

AMIPCI

Asociación Mexicana de Internet



Banca Electrónica 2011

Presentado por:

BBVA Bancomer



AMIPCI

El objetivo del presente estudio es conocer la situación actual de la banca por Internet en México, y proveer un documento que unifique y facilite el entendimiento de la relación entre la **Banca en Línea** y los **Internautas Mexicanos**.

Sondeo realizado por  eLOGIA

Metodología y Muestra

- Se diseñó una encuesta en línea sobre el uso y hábitos de productos bancarios en Internet.
- La encuesta fue aplicada a 1,194 personas adultas que pertenecen al panel www.consuperiso.com.mx.
- Se buscó cubrir cuotas de representatividad del Universo de Internautas Mexicanos con un Nivel de confianza del **95%**:

- Género** Hombres / 55%
 Mujeres / 45%
- Rangos de edad** 18-24 años / 36%
 25-34 años / 31%
 35-44 años / 19%
 45-54 años / 10%
 55-64 años / 3%
- Niveles Socioeconómicos** ABC+ / 44%
 C / 20%
 D+ / 27%
 D/E / 10%

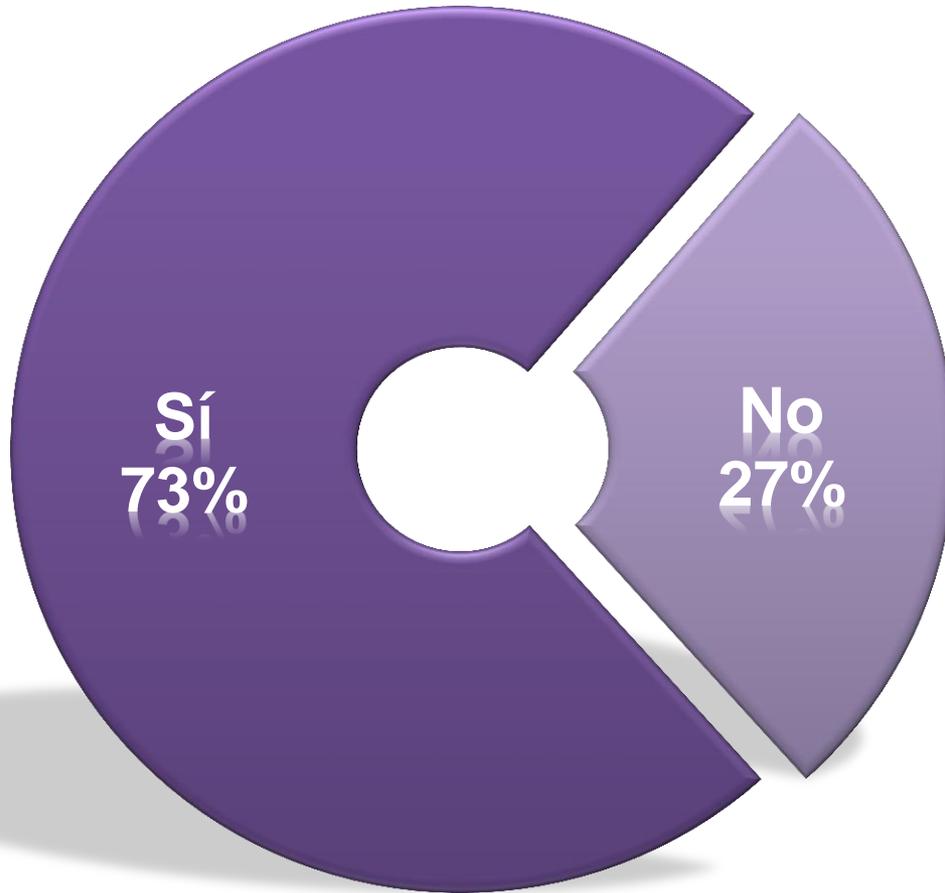
Sondeo realizado por  eLOGIA

Productos Bancarios



AMIPCI

¿Haces operaciones dentro de la banca por internet en uno o más bancos?



7 de cada **10**
entrevistados realiza
operaciones dentro de la
banca por internet

* Base: 643 entrevistados que visitan uno o más portales bancarios

Sondeo realizado por 

¿Cuáles son las principales causas por las cuales no realizas operaciones dentro de la banca por Internet?

