



**INCLUSIVE DIGITAL BANKING:
EMPOWERING SENIORS WITH DIGITAL SKILLS**

2024-1-ES01-KA210-ADU-000243084

MÓDULO 1

CÓMO ACCEDER A TU BANCA DIGITAL
CON SEGURIDAD

ÍNDICE DE CONTENIDOS



1.1. Cómo acceder a tu banca digital

(desde tu ordenador a su página web)



Así es como puedes iniciar sesión en tu banco desde un ordenador, ya sea de escritorio o portátil. Veamos cómo hacerlo en unos sencillos pasos.



Antes de empezar: Ten a mano el usuario y la contraseña que te proporcionó tu banco.

PASO
1

ABRE TU NAVEGADOR WEB

El navegador es el programa que usas para visitar páginas en internet. Quizás lo conozcas como Google Chrome, Microsoft Edge, Firefox o Safari. Haz doble clic en su ícono para abrirlo.



Busca uno de estos iconos en tu computadora para empezar



INTRODUCE LA DIRECCIÓN DEL SITIO WEB DE TU BANCO

Esta es la parte más importante para tu seguridad. En lugar de buscar el nombre de tu banco en Google, lo más seguro es escribir la dirección oficial en la barra superior de la página. La dirección oficial suele figurar en la documentación que le entrega el banco.

Por ejemplo, si su banco se llamará "Banco Ficticio", escribiría: www.fictionalbank.com



PASO
3

IDENTIFICA LA SECCIÓN DE CLIENTES O "ACCESO PARA CLIENTES"

Una vez en el sitio web oficial del banco, busque un botón o una sección que diga algo como:

- "Acceso para clientes".
- "Banca online".
- "Área clientes".
- "Entrar".

Normalmente está en una de las esquinas superiores de la página, generalmente en la derecha.



PASO
4

INTRODUCE TU NOMBRE DE USUARIO Y CONTRASEÑA

Ahora verás algunos cuadros donde tendrás que introducir tus contraseñas.

Haz clic en el cuadro que te pide tu "Usuario" (o "ID", "Identificador", etc.) y escríbelo dentro.

Después haz clic en el cuadro que dice **"Contraseña"** y **escribe dentro tu contraseña**. Es normal que cuando la escribas solo veas puntos o asteriscos (*****). Esto se hace por seguridad, para que nadie pueda verlo.

Cuando hayas llenado ambas casillas, pulsa el botón que dice "Entrar", "Iniciar sesión" o "Aceptar".

Iniciar sesión en la Banca en Línea

1. Ingrese su ID de usuario aquí
2. Ingrese su contraseña secreta aquí

ID de usuario

Contraseña

haga clic aquí Para acceder

Acceso

Recordatorio de seguridad

¡Busca el candado!

Antes de introducir tu contraseña, comprueba siempre que la barra de direcciones en la parte superior de la página tenga el icono de un candado cerrado y que la dirección comience por `https://`. La "s" significa "seguro". Esto confirma que estás en el sitio oficial y que tu información está segura.



`https://`

1.2. Cómo activar y acceder a tu aplicación de banca móvil

(si corresponde)



Si prefieres usar tu smartphone o tablet puedes usar la aplicación de tu banco (o “app”). Ésta es un programa que descargas y que te da acceso directo a tus cuentas.



PASO
1

VE A LA TIENDA DE APLICACIONES OFICIAL

Las aplicaciones solo deben descargarse de tiendas oficiales para garantizar que sean seguras.

- Si tu teléfono es **Android** (de las marcas Samsung, Xiaomi, etc.), la tienda se llama **Google Play Store**.
- Si tienes un **iPhone** o **iPad**, tu tienda se llama la **App Store**.





BUSCA Y ENCUENTRA LA APP OFICIAL DE TU BANCO

Una vez que estés dentro de la tienda, utiliza la barra de búsqueda (normalmente tiene el icono de una lupa ) para escribir el nombre de tu banco. Aparecerán varios resultados.

PASO
3

DESCARGA E INSTALA LA APP

Cómo sé cuál es la oficial?

- El nombre del creador:** Debajo del nombre de la aplicación, suele aparecer el nombre del desarrollador. Asegúrate de que sea el nombre oficial de tu banco..
- El número de descargas:** La aplicación oficial tendrá millones o cientos de miles de descargas, mientras que una aplicación falsa tendrá muy pocas.



PASO
4

ABRE LA APP Y ACTIVA TU CUENTA

Haz clic en el botón que dice "Instalar" o "Descargar".

El teléfono la descargará e instalará automáticamente.

Sabrás que ya está instalada cuando el botón cambie a "Abrir".

PASO
4

ABRE LA APP Y ACTIVA TU CUENTA

La primera vez que abras la app, te pedirá que inicies sesión. Este proceso puede variar ligeramente según el banco:

Normalmente te pedirá tu **nombre de usuario y contraseña** (son los mismos que usarías en tu ordenador).

Por razones de seguridad, es posible que recibas **un código por SMS** a tu móvil para confirmar tu identidad. Deberás introducirlo en la app.

Una vez activada, la aplicación puede solicitarle que crees un **PIN más simple** o que utilices tu **huella digital** para iniciar sesión las próximas veces, lo que hace que el acceso sea mucho más rápido.



Recordatorio de seguridad

¡Sólo desde tiendas oficiales!

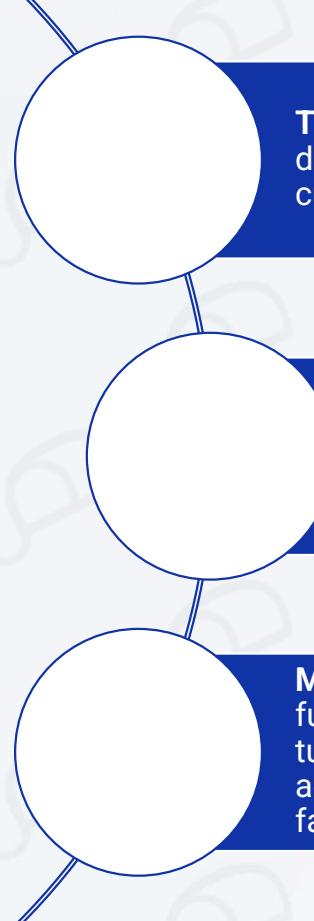
Nunca instales una aplicación bancaria desde un enlace que te llegue por SMS o correo electrónico, aunque parezca ser de tu banco. Podría ser una trampa. **Descarga siempre las aplicaciones desde la App Store o Google Play Store.**

1.3. Entiende tu pantalla principal/panel de control



¡Enhorabuena! Ya has iniciado sesión en tu banca en línea. La primera pantalla que ves es como el **salpicadero** de tu coche: te muestra la información más importante de un vistazo. Aunque el diseño varía según el banco, casi todos muestran los mismos elementos.

¿Qué encuentras aquí normalmente?



Tu Saldo Total: Lo más visible suele ser el saldo que es la cifra de dinero que tienes en tu cuenta principal (o la suma de todas tus cuentas).

Últimos movimientos: Una pequeña lista de las últimas transacciones: ingreso de pensión, pago de una compra, un recibo, etc.

Menú de opciones principales: Botones o un menú lateral para ir a las funciones más importantes, como: **Cuentas** (para ver el detalle de todas tus cuentas); **Transferencias** (para enviar dinero); **Tarjetas** (para administrar tus tarjetas de crédito o débito); y **Pagos** (para pagar facturas).

Esta pantalla es tu punto de partida para cualquier gestión que quieras realizar.

PANEL

Saldo disponible **\$4,450,25 Aquí lo ves** el dinero que tienes disponible

Últimos movimientos

18 de marzo Utilidades	-150.00
Salario 17 de marzo	+2.500.00
16 de marzo Tienda de comestibles	-54.75
14 de marzo Gimnasio	-40.00

Cuentas Transferencias Tarjetas

Cerrar sesión

¡Muy importante!
Haga clic aquí cuando haya terminado.

