



Internet: la visión de los usuarios.

Informe Anual. Año 2017

- *Informe basado en investigaciones de mercado especialmente realizadas 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*

Septiembre 2017

Sumario

CertiSur S.A. emite este informe basado en la información que surge de la encuesta especialmente contratada a **D'Alessio IROL** y que se realizó durante el segundo trimestre del año 2017 a usuarios frecuentes de Internet.

Conclusiones más significativas:

- **El acceso a Internet continúa en crecimiento: abarca a 31 millones de personas en la Argentina (representa el 70% de la población).**
- **Este avance sigue en paralelo con la evolución de los Smartphones en los distintos niveles socioeconómicos.**
- **Internet multifunción, mencionan utilizarlo para 13 funciones diferentes. Las 10 más mencionadas son las relacionadas con la posibilidad que les brinda para contactarse con lo que los rodea y facilitarles la vida cotidiana.**
- **La web sigue transformando (para bien) la vida cotidiana: 75% expresan que Internet mejora su calidad de vida y encuentran:**
 - ✓ **Nuevas formas de entretenimiento: avance de Netflix y los Smart TV.**
 - ✓ **Nuevas formas de compartir la vida personal y las opiniones con círculos cada vez más extendidos.**
 - ✓ **Nuevas formas de manejo del dinero.**
 - ✓ **La experiencia es un impulsor de mayor uso.**
- **Se reducen las experiencias negativas respecto de años atrás, pero sigue siendo considerado un medio con algunos riesgos.**
- **Los usuarios toman distintas medidas de seguridad. Crece la difusión de las asociadas al sistema financiero y las aplicadas en los dispositivos móviles.**
- **E-Commerce : mantiene su alto nivel de uso sobre una base mayor de usuarios**
 - **Más de 27 millones en Argentina están utilizando la Web como canal para manejar dinero.**
 - **Resultado de la buena ecuación =comodidad+ seguridad. La mayor parte no tuvo experiencias negativas.**
 - **Y puede seguir creciendo a medida que disminuyan mitos y lo sientan más confiable por los controles que brinden las empresas proveedoras.**



ÍNDICE DE CONTENIDO

Mercado y usos de Internet en la Argentina	4
Usuarios de Internet en la Argentina	4
Acceso a Internet-desde 2000 a Mayo 2017	4
Principales usos de Internet	4
¿Le gustaría conocer más sobre algunas de estas innovaciones con IOT?	5
Comercio electrónico	5
¿Compró alguna vez por Internet?	5
¿Por qué nunca compró en Internet?	6
¿Qué compró o contrató en los últimos 12 meses Online?	7
¿Utiliza datos móviles para pagos?	8
¿Opera con su Banco por Internet?	8
Seguridad en Internet	8
¿Cuál es su posición respecto a las siguientes frases?	8
Medidas de seguridad	9
¿Está utilizando de manera habitual alguna de estas medidas?	9
¿Guarda Información sensible en alguno de los siguientes dispositivos?	10
Si le garantizaran mayor seguridad al navegar en Internet, ¿cree que...?	11

