

Conhecer os Utilizadores de Homebanking em Portugal

Mário Carrilho Negas
Universidade Aberta
CAPP/ISCSP-UTL

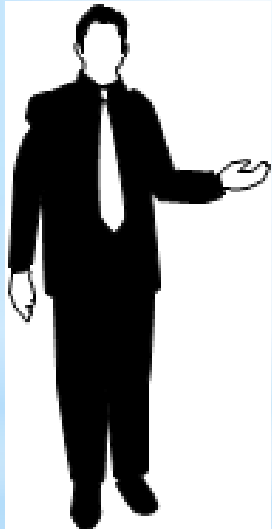
José Martinho Lopes
ISLA Campus Lisboa
Laureate Internacional
Univeristies

Objetivos
Caraterização do estudo

Barreiras de estrutura à utilização do homebanking
Fatores relevantes para o utilizador
Vantagens e desvantagens homebanking

Perceção da segurança nos sites de homebanking
Limitações do serviço de homebanking
Dados do estudo
Perceção de segurança em serviços online
Conhecimentos de termos associados à segurança

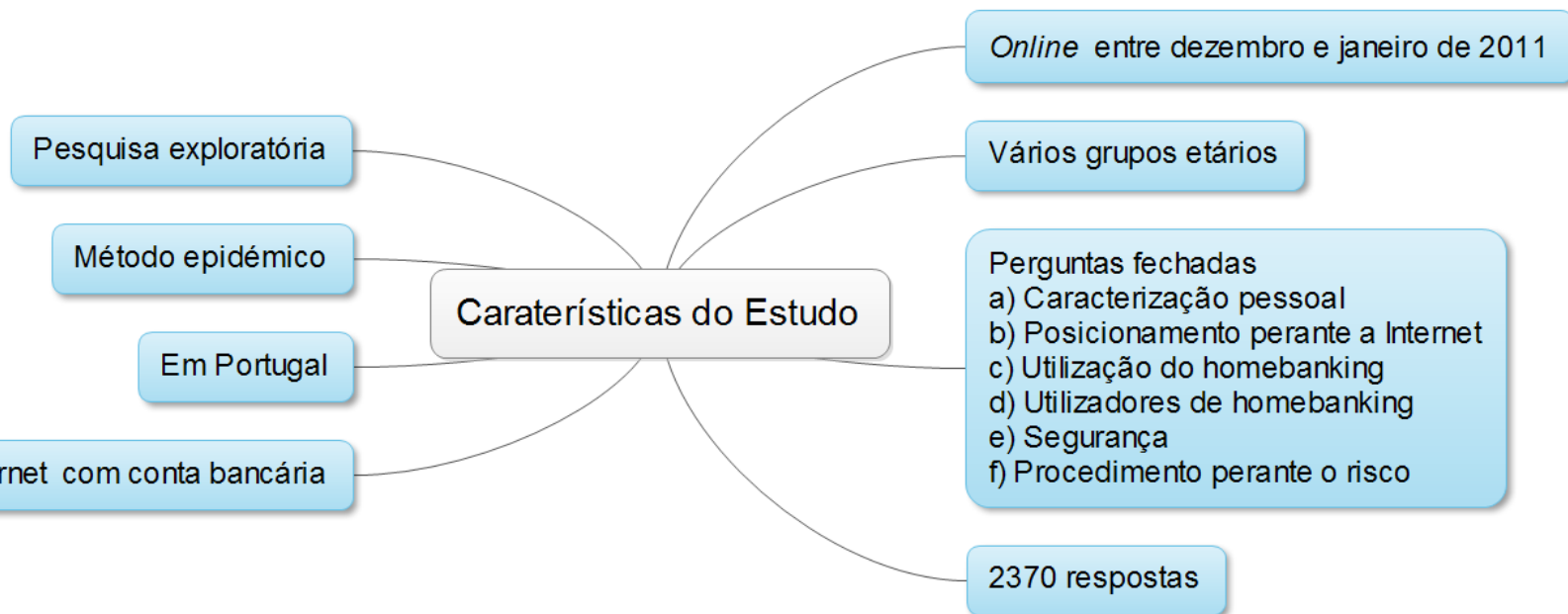
Caraterização do utilizador
Aumento da utilização do homebanking