Estas son tus últimas novedades gastos e ingresos

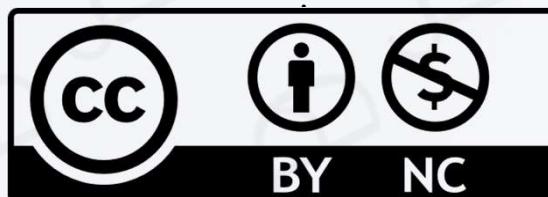
Desde aquí podrás acceder a todas las operaciones

AVISO LEGAL Y LICENCIA DE CREATIVE COMMONS



Cofinanciado por
la Unión Europea

Cofinanciado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de El Servicio Español para la Internacionalización de la Educación (SEPIE). Ni la Unión Europea ni el SEPIE pueden ser considerados responsables de ellos.



El contenido de este documento puede ser copiado, reproducido o modificado siguiendo las reglas anteriores. Además, se debe hacer un reconocimiento claro de los autores del documento y de todas las partes aplicables del aviso de derechos de autor.

© - 2024 – Proyecto DigiSeniorBank. Reservados todos los derechos.



CONSORCIO

LÍDER

HORIZONTE XXII (España)

SOCIOS

LJUDSKA UNIVERZA, ZAVOD ZA IZOBRAZEVANJE IN KULTURO, ROGASKA SLATINA (Eslovenia)

EGESTIONPYME INTERNET S.L. (España)

KULTUR EGITIM VE PROJE DERNEGI – KEPDER (Turquía)





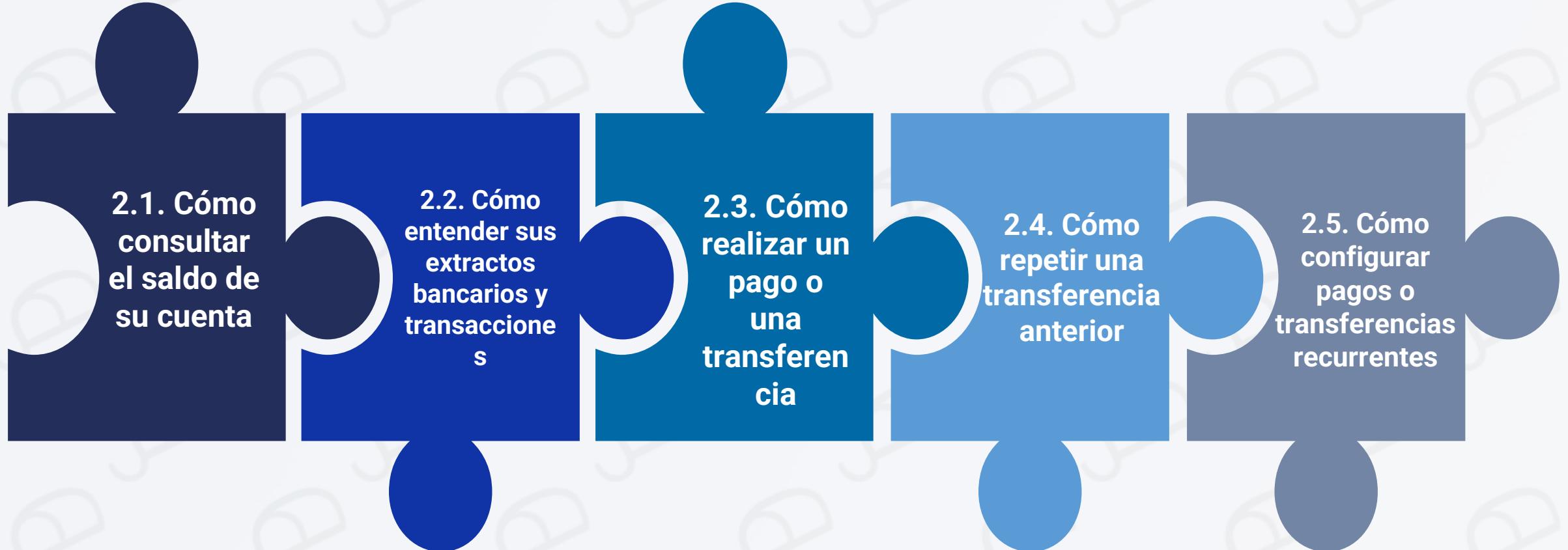
**INCLUSIVE DIGITAL BANKING:
EMPOWERING SENIORS WITH DIGITAL SKILLS**

2024-1-ES01-KA210-ADU-000243084

MÓDULO 2

CONSULTAS Y OPERACIONES BÁSICAS

ÍNDICE



2.1. Cómo consultar el saldo de su cuenta

Así es como puede consultar el saldo de su cuenta, ya sea desde un ordenador o un smartphone. Veamos cómo hacerlo en unos sencillos pasos.

Pasos a seguir:



PASO
1

INICIE SESIÓN EN SU APLICACIÓN O SITIO WEB BANCARIO

Abra la aplicación
bancaria en su teléfono o
vaya al sitio web de su
banco.

Introduzca su nombre de
usuario/correo electrónico
y contraseña.

En las aplicaciones
móviles, es posible que
tenga que utilizar el
reconocimiento de
huellas dactilares o facial
para mayor seguridad.



ENCUENTRE LA INFORMACIÓN DE SU CUENTA

Busque la pantalla «Panel de control» o «Inicio».

Dónde hacer clic: un botón con la etiqueta «Cuentas», «Mi cuenta» o un ícono de cartera/monedero en la pantalla principal.

En algunas aplicaciones, su saldo aparece automáticamente después de iniciar sesión.



PASO
3

SELECCIONE SU CUENTA DE LA LISTA

Si tiene varias cuentas (por ejemplo, cuenta corriente, cuenta de ahorros), aparecerán en la lista.



Toque o haga clic en la cuenta que desea consultar.

PASO
4

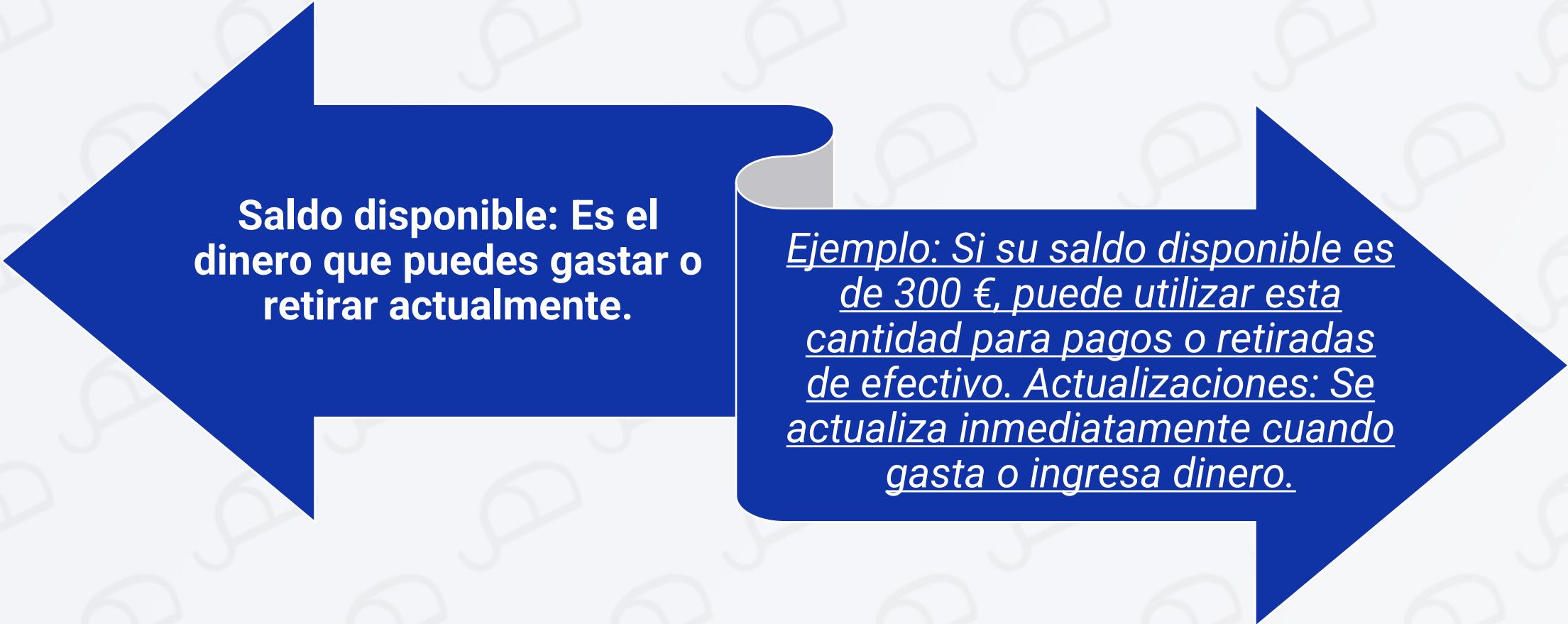
COMPROBAR EL SALDO

Su saldo aparecerá en la pantalla:

En las aplicaciones móviles, suele aparecer en la parte superior de la pantalla en números grandes.

