

Internet: la visión de los usuarios.

Informe Anual. Año 2018

- *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-Octubre 2018

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 tercer trimestre del año 2018 a usuarios frecuentes de Internet.

Conclusiones más significativas:

- ***El acceso a Internet continúa en crecimiento: abarca aproximadamente a 33 millones de personas en la Argentina (representa el 75% de la población).***
- ***Más de 30 millones de personas ya compran online, y su perfil ya excede a los millenials . Es un círculo virtuoso: más compran = menos temor.***
- ***Los bancos han logrado ganar la confianza de sus clientes: 7 de cada 10 se sienten seguros al mover dinero online a través de la entidad bancaria.***
- ***Los usuarios tienen claro el “deber ser” sobre las medidas de seguridad a tomar pero se concentran en usar las más tradicionales. Pero...¿lo hacen?.***
- ***El desconocimiento de herramientas de seguridad genera la mayor parte de los temores.***
- ***La seguridad al navegar se basa en la confianza en el uso del tradicional password, la experiencia propia y algún aval institucional (por ejemplo los Bancos) que con herramientas más sofisticadas.***
- ***La principal responsabilidad de la seguridad en la red recae en el sitio. En segundo plano en sus acciones como usuario.***

ÍNDICE DE CONTENIDO

Mercado y usos de Internet en la Argentina	4
Usuarios de Internet en la Argentina	4
Acceso a Internet:-2000/2018.....	4
Internet.....	4
Comercio electrónico	5
¿Compró alguna vez por Internet?.....	5
Seguridad en Internet.....	5
¿Tiene algún temor cuando navega por Internet? ¿Cuáles?.....	5
Cuando se habla de la seguridad de lo que podemos hacer online, encontramos distintas posiciones. ¿Está de acuerdo o en desacuerdo con estas frases?	6
¿Cuál es el nivel de seguridad cuando realiza compras online?	6
Cuando se habla de la seguridad de lo que podemos hacer online, encontramos distintas posiciones. ¿Está de acuerdo o en desacuerdo con estas frases?	7
Medidas de seguridad	7
¿Cuáles de las siguientes herramientas de seguridad en Internet conoce? ¿Utiliza alguna para proteger la información que está en sus dispositivos móviles/computadoras?.....	8
¿Cómo le garantizarían que un sitio es seguro?.....	8
Si le garantizaran mayor seguridad al navegar en Internet, ¿cree que...?	9
¿Quién es responsable de garantizar la seguridad de los datos que carga cuando está pagando online?	9

