

Seguridad en Internet: la visión de los usuarios.



Investigación de mercado especialmente realizada por **D'Alessio IROL** para **CertiSur S.A.**

Se autoriza la utilización total o parcial de este material con la condición de citar la fuente: **CertiSur / D'Alessio IROL**

Sumario Ejecutivo

CertiSur emite este informe basado en la información que surge de la encuesta contratada a D'Alessio IROL para el año 2008 realizada a usuarios frecuentes de Internet.

De la encuesta merecen destacarse las siguientes conclusiones más significativas:

Mercado de Internet en la Argentina:

- + Cerca de 16 millones de usuarios, que equivalen al 38% de la población.
- + La mitad de los usuarios se conectan diariamente y la mitad de ellos permanecen conectados como mínimo 4 horas por día.
- + La lista de opciones de navegación la encabezan la intercomunicación entre usuarios y la búsqueda de información
- + En Home Banking, si bien la función de "Consultas" es la más requerida, crece la cantidad de usuarios transaccionales en "Pagos" y "Transferencias", comparando los resultados de las encuestas realizadas en años anteriores.

Los usuarios frente a la seguridad

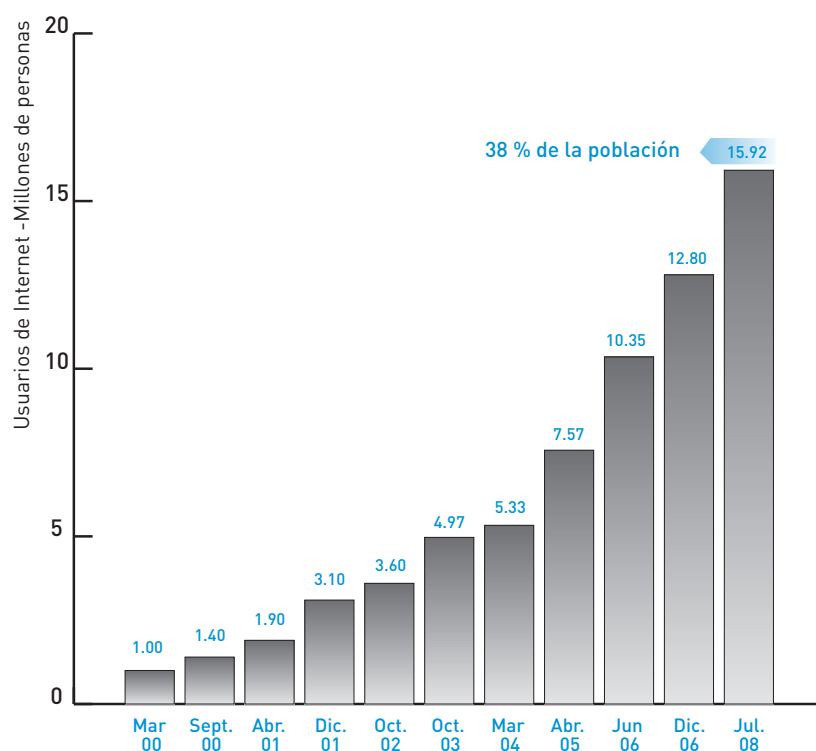
- + Hay una mayor percepción de confianza, si bien 6 de cada 10 usuarios dicen haber tenido o saben de la ocurrencia de problemas de seguridad en la Red.
- + Internet es un medio seguro de comunicación según la opinión de 6 de cada 10 entrevistados.
- + La inseguridad de los datos por venta o indebida utilización es el mayor temor y actúa como barrera a la hora de navegar y aportar datos personales en páginas Web.
- + El 72% de los encuestados asegura que aumentaría el uso de servicios en línea si se le brindara mayor seguridad.

