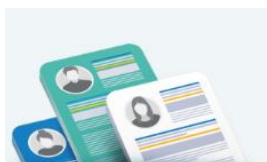


# La historia de Sandra: Cómo me convertí en actor activo en mi viaje financiero digital



## HISTORIA DE VIDA BASADA EN LA NARRACIÓN

*Desarrollado por die Berater (Austria)*

### Sobre mí

Tengo 64 años y estoy jubilada, antes de esto estudié Económicas y trabajé como contable. Estoy casada con dos hijos y en mi tiempo libre me gusta hacer manualidades y pasar tiempo en la naturaleza con mis nietos.

### Mi historia usando servicios financieros digitales

#### *¿Gestionas tus finanzas de forma digital?*

Sí, gestiono mis finanzas digitalmente. Necesitaba la banca digital en mi trabajo y hacía transferencias por Internet desde el principio en la empresa. Trabajé con varios bancos y conocía bien qué banco ofrecía qué tipo de asistencia. Desde que empecé a utilizar la banca electrónica han cambiado muchas

---

Financiado 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 la Agencia Nacional Lituana. Ni la Unión Europea ni la Agencia Nacional Lituana pueden ser considerados responsables de ellos.

cosas. Antes, la banca electrónica solo funcionaba con el ordenador, pero hoy en día todo se puede hacer con aplicaciones en el móvil.

También utilizo la aplicación bancaria de mi móvil y me funciona muy bien. En realidad, no utilizo el ordenador para la banca en línea porque es muy lento. Con el teléfono todo es mucho más rápido.

### *¿Qué otros servicios utilizas?*

Utilizo *FinanzOnline* (Servicio digital del Gobierno Austriaco para hacer la Declaración de la Renta) pero sólo para la declaración de la renta y la compensación de impuestos. Me conecto mediante contraseña porque no tengo firma móvil. Si tengo que hacer algo en la Agencia Tributaria prefiero llamar o llevar los documentos a la oficina in situ porque estoy acostumbrada a ello. No me gustaría utilizar el nuevo *chatbot* Fred de *FinanzOnline* porque no me gusta hablar con máquinas.

Si quisiera pedir un préstamo nunca lo haría por Internet porque hay que firmar muchas cosas y hacer muchas preguntas y sería preferible hacerlo directamente en un banco. Lo mismo pienso de abrir una cuenta de ahorros, preferiría hacerlo en persona. Sin embargo, si lo haces por Internet, los tipos de interés son mejores. Aún no lo he hecho, pero intentaré hacerlo por Internet porque los tipos de interés son mejores.

### *¿Haces compras en línea?*

No me gusta mucho comprar por Internet porque una vez tuve la mala experiencia de que el artículo que compré no llegó y tampoco he podido contactar con nadie por teléfono o correo electrónico. Así que para mí las compras en línea dependen mucho del proveedor. Uso la tarjeta de crédito para pagar en línea, pero mi marido me ayuda con eso porque es su tarjeta.

He tenido muy buenas experiencias comprando entradas de cine o teatro por Internet, porque siempre recibes una confirmación instantánea por correo electrónico y normalmente puedes imprimir la entrada inmediatamente o utilizarla digitalmente en el móvil.

### *¿Has tenido problemas o dificultades hasta ahora con la gestión digital de tus finanzas?*

---

Financiado 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 la Agencia Nacional Lituana. Ni la Unión Europea ni la Agencia Nacional Lituana pueden ser considerados responsables de ellos.

Cuando me compré un móvil nuevo, no fui capaz de instalar la aplicación del banco y fui a la sucursal para que me ayudaran. Los pasos de instalación eran un poco más complicados y quise que lo hiciera el banco para ir sobre seguro.

### *¿A quién sueles pedir ayuda?*

Si tengo problemas con el programa del banco, me pongo en contacto con ellos directamente, ya sea a través de la línea de atención telefónica o acudiendo al propio banco. Por suerte, gracias a mi trabajo conozco muchas cosas sobre la gestión digital de las finanzas, así que puedo hacer yo misma la mayoría de los pasos. En este caso me ayudó la práctica constante a lo largo de los años. También suelo consultar secciones con preguntas frecuentes en las páginas web de los bancos cuando tengo algún problema. Aprender a través de estas preguntas es muy útil.

### *¿Te preocupa la seguridad de la banca electrónica?*

Creo que la banca electrónica es muy segura en mi teléfono porque puedo utilizar el lector de huellas o el reconocimiento facial para las transferencias en línea. No necesito recordar la contraseña ni esperar a que me envíen el PIN porque el banco utiliza el sensor de huellas dactilares o el reconocimiento facial para comprobar si soy yo. Pero creo que el uso de PINs para la banca digital es en general una buena forma porque puedes estar seguro de que algo viene del banco.

