

BANCA Y COMERCIO ELECTRÓNICO

Talleres para la Oficina Municipal de Información al
Consumidor del Ayto. de Aranda de Duero

- 1 Conceptos básicos de seguridad y privacidad
- 2 Banca online
- 3 Comercio electrónico

1 Conceptos básicos de seguridad y privacidad

Riesgos a los que cualquier usuario está sometido

- **Robo de información**
- **Malware** (software malicioso)
- **Spam** el famoso “correo basura” cuyo contenido es potencialmente dañino
- **Scam** intento de estafa con robo de datos personales o de identidad
- **Phishing** es una modalidad de estafa con el objetivo de intentar obtener los datos, claves, cuentas bancarias, números de tarjeta de crédito, identidades, etc. del usuario

Principales orígenes de los problemas

- Correo electrónico
- Memorias y discos duros externos
- Descargas ilícitas en páginas webs
- Webs maliciosas
- Redes sociales
- Navegación en wifis abiertos

Como evitarlos (buenas prácticas)

- **Uso de contraseñas seguras**
- **Mantener actualizado el software** (sistema operativo y antivirus)
- **Uso de antivirus**
- **Uso de software original**
- **No dar datos personales ni bancarios** en un enlace que venga por mail
- **Protocolo https** envía datos solo a través de páginas seguras
- **Configurar la privacidad** de tu perfil, especialmente en redes sociales
- **Cuidado con el wifi** en redes públicas
- **No publicar en internet datos personales**
- **Sospechar de los correos no solicitados**
- **Hacer copias de seguridad de nuestros archivos**
- **¡Utilizar el sentido común!**

Prácticas

1. **Cómo actualizar Windows**
2. **Visitar la página www.osi.es**

Privacidad

Si utilizas un servicio gratuito en internet, probablemente el producto seas tú.

Consejos específicos para el móvil

- Utilizar una **clave de desbloqueo** (mejor que huella o patrón)
- **Navegación oculta** en sitios donde no queramos dejar rastro
- **Instalar las actualizaciones de seguridad**
- **Sincronizar con cuenta Google**
- **Instalar aplicaciones solo desde la tienda oficial**
- **Tener cuidado de la publicidad y enlaces desde las apps**

¿Qué hacer si hemos sido víctimas de una estafa?

- Haz una **denuncia** lo antes posible
- **Avisa a tu banco**, si tu cuenta bancaria se ha visto comprometida
- **Cambia todas las contraseñas**
- **Guarda todos los mensajes** para poder formalizar la denuncia
- **No te sientas culpable**, a cualquier persona nos puede pasar

Prácticas

1. **Cómo actualizar un móvil (Android e iOS)**
2. **Activar Play Protect en el móvil**
3. **Cómo crear contraseñas seguras**
 1. **Palabras o regla mnemotécnica**
 2. **Incluir números y caracteres especiales**
 3. **Personalizar cada contraseña con la inicial de la web**

Recursos

Oficina de Seguridad del Internauta www.osi.es

Internet segura para niños www.is4k.es

Consejos de seguridad para el móvil de la OCU www.ocu.org/tecnologia/telefono/noticias/ajustes-seguridad-movil-android

Guía de privacidad y seguridad

www.osi.es/sites/default/files/docs/guiaprivacidadseguridadinternet.pdf

Denuncia delitos telemáticos (<https://www.gdt.guardiacivil.es/webgdt/pinformar.php>)

Glosario

Virus

Programa informático que se instala en nuestro equipo de manera no deseada. Normalmente reemplaza un ejecutable. Pueden ser dañinos o no. Su intención es propagarse. Pueden estar inactivos y activarse en un momento determinado. Algunos pueden “secuestrar” nuestro equipo.

Troyano

Programa informático que se instala en nuestro equipo y permite a un tercero (persona u otro ordenador) administrarlo. Normalmente no es destructivo y por eso es más difícil detectarlo. Puede servir para robar nuestra información, instalar otro tipo de programas, realizar tareas en nuestro equipo, envío de spam, ataque a otros equipos, etc.

Keylogger

Otro tipo de malware que registra nuestras pulsaciones en el teclado y las transmite a un tercero. Principalmente se encarga de capturar contraseñas, tarjetas de crédito, accesos a entidades bancarias, etc.