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO	3
Mercado y usos de internet en la Argentina	4
Uso de Internet en la Argentina	4
Principales usos de Internet	4
¿Compró alguna vez por Internet?	5
Uso de Home Banking en la Argentina	6
¿Opera con su Banco por Internet?	6
¿Para qué utiliza Home Banking?	7
Internet y la seguridad	8
Niveles de confianza.	8
¿Qué factores de seguridad tienen en cuenta los usuarios?	8
Sitios Web que considera más seguros	9
¿Alguna vez le sucedió algo a usted o conoce alguien a quien le haya pasado algo relacionado con seguridad en Internet? ¿Qué le pasó?	9
Actitud ante el ingreso a páginas “no seguras”.	10
¿Cambiaría sus costumbres en Internet si le garantizaran mayor seguridad?	10
¿Qué operaciones haría si tuviera la garantía de mayor seguridad?	11
¿Por qué nunca operó con Home Banking?	11

Mercado y usos de Internet en la Argentina

Uso de Internet en la Argentina



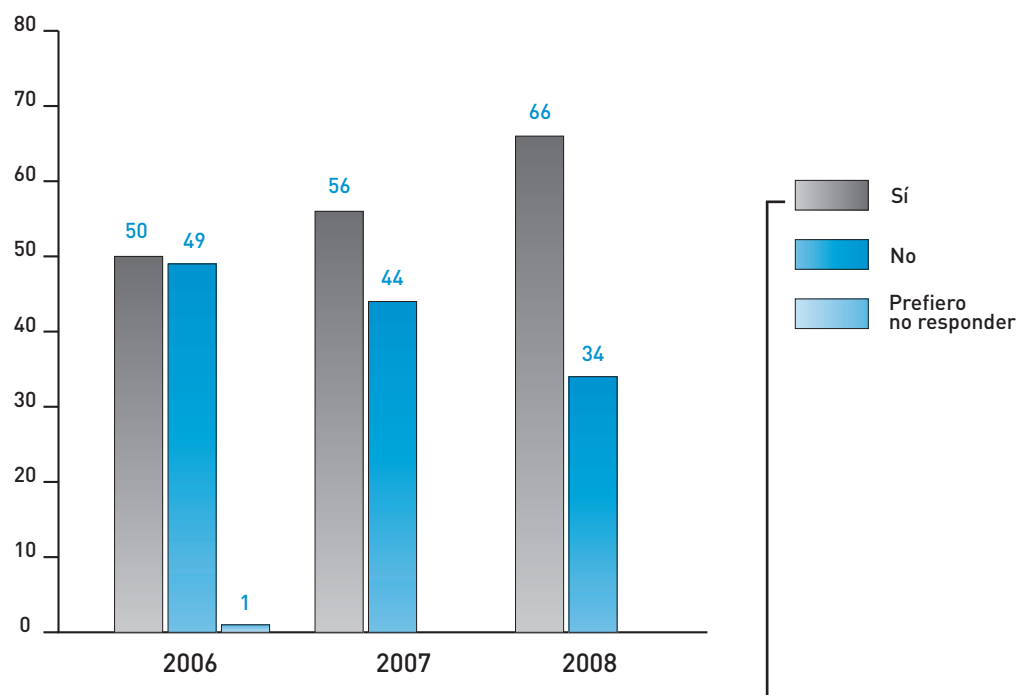
- + Internet ya cuenta con casi 16.000.000 usuarios en la Argentina.
- + La mitad de ellos se conecta por lo menos cuatro horas por día

Principales usos de Internet

	Hombre	Mujer
Bajar software para actualizar programas	58	39
Chatear	47	65
Jugar online	25	37
Comunicarse con familiares o amigos que viven lejos	59	68
Escuchar radio	39	27
Hacer operaciones bancarias (home banking)	59	45
Comprar o vender cosas, contratar servicios	45	35
Pago de servicios	40	32

- + Los internautas le encuentran cada vez más usos a la Red.
- + Las acciones más frecuentes son: la intercomunicación, búsqueda de información y entretenimiento
- + Se verifican tendencias de uso diferentes por sexo

¿Compró alguna vez por Internet?



El depósito bancario es un medio de pago que se destaca sobre todo en el interior del país (43%)

