

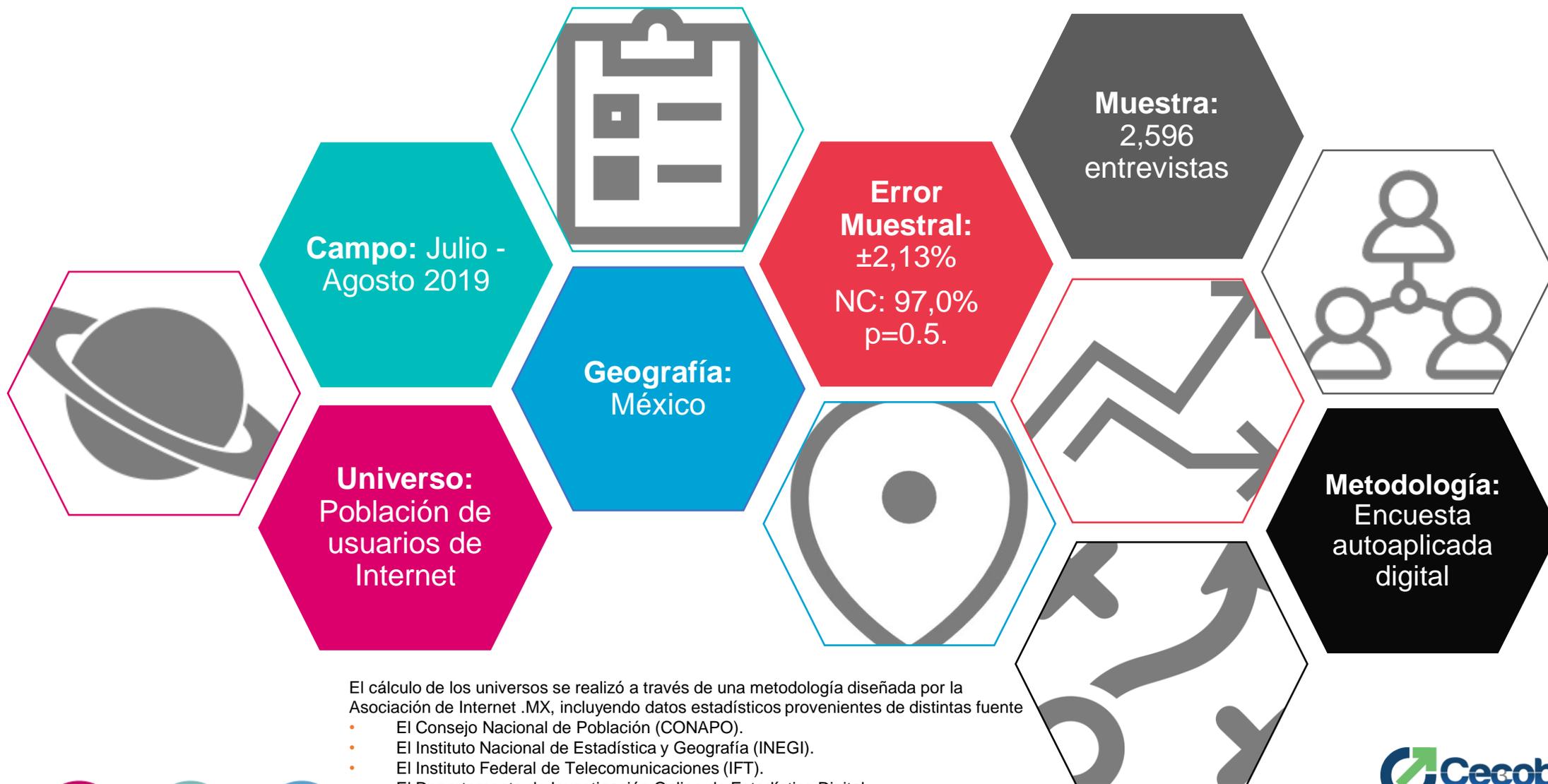


Asociación de
Internet MX®

20
AÑOS

Estudio sobre los **Servicios Financieros de los Usuarios de Internet en México 2019**

