

Conhecer os Utilizadores de Homebanking em Portugal

Mário Carrilho Negas
Universidade Aberta
CAPP/ISCSP-UTL

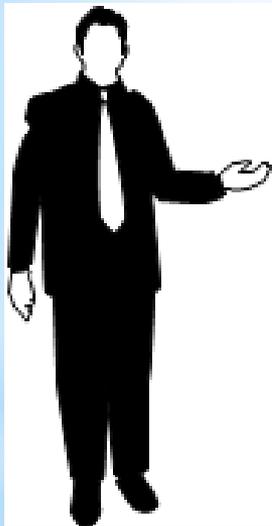
José Martinho Lopes
ISLA Campus Lisboa
Laureate Internacional
Universities

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

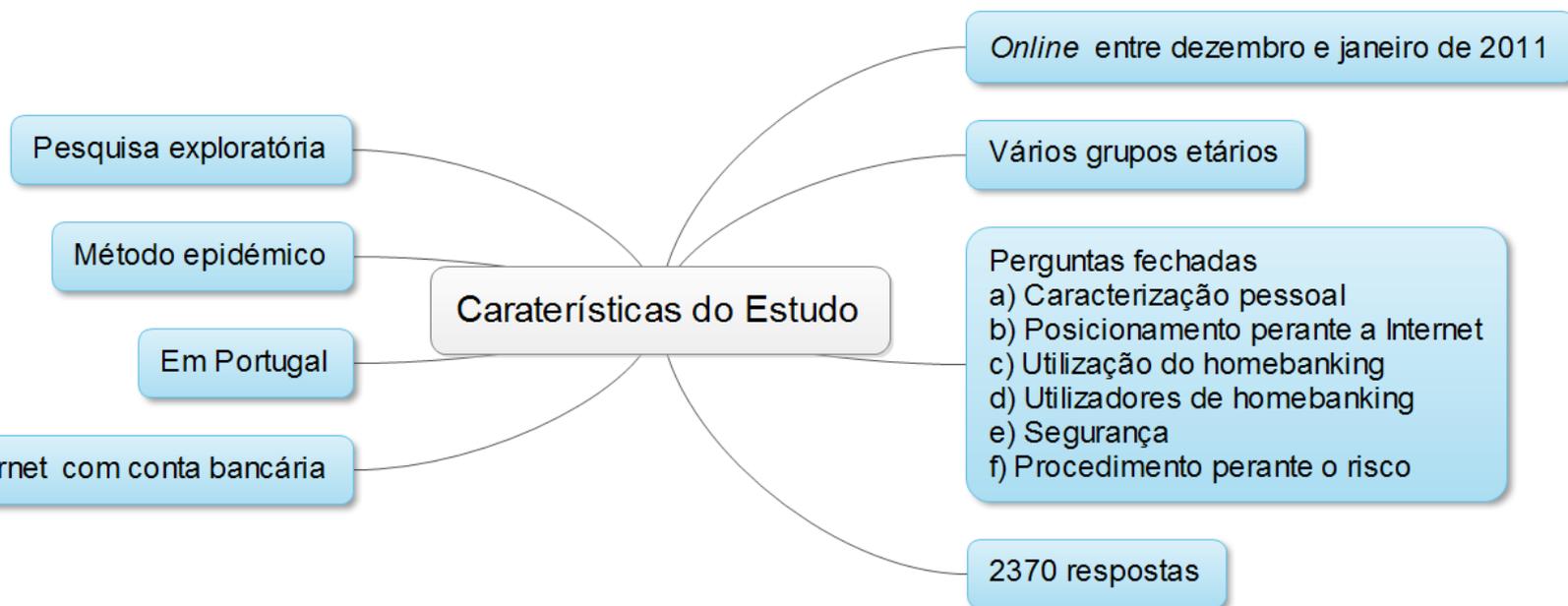
Caraterização do utilizador
Aumento da utilização do homebanking



