

# Visión de los Consumidores Latinoamericanos Sobre el Fraude Electrónico - 2012

Ricardo Villadiego  
rvilladiego@easysol.net  
Regional Director, Américas  
Easy Solutions Inc.

# Sobre el Estudio

## Objetivos

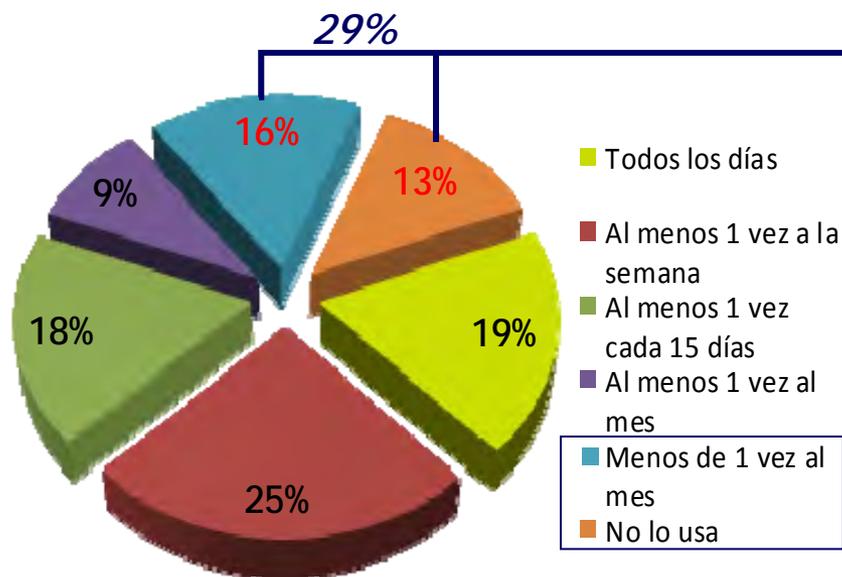
- Determinar el conocimiento, las opiniones y actitudes de los consumidores latinoamericanos sobre las amenazas de fraude electrónico (usuarios de transacciones online y otros medios electrónicos).
- Conocer sus opiniones sobre lo que hacen y deberían hacer los proveedores de servicios electrónicos para protegerlos. (Bancos, compañías de pagos en línea y/o ventas en línea)

## Ficha técnica

- Población Objetivo: Mayores de 20 años que hacen transacciones on-line por lo menos una vez al mes.
- Regiones: Centroamérica y Caribe (Costa Rica, Rep. Dominicana y Panamá), Región Andina (Colombia, Venezuela y Ecuador), Cono Sur (Chile, Argentina), México, Brasil .
- Ponderación: No se ponderan los datos.
- Margen de error: 5% a nivel total, 11% por región. 95% de confianza. n= 440
- Fechas de recolección: Encuestas telefónicas realizadas entre el 9 de junio y el 13 de agosto de 2012.
- Agencia de investigaciones: Mystery Shopper

# El principal inhibidor para el uso de Internet como medio transaccional es el temor al fraude electrónico

## Frecuencia de uso de Internet para operaciones bancarias, pagos o compras



Por qué no usa /no usa más frecuentemente Internet para operaciones bancarias, pagos o compras?

- Por temor a robo o fraude electrónico/ No le parece seguro 47%
- No confía en que la transacción quede bien hecha 14%
- No tiene cuenta bancaria 14%
- No tiene acceso a computador o Internet 13%
- Prefiere hacerlo en el banco/personalmente /no es necesario 10%
- No sabe usar computador o Internet 9%
- No tiene tarjeta de crédito 3%
- El banco no tiene portal de Internet para transacciones 2%

Base: 181

Total Contactos- Población General  
(mayores de 20 años): 621

¿ Con qué frecuencia acostumbra a usar INTERNET para realizar operaciones bancarias, consulta de saldo, pagos de servicios, pago de impuestos u otros pagos ó compras en general?



# ESTRUCTURA

Uso y Preferencia de medios o canales de pago

Conocimiento de Amenazas

Responsabilidad frente al fraude

Métodos de Seguridad

Conclusiones y Recomendaciones



# ESTRUCTURA

Uso y Preferencia de medios o canales de pago

Conocimiento de Amenazas

Responsabilidad frente al fraude

Métodos de Seguridad

Conclusiones y Recomendaciones

# La Banca Online ha disminuido el uso de oficinas y cajeros automáticos

## Uso de medios ó canales de pago

Frecuencia mensual de uso:

2011	3.7	2.6	3.3	3.0	2.3	2.8
2012	3.8	3.4	3.6	3.6	3.1	3.3

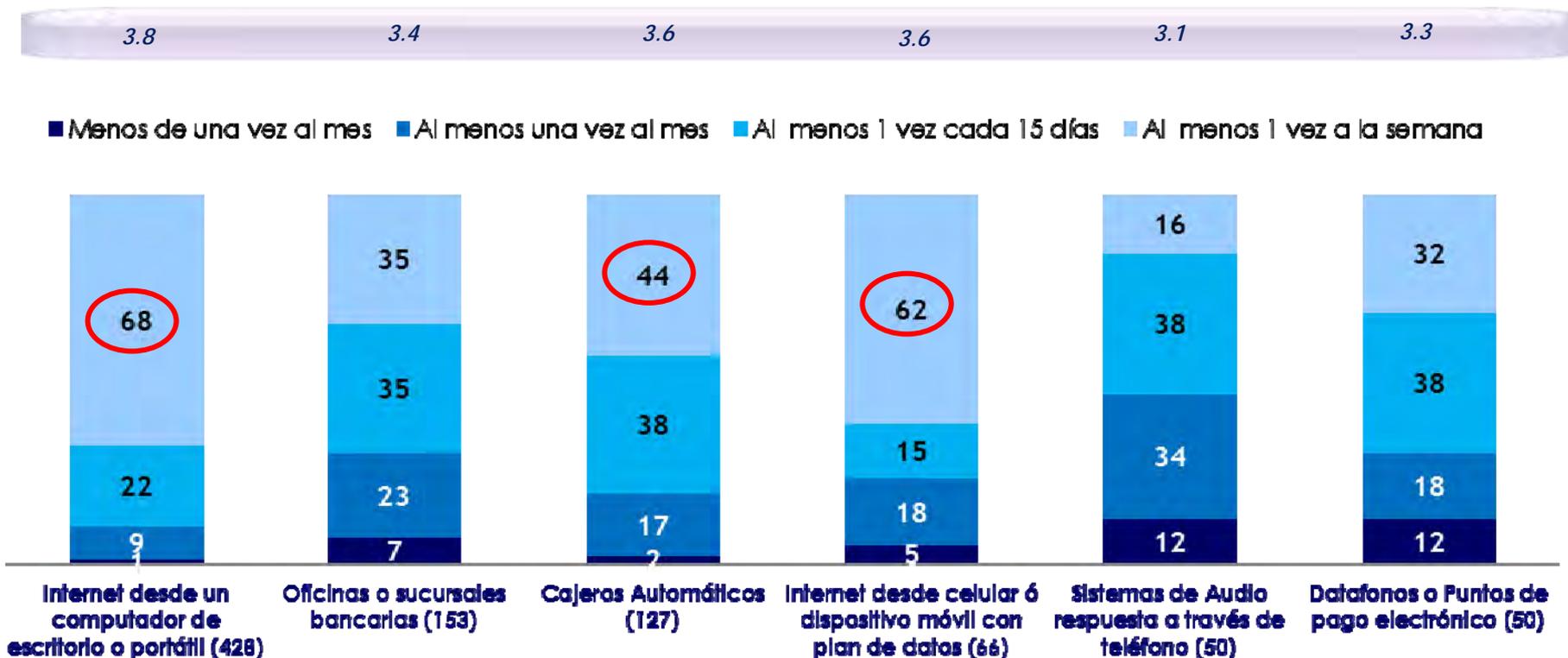


¿Qué medios usa para realizar operaciones bancarias/ consulta de saldo/ pagos de servicios/ pago de impuestos u otros pagos ó compras en general? ¿Y con qué frecuencia usa.....?

# La mayoría de quienes usan Internet desde computador o móvil son usuarios semanales

## Frecuencia de uso de medios ó canales de pago

Frecuencia mensual de uso:

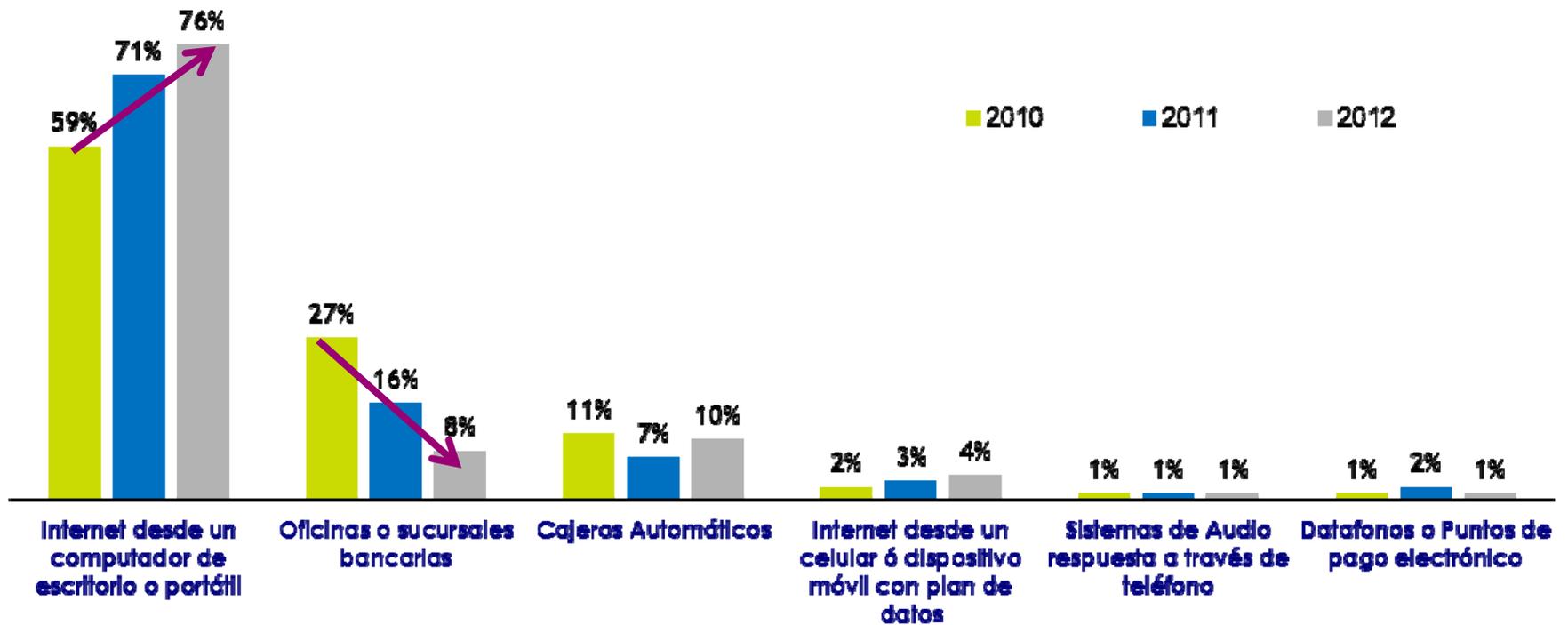


¿Y, ¿Con que frecuencia usa?

Base Total: 440

# La Banca Online sigue ganando preferencia. La preferencia de oficinas bancarias es muy inferior a su nivel de uso.

Medio preferido para transacciones bancarias ó pagos en general



¿Qué medio es el que prefiere para llevar a cabo sus transacciones bancarias ó pagos en general?



