarnos al físicamente a una sucursal. En caso de hacer un pago con la misma cuantía todos los meses, o cada dos meses, por ejemplo, se puede programar para que se haga automáticamente, sin necesidad de estar pendientes o entrar en la aplicación para dar la orden.
- Uso de **Bizum**, sistema que permite a través de tu aplicación de banca enviar y recibir dinero de manera instantánea, sin comisiones.
 - **Límites para enviar**: entre 0,5 y 1.000 €.
 - **Límite diario de envío**: ilimitadas operaciones, máximo 2.000 €.
 - **Límite mensual de envío**: 5.000 €.
 - **Límites para recibir**: 60 recepciones al mes, 2.000 € diarios.



¡Ojo! Puedes realizar una explicación básica de qué es **Bizum**, pero sin adentrarte en profundidad, ya que este sistema de pago se trabaja en profundidad en "Operar en Banca Online".

6.3.2. SERVICIOS

Además de la posibilidad de realizar las operaciones vistas anteriormente, la banca online ofrece una variedad de servicios:

- **Localización** de sucursales cercanas.

¡Ojo! Se debe tener **activado** el permiso de acceso a la ubicación del teléfono. Si no, podrá buscarse en un mapa o por código postal.

- **Herramientas para facilitar el ahorro:** algunas aplicaciones permiten tener una hucha personalizable que se calcula teniendo en cuenta los ingresos o la cantidad que se indique.
- **Visualización** de forma gráfica de los ingresos y gastos.
- **Domiciliación** de recibos.

¡Ojo! Para realizar esta operación debe disponerse del **recibo físico** o la **factura digital** para poder subirlo a la aplicación y que el banco lo gestione. Otra opción es conectar bancos.

- **Pago de impuestos.**

¡Ojo! Esta operación se suele hacer escaneando el **código de barras** o escribiendo el **código de registro**. Solo se puede hacer con las entidades bancarias con las que exista acuerdo para el pago de los impuestos.

- **Búsqueda e información** de productos de inversión.
- **Consulta** de las condiciones de préstamos.
- **Contrato** o **cambio** de los beneficiarios de los planes de pensiones.

PRÁCTICAS

Apartado 2.3. Anexo Ejercicios. Preguntas grupales.

Individuales. Instala la aplicación del banco. Para más seguridad, busca la aplicación en la página web de tu banco o pregunta a tu asesor bancario. Si necesitas ayuda con la instalación de aplicaciones, visita el módulo "Tu día a día más ágil con el móvil".



6.4. SISTEMAS DE PROTECCIÓN DE DATOS

Durante la formación estás transmitiendo que la banca digital es segura. Ahora es el momento de hablar sobre las medidas que existen para tener protegidos nuestros datos.

Es importante que hagas saber que las aplicaciones de banco **se cierran automáticamente** pasados unos minutos de inactividad. Esto no quiere decir que no se deba cerrar la aplicación cuando ya no la estemos usando.

Recomendación: trabaja este apartado intentando en la medida de lo posible crear un paralelismo con la experiencia de ir a una sucursal bancaria.

- Entrada a la entidad bancaria (puertas de bloqueo) → PIN de acceso.
- Realización de una operación, por ejemplo, una transferencia: en la entidad se rellena el papel específico → en la app rellenamos los datos.
- Firma en la entidad el papel → irma digital.

6.4.1. SISTEMAS DE PROTECCIÓN: ACCESO

- **Identificación a través de número PIN.**

Se trata de la credencial o contraseña compuesta habitualmente por un código de 4 a 8 dígitos.

Si tu PIN o contraseña te lo ha dado el banco, es **recomendable cambiarlo** la primera vez que accedas a través de la configuración del perfil.



- **Identificación a través de una contraseña alfanumérica.**



- **Identificación a través de reconocimiento biométrico.**

Actualmente es el sistema más cómodo y seguro.

Si bien la mayoría de las entidades bancarias han introducido el acceso a través de la identificación biométrica:



- Debes tener **configurado en el teléfono** el acceso biométrico (para activarlo deberás ir a los ajustes del teléfono).
- El acceso biométrico **no anula en ningún momento** la necesidad de disponer de un PIN u otro método de identificación alternativo.



Si habitualmente no llevas **gafas** y te las pones, es posible que no te reconozca y te solicite entrar con la clave. Si tienes las manos resacas o húmedas, puede suceder lo mismo con la **huella**.

6.4.2. SISTEMA DE PROTECCIÓN: OPERACIONES

Cuando vas a tu oficina bancaria para realizar una transferencia o contratar un servicio, te piden que firmes la documentación de la solicitud para que el banco haga la operación.

En la banca digital sucede lo mismo: se deben firmar las operaciones para que el banco lleve a cabo la orden y verifique que eres tú quien lo ha solicitado.

Para ello existen diferentes tipos de **validación digital** segura.

- **Firma o clave digital:** es una contraseña alfanumérica o un código numérico de longitud variable, dependiendo de la entidad bancaria.

La **firma electrónica** es distinta al **PIN de acceso** a la aplicación. Incluso aunque puedas utilizar el mismo código, no es recomendable hacerlo por seguridad.



Hay algunos bancos que disponen de una aplicación específica para realizar la firma.