En los sitios web, busque un número grande con el símbolo de la moneda (€) o la etiqueta «Saldo».

Comprender la diferencia entre «saldo disponible» y «saldo real/contable»



Saldo disponible: Es el dinero que puedes gastar o retirar actualmente.

Ejemplo: Si su saldo disponible es de 300 €, puede utilizar esta cantidad para pagos o retiradas de efectivo. Actualizaciones: Se actualiza inmediatamente cuando gasta o ingresa dinero.

Comprender la diferencia entre «saldo disponible» y «saldo real/contable»

Saldo real/contable: Es el dinero total que hay en su cuenta, incluidas las transacciones que aún se están procesando.

Ejemplo: Si el saldo de su cuenta es de 350 €, pero su saldo disponible es de 300 €, hay una transacción pendiente de 50 € (por ejemplo, un cheque que aún no se ha cobrado).

Actualizaciones: Pueden tardar entre 1 y 3 días en reflejarse los nuevos depósitos o pagos.

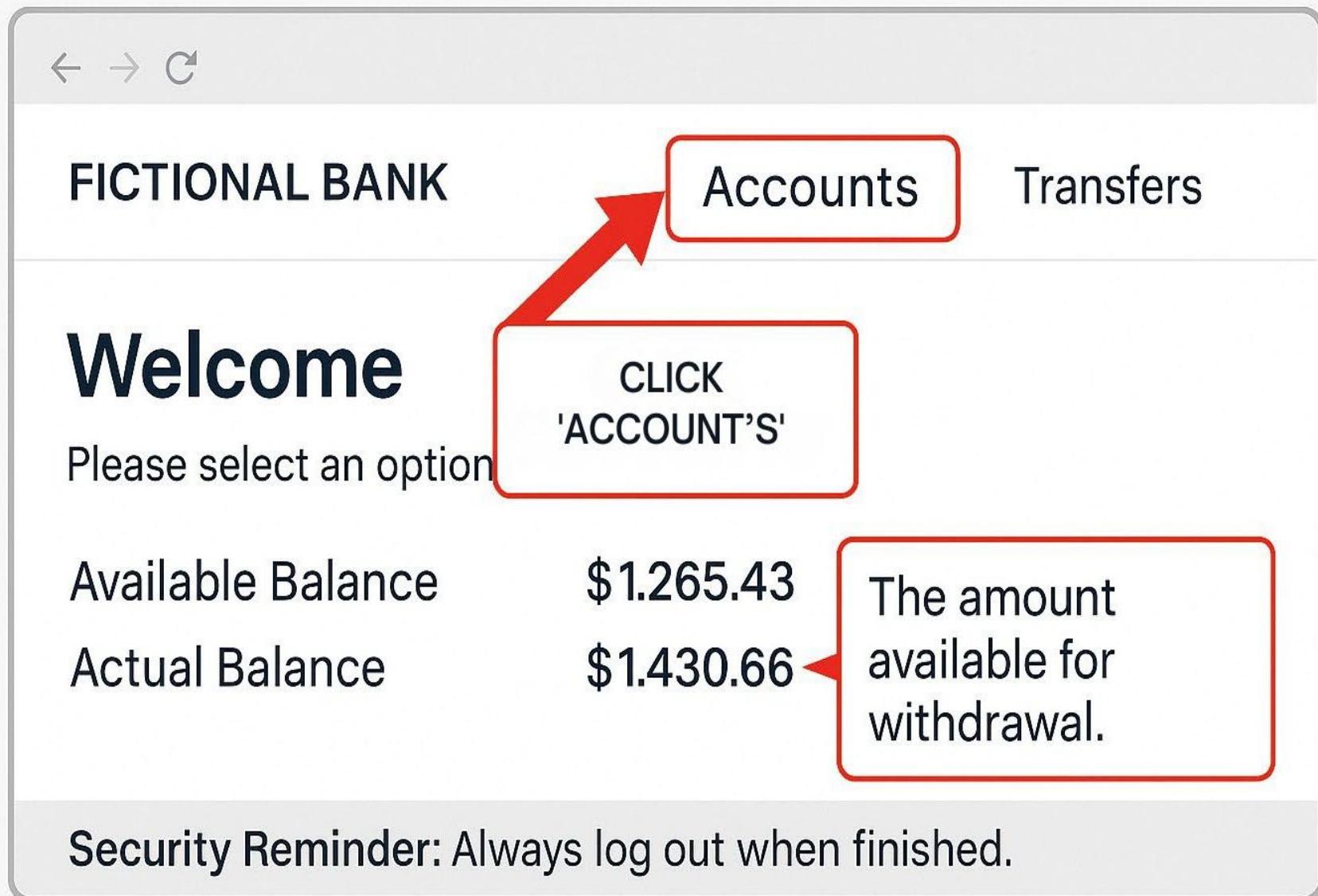
Recordatorio de seguridad

¡Tenga cuidado con sus datos!

Siempre haga clic en «**Cerrar sesión**» o «**Salir**» cuando haya terminado y nunca utilice ordenadores públicos o redes Wi-Fi para consultar su saldo.

2.1. How to Check Your Account Balance

Si necesita una explicación visual que resuma esta sección, aquí tiene una infografía que le muestra cómo consultar el saldo de su cuenta.



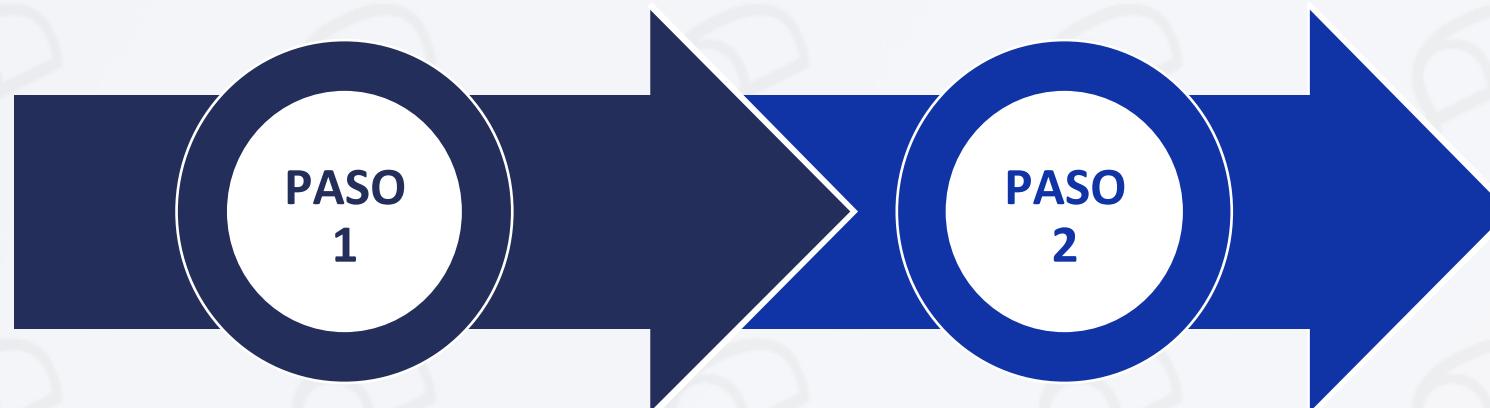
2.2. Cómo entender sus extractos bancarios y transacciones

Dónde encontrar el historial de transacciones o los extractos

Piense en su extracto bancario como si fuera un diario de su dinero. Le muestra exactamente cuánto dinero ha entrado en su cuenta y cuánto ha salido.

Revisarlo con regularidad le ayuda a llevar un control de sus gastos y a asegurarse de que no hay errores.