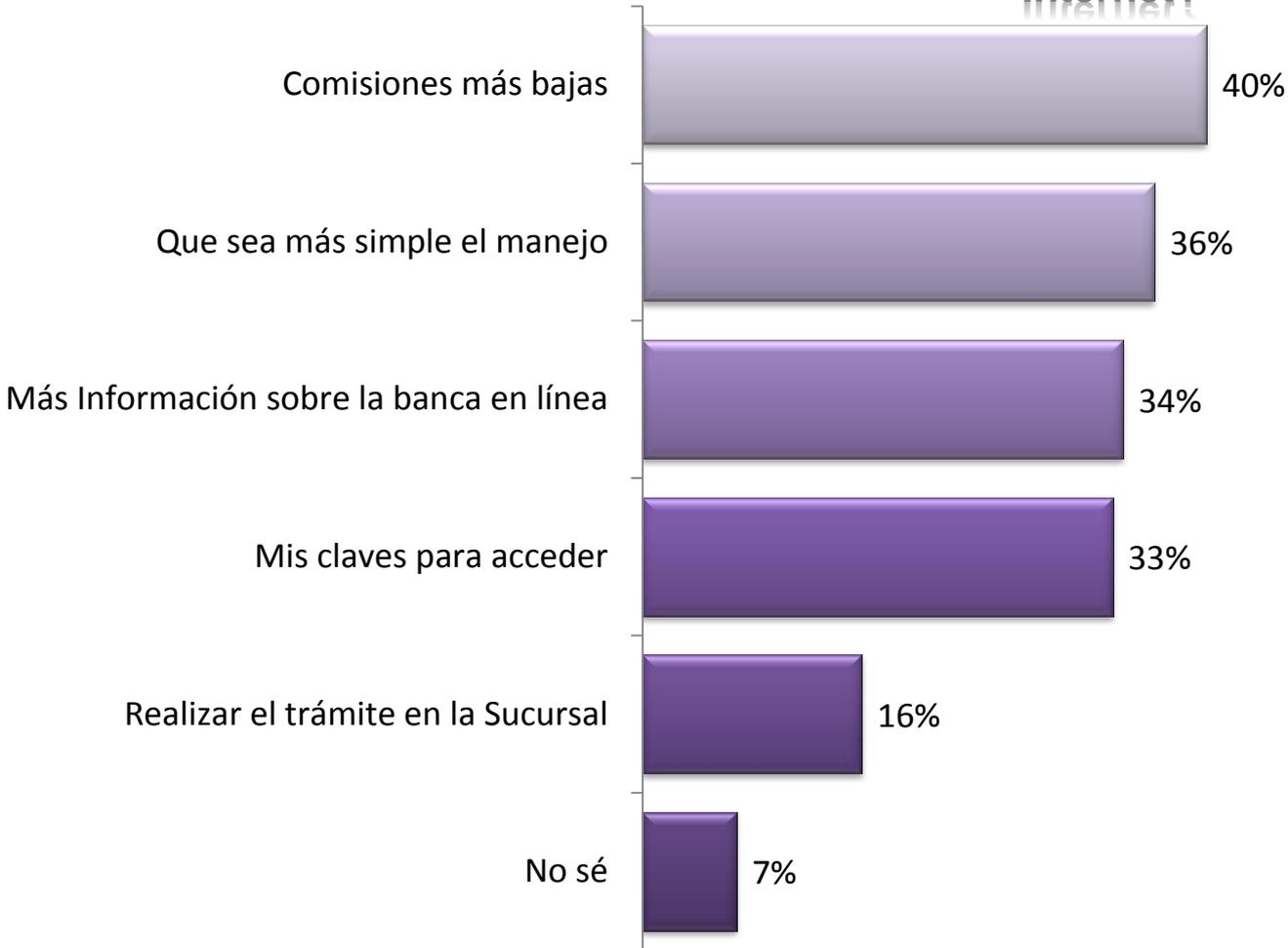


El **47%** de los entrevistados mencionaron a la seguridad como un obstáculo para no realizar operaciones dentro de la banca por internet

* Base: 173 entrevistados que no realizan operaciones dentro de la banca por internet

Sondeo realizado por 

¿Qué necesitarías para realizar operaciones dentro de la banca por Internet?



El **40%** de los entrevistados quieren comisiones más bajas para empezar a realizar operaciones dentro de la banca por internet

* Base: 173 entrevistados que no realizan operaciones dentro de la banca por internet