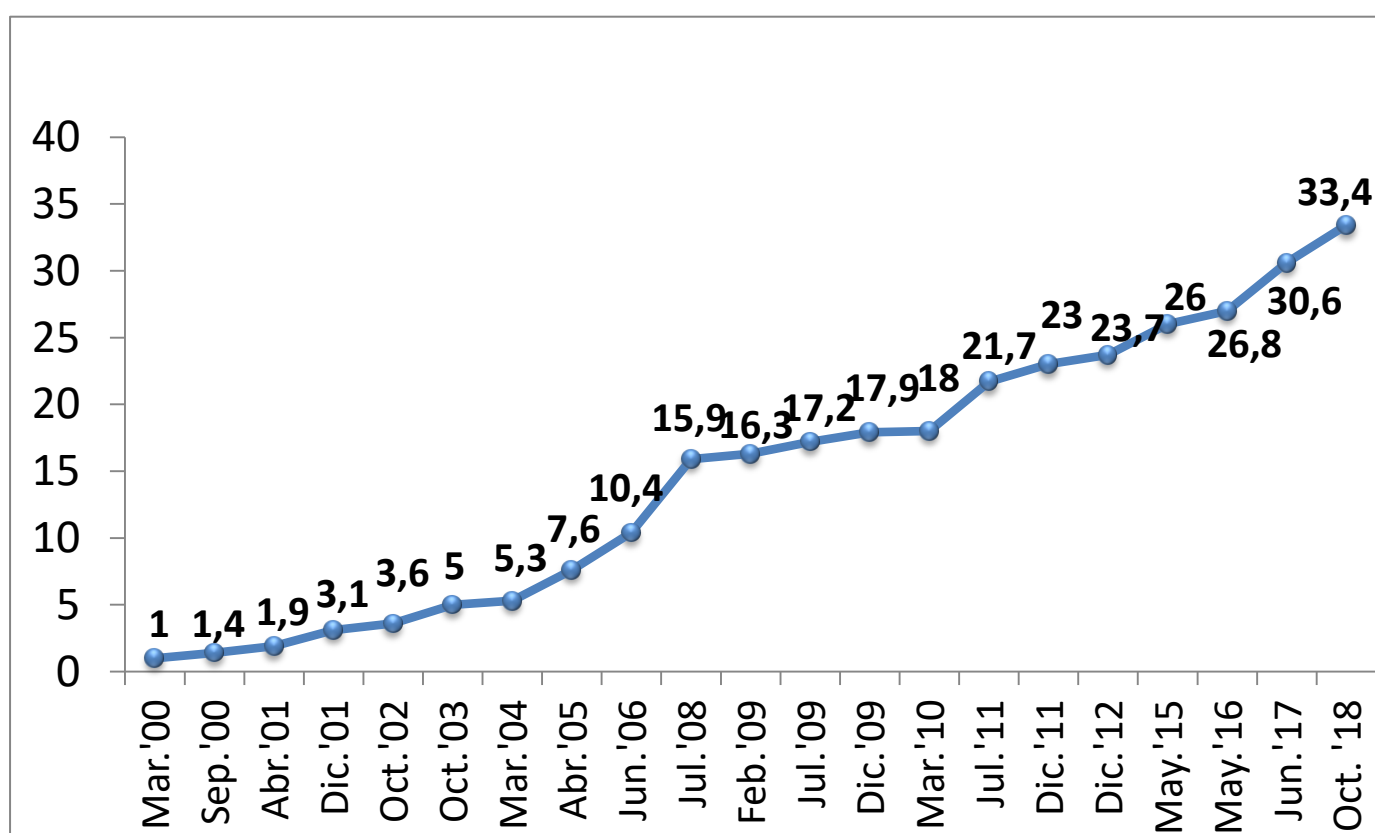


Mercado y usos de Internet en la Argentina

Usuarios de Internet en la Argentina

- ✓ El 75% de la población tiene acceso a Internet.
- ✓ Un tercio de los usuarios se animó a introducir un nuevo uso de Internet.

Acceso a Internet:-2000/2018



Internet

- Internet es un “mejorador del humor” y complementa la necesidad de entretenimiento. Pero, al mismo tiempo, genera culpa, y sus usuarios sienten que “deberían” reducir el tiempo de conexión.

- La mayor parte de los usuarios ya tiene el hábito y la confianza en el Smartphone para realizar transacciones. Es una tendencia marcada a medida que aumenta el nivel socioeconómico. El 72% utiliza el Smartphone para efectuar compras y pagos.

Comercio electrónico

¿Compró alguna vez por Internet?

Base: Total de usuarios. Comparación período 2013 -2018

	2013	2018
Si	79%	90%
No	21%	10%

- ✓ Más de 30 millones de personas ya compran online.
- ✓ El universo está en expansión, pero la proporción de quienes compran no se modifica.
- ✓ La compra online se observa con más intensidad entre los 35 y 44 años (96%) y a mayor nivel socioeconómico.
- ✓ Aún falta crecer en el nivel M. Bajo.
- ✓ La tendencia es utilizar para las compras online hasta dos medios de pago . Ganan las tarjetas. Los jóvenes apuestan más al efectivo.

Seguridad en Internet

¿Tiene algún temor cuando navega por Internet? ¿Cuáles?

Respuestas múltiples.

	2018
Que me hackeen las cuentas	58%
Robo de identidad	52%
Que sepan a qué sitios ingreso y mis hábitos	37%
Espías	23%
Cyber ataque	19%
Olvidarme el password	19%

- ✓ Los usuarios continúan visualizando a Internet con algún grado de riesgo.
- ✓ Quienes más compran online (35 a 44 años) son también los que menos temor sienten.
- ✓ Básicamente, temen al fraude, que usurpen su identidad e invadan su privacidad.