Pasos a seguir:



INICIE SESIÓN EN
SU BANCA
ONLINE

SELECCIONE
«EXTRACTOS» O
«HISTORIAL DE
TRANSACCIONES»



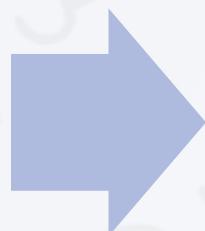
INICIE SESIÓN EN SU BANCA ONLINE

En la página principal de su cuenta, normalmente verá una lista de sus pagos recientes.



SELECCIONE «DECLARACIONES» O «HISTORIAL DE TRANSACCIONES»

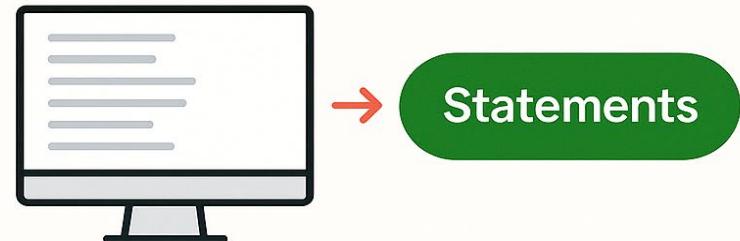
Para ver un extracto completo, busque un botón o enlace que diga «Extractos», «Extractos electrónicos» o «Historial de transacciones».



A menudo puede elegir ver las transacciones de un mes o año específico.

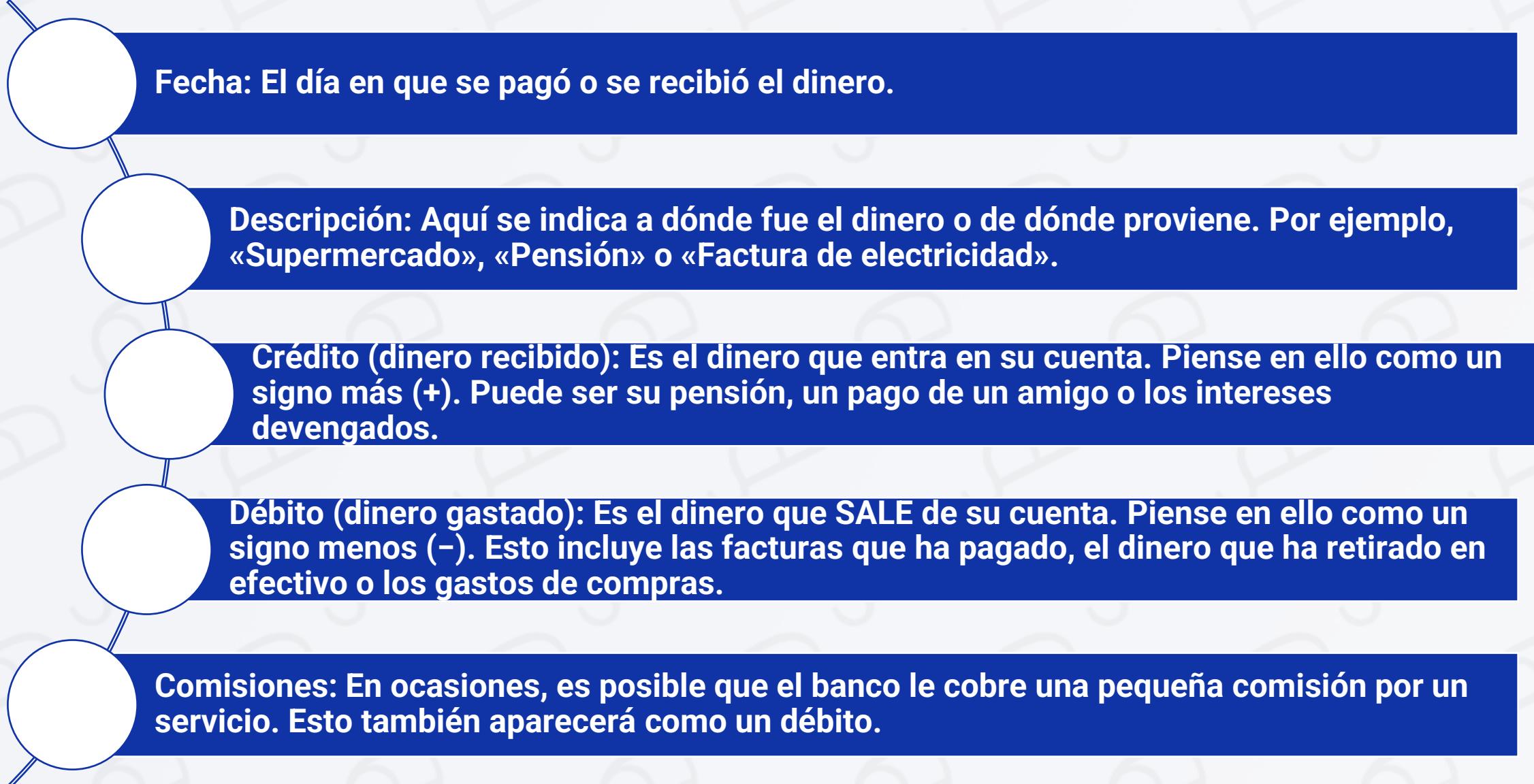
How to Understand Your Bank Statements and Transactions

1. Log in to online banking



2. How to read them

Date	Description	CREDIT	DEBIT
02/01	Supermarket	1.200.00	50.00
02/03	Pension	100.00	100.00
02/05	Electricity Bill	50.00	100.00
02/08	Fee	5.00	5.00



Fecha: El día en que se pagó o se recibió el dinero.

Descripción: Aquí se indica a dónde fue el dinero o de dónde proviene. Por ejemplo, «Supermercado», «Pensión» o «Factura de electricidad».

Crédito (dinero recibido): Es el dinero que entra en su cuenta. Piense en ello como un signo más (+). Puede ser su pensión, un pago de un amigo o los intereses devengados.

Débito (dinero gastado): Es el dinero que SALE de su cuenta. Piense en ello como un signo menos (-). Esto incluye las facturas que ha pagado, el dinero que ha retirado en efectivo o los gastos de compras.

Comisiones: En ocasiones, es posible que el banco le cobre una pequeña comisión por un servicio. Esto también aparecerá como un débito.

2.3. Cómo realizar un pago o una transferencia

(por ejemplo, pagar una factura de servicios públicos)

Enviar dinero por Internet es una forma rápida y segura de pagar facturas o transferir dinero a familiares y amigos. Veamos juntos los pasos a seguir.

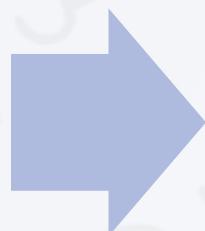
Pasos a seguir:





VAYA A «PAGOS» O «TRANSFERENCIAS»

Abra la aplicación bancaria en su teléfono o vaya al sitio web de su banco.



Después de iniciar sesión, busque el menú principal y haga clic en la sección Llamada «Pagos» o «Transferencias».



INTRODUZCA LOS DATOS DE PAGO

Verá un formulario para llenar.



Tómese su tiempo e introduzca la información con cuidado.

1 ← Payments

2

IBAN

Description

Amount

\$

Date

Continue



INTRODUZCA LOS DATOS DE PAGO

En este formulario, verá:

- IBAN del destinatario:** es el número de cuenta bancaria único de la persona o empresa. Es muy importante que sea correcto. El IBAN se utiliza a menudo para pagos internacionales, mientras que el número de cuenta y el código de clasificación son habituales para los pagos dentro del mismo país.
- BIC:** código alfanumérico que identifica a un banco concreto en pagos y transferencias internacionales.
- SWIFT:** red y código estandarizado utilizados para identificar bancos y enviar mensajes y pagos internacionales de forma segura.
- Descripción/Referencia:** Escriba una nota breve para recordar tanto a usted como al destinatario el motivo del pago (por ejemplo, «Electricidad de enero»).
- Importe:** Introduzca el importe exacto que desea enviar.
- Fecha:** elija la fecha en la que desea que se envíe el dinero. Por lo general, puede pagar hoy o programarlo para una fecha futura.

PASO
3

CONFIRME CON UN CÓDIGO DE SEGURIDAD (SMS, APLICACIÓN DE AUTENTICACIÓN)

Después de llenar los datos, el banco le pedirá que confirme el pago.