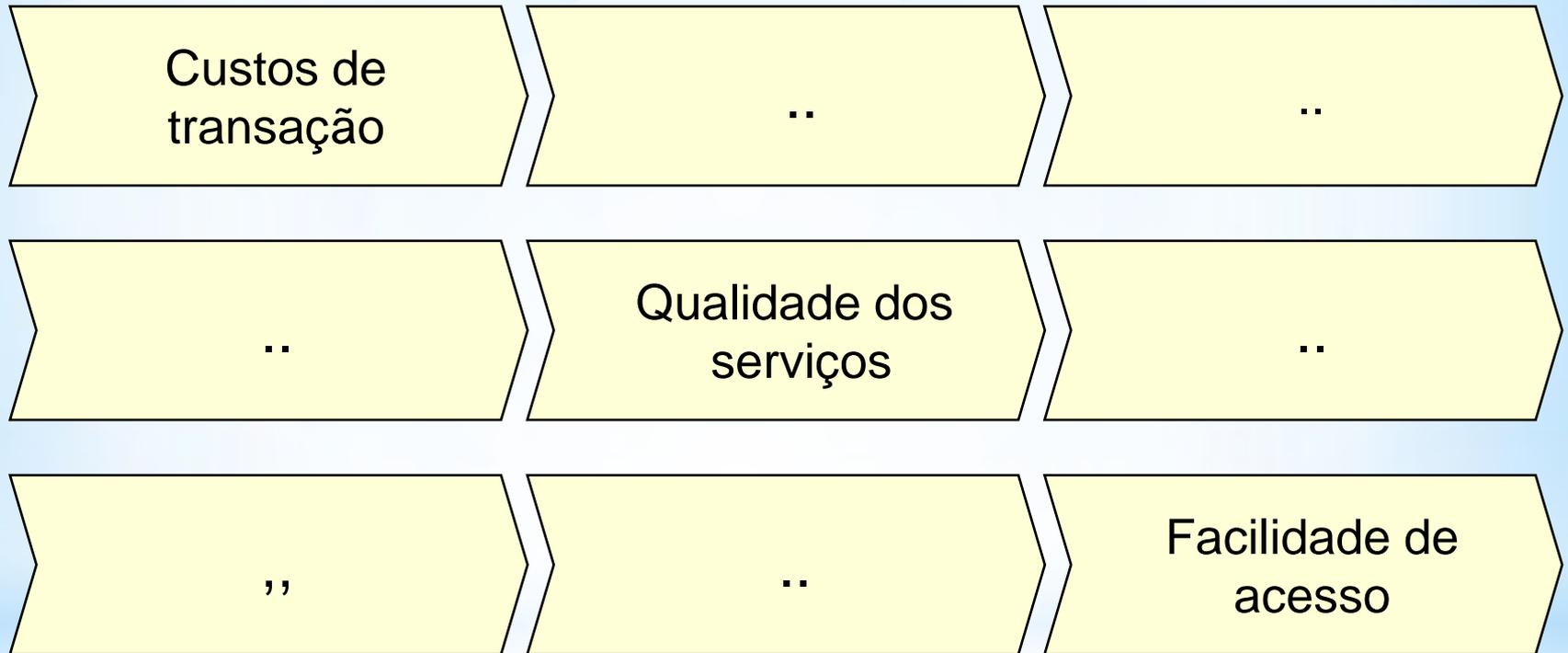
Objetivos

- * 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

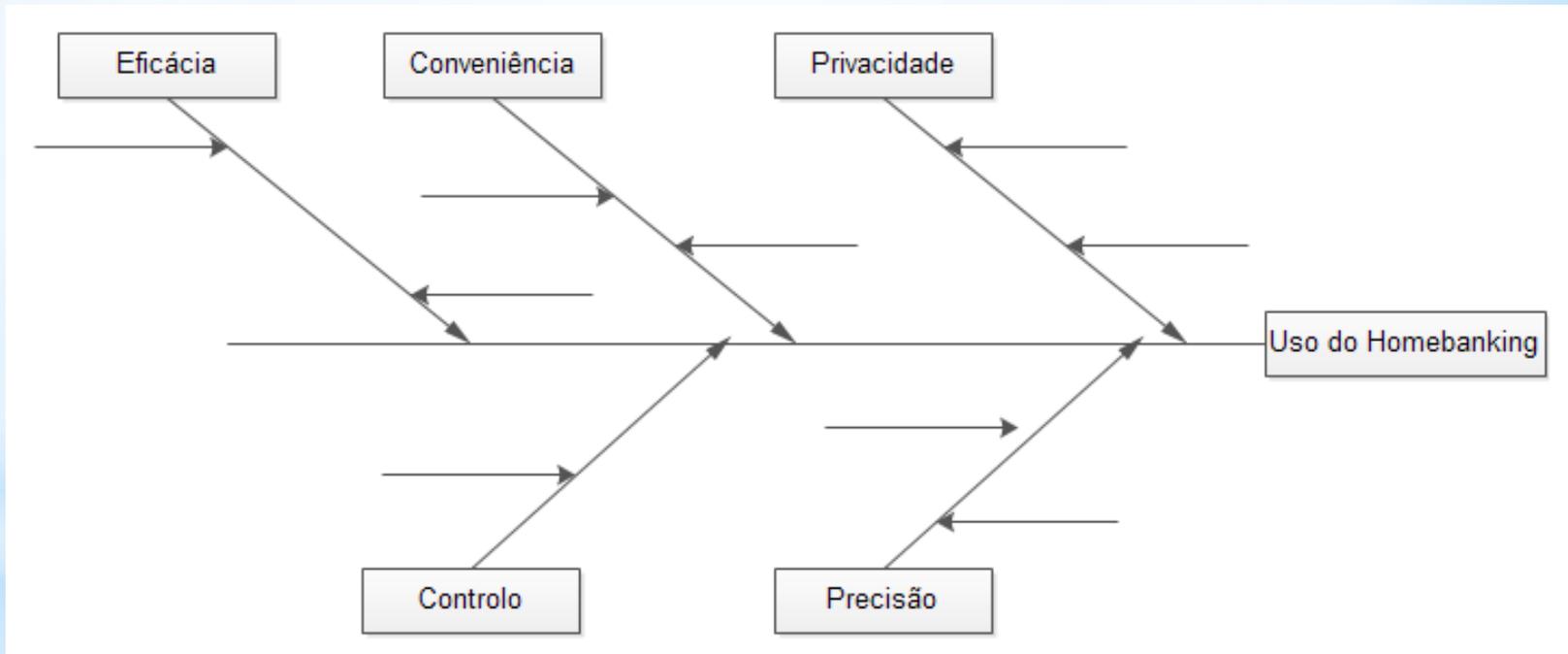


Segurança