¿Cómo pagó? Respuestas múltiples -%

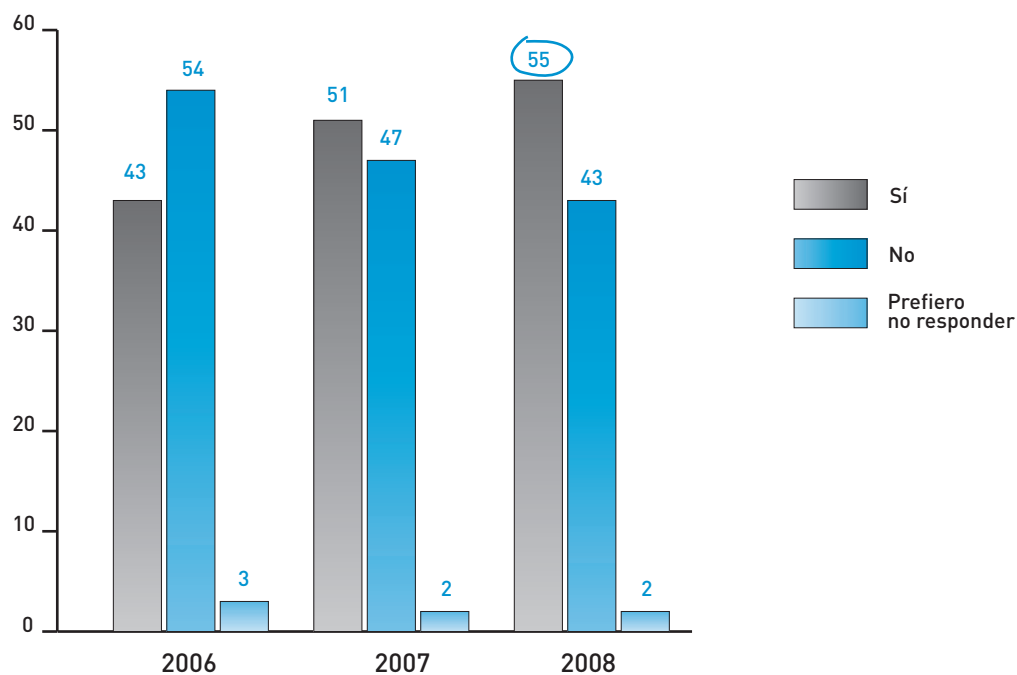
Contra Entrega	61
Tarjeta de crédito	52
Depósito Bancario	26
Tarjeta de Débito	6
Otras	7

- + Las compras On-Line mostraron un aumento muy destacable en el 2008 comparadas con los dos años anteriores
- + La forma de pago sigue siendo el efectivo. El principal medio de pago bancario es la Tarjeta de Crédito. El depósito bancario se destaca en el Interior del país (43%)

Uso de Home Banking en la Argentina

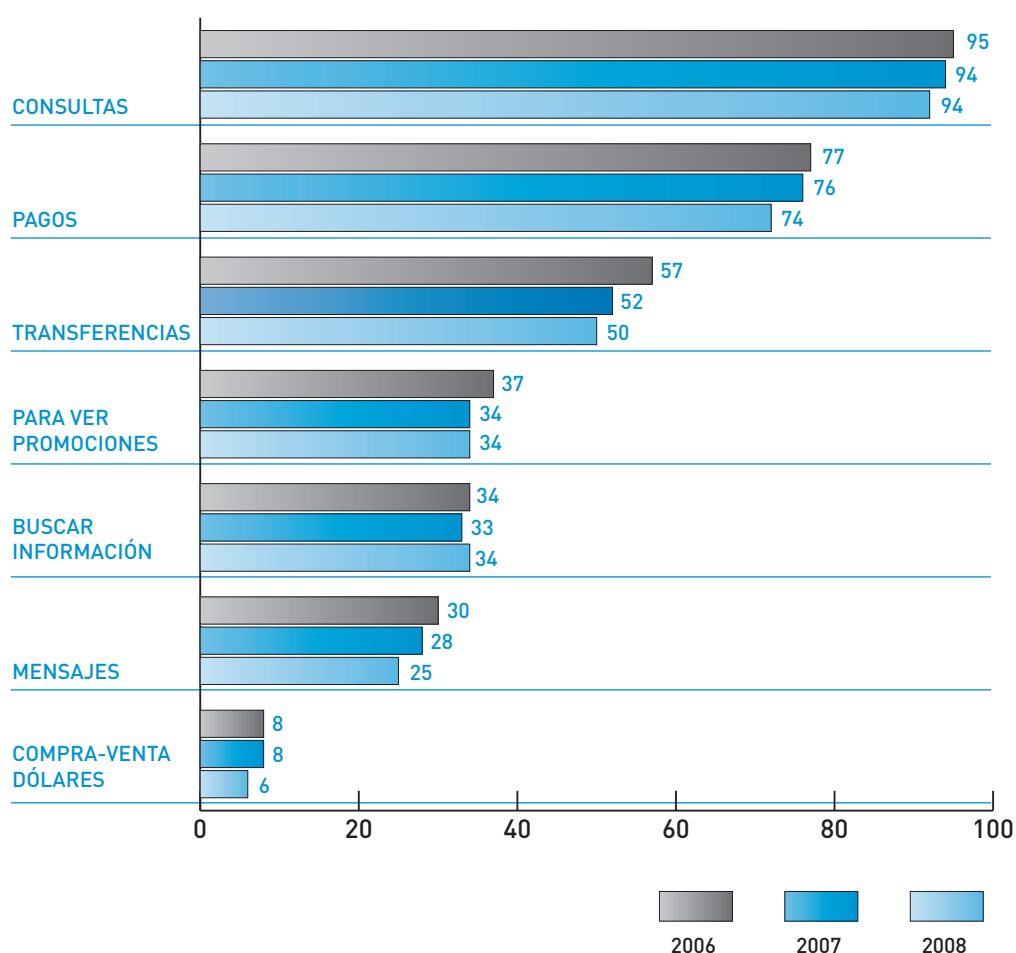
¿Opera con su Banco por Internet?

