

# GLOSARIO TECNO-FINANCIERO PARA TOD@S



**unacc**

Educación Financiera

*con la colaboración de*



Esta iniciativa se enmarca dentro del compromiso de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (Unacc) con el fomento de la cultura financiera, en consonancia con su participación como colaborador del Plan de Educación Financiera promovido por el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV),

Esta publicación, persigue facilitar la comprensión de los conceptos y términos asociados con la aplicación de la tecnología a los ciudadanos y usuarios de servicios financieros y, además, incluye útiles consejos de seguridad.

Ha sido elaborada por la Unacc con la colaboración de la Fundación para la Innovación Financiera y la Economía Digital (FIFED), colaborador del Plan de Educación Financiera.

## ÍNDICE DE TÉRMINOS

Adeudos B2B, 5
Aplicación móvil, app, 6
Autenticación reforzada, 7
Big data, 8
Big Four Tech, 9
Bizum, 10
Blockchain o cadena de bloques, 11
Bluetooth, 12
Cash-back, 13
Chip, 14
Cloud o nube, 15
Contactless, 16
Criptomonedas o monedas virtuales, 17
Crowdfunding, 18
3D Secure, 19
Datos biométricos, 20
Fintech, 21
Insurtech, 22
Marketplace financiero, 23
Neobanco, 24
Notificación, 25
Omnicanal, 26
Open banking, 27
Pago inmediato, 28
Phishing, 29
PIN, 30

PSD2, **31**

Proveedores de servicios de información de cuentas, **32**

Proveedores de servicios de iniciación de pagos, **33**

Robo-advisor, **34**

Sandbox, **35**

SEPA, **36**

Token, **37**

TPV, **38**

Wallet, **39**

Wifi, **40**

## Adeudos B2B

Es un tipo de adeudo domiciliado del área SEPA (Zona Única de Pagos en Euros) en el que, tanto el deudor como el acreedor tienen que ser empresas o autónomos, debiendo especificar en la orden de domiciliación que aceptan operar en el esquema "Business to Business" (B2B, por sus siglas en inglés), es decir, de empresa a empresa.

Cuando ordenamos a nuestra entidad que atienda los recibos de cualquier empresa o persona, normalmente especificamos si se trata de un adeudo puntual o un adeudo recurrente, como un recibo, sin tener que autorizar el pago cada mes. A diferencia de lo anterior, en el esquema B2B sí es necesario que la entidad del deudor obtenga de su cliente, pago por pago, el consentimiento previo. Además:

- Cada entidad informará al deudor de las distintas posibilidades de las que dispone para otorgar la autorización y se pactará el procedimiento para recabar dicha autorización.
- El deudor renuncia a devolver el recibo.

El recibo sí puede ser rechazado o devuelto por las entidades por saldo insuficiente, mandato no válido o formato de fichero incorrecto, entre otros motivos, hasta dos días hábiles después del vencimiento.



## Aplicación móvil (app)

Es un programa informático que se puede descargar en un teléfono móvil o una *tablet* siempre que tengamos conexión a internet. Puede variar levemente su apariencia y forma de uso dependiendo del sistema operativo (Android, IOs de Apple, etc.).

Las entidades financieras pueden tener su propia aplicación, para que los usuarios accedan a determinados servicios como revisar sus cuentas, realizar operaciones (por ejemplo, transferencias), pagar en un comercio, contratar productos o hacer consultas.

Es conveniente leer las condiciones de uso y aceptación cuando se descarga la aplicación y es importante utilizar sistemas seguros de contraseñas, no apuntarlas en lugares que sean accesibles a otras personas y, si es posible, utilizar sistemas de seguridad adicionales que permiten algunos dispositivos, como la huella dactilar.



## Autenticación reforzada

La autenticación es un procedimiento de seguridad que permite al proveedor de servicios de pago, por ejemplo, una entidad financiera, comprobar la identidad del usuario de un servicio de pago o la validez de la utilización de un instrumento de pago, por ejemplo una tarjeta.

La autenticación “reforzada”, concepto introducido por la directiva europea **PSD2**<sup>1</sup>, se concibe para mejorar la confidencialidad de los datos de validación, para ello, la identidad del cliente tiene que ser verificada usando, al menos, dos de los siguientes tres factores que son independientes, es decir, la vulneración de uno de ellos no compromete la fiabilidad de los demás:

- Conocimiento (algo que solamente el usuario sabe, como el **PIN** o número secreto).
- Posesión (algo que solamente el usuario posee, como un móvil)
- Inherencia (algo que es el usuario, como la identificación a través de **datos biométricos**).

Pese a que estas medidas incrementan la seguridad en las transacciones es importante ser cauteloso para evitar posibles fraudes.

Salvo las excepciones contempladas en la normativa<sup>2</sup>, como por ejemplo las operaciones de escasa cuantía u operaciones periódicas, desde el 14 de septiembre de 2019 se debe aplicar la autenticación reforzada cuando el usuario acceda a su cuenta de pago en línea, inicie una operación de pago electrónico o realice por un canal a distancia cualquier acción que pueda entrañar un riesgo de fraude en el pago u otros abusos.



<sup>1</sup> Directiva (UE) 2015/2366, de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior

<sup>2</sup> Reglamento Delegado (UE) 2018/389 de la Comisión del 27 de noviembre de 2017 relativo a las normas técnicas de regulación para la autenticación reforzada del cliente y unos estándares de comunicación comunes y seguros

## Big data

Es un término que describe el almacenamiento y tratamiento de grandes volúmenes de datos, normalmente procedentes de diferentes fuentes:

- De las personas (por ejemplo, las búsquedas en internet que realizan, los datos sobre lugar de residencia, nivel de estudios...).
- De las cosas (por ejemplo, registro de pasos de una persona que recoge una pulsera o reloj inteligente).

Todos estos datos son almacenados y organizados para estudiar los hábitos de comportamiento, aficiones, o intereses de los usuarios y, de esta forma, poder adaptar la oferta de productos y servicios. La correcta gestión de esta información facilita una mejor toma de decisiones en las acciones a llevar a cabo y un ahorro de costes.

Gracias al *big data*, una entidad financiera puede ofrecer al usuario servicios más personalizados de acuerdo con sus preferencias.