- **Tarjeta de coordenadas,** ya casi en desuso.

Se trata de una tarjeta con información organizada por coordenadas.

A la hora de realizar la operación, la aplicación te solicitará el número correspondiente a una casilla.

Es una medida dinámica, ya que cada operación que vayas a realizar solicitará una posición distinta y, por tanto, un número nuevo.



- **Código de verificación.** Cuando vas a realizar la operación, recibes un **SMS** en el teléfono con un código (numérico o alfanumérico) que debes introducir para validar la operación.

El **código** recibido por SMS es **distinto** cada vez.



Es posible que no todo el mundo sepa diferenciar entre un SMS y otro tipo de mensajes que coexisten en el teléfono (notificaciones emergentes o *push*, correo electrónico, mensajería instantánea —WhatsApp o similares).

Inquiérese si alguien utiliza este método (por ejemplo, los usuarios de Unicaja lo utilizan, en la actualidad) y pregunte si sabe dónde y cómo consultar esos mensajes para obtener el código de verificación. **Pista:** el icono suele estar en un lugar prominente y representar un globo de diálogo.

- **Llave de acceso o *passkey*:** es la última innovación que se está implementando poco a poco en las aplicaciones bancarias y en otros servicios digitales. Este método utiliza tecnología **criptográfica** y tiene la virtud de ser más seguro que los otros métodos.

Criptografía: es una técnica de codificación y cifrado de datos con el fin de que la información solo sea visible para la persona a la que va dirigida.

También es más cómodo, ya que para usarlo solo necesitas el reconocimiento de datos biométricos o el mismo código que usas para desbloquear tu teléfono. Es decir: no hace falta recordar otra contraseña para el banco, ni tarjetas de coordenadas, ni esperar a que te envíen mensajes de verificación.

En un futuro no muy lejano, el uso de **llaves de acceso o *passkeys*** podría eliminar la necesidad de que tengamos que recordar y utilizar múltiples contraseñas.

PRÁCTICAS

Apartado 2.4. Anexo Ejercicios. Preguntas grupales.

Individuales. Activa la aplicación bancaria.

6.5. PRÁCTICAS DE SEGURIDAD

Pregunta cómo piensan que puede afectar nuestro uso del teléfono a la seguridad en banca digital. ¿Utilizan bloqueo de pantalla? ¿Actualizan con frecuencia las aplicaciones? ¿Qué medidas tomarían para optimizar la seguridad al usar la banca digital?

El tema de la seguridad se trabaja más a fondo en el módulo de "Ciberseguridad básica".

Con objeto de prevenir riesgos y aumentar la seguridad de sus usuarios, las entidades bancarias han puesto en marcha una campaña de información con buenas prácticas y avisos para que sepamos detectar posibles fraudes. En muchos casos transmiten mensajes muy directos, por ejemplo, "Nosotros nunca te pediremos tus credenciales...".

Uso del dispositivo

- **Accede al banco desde su aplicación oficial**, que habrás descargado desde la tienda oficial de aplicaciones ([Play Store](#) para Android, [App Store](#) para iOS).

Ante la duda, mira en la página web de tu banco cuál es la app que hay que instalar, o pregunta a tu asesor bancario.



- **Configura la pantalla de bloqueo** del dispositivo. Puedes ver en detalle cómo se hace en el módulo de "Mi teléfono".
- **Utiliza una contraseña robusta**: si la longitud está limitada, incluye mayúsculas, minúsculas, números y símbolos. Si no, es más seguro y fácil de recordar un conjunto de palabras (*passphrase*). Ej: "monta tanto perro como gato".
- **Conéctate desde una red segura**. Utiliza tu conexión de datos o una red Wi-Fi de confianza. Si estás conectado a una red pública—por ejemplo, en un hotel—, evita realizar operaciones que requieran contraseñas o datos personales.
- **Ten el teléfono móvil actualizado**.

Buenas prácticas

- **Lee atentamente los mensajes** que se reciben para autorizar las operaciones.

Estos mensajes llevan reflejado el **tipo de operación** que vas a realizar. Por ejemplo, si haces una transferencia, comprueba la cuenta de origen y destino, que es el importe correcto, etc.



- **No uses la aplicación de banca en un sitio público** cerca de gente desconocida.
- **No entres en la banca digital en dispositivos de otras personas.**
- **No compartas ninguna tus claves** con nadie.

6.5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Transmite que hay que tomar conciencia de que existen riesgos en la banca digital, igual que pueden robarnos la cartera en la calle o duplicar nuestra tarjeta bancaria, pero no por ello se debe dejar de usar; lo importante es asumir la posibilidad, identificar los riesgos y saber qué hacer para sentirse seguros.

Insiste en que un banco **nunca va a pedir claves de acceso** ni códigos de seguridad de las tarjetas, en sitios distintos de la aplicación: mensajes, llamadas telefónicas, etc.

- **Desconfía** de mensajes que solicitan una **confirmación de identidad** o que aceptes nuevas normativas.
- Los mensajes sospechosos suelen ser muy **genéricos**: “Estimado cliente...”, “Notificación a usuario...”, “Querido amigo...”.
- **Evita** cualquier mensaje no solicitado que parezca de tu banco y contenga **ficheros adjuntos**.
- **Las amenazas de fraude pueden llegar por cualquier canal**: teléfono, SMS, correo electrónico, WhatsApp... Incluso pueden aparentar ser mensajes de familiares y conocidos.