# ESTRUCTURA

Uso y Preferencia de medios o canales de pago

Conocimiento de Amenazas

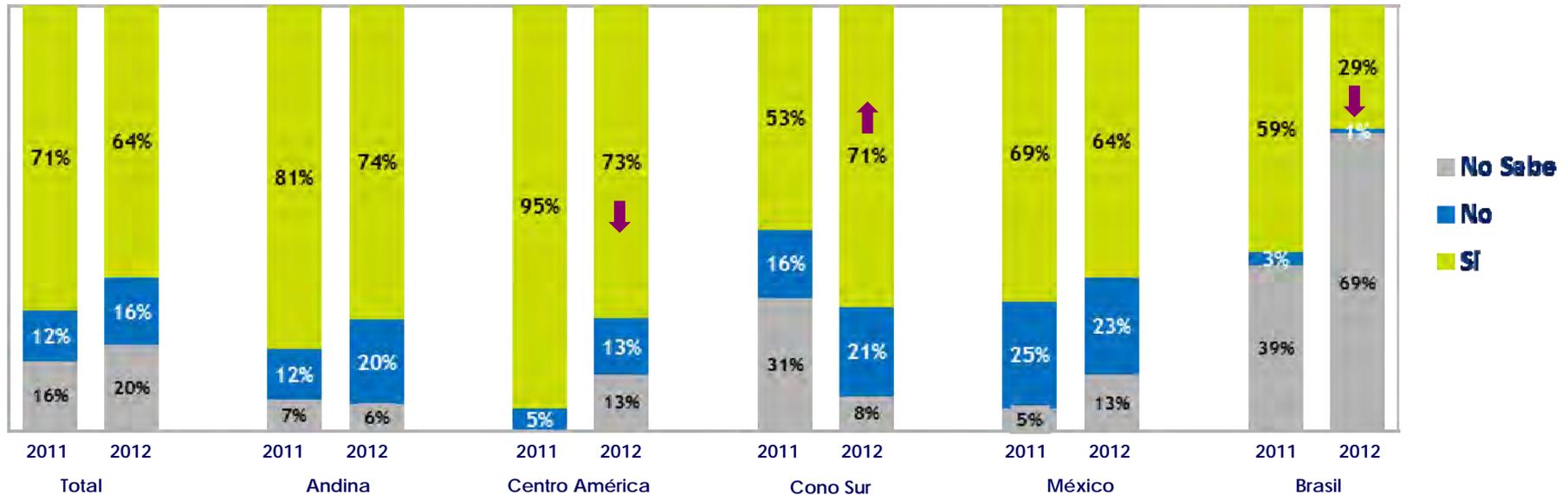
Responsabilidad frente al fraude

Métodos de Seguridad

Conclusiones y Recomendaciones

# Un tercio de los entrevistados no conoce las campañas educativas de su banco, la recordación es menor que en 2011

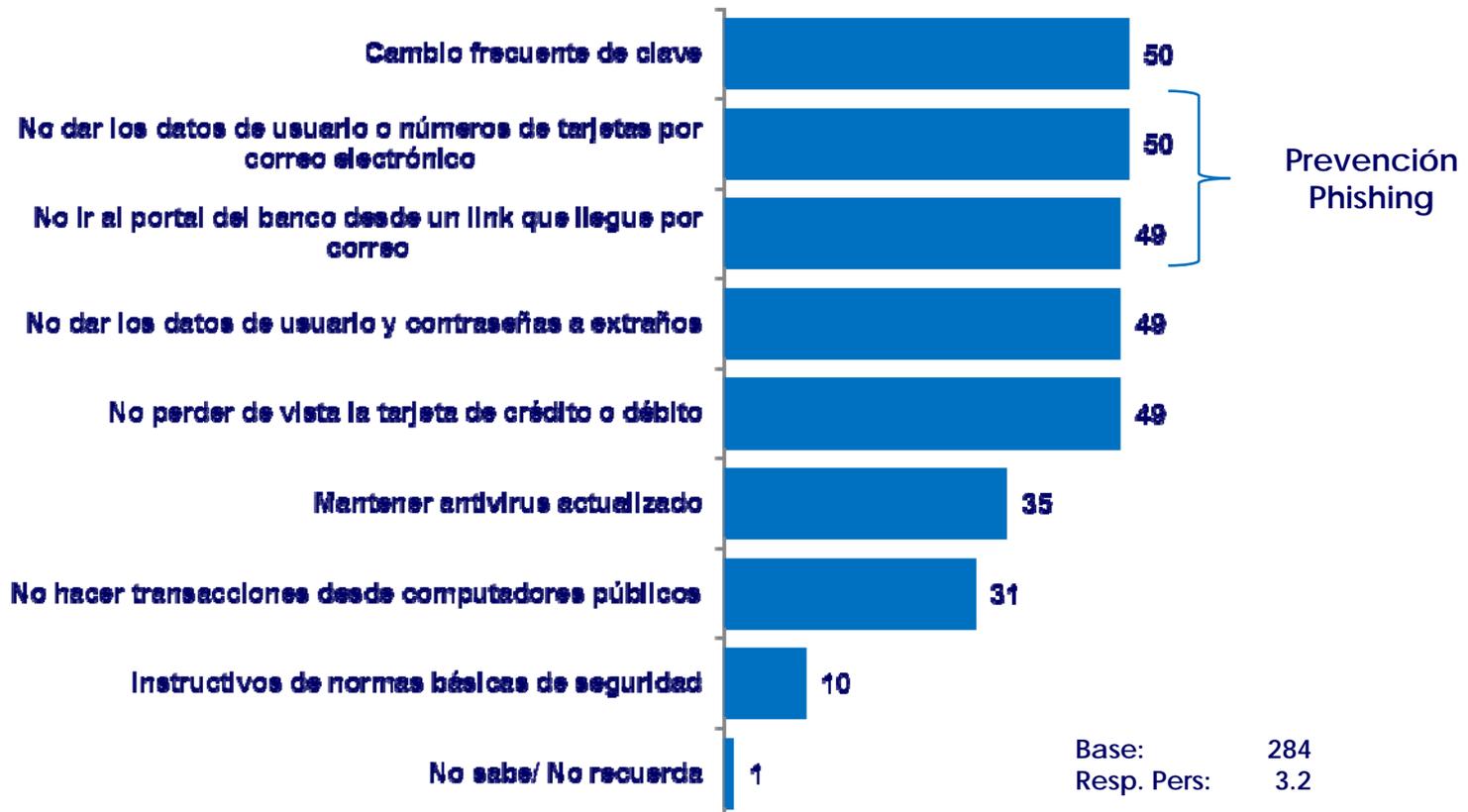
## Conocimiento de oferta de campañas educativas sobre fraude electrónico de los bancos



¿ Su banco tiene campañas educativas para advertir y enseñarle a los usuarios a protegerse del fraude electrónico ?

# Las campañas sobre Phishing tienen alta recordación

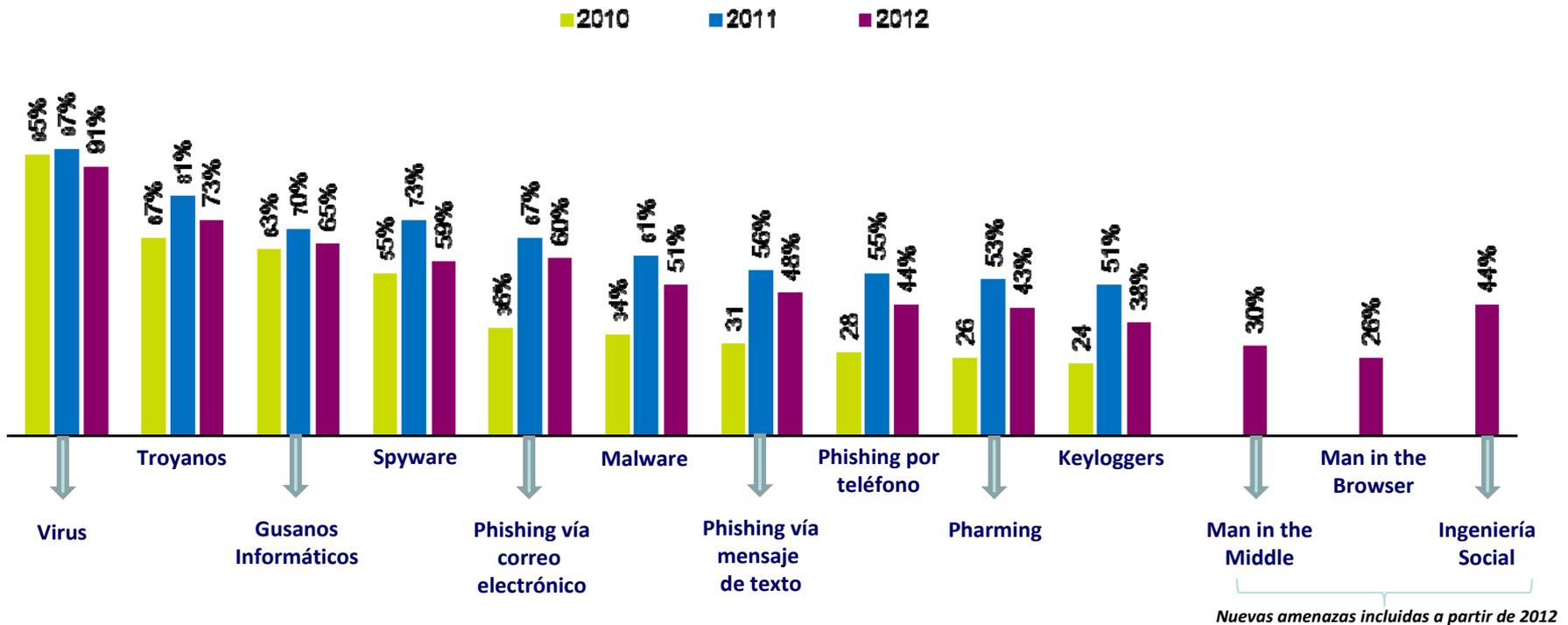
## Tipo de campañas educativas ofrecidas por los bancos