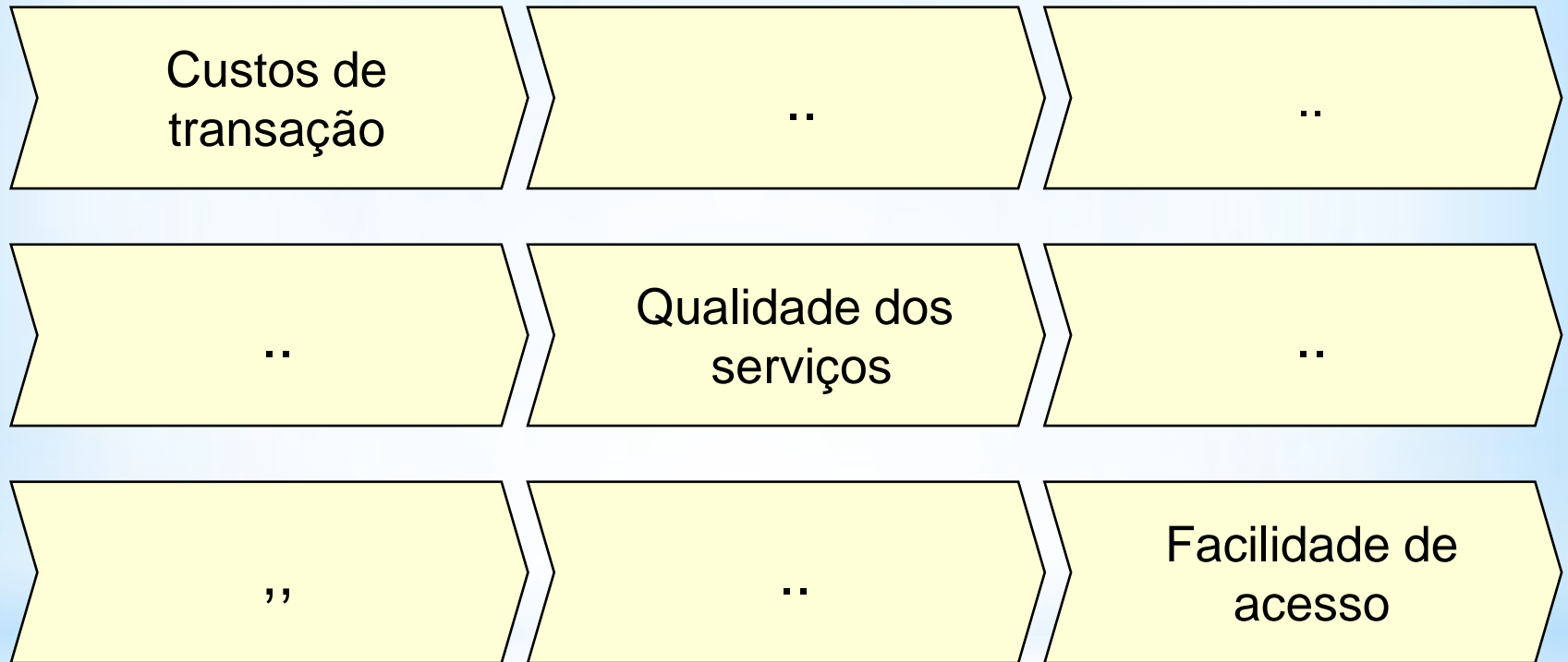
Objetivos

- * Qual o risco percecionado pelos utilizadores do serviço de homebanking?
- * qual o perfil dos utilizadores de homebanking?
- * Quais os serviços de homebanking mais utilizados?
- * Como reagem os utilizadores de homebanking perante o risco?