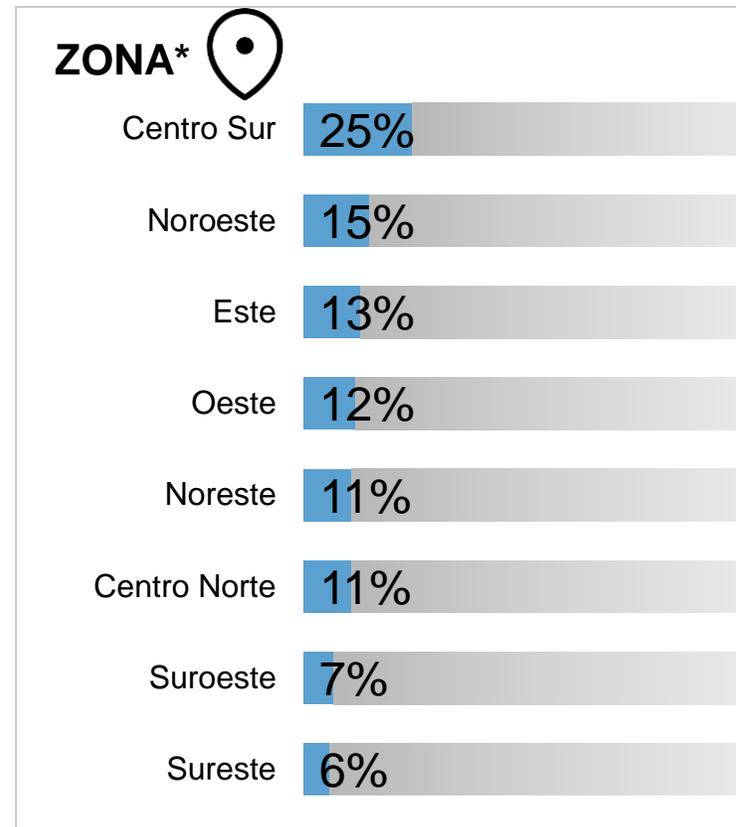
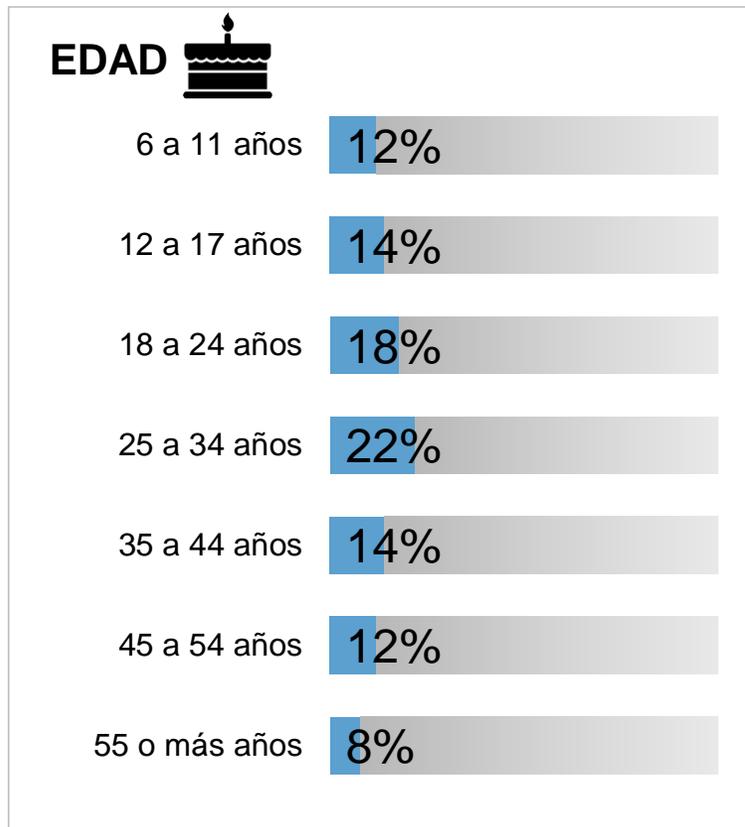
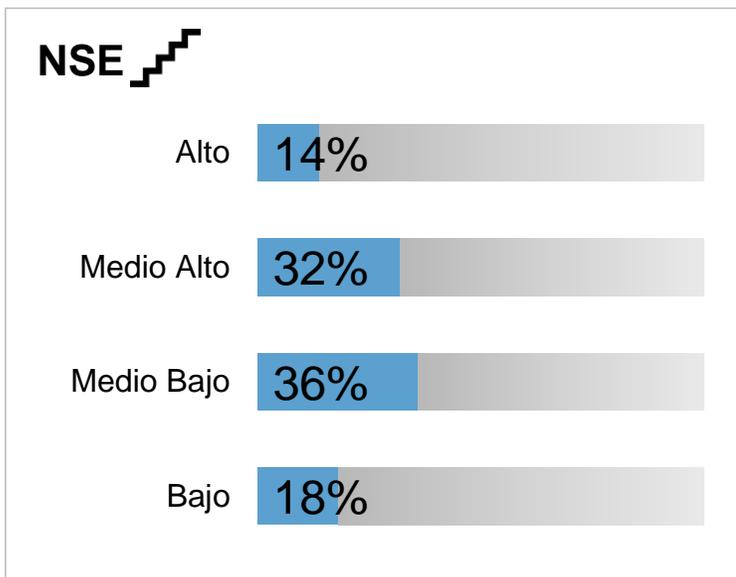
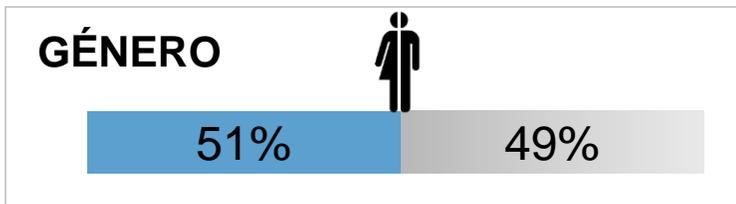
Septiembre 2019



