



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N°22 SEPTIEMBRE 2009

## “LA OPERATIVA FINANCIERA A TRAVÉS DE INTERNET”

AUTORÍA <b>M<sup>a</sup> DEL PILAR GARCÍA HERMOSO.</b>
TEMÁTICA <b>ECONOMÍA.</b>
ETAPA <b>1º, 2º, BACHILLERATO</b>

### Resumen

En los últimos años, hemos asistido a la introducción del fenómeno Internet dentro de nuestras vidas, se hablaba mucho de la red, pero nadie esperaba que tuviera un papel tan destacado. Gracias a Internet podemos hacer la compra, dialogar con desconocidos de cualquier parte del mundo, visitar las bibliotecas y los museos de muchas ciudades, contactar con nuestros clientes y proveedores,... Estos cambios afectan a muchos sectores, incluido el sector financiero y bancario.

### Palabras clave

Internet, tarjeta, banca, servicios financieros, usuario, cuentas corrientes, préstamos, créditos.

### 1. INTRODUCCIÓN.

Actualmente, estamos asistiendo a la explosión de los servicios financieros a través de Internet. Dentro de este ámbito, la red ha adquirido una creciente importancia debido a las grandes posibilidades de publicidad y de servicios para los usuarios que se abren para las diferentes entidades financieras. Éstas han encontrado en Internet una gran puerta a través de la cual poner a disposición del público un amplio conjunto de servicios, algunos incluso pensados exclusivamente para los usuarios de la red. La banca en general, no ha perdido el tiempo y es raro encontrar a alguna entidad que no tenga ya su página web en Internet. Por este motivo, la competencia se ha introducido también en la red, y las entidades financieras no quieren ver como sus rivales se les adelantan en la lucha por conseguir más clientes. Podemos ver como fue la incorporación de la banca española a Internet a través de los datos de la siguiente tabla:



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N°22 SEPTIEMBRE 2009

**Tabla 1: Incorporación de la Banca española a Internet.**

1995	1996	1997	1998
Banesto	Banco Santander	Argentaria, Bankinter, BBV, BCH, Open Bank, CAM, BBK, Caixa Galicia, Caja España	Se incorporan la mayoría de las entidades

Fuente: DBK. Estudio Competitors sobre Banca Telefónica y en Internet. Tomado de Sánchez, M. (2000; 27).

En definitiva, ante la importancia que está adquiriendo la red en la vida cotidiana de las personas, es necesario estudiar como se relacionan las diferentes entidades bancarias con su público. Para lograr esto, vamos a desarrollar el presente trabajo de análisis de la operativa de diferentes entidades financieras dentro de Internet.

## 2. PLANTEAMIENTO DEL TRABAJO.

Como hemos dicho más arriba, el trabajo que vamos a desarrollar trata sobre la operativa financiera en Internet, y la forma en la que se ha planteado el mismo ha sido la siguiente:

En primer lugar, hemos encontrado diferentes artículos que hablan de la presencia de la banca en Internet, demostrando que Internet se ha instaurado dentro de la vida cotidiana de la gente, incluso en el sector bancario. También es verdad que todavía hay muchas personas que desconocen lo que es Internet, pero la gran mayoría de las empresas ya lo conocen y están empezando a utilizarlo. En este sentido, el mundo bancario, al igual que otros muchos se ha introducido en la red viendo las enormes posibilidades de difusión de sus productos y sus servicios.

En segundo lugar, y como de lo que se trata es de conocer como trabajan las entidades financieras en la red, hemos ido observando las paginas web de varias entidades financieras, ya que en un principio no teníamos conocimiento de los servicios ofertados ni de las posibilidades que las diferentes entidades ponían a disposición de sus clientes. En este aspecto, la sorpresa ha sido importante, puesto que las entidades financieras han desarrollado los medios para que tanto las empresas como los usuarios de a pie puedan utilizar sus servicios sin necesidad de perder mucho tiempo, aunque como es lógico, estos usuarios tienen que disponer de un ordenador, de un módem y de una conexión a Internet para poder utilizar todos los servicios propuestos por la banca.