¿ Sobre que tema son las campañas de su banco ?

# Similar a la disminución de recordación de campañas educativas, también baja el conocimiento de amenazas

## Conocimiento de Amenazas Electrónicas



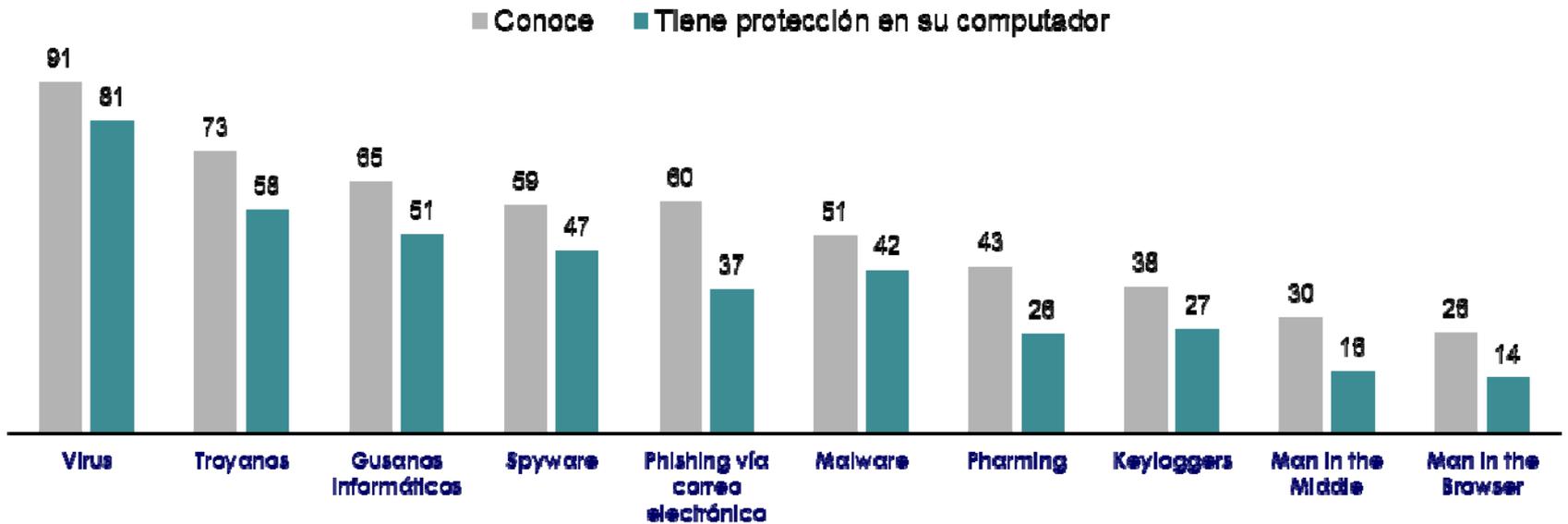
Ahora, le voy a leer algunas amenazas a las que se está expuesto en el momento de realizar una transacción bancaria, pago ó compras por internet. Por favor dígame si conoce o ha escuchado hablar sobre alguna de ellas

# La mayor parte de los usuarios no tienen protección contra malware que los expone a robo de credenciales y ataques de MITM y MITB.

## Conocimiento vs Protección contra Amenazas

Gap entre conocimiento y protección :

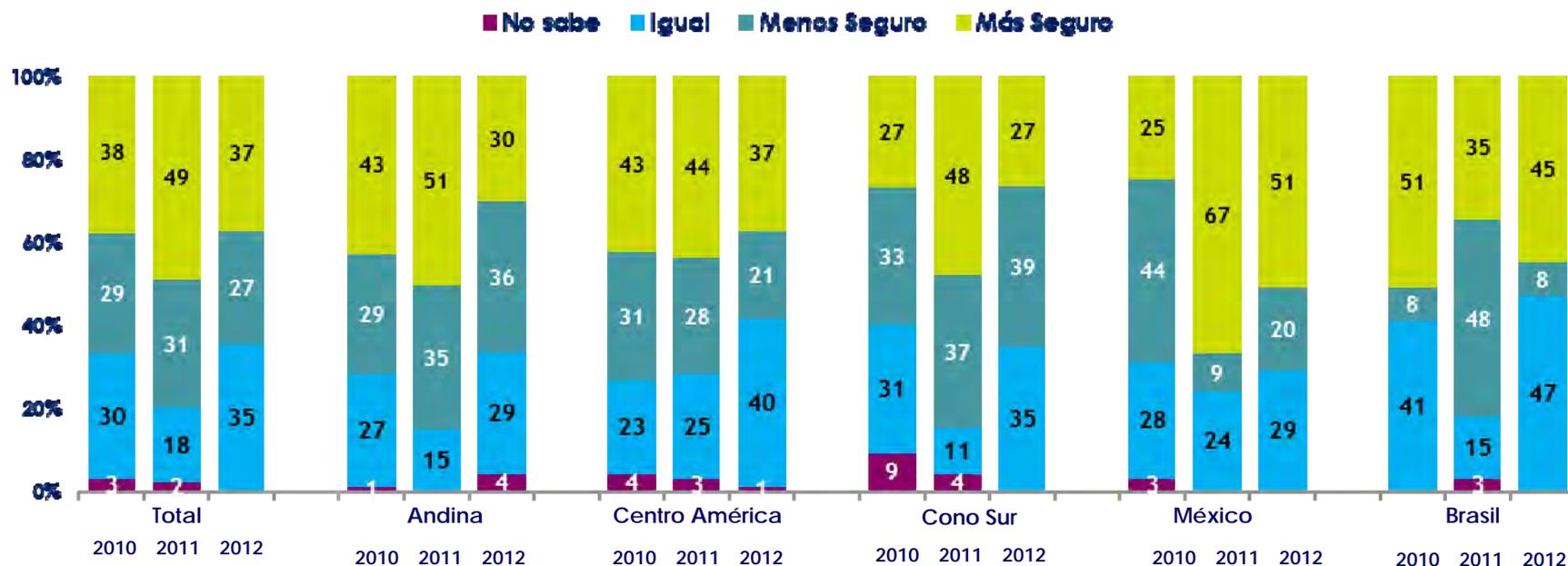
2010	8%	9%	13%	13%	28%	24%	27%	13%		
2011	8%	12%	24%	15%	31%	20%	32%	31%		
2012	11%	21%	21%	20%	38%	17%	40%	29%	47%	45%