Para demostrar que es usted, le enviarán un código de seguridad temporal a su teléfono móvil en forma de mensaje de texto SMS, o es posible que tenga que obtener el código de su aplicación Authenticator.

Una vez que lo haya recibido, introduzca este código en la pantalla para aprobar el pago.

Consejo

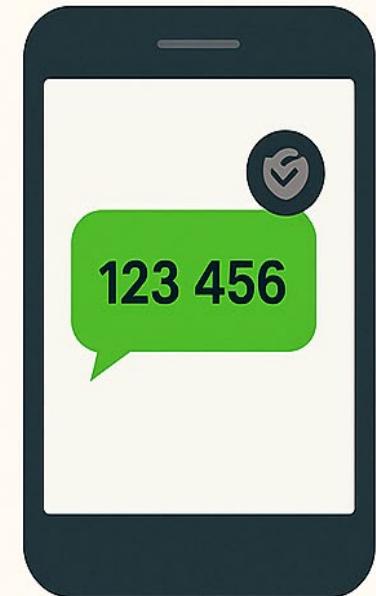
Antes de hacer clic en el botón de confirmación final, compruebe siempre todos los datos, especialmente el número de cuenta del destinatario y el importe.

Es mucho más fácil comprobarlo ahora que corregir un error más tarde.

Confirm with a Security Code

After you fill in the details, the bank will ask you to confirm the payment.

To prove it's you, they will send a temporary security code to your mobile phone as an SMS text message or you may need to get the code from your Authenticator App.



Type this code on the screen to approve the payment.

.....

Approve

Recordatorio de seguridad

¡Tenga mucho cuidado con quién envía dinero!

Tenga mucho cuidado con las personas a las que envía dinero. Nunca realice una transferencia si alguien le está presionando o si no conoce a la persona. Los bancos nunca le llamarán para pedirle que transfiera su dinero a una «cuenta segura». Si no está seguro, deténgase y hable con un familiar de confianza o con su banco.

2.4. Cómo repetir una transferencia anterior

Esta función le permite realizar rápidamente una nueva transferencia utilizando los datos de otra que haya realizado anteriormente al mismo destinatario.

Pasos a seguir:



PASO
1

SELECCIONE UNA TRANSFERENCIA

Vaya a la sección
«Historial de
transferencias» de
la aplicación.



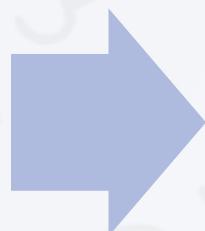
Una vez allí, busque
y seleccione la
transferencia que
desea repetir de la
lista.



PASO
2

ELIJA LA OPCIÓN DE REPETIR

Haga clic en el botón «Repetir» o en la opción asociada a esa transferencia.

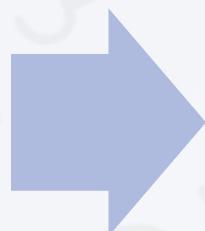


Se abrirá un nuevo formulario de transferencia, prerellenado con los datos originales.

PASO
3

MODIFIQUE DETALLES (SI ES NECESARIO)

Revise la información
prerellenada.



Ahora puede editar
los campos según
sea necesario, como
el «**Importe**» o la
«**Descripción**».

PASO
4

CONFIRME LA TRANSFERENCIA

Una vez que haya verificado que todos los datos son correctos, haga clic en el botón «Confirmar» para procesar la nueva transferencia.

Una vez hecho esto, recibirá una confirmación cuando se haya completado.

Si necesita una explicación visual que resuma esta sección, aquí tiene una infografía que le muestra cómo repetir una transferencia anterior.



2.5. Cómo configurar pagos o transferencias recurrentes

(Órdenes permanentes)

¿Qué es un pago recurrente?

Piense en ello como si le dijera a su banco que pagara automáticamente una factura por usted en una fecha determinada.

Es una forma estupenda de asegurarse de que los pagos importantes, como el alquiler, las facturas de servicios públicos o el envío de dinero a un familiar, se paguen siempre a tiempo sin que tenga que acordarse cada mes.

¡Le ahorra tiempo y le da tranquilidad!



Qué necesitará antes de empezar:

- Los datos bancarios de la persona o empresa a la que desea realizar el pago (su nombre, número de cuenta y IBAN, SWIFT O BIC).
- El importe exacto que desea enviar.
- La fecha en la que desea que se realice el primer pago.



Pasos a seguir:





VAYA A «PAGOS» O «TRANSFERENCIAS»

Primero, inicie sesión en su cuenta bancaria en línea.

En la página principal, busque el botón del menú, que suele estar en la parte superior de la pantalla.

Una vez lo encuentre, haz clic en él y busque una palabra como «Pagos» o «Transferencias».



SELECCIONE «PAGO/TRANSFERENCIA RECURRENTE»

Una vez que esté en la sección «Pagos» o «Transferencias», verá varias opciones.



Busque un botón o enlace que mencione «Recurrentes», «Órdenes permanentes» o «Configurar un pago periódico».



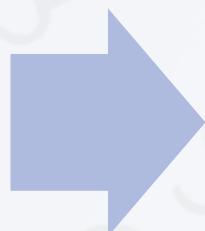
A continuación, haga clic en él.



PASO
3

RELLENE LOS DATOS DE PAGO

Aparecerá un formulario en la pantalla.



Tómese su tiempo y rellene cada casilla con cuidado.



RELLENE LOS DATOS DE PAGO

Se le pedirá:

- Destinatario (a quién pagar):** Introduzca el nombre y los datos bancarios de la persona o empresa.
- Importe (en €):** Introduzca el importe del pago.
- Frecuencia (con qué frecuencia):** elija la frecuencia con la que desea realizar el pago. Verá opciones como: Mensual (una vez al mes), Trimestral (una vez cada tres meses) o Anual (una vez al año).
- Fecha de inicio:** seleccione la fecha del primer pago.
- Fecha de finalización (opcional):** si sabe cuándo desea que se detengan los pagos (por ejemplo, después de 12 meses), puede establecer una fecha de finalización. Si lo deja en blanco, los pagos continuarán hasta que los cancele.



REVISAR Y CONFIRMAR

¡Este es el paso más importante!

El sitio web le mostrará un resumen de todos los datos que acaba de introducir.

Por favor, compruebe todo con mucho cuidado: el importe, los datos bancarios y las fechas.

Si todo parece correcto, haga clic en el botón «Confirmar».

Es posible que su banco le pida que vuelva a introducir su contraseña o un código especial de su teléfono para demostrar que es usted.

¡Y eso es todo! Ha configurado correctamente un pago recurrente.

How to Set Up Recurring Payments (Standing Orders)

1. Go to “Payments” or “Transfers”:

First log in to your online banking account. Look for a menu button, often at the top of the screen. Click on it and look for a word like “Payments” or “Transfers”.



2. Select “Recurring Payment”:

Once in the “Payments” section, you will see several options. Look for a button or link that says “Recurring Payments”, “Standing Orders”, or “Set up a regular payment.” Click on it.

3. Review and Confirm:

Double-check all details, then click “Confirm”.

Fill in the Payment Details:

Fill in the Payment Details.

Recipient

John Smith

Amount (€ or \$)

150

Frequency

Monthly

Start Date

01/06/2024

Confirm

EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD Y LICENCIA CREATIVE COMMONS



Cofinanciado por
la Unión Europea

Cofundado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados son exclusivamente los de los autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los del Servicio de Internacionalización de la Educación (SEPIE). Ni la Unión Europea ni la autoridad concedente pueden ser consideradas responsables de los mismos.



El contenido de este documento puede copiarse, reproducirse o modificarse siguiendo las normas anteriores. Además, debe hacerse referencia clara a los autores del documento y a todas las partes aplicables del aviso de derechos de autor.

© - 2024 - Proyecto DigiSeniorBank. Todos los derechos reservados.