## Big Four Tech (Big Tech)

Es una expresión que se refiere a las cuatro grandes empresas mundiales tecnológicas (Google, Apple, Facebook y Amazon), a las que también se las conoce con el acrónimo GAFA, que han cambiado, cada una en su campo, el escenario tanto de las relaciones personales como económicas en el que nos movemos. A menudo se conocen simplemente como “Big Tech”. Es habitual ampliar este concepto a otras compañías como uno de los gigantes tecnológicos asiáticos, Alibaba.

La entrada en vigor de la Directiva de Servicios de Pago, conocida como **PSD2**, habilita a estas empresas a competir con el sector financiero en el mundo de los pagos si solicitan autorización como entidad de pago al Banco Central Europeo. Esto les permitirá, además, gestionar tarjetas de crédito, efectuar transferencias de dinero *online* u operaciones de cambio de divisas, aunque no podrán captar depósitos.

Actualmente, y en determinados países, ya ofrecen algunos servicios de pago a sus usuarios, ya sea a través del móvil, de una tarjeta de pago o enviando y recibiendo dinero desde una **aplicación**.

Es importante tener en cuenta que estas empresas no son entidades de crédito, y ofrecen diversas modalidades de servicios financieros utilizando a entidades que sí lo son.



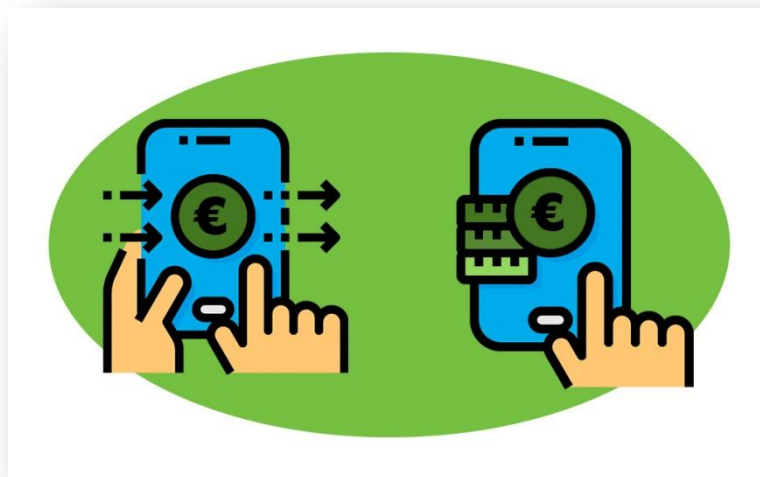
## Bizum

Bizum es la solución de pagos a través del móvil impulsada por la banca española. Actualmente, permite realizar pagos inmediatos entre particulares, donaciones a ONG, pagar en los comercios online asociados y pagos en comercios físicos a través de un código QR.

La cuenta bancaria (IBAN) está asociada a un número de teléfono móvil por lo que sólo se necesita conocer ese número para poder realizar el pago o la solicitud de pago de forma instantánea.

Bizum no cuenta con una aplicación (app) propia, sino que se integra en la aplicación de cada entidad y, por lo tanto, cuenta con las medidas de seguridad ofrecidas por éstas.

Aunque la plataforma es segura, en ocasiones, se han detectado varios tipos de estafas por parte de ciberdelincuentes que siempre concluyen con una solicitud de envío de dinero para que el cliente acepte pensando que se le está realizando un abono en la cuenta.



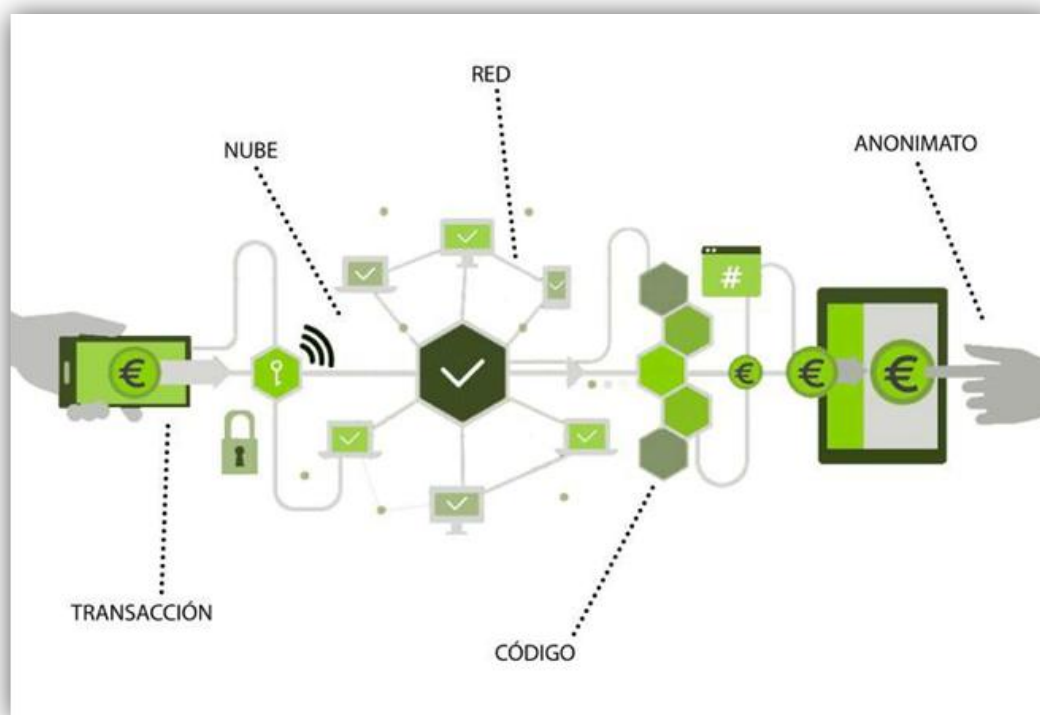
## Blockchain o cadena de bloques

Se trata de una base de datos distribuida, lo que quiere decir, que las transacciones registradas en cada red de blockchain están “apuntadas” en todos los ordenadores de la misma. Así, la información está replicada en todos los ordenadores o nodos que participan en la red e incluye el historial de todas las transacciones que se han ejecutado.