Las entidades bancarias se han esmerado en proporcionar una completa información de los servicios bancarios ofertados a través de la red a sus usuarios, puesto que además de la consabida información sobre sus productos (e incluso a la aparición de productos únicos para usuarios de dichas paginas), incluyen una operativa bastante amplia de actuación, mucho más de lo que cabría esperar.

Por ejemplo, la mayoría de las entidades visitadas cuentan con vínculos que permiten visualizar diferentes opciones: servicios a empresas, servicios a particulares, información sobre sus productos,



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N°22 SEPTIEMBRE 2009

novedades financieras, opción de demostración de cómo funciona el servicio, opción de elegir idioma (algunas como La Caixa te permiten utilizar y leer sus páginas en tres idiomas: español, catalán, e inglés),...

Una vez visitadas las páginas de diferentes entidades, concretamente las de **Bankinter, Santander, La Caixa, Unicaja, Caja Madrid, BBVA, Banesto, Cajasur, Openbank, Caja Granada**, nos hemos encontrado con el problema de elegir cuáles de las múltiples y diferentes opciones que plantean estas entidades podíamos estudiar, y hemos llegado a la conclusión de que las opciones a estudiar son las más utilizadas por el público y las empresas en general, concretamente, las siguientes: **operativa con cuentas, operativa con tarjetas de crédito y débito, operativa con fondos de inversión y planes de pensiones, operativa con préstamos y créditos, y otras operaciones (descuento comercial, remesas de efectos, y algunas operaciones con valores y acciones).**

La cantidad de servicios que las entidades ofertan a sus clientes es muy amplia, y no se queda en la simple información de los productos financieros de cada una de ellas. En este sentido, estas páginas actúan como verdaderas sucursales bancarias, con la ventaja para los usuarios de estos servicios de estar abiertas durante todo el día y a todas horas, de no tener que hacer colas, ni de perder excesivo tiempo en consultas vanas. Además, y puesto que a través de la red podemos consultar un sinnúmero de entidades, no sólo españolas sino de todo el mundo, podemos comparar los servicios que ofrecen cada una de las entidades y seleccionar aquellos que mejor nos sirvan sin tener que desplazarnos desde nuestra oficina o casa a la sucursal más cercana.

El aspecto más polémico de todo el sector bancario a través de la red es el de la seguridad de las operaciones realizadas a través de dichos servicios. Si bien es cierto que las aplicaciones informáticas que permiten el acceso a Internet advierten del grado de seguridad que ofrece determinada conexión, aún no está claramente demostrado que una conexión presuntamente segura lo sea de forma efectiva. Aunque, en la mayoría de las entidades bancarias que ofrecen un servicio de banca electrónica, se hace gran hincapié en este tema, asegurando la total fiabilidad de sus sistemas.

Tomando como ejemplo a Caja Madrid, podemos leer lo siguiente en la página de presentación de su acceso a banca virtual: "Caja Madrid le garantiza la total privacidad y seguridad en sus operaciones a través de Oficina Virtual, ya que la conexión se realiza a través de un servidor seguro. La política de Seguridad de Caja Madrid establece como una de sus máximas prioridades la protección de la información de sus clientes. Para ello añade elevados estándares de seguridad a sus aplicaciones y sistemas e instrumenta las más avanzadas medidas de protección a fin de velar por la confidencialidad e integridad de la información.

- Toda la información que se transmite entre el PC del cliente y nuestros sistemas a través de internet utiliza el protocolo ">SSL-128 bits. Este [cifrado](#) impide que un tercero acceda a dicho flujo de información.
- Utilización de un certificado digital emitido por VeriSign, entidad certificadora internacional, que garantiza que usted está conectado con Caja Madrid. Un certificado digital es un documento digital protegido por técnicas criptográficas que garantiza las identidades en internet.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N°22 SEPTIEMBRE 2009

- Nuestros sistemas informáticos están protegidos del exterior por un sistema de firewalls, programas antivirus y anti-intrusión, que evitan cualquier ataque y aíslan los aplicativos.
- En Caja Madrid realizamos una monitorización continua de todas las aplicaciones y un seguimiento inmediato de cualquier incidencia de nuestro servicio de Internet.
- Toda la información almacenada se encuentra físicamente aislada con las máximas medidas de seguridad, así mismo las copias de back-up realizadas periódicamente garantizan la custodia de estos datos”.