CONSORCIO

LÍDER

HORIZONTE XXII (España)

SOCIOS

LJUDSKA UNIVERZA, ZAVOD ZA IZOBRAZEVANJE IN KULTURO, ROGASKA SLATINA (Eslovenia)

EGESTIONPYME INTERNET S.L. (España)

KULTUR EGITIM VE PROJE DERNEGI – KEPDER (Turquía)





**INCLUSIVE DIGITAL BANKING:
EMPOWERING SENIORS WITH DIGITAL SKILLS**

2024-1-ES01-KA210-ADU-000243084

MÓDULO 3

GESTIÓN DE TU SEGURIDAD Y DE
HERRAMIENTAS ADICIONALES

ÍNDICE DE CONTENIDOS

3.1. Cómo configurar pagos seguros

3.2. Cómo solicitar una nueva tarjeta o cambiar los límites de la cuenta/tarjeta

3.3. Cómo bloquear y denunciar una tarjeta perdida o robada

3.4. Cómo configurar y utilizar las opciones de pago móvil

3.1. Cómo configurar pagos seguros



Mantener tu dinero seguro en línea es como ponerle candados adicionales a tu puerta principal. Estos pasos te ayudan a crear una cuenta bancaria digital más sólida y segura. Es fácil y te da mucha tranquilidad.

Pasos para hacer su cuenta más segura:





ACTIVA LA AUTENTICACIÓN DE DOBLE FACTOR (2FA) O VERIFICACIÓN EN DOS PASOS

¿Qué es?

Este es un término elegante para una idea sencilla: demostrar tu identidad de dos maneras. La primera es con tu contraseña. La segunda es un código temporal que tu banco te envía a tu móvil por SMS. Es como tener dos llaves de tu cuenta, ¡mucho más seguro que una sola!

Cómo hacerlo

- Entra en la sección “**Seguridad**” or “**Ajustes**” de tu banca online.
- Busca una sección llamada “**Autenticación de doble factor**”, “**Verificación en dos pasos**” o “**2FA**” y actívala.



PASO
2

ESTABLECE LÍMITES A LOS IMPORTES DE LAS TRANSACCIONES

¿Qué es?

Puedes indicarle a tu banco la cantidad máxima de dinero que se puede enviar desde tu cuenta en un solo día o mes. Esta es una excelente medida de seguridad para evitar pagos grandes y no autorizados si alguien accede a tu cuenta.

Cómo hacerlo

- En la sección “**Seguridad**” o “**Tarjetas**” busca una opción como “Establecer límites de transacciones” o “Límites de pago/tarjeta”.
- Pon una cantidad con la que te sientas cómodo y tranquilo.



PASO
3

CONFIGURA ALERTAS PARA TRANSACCIONES GRANDES

¿Qué es?

Puedes solicitar a tu banco que te envíe un mensaje de texto o un correo electrónico cada vez que se realice un pago importante desde tu cuenta. Así, siempre estarás informado de lo que sucede con tu dinero.

Cómo hacerlo

- Busca una sección que se llame **“Alertas”** o **“Notificaciones”**.
- Elije recibir alertas para transacciones superiores a un importe determinado (por ejemplo, cualquier pago superior a 100€).

Recordatorio de seguridad

¡No compartas tus datos de seguridad!

Tus códigos de seguridad, contraseñas y los códigos que recibes en tu teléfono son como las llaves de tu casa. Nunca los compartas con nadie, ni siquiera con alguien que diga ser del banco.

Si necesitas una explicación visual que resuma esta sección, aquí hay una infografía que te muestra cómo configurar pagos seguros.

Cómo configurar pagos seguros



Activar el doble factor Autenticación (2FA)
Suspendido temporalmente contraseña de seguridad protegida



Establecer límites de transacciones
Introduzca la cantidad límite de transacción

50,000



Configurar alertas para transacciones grandes
Habilitar alertas nerviosas transferencia de dinero pago grande



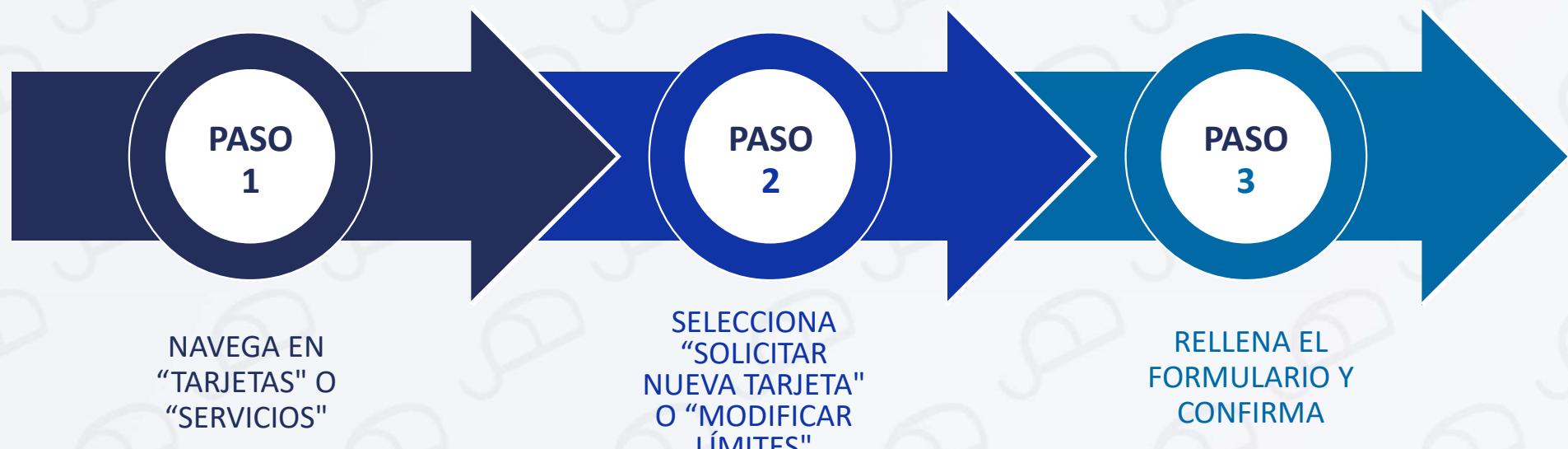
Recordatorio de seguridad No comparta códigos con nadie, ni siquiera con alguien que dice ser del banco.

3.2. Cómo bloquear y denunciar una tarjeta perdida o robada



A veces necesitas una tarjeta bancaria nueva porque la anterior está desgastada o necesitas cambiar tu límite de gasto para una compra grande y única. Puedes hacerlo en tu banca en línea.

Pasos a seguir:





NAVEGA EN "TARJETAS" O "SERVICIOS"

Inicia sesión y busca una opción en el menú principal que diga "Tarjetas" o "Servicios de cuenta".



Cuando hayas encontrado esta opción clica sobre ella.

PASO
2

SELECCIONA "SOLICITAR NUEVA TARJETA" O "MODIFICAR LÍMITES"

Verás una lista de opciones
relacionadas con tu tarjeta.
Elige la que necesites.

Para una tarjeta nueva, clica
en "**Solicitar una tarjeta de
reemplazo**". Para cambiar los
límites, busca "**Administrar
mi tarjeta**" o "**Cambiar los
límites de la tarjeta**".

PASO
3

RELLENA EL FORMULARIO Y CONFIRMA

El sitio web te guiará. Es posible que te pida que confirmes tu dirección para una nueva tarjeta o que introduzcas el nuevo límite de gasto que deseas.

Una vez que hayas verificado un par de veces la información introducida, haz clic en "**Confirmar**" o "**Enviar**".

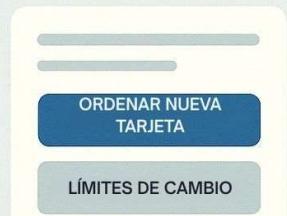
Si necesitas una explicación visual que resuma esta sección, aquí hay una infografía que te muestra cómo solicitar una nueva tarjeta o cambiar los límites de la cuenta/tarjeta.

Cómo Solicitar una Nueva Tarjeta o cambiar los Límites de la Cuenta/Tarjeta

- 1 NAVEGAR A “TARJETAS” O SERVICIOS



- 2 SELECCIONAR/ PEDIR NUEVA TARJETA O CAMBIAR LIMITES



- 3 RELLENAR EL FORMULARIO Y CONFIRMAR



3.3. Cómo bloquear y denunciar una tarjeta perdida o robada



Si no encuentras tu tarjeta, no te preocupes. Lo más importante es bloquearla inmediatamente para que nadie más pueda usarla. Este proceso es muy rápido y protegerá tu dinero.

Pasos a seguir:



PASO
1

ACCEDE A LA SECCIÓN “TARJETAS”

Inicia sesión en tu banca online o en tu app bancaria en tu teléfono lo más pronto posible.