- ✓ Los bancos han logrado que sus clientes se sientan seguros al efectuar transacciones online.
- ✓ Todavía falta protección en la compra, en la navegación en general y, en especial, cuando lo hacen por Smartphone.
- ✓ Los usuarios utilizan las redes, pero no les tienen confianza. Sólo un 20% piensa que habitualmente dicen la verdad.

Cuando se habla de la seguridad de lo que podemos hacer online, encontramos distintas posiciones. ¿Está de acuerdo o en desacuerdo con estas frases?

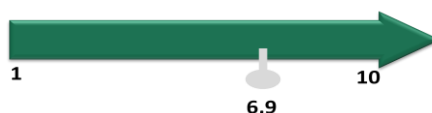
Acuerdo con afirmaciones - %

		Acuerdo
Confianza en las herramientas tradicionales	Las claves que uso me dan seguridad para hacer pagos.	63
	Con frecuencia me olvido el password para entrar a un sitio.	50
Conocimiento de software	Lo único que brinda seguridad para navegar por un sitio es verificar primero si tienen los símbolos que identifican los soft antivirus, protección de mis datos, etc.	59
	Existen apps, software, etc que pueden evitar que lo que digo o hago por Internet sea hackeado.	33
Confianza en entidades bancarias	Las tarjetas de crédito y los bancos están continuamente trabajando para evitar el hackeo de cuentas.	57
Experiencias positivas	No me han robado datos personales.	54
	Nunca me hackearon ni usaron sin permiso mis datos personales.	51
	Es posible navegar en Internet de forma totalmente anónima.	22

¿Cuál es el nivel de seguridad cuando realiza compras online?

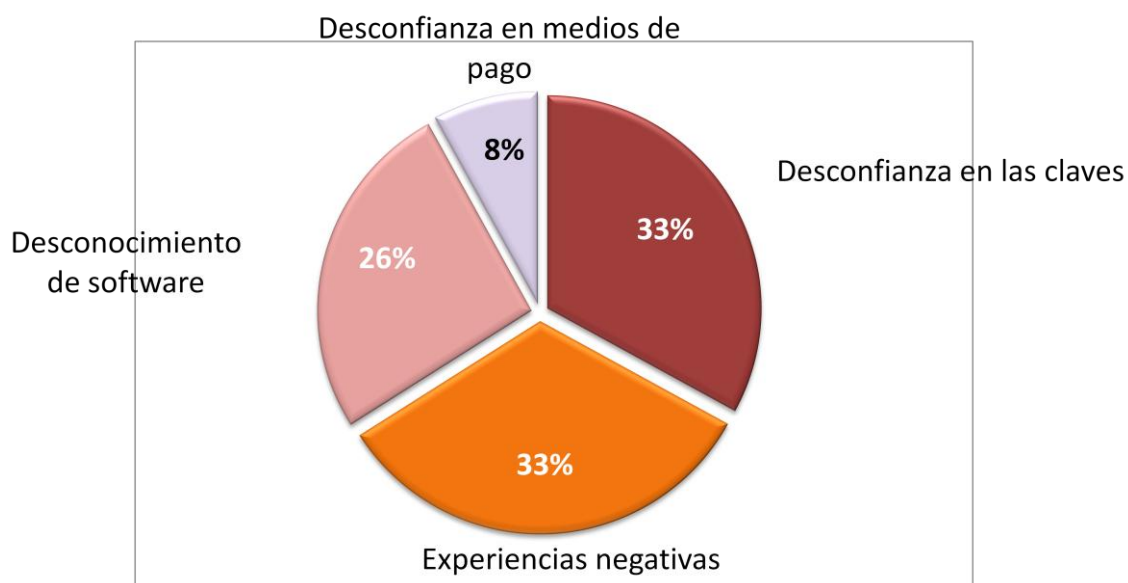
- ✓ La sensación de seguridad en el e-commerce está alcanzando el aprobado, pero todavía falta convencimiento en la mitad de los usuarios.

Promedio de seguridad en e-commerce - Escala del 1 al 10 - %



Cuando se habla de la seguridad de lo que podemos hacer online, encontramos distintas posiciones. ¿Está de acuerdo o en desacuerdo con estas frases?

Impacto en los aspectos que restan interés al e-commerce -%-



- El principal freno para la compra online: desconfianza en los sistemas tradicionales de seguridad (que usan) y haber tenido (o escuchado) experiencias negativas.