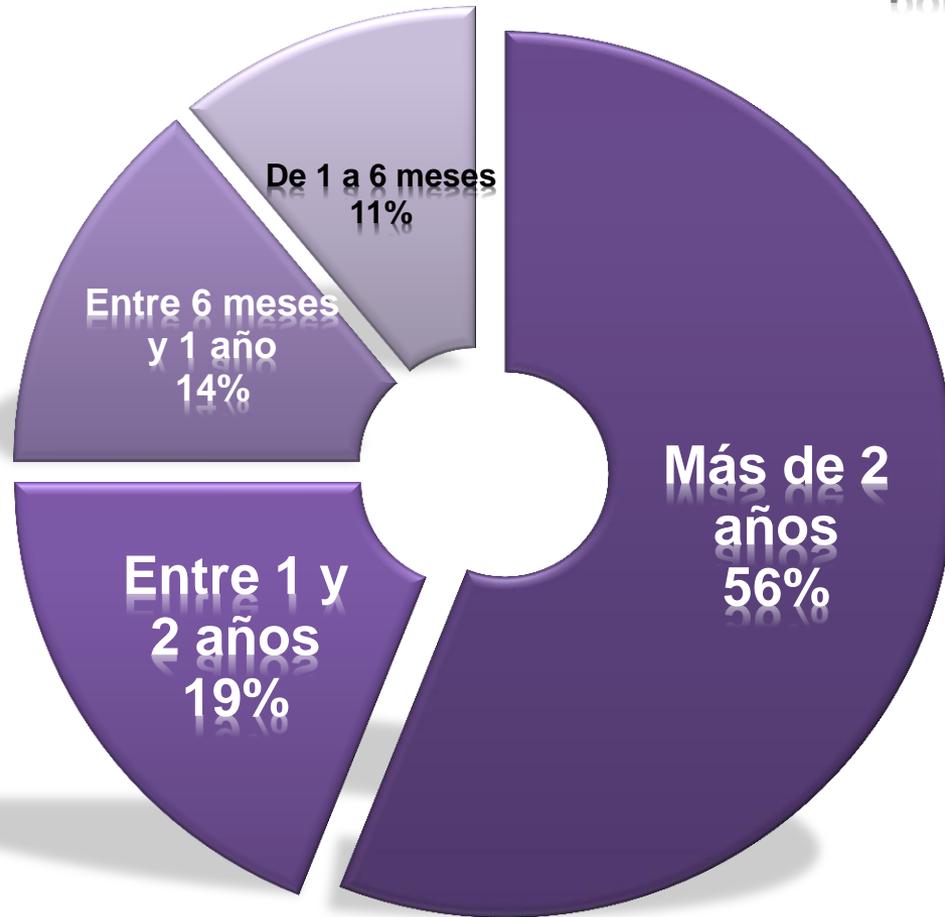
Sondeo realizado por  eLOGIA

Hábitos de los usuarios de Banca por Internet



AMIPCI

¿Cuánto tiempo llevas utilizando la banca por Internet?



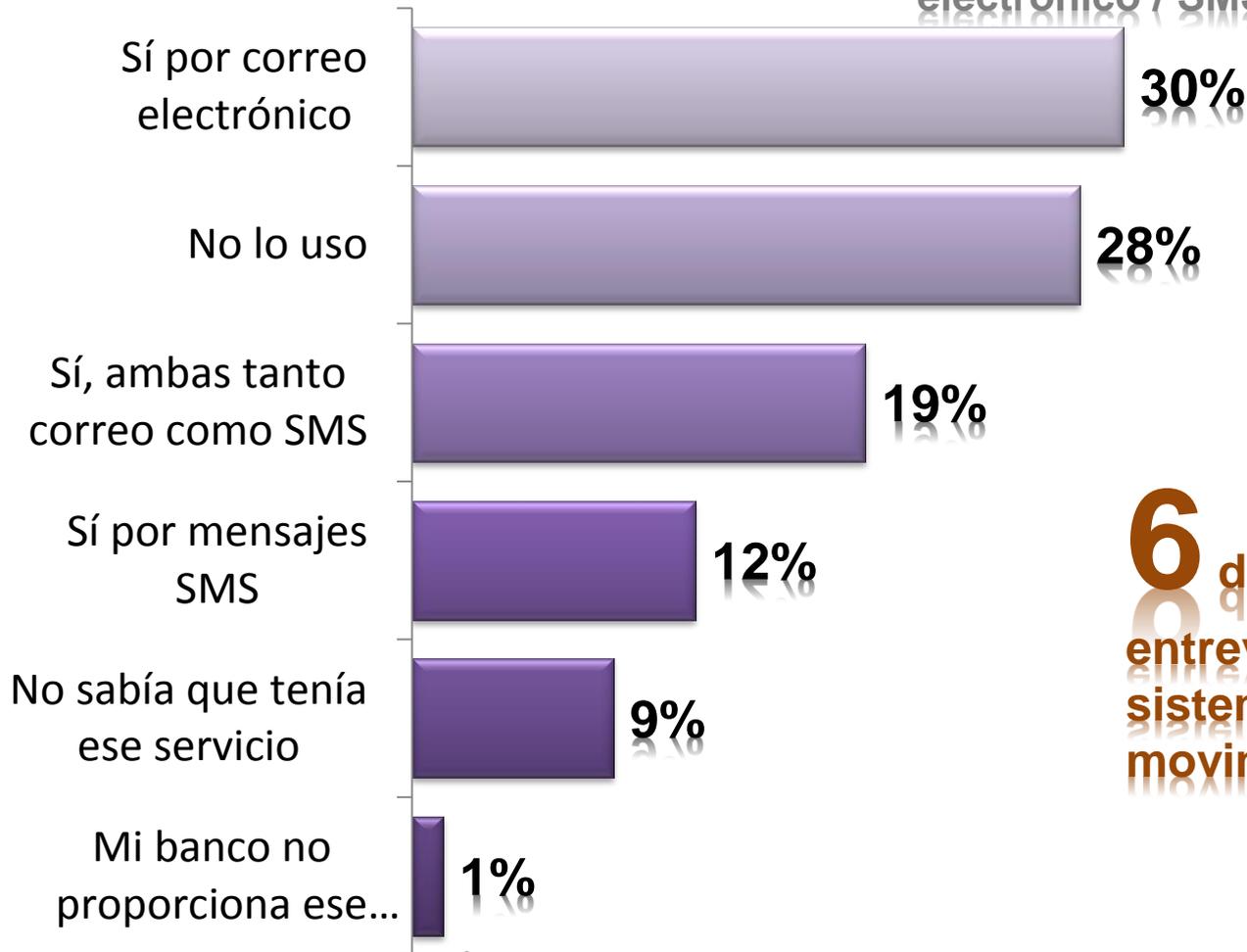
Los usuarios de banca por internet por más de 2 años, registraron un incremento