Una vez dentro, encuentra la sección “Tarjetas”.

PASO
2

SELECCIONA LA TARJETA Y ELIGE “BLOQUEAR” O “COMUNICAR PÉRDIDA/ROBO”

Si tienes más de una tarjeta, clica en la imagen de la que has perdido.

Busque un botón grande y claro que diga **“Bloquear tarjeta”**, **“Congelar tarjeta”** o **“Informar como perdida o robada”**.

Cuando lo encuentres clica sobre él.

PASO
3

CONFIRMAR

El sistema te pedirá que confirmes que quieres bloquear la tarjeta.

Ahora clica en "**Sí**" o "**Confirmar**".
Automáticamente se bloqueará la tarjeta y ya no podrá ser usada por nadie.

Con frecuencia, el banco te ofrecerá automáticamente enviarte una nueva tarjeta de reemplazo a tu domicilio.

Recordatorio de seguridad

¡Actúa lo antes posible!

En cuanto te des cuenta de que te falta tu tarjeta, bloquéala. Actúa cuanto antes. Unos segundos de rapidez pueden ahorrarte muchos problemas.

Si necesitas una explicación visual que resuma esta sección, aquí tienes una infografía que te muestra cómo bloquear y denunciar una tarjeta perdida o robada.

Cómo bloquear y denunciar una tarjeta perdida o robada

Si no puede encontrar su tarjeta, no se asuste. Lo más importante es bloquearlo inmediatamente para que nadie más pueda usarlo.

1 IR A TARJETAS

2 SELECCIONA LA TARJETA PERDIDA Y ELIGE “BLOQUEAR” O “REPORTAR”

3 CONFIRMAR



Recordatorio de seguridad: En el momento en que te des cuenta de que falta tu tarjeta, bloquéala. Actúe lo antes posible.

3.4. Cómo configurar y utilizar las opciones de pago móvil

(ej. Apple Pay, Google Pay)



Esta tecnología convierte tu smartphone en un monedero digital. Es muy segura, ya que no comparte los datos reales de tu tarjeta con la tienda. Además, es muy práctica: ¡ya no tendrás que buscar tu tarjeta!

Pasos a seguir:



PASO
1

ABRE TU APP MÓVIL DE MONEDERO

En un iPhone, esta app se llama Wallet. En un teléfono Android, se llama Google Pay or Google Wallet.

Abre la app.

**PASO
2**

AÑADE TU TARJETA

Pulsa el signo «+» o el botón «Añadir una tarjeta». Una vez hecho esto, se abrirá la cámara de tu teléfono.

Después, simplemente enfoca la cámara hacia tu tarjeta bancaria centrándola en el marco y el teléfono ¡leerá los números automáticamente!

También puedes teclear los datos si lo prefieres.

**PASO
3**

VERIFICACIÓN BANCARIA

Tu banco necesita confirmas que realmente eres tú.

Lo normal es que te mande un mensaje de texto a tu teléfono con un código especial.

Introduce este código en la app para finalizar.

**PASO
4**

CÓMO USARLA PARA PAGAR

Cuando estés en la caja, simplemente acerca tu teléfono al lector de tarjetas sin contacto (la misma máquina en la que pasas tu tarjeta).

Es posible que primero tengas que desbloquear tu teléfono con tu pin, huella dactilar o facial.

Oirás un pitido y verás una marca de verificación en la pantalla de tu teléfono para indicar que el pago se ha realizado correctamente.

Recordatorio de seguridad

¡Protege tu teléfono!

Ahora tu teléfono también es tu cartera. Protege tu teléfono con una contraseña, huella dactilar o reconocimiento facial. Así, aunque pierdas tu teléfono, nadie más podrá acceder a tu dinero.

Si necesitas una explicación visual que resuma esta sección, aquí tienes una infografía que te muestra cómo configurar y utilizar las opciones de pago móvil.

Cómo configurar y utilizar Opciones de pago móvil (por ejemplo, Apple Pay, Google Pay)

1. Abre tu móvil



En un iPhone, esta aplicación se llama Monedero. En un teléfono Android, se llama Google Pay o Google Wallet.

2. Agrega tu tarjeta



Toque el signo "+" o "Agregar un Botón "Tarjeta". La cámara del teléfono se abrirá.

3. Verificación bancaria



Un mensaje de texto con un mensaje especial. Se enviará un código a tu teléfono. Introduzca ese código en la aplicación.

4. Cómo usarlo para Pago



Sostenga su teléfono cerca del lector de tarjetas sin contacto. Es posible que necesites desbloquearlo primero.



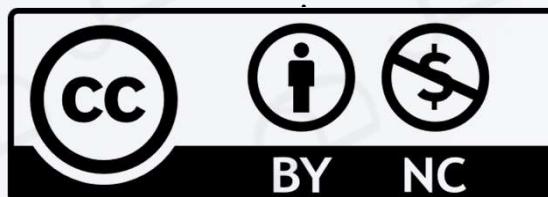
Recordatorio de seguridad: Tu teléfono ahora también es tu billetera. Protege tu teléfono con contraseña, huella dactilar o reconocimiento facial.

AVISO LEGAL Y LICENCIA DE CREATIVE COMMONS



Cofinanciado por
la Unión Europea

Cofinanciado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de El Servicio Español para la Internacionalización de la Educación (SEPIE). Ni la Unión Europea ni el SEPIE pueden ser considerados responsables de ellos.



El contenido de este documento puede ser copiado, reproducido o modificado siguiendo las reglas anteriores. Además, se debe hacer un reconocimiento claro de los autores del documento y de todas las partes aplicables del aviso de derechos de autor.

© - 2024 – Proyecto DigiSeniorBank. Reservados todos los derechos.



CONSORCIO

LÍDER

HORIZONTE XXII (España)

SOCIOS

LJUDSKA UNIVERZA, ZAVOD ZA IZOBRAZEVANJE IN KULTURO, ROGASKA SLATINA (Eslovenia)

EGESTIONPYME INTERNET S.L. (España)

KULTUR EGITIM VE PROJE DERNEGI – KEPDER (Turquía)





**INCLUSIVE DIGITAL BANKING:
EMPOWERING SENIORS WITH DIGITAL SKILLS**

2024-1-ES01-KA210-ADU-000243084

MÓDULO 4

MANTENER LA SEGURIDAD Y
PRÓXIMOS PASOS

¡Felicitaciones!
Has aprendido
las habilidades
básicas para
gestionar tu
banca online.

Has dado un gran paso para gestionar tus finanzas con mayor facilidad y confianza.

Este último módulo recapitulará las normas de seguridad más importantes y te orientará sobre los siguientes pasos a seguir.