Caraterização do estudo



Barreiras de estrutura à utilização do homebanking

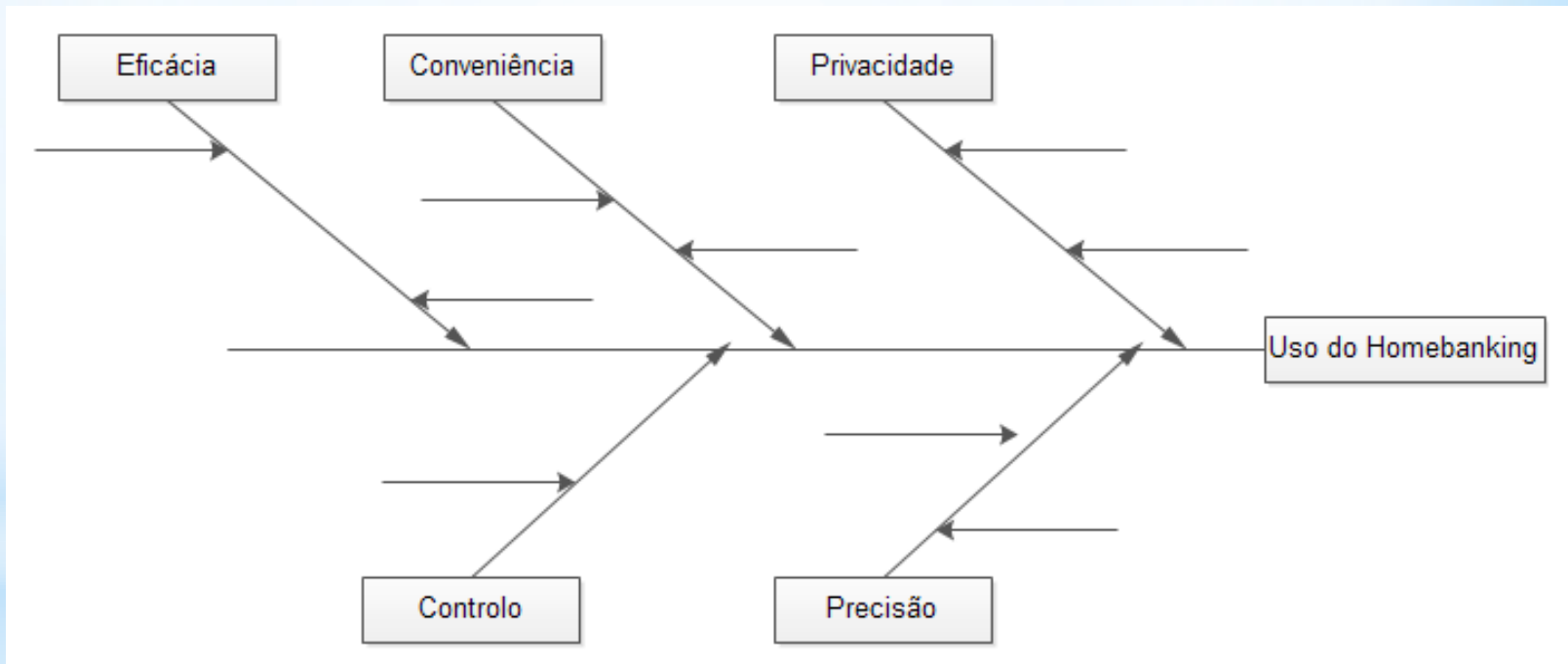


Segurança

CONHECER OS UTILIZADORES DE HOMEBANKING

Fatores relevantes para o utilizador

(Adaptado de Laukkanen e Kantanen, 2006)



Vantagens e desvantagens

(Pires e Filho, 2001)



Perceção da segurança nos sites de homebanking

- * Confidencialidade e integridade das comunicações
- * Confidencialidade e não repúdio das transações
- * Confidencialidade e integridade de dados
- * Autenticação das partes envolvidas nas transações
- * Proteção de dados pessoais
- * Manter o sigilo bancário
- * Rastreabilidade das operações
- * Continuidade do serviço ao cliente
- * Prevenção e deteção de acesso não autorizado ao sistema
- * Recuperação da informação em caso de acidentes ou desastres naturais

