



**AMIPCI**

ASOCIACIÓN MEXICANA DE INTERNET



**AMIPCI**  
ASOCIACIÓN MEXICANA DE INTERNET

# Banca Electrónica 2013

Presentado por:



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**.



# Metodología y Muestra

- Se diseñó una encuesta en línea sobre el uso y hábitos de productos bancarios en Internet.
- La encuesta fue aplicada a **2,475** internautas mexicanos mayores de edad que representan **64%** del universo total de internautas en México, tomando en cuenta todos los niveles socioeconómicos.
- El levantamiento de información fue realizado mediante::
  - Panel en línea
  - Páginas Web
  - Redes sociales
- Se cubrieron cuotas de representatividad al Universo de Internautas Mexicanos mayores de edad en todo el territorio Mexicano, con un nivel de confianza del **95%**:

• <b>Género</b>	Hombres / 51% Mujeres / 49%
• <b>Rangos de edad</b>	18-24 años / 32% 25-34 años / 29% 35-44 años / 18% 45-54 años / 12% 55-64 años / 8%

• <b>Niveles Socioeconómicos</b>	A / 7% B / 44% C / 33% D/E / 16%
----------------------------------	---





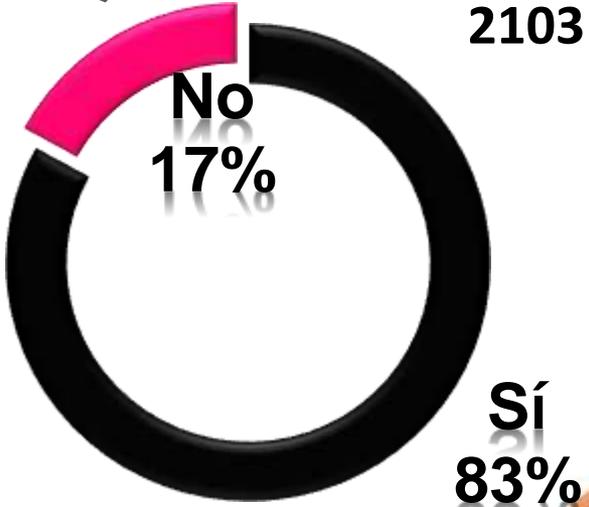
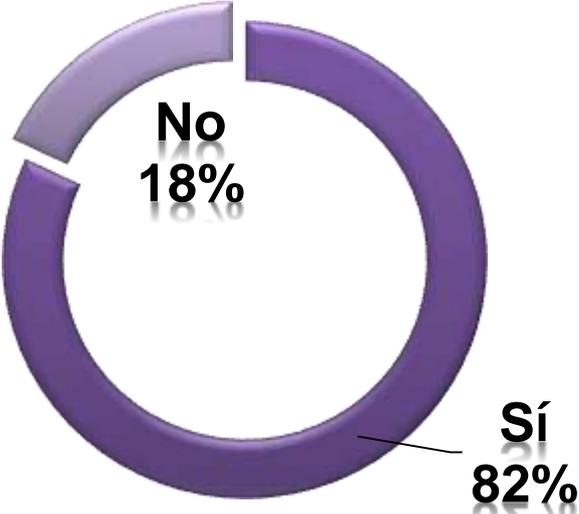
**AMIPCI**  
ASOCIACIÓN MEXICANA DE INTERNET

# Productos Bancarios

¿Cuentas con algún producto o servicio bancario? (tarjeta de crédito o débito, cuenta de cheques, nómina, seguro automotriz, seguro médico, etc.)

**1%** de incremento de internautas que cuentan con algún producto o servicio bancario con respecto al 2012.

2012



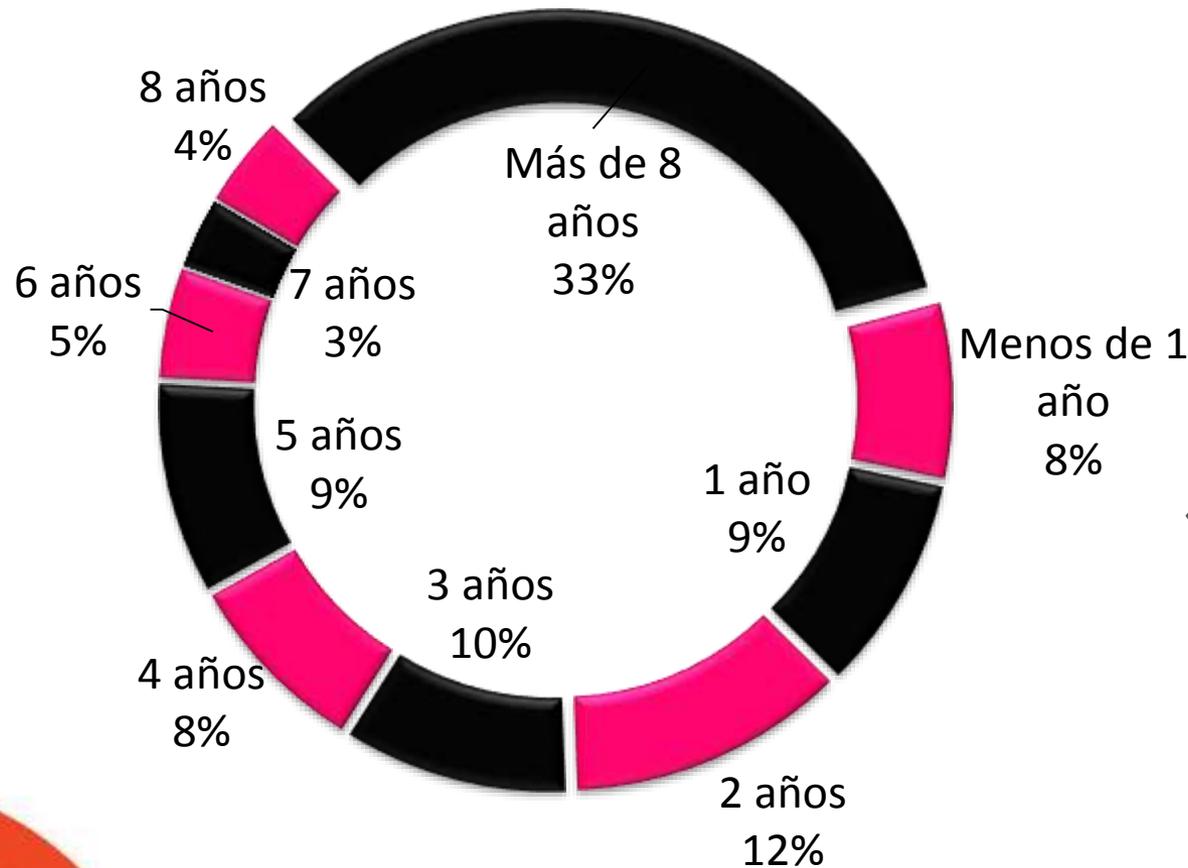
2103



Base: 2982 entrevistados

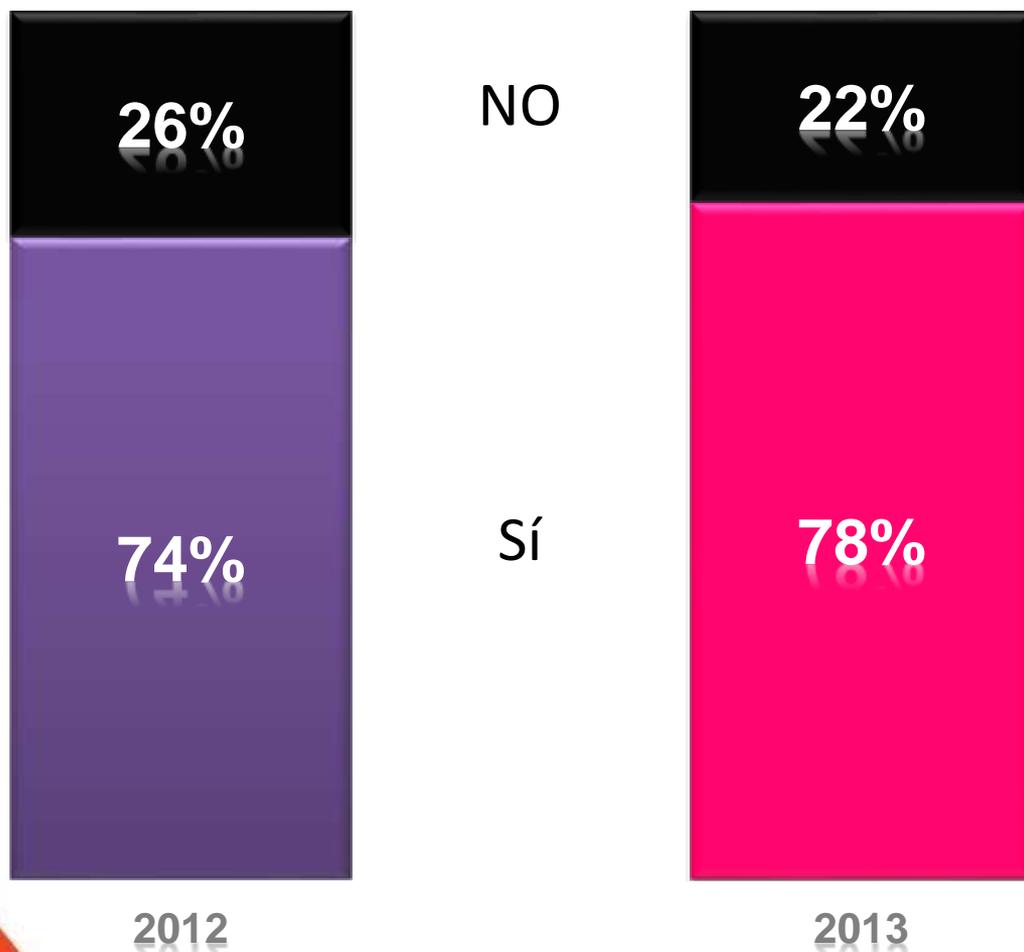


¿Desde hace cuánto tienes algún producto o servicio bancario? (tarjeta de crédito o débito, cuenta de cheques, nómina, seguro automotriz, seguro médico, etc.)