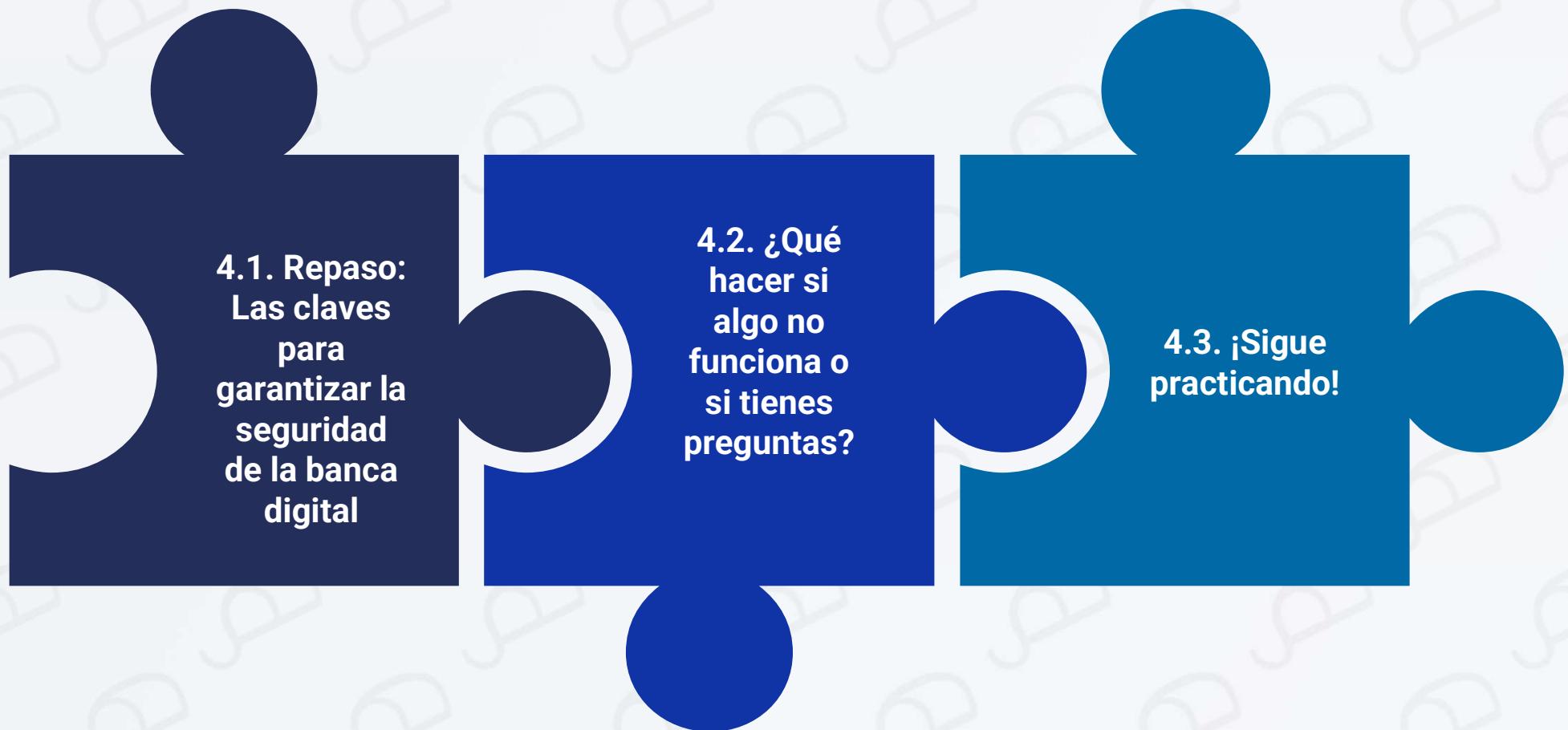
MODULO 4

Mantenerse Seguro y Próximos Pasos

¡Bienvenido a la
zona de práctica!



ÍNDICE DE CONTENIDOS



4.1. Repaso: Las claves para garantizar la seguridad de la banca digital



¡Tu seguridad es lo más importante!

Cuando utilices la banca en línea, recuerda siempre estas reglas de oro. Considérelas como las claves para mantener tu cuenta segura.



Las reglas de oro para tu seguridad:





ENTRA DIRECTAMENTE

Escribe siempre la dirección web oficial de tu banco (ej.: www.yourbank.com) directamente en la barra de direcciones del navegador. Evita utilizar motores de búsqueda para encontrar la página de inicio de sesión de tu banco.



BUSCA EL CANDADO

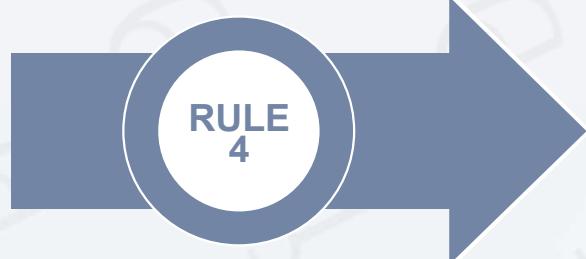
Antes de introducir cualquier contraseña, comprueba que aparece el icono del candado cerrado y https:// en la barra de direcciones. Esto confirma que la conexión es segura.



USA SÓLO APPS OFICIALES

Descarga la aplicación móvil de tu banco únicamente desde la tienda oficial Google Play Store (para Android) o Apple App Store (para iPhone).

Nunca la instalas desde un enlace incluido en un correo electrónico o SMS.



TUS CONTRASEÑAS SON PRIVADAS

Nunca compartas tu nombre de usuario, contraseña, PIN o los códigos de un solo uso enviados a tu teléfono (códigos SMS) con nadie.

Tu banco nunca te llamará ni te enviará un correo electrónico para pedírtelos.



TEN CUIDADO CON A QUIÉN PAGAS

Comprueba dos veces los datos de la cuenta y el importe antes de confirmar cualquier transferencia.

Nunca envíes dinero a alguien que no conozcas o en quien no confíes, especialmente si te está presionando.



CIERRA SIEMPRE SESIÓN

Cuando hayas terminado de realizar tus operaciones bancarias, haz clic siempre en el botón «Cerrar sesión», «Cerrar» o «Salir». Esto es especialmente importante si utilizas un ordenador que no es suyo.



ACTÚA RÁPIDO SI PIERDES LA TARJETA

Si pierdes tu tarjeta, bloquéala inmediatamente a través de la aplicación o el sitio web. Unos segundos de acción rápida pueden ahorrarte muchos problemas.



PROTEGE TU TELÉFONO

Tu teléfono es ahora como tu cartera. Protégelo con una contraseña segura, huella dactilar o reconocimiento facial.

4.2. ¿Qué hacer si algo no funciona o si tienes preguntas?



Es completamente normal tener preguntas o sentirse inseguro sobre un paso.

Lo más importante es no frustrarte y saber dónde puedes encontrar ayuda.

¡Nunca tengas miedo de pedir ayuda!

Tu banco quiere ayudarte a utilizar sus servicios de forma segura. Tu primer punto de contacto siempre debe ser tu banco. Cuenta con personal cualificado para guiarle en cualquier proceso.

Si tienen suelquier problema y necesitas ayuda puedes:

- Llamar al teléfono oficial de atención al cliente.
- Ve a tu oficina y pide ayuda personalmente.

Banco

Cuentas

Servicios

Contáctanos

Servicio oficial de atención al cliente

1-800-123-4567

→ **Encuentra una sucursal**

Tu banco está listo
Para ayudar. No dudes
en llamar o visitarnos.

4.3. ¡Sigue practicando!



Has recorrido un largo camino y debes estar orgulloso de lo que has aprendido.

Como cualquier nueva habilidad, cuanto más utilices la banca digital, más cómodo y natural te resultará.

Como se mencionó al principio de este kit, puedes utilizar los **Simuladores de Banca Digital** (consulta la sección B de tu kit). Son una forma segura de practicar todas las funciones que has aprendido, como realizar una transferencia o consultar tu extracto, sin utilizar tu dinero real ni tu cuenta. ¡Así que no te preocupes si cometes errores! Tómate tu tiempo, sigue los pasos que hemos aprendido juntos y recuerda siempre las normas de seguridad.

¡Feliz (y segura) gestión bancaria!

**¡SIGUE
PRACTICANDO!**



Utilice su
simulador



Repita los
pasos para
generar
confianza.



Pruébelo
con
seguridad



Siga siempre
los consejos
de seguridad



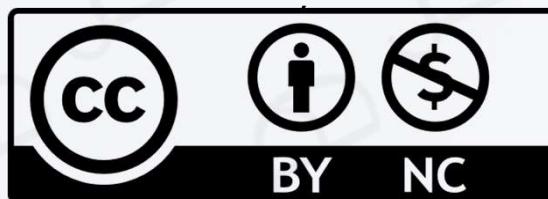
Cuanto más practiques, más fácil te resultará.
¡Lo puedes lograr!

AVISO LEGAL Y LICENCIA DE CREATIVE COMMONS



Cofinanciado por
la Unión Europea

Cofinanciado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de El Servicio Español para la Internacionalización de la Educación (SEPIE). Ni la Unión Europea ni el SEPIE pueden ser considerados responsables de ellos.



El contenido de este documento puede ser copiado, reproducido o modificado siguiendo las reglas anteriores. Además, se debe hacer un reconocimiento claro de los autores del documento y de todas las partes aplicables del aviso de derechos de autor.

© - 2024 – Proyecto DigiSeniorBank. Reservados todos los derechos.



CONSORCIO

LÍDER

HORIZONTE XXII (España)

SOCIOS

LJUDSKA UNIVERZA, ZAVOD ZA IZOBRAZEVANJE IN KULTURO, ROGASKA SLATINA (Eslovenia)

EGESTIONPYME INTERNET S.L. (España)

KULTUR EGITIM VE PROJE DERNEGI – KEPDER (Turquía)