Ahora/ le voy a leer algunas amenazas a las que se está expuesto en el momento de realizar una transacción bancaria/ pago ó compras por Internet. Por favor dígame si conoce o ha escuchado hablar sobre alguna de ellas y tiene protección contra.....

# La percepción de la seguridad en Internet disminuyó

## Percepción de la evolución de la seguridad en Internet durante el último año

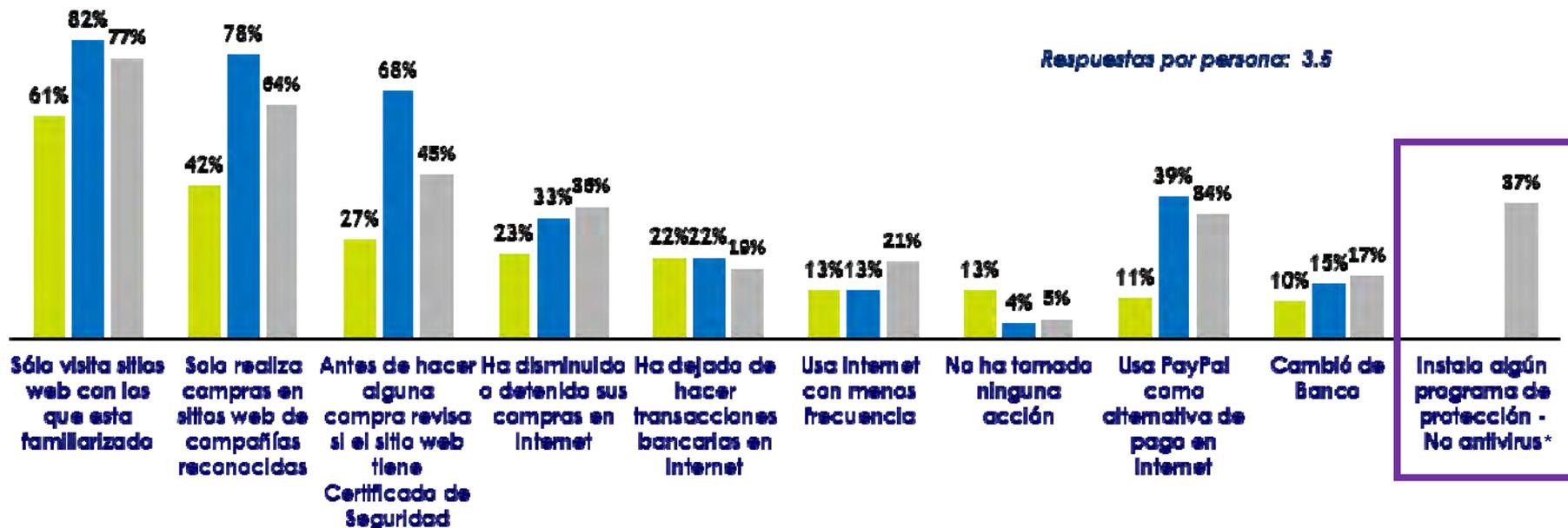


¿Usted cree que realizar transacciones o compras por Internet es ahora más seguro, menos seguro o igual que hace un año?

**El 37% de entrevistados dice haber instalado algún programa de protección, diferente de un antivirus, lo que muestra disposición al uso de estos programas.**

## Acciones personales de protección

■ 2010 ■ 2011 ■ 2012

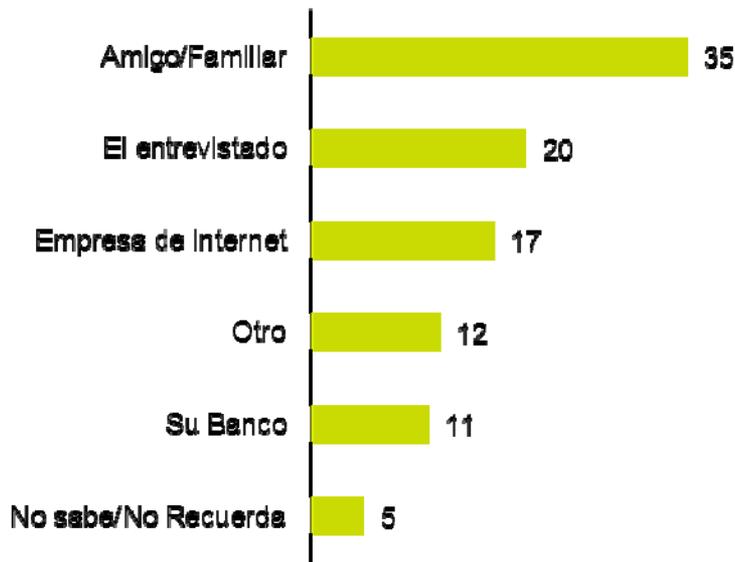


Algunas personas han tomado ciertas acciones para protegerse contra el fraude o robo a través de Internet. ¿Usted ha tomado alguna de las siguientes acciones? - Sí

