



Asociación de
Internet.mx

Desarrollado por:



Estudio de Banca Electrónica en México 2016

Patrocinado por:



Objetivos y metodología

Propósito de la investigación:

Identificar y definir las actividades y acciones de los usuarios de la banca por Internet en México con el fin de satisfacer la demanda del mercado y desarrollar estrategias y acciones que promuevan el uso de la banca en línea en México. En concreto, los objetivos de la investigación son los siguientes:

- Perfil de personas que utilizan la banca en línea en México.
- Entender el uso de banca en línea por tipo de dispositivo.
- Identificar los obstáculos de los diversos aspectos de la banca en línea.
- Entender las oportunidades de mercado y los temores relacionados con la banca en línea.
- El estudio fue desarrollado por comScore

Metodología de estudio:

- Los miembros de un panel de encuestas en línea fueron contactados vía correo electrónico.
- Un total de 2,015 encuestados respondieron la encuesta.
- Persona encuestada calificada: Usuarios de banca en línea - utilizaron la banca en línea en los últimos 12 meses (n=1,699); No usuarios - los que no utilizaron la banca en línea en los últimos 12 meses (n=316)
- La encuesta se compuso de 30-35 preguntas y tomó alrededor de 15 minutos responderla.
- Los datos fueron ponderados para la audiencia de comScore Media Metrix antes del análisis sobre edad y sexo.



mastercard



PROSOFT
3.0

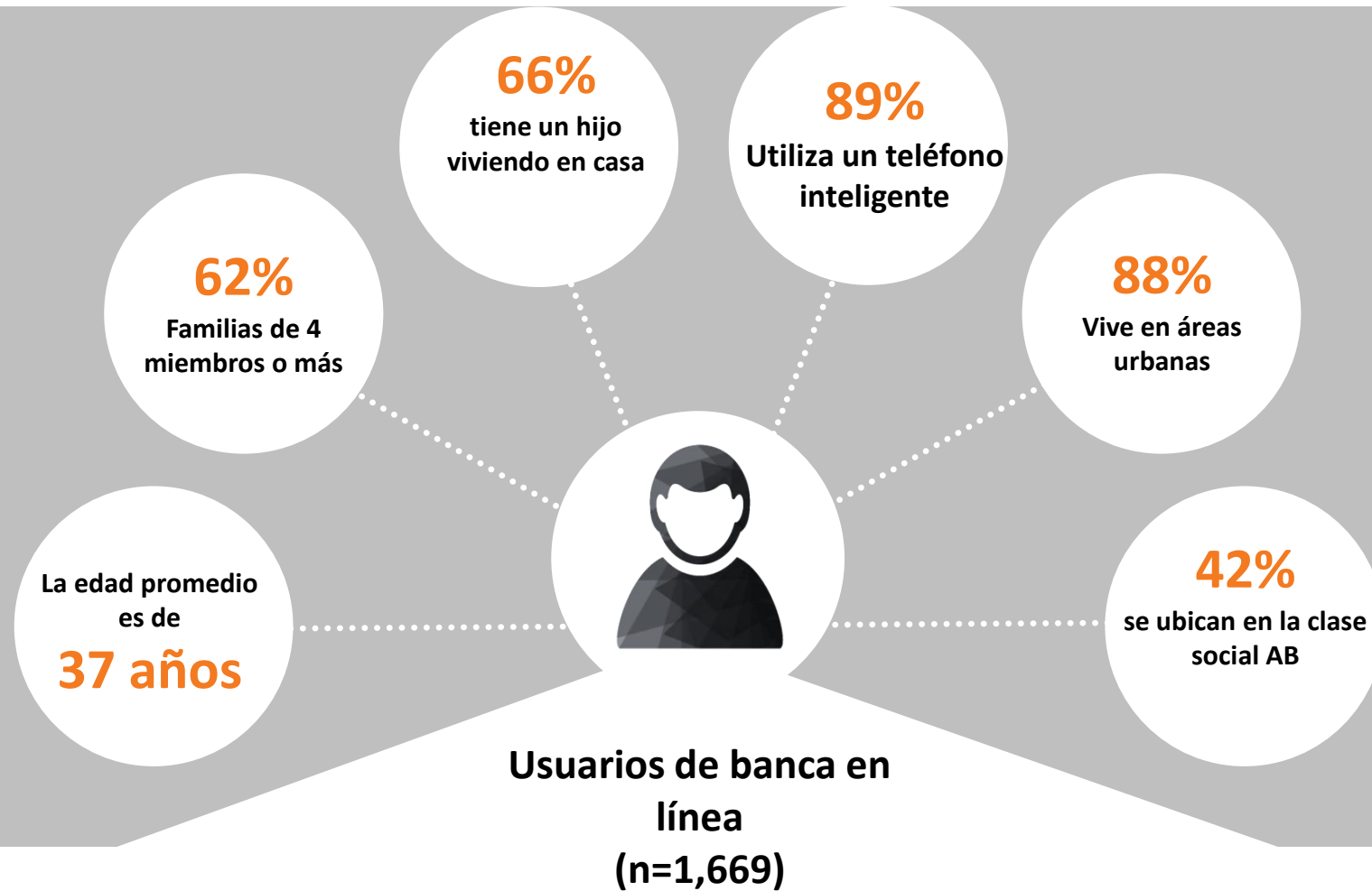
Desarrollado por:

COMSCORE



Asociación de
Internet.mx

Perfil de usuarios de banca en línea



Desarrollado por:



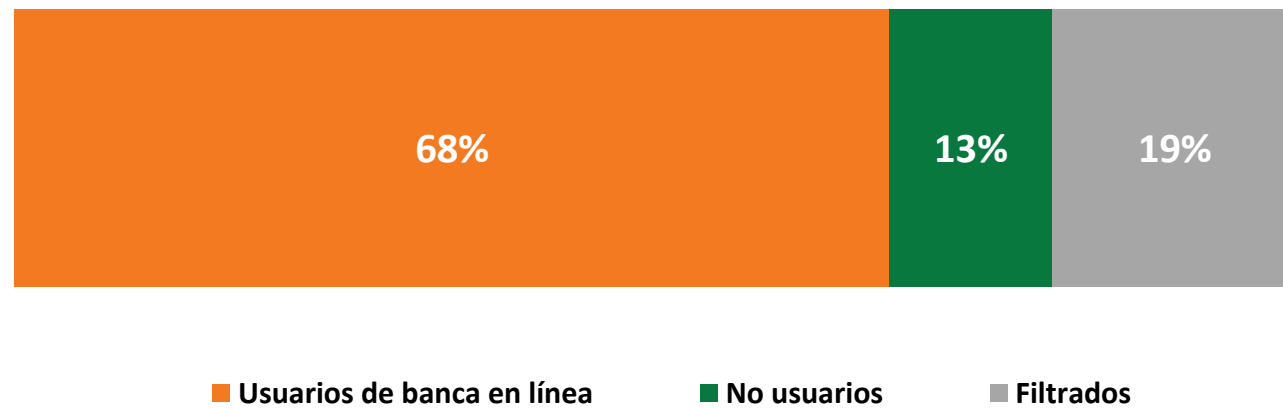
Comportamiento general de la banca en línea

Patrocinado por:



Alrededor de siete de cada diez mexicanos internautas utilizan la banca en línea

Incidencia de banca en línea



Base: total de encuestados (concluidos + seleccionados) (n=2,491)

S4B. En los últimos 12 meses, ¿ha realizado operaciones o transacciones en su banco o el sitio en línea de su institución financiera, o al menos ha accedido a su cuenta en línea?

Lo anterior incluye cosas como revisar el saldo de su cuenta/estado de cuenta de su tarjeta de crédito, pagar cuentas, transferir dinero, etc.

Nota: Los individuos que no utilizan la banca en línea son encuestados que calificaron como compradores en línea en los últimos tres meses, pero respondieron "no" en S4B.

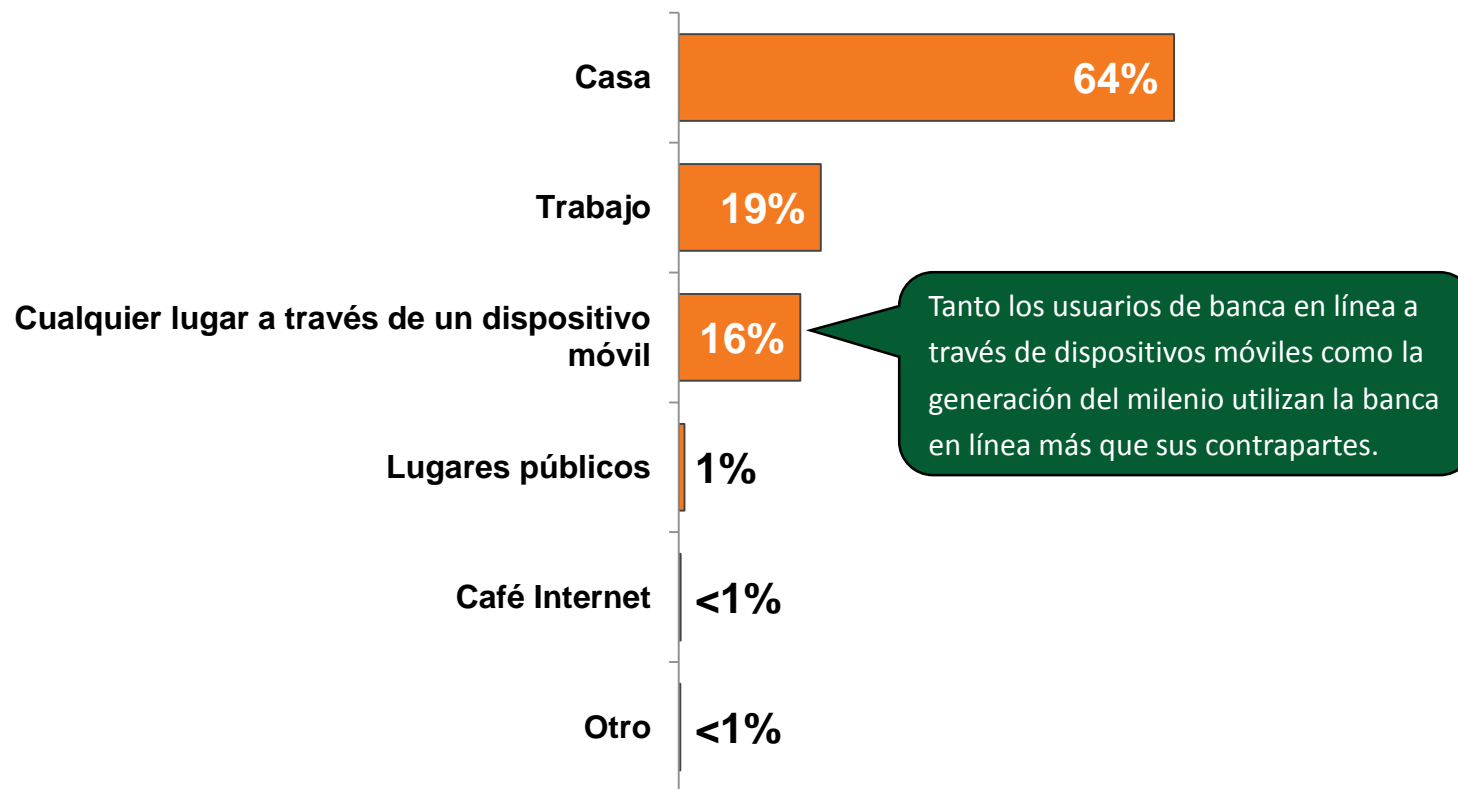


Desarrollado por:



Los usuarios de banca en línea realizan sus actividades bancarias principalmente desde casa

