ADICAE
Consumidores Críticos,
Responsables y Solidarios

# Diccionario fácil para entender la REVOLUCIÓN TECNOLÓGICA en las finanzas personales

# Diccionario fácil para entender la REVOLUCIÓN TECNOLÓGICA en las finanzas personales

ADICAE
Consumidores Críticos,
Responsables y Solidarios

***Los consumidores ante la revolución tecnológica del sector financiero: conociendo las implicaciones de las nuevas herramientas y entidades Fintech***

2019

**EDITA:**
ADICAE, Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros
Servicios Centrales
C/ Gavín 12, local. 50001 Zaragoza
www.adicae.net

Depósito legal: Z 2117-2019

**AUTORES DEL TEXTO:**
Equipo del proyecto de ADICAE

**ILUSTRACIONES:**
Jesús Sanz

**COLABORA:**
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social

# Introducción

El auge de internet ha cambiado muchas de nuestras actividades cotidianas y las formas en que consumimos varios productos y servicios. Entre ellos, los servicios financieros se han visto muy impactados por la explosión de las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

Al leer el periódico o mirar el noticiario, cada vez es más frecuente encontrarnos con anglicismos y palabras desconocidas: *Big data, machine learning, crowdfunding o blockchain,* por poner algunos ejemplos. Aunque tal vez vez suenen familiares, no se suele explicar a qué hacen referencia y se da por sentado que todos comprendemos a fondo esos términos.

Incluso la propia palabra utilizada para hablar del impacto de la tecnología en las finanzas es rara: *Fintech*. Deriva de la unión del recorte de dos palabras inglesas: *finance* ("finanzas") y *technology* ("tecnología"). Esto ya nos algunas pistas de que los términos empleados en este mundo no son intuitivos ni fáciles de entender.

Todo esto explica el interés de Adicae en acercar en un lenguaje llano y sencillo algunas definiciones de los principales términos encontrados en este sector. Así, el presente diccionario está dirigido a todos aquellos que, sin una formación especializada ni en finanzas ni en tecnologías informáticas, se encuentran con estos términos en su día a día, pero desconocen su alcance en profundidad.

Para ello, hemos seleccionado los términos más empleados en el sector, para que sirvan como una hoja de ruta, un mapa para introducirse en este novedoso mundo. Además hemos apelado al humor, por lo que acompañamos a cada definición de lo que significa cada palabra otra que señala, de forma cómica, lo que no es o una definición más descontracturada.

Hay un incentivo adicional al del conocimiento para leernos. Nos dimos el lujo de contar con las ilustraciones de Jesús Sanz, un artista con vasta experiencia profesional y especializado en temas tecnológicos. Su vibrante trabajo de ilustración vectorial va muy bien con la temática tratada.

Esperamos que la lectura os resulte amena y contribuya a promover en el mundo de la economía digital los valores que con fervor impulsamos desde ADICAE: consumidores críticos, responsables y solidarios.

**Nota:** Los textos en *cursiva* de la definición indican lo que **no es** el concepto definido, en clave humorística, o alguna definición alternativa en ese tono.

## Algoritmo

Es un conjunto de instrucciones o reglas que se siguen para resolver un problema o ejecutar una tarea. Por ejemplo, cuando realizamos una búsqueda en Internet, el buscador empleado utiliza un algoritmo para decidir el orden en que se muestran los resultados.

*No es un baile del que desconocemos su nombre.*

## API

Una interfaz de programación de aplicaciones (API por sus siglas en inglés) permite que las aplicaciones informáticas que utilizamos en nuestro día a día se comuniquen entre ellas.

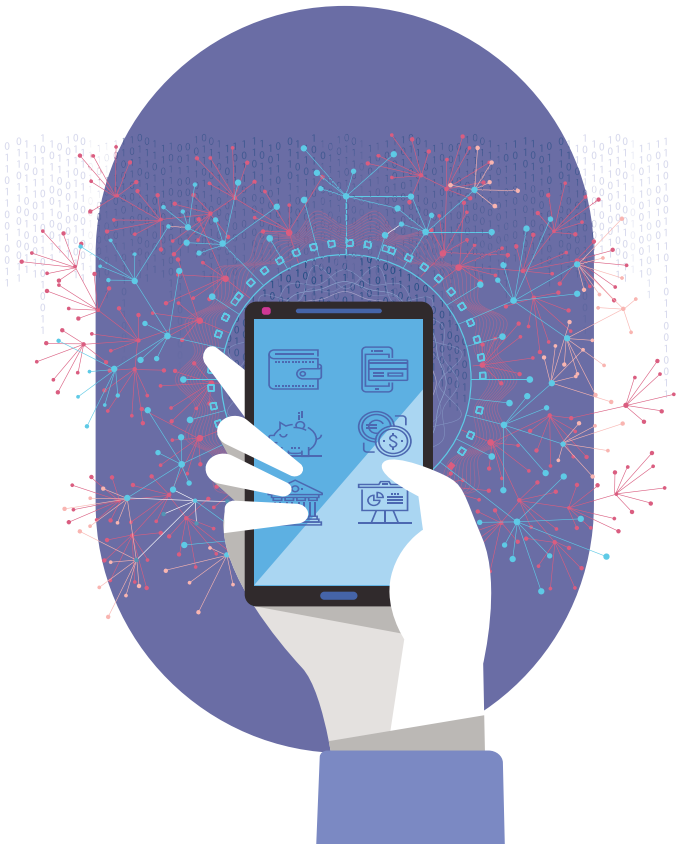
Cuando realizamos una compra con tarjeta en una página web, por ejemplo, una API se pone en contacto con el programa que gestiona el pago con tarjetas para poder hacerlo efectivo.

*No es un agente inmobiliario.*

## *Agile banking*

Nueva filosofía en el mundo de la banca que dice ofrecer una experiencia de usuario más ágil, cercana y personal. Debemos ser cuidadosos de qué implica esa mayor cercanía, ya que nuestros datos personales y financieros son muy valiosos.

*No es un banco ubicado dentro de un gimnasio.*



## Agregador financiero

Es una aplicación para el móvil o el ordenador que permite visualizar los saldos y movimientos de tus cuentas de distintas entidades financieras, sin la necesidad de entrar en el servicio de banca electrónica de cada una de ellas.

Es conveniente ser muy cuidadoso al momento de dar acceso a un tercero a nuestros datos financieros.

*No aumenta tus ahorros de forma mágica.*

## Autenticación

Mecanismo o sistema para confirmar que alguien es quien dice ser. En su versión más simple consiste en introducir un nombre de usuario y su contraseña asociada. También puede acompañarse de algún método para verificar si se trata realmente de una persona o de un ordenador haciéndose pasar por una. Tal es el caso de los conocidos CAPTCHA.