**17%** de los internautas poseen algún producto financiero desde hace 1 año o menos.

## ¿Visitas uno o más portales bancarios?



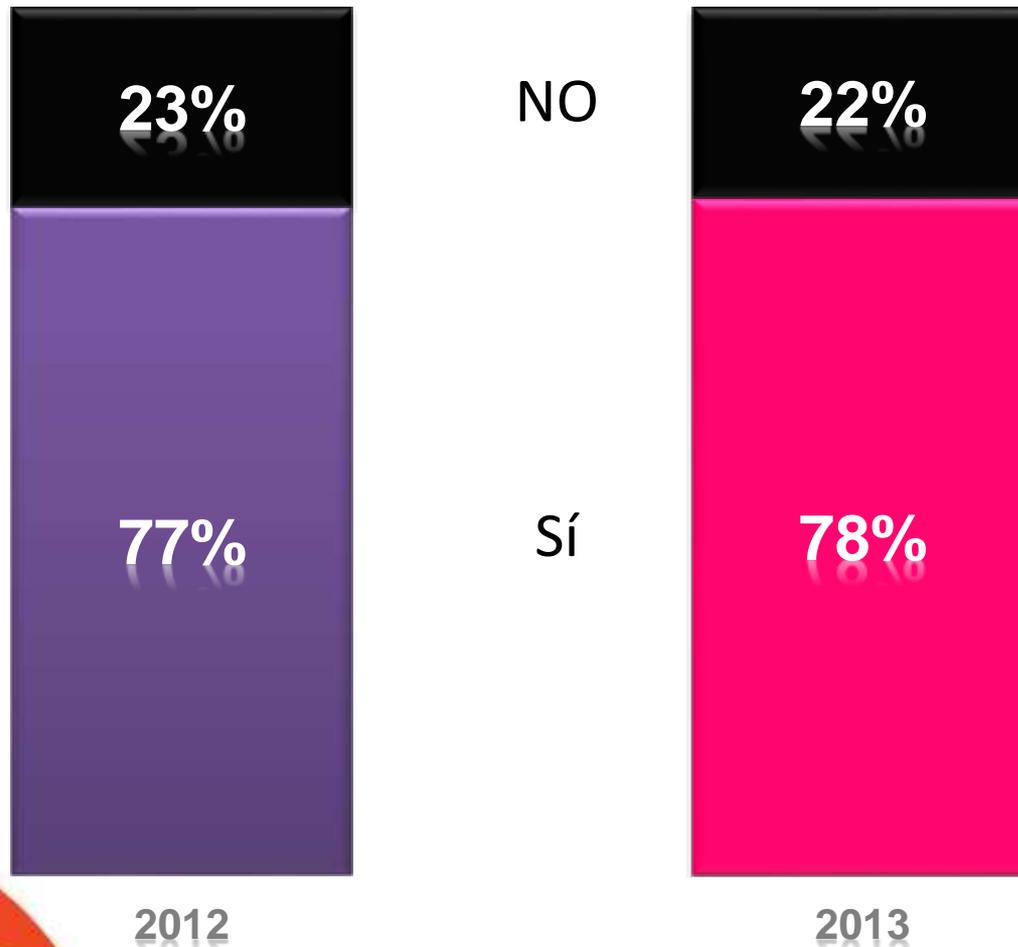
Se incrementó **4%** los usuarios en los portales bancarios, respecto a 2012.



Base: 2475 internautas entrevistados que poseen algún producto financiero.



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



Casi **8** de cada **10** internautas realiza operaciones dentro de la banca por internet, incremento del 1% respecto al periodo anterior.

2012

2013

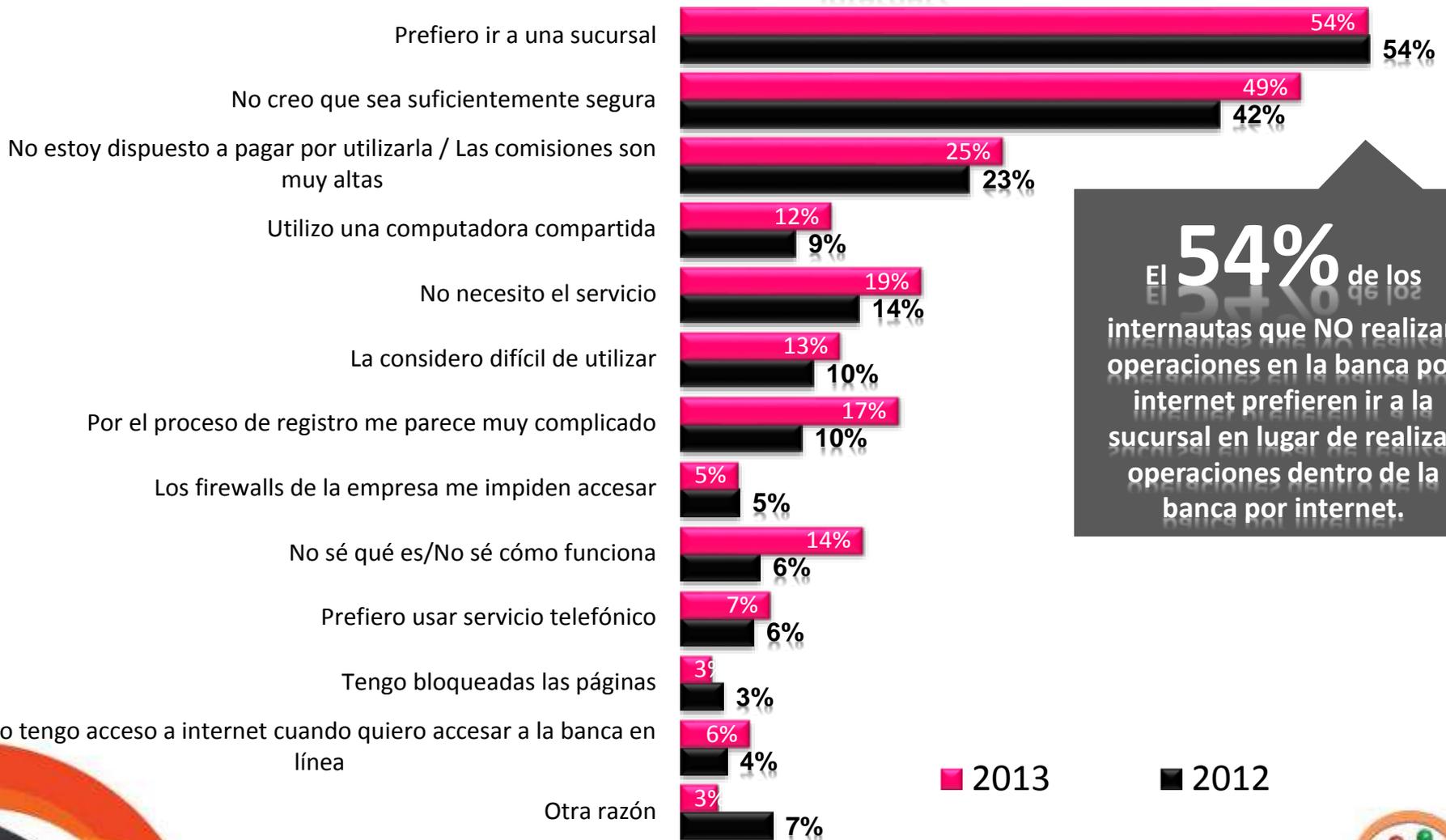


Base: 1930 internautas que visitan algún portal bancario.



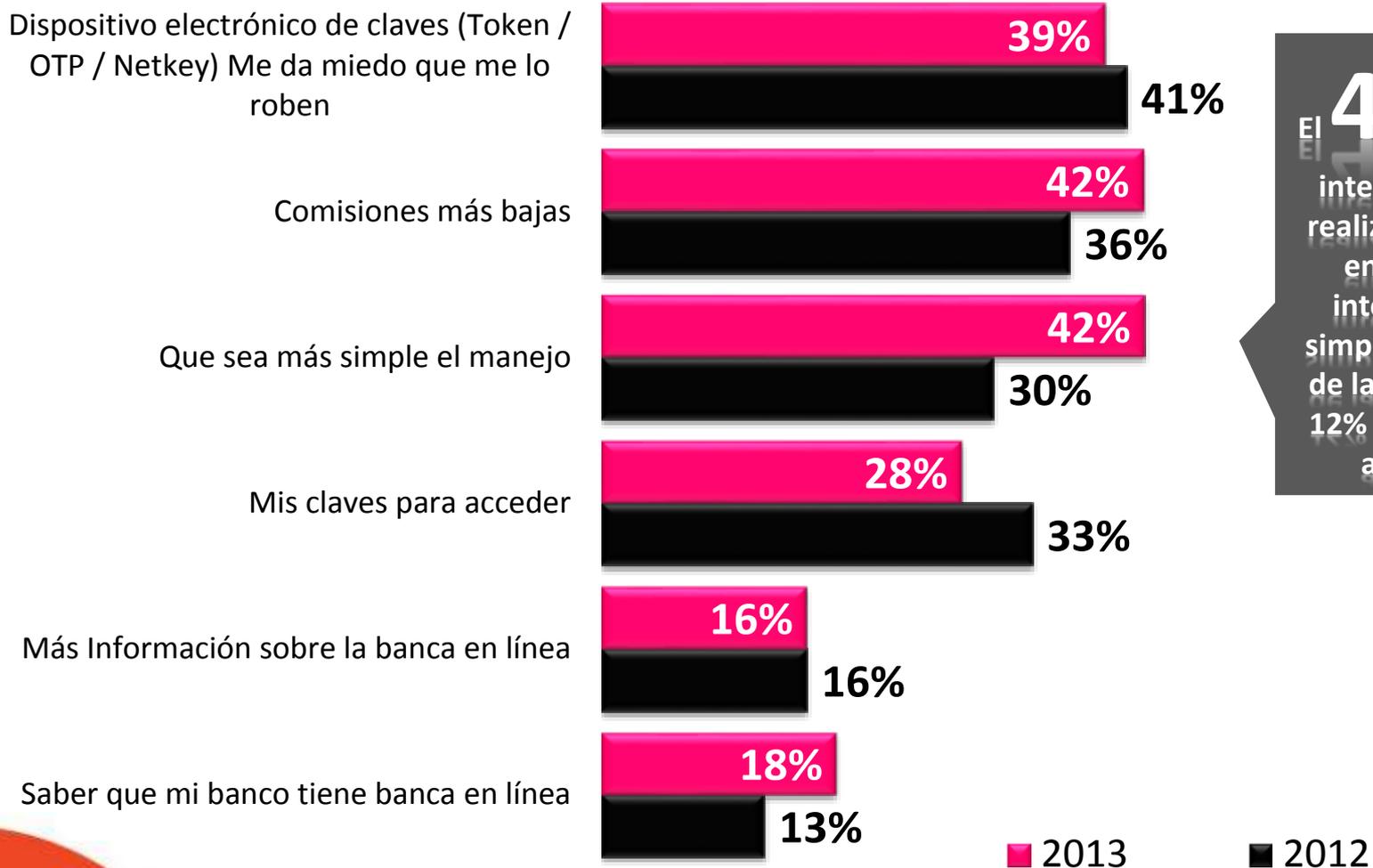
AMIPCI  
ASOCIACIÓN MEXICANA DE INTERNET

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



El **54%** de los internautas que NO realizan operaciones en la banca por internet prefieren ir a la sucursal en lugar de realizar operaciones dentro de la banca por internet.

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



El **42%** de los internautas que no realizan operaciones en la banca por internet, desean simplificar el manejo de la banca en línea, 12% más respecto al año anterior.



Base: 425 internautas que NO realizan operaciones por la banca en línea.