\*Opción incluida en 2012

# Muchos de quienes instalaron un programa de protección (diferente de un antivirus) no saben exactamente su función

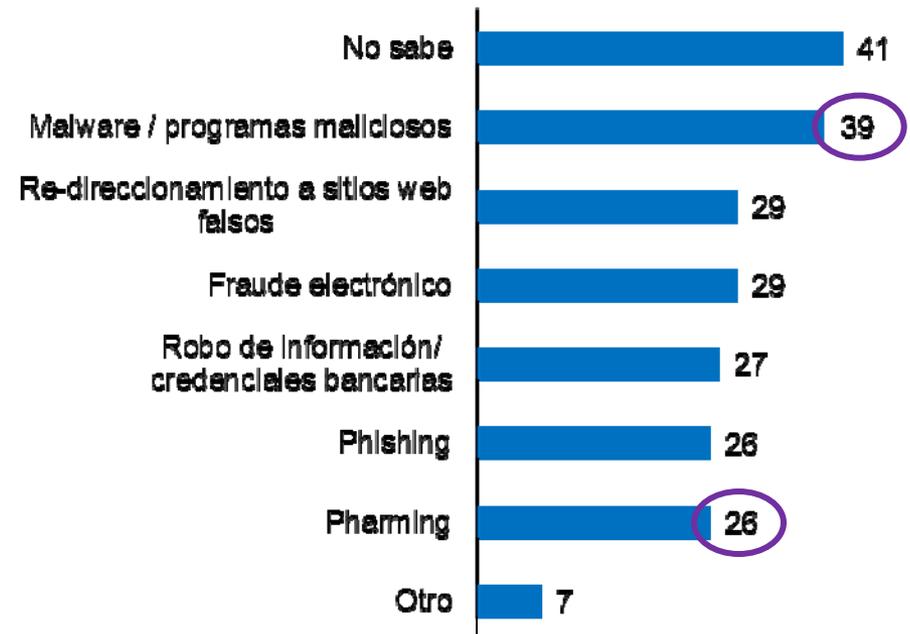
## Recomendación del programa



Base: 178

¿Quién le dio o recomendó el programa de protección que instaló en su computador?

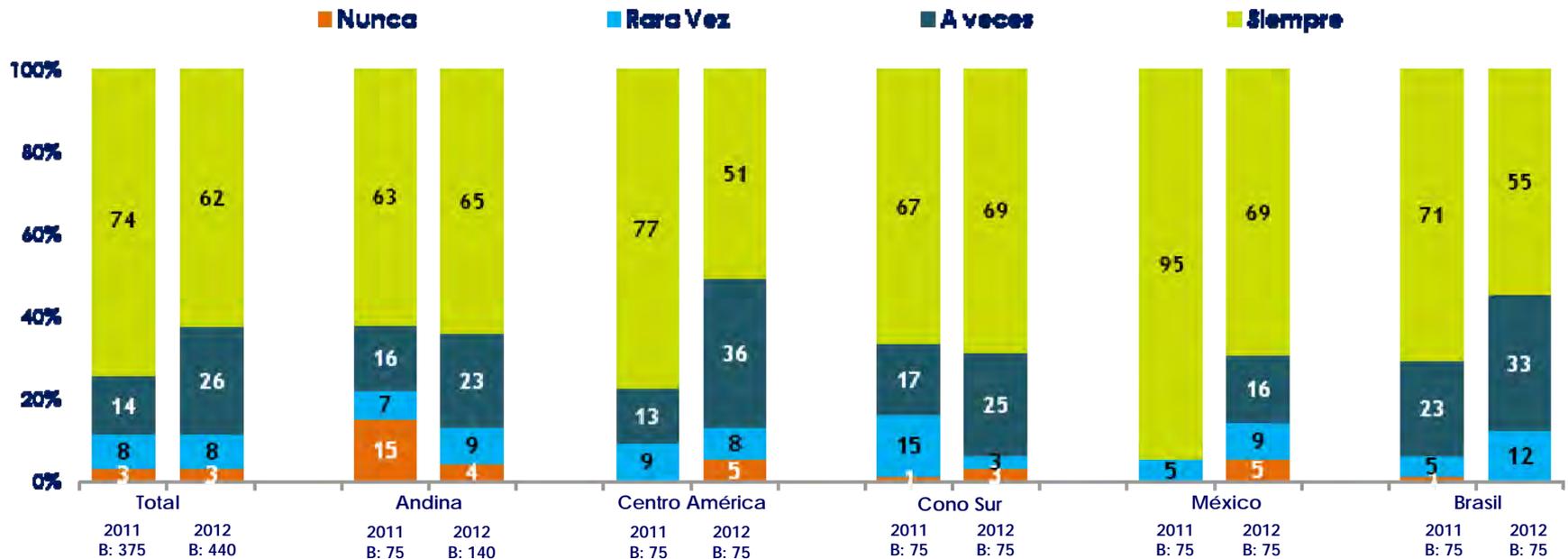
## Amenazas contra las que protege



¿Sabe contra qué amenaza protege el programa que instaló en su computador?

# Muchos usuarios no acostumbran a revisar sus extractos bancarios y/o de tarjetas de crédito, especialmente en Centro América

## Revisión de extractos



¿Usted acostumbra revisar en detalle las transacciones reportadas en sus extractos bancarios y/o de tarjetas de crédito?