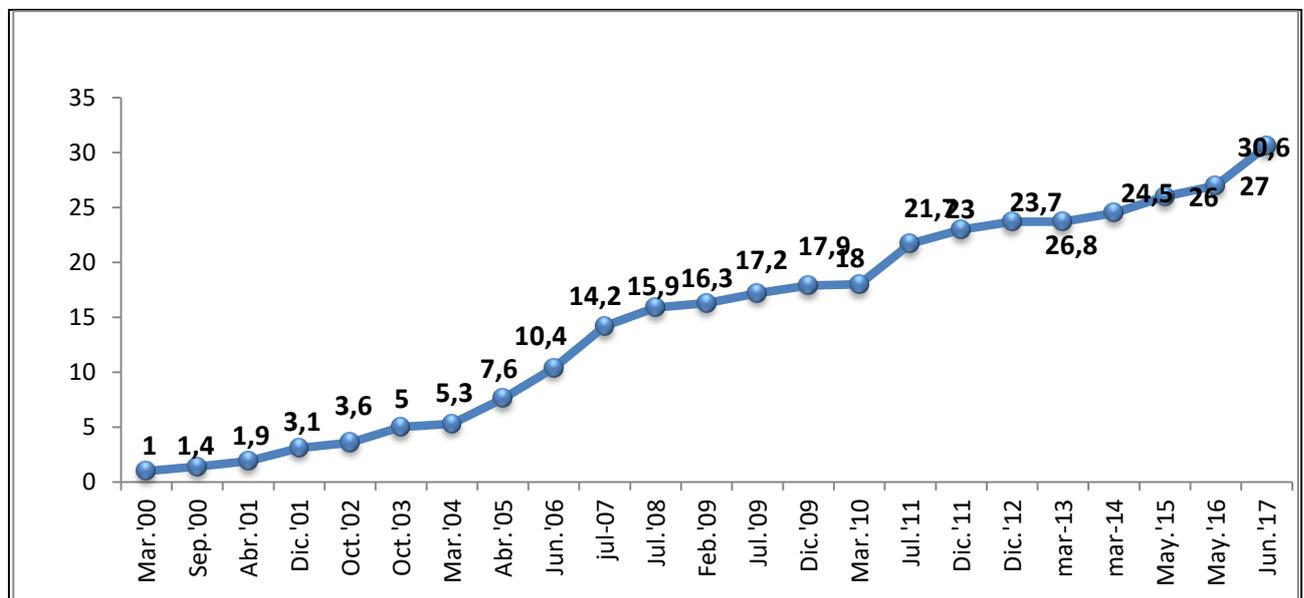


Mercado y usos de Internet en la Argentina

Usuarios de Internet en la Argentina

- ✓ El 70% de la población tiene acceso a Internet.
- ✓ El 83% de los Usuarios de Internet tiene Smartphone. Este porcentaje es más alto a menor edad y a mayor nivel socioeconómico.

Acceso a Internet-desde 2000 a Mayo 2017



Principales usos de Internet

- Internet va “más allá de la comunicación”, hoy es un facilitador de la vida cotidiana. Las 10 acciones más mencionadas son las relacionadas con la posibilidad que les brinda para contactarse con lo que los rodea y facilitarles la vida cotidiana.
- Entre los cambios del 2017 se encuentra el crecimiento del acceso a Internet por Netflix. **2015** 16% -**2016** 26% -**2017** 36%
- Interés en utilizar la capacidad que tiene Internet de generar nuevas funciones.



Respuestas múltiples. Base: todos los usuarios

Principales usos	
Enviar o recibir e-mails personales	84 %
Leer noticias	78 %
Buscar información	77 %
Contactarme con Redes sociales	71 %
Usar Google Maps, Waze, etc	67 %
Ver el clima	61 %
Hacer Pagos/operaciones bancarias	60 %
Miro videos	53 %
Pago de compras/ servicios	51 %
Escuchar música/radio	50 %

¿Le gustaría conocer más sobre algunas de estas innovaciones con IOT?

Respuestas sugeridas y múltiples.

Interés en IOT %	
Pagar con el celular en Local	46%
Heladera que informe fechas de vencimiento	42%
Chips que permitan que los cajeros lo identifiquen	32%
Cepillo de dientes que informe las caries	31%
Zapatillas que registren información	19%

Comercio electrónico

¿Compró alguna vez por Internet?

Base: Total de usuarios. Comparación período 2013 -2017

	2013	2017
Si	79%	90%
No	21%	10%

- ✓ El crecimiento del e-commerce está asociado al aumento de internautas: más de 27,5 millones de personas compran online.

- ✓ Aumenta el % de compra online en las mujeres, en quienes tienen más posibilidades económicas y entre los 35 y 54 años.
- ✓ Crece la incidencia de usuarios que efectúan operaciones online que involucran movimientos de dinero.

¿Por qué nunca compró en Internet?

Respuestas múltiples. Base: Quienes nunca compraron en Internet. 10% de los encuestados.

2016 2017

		2016	2017
Mal Uso de Datos Personales	No me gusta dejar datos personales	54%	45%
	No me resulta seguro operar online con tarjeta	43%	43%
	Miedo que me roben el número de tarjeta	31%	48%
	Miedo que vendan mis datos	26%	31%
Fallas en el Canal	No sabría a quién reclamar	34%	36 %
	Miedo que no me llegue la compra	34%	40%
	Miedo que no se concrete	29%	31%
Desconocimiento	No entiendo el sistema	9%	12%
	No me doy cuenta si es seguro	17%	17%
Falta de Medio de Pago	No poseo el medio de pago	11%	17%



¿Qué compró o contrató en los últimos 12 meses Online?

		Compra
Tecnología		
	Equipos de música, smartphones, consolas de juegos	56
Hogar		
	Electrodomésticos (TV, audio, otros)	55
	Artículos para el hogar (sábanas, menajes, etc.)	34
	Alimentos, bebidas y artículos de limpieza	25
	Muebles	21
	Alimentos/ juguetes para mascotas	12
	Decoración	13
Turismo		
	Vuelos	52
	Hoteles	45
	Paquetes turísticos	34
Indumentaria		
	Moda/ indumentaria	50
	Artículos para realizar deportes	21
	Ropa/ accesorios para niños	15
Entretenimiento		
	Entradas cine / teatro	48
	Libros	36
	Juguetes	18
	Artículos de librería	12
Software		
	Software / actualización de programas	21
Belleza		
	Cosmética	16
Financiero		
	Seguros	12
Vehículos		
	Autos	9
	Bicicletas	6
	Motos	1
Propiedades		
	Propiedades	4

Fuente: D'Alessio IROL®



¿Utiliza datos móviles para pagos?

- ✓ Los celulares ya son un medio para efectuar pagos.
- ✓ El 68% utiliza datos móviles para realizar pagos.

¿Opera con su Banco por Internet?

Base: todos los internautas.