AMIPCI  
ASOCIACIÓN MEXICANA DE INTERNET

**45.1 M** de internautas en México.

**2.10** es el promedio de cuentas de banca por internet.

**64%** de internautas Mexicanos mayores de edad.



**32%** de los internautas Mexicanos realizan transacciones en la banca por internet.

**53%** de internautas Mexicanos poseen algún producto bancario.

**41%** de los internautas Mexicanos visitan portales bancarios.

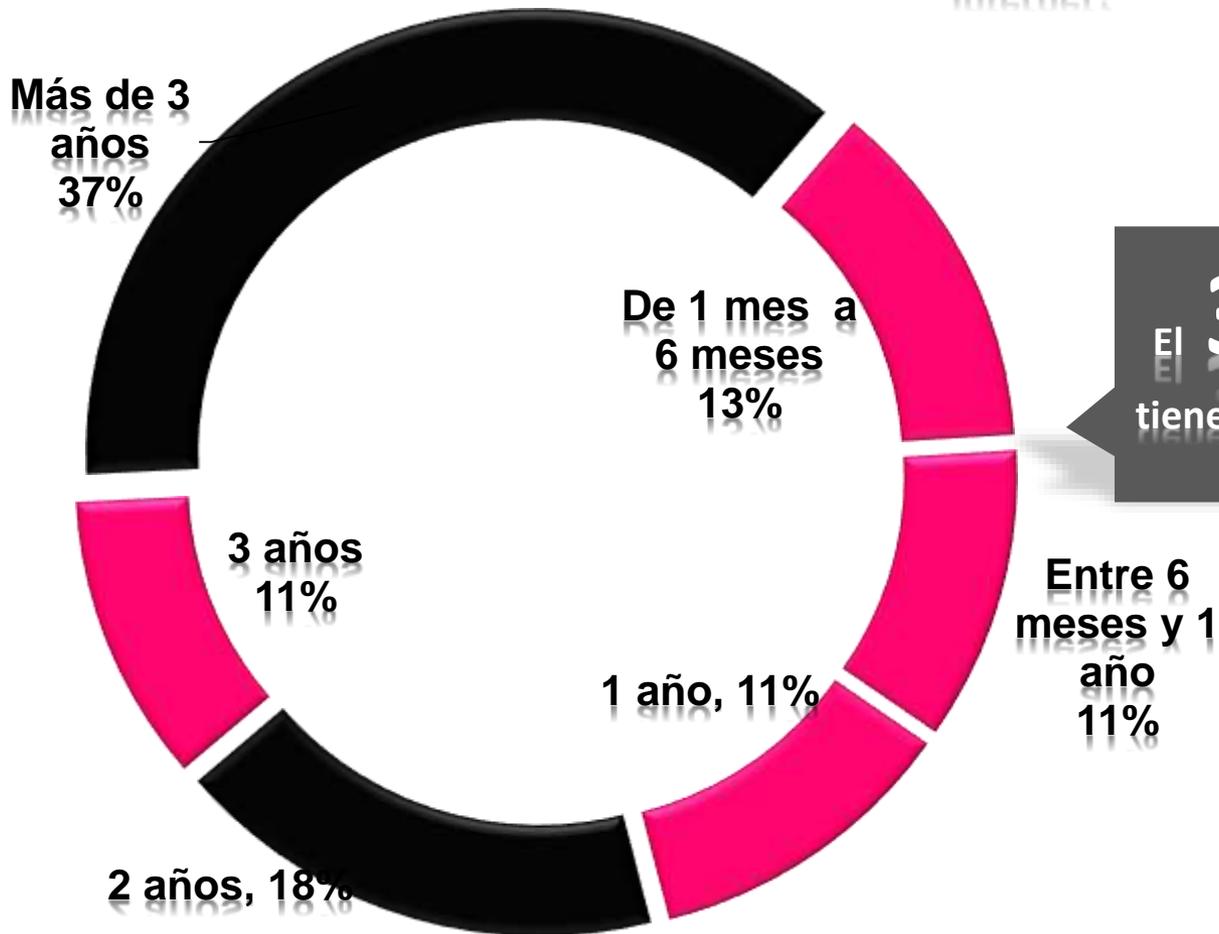




**AMIPCI**  
ASOCIACIÓN MEXICANA DE INTERNET

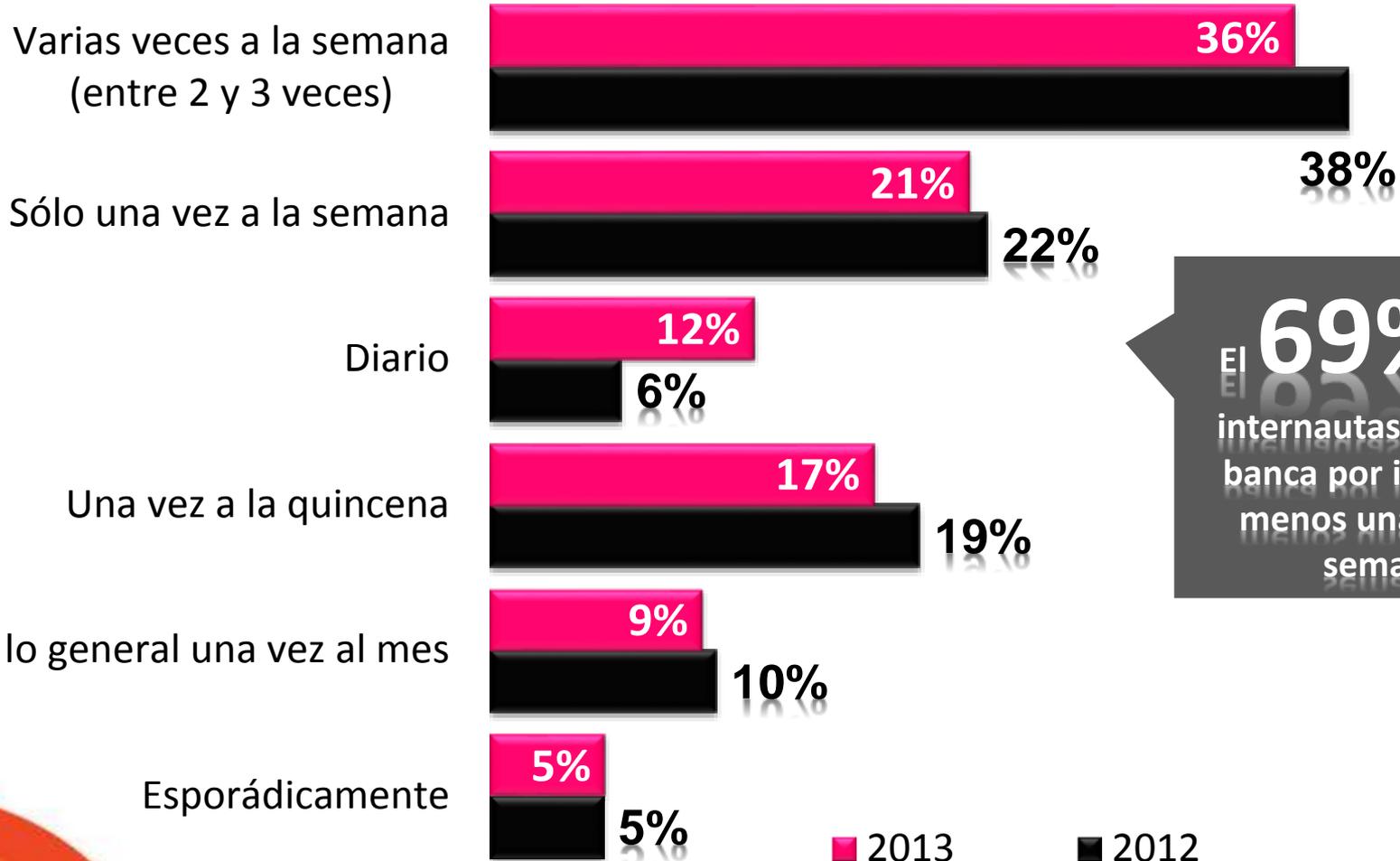
# Hábitos de los usuarios de Banca por Internet

## ¿Cuánto tiempo llevas utilizando la banca por Internet?



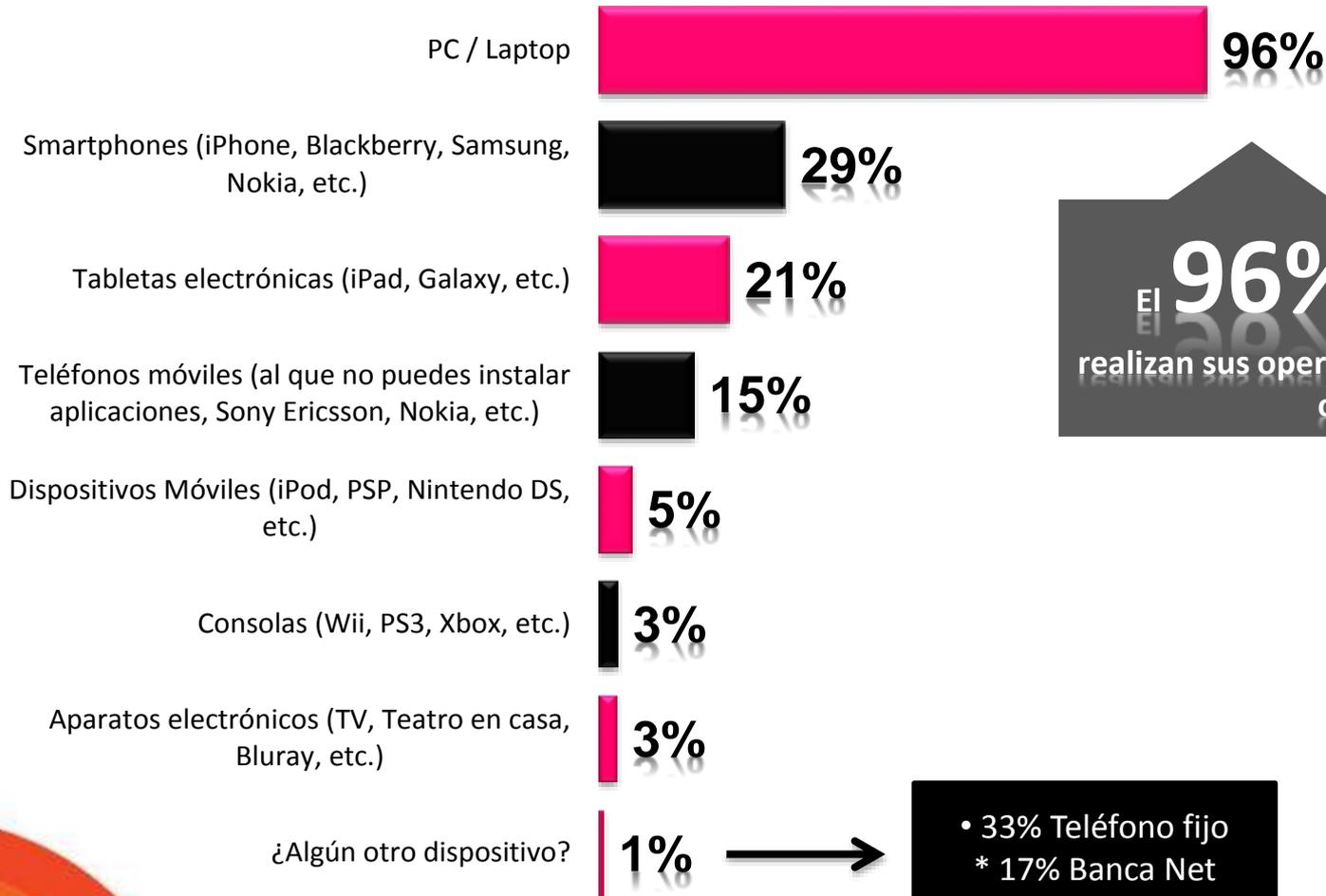
El **35%** de los internautas tienen un año o menos utilizando la banca por internet.

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



El **69%** de los internautas utilizan la banca por internet al menos una vez por semana.