Principal ubicación para realizar operaciones bancarias en línea



B5F. ¿Cuál es la ubicación principal desde la que lleva a cabo sus operaciones bancarias en línea?
Base: Usuarios de banca en línea
(n=1,669)



mastercard

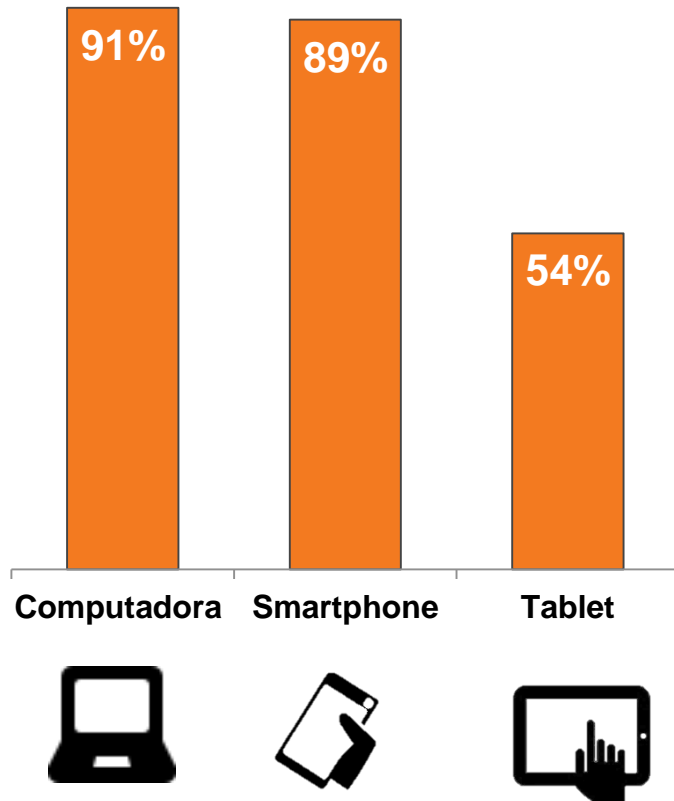


Desarrollado por:

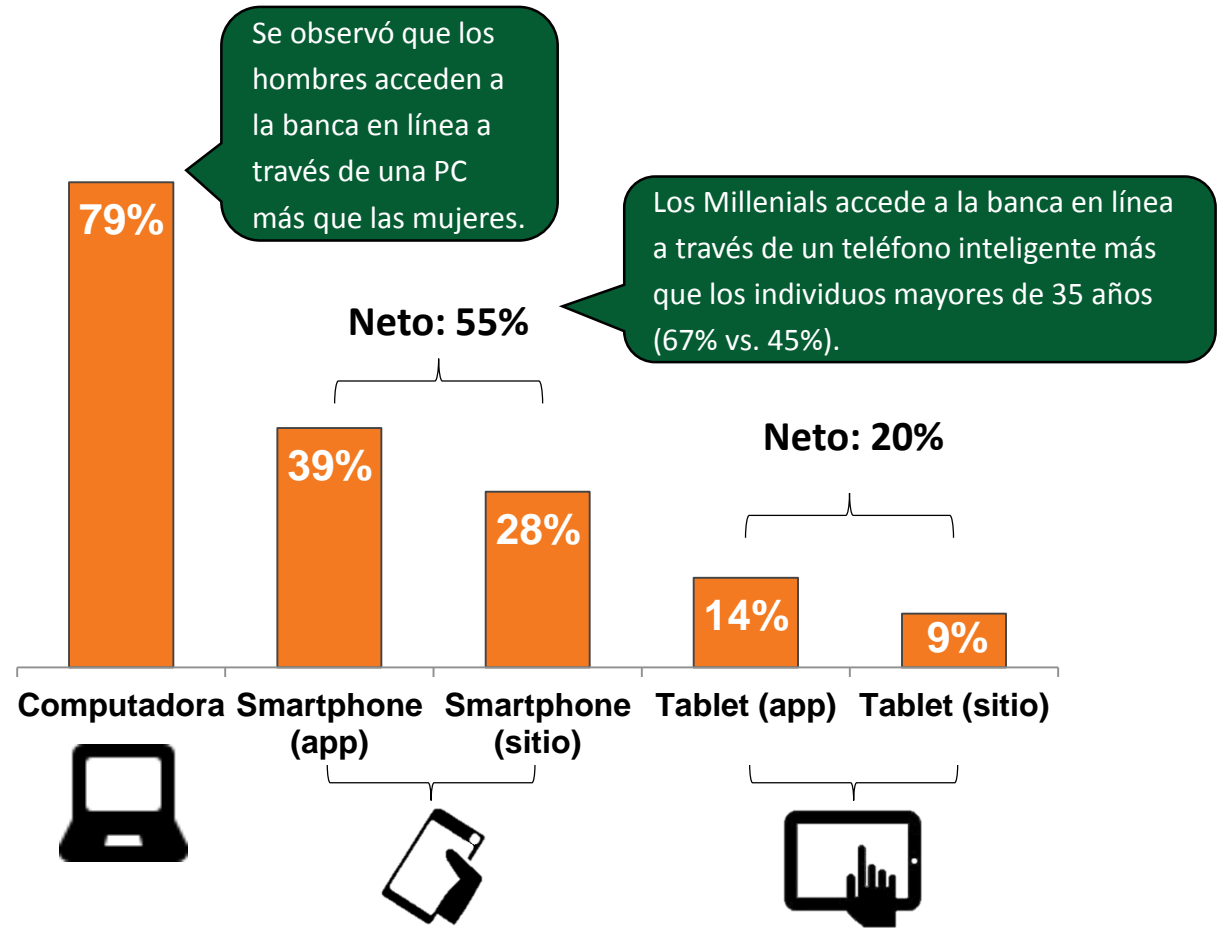


Aunque el uso de PCs y teléfonos móviles en general es equiparable, el acceso a la banca en línea a través de dispositivos móviles no es tan común. El acceso en línea a través de Smartphones (aplicación o el sitio) ocurre más entre la generación del milenio en comparación con sus contrapartes de mayor edad.