### 3. ANÁLISIS DE LA OPERATIVA FINANCIERA EN INTERNET.

Centrándonos en la operativa en sí, podemos decir que en todas las entidades analizadas, la operativa es más o menos similar. Cuando una persona o una empresa intenta acceder a los servicios básicos, la entidad te pide que teclees una clave y un número secreto. Sin ellos es imposible utilizar estos servicios. Esto es algo muy lógico, ya que uno de los mayores problemas que existen a la hora de utilizar los servicios bancarios, y en general, todos los servicios en Internet es la seguridad.

Una vez dentro del servicio, que en función de la entidad recibe un nombre distinto, podremos realizar diferentes operaciones, con mayor o menor extensión, dependiendo de la entidad elegida.

A continuación vamos a estudiar los diferentes tipos de operaciones que pueden desarrollarse en las entidades financieras analizadas.

#### 3.1. Operativa con cuentas.

Dentro de esta operativa, nos encontramos con una amplia gama de posibles operaciones a realizar cuando utilizamos los servicios de la banca a través de Internet. Sin lugar a dudas, es la operativa que cuenta con mayores opciones de actuación. Entre las más utilizadas se encuentran las siguientes:

**Apertura de cuentas:** para observar cuál es la operativa que siguen las entidades para abrir una cuenta, utilicé el servicio ofrecido por Bankinter. Contraté el servicio de la cuenta (cuenta corriente sin comisiones y con la misma operatoria de las cuentas tradicionales, además por abrir esta cuenta Bankinter te regalaba una acción), y los pasos seguidos fueron los siguientes:

- Elección de la cuenta deseada (con tarjeta, con talonario,...), a continuación, y en función de la situación de ser o no cliente de Bankinter, la pantalla te pide unos datos u otros.
- En el caso de serlo, sólo tienes que teclear el número de usuario y la contraseña, y confirmar la operación, después sale el contrato en pantalla se produce la petición de coordenadas de la tarjeta de claves (número personal), y se produce el alta de la cuenta, de la cual te proporcionan el número.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N°22 SEPTIEMBRE 2009

- En el caso de ser nuevo cliente, se produce la petición de datos personales (nombre, apellidos, domicilio, N.I.F., datos laborales, nivel de estudios, estado civil, número de hijos,...), y la elección por parte del cliente de la clave y del número de usuario. A continuación, el servicio proporciona el número de cuenta, y te dice que enviará a tu domicilio una tarjeta de claves inactiva (totalmente necesaria para poder utilizar el servicio de consulta y operativa de tu cuenta), la cual será activada en un momento posterior. También te comunica que antes de realizar ninguna operación es necesario enviar a una oficina de Bankinter una fotocopia del N.I.F. del titular o titulares de la cuenta y un reconocimiento de firmas, los cuales deberán de enviarse dentro de los 25 días siguientes al alta de la cuenta, en caso contrario, la cuenta quedará cancelada.
- Una vez enviados estos documentos, se activa la tarjeta de claves, y el titular de la cuenta puede empezar a utilizarla, y disponer de todos los servicios que proporciona Bankinter a través de Internet.

**Consulta del saldo, y de los últimos movimientos de una cuenta:** para realizar esta consulta, sólo es necesario seleccionar la cuenta deseada y pulsar la opción "Aceptar". Es posible realizar consulta de movimientos entre fechas, para ello, sólo es necesario seleccionar la cuenta, establecer los márgenes de fechas y pulsar "Aceptar".