Cuando me compré un móvil nuevo, transferí los datos de mi antiguo móvil. Sin embargo, la aplicación bancaria no funcionaba porque el banco había almacenado el móvil que utilizaba. Tuve que actualizar la aplicación en el nuevo dispositivo porque está asociada al teléfono exacto que utilizo. Esto pone de manifiesto las elevadas precauciones de seguridad del banco.

### *¿Cómo reaccionas cuando recibes un correo electrónico sospechoso del banco?*

No he recibido ningún correo sospechoso de bancos a nivel personal, pero una vez recibí uno en el trabajo. Se notaba que no procedía de un banco, porque no envían nada así por correo. Un banco

nunca pide datos personales porque ya los tiene almacenados. Si aún no estuviera seguro, llamaría al banco y preguntaría. No haría nada de lo que me pidieran en el correo electrónico hasta estar seguro de su procedencia.

## Lecciones aprendidas

### *¿Cuáles crees que son las ventajas de gestionar tus finanzas en línea?*

La principal ventaja de gestionar las finanzas digitalmente es que puedes hacer algo cuando tienes tiempo para ello, mucho más rápido que antes e incluso cuando no estás en casa. Tampoco está sujeto a los horarios de atención al público de los bancos. Hoy en día hay menos personal en los bancos y, por lo tanto, también tiempos de espera más largos que no tiene en línea.

Si sabes utilizar la banca en línea también tienes una sensación de seguridad porque puedes hacer las cosas tú mismo y saber qué transferencias has hecho ya. Además, una vez que has transferido dinero a una cuenta determinada, se guarda en el sistema y puedes utilizar la misma plantilla la siguiente vez. Esto es una gran ventaja y ahorra mucho tiempo. También puedes buscar transferencias antiguas más rápidamente, según diversos criterios de búsqueda como el importe o el beneficiario. También te ahorras los costes de impresión de los recibos.

### *¿Ves algún inconveniente en la gestión digital de las finanzas?*

Si no eres una persona muy precisa, pueden producirse errores al teclear algo demasiado rápido. Por ejemplo, cuando recibes una factura, tienes que copiar todo correctamente e introducirlo en el lugar adecuado. Hay que familiarizarse con todos los pasos para no introducir información incorrecta.

También tienes que darte cuenta en caso de que hayas transferido una cantidad incorrecta, a menos que una empresa te envíe un recordatorio de que has pagado demasiado poco, por ejemplo. Los

---

Financiado 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 la Agencia Nacional Lituana. Ni la Unión Europea ni la Agencia Nacional Lituana pueden ser considerados responsables de ellos.

recibos de pago solían llevar ya el IBAN y, normalmente, el importe en la parte superior: sólo había que ingresar la cantidad. Con la banca electrónica tienes que tener tú mismo la función de control.

A veces, resulta difícil ponerse en contacto con una persona a través de la línea de atención telefónica y no siempre te atiende la misma persona como asesor. Preferiría tener a la misma persona que conozco como responsable de mí y de mis asuntos.

### *¿Cuáles son algunas de las lecciones que has aprendido tras gestionar tus finanzas por Internet?*

En mi opinión, la digitalización anima a las personas a implicarse en los procesos financieros y a ser muy activas. Sin embargo, esta capacidad se vuelve más difícil y limitada con la edad. Mi generación lleva ya un tiempo inmersa en el proceso de digitalización, pero creo que las personas mayores que yo son más propensas a tener problemas. Si no puedes gestionar tus finanzas digitalmente por ti mismo, necesitas que alguien lo haga por ti.

También me he dado cuenta de que, aunque he aprendido a gestionar mis finanzas a través de Internet, sigue habiendo situaciones en las que me siento más segura acudiendo a un banco, por ejemplo, al pedir un préstamo o abrir una nueva cuenta bancaria. Cuando necesito información básica o tengo asuntos pendientes, prefiero hablar con alguien directamente (por teléfono también me vale). Me gusta recibir consejos y consultas de una persona profesionalmente competente.

## Recomendaciones

### *¿Qué le recomendarías a una persona que tiene dificultades gestionando sus finanzas a través de Internet?*

Creo que, si te sientes mentalmente capaz, puedes aprender a gestionar tus finanzas digitalmente si alguien te ayuda y te enseña cómo hacerlo al principio. Una vez que domines la gestión, te resultará muy fácil.

---

Financiado 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 la Agencia Nacional Lituana. Ni la Unión Europea ni la Agencia Nacional Lituana pueden ser considerados responsables de ellos.

## Preguntas de autorreflexión

Estas preguntas pueden servir como estímulos para la introspección y autoevaluación, ayudando a las personas a conocer mejor sus hábitos, valores y aspiraciones financieras.

1. ¿Qué miedos tienes respecto a los servicios financieros digitales?
2. ¿Qué ventajas tiene gestionar tus finanzas a través de Internet?
3. ¿Cómo puedes estar seguro al comprar en Internet?
4. ¿Prefieres hablar con personas reales para gestiones financieras importantes? ¿Por qué sí o por qué no?
5. ¿Qué tipo de apoyo necesitarías para gestionar tus servicios digitalmente?