Uso general de dispositivos



Método de acceso a banca en línea



S1. De los dispositivos que se mencionan a continuación, ¿cuál tiene o utiliza normalmente?
 B3. ¿Qué dispositivos utiliza para realizar operaciones bancarias en línea, como acceder a su cuenta para realizar transacciones financieras?
 Base: Usuarios de banca en línea (n=1,699)



mastercard



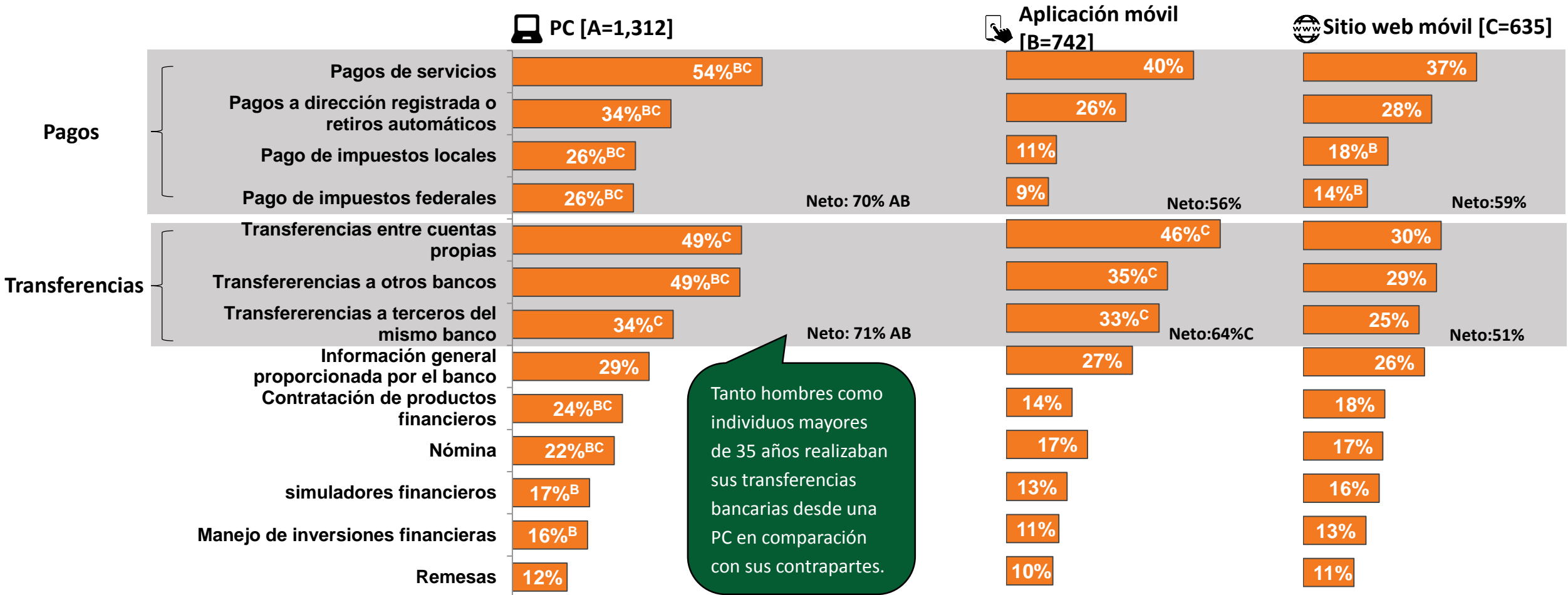
Desarrollado por:



Asociación de Internet.mx

Las principales operaciones bancarias realizadas desde una PC o sitio web móvil son los pagos de servicios. Las transferencias entre cuentas propias es lo más común a través de aplicaciones móviles.

Servicios y transacciones realizadas por plataforma



Tanto hombres como individuos mayores de 35 años realizaban sus transferencias bancarias desde una PC en comparación con sus contrapartes.

B6. ¿Cuál de estos servicios y transacciones específicas realiza en línea a través de cada una de las siguientes plataformas? | Ninguna de las que se muestran.

Base: Usuarios de plataforma

Las letras A/B/C indican una diferencia significativa entre los grupos con un nivel de confianza de 95%.



mastercard



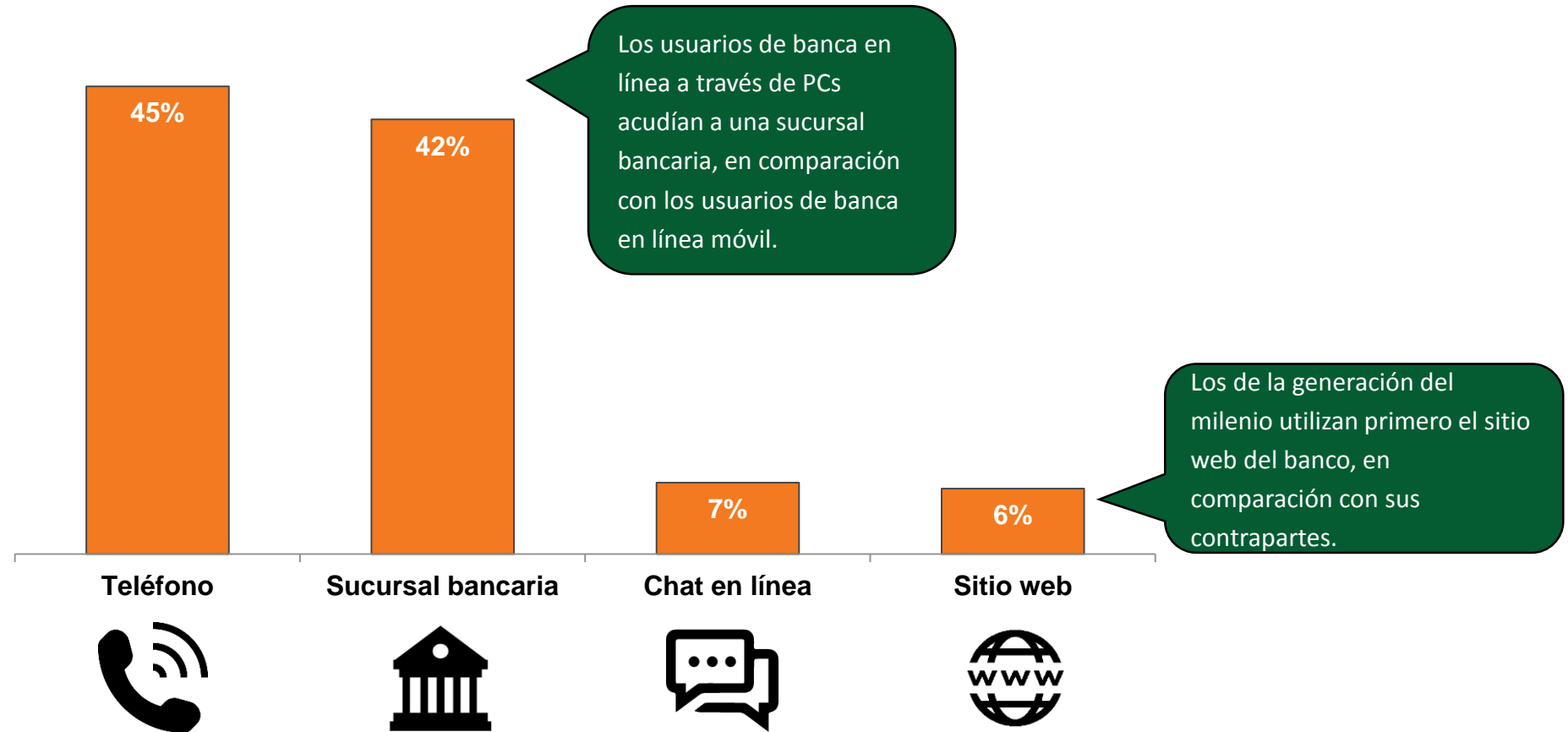
Desarrollado por:



Asociación de Internet.mx

A pesar de la conveniencia que ofrecen los servicios en línea, la mayoría de los usuarios de banca en línea iniciaron su uso con los recursos fuera de línea para resolver problemas con la banca en línea.

Primera instancia de contacto con el banco para exponer inquietudes



B9. Cuando tiene problemas con su banco, ¿qué canales utiliza para ponerse en contacto con su banco?
Base: Usuarios de banca en línea (n=1,669)



mastercard



Desarrollado por:

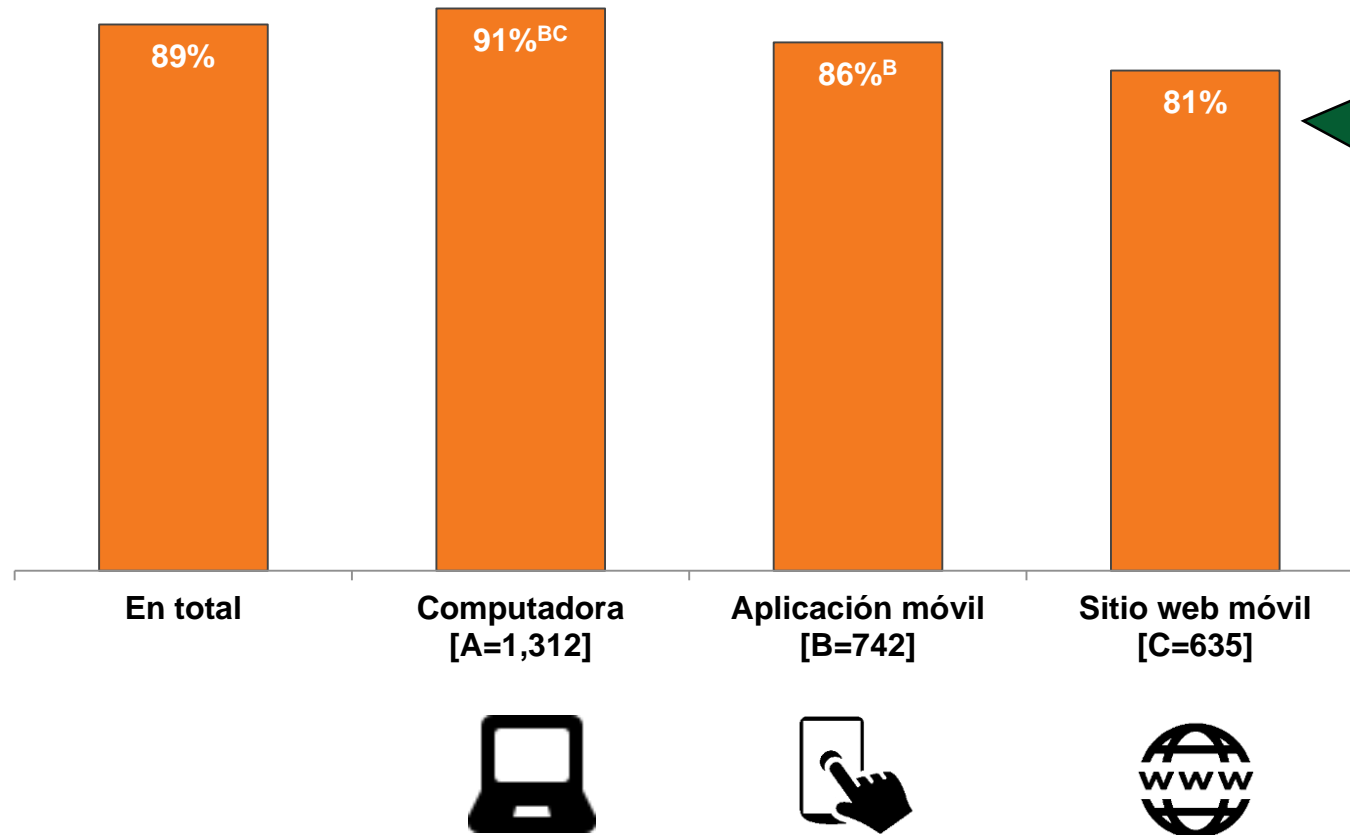


En general, nueve de cada diez usuarios de banca en línea manifestaron estar satisfechos con el servicio.

El nivel de satisfacción fue más alto en usuarios de PCs y más bajo en usuarios de plataformas de sitios web móviles.

Nivel de satisfacción con la banca en línea

Los dos porcentajes superiores, escala de 5 puntos



B8. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la banca en línea <en general y> a través de cada una de las siguientes plataformas?