**Petición de extractos:** para visualizarlos, sólo es necesario señalar la cuenta en cuestión, establecer las fechas inicial y final del extracto, y pulsar "Aceptar".

**Petición de talonarios de una cuenta:** en La Caixa o en Caja Madrid, esta opción incluye la posibilidad de recoger los talonarios en la oficina habitual o recibirlo en casa. Para ello, es necesario marcar la cuenta deseada, el tipo de talonario (de 10, de 20 cheques o pagarés, en papel continuo o no,...), y pulsar "Aceptar".

**Petición de cheques de gasolina:** Algunas entidades incorporan esta opción, en la cual, sólo se necesita establecer la cuenta corriente de la que se quiere disponer de cheques de gasolina o gasóleo, y pulsar "Aceptar".

**Domiciliación de recibos:** en esta opción se pueden consultar todas las domiciliaciones que incorpora una determinada cuenta (marcando la cuenta, y pulsando "Aceptar"), cambiar una determinada domiciliación de una cuenta a otra (marcando la cuenta de cargo, y la nueva cuenta de cargo, y en algunas entidades te solicitan teclear una palabra clave - como por ejemplo en Unicaja - y pulsando "Aceptar"), bloquear una determinada domiciliación (pinchando en una cuenta y pulsando "Aceptar"), y domiciliar un nuevo recibo – como en el Santander- (el servicio solicita los datos de la cuenta de adeudo, del titular del recibo, de la entidad emisora, del propio recibo a domiciliar, una clave y una confirmación).

**Traspaso entre cuentas del mismo titular:** el servicio pide las cuentas de cargo y abono, la cantidad a traspasar, el tipo de moneda, una firma (número personal del usuario del servicio), y pulsar "Aceptar".



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N°22 SEPTIEMBRE 2009

**Transferencia entre cuentas de distintos titulares pero de la misma entidad:** el servicio pide los mismos datos de la opción anterior, además de los nombres del ordenante y beneficiario, y del domicilio y plaza del beneficiario.

**Transferencia entre cuentas de distintas entidades:** el servicio solicita los mismos datos que en la opción anterior. Es necesario resaltar, la petición de una clave o un número secreto en estas tres opciones para poder realizar estas operaciones.

**Establecimiento de transferencias periódicas:** los datos solicitados son: el número de cuenta ordenante, datos del ordenante, datos de la cuenta beneficiaria, datos del beneficiario, concepto, fecha primera transferencia, periodicidad, una clave y pulsar la tecla "Aceptar".

**Consulta de las órdenes periódicas asociadas a una cuenta:** se marca el número de cuenta y se pulsa "Aceptar".

**Consulta del estado de los cheques asociados a una cuenta:** ponemos el número de cuenta, el número del cheque del cual queremos saber su estado (pagado, pendiente, devuelto,...), y pinchamos "Aceptar".

**Realización de órdenes de ingreso/devolución de impuestos:** marcamos la cuenta de cargo o abono del impuesto, el modelo del impuesto en cuestión, el ejercicio y periodo a liquidar, datos del titular de la cuenta, clave y "Aceptar". De las entidades consultadas, por ejemplo Banesto y Cajasur incorporan esta opción.

**Solicitud de certificados de Hacienda relacionados con las operaciones anuales de la cuenta:** señalamos la cuenta, y pulsamos "Aceptar". Banesto y Unicaja son ejemplos de entidades que incorporan esta opción.

### 3.2. Operativa con tarjetas.

Las entidades financieras que operan en Internet han desarrollado un conjunto de operaciones con tarjetas muy similar a la que actualmente se puede establecer en cualquier sucursal bancaria. Concretamente, las operaciones que las entidades analizadas permitían realizar con tarjetas de crédito y débito son las siguientes:

**Solicitud de una tarjeta de crédito:** de las entidades estudiadas, la gran mayoría posibilitan la contratación de una tarjeta de crédito o débito (La Caixa, Santander, BBVA, Cajasur, Unicaja...). La operativa utilizada por las entidades es más o menos similar, y se puede resumir en los siguientes datos: selección de la tarjeta a contratar, petición de datos personales, petición de la cuenta de cargo asociada a la tarjeta, petición de información adicional (tipo de trabajo, nivel de estudios, posesión de ordenador,...), posibilidad de solicitar tarjetas para otros beneficiarios, elección de oficina donde recoger la tarjeta, y pulsar "Aceptar".

