

# EL BANCO EN CASA

*Esta nota ha sido publicada en la Revista "veintitres" el jueves 16 de noviembre de 2006 en la pag. 52*

El repunte que vivió Internet en el último año no sólo impulsó al comercio electrónico y a los portales más importantes sino también brindó un repunte al sistema financiero argentino. Mientras que cada vez hay más usuarios conectados a Internet -en la Argentina ese guarismo creció 30% en 2006 hasta los 10 millones de internautas-, el denominado home banking se ha transformado en un hábito más que cotidiano entre individuos, que lo utilizan para realizar operaciones de transacción de dinero, pagos de servicios y de productos, apertura de cuentas y hasta control de los gastos y de la administración familiar.

De acuerdo con un estudio que publicó la consultora especializada en tecnología Prince & Cooke, el volumen de usuarios de banca on line superó el millón de individuos en 2006. Esto implica un aumento del mercado general de 10% respecto del año pasado. "En muchos casos esa cifra es mayor. De acuerdo con los números preliminares que manejamos en BankBoston, el total de la banca que opera por medio de Internet alcanzará 1.300.000 usuarios para fines de este año", explicó Gustavo Cuenca, gerente de Internet de esa entidad financiera. BankBoston comparte el podio del ranking de las operaciones de home banking junto con el Banco Río y el BBVA Banco Francés.

"Últimamente, las inversiones de las instituciones financieras se dirigen en gran medida a Internet. Claro, antes para operar estaba la sucursal bancaria, el cajero y el teléfono. Ahora se incorporó Internet y se le da más importancia porque las operaciones que se realizan por este canal son muchísimo más baratas que por las de cualquier otro", sostuvo Pablo Tedesco, especialista de la consultora.

En el caso del banco recientemente adquirido por el sudafricano Standard Bank De acuerdo con la información de Prince & Cooke, la utilización de Internet como herramienta para realizar transacciones ya puede considerarse generalizada: aumentó un 22% la cantidad de clientes, 25% el número de transferencias y 20% las operaciones de pagos de servicios y tarjetas de crédito, sólo en 2006.

## SEGURIDAD

Claro que los números del mercado son excelentes pero no todo es positivo en el sector. La Argentina tuvo este año el primer caso de robo de identidad y datos, que concluyeron en transferencias ilegales.

El fraude se realizaba mediante un mensaje diseñado de tal manera que simulaba ser una comunicación oficial de un banco extranjero que opera en la Argentina y que requería datos del usuario. El mensaje pedía la actualización de los datos de acceso al sistema de home banking de la institución, porque, según comunicaba, habían "notado un error en la información asociada a sus cuentas". Este mecanismo es mejor conocido como "phishing".

Más aún, un informe que relevó a 40 entidades bancarias en la Argentina señaló que un 38,56% no tomó todos los recaudos necesarios para minimizar los riesgos de producir

un robo de identidad o fraude bancario. “Las medidas tendientes a minimizar los riesgos de robo de identidad deberían reforzarse para evitar este tipo de fraudes que vienen en aumento”, aseguró Daniel Monastersky, socio de TechLaw Abogados, el estudio que realizó el informe.

Una de las posibles respuestas que empezaron a dar los bancos para salvar el problema es la denominada “tarjeta de coordenadas”. Se trata de un plástico, que empezó a implementar el BankBoston, que impide la violación de los datos y permite aumentar el monto de transferencia por medio de Internet.

Es una tarjeta física del tamaño de una tarjeta de crédito que contiene una matriz de filas y columnas con pares numéricos, los cuales se requieren a la hora de autenticar una transferencia. Si una persona quiere transferir dinero de su cuenta a otra, deberá ingresar primero su nombre de usuario y su clave de acceso y, una vez que se encuentre dentro de su cuenta, tendrán que ingresar siempre dos coordenadas elegidas al azar por el sistema para poder transferir la plata. Este elemento permite una autenticación de doble factor. uno es el password y el otro la tarjeta. Además, pasarán a contar con un límite superior de transferencias de hasta \$ 10.000 por día, cuando el límite anterior era de tan sólo 6.000 pesos.

### **Perfil del Usuario**

De acuerdo con el informe de Prince & Cooke, el servicio de home banking más utilizado es la consulta de saldos y movimientos. Luego se ubica el pago de servicios como el teléfono, la luz, el gas y el agua. Por último se encuentran las transferencias entre cuentas propias.

El perfil del usuario que utiliza el canal muestra un nivel socioeconómico alto y medio, de elevada educación y, en su mayoría, concentrados en la Capital Federal y Gran Buenos Aires. El lugar de trabajo es el principal entre las opciones de conexión de los usuarios.