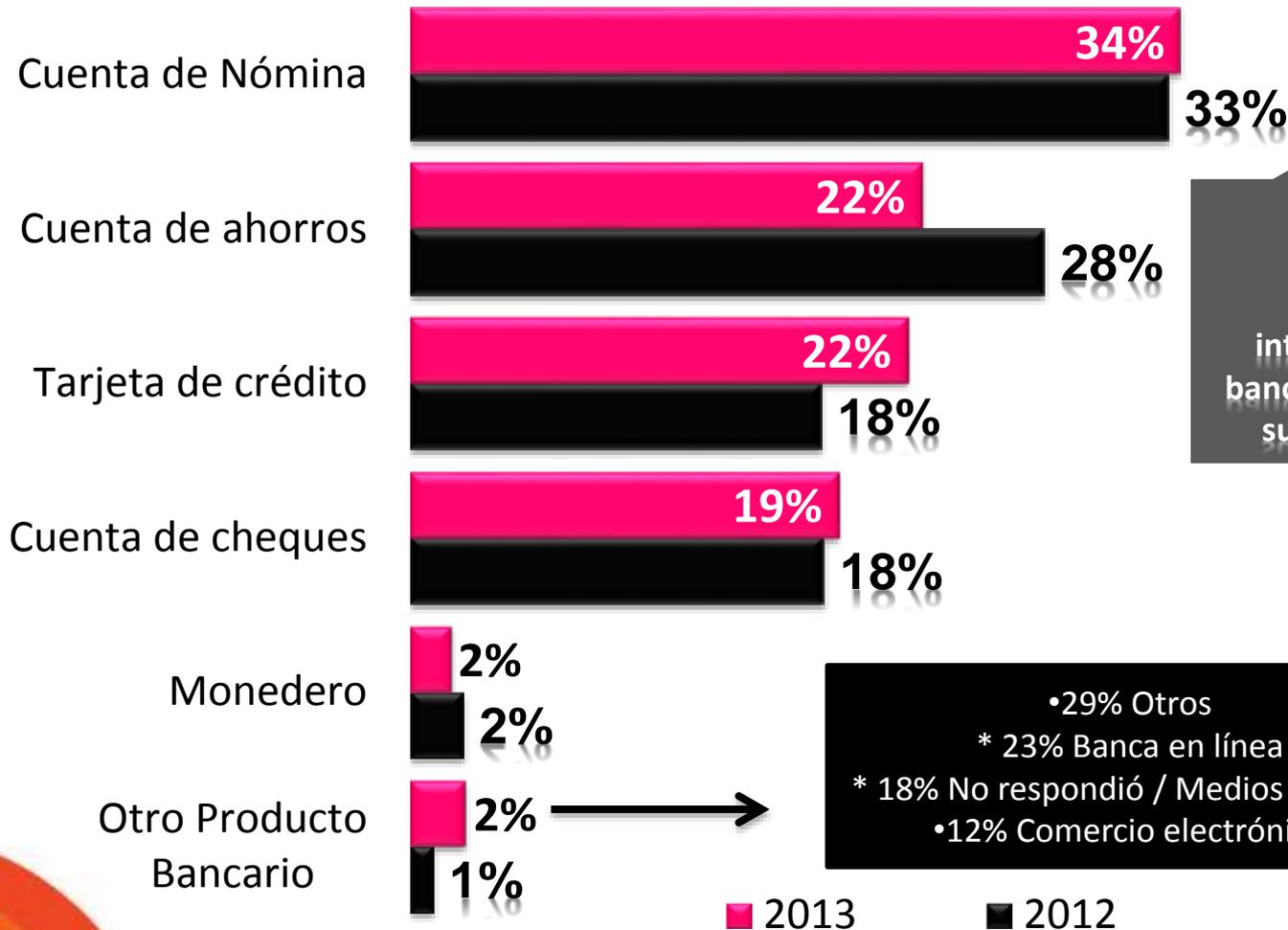
# ¿Desde qué dispositivo(s) te conectas a tu banca en línea?



El **96%** de los internautas realizan sus operaciones por medio de PC o Laptop.

• 33% Teléfono fijo  
\* 17% Banca Net

# ¿Con qué tipo de producto accedes regularmente a la banca en línea?



**3** de cada **10** internautas acceden a la banca en línea por medio de sus cuentas de nómina.

• 29% Otros  
 \* 23% Banca en línea  
 \* 18% No respondió / Medios de pago  
 • 12% Comercio electrónico

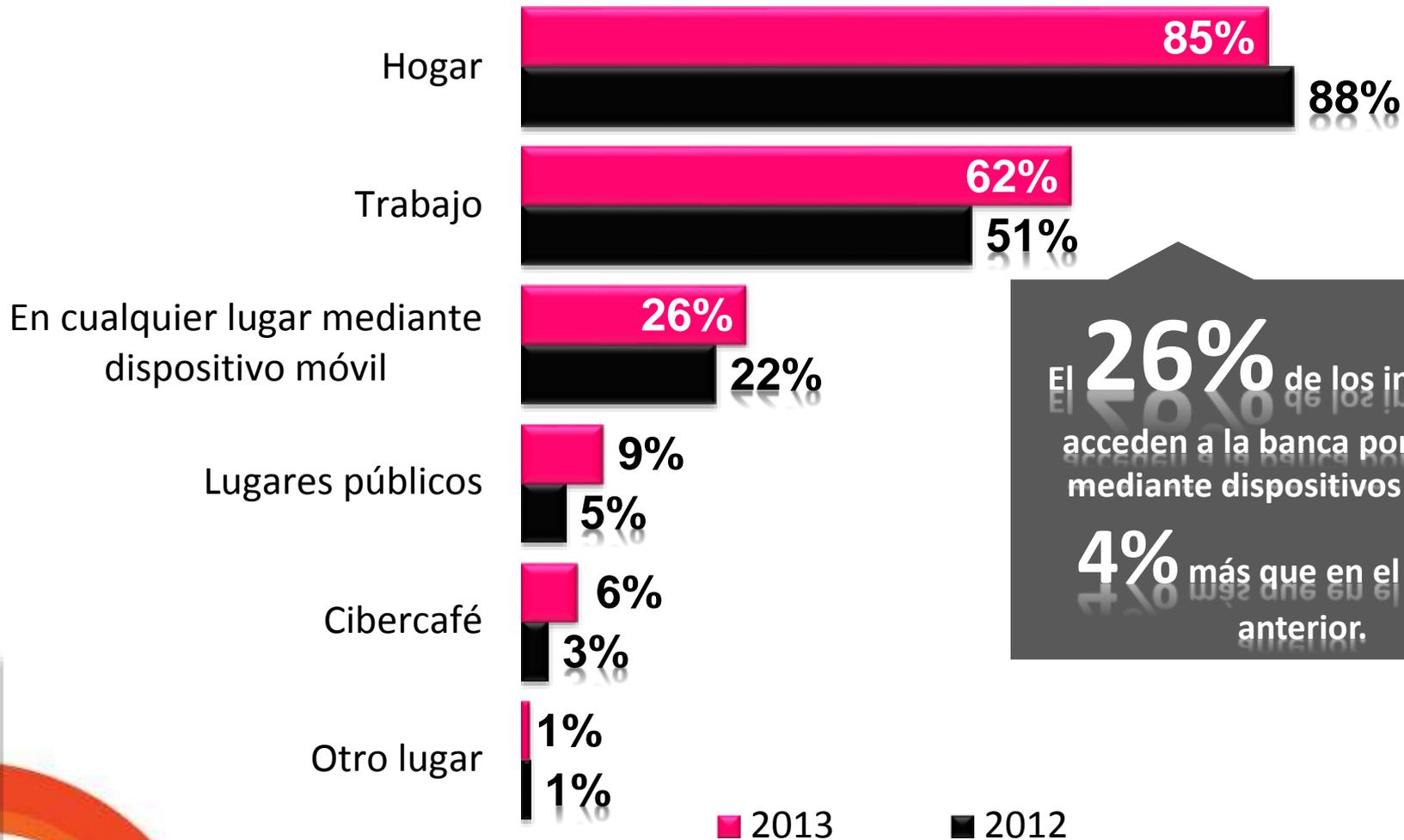


Base: 1505 internautas que realizan operaciones por la banca en línea.