**Consulta de los datos asociados a la tarjeta (titular, cuenta asociada, límite de crédito,...):** se selecciona la tarjeta a consultar y se pulsa "Aceptar".



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N°22 SEPTIEMBRE 2009

**Consulta del saldo y de los últimos movimientos:** en esta opción se sigue la misma operativa que en el caso anterior.

**Cambio de la forma de pago de los gastos ocasionados con la tarjeta:** en esta opción, el titular de la tarjeta solicita el cambio de la forma de pago. Esta petición puede resultar aceptada o denegada dependiendo de las circunstancias en las que se encuentre la cuenta asociada a la misma. La operatoria es la siguiente: seleccionar la tarjeta en cuestión, seleccionar la nueva forma de pago, y pulsar "Solicitar".

**Bloqueo de la tarjeta por robo o extravío:** es una de las opciones más importantes en relación con una tarjeta de crédito. La forma de realizar el bloqueo a través de la red es la siguiente: seleccionamos la tarjeta a bloquear, decimos el motivo del bloqueo (robo o extravío, otros motivos), y pulsamos "Aceptar". En algunas entidades, como por ejemplo en Unicaja, es necesario teclear un número secreto para autorizar esta operación.

**Cambio de la cuenta asociada a la tarjeta:** para llevarla a cabo sólo es necesario señalar el número de la tarjeta, la nueva cuenta de cargo asociada, y pulsar "Aceptar".

**Cambio de las claves de la tarjeta:** sólo es necesario señalar la tarjeta, establecer la nueva clave, verificar esa nueva clave, y "Aceptar".

**Solicitud de cambio del límite de la tarjeta:** opción que incorpora la Oficina Virtual de Caja Madrid. Como su nombre indica es una solicitud, la cual puede ser aceptada o denegada. La operatoria es la siguiente: seleccionamos el número de tarjeta, seleccionamos el nuevo límite, y pulsamos "Solicitar".

**Solicitud de incremento temporal del límite:** también es una opción que incorpora Caja Madrid. La operativa es similar a la anterior opción, sólo que hay que añadir cuanto tiempo queremos que el límite aumente.

### 3.3. Operativa con fondos de inversión.

En cuanto a las operaciones que se pueden realizar con fondos de inversión en Internet, podemos decir que son bastantes menos que las desarrolladas con cuentas corrientes o tarjetas. En concreto, y para las entidades estudiadas, las siguientes:

**Contratación de un fondo de inversión:** La información requerida para contratar un fondo de inversión es similar a la requerida para contratar una cuenta corriente, y la operatoria informática también, por lo que no pasaremos a describirla de nuevo.

**Consulta de las características del fondo:** esta opción proporciona una gran cantidad de información al usuario. Concretamente, comunica la cantidad de participaciones, el valor de cada participación, el valor liquidativo, el saldo del fondo,... Para obtener esta consulta sólo es necesario marcar el número de fondo, y pulsar "Aceptar".



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N°22 SEPTIEMBRE 2009

**Consulta de los últimos movimientos del fondo:** seleccionamos el número de fondo, y pulsamos "Aceptar".

**Realización de aportaciones/reembolsos del fondo:** seleccionamos el fondo, la cantidad a aportar o a reembolsar, marcamos nuestro número secreto para firmar esta orden, y pulsamos "Aceptar".

En algunas entidades, en la sección de operaciones con fondos de inversión, el usuario de su servicio bancario a través de Internet, tiene posibilidad de consultar las cotizaciones de diferentes valores y monedas del resto del mundo; además, obtiene información sobre otros fondos de inversión distintos al contratado.