Si todos los participantes tienen la misma información, que es inalterable, esa información se puede considerar como veraz. Puede haber muchas cadenas de bloques distintas e interconectadas, o no, entre sí.

Blockchain es conocido como el “Internet del Valor” frente al “Internet de la información” que es sistema actual de Internet. Permite enviar valor o activos digitalizados entre los usuarios, frente al Internet clásico que permite sólo enviar información.

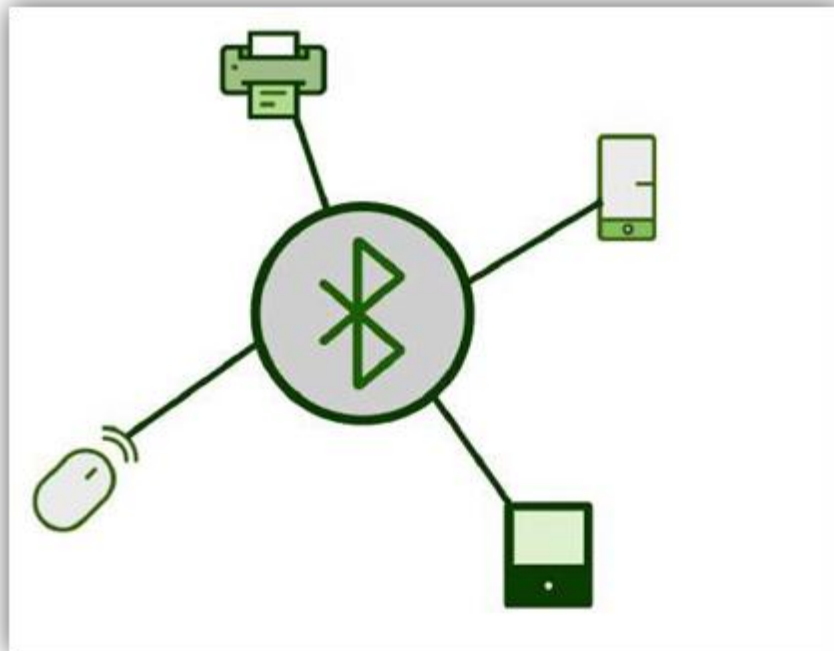
Las **criptomonedas** se basan en esta tecnología, que ha comenzado a utilizarse en el ámbito financiero y que permitirá, entre otras cosas, realizar de forma más rápida transferencias de dinero transfronterizas, pagos corporativos o simplificar la emisión de valores negociables.



## Bluetooth

Tecnología que sirve para transmitir archivos de datos y voz de forma inalámbrica entre diferentes dispositivos que se encuentran a corta distancia, normalmente a menos de 10 metros. Hoy en día es una tecnología que se encuentra en teléfonos móviles, *tablets*, portátiles, ratones, teclados, impresoras, auriculares, relojes inteligentes, pulseras de actividad y televisiones, entre otros, que hacen que funcionen conectados sin necesidad de cables.

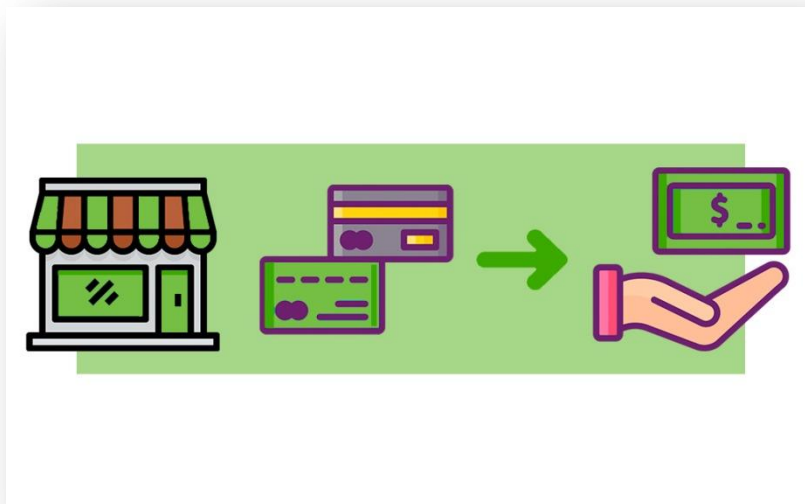
En el ámbito financiero se está estudiando hacer uso de esta tecnología para poder realizar pagos a distancia con el teléfono móvil sin tener que acercarlo a un dispositivo, a diferencia de lo que sucede con el **contactless**.



## Cash-back

Término inglés que podría traducirse literalmente como “dinero de vuelta”. El concepto de *cash-back* tradicional es un servicio que ofrecen algunas tiendas, previo acuerdo con una entidad bancaria, mediante el cual sus clientes pueden sacar dinero de su cuenta. En el momento del pago de la compra realizada en el establecimiento, el cliente solicita una cantidad de dinero en efectivo que se suma a la del precio del bien adquirido, cargándose el importe total en su tarjeta en una misma operación.

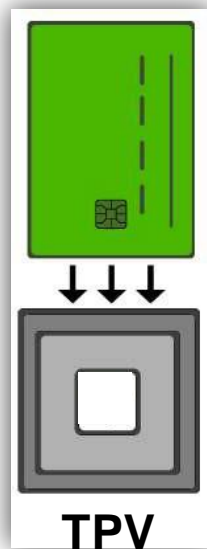
Pero atención, es importante no confundir esta operativa con los denominados sitios web de *cash-back* (o los sistemas de recompensas de algunas tarjetas) que reembolsan un pequeño porcentaje de las compras que hagas en otros establecimientos adheridos.



## Chip (de tarjeta)

Es un sistema de información en forma de circuito electrónico que va integrado en las tarjetas bancarias y que contiene datos encriptados de sus usuarios. Para completar una transacción hay que introducir la tarjeta en el terminal de venta del comercio y, a continuación, se solicitará un número secreto, **PIN**, para validar la identidad y poder llevar a cabo la operación. Para importes pequeños (habitualmente hasta 20€ y con ciertas limitaciones) puede no ser necesario introducir el número PIN.