de **9%** respecto a 2009

*Base: 469 entrevistados que realizan operaciones en la Banca por Internet

Sondeo realizado por 

¿Utilizas el sistema de alertas de movimientos de cuenta vía correo electrónico / SMS de tu banco?

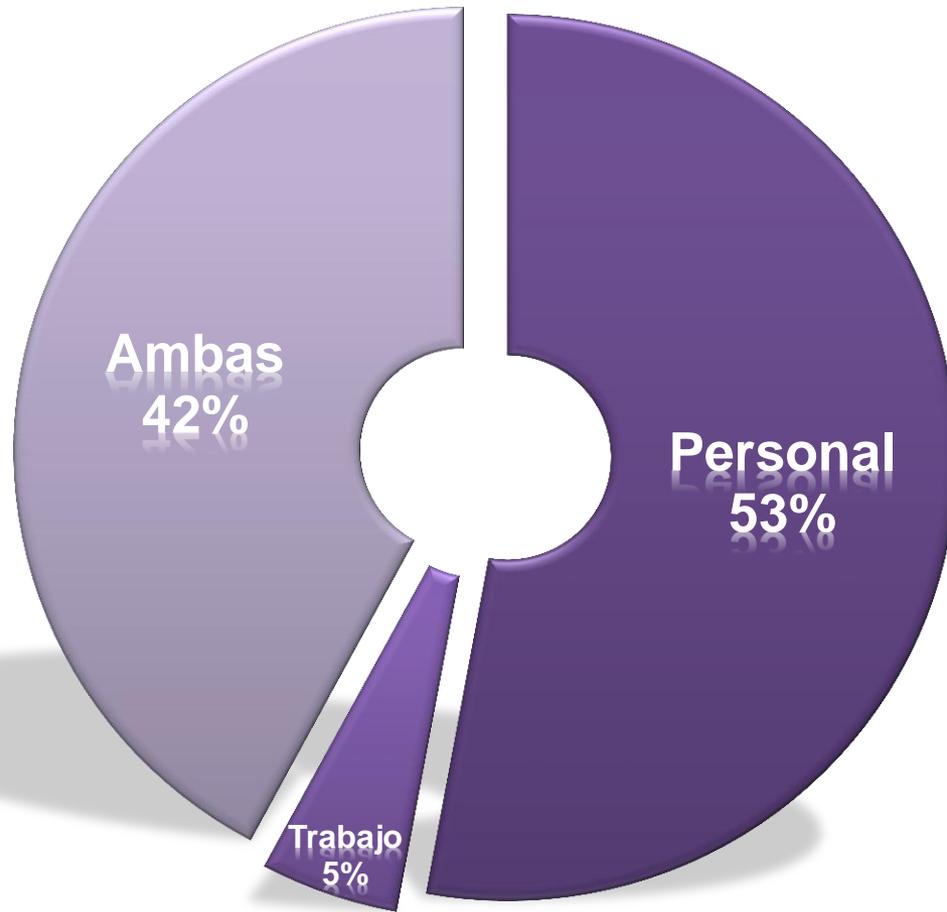


6 de cada **10**
entrevistados utilizan el
sistema de alertas de
movimientos de cuenta

* Base: 469 entrevistados que realizan operaciones en la Banca por Internet

Sondeo realizado por  eLOGIA

¿Qué uso le das a tu banca por internet?



Se incrementó el uso de la banca por internet, tanto a nivel trabajo como a nivel

personal en **10%** respecto a 2009

* Base: 469 entrevistados que realizan operaciones en la Banca por Internet

Sondeo realizado por 

¿Con qué frecuencia utilizas la banca por Internet de tu banco?