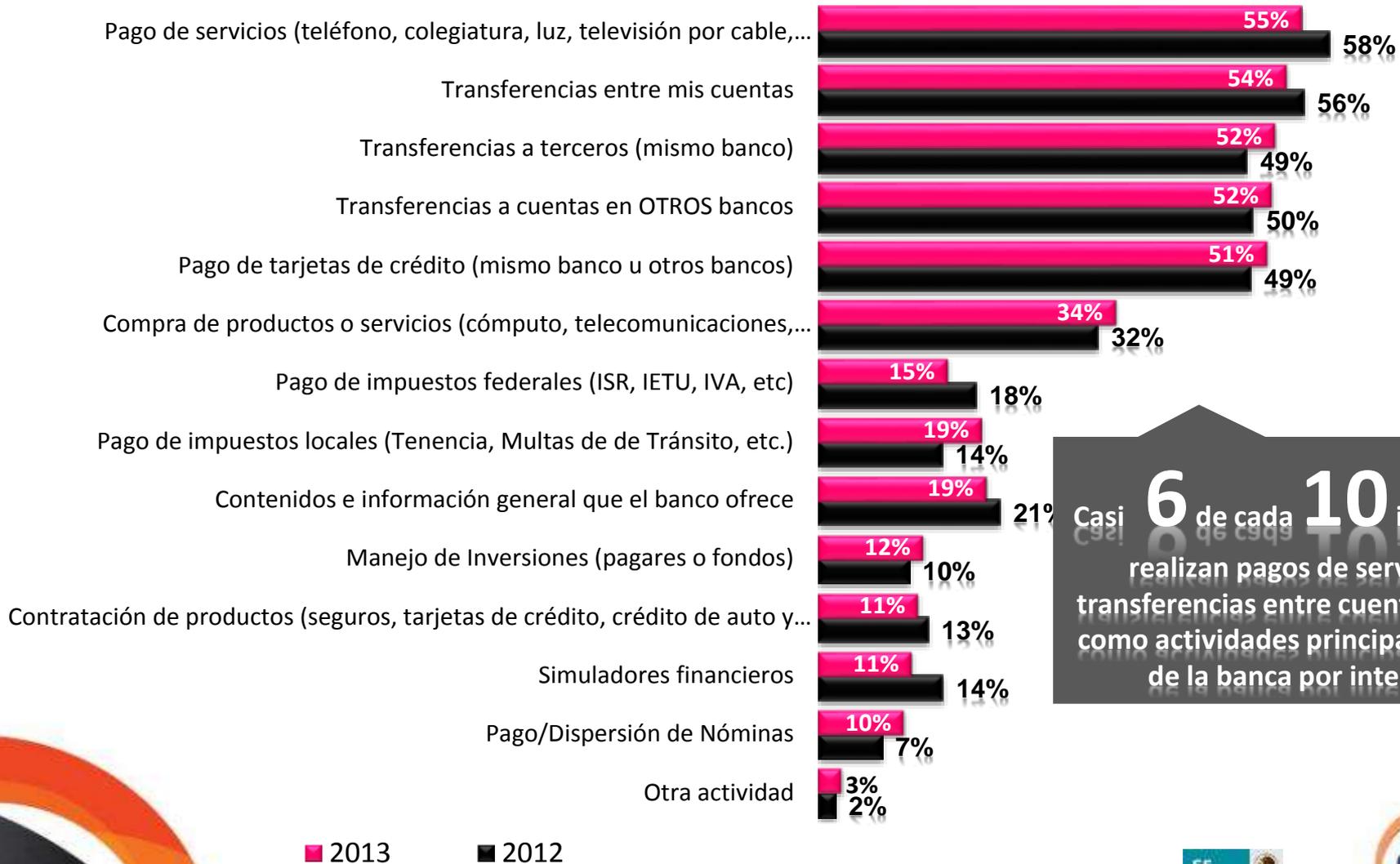
ASOCIACIÓN MEXICANA DE INTERNET

## Principalmente desde dónde accedes a tu banca por Internet:



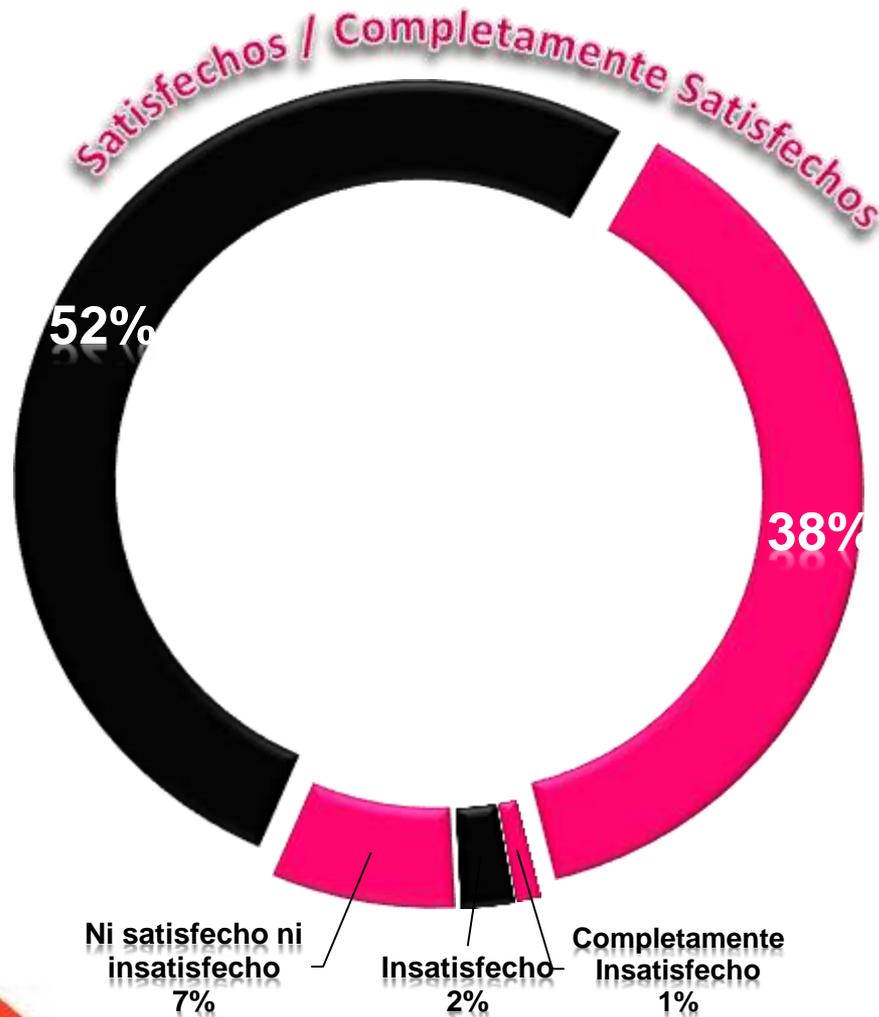
El **26%** de los internautas acceden a la banca por internet mediante dispositivos móviles, **4%** más que en el periodo anterior.

## Además de consultar tus saldos y movimientos ¿qué otras operaciones o actividades realizas?



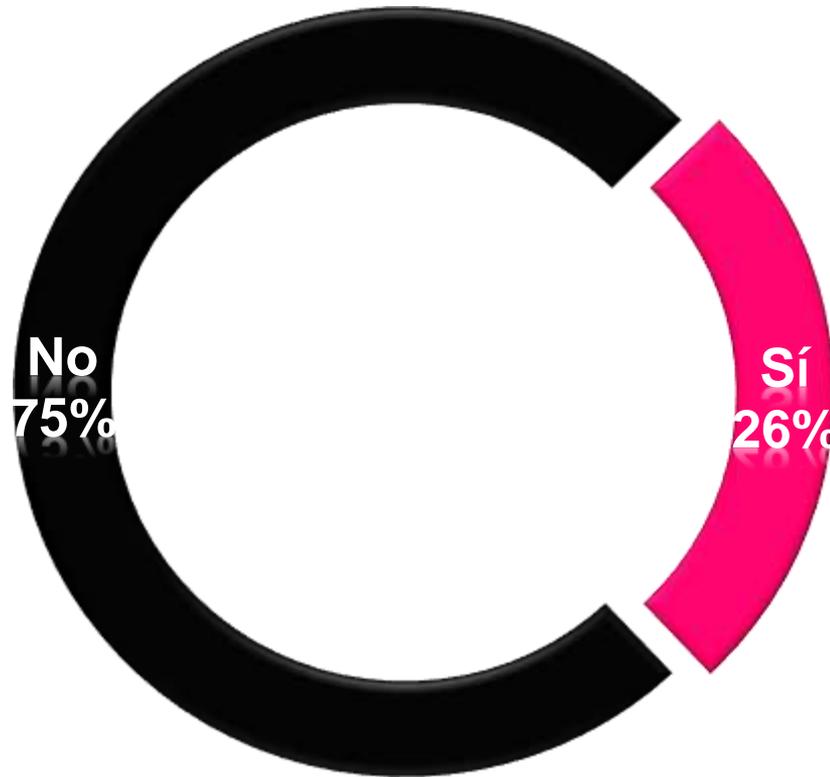
Casi **6** de cada **10** internautas realizan pagos de servicios y transferencias entre cuentas propias como actividades principales dentro de la banca por internet .

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



**90%** de los internautas se encuentran satisfechos con la banca por internet.

## ¿Sigues a tu banco en alguna red social?

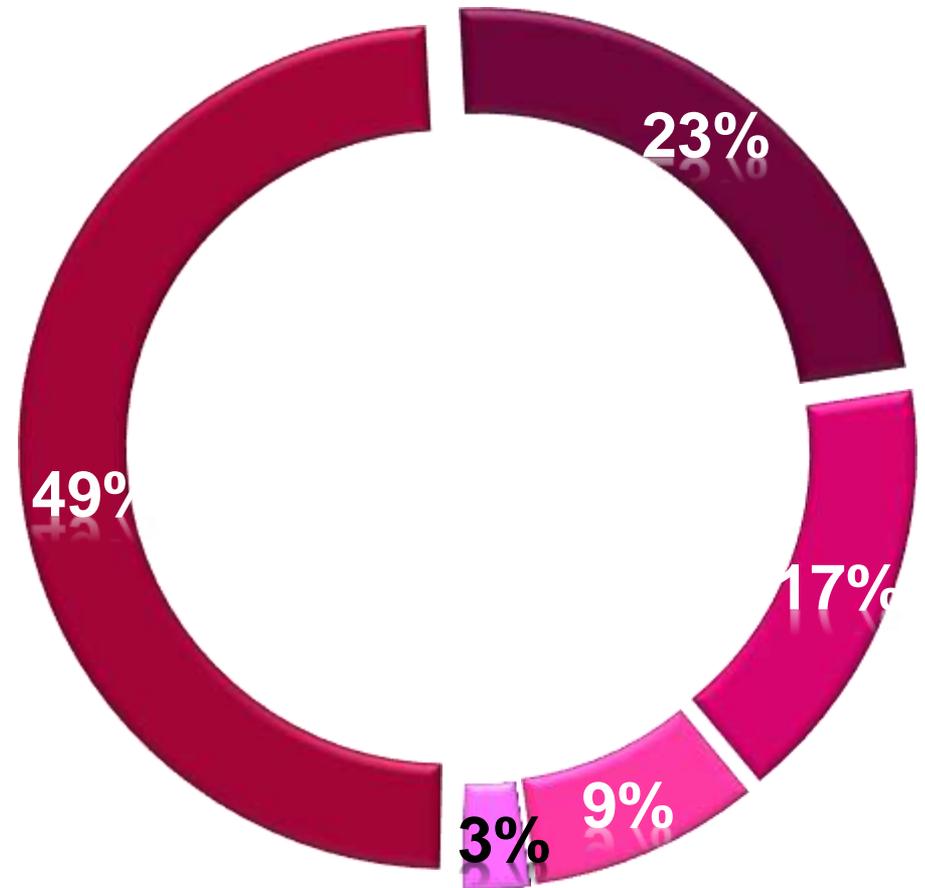


Sólo el **26%** de los internautas siguen a algún banco en redes sociales, **2%** más que el periodo anterior.

## ¿Con qué frecuencia asistes a una sucursal bancaria?

- Entre 1 y 3 veces por mes
- Casi nunca, menos de 4 veces por año
- Sólo una vez a la semana
- Varias veces a la semana (entre 3 y 6 veces)
- Diario

**5** de cada **10** internautas asisten entre 1 y 3 veces por mes a una sucursal bancaria.

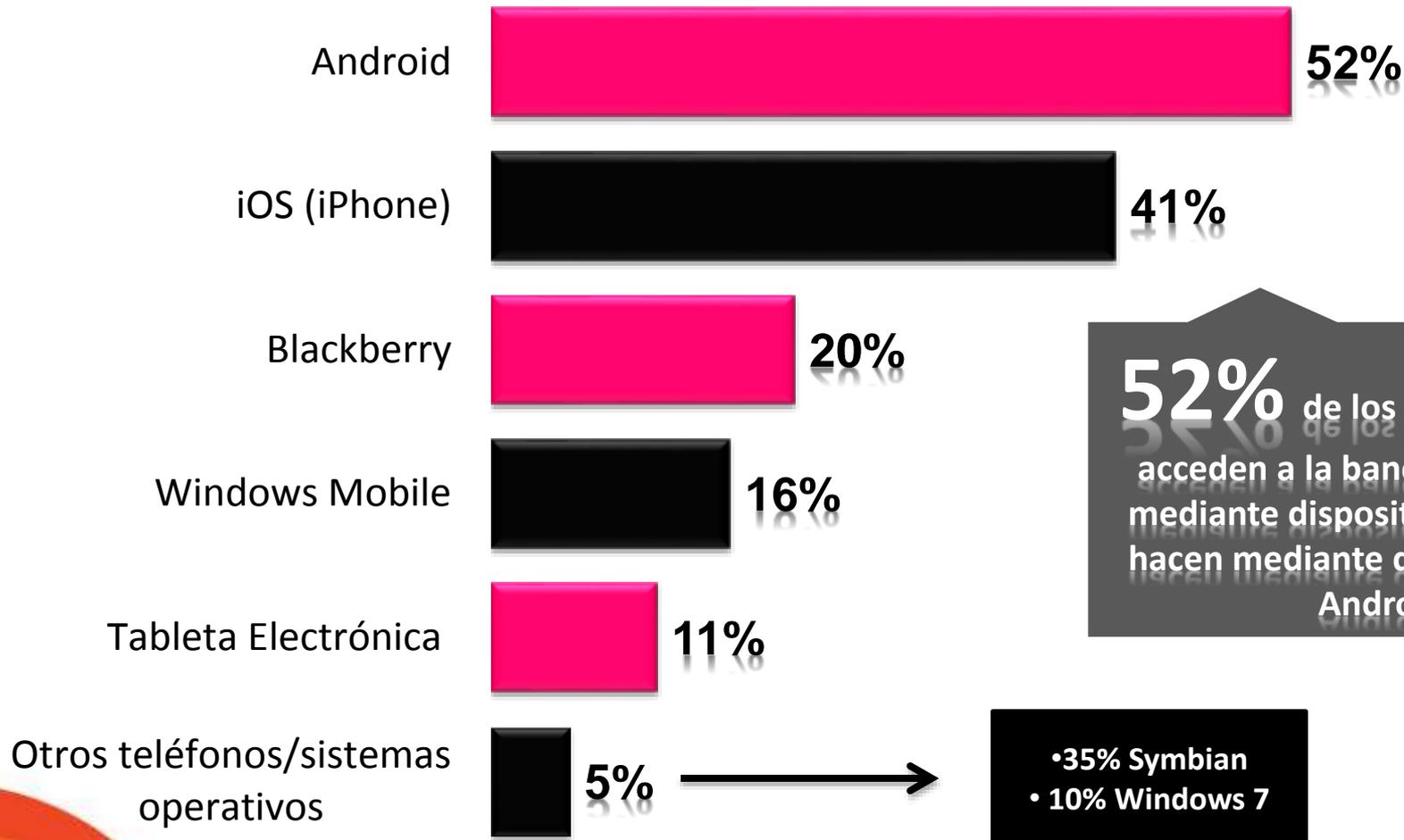




**AMIPCI**  
ASOCIACIÓN MEXICANA DE INTERNET

# Banca por Internet Móvil

# ¿Desde qué sistema operativo accedes a tu banca móvil?



**52%** de los internautas que acceden a la banca por internet mediante dispositivos móviles lo hacen mediante dispositivos con Android.

