Banca en línea

Banca en línea

En 1994, Stanford Credit Union fue la primera institución financiera en ofrecer servicios digitales en Internet y, un año más tarde, en 1995, Wells Fargo fue el primer gran banco en lanzar su propia banca en línea. Hasta el 2000, estos avances llegaron a México, año en el cual su uso comenzó a cobrar popularidad e interés, ya que prometía consultas de saldos en línea o transferencias electrónicas, movimientos que hasta esa fecha solo era posible realizarlos acudiendo a alguna sucursal.

Al igual que en las herramientas digitales estudiadas en los temas anteriores, la banca digital ha evolucionado de acuerdo a las nuevas necesidades de sus usuarios. Por ejemplo, cuando recién se dio el lanzamiento, su uso se limitaba a que los clientes solo podían visualizar sus estados de cuenta o realizar transferencias electrónicas. En contraste, el día de hoy, ya es posible imprimir o descargar estados de cuenta y no solo verlos; incluso se pueden pedir préstamos a través de las páginas oficiales en línea o de las bancas móviles sin necesitar hacer largas filas para ser atendido o auxiliado por algún asesor o ejecutivo.

La evolución digital resulta impresionante y, aunque muchos de los códigos, sistemas o herramientas básicas para su funcionamiento actual no son nuevas, sí lo son las adaptaciones constantes y últimas versiones. A continuación, se citan algunos ejemplos:

- En el 2009, se comenzó a operar con criptomonedas (moneda digital), que pueden moverse o transferirse entre cuentas bancarias y plataformas a través de Internet.

- En 2016, surge otra de las herramientas fundamentales para la banca en línea: el token digital. En la actualidad, esta llave digital basada en tecnología blockchain genera el uso de claves únicas para autentificación de la persona, evitando así las preguntas de seguridad que eran el método que se empleaba al inicio. El token permite operaciones como transferencias, consultas de saldos, pagos (interbancarios, de tarjetas de crédito, de servicios, etc.), entre otros.

- En 2018, a través de BBVA, llega a México la primera app móvil global, a pesar de que el inicio de la banca móvil en el mundo se considera nacida en 1999 cuando aparecen los primeros teléfonos inteligentes. En la actualidad, los bancos compiten por sacar versiones de sus plataformas más innovadoras, seguras y fáciles de utilizar que las de la competencia. Por lo general, la mayoría de las aplicaciones móviles ofrecen

Derechos de Autor Reservados. ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO®).

a sus clientes hacer pagos de servicios, transferencias, solicitud de préstamos, consulta de estados de cuenta o saldos e, incluso, generar reportes automáticos de su salud financiera; estos reportes pueden indicar una cantidad mínima de ahorro, una tendencia en el comportamiento del cliente, segmetación de los tipos de gastos más recurrentes, etc.

- Una de las causas que terminó por acelerar la conversión y adaptación a una banca prácticamente 100% digital fue la pandemia por COVID-19 en el año 2020. Debido al confinamiento y a las restricciones en labores o actividades no esenciales, las sucursales cerraron sus puertas. Lo anterior ocasionó, entre muchas otras cosas, que todos los movimientos y operaciones se hicieran desde casa y, además, provocó grandes pérdidas para las instituciones financieras que no estuviesen preparadas para seguir con sus procesos y operaciones a distancia para seguir brindando servicios y productos en línea.

  Por ejemplo, en algunos bancos, las aperturas de cuentas y las colocaciones de nuevos créditos se detuvieron alarmantemente porque ni clientes ni empleados podían acudir a las sucursales a realizar o procesar trámites. Por ello, necesitaron urgentemente adaptar soluciones tecnológicas que les permitieran seguir operando de manera digital o remota. Una alternativa para superar lo anterior fue el uso o consultas de firmas electrónicas.

Si los usuarios saben leer, analizar y usar correctamente la información generada por las herramientas digitales anteriores, contarán con un excelente aliado para controlar sus finanzas personales o corporativas. Al mismo tiempo, se torna esencial saber que la banca electrónica para personas físicas es diferente a la de las personas morales, ya que esta última necesita distintos protocolos como, por ejemplo, la autentificación de un representante legal. Otro contraste consiste en las ofertas de productos y servicios enfocados en sus actividades empresariales como el pago de la nómina, la programación de transferencias masivas, el pago de impuestos federales, etc.

La evolución de la banca digital ha considerado también a los sistemas de seguridad o ciberseguridad, por ejemplo:

Los diferentes métodos de identificación de usuarios: la lectura de datos biométricos (identificación de huella digital, de iris, rasgos faciales, voz, etc.), contraseñas más complejas, patrones, pins, tokens móviles, entre otros.

Según la revista *Summa* (2022), "la autenticación puede basarse en quién eres (biometría), en lo que sabes (pin), en lo que tienes (dispositivo/token) y en el lugar desde el que te autentificas (geolocalización)".

Otros recursos para evitar fraudes cibernéticos son las tarjetas digitales temporales, los CVV temporales, los bloqueos de tarjetas, etc.

Derechos de Autor Reservados. ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO®).

Antes de culminar, se presenta información interesante con respecto a la banca digital:

- Se conecta también con el Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI), el cual es regulado por el Banco de México. Las transacciones para los usuarios son generalmente gratuitas, pues el pago por el servicio lo hacen los bancos de acuerdo al volumen de operaciones y del dinero que mueven.

- Su uso se vuelve cada día más común y va evolucionando hacia pagos CoDi, códigos QR y cuentas 100% digitales, pues existen bancos que incluso ya ofertan tarjetas que no son físicas o plásticas; esas solamente se pueden ver, manejar y consultar a través de la banca digital o móvil.

- Es la base para el nacimiento de las carteras digitales (*Wallets*). En ellas, se puede guardar no solo dinero electrónico, sino también identificaciones personales, tickets diversos, entre otros.

- También permite generar aclaraciones mediante la aplicación móvil o la web, la asignación de un banquero digital, el seguimiento de folios, solicitudes por cargos no reconocidos, alta de seguros, solicitudes de aumento de línea de crédito en tarjetas, activación de promociones, activación de tarjetas adicionales, cambios de contraseñas y, prácticamente, todos los servicios que se ofrecen en una sucursal física bancaria.

El acceso a servicios bancarios, a través de la banca en línea, supone un gran salto en la tecnología aplicada al sector financiero porque la mayoría de las funciones que realizaban los banqueros solo de manera física ahora se pueden efectuar sin problema alguno en línea.

Derechos de Autor Reservados. ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO®).

Referencias bibliográficas

- *Revista Summa*. (2022). Día de la contraseña: 3 razones por las que su contraseña no es segura. *Revista Summa*. Recuperado de https://revistasumma.com/dia-de-la-contrasena-3-razones-por-las-que-su-contrasena-no-es-segura/

Derechos de Autor Reservados. ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO®).