Varias veces a la semana (entre 2 y 3 veces)

41%

Sólo una vez a la semana

20%

Una vez a la quincena

15%

Por lo general una vez al mes

13%

Diario

12%

El **73%** de los entrevistados utilizan la banca por internet al menos una vez por semana

* Base: 469 entrevistados que realizan operaciones en la Banca por Internet

Sondeo realizado por  eLOGIA

Las principales actividades que realizas cuando utilizas banca por Internet son:

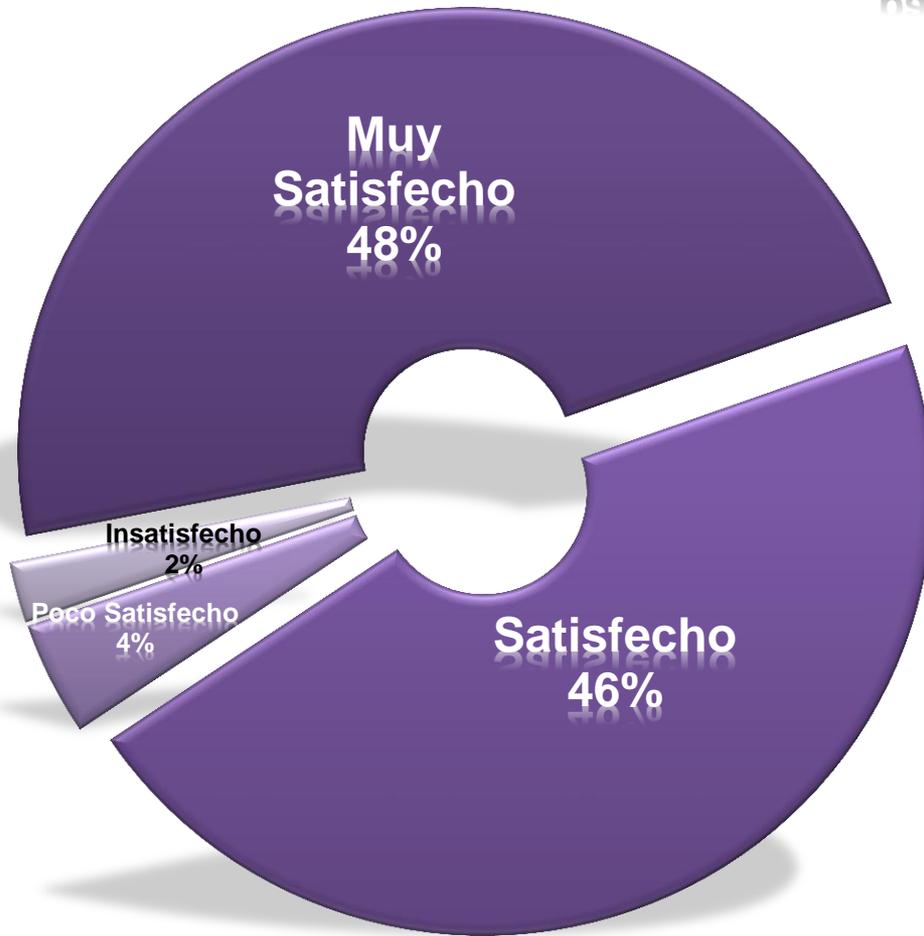


3% es el crecimiento de la actividad de Pagos de servicios respecto al 2009, desplazando al 3er lugar a Transferencias entre cuentas propias

* Base: 469 entrevistados que realizan operaciones en la Banca por Internet

Sondeo realizado por  eLOGIA

¿Qué tan satisfecho te encuentras con la banca por internet?

