



CERTIFIED  
Affiliate



*Sostenido crecimiento de usuarios y oferta de servicios en Internet.*

*Se mantiene la sensación de inseguridad*

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

*Marzo 2.008*

## Sumario Ejecutivo

CertiSur, emite este informe basado en la información que surge de la encuesta contratada a D'Alessio IROL para el año 2.007 realizada a usuarios frecuentes de Internet.

De la encuesta destacamos las siguientes principales conclusiones:

### ✓ **Mercado de Internet en la Argentina:**

- Hay más de catorce millones de internautas
- Se incrementaron los usos que pasaron de un promedio de 1,9 del año 2.006 a 3,1 en el año 2.007.
- Las compras se incrementaron en un 12% de un año a otro
- El pago contra entrega sigue siendo la forma más utilizada (59%)
- La mitad de los usuarios utiliza servicios de Home Banking
- La transacción de Home Banking más afianzada es la del pago de impuestos y servicios

### ✓ **Problemas y temores:**

- El 97% de los usuarios tiene temores al navegar por Internet
- Seis de cada diez usuarios dicen haber tenido inconvenientes de seguridad
- La percepción de los usuarios es que si se garantizara mayor seguridad, aumentaría el uso de servicios On-Line: el 45% que no realiza pagos por Internet estarían dispuestos a comenzar y un 35% concretaría operaciones On-Line.
- Mayoritariamente los usuarios entienden que los que deben hacer algo por la seguridad en la Red son: las empresas proveedoras, los Web-mails y buscadores, los Bancos y las que ofrecen productos y servicios On-Line.

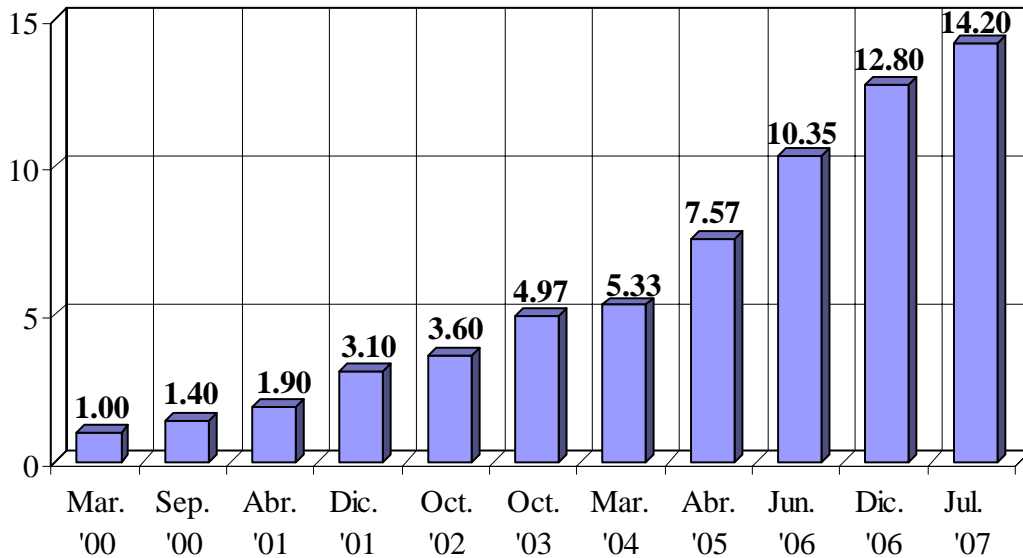


## ÍNDICE DE CONTENIDO

Uso de Internet en la Argentina .....	4
Principales usos que le da a Internet.....	4
Compras On-Line.....	5
¿Compró alguna vez por Internet?.....	5
Cuando realizó compras online, ¿cómo pagó? (respuestas múltiples) .....	5
+ Uso de Home Banking en la Argentina .....	6
¿Opera con su Banco por Internet? .....	6
¿Para qué utiliza Home Banking? .....	6
+ Internet y los miedos .....	7
¿Cuáles son los mayores miedos que tiene a la hora de navegar por Internet? .....	7
¿Con qué puntaje evaluaría su grado de confianza sobre los sitios de Internet cuando...?.....	8
¿Por qué nunca operó con Home Banking? .....	10
Si le garantizaran mayor seguridad al navegar en Internet, ¿cree que...? .....	11
¿Quién cree que debería hacer algo por la seguridad en Internet? .....	11