Phishing

Suplantación de identidad. Un tercero se hace pasar por nuestro banco o una entidad de confianza para obtener nuestros datos de acceso. Se recibe por correo electrónico o suplantación de una página web.

2) Banca online

Conceptos generales

Banca online o banca electrónica es el conjunto de servicios que ofrece la banca tradicional a través de internet y aplicaciones móviles.

Podemos diferenciar entre bancos tradicionales que operan por internet (ej. Caixabank, BBVA, Santander, Sabadell...) y bancos específicamente online (ej. ING (aunque tenga oficinas), Uno-e, Open Bank...).

Normalmente los segundos están vinculados a los primeros, aunque tienen algunas diferencias.

Ventajas de la banca online

- **Comodidad y versatilidad** La banca online nos permite operar sin horarios
- **Acceso global** Podemos acceder desde nuestra casa o cualquier lugar del mundo (salvo bloqueos territoriales).
- **Ahorro en tiempo** No es necesario que nos desplacemos a la entidad bancaria ni hacer colas.
- **Ahorro en costes** Algunas operaciones tienen tarifas más económicas si las realizamos por internet que si las hacemos físicamente. Algunas entidades hacen promociones exclusivas al contratar servicios por internet.
- **Transparencia en la información** Las webs suelen tener bastante información y podemos leer las condiciones sin prisas. También podemos acceder a soporte telefónico o un asistente online.
- **Oferta de productos y servicios personalizados** Las plataformas online suelen ofrecer todos los servicios disponibles y podemos comparar y descubrir servicios más adecuados.
- **Seguridad** En general, la operativa online es bastante segura.

Desventajas y riesgos de la banca online

- **Seguridad y privacidad** A pesar de la alta seguridad de las plataformas y sistemas de operativa con firmas, claves y confirmación por sms, podemos tener problemas si no somos cuidadosos.
- **Separación física entre el cliente y la entidad** Aunque los bancos ya no son lo que eran, internet pone más separación entre el usuario y el gestor. Se pierde trato personal y cercanía y con ello confianza.
- **Limitación en servicios y burocracia** Ciertas operaciones requieren ir a la oficina.
- **Asesoramiento** Por mucha información que esté disponible en la página web, siempre es más sencillo hablar cara a cara con una persona.
- **Conexión a internet** No podemos operar si no tenemos conexión

Recomendaciones de seguridad para el acceso a la banca online

- **Mantén en secreto las contraseñas** de acceso. No las guardes escritas ni las compartas con nadie. No las envíes por mensajería o correo electrónico. No enseñes a nadie tu tarjeta de claves
- **No respondas a correos o mensajes** que soliciten datos personales o bancarios. Los bancos no suelen enviar correos electrónicos y nunca piden información (ya la tienen!).
- **Comprobar el dominio y la conexión segura** al acceder a la web
- No utilizar ordenadores compartidos ni redes públicas
- Si surge un problema o tienes alguna duda, **contacta directamente con tu banco**
- Y según hemos indicado anteriormente:
 - Comprobar que el sistema operativo y el antivirus están actualizados
 - Utilizar contraseñas seguras y no compartidas con otros servicios
 - **Cerrar la sesión y el navegador al terminar**

Aplicaciones y servicios para enviar dinero

- Bizum, Twyp, Paypal...
- Diseñadas para hacer pequeños pagos entre usuarios
- Estamos en un proceso de eliminación del cash
- Son una “capa” encima de nuestras cuentas bancarias
- Pueden ser interesantes si las utilizamos a menudo

Tarjetas prepago

- Casi todas las entidades tienen una o varias opciones
- Interesante para compras online
- Cargamos el dinero que queremos gastar, desde la web o app del banco
- Limitamos el riesgo al saldo cargado
- ¡Ojo con los costes!