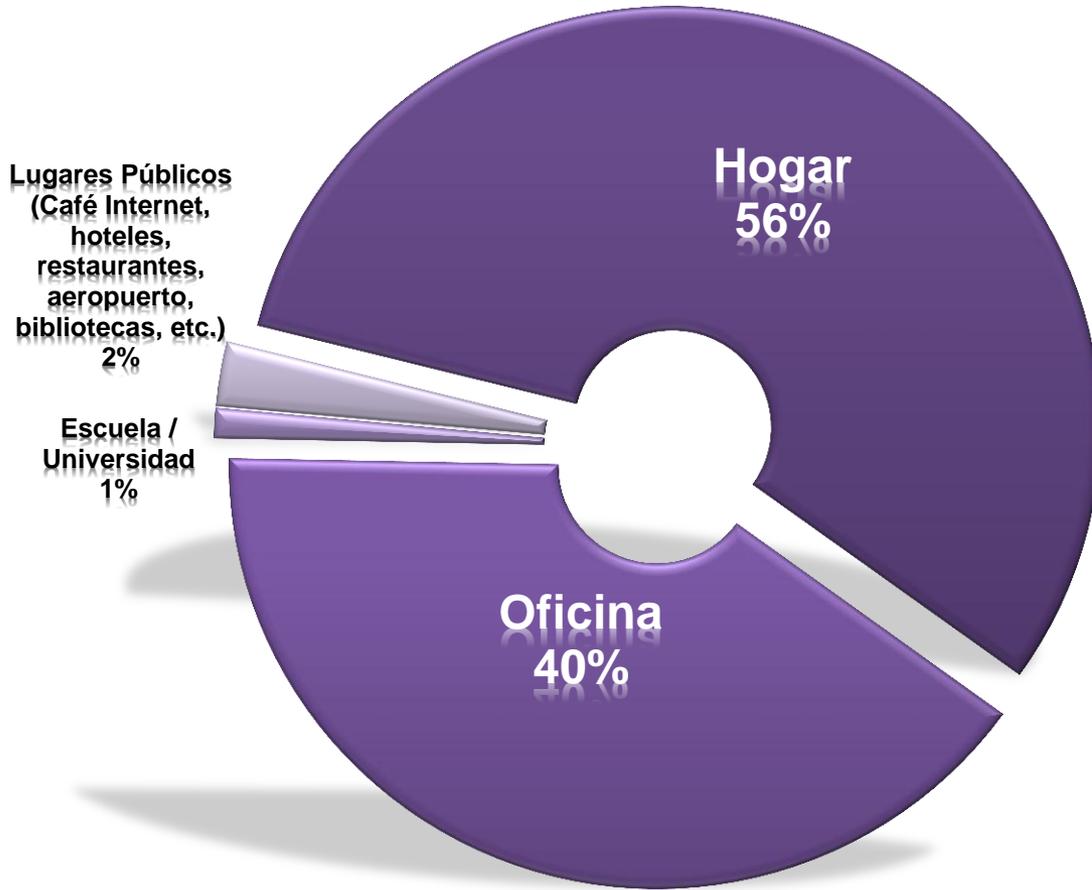


94% de los usuarios de la banca por internet se encuentran satisfechos

* Base: 469 entrevistados que realizan operaciones en la Banca por Internet

Sondeo realizado por 

Principalmente desde dónde accedes a tu banca por Internet:



12% fue el incremento de los usuarios que accesan a la banca por internet en el Hogar, desplazando al acceso en la Oficina al 2do lugar, respecto al 2009

* Base: 469 entrevistados que realizan operaciones en la Banca por Internet

Sondeo realizado por 

¿Con qué frecuencia asistes a una sucursal bancaria?



-5% de los usuarios que asisten a sucursales bancarias de 1 a 3 veces por mes del 2009 al 2011

*Base: 469 entrevistados que realizan operaciones en la Banca por Internet

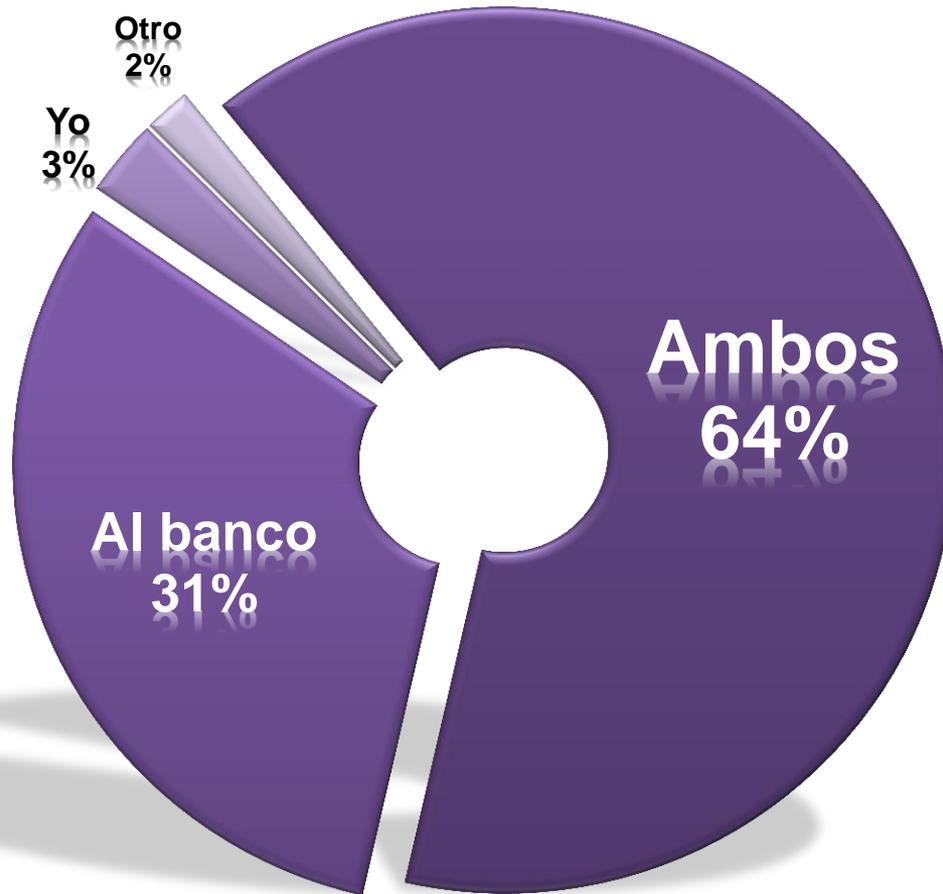
Sondeo realizado por 

Seguridad en la Banca por Internet



AMIPCI

¿A quién consideras responsable de la seguridad en la banca por Internet?