*Es intentar demostrarle a un robot que tú no eres uno (¿Te suena eso de elegir semáforos o pasos de peatón entre varias fotos?).*

## Autorización

Para simplificar y agilizar ciertos procesos, en general, las aplicaciones solicitan autorización una única vez para realizar varias tareas de forma automática. Puede

ser desde algo tan simple como que el navegador recuerde nuestra contraseña en nuestra próxima sesión, hasta permitir que una aplicación consulte nuestros saldos bancarios.

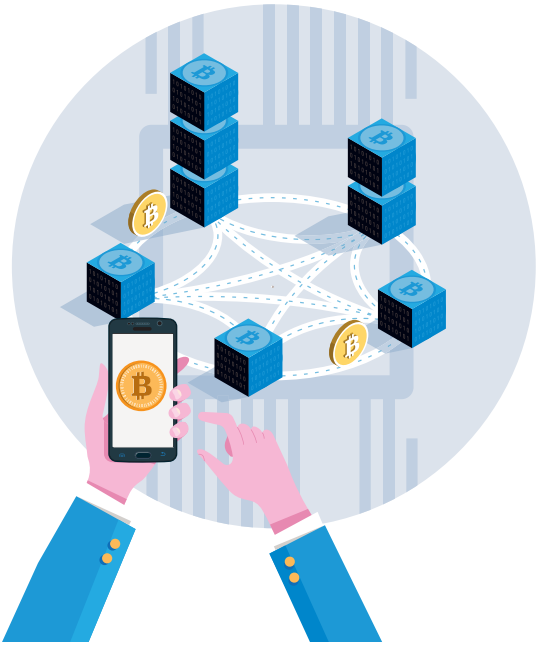
Es conveniente leer con especial atención los términos y condiciones de uso, donde se detalla qué estamos autorizando al aceptarlos.

*Es cometer el error de hacer click en un pequeño recuadro, sin terminar de entender del todo qué autorizamos, para ingresar rápidamente en un sitio web.*

## Banca online

También conocida como banca digital o electrónica, es una nueva forma de operar que los bancos han puesto a disposición de sus clientes. Entre las operaciones más habituales se destacan la consulta de estados de cuenta, la contratación de productos bancarios y la transferencias de fondos. En general se ofrece una versión web, para acceder desde cualquier navegador, y otra en una app que puede descargarse en cualquier *smartphone*.

*No es un banco detrás de otro.*



## *Big Data*

Se refiere a un conjunto de datos cuyo tamaño, complejidad y velocidad de crecimiento dificultan su captura, gestión y procesamiento con tecnología y herramientas convencionales. En la actualidad se suele usar el término para referirse al análisis del comportamiento del consumidor, extrayendo valor de los datos recogidos de su actividad en redes sociales, páginas web, etc. Con estos datos se pretende sacar conclusiones sobre sus hábitos de consumo y vida con fines comerciales.

*No es un dato con algunos kilos de más.*

## *Blockchain*

En castellano, cadena de bloques. Es una tecnología informática que permite eliminar a los intermediarios al distribuir entre todos los usuarios del sistema el registro y la verificación de actividades. Tiene múltiples aplicaciones, como las criptomonedas o un nuevo tipo de contratos totalmente digitales conocidos como *smartcontracts*.

*No es la última serie de moda de TV.*

## CAPTCHA

Test de Turing público y automático para distinguir ordenadores de personas (CAPTCHA por sus siglas en inglés). Es un sistema de autenticación automatizado habitual en los formularios de registro o introducción de datos de los sitio web para distinguir personas de bots automatizados. En general piden ingresar caracteres que aparecen en un recuadro aunque hay versiones más visuales que piden seleccionar varias fotos que incluyan determinadas características (por ejemplo, imágenes donde aparece un semáforo).

*No es un café con leche en vaso de plástico molón vendido a diez euros.*

## *Challenger Bank*

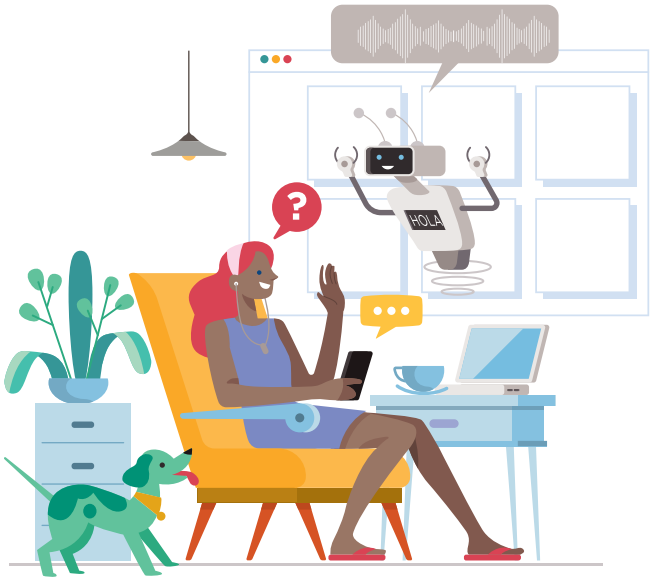
Son entidades bancarias con licencia propia (a diferencia de los neobancos) que se consideran 100 % digitales. Suelen ofrecer los mismos servicios que un banco tradicional pero con menores comisiones al no tener que mantener oficinas. Por otro lado, el hecho de que sean completamente digitales plantea una serie de desafíos a la ciberseguridad a tener en cuenta.

*No es un transbordador espacial lleno de dinero.*

## *Chatbox*

Programas informáticos, basados en Inteligencia Artificial, con los que es posible mantener una conversación. Su principal uso es mejorar la experiencia de usuario al ofrecer un espacio en el que formular dudas de forma muy intuitiva.

*No es una aplicación de citas online.*




## Ciberseguridad

Es la práctica de proteger sistemas, redes y programas de ataques digitales. Los ciberataques buscan acceder, modificar, o eliminar información sensible; extorsionando a sus víctimas para recuperar la información o interrumpiendo la actividad normal de los negocios. Es un campo de vital importancia en la actualidad, ya que los ataques virtuales se han vuelto más sofisticados y complejos. Recomendamos a los usuarios mantener un anti-virus actualizado y nunca abrir contenido que provenga de fuentes desconocidas o sospechosas.