Seguridad en Internet

- ✓ En general, no han tenido personalmente experiencias negativas. Se diluye el mito de los robos de datos y hackeos.
- ✓ Los usuarios suponen que no tienen errores al usar Internet.
- ✓ Tienen claro que deberían comprobar la seguridad del sitio antes de comprar; el 80 % contestó que lo hace. En especial los mayores de 45 años- 85%-.
- ✓ 84% siente algún temor al navegar por Internet: básicamente aumentan los asociados al robo de identidad e inseguridad por que otros conozcan sus hábitos de comportamiento.

¿Cuál es su posición respecto a las siguientes frases?

Puntos a favor-%	Acuerdo	Desacuerdo	No contesta
No me han robado datos personales.	70	16	14
Las compras online son seguras.	69	22	9
Las claves que uso me dan seguridad para hacer pagos.	67	22	11
Nunca me hackearon.	62	23	15



Puntos en contra %

Es posible navegar en Internet de forma totalmente anónima en Internet.	17	76	7
Las leyes respecto a la seguridad informática se cumplen.	10	67	23
Las leyes respecto a la seguridad informática son suficientes.	8	75	17

Medidas de seguridad

¿Está utilizando de manera habitual alguna de estas medidas?

	2015	2017	
No intercambian archivos con desconocidos	73	78	↑
No permiten el acceso a mi máquina de desconocidos	66	75	↑
No comparten información importante por mail	59	70	↑
No concretan operaciones comerciales/bancarias	16	13	=
Solo acceden a páginas seguras	71	78	↑
No abren correo no deseado	57	55	=
Actualizan software de antivirus regularmente	69	66	=
Actualizan software spyware regularmente	51	43	↓
Cambian regularmente contraseñas	60	56	↓
Utilizan sistemas de autenticación diferentes a contraseñas	42	48	↑

- ✓ Aumenta el número de medidas de seguridad que mencionan utilizar, en especial el resguardo del equipo y tener presente que lo que se sube a la red deja de ser privado.
- ✓ Mencionan utilizar en promedio 6 medidas de seguridad. Y en algunos puntos clave demuestran que no siguen lo que brindaría más seguridad.



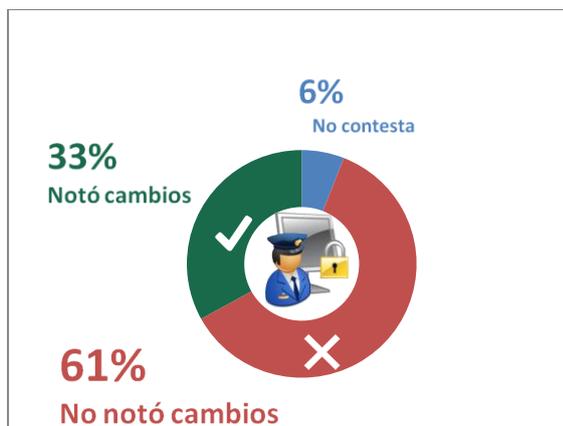
¿Guarda Información sensible en alguno de los siguientes dispositivos?

	Utilizan
Computadora de Escritorio	25%
Smartphone	17%
Notebook	10%
Tablet	1%

- ✓ Guardan información sensible en las PC. Los Smartphones ya están equiparándose a las tradicionales computadoras.

¿Notó algún cambio en la forma de visualizar los indicadores de seguridad en los diferentes navegadores?

- ✓ La mayoría no registró modificaciones en la visualización de los indicadores de seguridad.



¿Cuáles de las siguientes herramientas o signos de seguridad en Internet conoce? ¿Utiliza alguna herramienta para proteger la información que está en sus dispositivos móviles/computadoras? *Base: todos los usuarios encuestados*

	Conocen	Utilizan	% de Uso
Contraseña	94	83	87
Sitio Seguro	71	29	53
Candado de Seguridad	76	30	40
Tarjeta de coordenadas	56	30	22
HTTPS	57	23	39
Firma Digital	34	8	21



Acceso desde determinado teléfono celular	40	19	46
Barra de navegación verde	36	13	37
Token	34	14	41
OTP(contraseña dinámica)	6	1	21
SMS	41	17	42

- ✓ Todavía el nivel de uso no alcanza el del conocimiento. Mencionan 5 herramientas de seguridad pero solo utilizan 2 : Contraseñas y “alguna” más. La mejor relación : contraseñas, sitio seguro, candado, token (aumenta entre bancarizados) y un tipo de acceso por celular.

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

Respuestas múltiples. Base: Todos los usuarios encuestados.

	Total	Usan e-commerce 90%	No Usan e-commerce 10%
Compraría online con tarjeta de crédito y débito	52%	53%	43%
Pagaría servicios online	50%	50%	43%
Operaría a través de Home Banking	46%	48%	33%
Concretaría/Concretaría más operaciones online	41%	43%	29%
Empezaría / Haría más pagos por el Smartphone / Tablet	32%	32%	33%
Dejaría / Dejaría más sus datos personales	24%	24%	24%
Dejaría / Dejaría más su número de tarjeta	23%	24%	21%
Intercambiaría información confidencial	14%	15%	7%

- ✓ La mayor sensación de seguridad es un disparador de mayor movimiento de compras y transacciones online: 7 de cada 10 usuarios que hoy no operan en e-commerce comenzarían a utilizarlo.