B Sabadell

Hemos detectado una conexión con tu usuario a las 11:51 del 17/11/2024, con un dispositivo SM-A315G desde un ANDROID 10. Si no has sido tu, cambia tu contraseña en tu área de cliente pulsando aquí:

[Cambio de contraseña - Área de cliente](#)

Contacta con nosotros: **963 085 000** **Solicita** una cita previa.

También te atenderemos:



Certificado de seguridad:

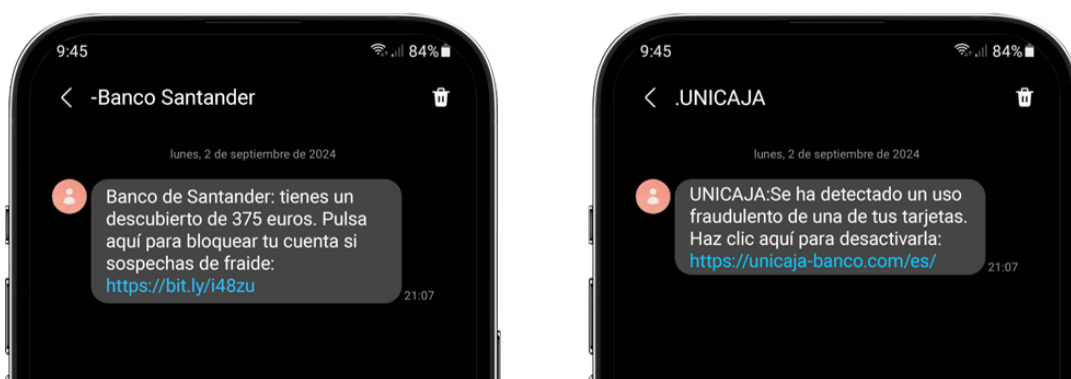


Banco de Sabadell, S.A. - Avda. Óscar Esplá, 37, 03007 Alicante – Inscrito en el Registro Mercantil de Alicante, Tomo 4070, Folio 1, Hoja A-156980 - CIF A08000143. Dirección de correo electrónico: info@bancasabadell.com.



Ejemplos:

- Recibes una **llamada** de tu banco diciendo que ha habido problemas de acceso con la app y que necesitan las claves de acceso → **los bancos no van a pedir nunca tus claves en una llamada**.
- Recibes un **mensaje** solicitando tus credenciales o datos personales, y para ello tienes que usar un enlace de internet que te envían → **es un fraude**. Al igual que en el caso de las llamadas telefónicas, **el banco no te va a pedir información por mensaje ni te va a enviar enlaces de ningún tipo**.
- Recibes un **mensaje o correo** diciendo que hay movimientos sospechosos y se va a bloquear tu cuenta en 8 horas a menos que entres en el enlace que acompaña al mensaje → **es un fraude**. Desconfía de cualquier comunicación que parezca una **situación de alarma** o te quiera inducir a una **acción inminente**.



6.5.1. PRÁCTICAS DE SEGURIDAD: QUÉ HACER

En general, ante cualquier mensaje que te parezca sospechoso:

- **No pinches y descargues** archivos adjuntos.
- **No pinches en enlaces** de internet.
- **No facilites** información personal.
- **Bloquea** los números sospechosos.

Aun con todas las precauciones, todos podemos caer en la trampa. Si tienes dudas o piensas que has sido **víctima de un fraude**:

Contacta con tu banco por los **cauces habituales** (asesor online, teléfono de la oficina, etc.).

Denúncialo a la policía.

PRÁCTICAS

Apartado 2.5. Anexo Ejercicios. Preguntas grupales.

6.6. FUNCIONAMIENTO DE LA BANCA DIGITAL

En este apartado se trata de tener un acercamiento básico a la aplicación.

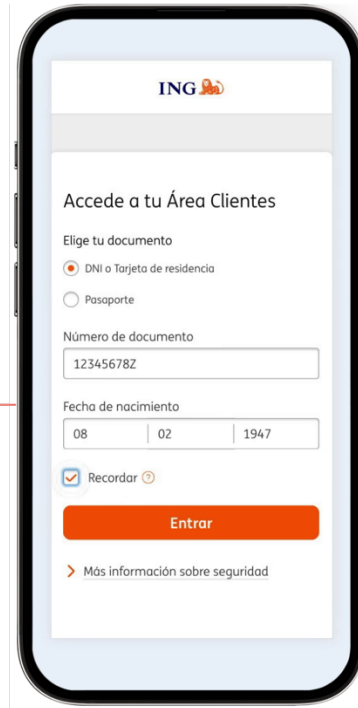
Advierte a las personas participantes que las funcionalidades de sus aplicaciones pueden ser ligeramente distintas y tener los elementos en lugares diferentes, pero las operaciones más habituales son iguales en todos los bancos. También puede variar en función de los productos contratados y de las personalizaciones que realice cada cual.