*No son robot policías patrullando las calles.*

## Cliente digital

Dos dimensiones distinguen al cliente digital del tradicional. Por un lado, hoy es posible hacerse cliente de varias empresas de forma 100 % online (ver *onboarding* digital). Por el otro, la mayor disponibilidad de información ha vuelto a los clientes más sofisticados, facilitando su conocimiento del producto o servicio. Además, cada vez es más habitual que los clientes compartan sus experiencias y opiniones en línea, contribuyendo a crear una comunidad de usuarios informados.

*No es dejar de comprar productos en tiendas físicas.*

## *Cloud Computing*

Traducido como "Computación en la nube" consiste en ofrecer servicios a través de una red, en general internet. Los avances en las telecomunicaciones permiten que hoy sea posible localizar toda la información, procesos, datos, etc. dentro de internet. Las ventajas son menores costos, ya que no es necesaria una gran infraestructura, y mayor flexibilidad, ya que es posible acceder desde cualquier lugar. El software como servicio (SaaS) es una de sus modalidades más importantes.

*No son ordenadores flotando en el cielo.*

## Código abierto

Se refiere a cualquier programa cuyo código fuente, su programación, se puede usar o modificar libremente. Por lo general, los desarrolladores de software colaboran de forma pública y lanzan versiones gratuitas. Sus defensores argumentan que al compartir el código en comunidades de programadores y desarrolladores, el producto final será de mejor calidad que aquellos producidos en entornos cerrados.

*No es quitarle la tapa al ordenador.*

## Código QR

Del inglés *quick* response, rápida respuesta. Permiten leer contenidos a alta velocidad. Funcionan de forma análoga a los códigos de barras, pero permiten almacenar mucha más información. Se caracterizan por su forma cuadrada. Pueden ser escaneados con la cámara de cualquier dispositivo móvil. El mayor riesgo asociado a su uso es que no siempre sabemos a qué sitio nos dirigirá, por lo que recomendamos asegurarse de que provengan de un emisor de confianza.

*No es un lenguaje secreto de comunicación.*

## *Cookie*

Son pequeños archivos que algunos sitios web guardan en el ordenador de sus visitantes. Almacenan distinta información, como información de registro, preferencias, etc. Hay de diferentes tipos y como consumidores tenemos derecho a conocer la información que extraen y manejan. Cada empresa debe tener su política de cookies accesible y pedir permiso para utilizarlos.

*No es un alimento balanceado para ingenieros mientras programan.*

## Criptomoneda

Son un medio de intercambio totalmente digital. No hay necesidad de que una entidad financiera actúe como intermediaria. Se sustentan en la tecnología de cadena de bloques *(blockchain)*. Tienen un límite máximo de emisión y su valor está determinado por la oferta y la demanda. El reciente auge de las criptomonedas produjo grandes ganancias de capital para ciertos inversores, lo que atrajo especuladores al mercado. En caso de invertir en criptomonedas se debe tener en cuenta su elevada volatilidad y el riesgo de sufrir grandes pérdidas.

*No es dinero enterrado en criptas.*

## *Crowdfunding*

Mecanismo de financiación colectiva colaborativo. Vinculado en sus inicios al mundo artístico, en la actualidad se ha expandido a otros sectores como la financiación de ideas de negocio, causas benéficas, etc. Se organiza en campañas, donde se establece una cantidad de dinero necesaria para completar el proyecto, denominada meta. Para recaudarla, se establecen recompensas que varían en función de los fondos aportados. Las campañas suelen ser "todo o nada", si un proyecto no alcanza la meta, no se hace ningún cargo a aquellos que pusiesen dinero en el proyecto.

*No es una práctica extranjera de fundir cuervos.*

## *Crowdlending*

Préstamos de financiación colectiva. A diferencia del *crowdfunding,* el dinero aportado se devuelve con un interés acordado previamente. El sistema es transparente y permite el acceso a financiación de ciertos colectivos antes excluidos por las duras condiciones de la banca tradicional. Por el lado del inversor, se suelen ofrecer mejores tasas que las que otorga un depósito, aunque el riesgo asociado a la operación puede ser mayor.

*No es un plato de cuervos servido en Reino Unido.*

## *Customer centric*

Consiste en crear una experiencia positiva para el consumidor en el punto de venta y pos-venta. Un enfoque centrado en el cliente puede agregar valor a una empresa al permitir que se diferencie de los competidores que no ofrecen la misma experiencia.

*No es un modelo de automóvil.*

## Digitalización

En la acepción que nos interesa, se refiere a la transformación ocurrida en la economía que permite la aparición de nuevas formas de producir, distribuir y consumir distintos tipos de bienes y servicios. A diferencia de una etapa anterior, análoga, cobra un papel central internet y las actividades online.

*No es comer sin cubiertos.*

## Economía colaborativa

Es un modelo económico que, como su propio nombre indica, se basa en la colaboración y la ayuda mutua. Se caracteriza por la creación de comunidades en línea.

Por ejemplo las dedicadas al alquiler de habitaciones libres o las destinadas a compartir viajes en coche. Permiten optimizar recursos, reducir costes y generar una sociedad más solidaria. Como desventaja se pueden señalar la falta de regulación de estos sectores, que pueden llevar a situaciones de competencia desleal y desprotección del consumidor.

*No es una colecta para comprar artículos en grupo.*

## Encriptación

Se refiere al proceso de codificación de mensajes. El cifrado es vital para FinTech, la tecnología *Blockchain* y cualquier otro elemento que deba ser seguro. Los datos, como los nombres y los números de cuenta, se convierten en un código generado por algoritmos. Se requiere una clave para convertir ese código nuevamente en datos útiles.

*No es vivir en criptas dados los elevados precios del alquiler en algunas ciudades españolas.*

## Experiencia de usuario (UX)

Es la percepción que tiene un usuario sobre un producto o servicio cuando interactúa con el. Con el auge de internet este concepto ha cobrado gran importancia. No debe confundirse con la usabilidad, que se limita a establecer la facilidad con la que algo se maneja. Aquí se incluyen tanto factores referidos al diseño como aspectos vinculados a las emociones, construcción de marca, confianza en el producto, etc.

*No es una droga alucinógena.*

## Finanzas personales

Gestión de todos los ingresos y gastos de una persona o unidad familiar. Existen varias aplicaciones Fintech que facilitan esta tarea. Permiten reducir los gastos superfluos, conocer rápidamente el ahorro (o endeudamiento) mensual, analizar el rendimiento de las inversiones, etc. Se debe ser cuidadoso y leer atentamente los términos y condiciones para saber bien que puede hacer la aplicación con nuestros datos (en particular si conoce nuestros datos bancarios).