(Vrincianu e Popa, 2000)

Limitações do serviço de homebanking

- * Personalização insuficiente
- * Integração limitada com o marketing
- * Experiência fraca para os utilizadores
- * Necessidade de utilização de equipamento informático
ligação à Internet e conhecimentos tecnológicos
- * Falta de assistência adequada

(Chen, Hong, e Shao, 2010; Portal Financeiro, 2009)

Idade dos inquiridos

Faixa etária	Respondentes	Percentagens
< 18	39	2%
18 - 30	619	26%
31 - 45	1216	51%
46 - 60	410	17%
> 60	86	4%

Habilitações dos inqueridos

Habilitações literárias	Respondentes	Percentagens
Ensino Primário	129	5%
Ensino Secundário	1229	52%
Bacharelato	160	7%
Licenciatura	653	28%
Mestrado / MBA	138	6%
Doutoramento	30	1%
Outro	31	1%





Serviços online mais utilizados

Serviços online utilizados	Respondentes	Percentagens
Compras	1214	51%
Consultar a imprensa	1521	64%
Aquisição de serviços	918	34%
Utilização do e-mail	2045	86%
Pesquisas	1949	82%
Reservar viagens e alojamento	993	42%
Acesso a redes sociais	1570	66%
Entrega de documentação (Ex: IRS)	1522	64%
Nenhum dos anteriores	38	2%

Perceção de segurança em serviços online

<i>“Os serviços prestados através da internet são seguros”</i>	Respondentes	Percentagens
Concordo totalmente	232	10%
Concordo parcialmente	1724	73%
Discordo	229	10%
Discordo totalmente	74	3%
Não sabe/Não responde	111	5%

Principais operações realizadas através de homebanking

	Respondentes	Percentagens
 <ul style="list-style-type: none"> • Consultar saldos e movimentos 	1860	94%
<ul style="list-style-type: none"> • Consulta de informação sobre contas bancárias (NIB, IBAN) 	1072	54%
 <ul style="list-style-type: none"> • Pagamento de serviços 	1534	78%
<ul style="list-style-type: none"> • Transferências intrabancárias 	1012	51% 
<ul style="list-style-type: none"> • Transferências interbancárias 	1155	59% 
<ul style="list-style-type: none"> • Pagamento de impostos e/ou segurança social 	850	43%
<ul style="list-style-type: none"> • Aplicações financeiras e fundos investimentos 	347	18%
<ul style="list-style-type: none"> • Comprar e vender ações 	141	7%
<ul style="list-style-type: none"> • Outras 	273	14%

Conhecimentos de ternos associados à segurança

	Respondentes	Percentagens
Confidencialidade	1292	65%
Integridade	343	17%
Disponibilidade	153	8%
Autenticação	1089	55%
Não repúdio	30	2%
Certificação	909	46%
Nenhum	60	3%

Caraterização do utilizador

1

Utilizadores

18 a 45 anos
Maior nível de escolaridade

2

Rendimento disponível

Vencimento superior a 500 €
Taxa de utilização aumenta com o
aumento do rendimento auferido

3

Serviços de homebanking

Consulta de saldos e movimentos -
96,5%
Pagamento de serviços - 79,7%

4

Segurança

Os utilizadores consideram estarem
confortáveis na utilização - 82,6%
Recomendariam o uso a terceiros -
96,7%
Os utilizadores têm antivírus - 95,1%
Leem os alertas colocados nos *sites*
bancários - 66,3%