### 3.4. Operativa con planes de pensiones.

Al igual que ocurre con los fondos de inversión, las operaciones que se pueden realizar a través de Internet son muy escasas, siendo a la misma vez, de una realización muy similar. Las operaciones que podemos realizar con planes de pensiones son las siguientes:

**Contratación de un plan de pensiones:** la operativa es similar a la de los fondos de inversión y a la de las cuentas.

**Consulta de un plan de pensiones:** esta opción proporciona mucha información al usuario del servicio. Concretamente, comunica la cantidad aportada, el valor liquidativo, el saldo del fondo, periodicidad de las aportaciones,... Para obtener esta consulta sólo es necesario marcar el número de fondo, y pulsar "Aceptar".

**Modificación del plan:** esta opción permite realizar modificaciones de diferentes aspectos del plan, como la periodicidad de las aportaciones, el importe de las mismas, la cuenta de cargo,...). Los datos requeridos por el servicio son los siguientes: datos personales obligatorios, datos de la aportación, modificación a introducir, firma electrónica (número secreto), y pulsar "Modificar".

**Realización de aportaciones extraordinarias:** para poder realizar esta operación sólo es necesario introducir la cantidad extraordinaria a aportar, la moneda, firmar la orden, y "Aceptar".

**Anulación de una aportación:** el servicio permite anular la aportación de una fecha determinada, para ello, sólo es necesario señalar la aportación que se quiere anular, firmar electrónicamente la orden, y pulsar "Aceptar".

**Solicitud de información fiscal del plan:** señalar el número de fondo y pulsar "Procesar".

**Solicitud de cobro de prestaciones de planes de pensiones:** señalar el número de plan y rellenar un cuestionario sobre nuestra residencia, ascendientes, descendientes, resto de rentas y pulsar "Aceptar".

### 3.5. Operativa con préstamos y créditos.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N°22 SEPTIEMBRE 2009

Como es natural, las entidades financieras que han abierto oficinas virtuales a través de Internet no han desarrollado toda la operativa que puede realizarse en una oficina bancaria. Esto ocurre con los préstamos y los créditos, puesto que son operaciones que exigen unas garantías mucho más amplias por parte de los usuarios de este servicio, y porque el que se está jugando el dinero no es el usuario, sino el banco. Así, las operaciones que se pueden realizar relacionadas con préstamos y créditos son operaciones de consulta.

**Consulta de las características de un préstamo o un crédito:** señalar el préstamo o el crédito y pulsar "Aceptar".

**Consulta del cuadro de amortización:** al igual que en la opción anterior, basta con marcar el préstamo en cuestión, y en pulsar "Aceptar".

### 3.6. Otras operaciones.

En este apartado señalamos otras operaciones que podemos realizar a través de Internet. Son operaciones que no suelen desarrollarse de forma tan amplia como las anteriores, y que por tanto, no están desarrolladas en los servicios informáticos de todas las entidades.

**Envío de remesas:** estas remesas pueden ser de diferentes tipos (anticipo de créditos, cheques, descuento comercial, gestión de cobro,...). Para ello, seleccionamos el fichero donde se encuentra la remesa a enviar, y se inicia el envío, se confirma, y se firma electrónicamente la remesa con una clave propia del usuario o empresa.

**Consulta de línea de descuento:** con esta opción se puede consultar la línea de descuento personal. Esta opción proporciona la información siguiente: datos de la cuenta de descuento, datos de la cuenta vinculada, datos de la línea de descuento (efectos impagados, importe impagado, riesgo en curso, riesgo en camino, plazo de descuento, importe total de la deuda, número de efectos enviados a descuento, importe enviado a descuento). Sólo es necesario teclear el número de línea y pulsar "Aceptar".

**Consulta de las últimas remesas de línea enviadas:** proporciona la siguiente información: cantidad, número de efectos, situación de los efectos, fecha de la remesa, gastos). Tecleando la línea de descuento y pulsando "Aceptar" se consigue visualizar esta información.