*No son bancos con nombres de personas.*

## *Fintech*

El término surge de la contracción de las palabras inglesas *finance* (finanzas) y *technology* (tecnología). Va más allá de la introducción de tecnología a los negocios financieros. Se trata de innovaciones disruptivas, donde gracias a la conectividad a internet y la masificación de dispositivos móviles, se modifica la forma de consumir y acceder a servicios financieros. Surgen nuevos agentes, productos y servicios. Esta mayor competencia reduciría los precios, democratizando el acceso y contribuyendo a la inclusión financiera.

*No es donde termina un techo.*

## *Forex*

Abreviatura de la expresión inglesa *foreign exchange,* mercado de divisas. Muchas empresas Fintech ofrecen la posibilidad de invertir y especular en distintas monedas. Se trata de mercados muy volátiles, con grandes posibilidades de ganancias pero también pérdidas. Se recomienda operar con cautela y en cantidades que no comprometan la solvencia.

*No es una bebida energizante.*

## *Freemium*

Modelo de negocios muy empleado en empresas con actividad online. Consiste en ofrecer una versión gratuita *(free)* de su servicio para darlo a conocer y generar una base de potenciales clientes. Luego ofrecen versiones más completas o *Premium* si se paga un extra.

*No es una marca de champagne.*

## Gamificación

Es el uso de estrategias, modelos, dinámicas y elementos propios de los juegos en actividades no recreativas. Varios negocios online emplean estas técnicas para fidelizar a sus clientes. Un clásico ejemplo es la acumulación de puntos cada vez que se consume un producto o servicio, canjeables más adelante por descuentos u otras ofertas.

*No son juegos de mesa para la oficina.*

## Geolocalización

El proceso o técnica de identificación de la ubicación geográfica de una persona o dispositivo mediante información digital procesada a través de Internet. Está muy presente en los *smartphones* actuales, y muchas empresas la utilizan para hacer llegar publicidad personalizada.

*No es estar al tanto de dónde se encuentra el Grupo Especial de Operaciones de la Policía Nacional.*

## ICO

No confundir con el Instituto de Crédito Oficial. La oferta de moneda pública inicial (ICO por sus siglas en inglés) es un medio utilizado por algunas empresas para recaudar fondos utilizando criptomonedas. A través de una campaña de ICO, un porcentaje de la criptomoneda se vende a los patrocinadores del proyecto a cambio de moneda legal u otras criptomonedas.

Al no estar regulado otorga mayor flexibilidad pero también está sujeta a financiación ilícita y fraudes. Algunos países, como China, la han prohibido por su alto riesgo.

*No es la palabra usada para azuzar a un caballo.*

## Inclusión financiera

Es el acceso de personas y empresas a productos y servicios financieros de calidad. Ciertos colectivos permanecen fuera del sistema financiero ya sea por sus escasos ingresos, por vivir en un medio rural, etc. Esto repercute en su calidad de vida.

La inclusión financiera va más allá de la mera bancarización de la población adulta. Lo que se busca es integrar y educar a las personas en cuestiones financieras. Con el auge de las Fintech es posible participar en productos y servicios antes reservados para gente de alto poder adquisitivo.

*No es meter en tu cartera de inversiones todos los productos bancarios que te ofrezcan.*

## Innovación disruptiva

Cualquier acción o proceso que modifica el statu quo de las empresas o de la industria. Se trata de innovaciones que generan un nuevo mercado a su alrededor, distinto al existente, que cambia las reglas de juego. En general se asocia a la tecnología, pero no tiene por qué estar vinculado a ella necesariamente.

*No es innovación en interruptores.*

## *Insurtech*

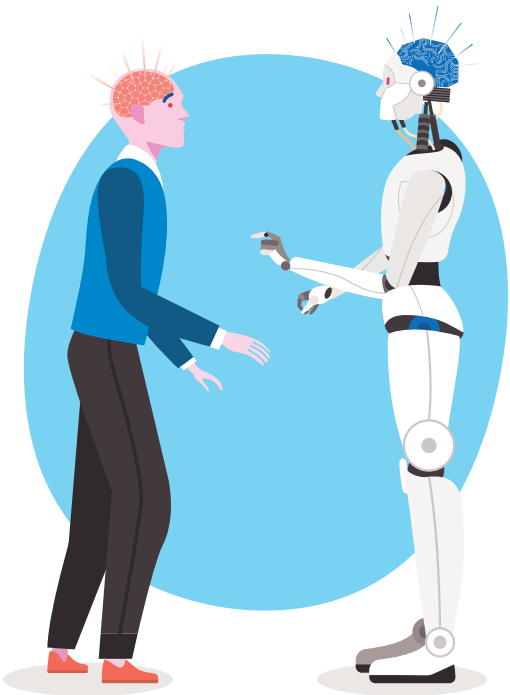
De forma análoga a Fintech, es la aplicación de tecnología digital al sector tradicional de los seguros. Valiéndose de la Inteligencia Artificial y el big data ofrecen servicios innovadores muy personalizados. Surgen empresas que ofrecen pólizas de bienes antes no asegurados, por plazos flexibles y según la intensidad de uso. Todo el proceso es en línea, por lo que se puede contratar desde cualquier lugar y en cualquier momento.

*No es el plato asiático de moda.*

## Inteligencia Artificial (IA)

En su definición más simple se refiere a construir una máquina que piense de manera análoga a un ser humano racional. Sin embargo, otras definiciones se centran en los resultados, buscando crear máquinas que sean capaces de idear soluciones a problemas sin necesidad de intervención humana. Tiene aplicaciones, entre otras ramas, en robótica, lenguaje natural, reconocimiento del habla y aprendizaje automático.