6.6.1. ACCESO

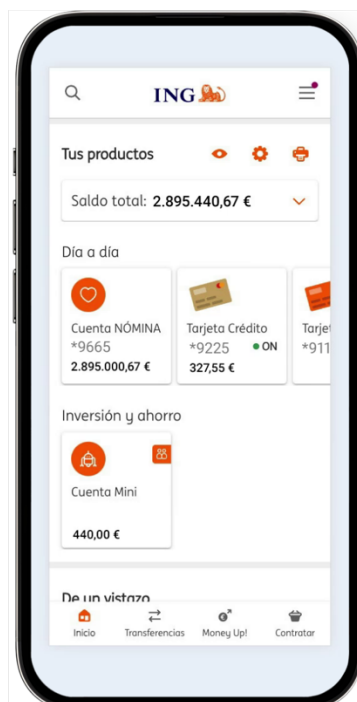
1

Recuerda conectarte a internet con los **datos móviles** o a través de una **red Wi-Fi de confianza**.

Abre tu aplicación bancaria y rellena los datos identificativos necesarios, normalmente tu DNI o nombre de usuario y una contraseña.
La primera vez que entras puede pedir algún dato adicional.



2



La primera pantalla será tu **posición global**, donde aparecerán tus cuentas bancarias, tarjetas y otros servicios que tengas contratados.

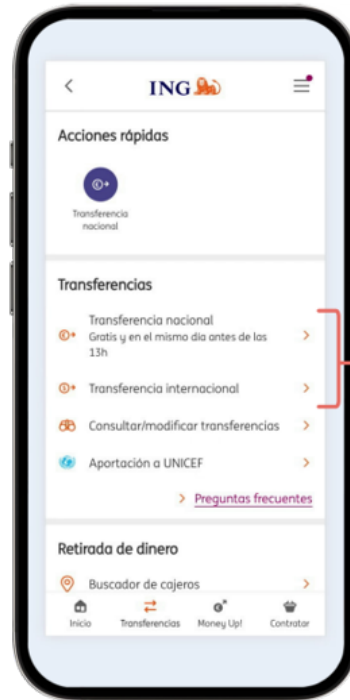
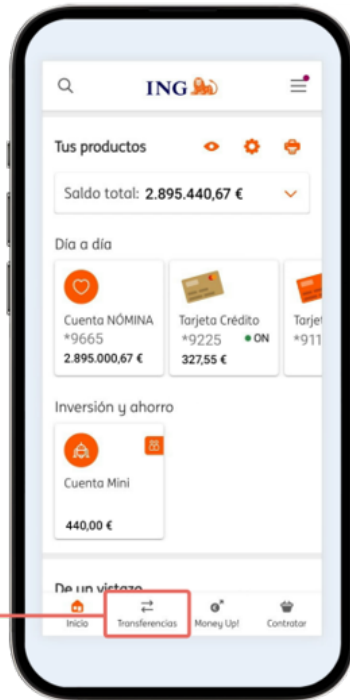
6.6.2. POSICIÓN GLOBAL



6.6.3. HACER UNA TRANSFERENCIA

1

Busca y pulsa en el apartado de **Transferencias**. Será un botón destacado en la pantalla principal, aunque también puede formar parte de un menú desplegable (ej. ☰) o encontrarse dentro de la cuenta desde donde quieres hacerla.



Selecciona el tipo de transferencia que quieres realizar.

2

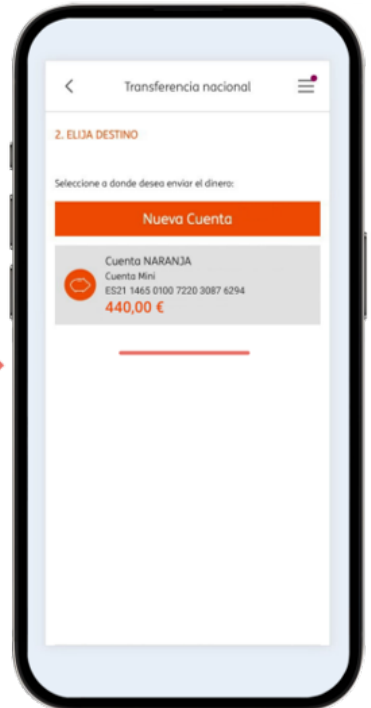
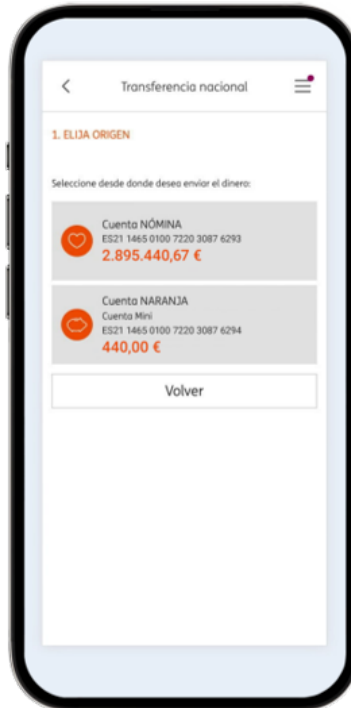
Selecciona la cuenta de **origen** (desde donde transfieres el dinero).
 A continuación, escoge la cuenta de **destino**. Podrás escoger entre las cuentas frecuentes a donde transfieres dinero, o introducir el número de cuenta que tú quieras.