Base: Usuarios de plataforma

Las letras A/B/C indican una diferencia significativa entre los grupos con un nivel de confianza de 95%.



mastercard



Desarrollado por:



Asociación de Internet.mx

Desarrollado por:



Seguridad de la banca en línea

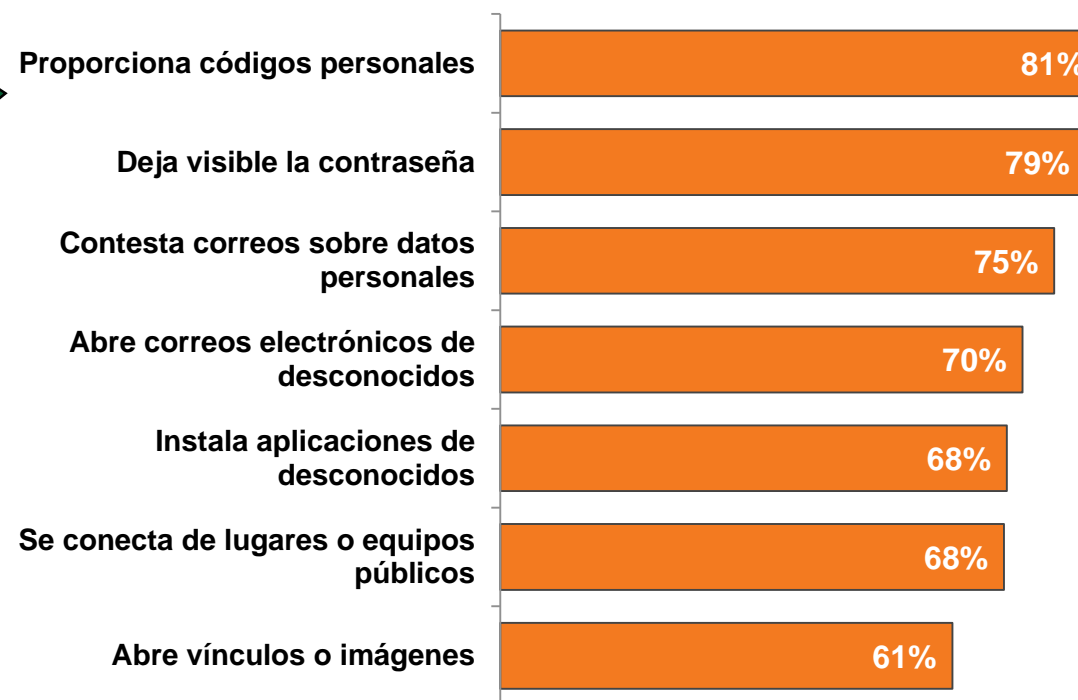
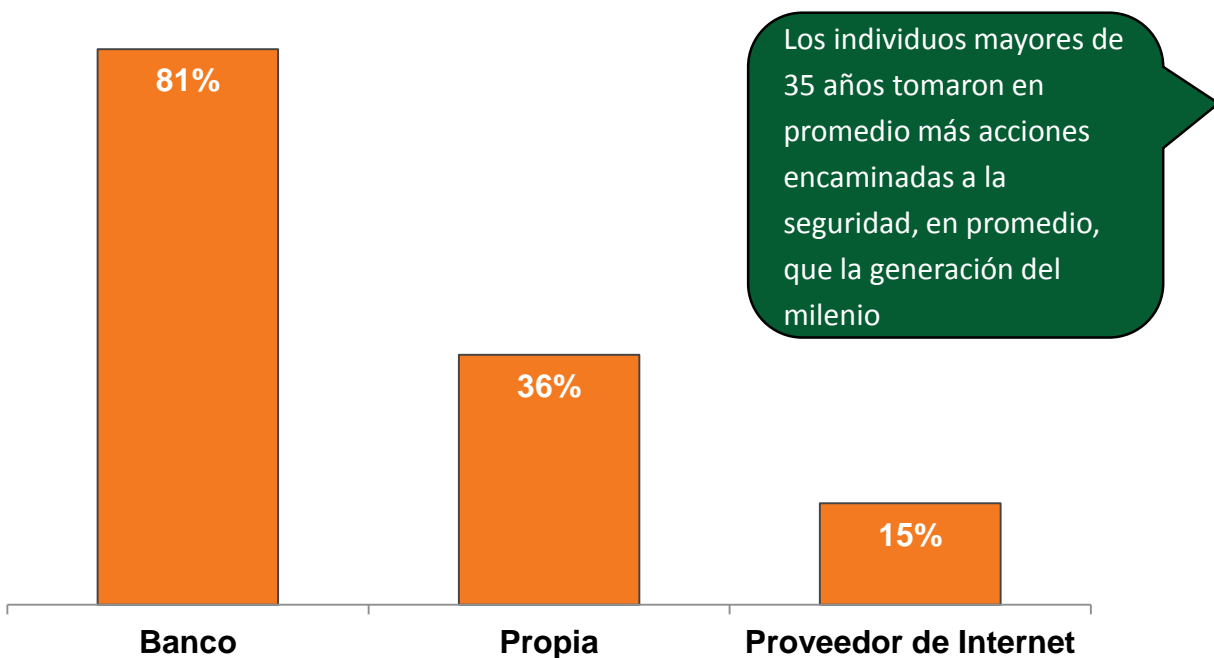
Patrocinado por:



La mayoría de los usuarios de banca en línea consideran que la institución financiera es principalmente responsable de la seguridad de las transacciones en línea.

Responsabilidad por la seguridad de las transacciones bancarias en línea

Operaciones que no se realizan en la banca en línea por razones de seguridad



B11. ¿Quién considera usted que es el principal responsable de la seguridad de las transacciones bancarias en línea?

B11C. ¿Cuál de estas medidas de seguridad toma usted en lo que respecta a sus operaciones bancarias en línea? | Otra/ninguna de las anteriores/no aparece.