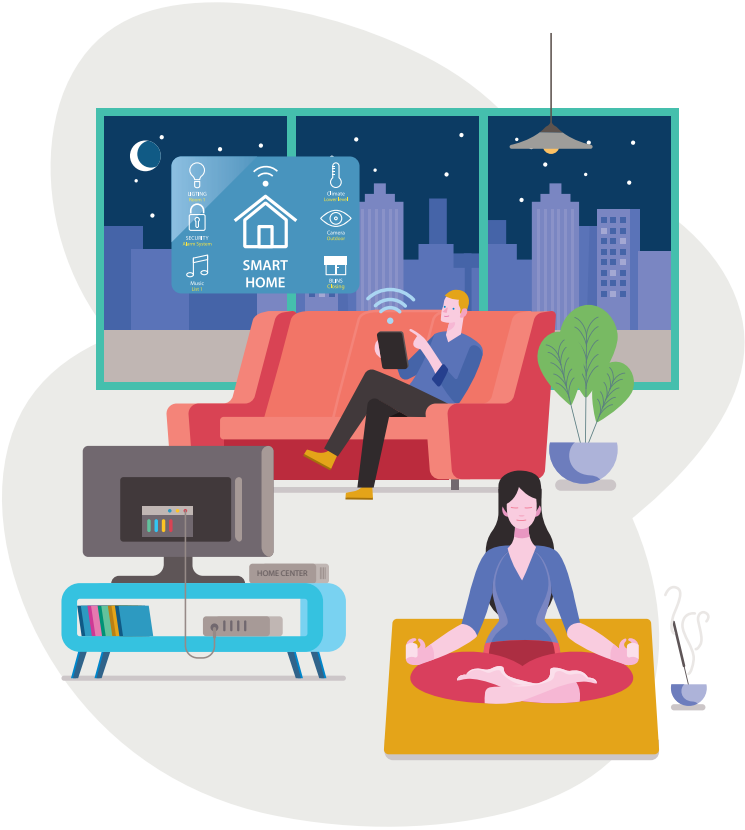
*No es un implante de neuronas.*



## IoT (Internet de las cosas)

Acrónimo de *Internet of Things,* en español: internet de las cosas. Se trata de interconectar elementos físicos valiéndose de internet. Con los avances tecnológicos de los últimos años, han aumentado los dispositivos que permiten conectar objetos más allá de ordenadores o teléfonos móviles. Posee muchas aplicaciones, por ejemplo, podemos encender la calefacción del hogar sin estar en casa desde nuestro smartphone.

*No es tu microondas whatsappeandose con tu nevera.*




## KPI (Indicador Clave de Desempeño)

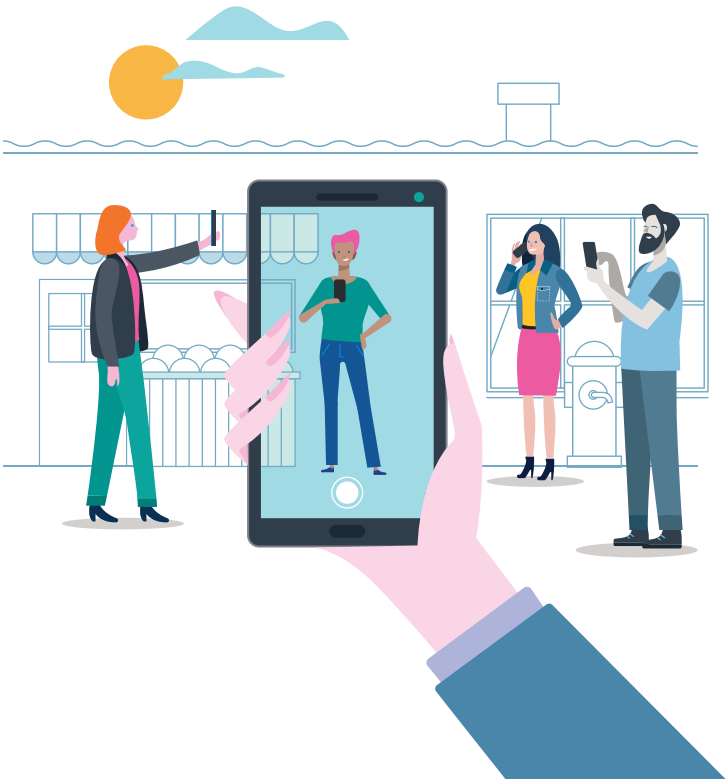
Indicadores clave de desempeño (KPI por sus siglas en inglés). Permiten medir el éxito de las estrategias de negocios de las empresas. En general se suelen monitorizar indicadores como resultados de ventas, tráfico en el sitio web, descargas de la aplicación, etc. Se suelen llevar en tiempo real y se definen en función de los objetivos y las características del negocio.

*No es el nombre del último rapero del Bronx.*

## KBA (Autenticación basada en conocimiento)

Acrónimo de *Knowledge-Based-Authentication aids,* que podría traducirse como ayudas de autenticación basadas en el conocimiento. Conocido coloquialmente como “la pregunta secreta”, se suelen utilizar cuando un usuario ha olvidado su contraseña o la ingresa, tras varios intentos, de forma incorrecta.

*No es una liga de baloncesto norteamericana.*



## KYC (Conozca a Su Cliente)

Del inglés *Know Your Customer* (conozca a su cliente) es el proceso mediante el cual una empresa verifica la identidad de sus clientes. También se utiliza para referirse a las regulaciones bancarias y medidas anti-lavado de activos que rigen estas actividades.

*No es una franquicia de venta de pollo frito.*

## *Machine learning*

Del inglés, aprendizaje automático. Es una rama de los estudios sobre Inteligencia Artificial. Permite a los ordenadores aprender por sí mismos y realizar tareas de forma autónoma sin necesidad de ser controlados por una persona. Coches que se conducen solos, asistentes que traducen instantáneamente de un idioma a otro o recomendaciones de películas en plataformas según nuestro historial de vistas, son algunos ejemplos prácticos de esta disciplina.

*No es un pequeño ordenador repitiendo un poema para memorizarlo.*

## *Malware*

Cualquier tipo de software malicioso que intenta atacar un ordenador o dispositivo móvil. Sus creadores buscan extraer información personal y contraseñas, espiar hábitos de navegación y evitar que los propietarios accedan a su dispositivo, entre otros.

*No es un contenedor para guardar tus alimentos mal diseñado.*

## Metodologías ágiles

Son modelos utilizados en el ámbito del desarrollo e software pero que se han expandido a la gestión de proyectos de diversa naturaleza. Permiten adaptar la forma de trabajo al contexto y naturaleza del proyecto, basándose en la inmediatez y la flexibilidad, y teniendo en cuenta las exigencias del mercado y los clientes. El trabajo colaborativo y en equipo constituyen dos características clave de estas metodologías. Entre las más conocidas podemos mencionar: lean, kanban y scrum.

*No es hacer gimnasia en el curro.*

## Mobile App

Es una aplicación de software pensada para dispositivos móviles. Con el auge de internet y los smartphones han surgido apps de todo tipo: juegos, citas, educación, entretenimiento, etc. En general recuerdan nuestros datos de acceso y sólo debemos introducirlos al instalarlas. Suelen actualizarse de forma automática, salvo que indiquemos lo contrario (algo recomendable para mantener espacio libre en nuestro disco). Aunque también pueden llevar a cabo tareas sin que nos enteremos. Por este motivo recomendamos leer detenidamente los términos y condiciones de estas app para saber exactamente que funciones realizan.