Paypal

- Intermediario que nos permite realizar compras y enviar/recibir dinero sin dar nuestros datos bancarios al vendedor/comprador
- Asociamos nuestra tarjeta de crédito y/o cuenta bancaria y la verificamos con unos pequeños cargos
- Ventajas
 - Rapidez
 - No tenemos que dar nuestra tarjeta al vendedor
 - Sin costes para el comprador (salvo los que aplique el vendedor en su caso)
 - Protecciónista con el comprador, siempre que se respeten los plazos de reclamaciones
- Desventajas
 - Web compleja
 - No hay acceso físico si tenemos problemas

Criptodivisas

- Bitcoin es la más conocida
- Pocas tiendas donde utilizarlas
- Alta volatilidad (riesgo como inversión)
- La seguridad depende 100% del usuario

Prácticas

Entrar en la web de nuestro banco y comprobar el certificado de seguridad

4 Comercio electrónico

Conceptos generales

- Compra y venta de productos y servicios a través de medios electrónicos, como internet
- Un poco de historia:
 - A finales del s. XIX comienza la venta por catálogo
 - En los años 80 surge la venta directa (TV)
 - A principios de los 90 surgen las primeras tiendas online y a mediados de la década nacen Amazon y Ebay
- Actualmente:
 - El gasto medio realizado por los españoles en compras online es de casi 2000€
 - 9 de cada 10 de los clientes comparan precios en internet antes de comprar
 - Principalmente se compra tecnología (móviles) y también viajes y turismo
 - El mayor crecimiento es en tiendas de moda
 - Más de la mitad de los usuarios compra desde el móvil
 - Las redes sociales no inspiran confianza para comprar
 - La mayoría de las compras se realizan en “marketplaces” (Amazon, Aliexpress, etc.)
 - El crecimiento del consumo online de los españoles es de los más altos de Europa

Ventajas de las compras online

- Comodidad
- Posibilidad de comparar precios y características
- Precios competitivos
- Rapidez en la entrega
- Ahorro de tiempo
- Sin horarios
- Permite compra meditada
- Gran cantidad de opciones
- Acceso a un mercado global
- Información detallada

Desventajas

- Desconocimiento del vendedor
- Riesgos en el pago
- Imposibilidad de “tocar” o probar los productos
- Privacidad y seguridad
- Compra en caliente

Tipos de plataformas de comercio electrónico

Venta entre particulares

- Plataformas que ponen en contacto al vendedor y el comprador
- El vendedor paga una comisión por su uso y dispone de herramientas
- Es interesante en productos “raros” o de segunda mano
- www.ebay.es www.wallapop.com www.chicfy.com www.vibbo.com www.milanuncios.com foros y grupos en redes sociales (ej Facebook)
- A tener en cuenta:
 - Sistema de votos y reputación
 - Hablar con el vendedor
 - Utilizar un método de pago con garantías (ej. Paypal)
 - Cuidado con los chollos

Prácticas

Entrar en Wallapop y mirar qué se vende en Aranda

Tienda especializada o comercio tradicional

- Suelen estar vinculadas a un negocio físico
- Destacan por la especialización de sus productos
- Muy variadas, como en la vida real
- www.slowwalk.es www.microfusa.com www.comercialpazos.com www.baroli.es www.virginialanga.com www.educocjuguetes.com www.xenmarte.es
- A tener en cuenta:
 - Políticas de privacidad y condiciones de envío, devoluciones, etc.
 - Comprobar que tienen ubicación física y contacto telefónico
 - Servidor seguro cuando damos nuestros datos
 - Stock

Marketplaces (grandes comercios)

- Catálogo amplio y variado
- En muchos casos hay distintos vendedores dentro de la misma plataforma
- Ofertas y descuentos
- Servicios extra (entrega express, fidelización, etc.)
- www.amazon.es www.aliexpress.com www.ebay.es www.zalando.es
www.elcorteingles.es www.asos.com/es www.laredoute.es www.casadellibro.com
www.fnac.es
- Un tipo especial son los **supermercados**
 - www.alcampo.es www.mercadona.com www.lidl.es www.dia.es www.carrefour.es
www.ulabox.com
 - Algunos llevan la compra a casa (cuidado costes) o te la preparan para recoger
 - Descarga de catálogos y ofertas
- A tener en cuenta:
 - Comparar precios
 - Comprobar quien nos vende el producto y quien responde

Prácticas

1. **Buscar un secador de pelo con buena valoración en Amazon**
2. **Comparativa del precio de la leche Pascual entera en Dia y Alcampo**

Ventas privadas

- Webs que ofrecen ventas cerradas con fecha de inicio y fin
- Normalmente outlets de marcas
- Cantidades limitadas
- <https://es.privalia.com> www.ofertix.com <https://es.vente-privee.com> www.voyage-prive.es
<https://es.secretescapes.com>
- A tener en cuenta:
 - Devoluciones y cambios
 - Plazo de entrega
 - Marcas desconocidas y de baja calidad
 - Dificultad para comparar precios