5

Utilização da Internet

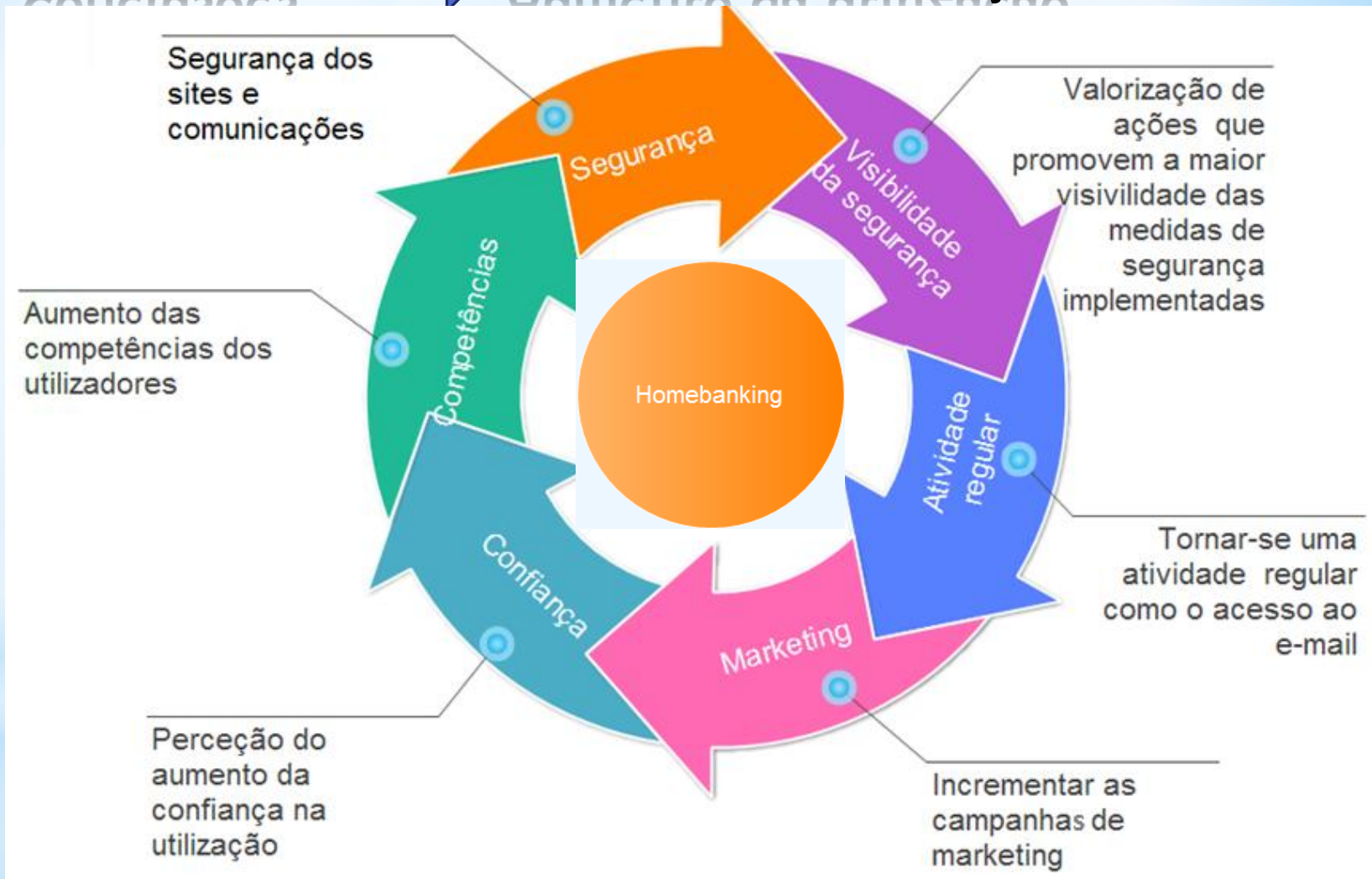
Acede diariamente - 72,5%
Utiliza há mais de 7 anos - 73,4%

6

Local de acesso

Acedem a partir do computador de casa
- 94,9%
Acedem a partir do computador do
trabalho - 55,7%
Acedem em locais públicos - 5,3%

Conclusões → Aumento da utilização



Conhecer os Utilizadores de Homebanking em Portugal

Questões?

Obrigado

Mário Carrilho Negas

mnegas@uab.pt