En porcentaje



- + Más de la mitad de los bancarizados usuarios de Internet ya realiza operaciones a través de Home Banking.
- + Hay una mayor predisposición de los hombres (61% vs. 49% de las mujeres) a este tipo de uso.
- + 62% de los consultados en Capital Federal utilizan Home Banking vs. 55% de los que viven en el Interior.

¿Para qué utiliza Home Banking?
Respuestas múltiples. En porcentaje.

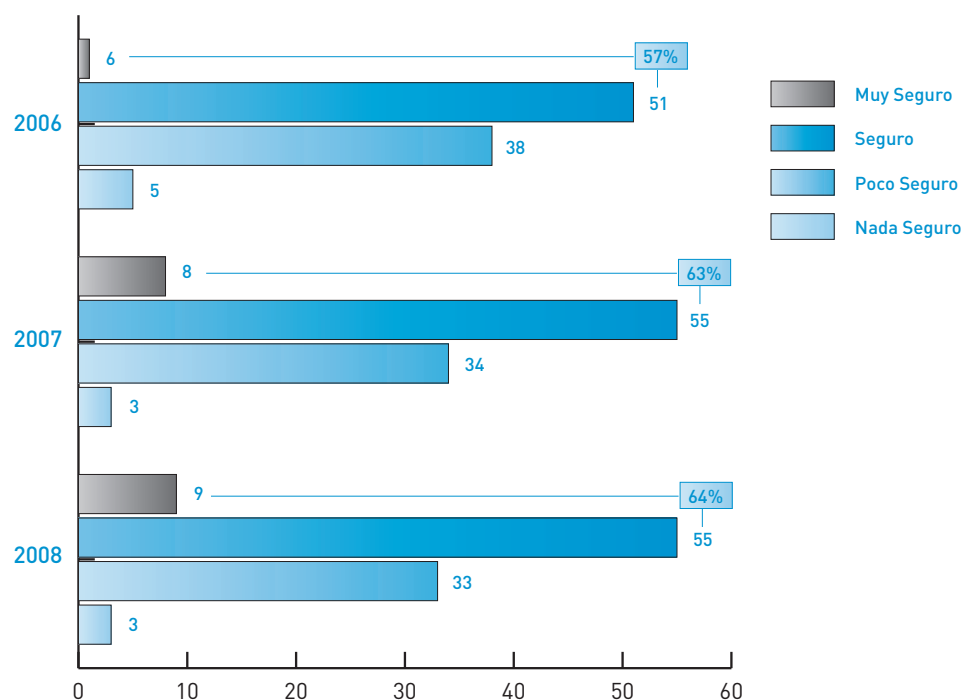


- + Se mantiene el número y la diversidad de acciones realizadas: se está pasando de la Banca de consulta a la Banca transaccional.
- + La alta valoración del canal por parte de los clientes se proyecta positivamente en la imagen del Banco que provee un medio seguro y fácil de utilizar

Internet y la seguridad

Niveles de confianza.