La necesidad de introducir un código y la dificultad para acceder a la información contenida en un chip y duplicarlo supone una mejora de la seguridad en relación a las tarjetas que antes solo contaban con la banda magnética. Asimismo, muchas de las tarjetas emitidas hoy en día cuentan, adicionalmente, con tecnología **contactless**, para pagos sin contacto.



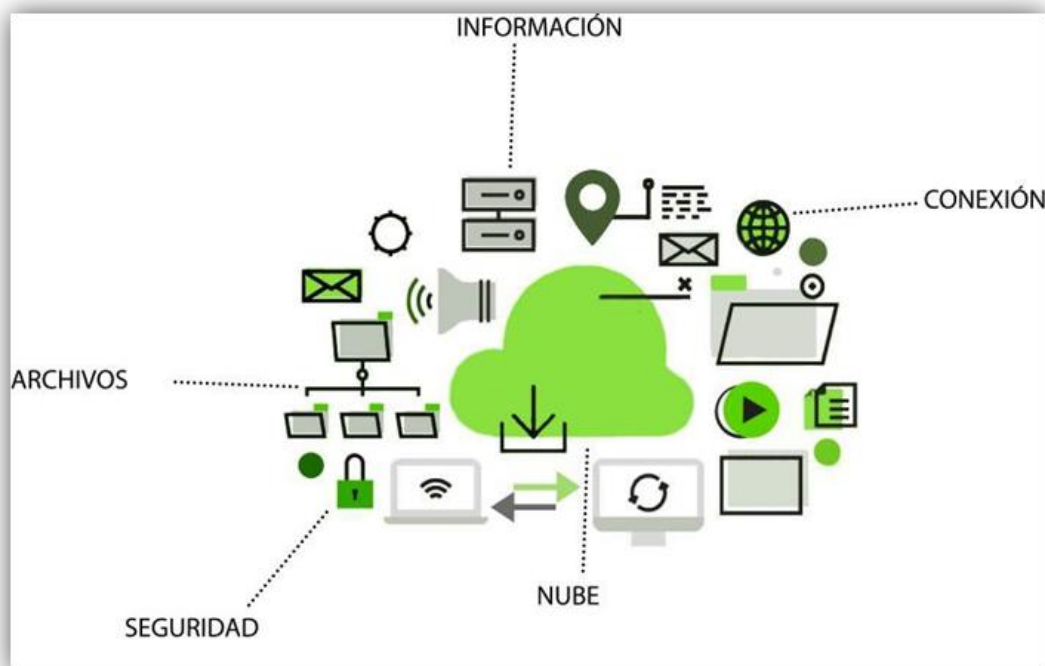
## Cloud o nube

Es un espacio de almacenamiento y procesamiento de datos y archivos ubicado en potentes ordenadores conectados a internet. La información no se encuentra ubicada físicamente en el móvil, el ordenador o la *tablet* y cuando el usuario necesita hacer uso de ella puede acceder desde cualquier dispositivo, siempre que tenga conexión a internet.

Los servicios de almacenamiento en la nube son ofrecidos por diversas compañías tecnológicas.

Almacenar datos en la nube tiene la ventaja de mantenerlos a salvo si el equipo del usuario se destruye y que son accesibles desde cualquier conexión o equipo, simplemente utilizando los datos de usuario y contraseña.

Según la normativa vigente, las entidades financieras que “suban” datos a la nube a través de un proveedor de servicios externo deberán adoptar medidas especiales de seguridad para proteger la información, así como cumplir con otro tipo de requisitos, por ejemplo, la normativa de protección de datos.



## Contactless

Es una tecnología de comunicación “sin contacto”, que en banca está integrada en una tarjeta, en el móvil o también en relojes inteligentes y que permite pagar en un comercio o realizar una operación en un cajero automático con tan solo acercar el dispositivo al terminal. Con esta tecnología, sólo es necesario el uso del código secreto (**PIN**) para pagos superiores a 20 euros, por lo que si no se da de baja la tarjeta en caso de robo, sólo se podrían realizar con ella pagos fraudulentos por un importe inferior a esa cantidad.

El sistema funciona gracias al NFC, *Near Field Communications*, una tecnología inalámbrica de corto alcance que permite la transmisión instantánea de datos entre dispositivos que se encuentren a menos de 10 centímetros de distancia aproximadamente, aunque actualmente esta distancia en los pagos con tarjeta no supera los 4 ó 5 centímetros.

Aunque es difícil, existe la posibilidad de que un dispositivo con tecnología NFC pueda llegar a realizar cargos fraudulentos en la tarjeta, siempre que esté a menos de esa distancia

Poco a poco, los pagos con esta tecnología a través de los teléfonos móviles y otros dispositivos están reemplazando a las tradicionales tarjetas de plástico.





## Criptomonedas o monedas virtuales

Son instrumentos de pago, sin soporte físico, que haciendo uso de la tecnología **blockchain**, permiten realizar compras, ventas y transacciones financieras. Hay muchos tipos de monedas virtuales como el “bitcoin”, “ether” o “litecoin”.

Surgieron para proporcionar un medio de pago internacional, descentralizado e independiente de los estados que permitiera hacer transferencias de considerable valor de forma rápida y barata, y sin estar ligadas a ningún país en particular ni a los canales tradicionales del sistema financiero.

Actualmente destacan por tener una gran volatilidad y por la falta de control por parte de ningún gobierno, banco central o entidad financiera. Además, la falta de información y su carácter especulativo dejan muy desprotegidos a los usuarios ante posibles fraudes. Por ello, las autoridades financieras advierten de que invertir en criptomonedas es muy arriesgado.

En julio de 2021, el Banco Central Europeo decidió poner en marcha el proyecto de un euro digital como complemento al dinero en efectivo. Con él se inician los preparativos para estudiar su emisión comenzando por el posible diseño y su distribución.



## Crowdfunding

Término utilizado para denominar a la financiación colectiva o participativa. Es un mecanismo para financiar proyectos de manera colaborativa. Consiste en poner en contacto a personas o entidades (oferentes) que quieran dar su apoyo o invertir en un proyecto (demandantes) A grandes rasgos, se pueden distinguir varios tipos: como donación; como inversión para obtener una rentabilidad; o para conseguir una participación en el capital de una empresa.