El cálculo de los universos se realizó a través de una metodología diseñada por la Asociación de Internet .MX, incluyendo datos estadísticos provenientes de distintas fuente

- El Consejo Nacional de Población (CONAPO).
- El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).
- El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).
- El Departamento de Investigación Online de Estadística Digital.

*Universo Usuarios de Internet en México **82.7 millones.**



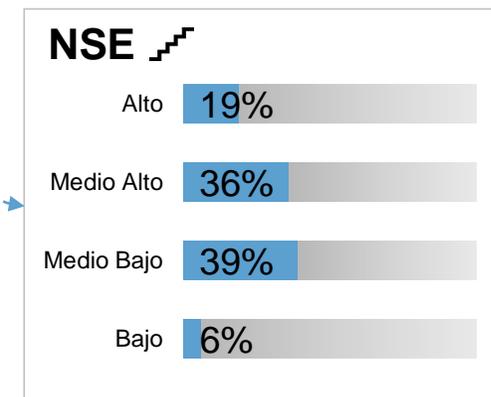
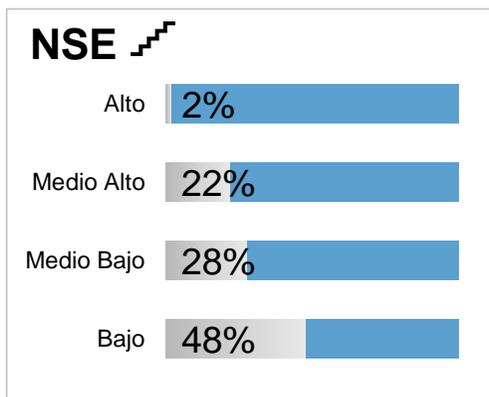
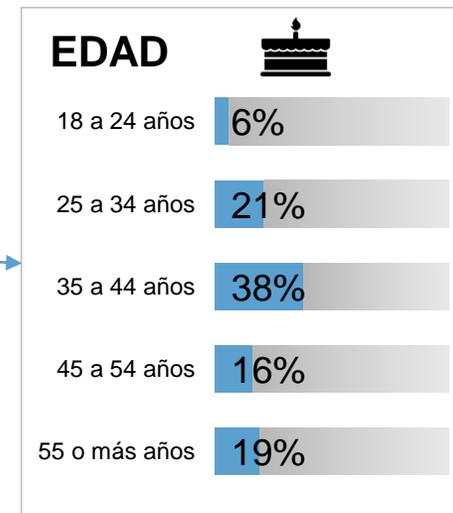
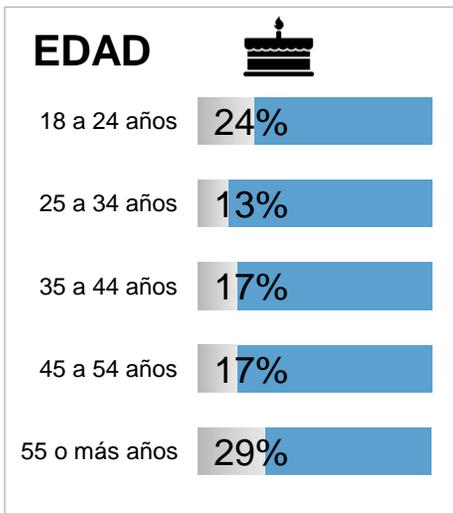
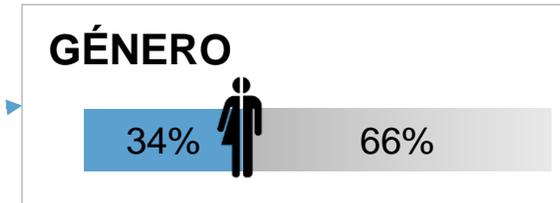
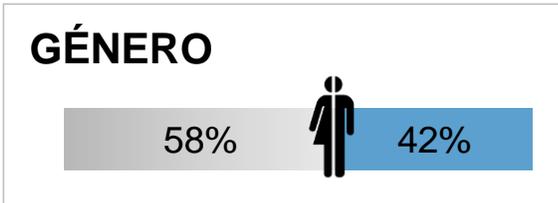
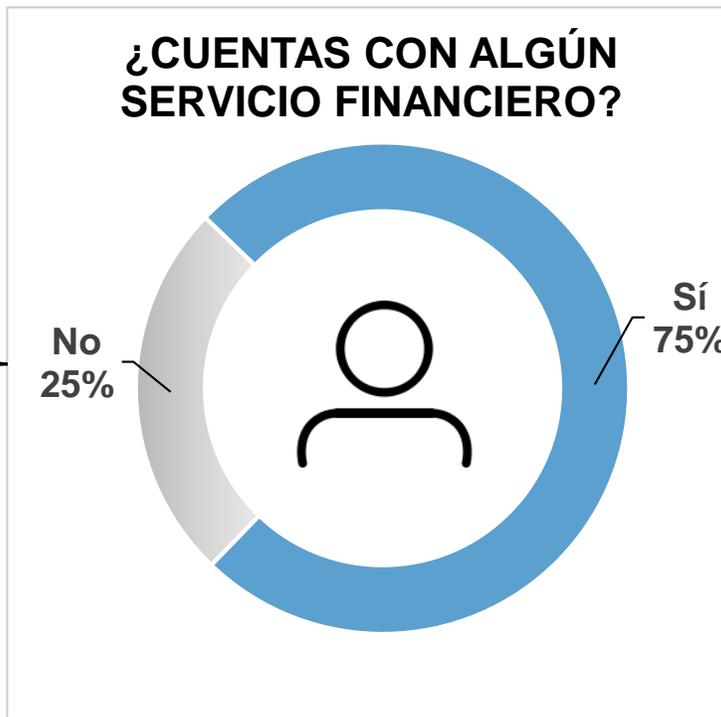
*CENTRO NORTE: AGS, GTO, QRO, SLP, ZAC
 ESTE: HGO, PUE, TLAX, VER
 SURESTE: CAMP, QROO, TAB, YUC
 SUROESTE: CHIS, GRO, OAX