CONHECER OS UTILIZADORES DE HOMEBANKING

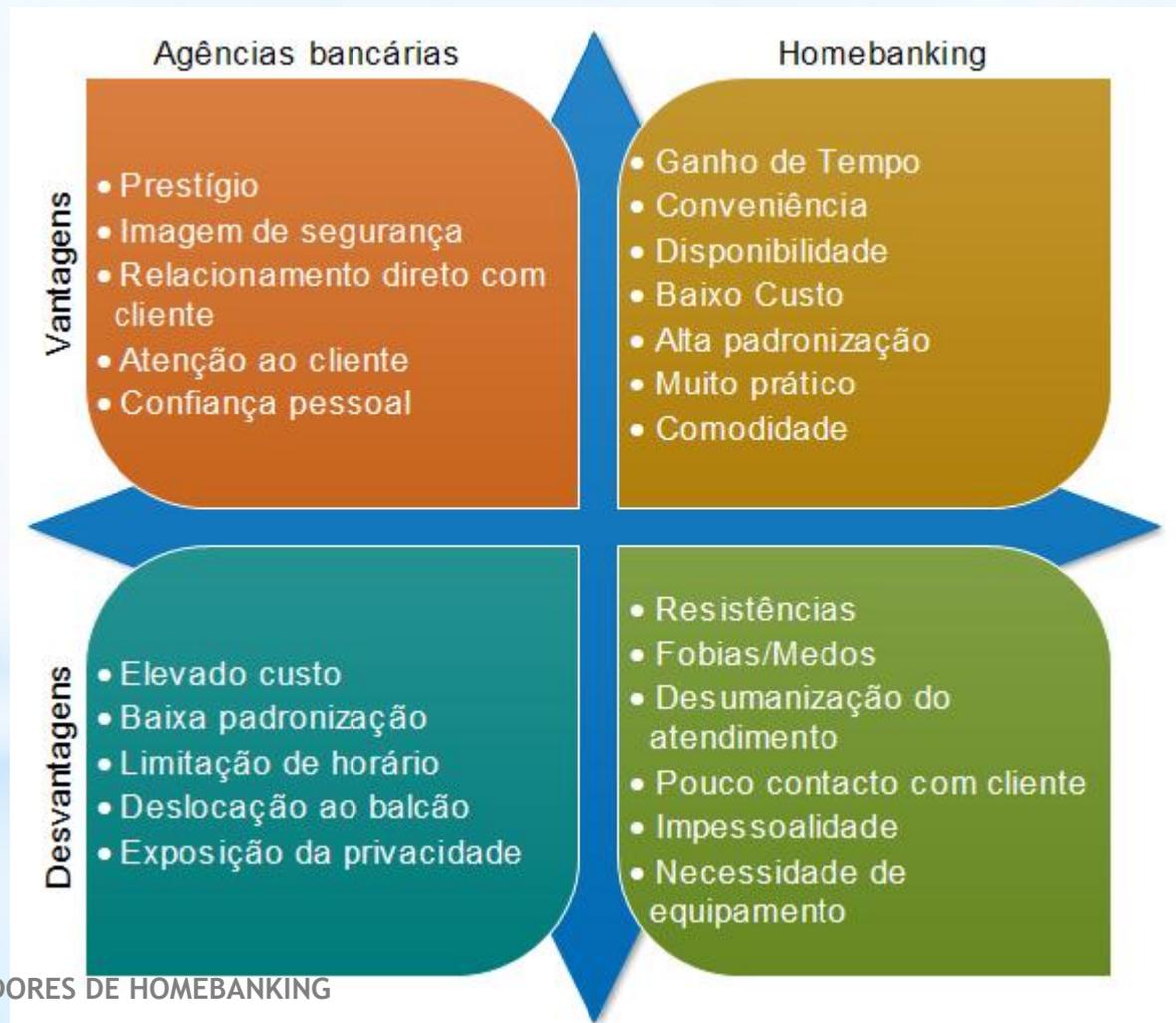
Fatores relevantes para o utilizador

(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