Para que ese encuentro entre demandantes y oferentes de fondos sea efectivo, resulta clave la difusión pública por parte de la persona o entidad que busca financiación. Ello explica que la mayor parte de las plataformas de financiación colectiva se canalicen a través de Internet, dado su extraordinario alcance y reducido coste.

El *crowdfunding* es uno de los segmentos, sectores o “verticales” más conocidos y habituales dentro de lo que se denomina “**fintech**”, dada su configuración como una forma de desarrollo financiero con una base principalmente tecnológica.

Una variante es el *crowdlending*, en el cual los inversores prestan dinero a una empresa para un proyecto concreto a cambio de una remuneración estipulada por anticipado en un contrato de préstamo. Es lo más parecido a los créditos que ofrecen las entidades financieras, pero entre particulares.



## 3D Secure

Es un protocolo de autenticación de los pagos realizados con tarjeta en comercios electrónicos que proporciona mayor seguridad y una reducción del fraude en las compras por internet mediante un sistema de dos pasos.

Mejora la información intercambiada entre los comercios y emisores, con mayor contenido en datos, lo que facilita el proceso de identificación del usuario y evita posibles fraudes durante el proceso de autenticación. Todo ello, aumenta la seguridad de los compradores y los vendedores en sus operaciones diarias.

Consta de 3 dominios (3D), en el que el primer dominio es el emisor de la tarjeta, el segundo es el que recibe el pago y el tercero es la propia plataforma 3D Secure.

Está relacionado con el concepto de autenticación reforzada introducido por la directiva europea PSD2.



## Datos biométricos

Se refiere a aquellos datos personales obtenidos a partir de un tratamiento técnico específico, relativos a las características físicas, fisiológicas o de conducta de una persona física, que permitan o confirmen su identificación única como, por ejemplo, su imagen facial o la huella digital.

En el caso de las entidades financieras, los datos biométricos pueden ser utilizados como un elemento más de autenticación de la identidad del cliente, por ejemplo, para acceder a su cuenta a través de la **aplicación (app)** del banco o para hacer un pago con el teléfono móvil.



## Fintech

Es un término que proviene de la combinación de las palabras “financiero” y “tecnología”. Las fintech son empresas que utilizan las nuevas tecnologías para poder ofrecer aplicaciones, procesos, productos o modelos de negocios y servicios financieros innovadores a través de canales digitales que mejoran la experiencia del usuario.

Las empresas fintech están creando nuevas formas de llevar a cabo servicios de inversión, como son los gestores automatizados, y nuevos servicios de **iniciación de pagos** y de **agregación de cuentas** incluidos en la directiva europea de pagos conocida como **PSD2**<sup>3</sup>. En algunos casos, han creado bancos digitales que sólo prestan servicio de forma *online* sin sucursales, denominados **neobancos**.



<sup>3</sup> Directiva (UE) 2015/2366, de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior

## Insurtech

Palabra que proviene de la combinación de las palabras “seguro” y “tecnología”. Las empresas insurtech ofrecen nuevos servicios y productos apoyándose en las nuevas tecnologías dentro del mundo de los seguros, adaptándose a las nuevas posibilidades digitales y a las actuales necesidades de los usuarios.

La actividad de las empresas insurtech va desde empresas comparadoras de seguros hasta las que actúan como transformadores digitales de las propias aseguradoras.

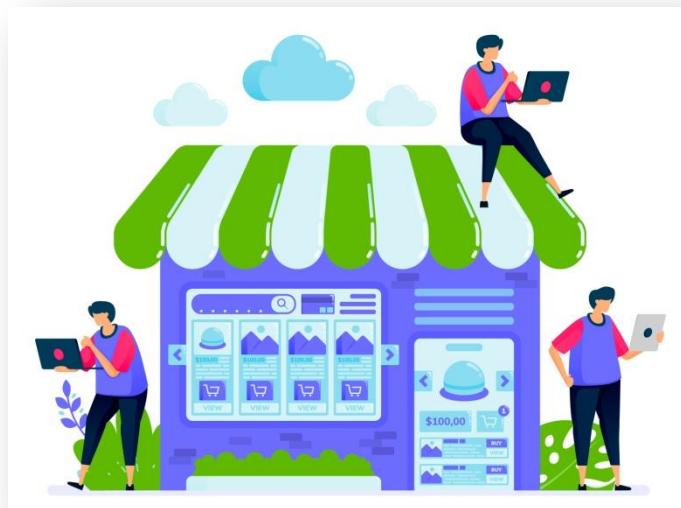


## Marketplace financiero

Concepto procedente del inglés derivado de las palabras “market” (mercado) y “place” (lugar), *marketplace* es una plataforma en la que confluyen vendedores (proveedores) y compradores (clientes) de productos ofreciendo la **infraestructura** para posibilitar el intercambio de forma fluida.

En concreto en el ámbito bancario, las entidades ofrecen desde un mismo lugar - aplicación-, no sólo sus propios productos y servicios sino también los de terceros.

Por ejemplo, cuando un usuario desea contratar un préstamo o realizar una inversión, puede elegir a través del *marketplace* el producto que más se ajuste a su perfil entre diferentes proveedores.



## Neobanco

Se trata de bancos de reciente creación, que tienen su origen en empresas **fintech**, y que establecen su relación con el cliente únicamente de manera *online* por Internet a través de sus **aplicaciones**, a diferencia de las entidades financieras tradicionales que cuentan, además de con el servicio digital, con oficinas físicas en las que poder atender a sus clientes de forma presencial.

Se caracterizan por desagregar el modelo de prestación de servicios de los bancos tradicionales, escogiendo específicamente alguno de sus productos o servicios básicos, como cuentas de pago o tarjetas de crédito. En algunos casos también comercializan productos financieros de otras entidades como, por ejemplo préstamos personales, en lo que se denomina como **marketplace financiero**.





## Notificación

Una notificación es un aviso que se da sobre un servicio, producto u operación, o sobre lo que el usuario haya puesto interés de la entidad. Antes, todos estos mensajes se enviaban vía postal pero, gracias a los beneficios que aporta internet, las entidades los envían telemáticamente, a través de su **aplicación** o mediante mensajes SMS, de forma más segura, personal y sostenible.