*CENTRO SUR: CDMX, MEX, MOR
 NOROESTE: BC, BCS, CHI, DGO, SIN, SON
 OESTE: COL, JAL, MICH, NAY
 NORESTE: COAH, NL, TAMP

Base: 2,596 entrevistas

*<http://bit.ly/RegionesMX>

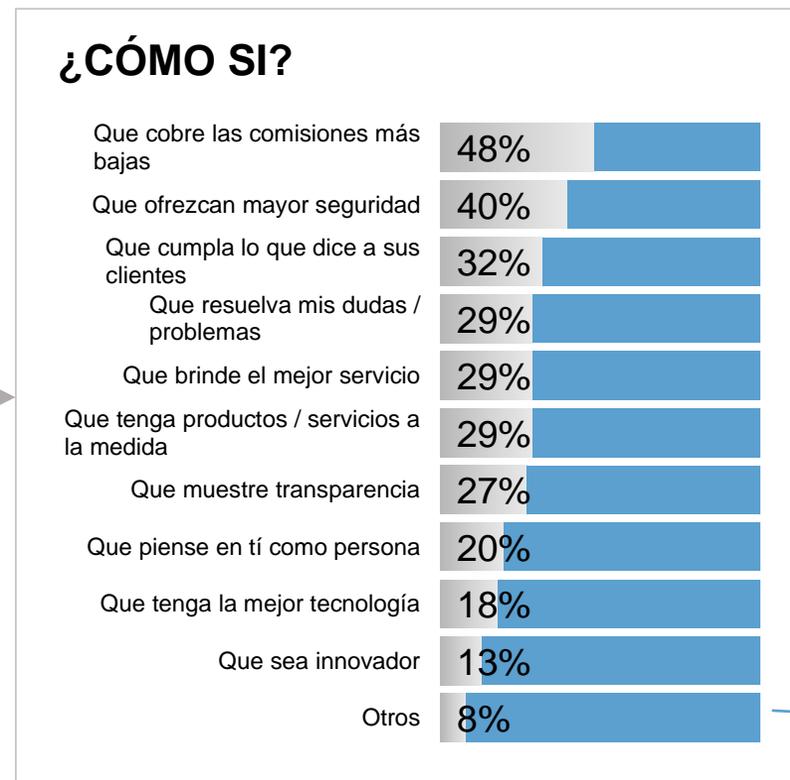
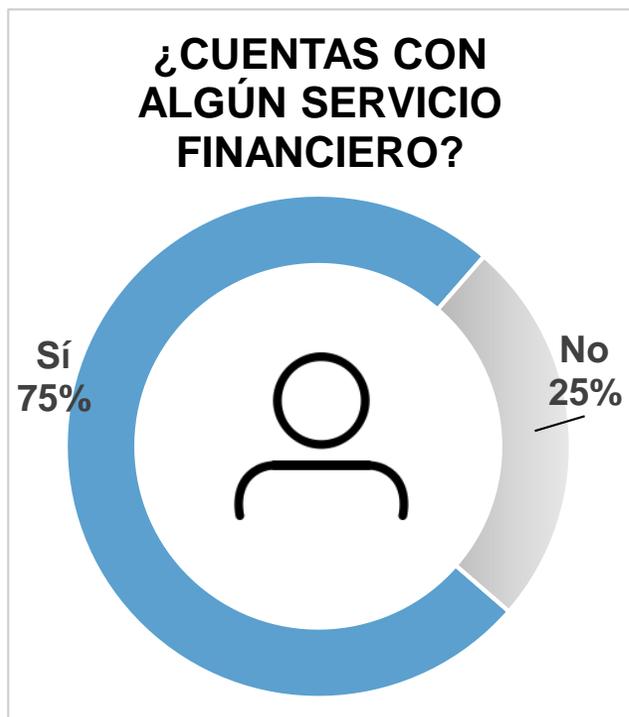
Perfil usuarios y no usuarios servicios financieros