Comparación período 2006-2008. En porcentaje



- + Aumentan los niveles de confianza
- + No obstante, hay que destacar que el 36% de los usuarios frecuentes ven a Internet como un medio inseguro

¿Qué factores de seguridad tienen en cuenta los usuarios?

Base: usuarios que consideran a Internet segura. En porcentaje

Entro a páginas conocidas / seguras	29
Certificados de seguridad (SSL, claves, candado, encriptación, alertas)	20
Antivirus y otras herramientas de mi máquina	9
Mi experiencia y/o de mis conocidos	8
No dejo datos importantes / personales	6
Me conecto sólo desde mi hogar / máquina personal	5
Hacer operaciones bancarias (home banking)	3
Utilizo contactos conocidos	3
Mi intuición. Soy precavido. No abro mails o attachs que me dan dudas	3
Que no se abran ventanas / pop ups cuando entro	3
Otros	13
Ninguno	1

- + La seguridad se busca en forma activa, verificando si los sitios tienen certificados de calidad y comprobando cuáles poseen. Esto ocurre en el 49% de los casos.
- + En cambio el 51% actúa en forma pasiva, confiando en prácticas que consideran seguras.

Sitios Web que considera más seguros

Base: usuarios que consideran a Internet segura. En porcentaje

Entidades bancarias, Home Banking, Pago mis Cuentas	25
Medios de comunicaciones Diarios (Clarín, La Nación), revistas	14
Empresas conocidas, sitios muy frecuentados	9
Buscadores (Google)	7
Venta / compra (De Remate, Mercado Libre)	7
Del Gobierno, oficiales	6
Yahoo	6
Correo electrónico, mail	5
Universidades, científicas, educación	4
Hotmail	4
Tarjetas de crédito	2
Chat / Foros	1
Blogs / Fotolog / Facebook	1
Entretenimiento / deportes	1
Proveedores de Internet	1
Otros	2
No se	2
Ninguna	3

¿Alguna vez le sucedió algo a usted o conoce alguien a quien le haya pasado algo relacionado con seguridad en Internet?

¿Qué le pasó?

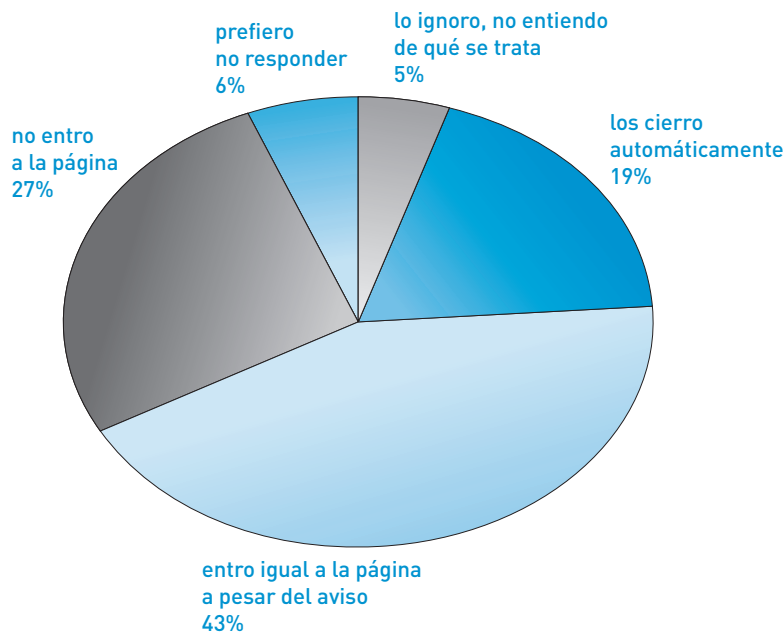
Abiertas - % -

Entraron hackers a la casilla/MSN (se enviaron mails, borraron mails)	20
Cambio de clave de la casilla de correo/MSN	8
Venta de datos, utilización de datos sin permiso	7
Entraron hackers a la máquina, entraron virus	7
Utilización de datos para compras no realizadas	5
Problemas bancarios, desvío de dinero, cambios en la cuenta bancaria	4
Recibo de spam, mails no deseados	3
Es la actitud de ciertas personas lo que perjudica	2
Compras que no se concretan	1
No se	1
Nunca me pasó nada, ni conozco a alguien al que le haya pasado	42

- + Seis de cada 10 tuvieron o conocen que han existido problemas en el uso de la Red
- + Aumenta la intrusión en las casillas de correo como así también en los sistemas que utilizan claves y contraseñas

Actitud ante el ingreso a páginas “no seguras”.