Base: Usuarios de banca en línea (n=1,669)

Desarrollado por:



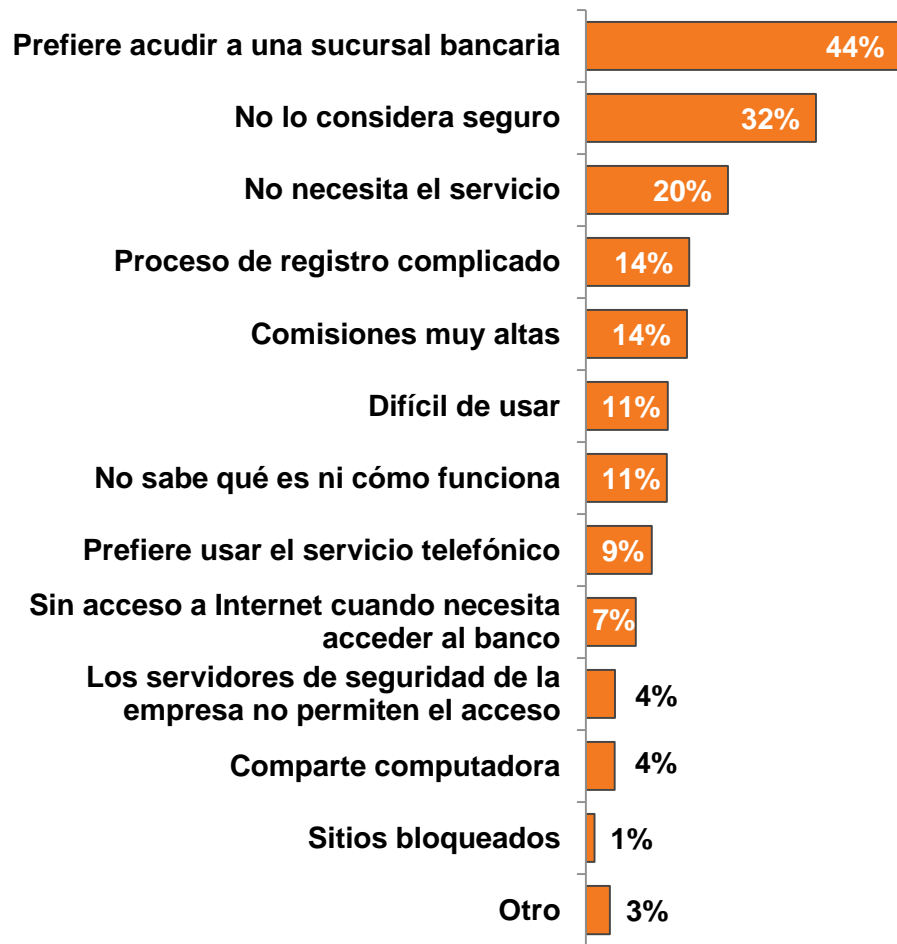
mastercard



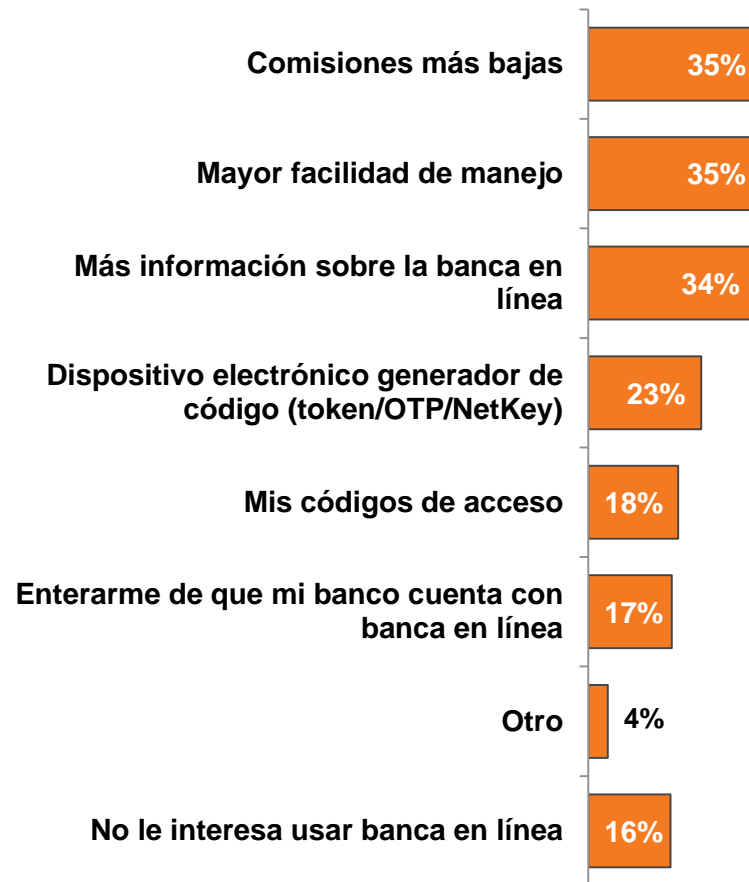
Asociación de Internet.mx

La razón principal para no utilizar la banca en línea fue la preferencia de ir a una sucursal física. El posible incremento del uso de la banca en línea sería ofrecer comisiones más bajas, manejo más sencillo y más información acerca de la banca en línea.

Razones para no usar la banca en línea



Circunstancias que incrementarían la posibilidad del uso de la banca en línea



B1. ¿Cuál son las razones principales por las que no usa o accede a los servicios de la banca en línea?