*No es un carburante para tu automóvil.*

## Monedero Digital *(Digital Wallet)*

Sistema seguro que aloja información y contraseñas para numerosos métodos de pago y sitios web. Permite guardar información sobre tarjetas de pago, cuentas bancarias y otras herramientas financieras personales.

Permite realizar pagos o movimientos de dinero desde ellas. Sin embargo, el riesgo de robo no desaparece ya que podrían ser vulnerables a ataques cibernéticos.

*No es una billetera hecha de ceros y unos.*

## Nativos digitales

Personas que han crecido con las tecnologías de la información y la comunicación muy desarrolladas. No tienen consciencia de un mundo sin internet.

Se caracterizan por estar habituados a la inmediatez, tener un perfil multitarea, elegir gráficos en lugar de textos y formar parte de redes sociales para trabajar y divertirse.

*No es una tribu indígena con dedos exageradamente grandes.*

## Neobanco

Son bancos que proporcionan un servicio 100 % digital a través de su web o aplicación móvil. No tienen oficinas físicas y la apertura de una cuenta es rápida y sencilla.

Al no poseer licencia bancaria (al contrario que los *Challenger banks*), necesitan cooperar con un banco tradicional, que es donde estará realmente el dinero depositado y quien se encargará de temas legales y de regulación.

*No es una banco de plaza iluminado con luces de neón.*

## Nodo

En su definición más simple, un nodo es un punto de intersección. El término es muy usado en el ámbito de la tecnología *Blockchain* y sus aplicaciones. Técnicamente, cualquier ordenador que se conecte a la red puede ser un nodo. Los nodos son un punto final de comunicaciones y forman la red troncal de cualquier red de bloques *(Blockchain)*. Cada nodo descarga una copia de la cadena de bloques y la verifica, lo que contribuye a mantener la seguridad. Cuantos más nodos estén presentes, más segura será la red de *Blockchain*.

*No es un inquietante bulto que descubres en tu espalda.*

## *Onboarding* digital

Proceso de identificación no presencial que permite a los usuarios darse de alta como nuevos clientes de manera 100% online. El cliente no necesita desplazarse de forma física a las oficinas ni rellenar formularios en papel. Todo el proceso puede realizarse a través de cualquier ordenador o dispositivo móvil.

*No es la forma de subirse a una embarcación.*

## Pago invisible

Este mecanismo de pago no requiere utilizar ningún medio de pago, sea efectivo o tarjeta de crédito, en el momento de efectuar la compra del producto o servicio. En su lugar el pago se realiza de forma automática sin que el cliente deba hacer nada. Un ejemplo sería cuando se toma un vehículo de transporte con conductor (VTC) mediante una app en la cual ya cargamos previamente nuestros datos bancarios. Al llegar a destino, el consumidor no debe realizar ningún pago y simplemente desciende del coche.

*No es esconder el dinero con el que vas a pagar.*

## Pago móvil

Se refiere a tecnología y servicios que permiten realizar transacciones financieras con dispositivos móviles. Además de pagar bienes o servicios, es posible realizar transferencias. Pueden realizarse empleando tecnología NFC o códigos QR.

*No es pagar realizando un pequeño baile buscando descuentos.*

## Pasarela de pagos

Se trata de un servicio que automatiza la operación de pago entre un vendedor y su cliente. Autorizan los pagos con tarjetas de crédito y otros medios de pago electrónicos. Por ejemplo, cuando al adquirir un producto online se hace clic en el botón “comprar” o similar surge la pasarela de pago: El cliente señala el sistema de pago e ingresa sus datos, su navegador codifica la información y la envía al sitio web del

vendedor, la pasarela de pago reenvía los datos al banco emisor de la tarjeta para obtener la autorización y se completa la orden.

*No es un desfile de facturas y albaranes.*

## *Peer-to-peer* (P2P)

Del inglés, red de pares. Se trata de un tipo de conexión destinada a la comunicación entre aplicaciones. Esto permite a personas y ordenadores compartir información y archivos entre ellos sin necesidad de intermediarios. Hay que ser especialmente cuidadoso al compartir archivos de esta forma ya que proliferan virus y malware.

*No es espiar a tus vecinos a través de la ventana.*

## *Pharming*

Es una práctica fraudulenta, similar al *phishing,* que consiste en manipular el tráfico de un sitio web para que dirija a los usuarios a otros sitios falsos. En general suelen ser muy similares a los originales, pero instalan software dañino en el equipo o

registran los datos que el usuario engañado ingresa pensando que se trata del sitio real. El objetivo que persiguen es acceder a a datos bancarios o información sensible.

Es importante verificar siempre que la URL comienza con https, la “s” indica que se trata de un sitio seguro.

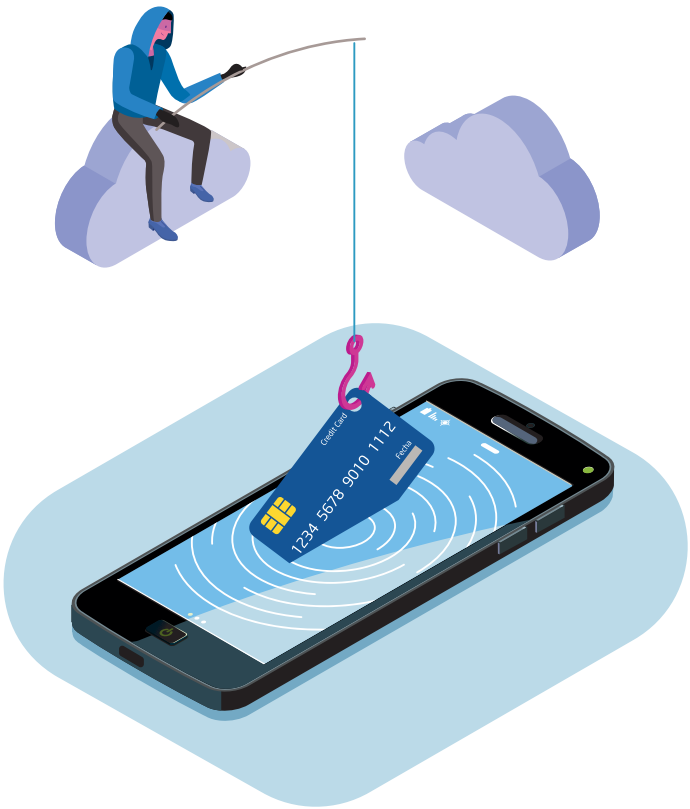
*No es ir de compras a la Farmacia.*

## *Phishing*

Es una técnica delictiva que busca obtener información confidencial de sus víctimas. Conocida también como suplantación de identidad, su principal estrategia consiste en hacerse pasar por otra persona o una institución de confianza para lograr su cometido. Suelen ser estafas online, que se valen del envío de correos electrónicos fraudulentos, links que conducen a webs falsas, etc.