En porcentaje



- + Prácticamente la mitad de los encuestados se abstiene de ingresar a páginas no seguras
- + Los más jóvenes son los que eluden estas ventanas de advertencia en mayor proporción

¿Cambiaría sus costumbres en Internet si le garantizaran mayor seguridad?

En porcentaje

Sí, seguramente	35
Sí, probablemente	37
No lo se	14
No lo creo	12
No, seguramente	2

- + Se mantiene la tendencia respecto de los años anteriores, en el sentido de que una amplia mayoría incrementaría su utilización de Internet en la medida en que le proporcionararan mayor seguridad
- + Los de mayor edad muestran mayor predisposición a ese incremento en el uso en caso de cambios positivos en materia de seguridad

¿Qué operaciones haría si tuviera la garantía de mayor seguridad?

Comparativo 2006-2008. En porcentaje

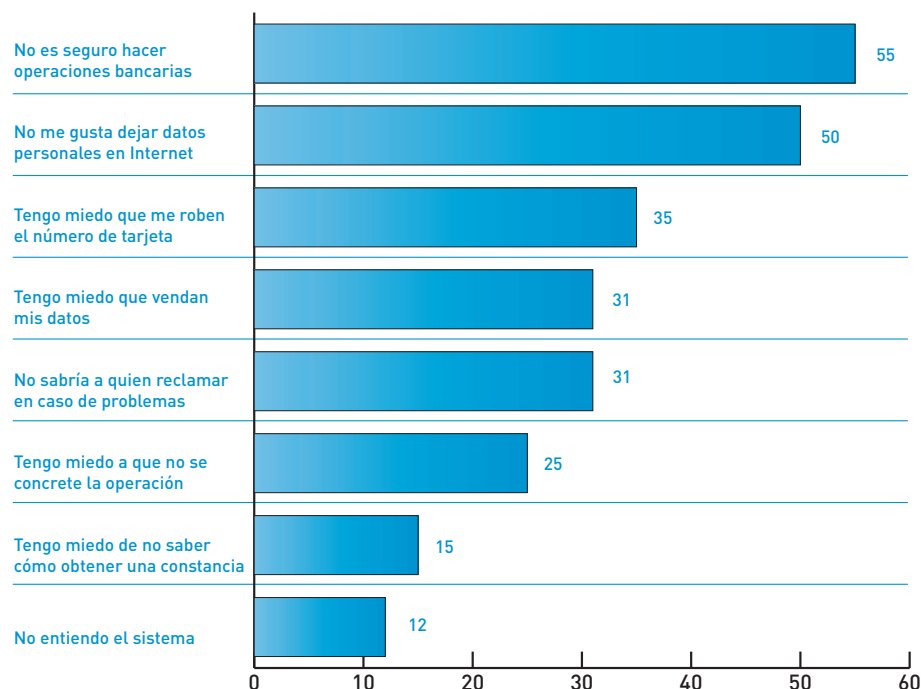
	2006	2007	2008
Pagaría Servicios On-line	67	73	75
Operaría a través de Home Banking (transferencia de fondos, compra de dólares, etc.)	51	64	67
Concretaría operaciones on-line	48	60	63
Compraría con tarjeta de crédito	43	54	55
Dejaría su tarjeta de crédito	23	35	35
Dejaría sus datos personales	35	33	33
Intercambiaría información confidencial	21	21	24

- + Cada año se incrementan las actividades que los usuarios harían por Internet si se encontraran seguros. En especial, operaciones de compra y transacciones financieras.

11

¿Por qué nunca operó con Home Banking?

Base: quienes no operan con Home Banking (43% de los encuestados)



- + Se incrementó la utilización de Home Banking, pero persisten temores para la realización de transacciones.
- + Esos temores son una barrera para que un 43% de usuarios frecuentes de Internet no accedan a los servicios bancarios por medio de la Red.



Av. Santa Fe 788, 2° piso
C1059ABO Buenos Aires, Argentina
Tel 54 11 4311-2457 Fax: 54 11 4311-1450
www.certisur.com