# ESTRUCTURA

Uso y Preferencia de medios o canales de pago

Conocimiento de Amenazas

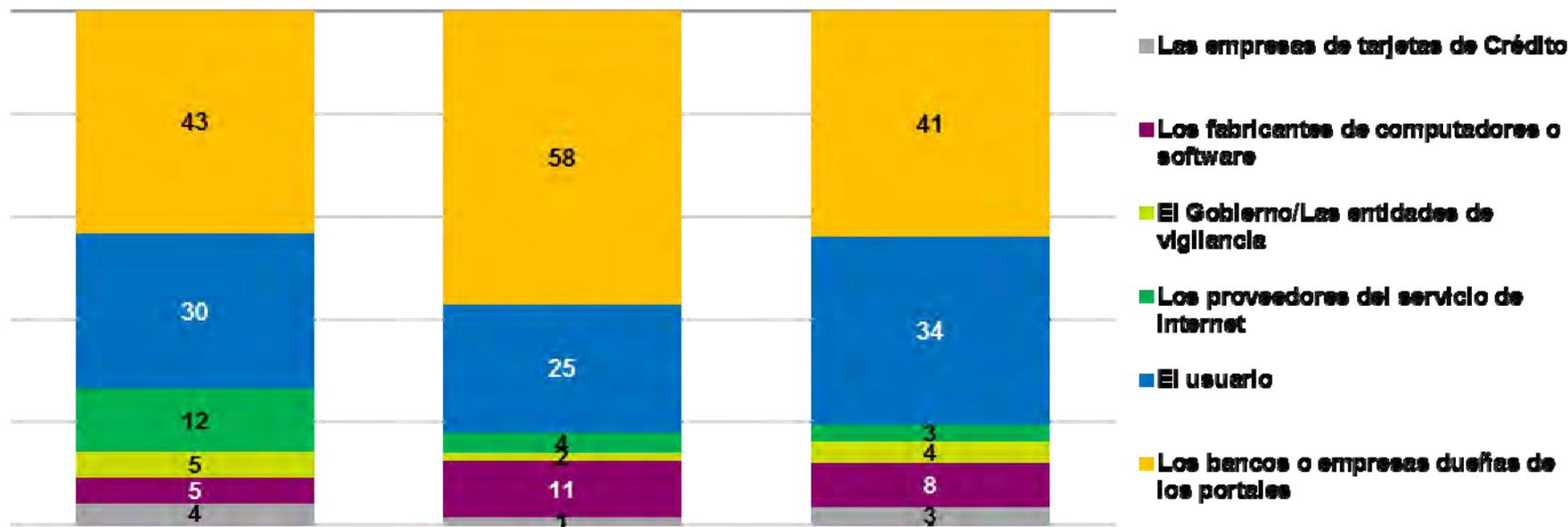
Responsabilidad frente al fraude

Métodos de Seguridad

Conclusiones y Recomendaciones

# Para los usuarios el principal responsable de la seguridad electrónica son los bancos

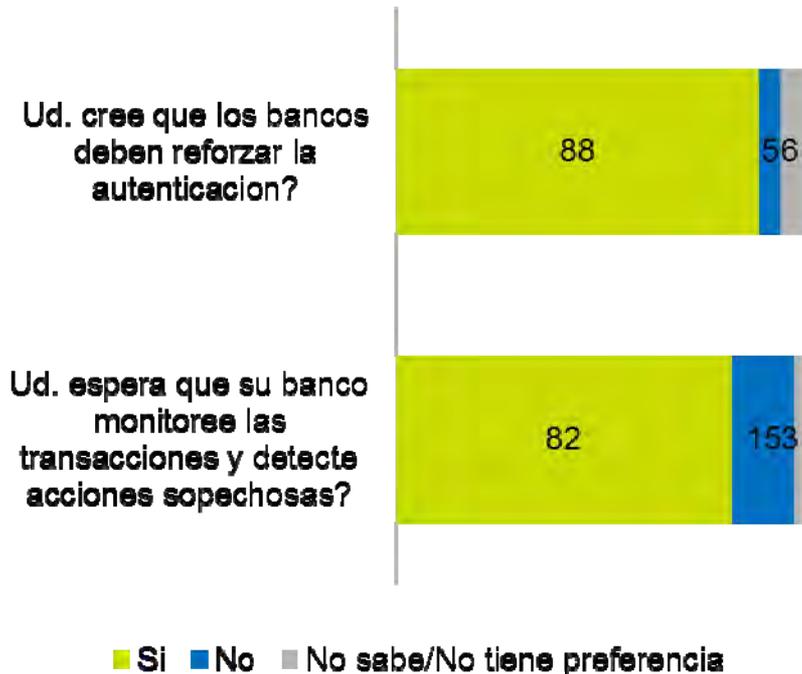
## Responsabilidad frente al fraude



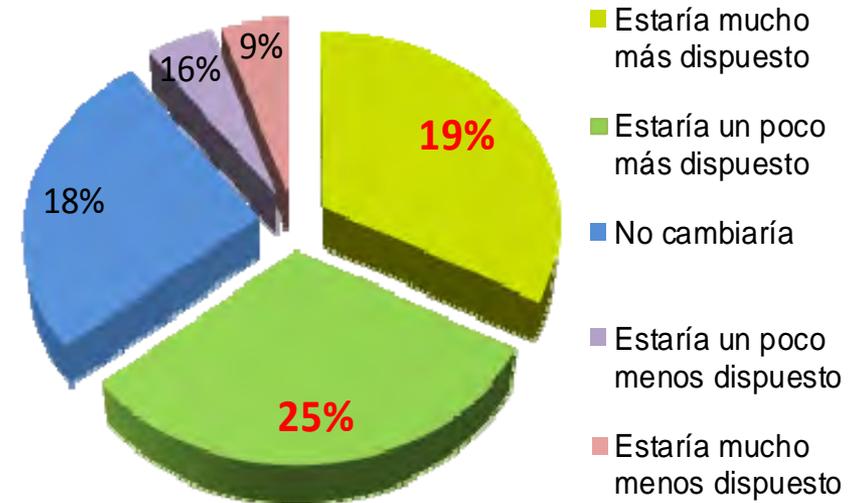
*Pensando en el fraude por medios electrónicos ¿usted quién cree que tiene la mayor responsabilidad de que las transacciones electrónicas sean seguras?*

# Autenticación más segura y monitoreo de transacciones es lo que esperan los usuarios para aumentar el uso de banca online

## Usuarios que esperan autenticación más fuerte y monitoreo de transacciones



## Impacto de nuevas medidas de seguridad en el uso de sitios web



*¿La implementación en sitios web de nuevas medidas de seguridad, adicionales al nombre de usuario y contraseña, ¿cómo impactarían su disposición a interactuar, realizar transacciones o compras o ingresar información confidencial en estos sitios?.*



# ESTRUCTURA

Uso y Preferencia de medios o canales de pago

Conocimiento de Amenazas

Responsabilidad frente al fraude

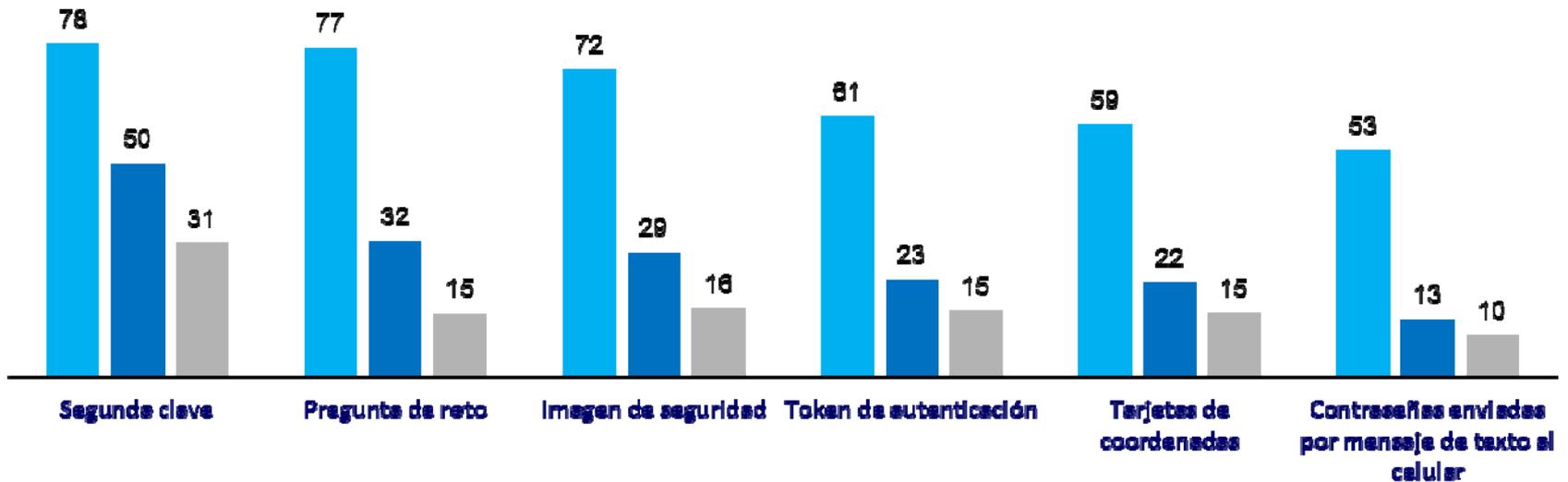
Métodos de Seguridad

Conclusiones y Recomendaciones

El uso de métodos de autenticación fuerte es bajo y no genera suficiente confianza en los usuarios, por lo que es necesario acompañar la entrega de tecnología con educación.