Tenga cuidado si recibe mensajes sospechosos y recuerde que las instituciones financieras nunca solicitan sus detalles bancarios, número PIN o código CVC por correo.

*No son turistas borrachos orinando en la vía pública.*




## Plataforma online

Es un sistema que permite la ejecución de diversos programas o aplicaciones con diferentes contenidos directamente en el navegador web. Los usuarios pueden así acceder a vídeos, imágenes, juegos, etc. La masificación del acceso a internet ha contribuido a su crecimiento vertiginoso.

*No es un tipo de calzado femenino.*

## Proptech

Contracción de las palabras inglesas *Property* y *Technology,* se ha empleado para referirse a las innovaciones y aplicación de nuevas tecnologías dentro del sector inmobiliario. Distintas compañías están modificando la forma de construir, diseñar, vender, alquilar y administrar inmuebles.

*No es un tipo de petardo para lanzar en las fiestas.*

## NLP (Procesamiento de Lenguaje Natural)

Siglas de *Natural Language Processing,* en español, procesamiento de lenguaje natural. Es una rama de la Inteligencia Artificial que pretende conseguir que un ordenador comprenda lo expresado en un lenguaje humano (castellano, inglés, etc.). Una aplicación práctica se refiere, por ejemplo, al estudio de los sentimientos de una audiencia a partir del análisis automático de comentarios en redes sociales.

*No es un grupo sanguíneo.*

## Red social

Sitio de internet formado por comunidades de usuarios que se relacionan en base a cierto criterio común (amistad, relación profesional, etc.). Sus integrantes no tienen por qué conocerse previamente y, de hecho, uno de los mayores atractivos de estas redes es la posibilidad de hacer nuevos contactos. Formar parte de una red social es muy sencillo. En general se solicita que se complete un formulario con datos personales básicos y se obtiene un nombre de usuario y contraseña. Un ejemplo de red social famosa es Facebook.

*No son pescadores compartiendo sus artes de pesca.*

## *Regtech*

Es cuando se aplica tecnología para cumplir con la regulación financiera de una manera más ágil y eficiente. En general tiende a mejorar el cumplimiento del marco normativo, las funciones de gestión de riesgo, la protección del consumidor y la integridad del sistema financiero. Se logra mediante una comunicación más fluida entre autoridades supervisoras y agentes financieros.

*No es un modelo de motocicleta.*

## Regulación Sandbox

Se trata de un espacio controlado de pruebas, diseñado para crear condiciones seguras en las que se prueban ciertas innovaciones tecnológicas antes de su comercialización. Se busca evitar que la excesiva regulación limite el crecimiento de empresas financieras innovadoras. También proteger a los consumidores para que sus derechos no sean avasallados.

*No es la normativa que rige los areneros infantiles en los parques.*

## RGDP

El Reglamento General de Protección de Datos 2016/679 (RGPD) es un reglamento en la legislación de la UE sobre protección de datos y privacidad para todas las personas dentro de la Unión Europea. También aborda la exportación de datos personales fuera de la UE.

El objetivo principal de RGPD es dar control a los ciudadanos sobre sus datos personales y simplificar el entorno normativo para los negocios internacionales unificando la regulación dentro de la UE.

*No es un tipo de misil.*

## *Robo-advisors*

Son asesores financieros totalmente automatizados. En general el usuario responde previamente un breve cuestionario para determinar su nivel de riesgo y conocimiento financiero. A partir de esta información, el sistema aplica algoritmos para realizar sus recomendaciones de inversión. Sus impulsores afirman que el modelo es más transparente que el de los asesores tradicionales, ya que no existen comisiones ocultas. Pero no debemos olvidar que pueden estar sujetos sesgos en base a los intereses de la empresa, como cualquier otro asesor.

*No son asesores en robos que brindan técnicas para delinquir.*

## Seguridad biométrica

Tecnología de identificación basada en el reconocimiento de una característica física e intransferible de las personas. Algunos dispositivos de uso diario, como smartphones, ya cuentan con tecnología de reconocimiento de huella digital y/o facial. Proporciona un elevado nivel de seguridad que junto a su facilidad de uso la convierten en una tecnología con mucho potencial de futuro.

*No es la mascarilla que algunos llevan para no respirar la contaminación.*

## Software como servicio (SaaS)

Es una de las modalidades más importantes de la computación en la nube. Consiste en ofrecer acceso a determinado software o aplicación a través de la web en lugar de instalarlo en el disco duro del ordenador. Esto permite que los usuarios, que suelen pagar una suscripción mensual menor que el precio de una licencia tradicional, puedan acceder al programa desde cualquier sitio a través de internet y no dependen de un dispositivo donde está instalado el software. Además, se reducen los problemas de compatibilidad y se puede acceder rápidamente a las actualizaciones que pueda ofrecer la compañía.

*No confundir con el zas! que expresa el sonido de un golpe o tortazo.*

## *Shimming*

Método de robo de datos de tarjetas de crédito o débito que llevan chip. Los delincuentes insertan un dispositivo en la ranura de cajeros o terminales, que clona los datos de la tarjeta.

Una forma de evitar esta estafa es utilizar la tecnología NFC, ya que no es necesario introducir la tarjeta para retirar dinero de cajeros o pagar en tiendas, basta con aproximar la tarjeta al sensor.

*No confundir con el movimiento brusco de manillar que desestabiliza motociclistas.*

## *Smart contracts*

Se trata de contratos digitales basados en la tecnología *Blockchain*. Esta permite programar las condiciones, firmarlas por las partes involucradas y luego colocarlas en un *Blockchain* para que no puedan ser modificadas. Así, se reducen costes y se limita la posibilidad del fraude. Los smart contracts se ejecutan y se hacen cumplir a sí mismos de manera automática y autónoma.

*No son contratos con títulos universitarios.*

## *Smartphone*

Teléfono móvil que ofrece la posibilidad de conectarse a internet (tanto en redes wi fi como con datos de una red 3,4,5G). En general disponen de una pantalla con tecnología táctil para facilitar su manejo.