Podrás añadir el número de cuenta a tus favoritos o lista de operaciones frecuentes.

Nueva Cuenta
 Introduce la cuenta donde desea enviar el dinero:
 Nombre y apellidos

Introduce el IBAN. Si lo desea, puede pegar el número completo sin necesidad de introducir dígito a dígito
 IBAN ⓘ

Añadir como cuenta frecuente

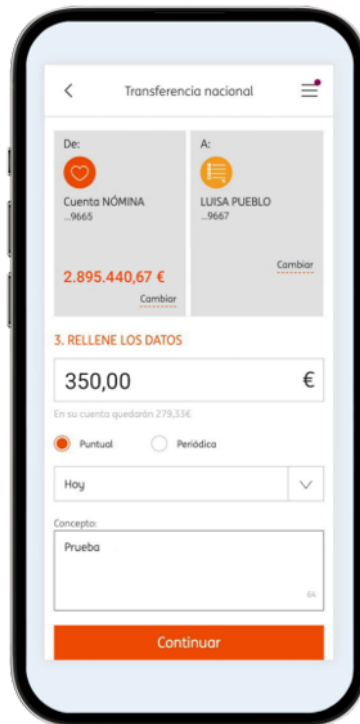


3

Indica la cantidad que quieres transferir, si es una transferencia puntual o periódica e introduce un concepto.

Antes de pulsar en **Continuar**, comprueba que estén bien todos los datos.

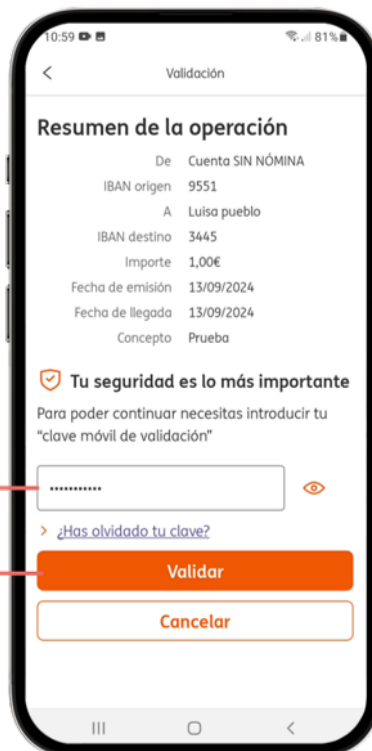
A continuación te pedirá que valides la operación empleando el método que utilice tu banco: contraseña, código temporal enviado por SMS, entrar en otra aplicación para firmar, etc.



4

En este ejemplo, el banco solicita que introduzcas tu contraseña para validar la operación.

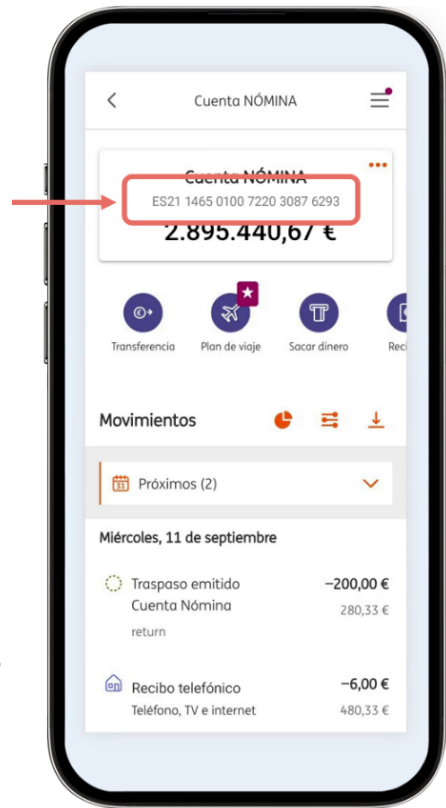
Por motivos de seguridad, la transferencia puede anularse si tardas mucho tiempo en validar la operación, pero no te preocupes, porque hay tiempo de sobra (normalmente, alrededor de cinco minutos).



6.6.4. IBAN

El IBAN es tu número de cuenta normalizado en formato internacional. Está formado por el código del país (ES, en el caso de España), un código de control de dos dígitos, y a continuación los números tradicionales del número de cuenta (siempre son 20, en el caso de España).

Puedes encontrar el IBAN de tu número de cuenta accediendo a ella y normalmente habrá cerca un botón para poder copiarlo, por si necesitas pegarlo en otra aplicación.



IBAN				
Código de país + Dígitos de control	Cuenta del cliente			
ES21	1465	0100	72	2030876293
	Código del banco	Código de la oficina	Dígitos de control	Número de cuenta

PRÁCTICAS

Apartado 2.6. Anexo Ejercicios. Preguntas grupales.

Individuales. Activa la aplicación bancaria y familiarízate con ella.

NOTAS:

CRÉDITOS

Esta obra ha sido editada y coordinada por Fundación Telefónica.