Muchas entidades financieras utilizan este tipo de notificaciones cuando un usuario realiza compras o transferencias por canales digitales, lo que aporta un extra de seguridad a la operación, ya que es una forma de alertar de que se ha realizado.

En ocasiones, se combinan los códigos recibidos mediante notificaciones con otros medios como claves o coordenadas de tarjetas de claves que tiene el usuario, para así poder tener mayor seguridad en las operaciones.



## Omnicanal

Supone la integración de los servicios o productos en todos los canales existentes en el mercado (página web, aplicaciones móviles, sucursales, atención telefónica), para que el usuario pueda elegir el modo por el cual desea interactuar con la entidad.

A diferencia de la multicanalidad, el usuario recibe un trato unificado independientemente del canal utilizado, pudiendo iniciar una operación a través de un medio y finalizarlo en otro distinto (sucursal, móvil, banca telefónica...).



## Open banking

Es una tecnología abierta que facilita el acceso a los datos personales de los clientes de las entidades financieras, previa autorización, ya que los usuarios son los propietarios, a terceras empresas que gestionan nuevos servicios de pago surgidos a la luz de la innovación tecnológica.

Con la entrada en vigor de la directiva europea de pagos conocida como **PSD2<sup>4</sup>**, se regulan nuevos servicios de agregación de cuentas de pago y de iniciación de pagos prestados a través de terceros proveedores de servicios de pago, denominados **proveedores de servicios de información de cuentas** y **proveedores de servicios de iniciación de pagos**, respectivamente.

Por ejemplo, los proveedores de servicios de información de cuentas, también llamados *agregadores*, permiten al usuario incluir en una única aplicación información sobre los saldos y movimientos en todas sus cuentas bancarias, aunque sean de diferentes entidades.

La relación entre éstos y los bancos se desarrollará a través de un canal exclusivo denominado interfaz (API).



<sup>4</sup> Directiva (UE) 2015/2366, de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior

## Pago inmediato

Es un pago electrónico que conlleva la transferencia de los fondos entre el ordenante y el beneficiario de manera inmediata, facilitando al ordenante la confirmación de la operación en cuestión de segundos y que está disponible las 24 horas, los 7 días a la semana, los 365 días del año.

Existe la posibilidad de realizar el pago inmediato a través de la **aplicación (app)** móvil de la entidad financiera conociendo sólo el número de teléfono de la persona a la que se le va enviar el dinero, siempre y cuando, tanto el ordenante como el beneficiario, hayan asociado, previamente, ese número a su cuenta de pago.

En caso de error al emitir el pago, dentro de los derechos que mantiene el ordenante, existe la posibilidad de solicitar su devolución por los mismos motivos que el resto de transferencias que no son inmediatas.

El sistema más utilizado en España de pagos a través del móvil, en el que participa la mayoría de la industria bancaria se denomina Bizum.



## Phishing

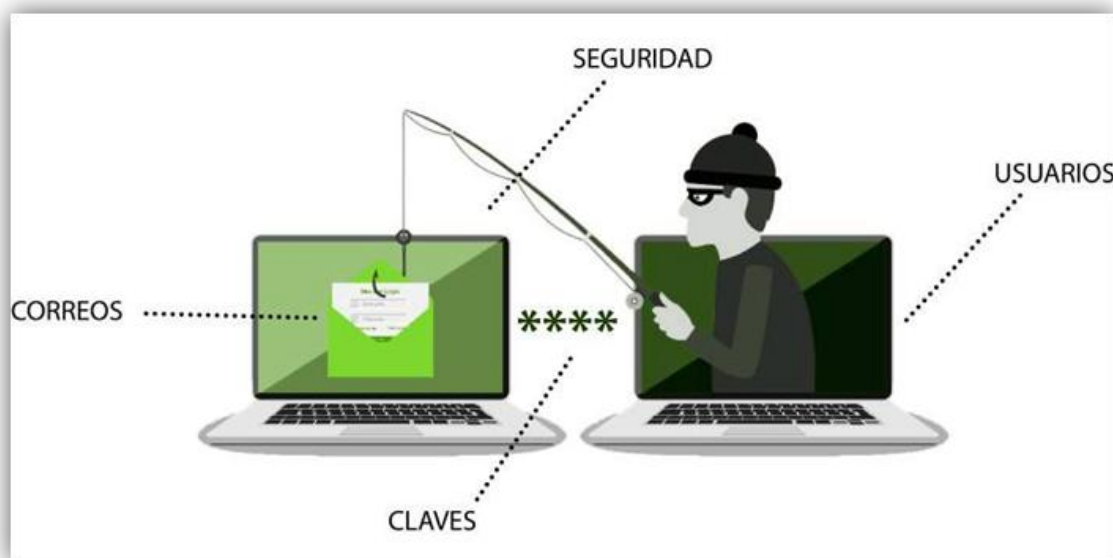
Es un método fraudulento que pretende extraer claves o información confidencial del usuario, que posteriormente es utilizado para la realización de algún tipo de fraude suplantando su identidad. Generalmente, el “modus operandi” de los delincuentes consiste en enviar correos electrónicos, aparentando provenir de fuentes fiables como entidades financieras, con un enlace a una web que no es la verdadera de servicios financieros y en la que se solicitan datos personales.

Advertencias de seguridad:

- Una entidad financiera nunca nos va a enviar una comunicación solicitando nuestras claves, éstas son personales e intransferibles.
- No se debe pinchar en el enlace que aparece en el correo electrónico ni tampoco proporcionar nuestras contraseñas.
- Entrar sólo en páginas seguras (protocolo https://)

En ocasiones, los mensajes parecen verdaderos pues imitan bien los logos y colores corporativos de las entidades, pero es habitual que tengan errores de redacción. En caso de duda, es aconsejable ponerse en contacto con la entidad e, incluso, alertar de ello.

Un tipo de phishing es el denominado smishing, que consiste en el envío de un mensaje de texto (SMS) por parte de un ciberdelincuente a un usuario simulando ser una entidad legítima con el objetivo de robarle información privada o realizarle un cargo económico.



## PIN

Proviene de las siglas en inglés de *Personal Identification Number*. Es el término utilizado para nombrar el número secreto solicitado al realizar una operación con la tarjeta en un cajero automático o al pagar una compra en un comercio.