## Uso de Internet en la Argentina

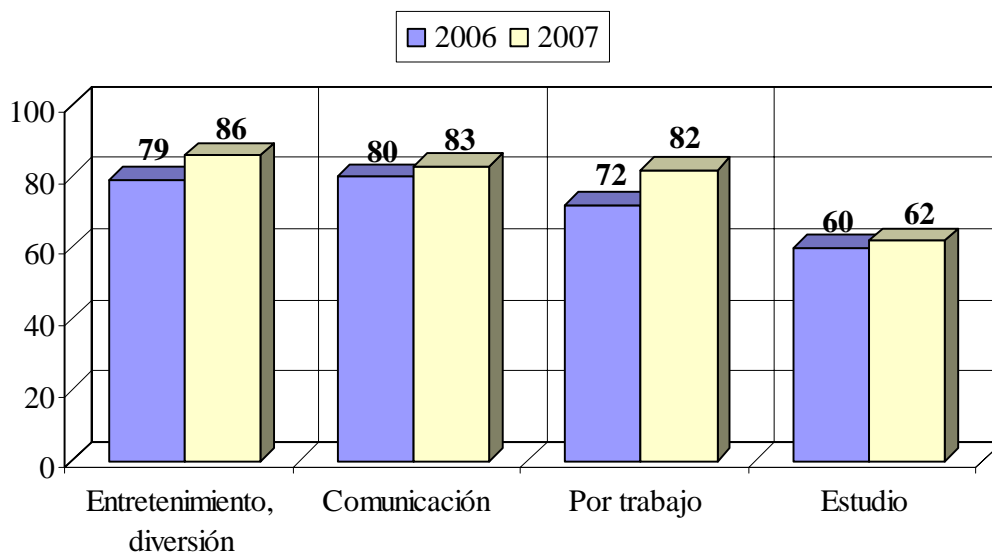
Usuarios de Internet –Millones de personas



- Internet ya cuenta con 14.200.000 usuarios en la Argentina.
- Su expansión está basada principalmente en el acceso de nuevas capas de nivel económico y educativo de la población.

## Principales usos que le da a Internet

Porcentajes

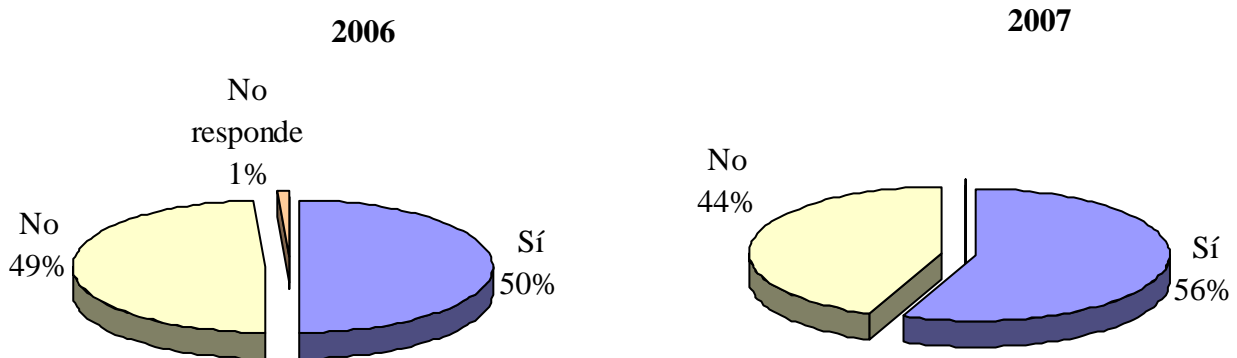


- Los internautas le encuentran cada vez más usos a la Red. Durante el 2006, le daban a Internet un promedio de 1.9 usos, en tanto durante el 2007 éstos crecieron a 3.1.

## Compras On-Line

¿Compró alguna vez por Internet?