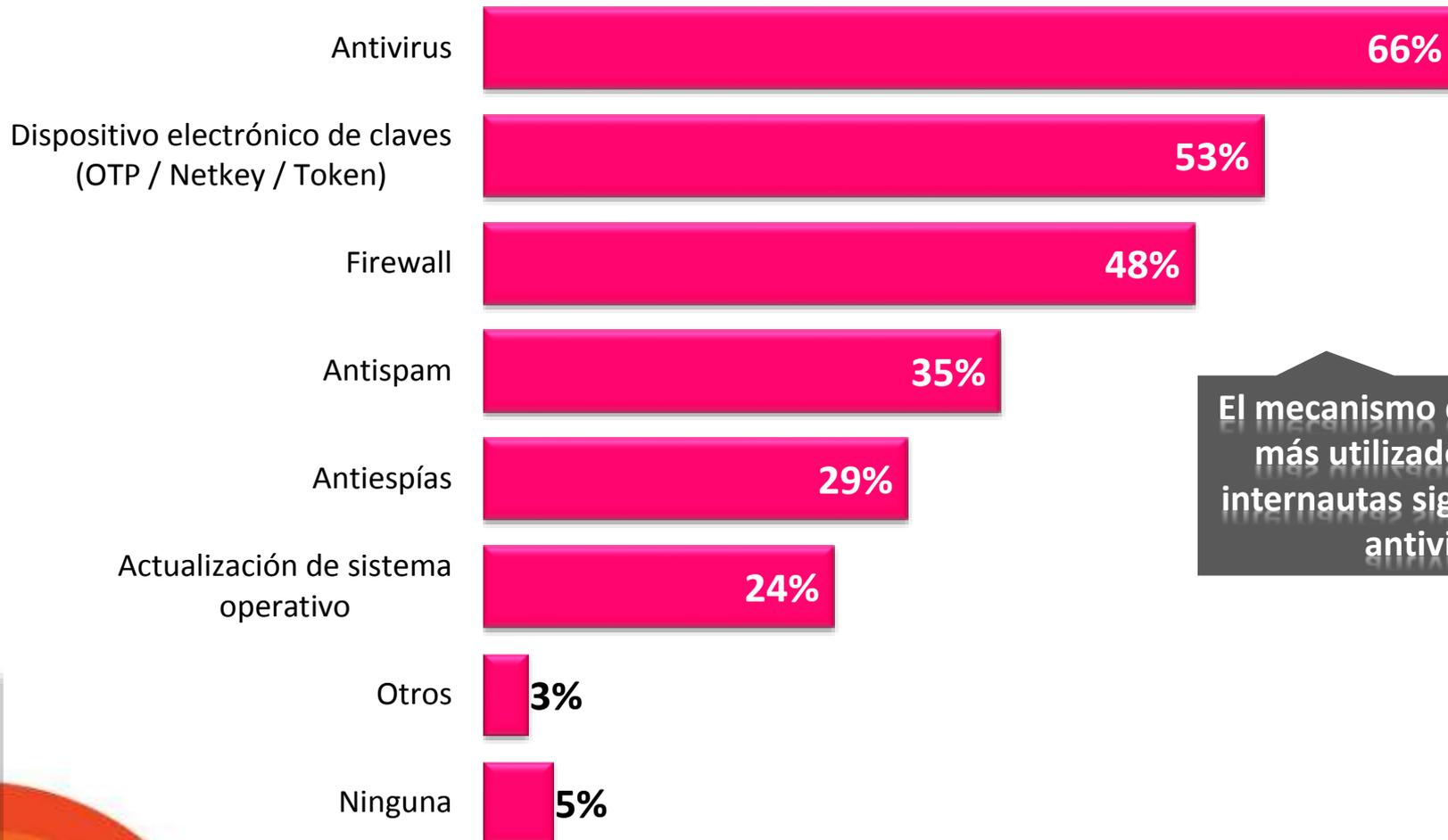




**AMIPCI**  
ASOCIACIÓN MEXICANA DE INTERNET

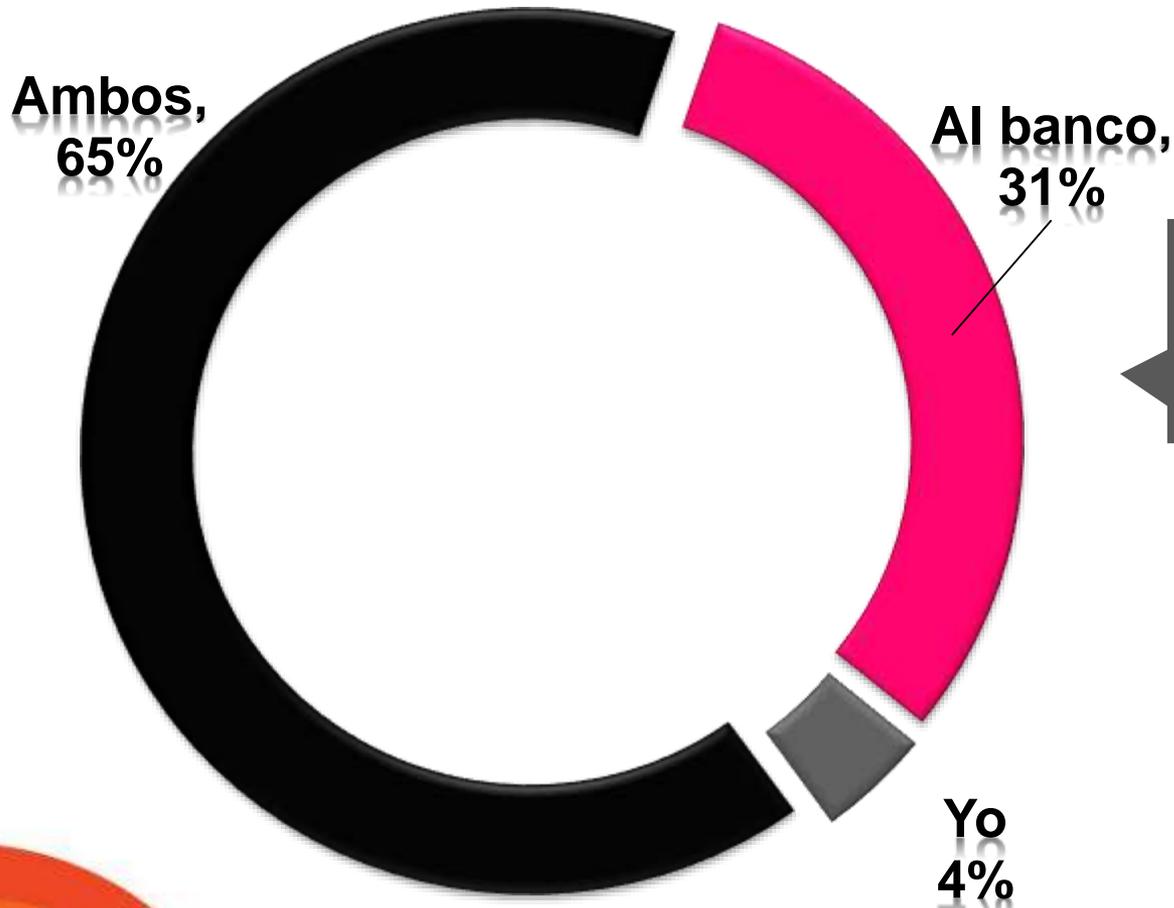
# Seguridad en la Banca por Internet

## ¿Cuáles de las siguientes herramientas utilizas como mecanismo de seguridad?



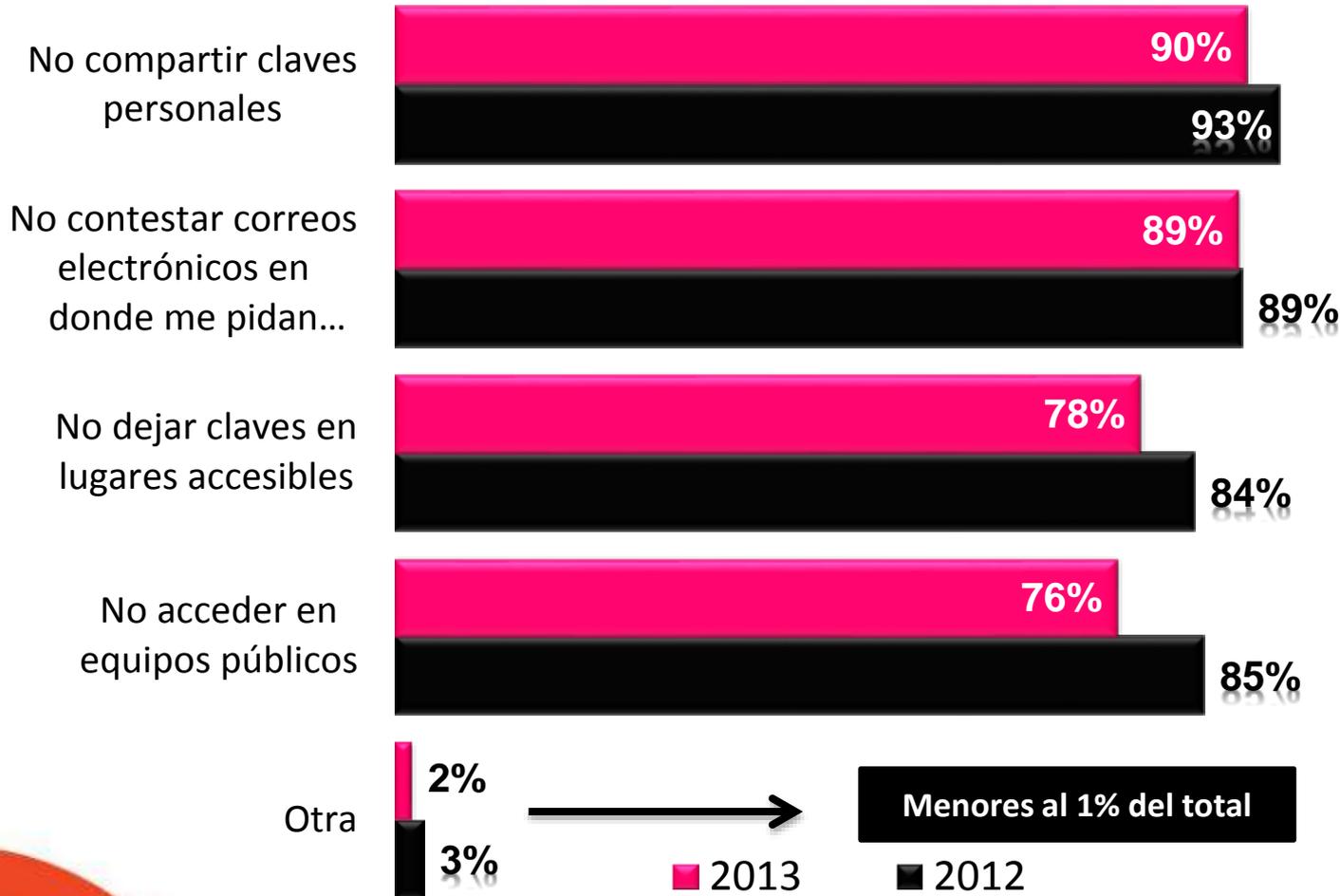
El mecanismo de seguridad más utilizado entre los internautas sigue siendo el antivirus