Recomendaciones de seguridad:

- El PIN es secreto e intransferible y no se debe facilitar a nadie.
- Se debe tapar el teclado con la mano cuando vayamos a introducir el número.
- Modificar el número periódicamente.
- No poner números evidentes como 0000 ó 1234.
- No se debe guardar el número junto con la tarjeta.



## PSD2

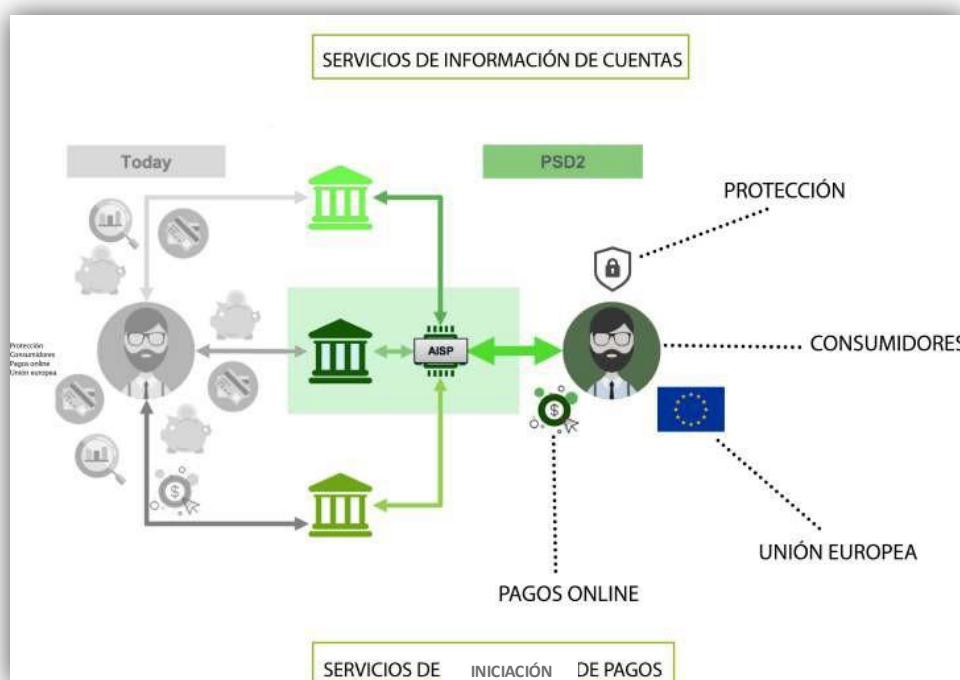
Es la forma abreviada de hacer referencia a la *Directiva (UE) 2015/2366, de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior* que se transpone al ordenamiento jurídico español a través del *Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera*.

Entre los objetivos de la directiva está mejorar la seguridad en el uso de sistemas de pago a través de internet (autenticación reforzada), reforzar la protección al usuario contra fraudes y abusos potenciales y facilitar la innovación en los servicios de pago a través del móvil y de internet a nivel europeo.

Una de las principales novedades es la regulación de dos nuevos servicios: el de iniciación de pagos y el de información sobre cuentas. Ambos suponen el acceso de terceros a las cuentas de los usuarios de servicios de pago.

Dentro de la PSD2 se establecen 3 tipos de proveedores de servicios:

1. **Proveedores de servicios de información de cuentas.**
2. **Proveedores de servicios de iniciación de pagos.**
3. **Proveedores de servicios de pago gestor de cuentas**, que principalmente son las entidades financieras.



## Proveedores de servicios de información de cuentas

Llamados también *agregadores* de cuentas, son empresas que proporcionan al usuario información agregada sobre sus cuentas de pago mantenidas en una misma o en distintas entidades financieras.

El servicio que prestan estos proveedores está regulado por directiva europea de pagos conocida como **PSD2**<sup>5</sup> y las normas técnicas que la desarrollan, traspuesta al ordenamiento jurídico español a través del *Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera*.

Tanto en la prestación de servicios de información de cuentas como de iniciación de pagos, los proveedores de servicios de cuentas (básicamente entidades financieras) juegan un papel muy importante, ya que son los encargados de suministrar y mantener las cuentas de pago del cliente.



<sup>5</sup> la Directiva (UE) 2015/2366, de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior



## Proveedores de servicios de iniciación de pagos

Llamados también iniciadores de pagos, son empresas que permiten iniciar un pago, a petición del usuario, respecto de una cuenta de pago abierta en una entidad financiera y ofrecen una alternativa al pago con tarjeta.

El servicio que prestan estos proveedores está regulado por la directiva europea de pagos conocida como **PSD2**<sup>6</sup> y las normas técnicas que la desarrollan, traspuesta al ordenamiento jurídico español a través del *Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera*.

Tanto en la prestación de servicios de información de cuentas como de iniciación de pagos, los proveedores de servicios de cuentas (básicamente entidades financieras) juegan un papel muy importante, ya que son los encargados de suministrar y mantener las cuentas de pago del cliente.



---

<sup>6</sup> la *Directiva (UE) 2015/2366, de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior*

## Robo-advisor

Se puede traducir como “gestores automatizados” y se refiere a aplicaciones que combinan conexiones digitales y algoritmos. Además, pueden incluir aprendizaje automático, proporcionando servicios que van desde recomendaciones financieras automatizadas hasta la intermediación de contratos y la administración de carteras a los clientes, es decir, operaciones de gestión de carteras.

Entre las características en el campo de la gestión de carteras, destacar que se requiere de una inversión inicial poco elevada, bajas comisiones con respecto a la gestión de carteras tradicional y la gestión automatizada del patrimonio invertido.

Puntualizar que estos asesores pueden ser empresas, plataformas independientes o aplicaciones internas de instituciones financieras establecidas.



## Sandbox

Esta palabra podría ser traducida, literalmente, como “caja de arena”, haciendo referencia a un espacio restringido y seguro.

Se trata de un espacio controlado de pruebas, separado del entorno real aunque con usuarios reales, dentro de un proyecto que permite probar de forma controlada y segura, bajo la vigilancia de los supervisores, diferentes desarrollos que aportan una innovación financiera de base tecnológica antes de que se comercialicen.