- Las compras On-Line mostraron un aumento destacable en el 2.007.
- El 56% de los internautas ha efectuado compras en el año 2.007 contra el 50% que reconoció haberlo hecho en el 2.006



Cuando realizó compras online, ¿cómo pagó? (respuestas múltiples)

Base: Los encuestados que realizaron compras online (%)

	2006	2007
Contra Entrega	54	<b>59</b>
Tarjeta de Crédito	42	<b>54</b>
Depósito Bancario	24	21
Tarjeta de Débito	10	11

- Crece el pago de compras online con tarjetas de crédito, siendo esta la modalidad que registró el mayor incremento (de 42% a 54%).
- De esta manera, logra acercarse al pago contra entrega (59%), que sigue siendo la principal forma de pago utilizada.

## + Uso de Home Banking en la Argentina

¿Opera con su Banco por Internet?

	2006	2007
Sí	43	51
No	54	47
Prefiero no responder	3	2

- La mitad de los consultados ya realiza operaciones a través de Home Banking.
- La concreción de operaciones aumenta con el nivel educativo de los usuarios.

¿Para qué utiliza Home Banking?

Respuestas múltiples -%-

	2006	2007
Consultas	92	94
Pagos*	68	76
Transferencias	48	52
Ver promociones	34	34
Buscar información	34	33
Mensajes al banco	25	28
Compra y venta de dólares	6	8
Otros	2	--

\* Bancos más portales de pago

- Aunque aumentan los usuarios que se conectan online con su banco, todavía es bajo el nivel de transacciones.
- La Web es vista principalmente como un canal de información.
- Entre las transacciones, la que se muestra más afianzada es el pago de impuestos y servicios, ya sea a través de bancos o bien mediante portales especializados.

## + Internet y los miedos

¿Cuáles son los mayores miedos que tiene a la hora de navegar por Internet?

- ❖ Las dudas que despierta la seguridad de la Red son la principal barrera que se debe atravesar: El 97% mencionó algún temor a la hora de navegar por Internet.
- ❖ Aumentan los temores que tienen que ver con Internet + contexto (sociedad actual)

### Miedos que aumentaron: 2.007 vs. 2.006:

- Respuestas múltiples - % -

	<i>2006</i>	<i>2007</i>
Fraudes electrónicos	37	45
Robo de Identidad	46	53
Robo del número de la tarjeta de crédito y la clave	54	59
Robo de contraseñas en otros sitios (claves de bancos, suscripción a páginas, etc.)	47	52
Espías	52	55

### Miedos que disminuyeron: 2.007 vs. 2.006:

	<i>2006</i>	<i>2007</i>
Entrar a páginas no seguras	46	35
Que sepan a qué sitios ingreso y cuáles son mis hábitos	40	32
Robo de datos personales que se ingresan	54	50
Virus	81	78
Robo de contraseñas de los e-mails	40	37
Que otros puedan leer mis e-mails	28	25

Los tres grandes miedos que genera Internet en los usuarios son:

- ✓ Robo de datos (número de tarjeta de crédito, claves, datos personales en general)
- ✓ Virus
- ✓ Introducción de programas espías

¿Con qué puntaje evaluaría su grado de confianza sobre los sitios de Internet cuando...?

- Escala de 1 a 10 -

	<i>2006</i>	<i>2007</i>
Opera con Home Banking	5.6	<b>6.7</b>
Abre una cuenta de correo	6.4	6.3
Paga servicios	5.6	<b>6.3</b>
Compra online	4.8	<b>5.8</b>
Se registra en páginas para obtener información, para consulta	5.9	5.4
Participa en foros y chats	4.9	4.8
Se registra para contratar servicios o tener acceso a ciertas páginas	4.7	4.8

- Con respecto al 2006, aumentó la confianza en los sitios donde se efectúan transacciones que involucran dinero: home banking, pago de servicios y compras On-Line
- No cambian las sensaciones
- Aumenta la percepción del uso no autorizado de sus datos para promociones. La mitad de los consultados cree que esto ha sucedido con su información personal.
- 6 de cada 10 usuarios tuvieron algún inconveniente relacionado con la seguridad en Internet.
- En líneas generales, no se registran cambios significativos en el 2007 con relación a 2006. Las consecuencias no deseadas en el uso de Internet que más aumentaron:

	<i>2006</i>	<i>2007</i>
Entraron hackers a la casilla/MSN (enviaron e-mails, borraron e-mails, etc.)	9	16
Venta de datos, utilización de datos sin permiso	4	10

## Problemas relacionados con la registraci3n de datos

- Respuestas m3ltiples - % -

	<i>2006</i>	<i>2007</i>
Envío de e-mails no solicitados de otras empresas (spam)	68	62
Envío de e-mails no solicitados del lugar donde me registré	53	44
No saber qui3n tiene informaci3n sobre lo que consumo/ tengo	33	25
No saber qui3n tiene mis datos personales	41	33
No se brinda la protecci3n necesaria a la informaci3n, alguien puede robarla	24	19
Se pase la informaci3n que dej3 en un sitio a otra organizaci3n sin mi autorizaci3n	35	29
Toma mucho tiempo completar los datos que piden	34	31
Uso de mi informaci3n con prop3sitos distintos para los cuales la dej3	34	27
Ninguno	8	22

- El spam es uno de los problemas m3s comunes, por lo que se convierte en uno de los principales factores que frenan a los internautas a la hora de dejar sus datos en distintas p3ginas Web.
- En particular, el problema que se dio con mayor frecuencia es el incremento del spam a partir de haber dejado los datos en algunas p3ginas Web, quienes aprovechan esos datos para el envío de ofertas de terceros.

### ¿Por qué nunca operó con Home Banking?

Base: quienes no operan con Home Banking (47% de los encuestados)

	2006	2007	
No me resulta seguro hacer operaciones bancarias en Internet	24	21	} <b>Inseguridad propia de Internet</b>
No me gusta dejar mis datos personales ni claves en Internet	23	20	
Tengo miedo de que me roben el número de la tarjeta	17	15	
Tengo miedo de que vendan mis datos para otras bases	14	14	
No sabría a quien reclamar en casos de inconvenientes	12	12	} <b>Temor al Banco</b>
Tengo miedo de que no se concrete la operación	11	9	
Tengo miedo de no saber como obtener una constancia	7	6	
No entiendo el sistema	8	6	
Otros	11	--	

- Se incrementó la utilización de Home Banking, pero siguen sin cambio las barreras para la operación.
- Los miedos que generan se relacionan principalmente con dos aspectos: la seguridad de los datos en Internet y, por otro lado, la necesidad de saber si se contará con el respaldo del Banco en caso de fallas, ya sean inconvenientes propios del sistema o problemas surgidos por errores en la operatoria del mismo usuario, quien teme equivocarse.

Si le garantizaran mayor seguridad al navegar en Internet, ¿cree que...?

- Respuestas Afirmativas ( % ) - Base: Quienes no realizan compras online ni operan con Bancos por Internet

Pagaría servicios online	45
Concretaría operaciones online	35
Operaría a través de Home Banking	32
Dejaría sus datos personales en distintas páginas	32
Compraría online con tarjeta de crédito	28
Dejaría su número de tarjeta de crédito	21
Intercambiaría información confidencial	18

- Garantizar seguridad aumentaría la utilización de servicios online: Un 45% de quienes aún no se animaron a pagar servicios por Internet estarían dispuestos a comenzar y un 35% concretaría operaciones online.

¿Quién cree que debería hacer algo por la seguridad en Internet?

	2006	2007
La empresa proveedora de Internet	83	82
Cada sitio de Internet (Webmails, buscadores, etc.)	64	70
Los Bancos	51	67
Las empresas que venden productos u ofrecen sus servicios On-line	61	67

- Los usuarios siguen asignando mayor responsabilidad a las organizaciones que obtienen algún rédito por operar con Internet



---

AV. SANTA FE 788, 2° PISO. BUENOS AIRES. ARGENTINA  
TEL.: (54 11) 4311-2457. EMAIL: [MKT@CERTISUR.COM](mailto:MKT@CERTISUR.COM)  
[WWW.CERTISUR.COM](http://WWW.CERTISUR.COM)