© 2024, Fundación Telefónica, 2024. Todos los derechos reservados


© De los textos, Estefanía de Regil

© De las imágenes, Freepik y Flaticon

Este contenido formativo puede incluir imágenes de marcas de terceros, y capturas de pantalla de aplicaciones tecnológicas, con fines exclusivamente didácticos y educativos, sin fines comerciales o lucrativos. Dichos elementos se muestran únicamente con el propósito de ilustrar conceptos y no implican afiliación, respaldo o asociación con los titulares de las marcas o desarrolladores de las aplicaciones reproducidas.

Todas las marcas comerciales y derechos de autor, en tales casos, pertenecen a sus respectivos titulares y propietarios. No existe ninguna relación comercial, de patrocinio o asociación de Fundación Telefónica con dichos titulares, salvo que se especifique expresamente.

La presente obra se publica bajo una licencia Creative Commons, del tipo: Reconocimiento – Compartir Igual:

 **CC BY-SA 4.0**

Para saber más acerca de este tipo de licencia, consulta por favor el siguiente enlace:

<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.es>

Puedes acceder gratuitamente a los contenidos del proyecto Reconectados de Fundación Telefónica a través de este enlace:

<https://www.fundaciontelefonica.com/voluntarios/reconectados/cursos-online/>



RECONECTADOS



Fundación
Telefónica



RECONECTADOS

Descubre el mundo de la banca digital

GUÍA PARA EL FORMADOR: PROPUESTA DE EJERCICIOS

Índice

1. Introducción	3
2. Propuesta de ejercicios	5
2.1. ¿Qué es la banca digital? (Guía formador apartado 6.1.)	5
2.2. Ventajas e inconvenientes (Guía formador apartado 6.2.)	6
2.3. ¿Qué se puede hacer? (Guía formador apartado 6.3.)	7
2.4. Sistema de protección de datos (Guía formador apartado 6.4.)	9
2.5. Prácticas de seguridad (Guía del formador apartado 6.5.)	10
2.6. Funcionamiento la banca digital (Guía del formador apartado 6.6.)	13
3. Caso global para trabajar	15
4. Solucionario	16

1. Introducción

La sesión que se va a impartir se compone de una parte explicativa con material de apoyo proyectado, y además tiene que ir acompañada con ejercicios prácticos que permitan al alumnado interiorizar lo explicado.

A continuación se presenta una propuesta de posibles actividades que puedes realizar con los asistentes. Deberás **seleccionarlas** teniendo en cuenta si trabajas en dinámica grupal o individual. También tendrás en cuenta los tiempos que se vayan estableciendo, según el nivel del aula.

Aunque trabajes en grupo, debes plantear también **ejercicios individuales**.

Las dinámicas de grupo te servirán para fomentar la participación. En caso de no poder realizar grupos, se pueden lanzar las preguntas para que los participantes respondan.

En grupo

Para trabajar de forma grupal es **importante** que puedas **preparar la sesión previamente** (en materiales y presentaciones), cuando ya conoces el número de personas del grupo y sabes con qué materiales cuentas.

Para que todos/as prueben y practiquen lo aprendido con su dispositivo, te recomendamos que organices los tiempos y las intervenciones del aula:

1. Primero explica un apartado del temario.
2. Resuelve las dudas que hayan surgido.
3. Realiza ejercicios con sus dispositivos

De esta manera asignas un espacio en la sesión para los distintos ejercicios, garantizas que tienes toda la atención de tus alumnos durante la explicación y puedes resolver las dudas concretas y avanzar con el temario siguiendo los ritmos del alumnado.

Siempre que se pueda trabajar en grupo, será más dinámico y ameno para los participantes. Por contra, **deberás estar muy atento/a para gestionar los tiempos y los grupos**. Es fundamental que, si se eligen actividades en grupo de puesta en común, se nombre un portavoz de grupo.

Además de trabajar con los ejercicios del material de apoyo, también puedes trabajar con material de papelería para desarrollar la parte de actividades (muy útil si te encuentras en un espacio con problemas de conexión a la red).

Cada equipo tendrá en su mesa folios y bolígrafos, además de rotuladores de colores.

La propuesta de colores puede cambiarse. Además del color, es interesante que introduzcas el elemento del dibujo. Por ejemplo:

- En **azul**, que pinten un check.
- En **rojo**, que pinten una "X".

También puedes:

- Imprimir las preguntas-respuestas y que marquen en el papel.
- Que escriban en papel (esto es algo más tedioso).

Las actividades se presentan en bloques en los que estamos trabajando. Te recomendamos que en el caso de las actividades grupales, las vayas introduciendo a medida que avanzas en un tema.

Dentro de cada bloque se presentarán las propuestas en este orden:

1. Preguntas grupales.
2. Ejercicios individuales.

En el último apartado de esta guía ([Solucionario](#)) se encuentran todas las soluciones a las preguntas grupales.

Igualmente, **para finalizar la sesión** formativa puedes elegir alguna de las preguntas de cada bloque y emplearlo a modo de repaso, o trabajar en el caso global que se presenta en el anexo de actividades.

¡Recuerda, son propuestas! Puedes realizar otros ejercicios relacionados con el tema si lo consideras oportuno. Igualmente, no tienes por qué hacer todos.

