



REPORTE MENSUAL

Análisis de los resultados de la
Encuesta sobre el Uso de
Home Banking y Banca Móvil
en Argentina

Mayo 2012
Reporte N° 40

zona**Bancos** » Informa | Compara | Asesora

“Análisis de los resultados de la Encuesta Sobre el Uso de Home Banking y Banca Móvil en Argentina”

Índice

| | |
|---|----|
| Introducción | 4 |
| 1. Objetivo de la encuesta..... | 4 |
| 2. El mercado de Home Banking y Banca Móvil..... | 4 |
| 3. Ficha técnica de la encuesta..... | 5 |
| 4. Estructura de la encuesta | 5 |
| 4.1. Datos Generales de la Población Encuestada..... | 5 |
| 4.2. Aplicación de Internet para transacciones financieras..... | 13 |
| 4.3. Conocimiento y uso del Home Banking | 15 |
| 4.4. Home Banking: Conectividad | 24 |
| 4.5. Home Banking: Medidas de Seguridad y Dificultades de uso. | 26 |
| 4.6. Conocimiento y uso de Banca Móvil | 33 |
| 4.7. Banca Móvil: Conectividad | 42 |
| 4.8. Banca Móvil: Medidas de Seguridad y Dificultades de uso. | 44 |
| 5. Conclusiones finales de la encuesta..... | 49 |

El reporte incluye 64 cuadros y 6 figuras.

Se incluyen los resultados totales en formato Excel.

Índice de Cuadros

| | |
|---|----|
| Cuadro 1: Encuestados por provincia / región | 6 |
| Cuadro 2: Encuestados por sexo..... | 8 |
| Cuadro 3: Encuestados por edad | 8 |
| Cuadro 4: Actividad laboral de los encuestados | 9 |
| Cuadro 5: Ingresos mensuales netos de los encuestados | 10 |
| Cuadro 6: Nivel de estudios de los encuestados | 11 |
| Cuadro 7: Estado civil de los encuestados | 12 |
| Cuadro 8: Cantidad de hijos de los encuestados | 12 |
| Cuadro 9: Tipo de Cobertura de salud de los encuestados..... | 13 |
| Cuadro 10: Compras por Internet..... | 13 |
| Cuadro 11: Apertura para encuestados que compraron por Internet..... | 13 |
| Cuadro 12: Apertura de medios de pago utilizados..... | 15 |
| Cuadro 13: Conocimiento de Home Banking..... | 16 |
| Cuadro 14: Apertura para encuestados que conocen el servicio de Home Banking | 16 |
| Cuadro 15: Detalle de categorías..... | 17 |
| Cuadro 16: Operaciones a través de Internet..... | 18 |
| Cuadro 17: Apertura para encuestados que realizaron operaciones a través de Internet..... | 18 |
| Cuadro 18: Ranking de bancos con los que operan mayormente..... | 19 |
| Cuadro 19: Calificación del servicio | 20 |
| Cuadro 20: Cantidad de bancos con los que opera..... | 21 |
| Cuadro 21: Totalidad de bancos con los que opera | 21 |

| | |
|--|----|
| Cuadro 22: Frecuencia de uso..... | 22 |
| Cuadro 23: Operaciones efectuadas por Home Banking | 23 |
| Cuadro 24: Operaciones efectuadas por Home Banking agrupadas por tipo..... | 24 |
| Cuadro 25: Detalle de las razones por las que utiliza Home Banking..... | 24 |
| Cuadro 26: Lugares de acceso al Home Banking | 25 |
| Cuadro 27: Dispositivos de ingreso al Home Banking..... | 25 |
| Cuadro 28: Conexiones utilizadas para acceder a Home Banking | 26 |
| Cuadro 29: Medidas de Seguridad Conocidas para Home Banking | 26 |
| Cuadro 30: Medidas de Seguridad utilizadas para Home Banking | 27 |
| Cuadro 31: Percepción de seguridad de Home Banking..... | 29 |
| Cuadro 32: Inconvenientes en la utilización del Home Banking..... | 29 |
| Cuadro 33: Porcentaje de abandono Home Banking | 29 |
| Cuadro 34: Detalle de inconveniente por concepto | 30 |
| Cuadro 35: Descripción de motivos por los que no se incorporan al Home Banking..... | 31 |
| Cuadro 36: Nivel de estudios encuestados que desconocen el funcionamiento de Home Banking..... | 31 |
| Cuadro 37: Recepción de e mails fraudulentos | 32 |
| Cuadro 38: Recepción de Phishing..... | 32 |
| Cuadro 39: Apertura por nivel de estudios de los encuestados con conocimiento e Phishing | 32 |
| Cuadro 40: Conocimiento de Banca Móvil..... | 33 |
| Cuadro 41: Apertura para encuestados que conocen el servicio de Banca Móvil | 33 |
| Cuadro 42: Detalle de categorías Banca Móvil..... | 35 |
| Cuadro 43: Operaciones a través de Banca Móvil | 35 |
| Cuadro 44: Apertura para encuestados que realizaron operaciones a través Banca Móvil | 36 |
| Cuadro 45: Ranking de bancos con los que operan mayormente en Banca Móvil..... | 37 |
| Cuadro 46: Calificación del servicio Banca Móvil | 38 |
| Cuadro 47: Cantidad de bancos con los que opera en Banca Móvil..... | 38 |
| Cuadro 48: Totalidad de bancos con los que opera en Banca Móvil | 39 |
| Cuadro 49: Frecuencia de uso de Banca Móvil | 40 |
| Cuadro 50: Operaciones efectuadas por Banca Móvil | 40 |
| Cuadro 51: Operaciones efectuadas por Banca Móvil agrupadas por tipo | 41 |
| Cuadro 52: Detalle de las razones por las que utiliza Banca Móvil..... | 41 |
| Cuadro 53: Dispositivos de acceso a Banca Móvil | 42 |
| Cuadro 54: Modos de acceso a Banca Móvil..... | 43 |
| Cuadro 55: Tipos de conexiones utilizadas para acceder a Banca Móvil | 43 |
| Cuadro 56: Medidas de seguridad conocidas para Banca Móvil..... | 44 |
| Cuadro 57: Medidas de seguridad utilizadas en Banca Móvil | 45 |
| Cuadro 58: Percepción de seguridad de la Banca Móvil | 46 |
| Cuadro 59: Suscripciones y aplicaciones | 46 |
| Cuadro 60: Detalle de suscripciones o aplicaciones | 46 |
| Cuadro 61: Inconvenientes en la utilización de Banca Móvil..... | 47 |
| Cuadro 62: Porcentaje de abandono Banca Móvil | 47 |
| Cuadro 63: Detalle de inconvenientes en Banca Móvil por concepto | 48 |
| Cuadro 64: Descripción de motivos por los que no se incorporan al Banca Móvil..... | 49 |

Índice de Figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1: Encuestados por provincia / región..... | 7 |
| Figura 2: Encuestados por edad | 9 |
| Figura 3: Ingresos mensuales netos de los encuestados..... | 10 |
| Figura 4: Nivel de estudios de los encuestados..... | 11 |
| Figura 5: Ranking de bancos Home Banking..... | 22 |
| Figura 6: Ranking de bancos Banca Móvil..... | 39 |