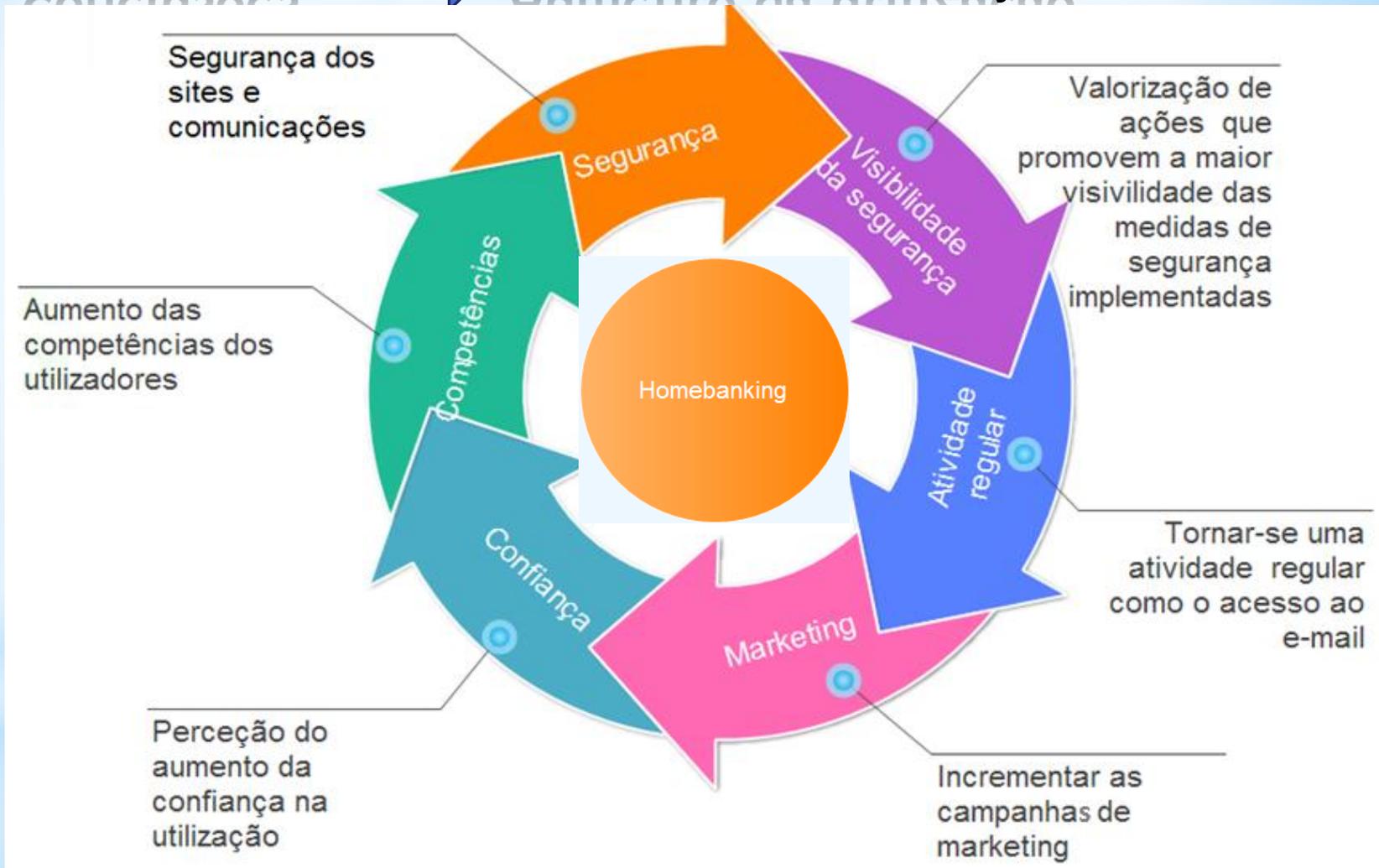
Acede diariamente - 72,5%
Utiliza há mais de 7 anos - 73,4%

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