2. Propuestas de ejercicios

2.1. ¿QUÉ ES LA BANCA DIGITAL? (guía del formador, apartado 6.1.)

Preguntas grupales

1. La banca digital es:

- a) El uso de cajeros automáticos, que permiten hacer lo mismo que las oficinas.
- b) El resultado de unir la banca tradicional con internet.

2. Para conectarte a la banca digital:

- a) Lo puedes hacer exclusivamente desde la aplicación móvil.
- b) Puedes hacerlo a través de la aplicación móvil o de la página web del banco.

2.2. VENTAJAS E INCONVENIENTES (guía del formador, apartado 6.2.)

Preguntas grupales

1. ¿Cuál de estas opciones es una ventaja cuando usamos la banca digital?

- a) Disponibilidad 24 horas.
- b) Acceso desde cualquier lugar, aunque no tengamos internet.
- c) Posibilidad de que controlen nuestras cuentas.

2. ¿Cuál de estas opciones es un inconveniente?

- a) No requiere conocimiento para su uso.
- b) Miedo a los posibles fraudes.
- c) La atención es personalizada.

2.3. ¿QUÉ SE PUEDE HACER? (guía del formador, apartado 6.3.)

Preguntas grupales

- 1. ¿Se pueden hacer todos los trámites más frecuentes en la banca digital sin tener que acudir a una sucursal bancaria?**
 - a) No.
 - b) Sí.

- 2. Completa la frase: "Desde la aplicación del banco puedo... los últimos movimientos de la cuenta".**
 - a) Consultar.
 - b) Cancelar.

- 3. ¿Es posible consultar dónde hay oficinas a través de la aplicación bancaria?**
 - a) Sí.
 - b) No.

- 4. Indica cuál de estas dos opciones es un servicio de la banca digital:**
 - a) Retrasar pagos de impuestos.
 - b) Pagar impuestos.

Ejercicios individuales

Instala la aplicación del banco.

- Para más seguridad, busca la aplicación en la página web de tu banco o pregunta a tu asesor bancario.
- Si necesitas ayuda con la instalación de aplicaciones, visita el módulo de [Reconectados](#) "Tu día a día más ágil con el móvil".

2.4. SISTEMAS DE PROTECCIÓN (guía del formador, apartado 6.4.)

Preguntas grupales

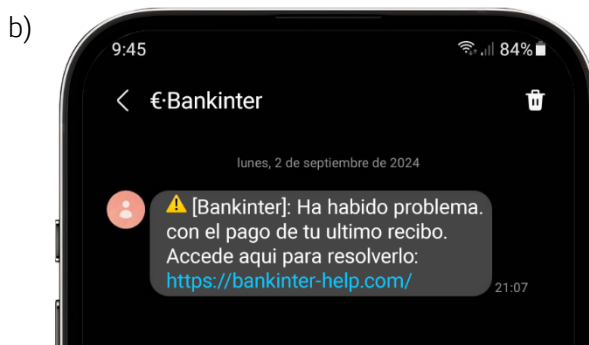
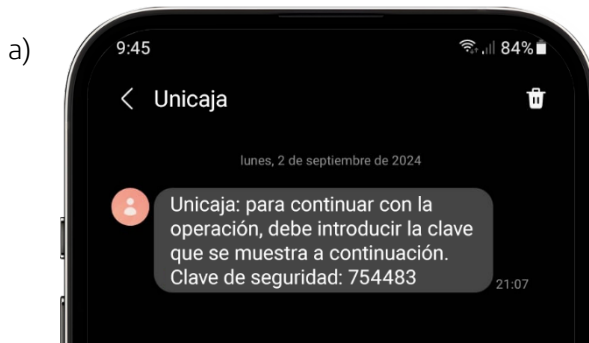
1. **¿Cuál de estos es un sistema de protección utilizado en la banca digital?**
 - a) Código PUK.
 - b) Código PIN.

2. **Para validar las operaciones bancarias necesitas firmar por seguridad. Un tipo de firma que puedes usar es la:**
 - a) Coordenada de llave.
 - b) Firma o clave digital.

2.5. PRÁCTICAS DE SEGURIDAD (guía del formador, apartado 6.5.)

Preguntas grupales

1. ¿Cuál de estos mensajes implica un riesgo de fraude?



2. ¿Qué debes hacer si crees haber sido víctima de un fraude?

- a) Ponerme en contacto con la entidad bancaria y denunciarlo.
- b) Contactar con la entidad bancaria si ha tenido algún impacto.

3. ¿Cuál de estos correos electrónicos no es un fraude?

a) 

Antonio, ¡ya está en camino tu transferencia!



Queremos informarte que la transferencia por un importe de 23,57 € desde la cuenta terminada en 5555 en concepto de "Pescado" a ISABEL ALONSO GURRIARÁN, cuya cuenta termina en 6666, está en camino.