En este sentido, estos sistemas son útiles para analizar proyectos innovadores, si bien deben apoyarse de una normativa que permita aunar seguridad jurídica y flexibilidad, que está pendiente aún de aprobación en España.

En el caso de España, el sandbox está regulado por la *Ley 7/2020, de 13 de noviembre, para la transformación digital del sistema financiero* publicada el 14 de noviembre de 2020 en el Boletín Oficial del Estado (BOE). Así, posibilita una reducción del tiempo y del coste de puesta en producción de un proyecto en el sistema financiero.



## SEPA

Es la zona única de pagos en euros, en la que ciudadanos, empresas y otros agentes económicos pueden efectuar y recibir pagos en euros en Europa, dentro y fuera de las fronteras nacionales, en las mismas condiciones y con los mismos derechos y obligaciones, independientemente del lugar en que se encuentren.

Todas las cuentas de pago de la zona SEPA tienen un número de cuenta bancaria internacional, denominado IBAN, por sus siglas en inglés, necesario para poder realizar una transferencia. En España, está compuesto por dos letras, que representan al país de origen de la cuenta (ES), y 22 números.

Los instrumentos de pago a los que afecta SEPA son las transferencias, los adeudos domiciliados (antiguas domiciliaciones) y las tarjetas de pago.

La zona SEPA comprende 34 países europeos: todos los de la Unión Europea más Islandia, Liechtenstein, Mónaco, Noruega, San Marino y Suiza.



## Token

Traducida al español como “ficha” o “pieza”, es un código emitido por una entidad para uso personal e intransferible del cliente que sirve de autenticación (verificación) en determinadas operaciones y que puede ser utilizada para validar una operación que se está efectuando a través de la **aplicación** de una entidad financiera.

El token es uno de los elementos de seguridad a utilizar para llevar a cabo una transacción con **autenticación reforzada**, que implica que la identidad del cliente tiene que ser verificada por parte del proveedor de servicios de pago, usando al menos dos de las siguientes características: conocimiento (algo que solamente el usuario sabe, como el **PIN** o número secreto), posesión (algo que solamente el usuario posee, como un móvil) e inherencia (algo que es el usuario, como la identificación a través de **datos biométricos**).

Por ejemplo, para poder realizar una transferencia por internet, primero se debe poner una clave junto con nuestra identificación para acceder a la **aplicación** de la entidad financiera y, posteriormente, la entidad enviará un código de identificación que el cliente tendrá que verificar para poder finalizar la operación.

En los últimos tiempos han surgido nuevas funcionalidades de los tokens como unidad de valor y, al ser utilizadas como herramientas de inversión, a veces se los relaciona con las criptomonedas aunque no son lo mismo.



## TPV

Siglas de Terminal de Punto de Venta. Es un aparato electrónico, también denominado datáfono, que tienen los comercios físicos para que podamos pagar con la tarjeta de crédito o débito o con el móvil.

Recomendaciones en los pagos en comercios con TPV:

- Comprobar siempre el pago realizado antes de salir del establecimiento.
- Tapar el terminal cuando estemos marcando el número secreto de la tarjeta.
- Cuando realicemos el pago con tecnología **contactless**, sin contacto, acercar la tarjeta o móvil lo máximo posible al dispositivo.
- No dejar que el comercio pase la tarjeta por el TPV sin que estemos presentes.
- Solicitar a nuestra entidad el poder recibir **notificaciones** al móvil cada vez que se utilice la tarjeta.



## Wallet

**Aplicación** de móvil que permite almacenar las tarjetas de pago de manera digital en el teléfono, pudiendo elegir con cual quiero pagar.

Una vez seleccionada en la aplicación la tarjeta con la que se quiere pagar, es posible realizar compras sólo con acercar el teléfono al **TPV**, dispositivo de la tienda, siempre que este utilice la tecnología sin contacto, **contactless**. Si el importe de la compra es superior a 20 euros será necesario introducir un número secreto, **PIN**, para poder completar el pago como en las tarjetas físicas.

En algunos casos, el wallet de las entidades financieras también permite enviar o solicitar dinero de forma inmediata entre nuestros contactos telefónicos, lo que se conoce como **pago inmediato**.

Además de las entidades financieras, las aplicaciones wallet también pueden estar disponibles en otras empresas de perfil tecnológico, como las **“Big Tech”**.

También se utiliza la palabra *wallet* para las aplicaciones en las que se “almacenan” o con las que se gestionan las criptomonedas.

Se distinguen porque en su nombre se incluye la palabra “Pay”.



## Wifi

Es un sistema de conexión inalámbrica, entre dispositivos electrónicos o a internet, dentro de una zona determinada.

Siempre que tengamos que acceder a una **aplicación** de nuestra entidad financiera es importante conectarse a una red wifi segura. Por ello, se desaconseja realizar transacciones financieras cuando accedamos a internet a través de una red wifi pública como las de hoteles o comercios.





## ANEXO: Fuentes consultadas para la elaboración del glosario

Anteproyecto de ley de Medidas de Transformación Digital

Asociación Española de Fintech e Insurtech

Autoridad Bancaria Europea (EBA, por sus siglas en inglés)

Banco de España

Comisión Nacional del Mercado de Valores

Directiva (UE) 2015/2366, de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior

Fundación para la Innovación Financiera y la Economía Digital (FIFED)

*Glossary for financial innovation*, EBA

Reglamento (UE) 2016/679 de Protección de Datos (GDPR, por sus siglas en inglés)

Reglamento Delegado (UE) 2018/389 de la Comisión del 27 de noviembre de 2017 relativo a las normas técnicas de regulación para la autenticación reforzada del cliente y unos estándares de comunicación comunes y seguros

Real Decreto-ley 19/2018 de Servicios de Pago y otras medidas urgentes en materia financiera

[www.sepaesp.es](http://www.sepaesp.es)



Unión Nacional de Cooperativas de Crédito

Alcalá 55 28014 Madrid

T 917 81 94 18 F 915 78 38 24

<http://www.unacc.com>

© unacc 2019. Todos los derechos reservados

Se permite la reproducción de la información contenida en este documento para fines docentes o sin ánimo de lucro, siempre que se cite la fuente.