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



Respecto al 2012, cada vez más personas consideran que no son responsables de la seguridad en la banca por internet

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



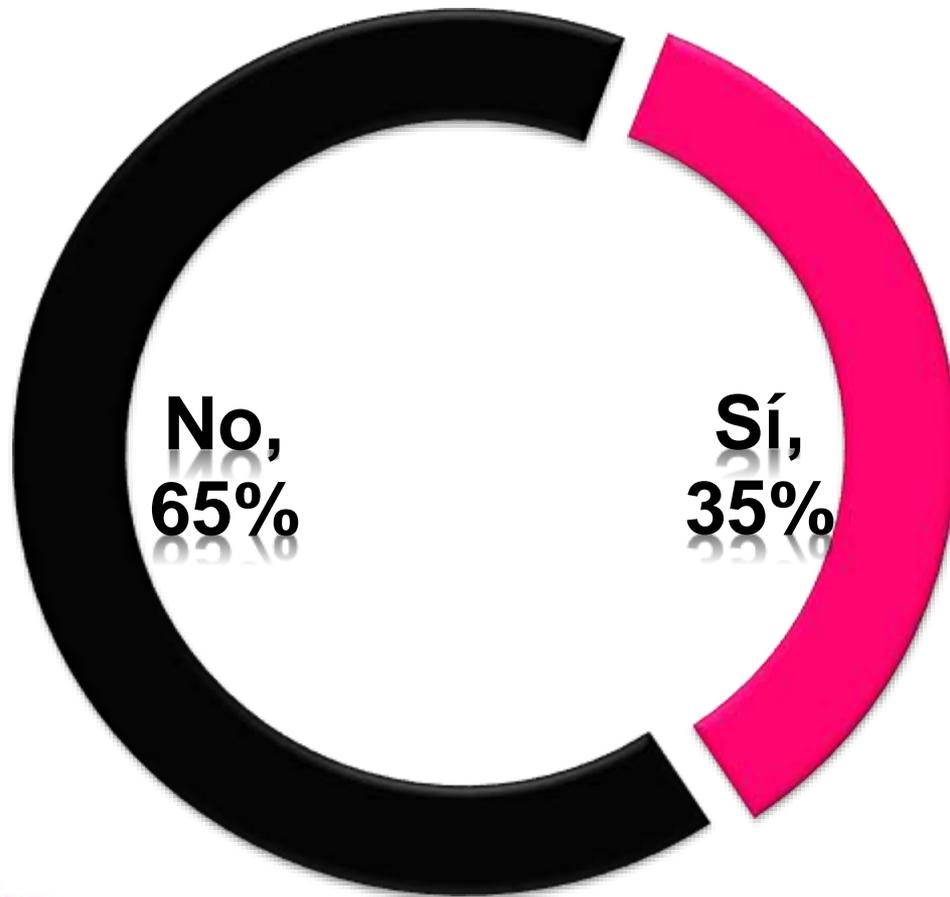
**90%** de los internautas no comparten claves como la medida de seguridad más importante para utilizar su banca por internet.



**AMIPCI**  
ASOCIACIÓN MEXICANA DE INTERNET

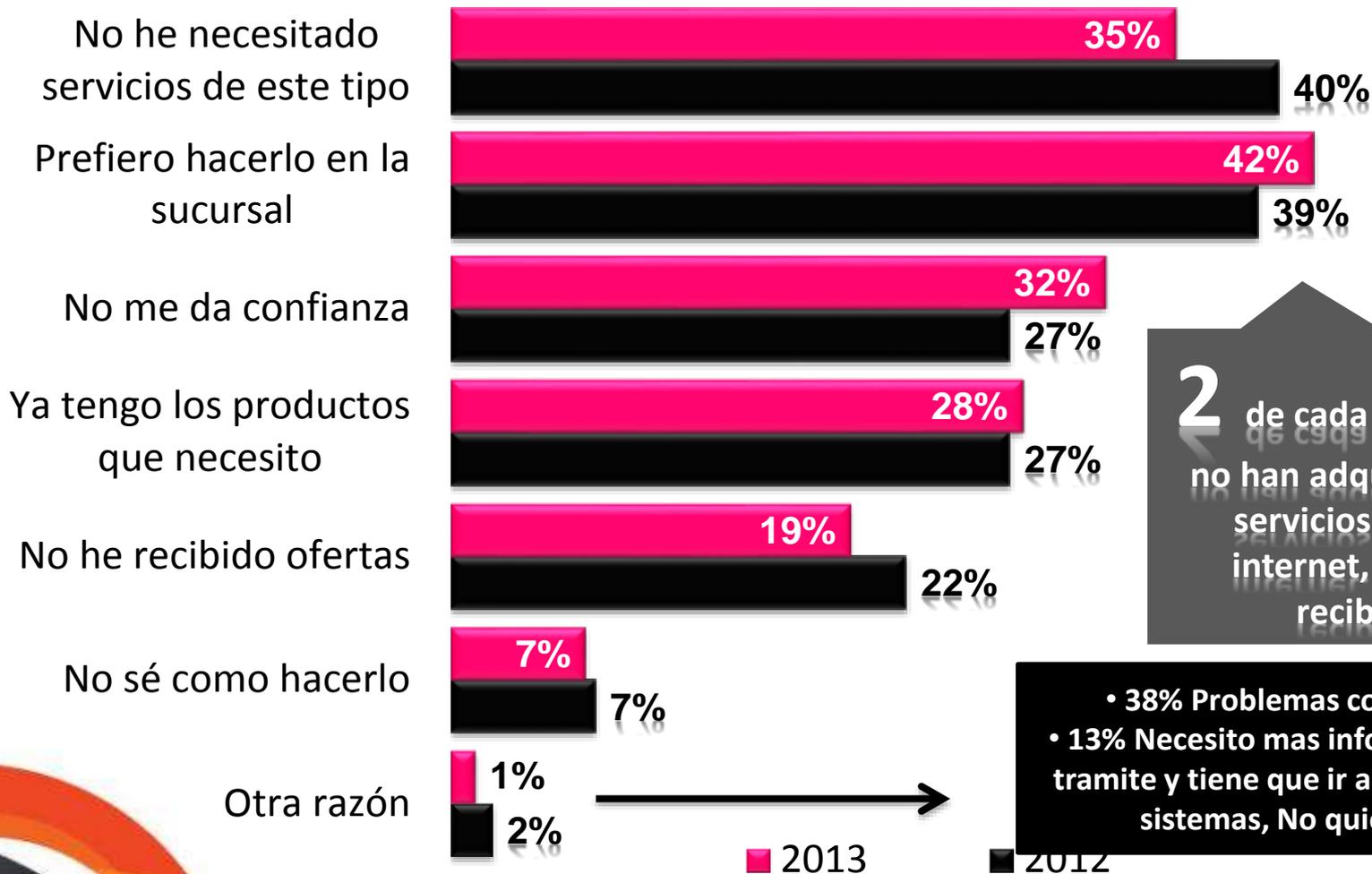
# e-Commerce

¿Has solicitado algún producto o servicio financiero por Internet? (Tarjeta de Crédito, Seguros, etc.)



**3** de cada **10** internautas han solicitado algún producto o servicio financiero por Internet.

# ¿Cuáles son las causas por las que no has adquirido productos o servicios financieros por internet?



**2** de cada **10** internautas no han adquirido productos o servicios financieros por internet, porque no han recibido ofertas.

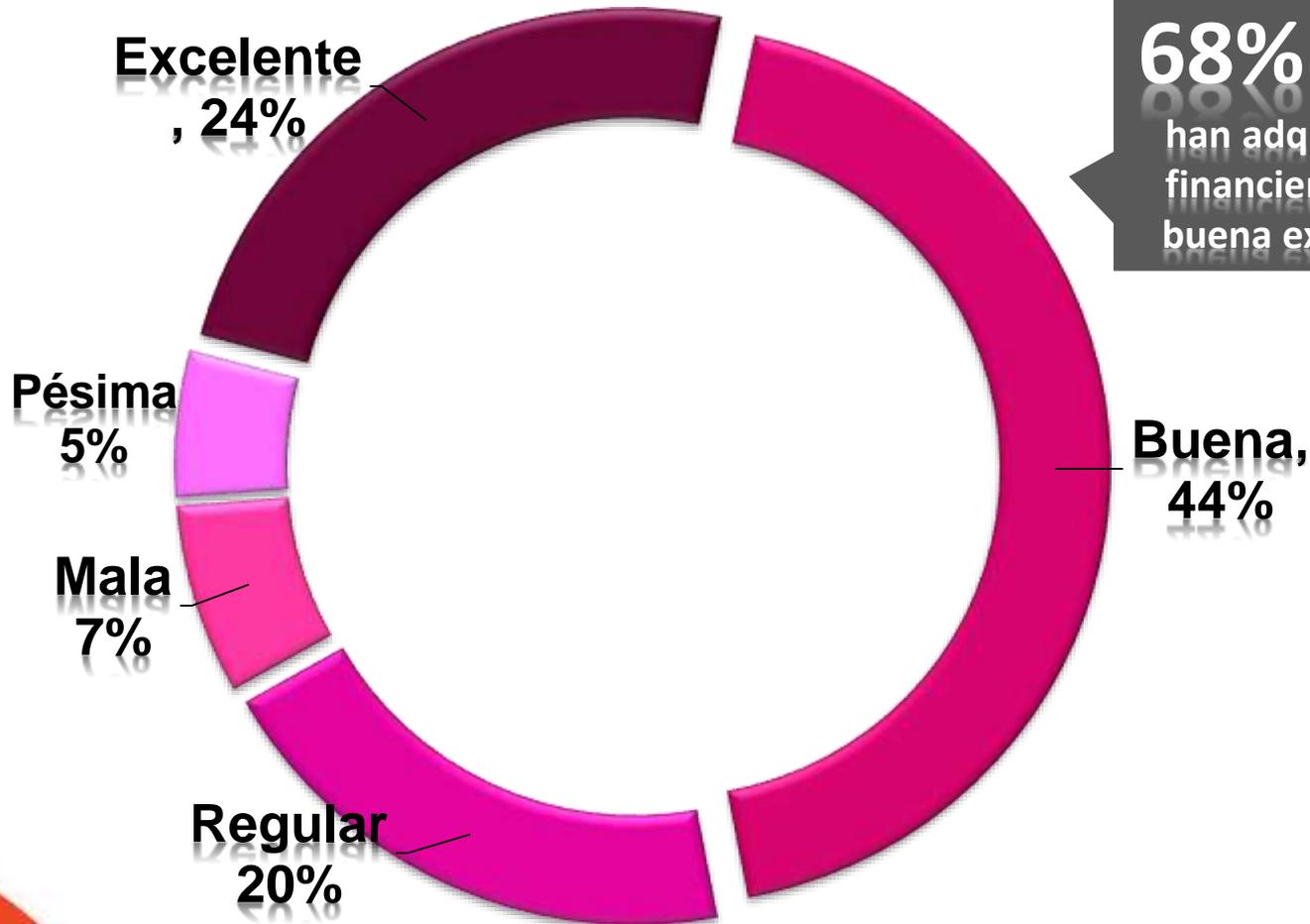
- 38% Problemas con buró de crédito
- 13% Necesito mas información, Hace uno el tramite y tiene que ir a la sucursal, Fallan los sistemas, No quiero dar tarjetas



Base: 517 internautas que NO han realizado compras de productos financieros por internet.