Medidas de seguridad

¿Está utilizando de manera habitual alguna de estas medidas?

Medidas de seguridad que mencionan utilizar -%- R. Múltiples.

	2015	2016	2017	2018
No intercambiar archivos con desconocidos	73	58	78	69
No permitir el acceso de desconocidos a su máquina	66	57	75	65
No compartir información importante por mail	59	45	70	61
Sólo acceder a páginas seguras	71	61	78	65
No abrir correo no deseado	57	47	55	49
Actualizar software de antivirus regularmente	69	53	66	56
Actualizar software spyware regularmente	51	41	43	34
Cambiar regularmente contraseñas	60	52	56	48
Utilizar sistemas de autenticación diferentes a contraseñas	42	39	48	37
Reportar errores a empresas proveedoras	26	24	23	25
No concretar operaciones comerciales/bancarias	16	14	13	12

- ✓ Mencionan utilizar en promedio 5 medidas de seguridad, en especial las más tradicionales. Son conscientes que “no deben” compartir información personal y sólo visitar sitios seguros.
- ✓ Caída generalizada del uso de medidas de seguridad, pero sin perder el foco de no compartir información personal y visitar zonas seguras.

¿Cuáles de las siguientes herramientas de seguridad en Internet conoce?

¿Utiliza alguna para proteger la información que está en sus dispositivos móviles/computadoras?

Herramientas de seguridad que mencionan conocer y utilizar—% - R. Múltiples.

	Conocen	Utilizan	% de uso*
Contraseña	92	83	90
Candado de seguridad	76	36	47
Sitio seguro	69	32	46
Tarjeta de coordenadas	56	31	55
HTTPS	52	23	44
Firma electrónica / digital	38	9	24
Verificación a través del teléfono celular (doble autenticación)	38	19	50
SMS	36	12	33
Bloqueo de dirección IP	31	8	26
Aplicaciones de seguridad biométrica	31	12	39
Barra de navegación verde	29	13	45
OTP (“One time password” o contraseña dinámica)	8	2	25

- ✓ El nivel de uso de medidas de seguridad no alcanza el de su reconocimiento. Mencionan 6 pero sólo utilizan 3: principalmente, contraseña, demostrando niveles de protección aún precarios.

¿Cómo le garantizarían que un sitio es seguro?

Garantías de un sitio seguro -%- R. Múltiples.

	Total
Para entrar tengo que usar un password	52
Está muy visible el certificado de seguridad	47
Porque es muy visible que utiliza software antivirus	14
Ya lo visité / operé con anterioridad	49
Porque es muy conocido	41
Lo respalda alguna institución financiera (Visa / Mastercard)	44

- ✓ Depositán confianza principalmente en su clave y en cuidado externo: que el sitio “muestre” sus certificados y sus software, su “historia “. Suponen que las Entidades Financieras son quienes más cuidado tienen en la protección de la información.

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	53%	55%	44%
Pagaría online más frecuentemente mis compras	49%	51%	37%
Pagaría servicios online	44%	44%	39%
Operaría a través de Home Banking	41%	43%	27%
Concretaría operaciones online	32%	33%	29%
Empezaría / Haría más pagos por el Smartphone / Tablet	29%	31%	12%
Dejaría más mi número de tarjeta	23%	24%	7%
Dejaría más mis datos personales	18%	18%	27%
Intercambiaría información confidencial	12%	13%	2%

- ✓ Sentirse más seguros en Internet alentaría el e-commerce. Los usuarios realizarían, en promedio, 3 tipos de transacciones más.

¿Quién es responsable de garantizar la seguridad de los datos que carga cuando está pagando online?

- ✓ Consideran que el sitio Web es el principal garante que su manejo seguro sea. Aumenta con el nivel socioeconómico. En segundo plano, sienten que depende de su propia responsabilidad.

Responsable de la garantía de seguridad en el pago online - %

	Total	Medio Alto	Medio	Medio Bajo
El responsable del sitio	51	71	51	47
El usuario	27	10	27	29
Proveedor de certificados de seguridad digital	9	10	8	9
Proveedor de Internet	6	5	7	4
Antiespías contratados para mis dispositivos	1			1
Otros	2	5	3	1
PNC	4		4	9