B2. Cuáles, si las hay, de las siguientes incrementarían la posibilidad de usar los servicios bancarios en línea? Base: Non-online bankers (n=316)



mastercard



PROSOFT 3.0

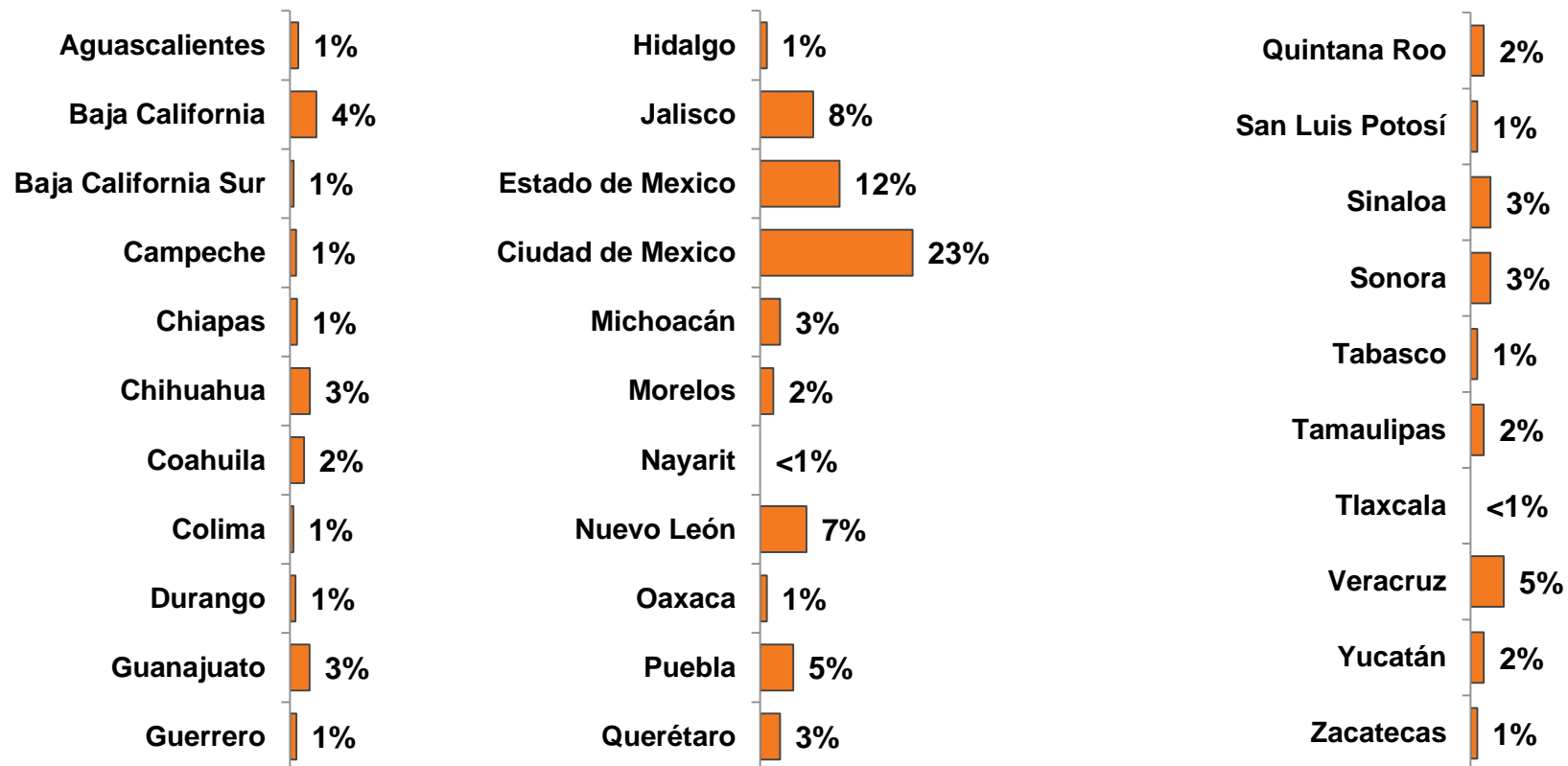
Desarrollado por:



Asociación de Internet.mx

Perfil demográfico (continuación)

Estado



ESTADO. Favor de indicar dónde vive actualmente. | No sabe o no mostrada.
Base: Usuarios de banca en línea (n=1,699)



Desarrollado por:



Resumen ejecutivo

- Aproximadamente siete de cada diez mexicanos que utilizan Internet reportaron haber utilizado banca en línea el año pasado.
- Los usuarios de banca en línea reportaron estar satisfechos con la banca en línea en general y en todas las diferentes plataformas, siendo el uso de PCs el medio que brinda mayor grado de satisfacción y la plataforma web para móviles el menor.
- La mayoría de los usuarios de banca en línea se conectan a través de PCs, que han sido utilizadas para este fin por más tiempo que los dispositivos móviles.
 - Aproximadamente la mitad de los usuarios de banca en línea se conectaron en sus teléfonos inteligentes y uno de cada cinco en su tableta (ya sea a través de una aplicación o navegador), pero por menos tiempo que lo que se conectaban en sus PCs, lo que sugiere que los usuarios están apenas adoptando estas herramientas móviles.
 - Los usuarios de banca en línea de más de 35 años reportaron haber usado la banca en línea a través de todas las plataformas los últimos tres años o más, lo que sugiere que los nacidos el fin del milenio también están adoptando esta tecnología para propósitos bancarios.
- Más de la mitad de los usuarios de banca en línea no han utilizado las aplicaciones móviles para acceder a la banca en línea. El tema de la seguridad era el principal impedimento para su uso, especialmente entre los hombres.



mastercard.



PROSOFT
3.0

Desarrollado por:



Asociación de
Internet.mx

Resumen ejecutivo (continuación)

- La mayoría de los usuarios de banca en línea reportaron realizar sus operaciones de banca en línea principalmente desde sus hogares. Sólo uno de cada seis reportaron utilizar la banca en línea desde cualquier lugar, principalmente a través de sus dispositivos móviles, aunque se observó que esto era más común entre los usuarios de banca móvil y los que pertenecen a la generación del milenio.
- Las operaciones más comunes realizadas fueron pagos de servicios y transferencias entre cuentas/bancos.
- Los usuarios de banca en línea consideraban que la seguridad de las transacciones era primordialmente responsabilidad del banco. Sin embargo, la mayoría declaró seguir las recomendaciones del banco y ha implementado soluciones de hardware/software para protegerse y proteger sus datos.

Equipo de Análisis comScore

Wendy Segal, Director Ejecutivo de Investigación, wsegal@comscore.com

Sarah Barker, Líder de Investigaciones, sbarker@comscore.com

Kim Bui, Análisis de Perspectivas de Encuestas, kbui@comscore.com

Ivan Marchant, Vicepresidente Mexico, imarchant@comscore.com

Patrocinado por:



mastercard.



PROSOFT
3.0



Asociación de
Internet.mx



Asociación de
Internet.mx