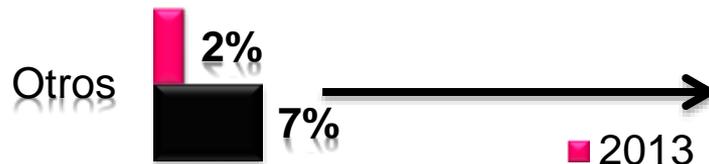
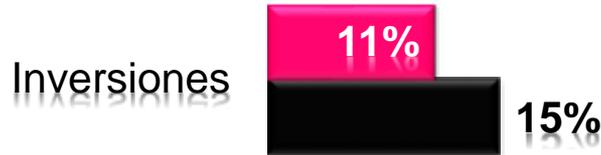


# ¿Tu experiencia de solicitud de algún producto financiero fue?



**68%** de los internautas que han adquirido algún producto financiero consideran que fue buena experiencia de compra.

# ¿Cuáles productos o servicios bancarios solicitaste?



**68%** de los internautas solicitaron tarjetas de crédito, 21% más que en 2012.

• 60% Comercio Electrónico  
• 20% Tarjeta de débito



Base: 222 internautas que han realizado compras de productos financieros por internet.



¿Has realizado la compra de algún producto o servicio utilizando la banca por internet? (por medio de transferencia electrónica, NO tarjeta de crédito)



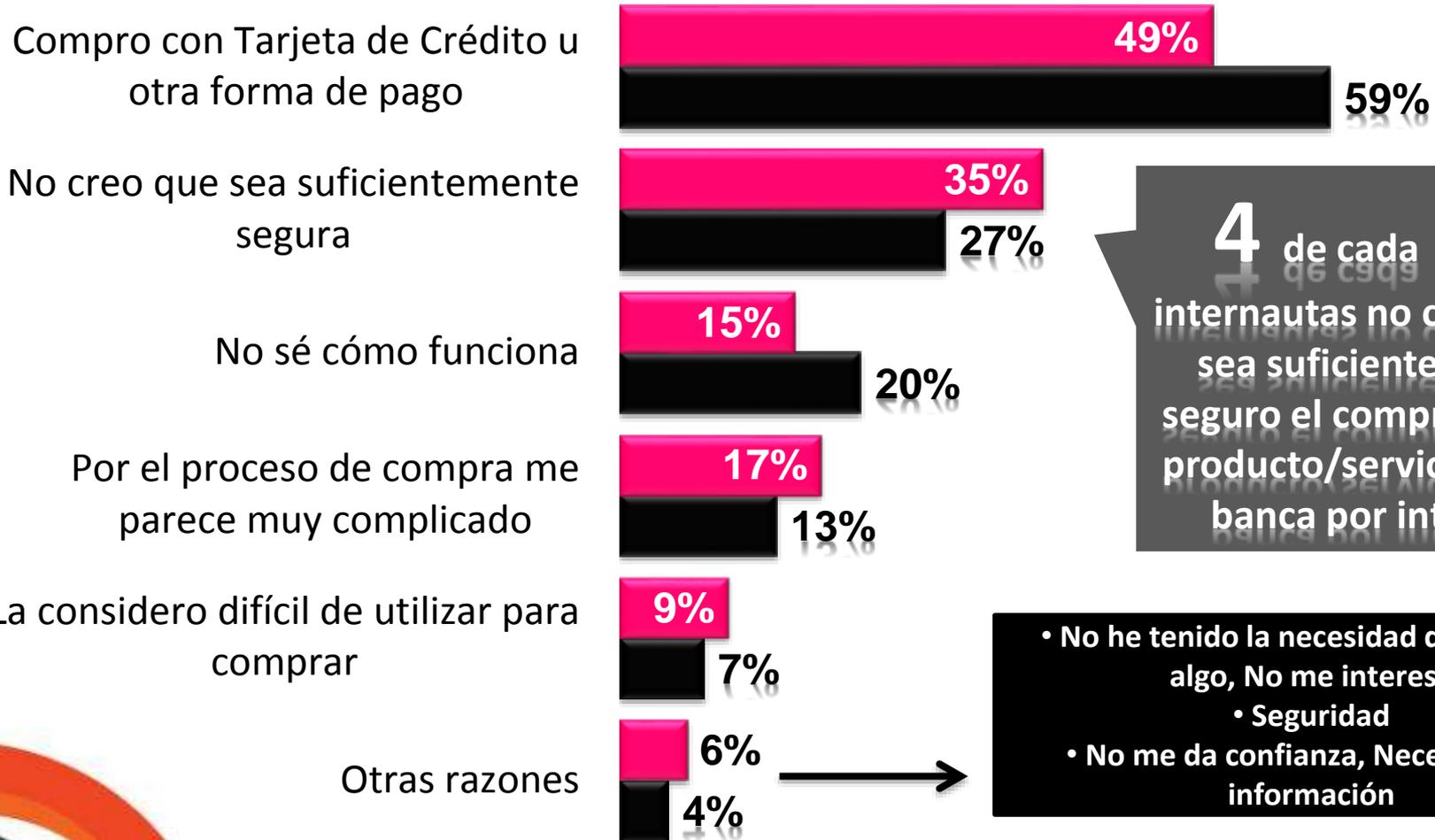
**64%** de los internautas han adquirido algún producto o servicio utilizando la banca por internet.



Base: 739 internautas que realizan operaciones por la banca en línea.



# ¿Cuáles son las causas por las cuales NO has comprado algún producto/servicio por la banca por internet?



**4** de cada **10** internautas no creen que sea suficientemente seguro el comprar algún producto/servicio por la banca por internet

- No he tenido la necesidad de comprar algo, No me interesa
- Seguridad
- No me da confianza, Necesito mas información



Base: 281 internautas que NO han adquirido productos y/o servicios mediante la banca en línea.



AMIPCI  
ASOCIACIÓN MEXICANA DE INTERNET



**AMIPCI**  
ASOCIACIÓN MEXICANA DE INTERNET

# Conclusiones

## Los Usuarios:

- Si bien sólo se incrementó en 1% el número de internautas que cuentan con algún producto bancario, el número de usuarios de portales bancarios creció en 4% respecto de 2012.
- 90% de los usuarios de la Banca por Internet se expresan satisfechos por los servicios. Aún cuando 5 de cada 10 continúa visitando las sucursales bancarias entre una y tres veces por mes.
- Creció sustancialmente la adquisición de productos financieros en línea, específicamente Tarjetas de Crédito y Créditos en general entre 2012 y 2013. 68% de los usuarios que lo hicieron consideraron como buena o excelente su experiencia de compra.
- 1% de incremento de internautas que cuentan con algún producto o servicio bancario con respecto al 2012.
- 17% de los internautas poseen algún producto financiero desde hace 1 año o menos.
- Se incrementó 4% el número de usuarios en portales bancarios, respecto a 2012.
- El 35% de los internautas tienen un año o menos utilizando la banca por internet.
- 90% de los internautas se encuentran satisfechos con la banca por internet.
- 5 de cada 10 internautas asisten entre 1 y 3 veces por mes a una sucursal bancaria.



## Tendencias en Dispositivos:

- **El medio de acceso principal continúa siendo la PC o Laptop, utilizada por 96% de los internautas, pero con un fuerte incremento en el acceso mediante dispositivos móviles llegando al 29% de los usuarios. Integrado principalmente por Smartphones. Los usuarios ya diversifican sus accesos y utilizan en importante porcentaje diversos dispositivos para acceder a los servicios.**
- **De los usuarios de dispositivos móviles 52% utiliza dispositivos Android, seguidos en 41% por IOS.**
- El 96% de los internautas realizan sus operaciones por medio de PC o Laptop.
- El 26% de los internautas acceden a la banca por internet mediante dispositivos móviles, 4% más que en el periodo anterior.
- Sólo el 26% de los internautas siguen a algún banco en redes sociales, 2% más que el periodo anterior.
- 52% de los internautas que acceden a la banca por internet mediante dispositivos móviles lo hacen mediante dispositivos con Android, 41% mediante dispositivos IOS



## Operatividad:

- **8 de cada 10 de los internautas realiza operaciones de banca por internet, incrementándose en 1% contra el año anterior. 6 de cada 10 realizan operaciones de pago de servicios y transferencias entre cuentas propias. 3 de cada 10 acceden por medio del servicio para sus Cuentas de Nómina.**
- **De los usuarios que aún no realizan operaciones por banca en línea, 54% de ellos prefiere seguir realizando sus operaciones en sucursal. 42% desea que los servicios de Banca en línea sean más simples y fáciles de utilizar.**
- Casi 8 de cada 10 internautas realiza operaciones dentro de la banca por internet, incremento del 3% respecto al periodo anterior.
- 3 de cada 10 internautas acceden a la banca en línea por medio de sus cuentas de nómina.
- Casi 6 de cada 10 internautas realizan pagos de servicios y transferencias entre cuentas propias como actividades principales dentro de la banca por internet.
- El 54% de los internautas que NO realizan operaciones en la banca por internet prefieren ir a la sucursal en lugar de realizar operaciones dentro de la banca por internet.
- El 42% de los internautas que no realizan operaciones en la banca por internet, desean que el uso de la banca en línea sea más simple.



## Seguridad:

- **Crece gradualmente la percepción del usuario como responsable de la seguridad en el uso de la Banca en Línea.**
- **Actualmente los dos principales elementos de seguridad percibidos por los usuarios son el uso de antivirus y en virtud de la normatividad vigente los OTP como elemento de autenticación permiten un mayor nivel de seguridad transaccional, pero solo el 53% de los internautas lo reconocen como su principal factor de seguridad.**
- **Respecto al 2012, cada vez más personas consideran que son responsables de la seguridad en la banca por internet.**
- **El mecanismo de seguridad más utilizado entre los internautas sigue siendo el antivirus.**

## En resumen:

- **La banca en Línea continúa incrementando su penetración entre los internautas, ampliando su oferta de medios de acceso y logrando cada vez mayor confianza.**
- **Los retos al futuro cercano corresponden en facilitar su uso, ampliar la oferta de productos y servicios dirigidos a los usuarios, así como permear entre la población los elementos que permiten tener mayor seguridad y confianza al momento de realizar sus operaciones.**





Luis Carracci 146.  
Col. Extremadura Insurgentes  
Del. Benito Juárez.  
C.P. 03470. México D.F.  
Tel. 5559 8322. Fax: ext. 110  
[www.amipci.org.mx](http://www.amipci.org.mx)  
[informes@amipci.org.mx](mailto:informes@amipci.org.mx)