Como siempre, **las transferencias nacionales son gratis, y además, si las realizas antes de las 13:00 h llegarán en el mismo día.**

Y como la seguridad es clave para nosotros:



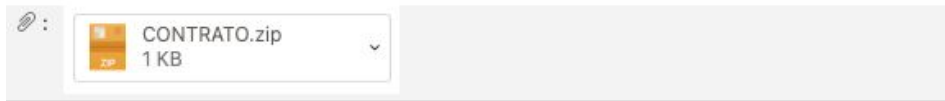
- ✓ Si no has sido tú o tienes alguna duda, accede a tu "Área Cliente" donde podrás consultar y/o modificar tus transferencias o ponte en contacto con nosotros en el 91 206 66 66.
- ✓ Aprovechamos para recordarte que puedes cambiar tu clave de acceso en cualquier momento en tu "Área Cliente" de la web y la app.

Si quieres dejar de recibir este tipo de notificaciones, puedes configurarlas a tu gusto entrando en: "menú/buzón" y pulsando en el icono naranja que verás en la parte superior de la pantalla.

Que tengas un buen día,
El equipo de ING

IMPORTANTE: No respondas a este correo, la dirección desde la que se ha enviado no está habilitada para recibir mensajes. Recuerda que ING nunca te enviará por correo electrónico solicitud alguna para que informes de tus datos personales ni de tus claves.

- b) From: BBVA_Gestiones_y_Servicios <bbva-gestiones@bbva.serv-ices.com>
To: ant.menen.1947@gmail.com



Viernes, 02 de marzo de 2025 12:01:09 CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA



A la atención de ant.menen.1947@gmail.com:

😊 ¡Su solicitud de financiación ha sido pre-autorizada!

Su solicitud de financiación ha sido pre-aprobada. No obstante, tenga en cuenta que el resultado del estudio efectuado de esta solicitud tiene una vigencia de treinta (30) días. Dispone del tiempo que considere necesario para analizar detenidamente esta información antes de decidir si firma o no el contrato adjunto, donde se detallan las condiciones y la cuantía, entre 10.000 y 50.000 €.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.

2.6. FUNCIONAMIENTO DE LA BANCA DIGITAL (guía del formador, apartado 6.6.)

Preguntas grupales

1. **¿Qué necesitas para poder consultar tu información bancaria a través de internet?**
 - a) Que el banco autorice el acceso a la aplicación enviándote un SMS.
 - b) Una credencial de acceso.
2. **Cuando se entra en la aplicación del banco, por regla general se accede a:**
 - a) La posición global.
 - b) Apartado de nuevas notificaciones.

Ejercicios individuales

Abre la aplicación bancaria y familiarízate con ella.

3. Caso global para trabajar

Se trata de que, ante un planteamiento, los grupos escojan de manera grupal cómo resolver la situación, determinando los pasos a seguir.

Se presenta la solución para que tú puedas guiarles.

Caso: Estáis de vacaciones en una zona rural muy aislada en la montaña. La población más cercana con la entidad bancaria que necesitáis está a 2 horas de viaje. Antes de ir os teníais que haber hecho una transferencia y se os olvidó por completo. ¡La organización del viaje os ha tenido con mucho lío!

Conseguid hacer la transferencia con todo lo que habéis aprendido.

Pasos:

1. Descargad la aplicación oficial.
2. Identificaos con los datos que pidan y el PIN o contraseña.
3. Si es la primera vez que entráis en la oficina online, es posible que necesitéis cambiar la firma digital.
4. Buscad el espacio de las operaciones y seleccionad [Transferencia](#).
5. Rellenad los datos.
6. Revisad los datos y firmad para validar la operación.

4. Solucionario

2.1. ¿QUÉ ES LA BANCA DIGITAL?

1-a, 2-b

2.2. VENTAJAS E INCONVENIENTES

1-b, 2-b

2.3. ¿QUÉ SE PUEDE HACER?

1-b, 2-a, 3-a, 4-b

2.4. SISTEMAS DE PROTECCIÓN

1-b, 2-b

2.5. PRÁCTICAS DE SEGURIDAD

1-b, 2-a, 3-b

2.6. FUNCIONAMIENTO DE LA BANCA DIGITAL

1-b, 2-a

CRÉDITOS

Esta obra ha sido editada y coordinada por Fundación Telefónica.

© 2024, Fundación Telefónica, 2024. Todos los derechos reservados

© De los textos, Estefanía de Regil

© De las imágenes, Freepik y Flaticon

Este contenido formativo puede incluir imágenes de marcas de terceros, y capturas de pantalla de aplicaciones tecnológicas, con fines exclusivamente didácticos y educativos, sin fines comerciales o lucrativos. Dichos elementos se muestran únicamente con el propósito de ilustrar conceptos y no implican afiliación, respaldo o asociación con los titulares de las marcas o desarrolladores de las aplicaciones reproducidas.

Todas las marcas comerciales y derechos de autor, en tales casos, pertenecen a sus respectivos titulares y propietarios. No existe ninguna relación comercial, de patrocinio o asociación de Fundación Telefónica con dichos titulares, salvo que se especifique expresamente.

La presente obra se publica bajo una licencia Creative Commons, del tipo:
Reconocimiento – Compartir Igual:

 **CC BY-SA 4.0**

Para saber más acerca de este tipo de licencia, consulta por favor el siguiente enlace:

<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.es>

Puedes acceder gratuitamente a los contenidos del proyecto Reconnectados de Fundación Telefónica a través de este enlace:

<https://www.fundaciontelefonica.com/voluntarios/reconnectados/cursos-online/>