## Conocimiento, uso y confianza de métodos de seguridad

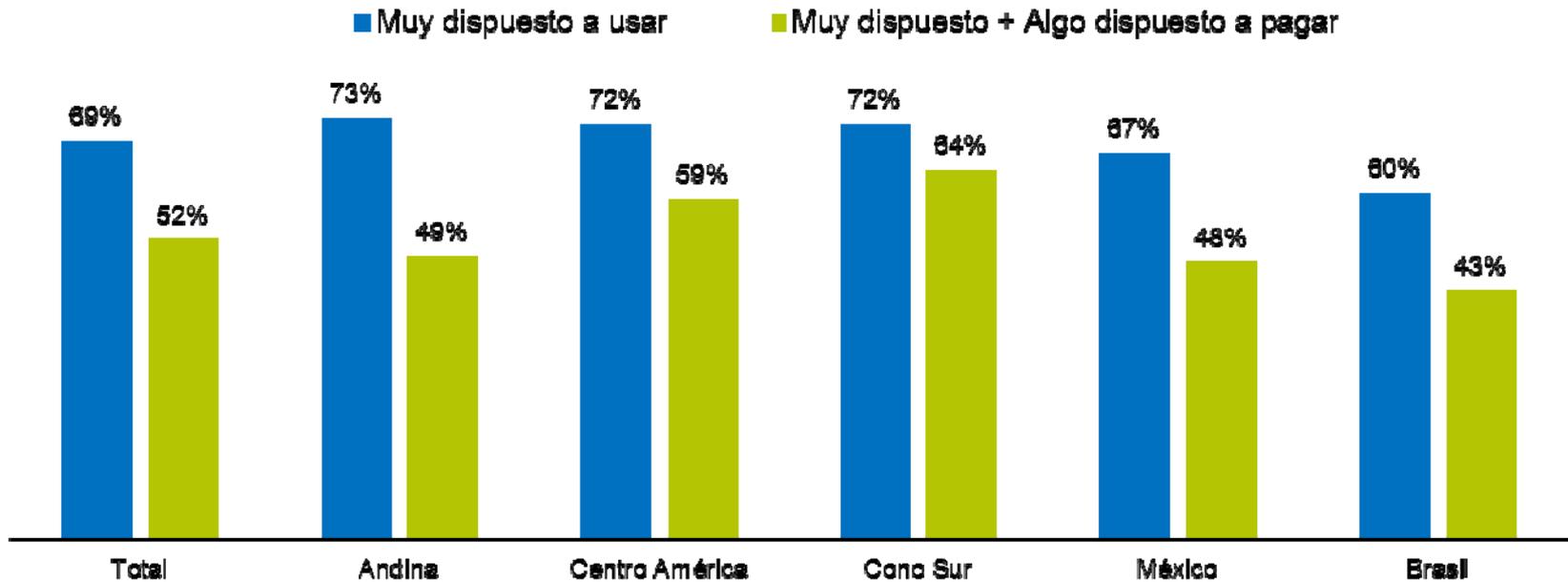
Gap entre confianza y uso:



¿Cuáles de los siguientes métodos de seguridad para acceder a transacciones electrónicas conoce ?  
 ¿Cuáles métodos de seguridad acostumbra a usar?  
 ¿Cuáles son los dos métodos de seguridad en los que más confía ?

# Centro América y Cono Sur muestran la mayor disposición a usar y pagar por métodos adicionales de seguridad, mientras que Brasil tiene la menor disposición.

## Disposición a usar y pagar por métodos adicionales de seguridad



*Si su banco decide implementar un método opcional de seguridad más fuerte (adicional a un nombre de usuario y contraseña) ¿qué tan dispuesto estaría usted a usar ese nuevo método?*

*¿Estaría usted dispuesto a pagar un cargo adicional por usar este nuevo método de seguridad más fuerte de su banco?*



# ESTRUCTURA

Uso y Preferencia de medios o canales de pago

Conocimiento de Amenazas

Responsabilidad frente al fraude

Métodos de Seguridad

Conclusiones y Recomendaciones

# Conclusiones

- El temor al Fraude es el principal inhibidor para el uso de Internet como canal electrónico transaccional, pero es posible cambiar la percepción de seguridad con entrega de medidas adicionales de seguridad y educación.
- Para los usuarios de Banca Online, éste es su medio preferido y más usado para realizar transacciones, mientras que continúan disminuyendo el uso de Oficinas Bancarias y Cajeros Automáticos.
- Un tercio de los entrevistados no conoce las campanas de su banco sobre fraude electrónico. La recordación de campanas disminuyó este año, lo cual se refleja en un menor conocimiento de amenazas electrónicas.

# Conclusiones

- Para los usuarios, el principal responsable de la seguridad electrónica son los bancos y esperan de su banco autenticación más segura y monitoreo de transacciones.
- El uso de métodos de autenticación fuerte es aun muy bajo y debe acompañarse de educación para que estos mejoren la percepción de seguridad en el uso de la banca online.
- Un 37% de usuarios dice haber instalado en su computador algún programa de protección diferente a un antivirus, lo cual muestra la disposición a usar este tipo de soluciones.
- Los bancos pueden tener un rol más proactivo en incentivar este tipo de tecnologías contra malware al nivel del usuario final, para prevenir de ataques de phishing, MITM y MITB.

# Recomendaciones para los Bancos

**Continuar entregando a los usuarios herramientas adicionales de seguridad, acompañadas de educación, para:**

- Incrementar la base de usuarios y la frecuencia de uso de Internet y de otros canales menos costosos que las oficinas bancarias.
- Aumentar la efectividad y confianza de los métodos electrónicos transaccionales.
- Combatir las pérdidas económicas y al buen nombre de las instituciones financieras, ocasionadas por el fraude.

# Preguntas?

[rvilladiego@easysol.net](mailto:rvilladiego@easysol.net)

"**Easy Solutions** is a security vendor focused on the problem of fraud which has differentiation strategies where the customer finds advantages".

F R O S T  
S U L L I V A N

*\*Source: White paper- Key Challenges in Fighting Phishing and Pharming, Dec 09*