*No es un coche monoplaza con teléfono incluido.*

## *Social trading*

Con el auge de las redes sociales, esta modalidad de inversión se ha vuelto muy popular. Consiste en participar de plataformas de inversión donde existe un trader (inversor) líder que opera en base a sus criterios y es replicado por el resto del grupo.

Recomendamos cautela con este tipo de inversiones ya que pueden involucrar un alto riesgo.

*No son tradiciones sociales arraigadas en una sociedad.*

## *Startup*

Se refiere a empresas de reciente creación, con un modelo de negocios escalable que les permite crecer de forma muy rápida. Tienen un fuerte componente tecnológico y buscan innovar permanentemente. Trabajan empleando metodologías ágiles y están permanentemente revisando sus productos o servicios.

*No es el encendido de un coche eléctrico.*

## Suptech

Es la aplicación de las tecnologías *Regtech* para supervisores. Mientras que las *Regtech* facilitan a los bancos cumplir con las regulaciones a través del uso de tecnologías, las *Suptech* automatizan y agilizan los procesos de los organismos reguladores. Se centran en la automatización de informes, gestión de datos, vigilancia del mercado en tiempo real y supervisión predictiva, entre otras.

*No es una variedad de sopa.*

## Tecnología NFC

Siglas de *Near Field Communication,* comunicación de campo cercano, en español. Se trata de una tecnología inalámbrica de corto alcance (funciona por proximidad). Está presente en nuestro día a día ya que la usamos, por ejemplo, al acercar nuestra tarjeta de transporte público al lector para validar nuestro viaje.

El atractivo de esta tecnología es que permite realizar pagos móviles, con nuestro smartphone o tarjetas bancarias, cuando se aproximan a la terminal de las tiendas.

*No es un insecticida para matar mosquitos.*

## TICs (tecnologías de la Información y la comunicación)

Siglas de Tecnologías de la Información y Comunicación. Giran en torno a tres ejes básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones. Son claves en el desarrollo de las Fintech.

*No es pestañear un ojo, rascarse una oreja o cualquier otra acción frecuente e inconsciente.*

## Transformación digital

Es el proceso mediante el cual empresas y organizaciones integran la tecnología digital en sus procesos y métodos de trabajo. Se busca minimizar costos, agilizar los plazos, mejorar la comunicación y maximizar la eficiencia.

*No son robots yéndose de compras para cambiar su apariencia.*

## Token

Puede referirse al aparato electrónico que algunas instituciones bancarias entregan a sus clientes para autenticar ciertas operaciones online. El dispositivo genera una clave de seguridad numérica que se debe ingresar para completar la solicitud.

En otra acepción, puede hacer referencia a las criptomonedas. El origen del término se remonta al uso de fichas que sustituían al dinero real. Un ejemplo sencillo serían las fichas del casino: sustituyen al dinero real, pero sólo tienen validez dentro del casino.

Todas las criptomonedas son tokens, al ser una unidad de valor emitida por una entidad privada, que tiene el valor que se le otorga dentro de esa comunidad.

*No es un imperativo a ir tocando por ahí.*

# Glosario


Algoritmo 8

API 8

*Agile banking* 9

Agregador financiero 10

Autenticación 10

Autorización 11

Banca online 12

*Big Data* 13

*Blockchain* 14

CAPTCHA 14

*Challenger Bank* 15

*Chatbox* 15

Ciberseguridad 16

Cliente digital 17

*Cloud Computing* 17

Código abierto 18

Código QR 18

*Cookie* 19

Criptomoneda 19

*Crowdfunding* 20

*Crowdlending* 21

*Customer centric* 22

Digitalización 22

Economía colaborativa 22

Encriptación 24

Experiencia de usuario (UX) 24

Finanzas personales 25

*Fintech* 25

*Forex* 26

*Freemium* 27

Gamificación 27

Geolocalización 28

ICO 28

Inclusión financiera 29

Innovación disruptiva 29

*Insurtech* 30

Inteligencia Artificial (IA) 30

IoT (Internet de las cosas) 31

KPI (Indicador Clave de Desempeño) 32

KBA (Autenticación basada en conocimiento) 33
KYC (Conozca a Su Cliente) 34
*Machine learning* 34
*Malware* 35
Metodologías ágiles 36
Mobile App 36
Monedero Digital *(Digital Wallet)* 37
Nativos digitales 37
Neobanco 38
Nodo 39
*Onboarding* digital 39
Pago invisible 40
Pago móvil 40
Pasarela de pagos 41
*Peer-to-peer* (P2P) 42
*Pharming* 42
*Phishing* 43
Plataforma online 44
Proptech 45
NLP (Procesamiento de Lenguaje Natural) 46
Red social 46
*Regtech* 47
Regulación Sandbox 48
RGDP 48
*Robo-advisors* 49
Seguridad biométrica 49
Software como servicio (SaaS) 50
*Shimming* 51
*Smart contracts* 51
*Smartphone* 52
*Social trading* 53
*Startup* 53
*Suptech* 54
Tecnología NFC 55
TICs (tecnologías de la Información y la comunicación) 55
Transformación digital 56
Token 56

# Notas

# Notas

# Notas

# CURSO DE FINANZAS Y TECNOLOGÍA

## Curso para entender la revolución digital de las finanzas

¿Controlas tus finanzas o ellas te controlan a ti?

## Formación online por y para los consumidores

Inscríbete

Organiza

ADICAE
Consumidores Críticos, Responsables y Solidarios

Con la colaboración

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE SANIDAD, CONSUMO Y BIENESTAR SOCIAL
SECRETARÍA GENERAL DE SANIDAD Y CONSUMO
DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO

Con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social
Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Asociación

¿Has oído hablar alguna vez de *crowdfunding,* neobancos o criptomonedas sin saber a qué se referían? Esto le pasa a mucha gente. Por eso hemos creado este diccionario de términos relacionados con las entidades financieras que usan tecnología novedosa.

La aparición de nuevas tecnologías en las finanzas ha generado toda una serie de términos que para los consumidores pueden parecer oscuros y complejos. Nos hemos propuesto solucionar este problema comenzando con la creación de este diccionario ilustrado que tienes en tus manos. Con él, lograrás entender de forma fácil los terminos más relevantes sobre este tema.

Además, con la creación de este diccionario, ADICAE pretende continuar con su labor de crear consumidores críticos, responsables y solidarios.

ADICAE
Consumidores Críticos, Responsables y Solidarios

CON LA COLABORACIÓN

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE SANIDAD, CONSUMO Y BIENESTAR SOCIAL
SECRETARÍA GENERAL DE SANIDAD Y CONSUMO
DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO

Con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social.
Su contenido es responsabilidad exclusiva de la asociación