Productos y servicios digitales

- No obtenemos un producto físico
- No hay envío. Entrega inmediata
- Ofertas estacionales muy interesantes
- Pruebas y productos gratuitos
- www.apple.com/es/itunes/ <https://play.google.com> www.spotify.com
www.netflix.com/es/ www.steampowered.com
- A tener en cuenta:
 - Cuidado con las suscripciones
 - Tienen el mismo tratamiento legal que las compras físicas
 - Cuidado con las configuraciones y el acceso a los dispositivos

Apps móviles de tiendas online

- El servicio de la web en una aplicación optimizada
- A veces hay descuentos o precios especiales
- En algunos casos no hay web o la app funciona mejor
- www.amazon.es www.aliexpress.com www.wish.com
- A tener en cuenta:
 - Cuidado con el acceso al dispositivo

¿Cómo encontrar algo que quiero comprar?

- Búsqueda en **Google** www.google.es
- Cuanto más específica sea la búsqueda, mejores serán los resultados
- Buscar entre comillas Ej. “comprar *nombre del producto*” “comprar *nombre de la categoría de producto*”
- Las tiendas tienen buscador
- Cuidado con las webs falsas

Como hacer una compra segura

- Condiciones de seguridad previas (SO, antivirus, wifi público...)
- Verificar que la empresa vendedora está bien identificada (Razón social, NIF, dirección postal, teléfono, mail...)
- Desconfiaremos si no aparece la empresa debidamente identificada y solo un teléfono móvil
- Verificar el dominio y el servidor seguro. No dar datos fuera del <https://>
- Revisar condiciones y plazos de entrega (devoluciones, formas de pago, gastos de envío...)
- Revisar la reputación del vendedor (ej. redes sociales)
- No proporcionar más datos de los necesarios (cumpleaños, etc.)
- Verificar la información que aparece en todos los pasos del carrito de la compra
- Elegir el método de pago con el que estemos más a gusto
- Guardar una copia de todas las comunicaciones con el vendedor
- Solicitar factura

Métodos de pago

- Cada comercio elige los métodos de pago que quiere ofrecer
- No debemos aceptar sobrecargos en función del método de pago (Ej. por pagar con Paypal)
- **Transferencia** es la opción más lenta
- **Contra reembolso** suele ser la opción más cara, aunque nos garantiza recibir “algo”
- **Tarjeta de crédito** es el método más habitual y es preferible el pago a través de una entidad bancaria que de una pasarela propia de la tienda.
- **Paypal**

Proceso estándar de compra

- Comparar y elegir productos
- Revisar el carrito de la compra
- Alta de usuario / login / compra como invitado (siempre en servidor seguro)
- Elegir método de envío y comprobar costes
- Elegir método de pago
- Revisar toda la información y el coste final
- Realizar el pedido
- Pago del pedido
- Recepción del justificante de la compra
- El vendedor envía el producto dentro del plazo anunciado
- Recepción del pedido
- Valoración del vendedor y/o productos

Algunas recomendaciones

- Si tenemos alguna duda, preguntar al vendedor
- Si parece demasiado barato para ser verdad, probablemente sea una estafa
- Comparar y mirar detenidamente las características del producto (acudir a la web del fabricante)
- Mirar opiniones de otros compradores sobre el producto y el vendedor
- Cuidado con los artículos falsificados
- Controlar las fechas de envío y entrega
- La compra en plataformas que permiten la valoración de los vendedores da seguridad porque repercute en su reputación
- Algunas tiendas mienten con el stock. Es buena idea llamar por teléfono.

Compras al extranjero

- Las empresas extranjeras se rigen por la ley de su país
- Cuidado con las aduanas. Paquetes grandes y/o enviados por agencias tienen 100% de probabilidad de que paguen aduana
- Usar Paypal
- Cuidado con la tasa de cambio y comisiones de nuestro banco
- Pedir nº de seguimiento en Correos o agencia de transporte
- Especial cuidado con los plazos de reclamación

Garantías y protección al consumidor

- Si hay un problema, primero hablar con el vendedor
- Si no nos da solución solicitar la devolución del importe al banco o Paypal
- Acudir a la OMIC
- Usar las redes sociales para presionar

Prácticas:

Buscar un producto en Google (Ej: enano de jardín) y una tienda que lo venda que no sea Amazon