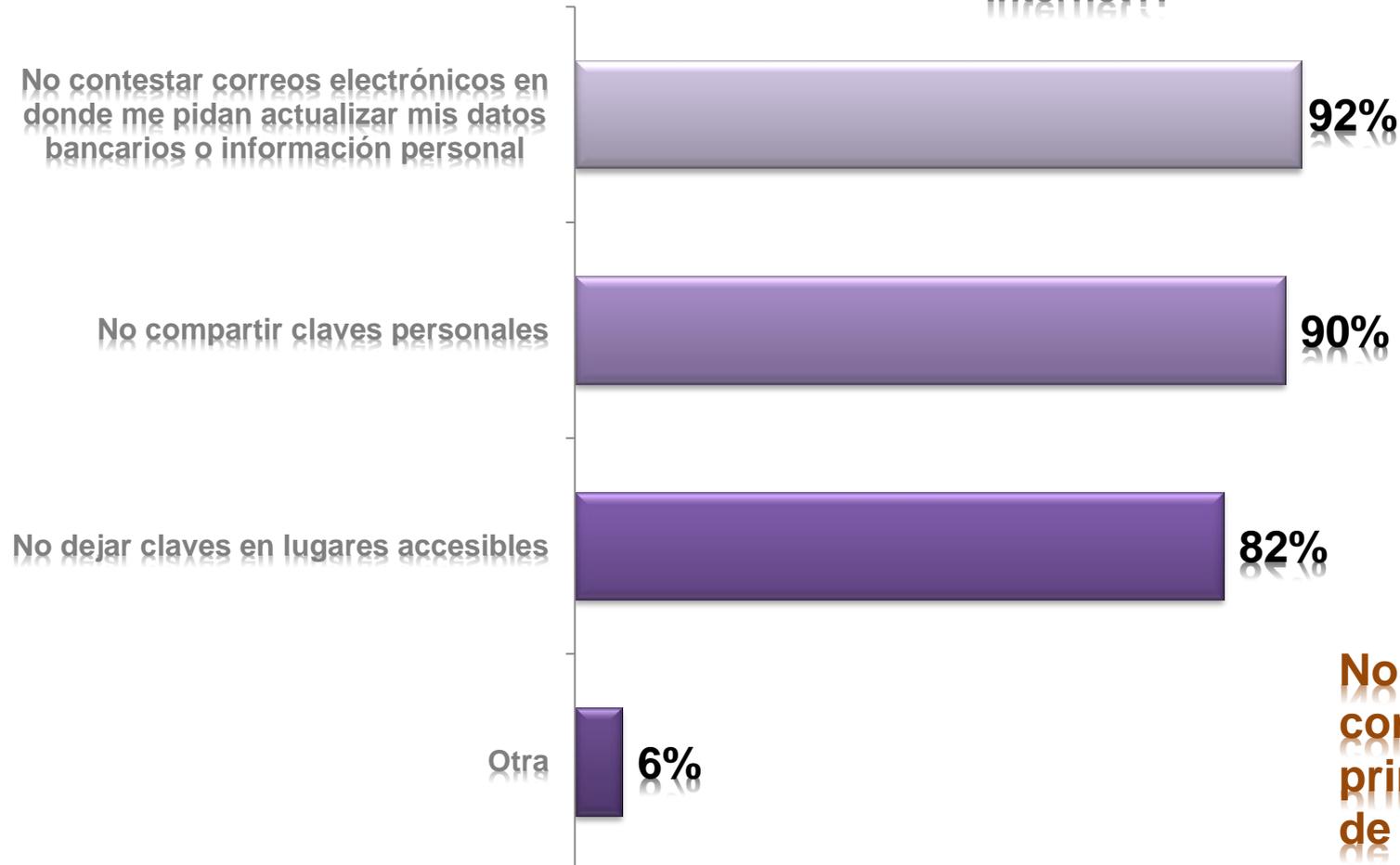
Respecto al 2009, menos personas consideran responsable a los bancos de la seguridad en la banca por internet

-8%

* Base: 469 entrevistados que realizan operaciones en la Banca por Internet

Sondeo realizado por  eLOGIA

¿Cuáles son las medidas de seguridad que tomas para utilizar tu banca por Internet?:



No responder correos "Phising" principal medida de seguridad

*Base: 469 entrevistados que realizan operaciones en la Banca por Internet

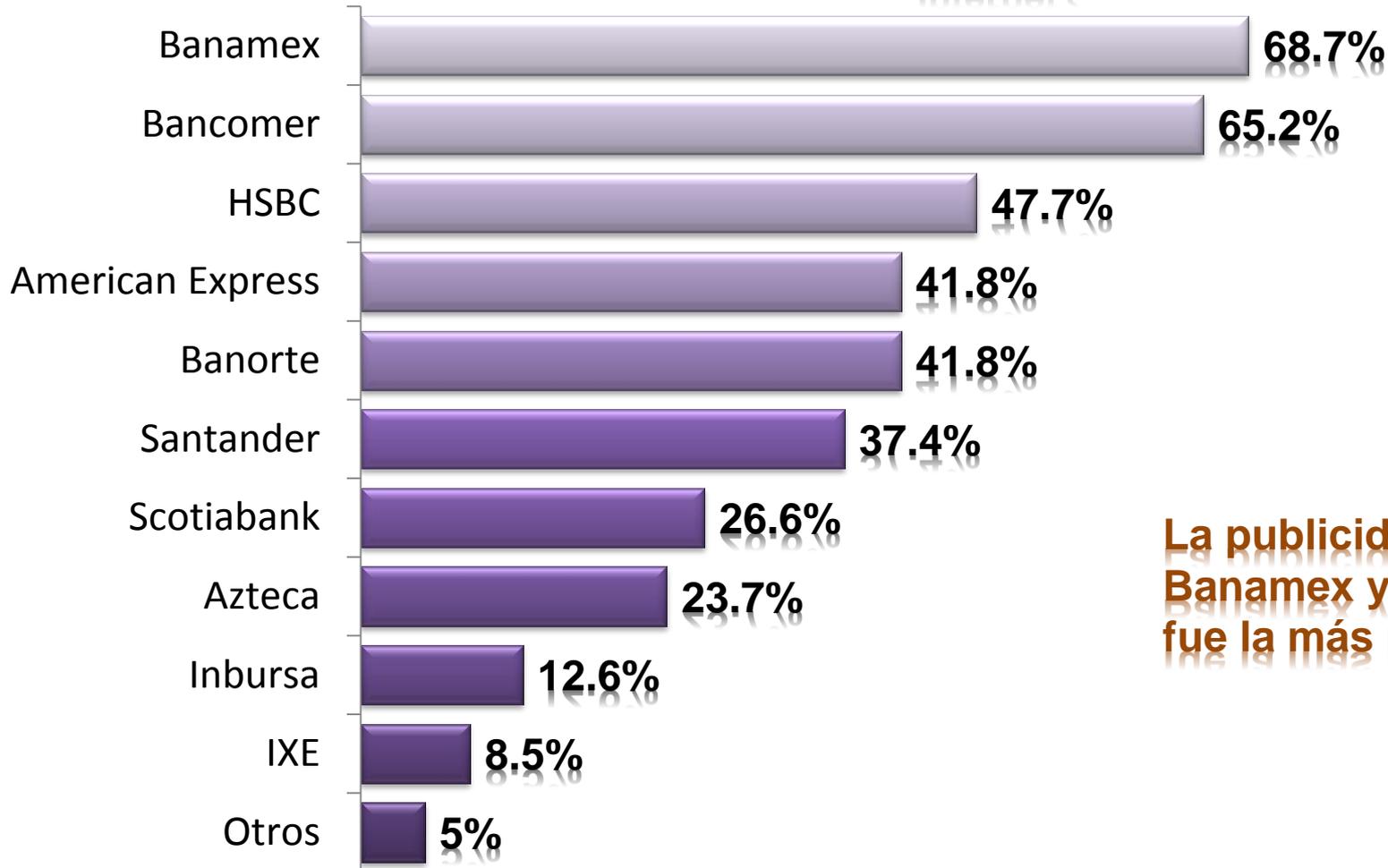
Sondeo realizado por 

Publicidad de la Banca por Internet



AMIPCI

¿De qué banco has visto publicidad en Internet?



La publicidad de Banamex y Bancomer fue la más mencionada

* Base: 469 entrevistados que realizan operaciones en la Banca por Internet

Sondeo realizado por  eLOGIA

Conclusiones



AMIPCI

Conclusiones

- 70% de los internautas visita uno o más portales bancarios incrementándose un 11% el tráfico respecto al 2009.
- Casi 6 de cada 10 entrevistados tienen más de 2 años utilizando la Banca por Internet, 9% más que en el 2009.
- El 73% de los entrevistados utiliza la Banca por Internet al menos una vez por semana.
- Consulta de saldos sigue siendo el servicio más utilizado en la banca por Internet, sin embargo el pago de servicios se colocó por encima de las transferencias entre cuentas propias.
- Ahora el principal lugar de acceso a la banca por Internet es el hogar.
- El Token gana terreno como uno de los principales mecanismos de seguridad.
- El 8 de cada 10 usuarios recomendarían la banca por Internet.

Sondeo realizado por  eLOGIA

Conclusiones

- Para el 2010 existen aproximadamente 32.8 millones de Internautas en México*
- 26.3 millones de internautas mayores de 18 años**
- 77% se encuentran bancarizados, es decir 20.2 millones de usuarios mayores de edad.
- En México existen 14.1 millones de internautas mayores de edad que visitan portales bancarios.
- 7 de cada 10 visitas a los portales bancarios son para realizar una consulta o transacción bancaria.
- En México existen 4.4 millones de clientes activos de la banca por Internet**

*Estimación INEGI

**Estimación AMIPCI

Sondeo realizado por  eLOGIA



BBVA Bancomer



Presentado por:

BBVA Bancomer



Para mayores informes sobre el estudio o dudas relacionadas:

www.amipci.org.mx

info@amipci.org.mx

5559 8322 y 8329



AMIPCI