**Disponibilidad de información bursátil:** es posible acceder desde este servicio a las principales bolsas del mundo para consultar las cotizaciones, los índices bursátiles, las acciones con más beneficios,... Es un servicio que incorporan casi todas las entidades estudiadas.

**Consulta de cuentas de valores:** esta opción proporciona la posibilidad de consultar una cuenta de valores personal con la siguiente información disponible: nombre de los valores, número de títulos, cambio, divisa del título, importe nominal, importe efectivo, últimas cotizaciones, últimas operaciones de compra y venta de valores,... Para realizar esta consulta sólo es necesario indicar el número de cuenta de valores y pulsar "Aceptar".



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N°22 SEPTIEMBRE 2009

#### 4. Conclusiones.

Podemos sacar diversas conclusiones que pueden resultar esclarecedoras y útiles para futuros trabajos de investigación sobre este tema. Concretamente, podemos establecer las siguientes:

- Las operaciones que pueden desarrollarse a través de las "oficinas virtuales" son muy numerosas. Es algo que sorprende gratamente, ya que una persona puede realizar a través de la red un conjunto de operaciones financieras muy similar a las de una oficina bancaria de toda la vida.
- El usuario cuenta con la gran ventaja de acceder de forma directa a toda la información disponible sobre los movimientos financieros propios, aparte de poder realizar otras operaciones distintas a las de simple consulta, con el consiguiente ahorro de tiempo que ello supone.
- Todas las entidades exigen a la hora de utilizar el servicio, una clave y un número de usuario. Sin ellos, no podrán acceder al servicio; de esta forma, las entidades están salvaguardando la seguridad de los usuarios del sistema.
- En todas las operaciones en las que se produzca un movimiento de fondos, las entidades exigen una firma electrónica anónima para cada cliente del servicio, con lo cual, los usuarios deben de poseer, al menos, 3 números o claves distintas para poder desarrollar estos movimientos (una clave y un número de usuario para acceder al servicio y una firma para operar con dinero).
- Las operaciones más numerosas a las que actualmente puede tener acceso un usuario del sistema, son aquellas que se relacionan con cuentas y con tarjetas.
- En cuanto a operaciones más complejas, como préstamos o créditos, las entidades no han desarrollado aún la forma eficaz y segura de poder realizarlas, quedándose actualmente en simples consultas de los saldos, movimientos, cuadro de amortización,...
- Prácticamente, todas las entidades analizadas cuentan con un servicio de demostración del funcionamiento del sistema y de la forma que tiene el mismo de realizar las diferentes operaciones. Esta "demo" es muy útil para que los futuros usuarios del sistema puedan comprobar la forma de funcionar del mismo.
- Todas las entidades analizadas ofrecen servicios específicos para particulares y para empresas, siendo las operaciones para empresas bastante similares que las de los clientes particulares, ofreciendo dos tipos de operatoria según sea el usuario una empresa o un particular.
- Prácticamente, todas las entidades tienen una operativa similar para realizar las distintas operaciones. En todas se exigen firmas electrónicas cuando hay movimientos de fondos, y en todas basta poner el número de cuenta, fondo o tarjeta, para realizar consultas sobre las características de los mismos.

El presente documento no pretende ser un análisis exhaustivo de la operativa utilizada por las entidades financieras en sus páginas de Internet. Simplemente pretende ser una primera aproximación,



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N°22 SEPTIEMBRE 2009

que puede servir de base a aquellos que en futuras investigaciones, mucho más amplias, se decanten por estudiar este tema.

Para finalizar este trabajo, decir, que podría ser interesante realizar una investigación mucho más profunda de la operativa financiera de las entidades nacionales e internacionales, y realizar de esta forma, una comparación entre la banca española y la banca internacional.

#### Autoría

---

- Nombre y Apellidos: M<sup>a</sup> del Pilar García Hermoso.
- Centro, localidad, provincia: Jaén.
- E-mail: pigahert@hotmail.com