- El 66% de los usuarios de internet que usan servicios financieros, son **hombres** en su mayoría, NSE **medio** y de **25 a 44 años**.
- El 58% de los usuarios de internet y que **NO** usan servicios financieros, son **mujeres** de NSE **bajo** y de **18 a 24 años**.



Razones + Necesidades de usuarios sin servicios financieros



- Dan Bajos rendimientos
- Administro mi dinero

- Ofrecer mejores productos
- Mejor servicio

- El 75% de usuarios de internet poseen algún servicio financiero,
- Las principales barreras para los NO usuarios son: la falta de liquidez, así como la percepción de no necesitar algún servicio y la falta de confianza hacia las instituciones financieras.
- Menores comisiones, ofrecer mayor seguridad y el cumplimiento de promesas, los aspectos a mejorar para lograr más usuarios de servicios financieros.

Base: 649 usuarios de internet que NO usan algún servicio financiero



¿Servicios financieros desde...?

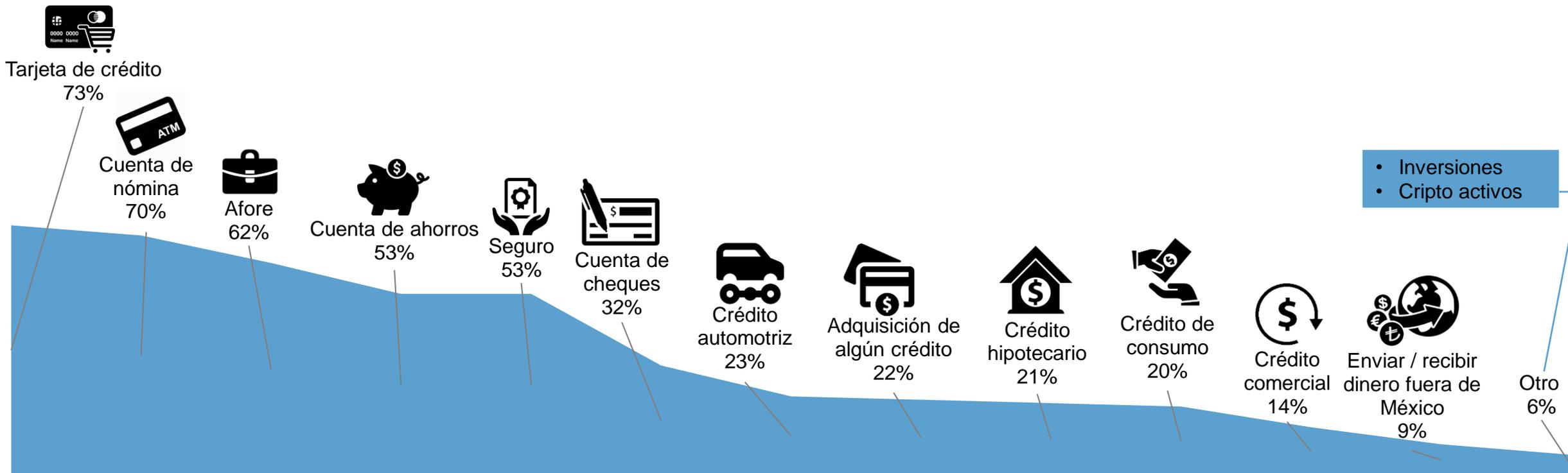


- Madurez, el **71%** de los usuarios de internet en México, utilizan servicios financieros desde hace **más de 5 años**.
- En promedio, los internautas mexicanos **llevan 5 años utilizando** servicios financieros.

Base: 1,947 usuarios de internet que usan algún servicio financiero



Servicios financieros

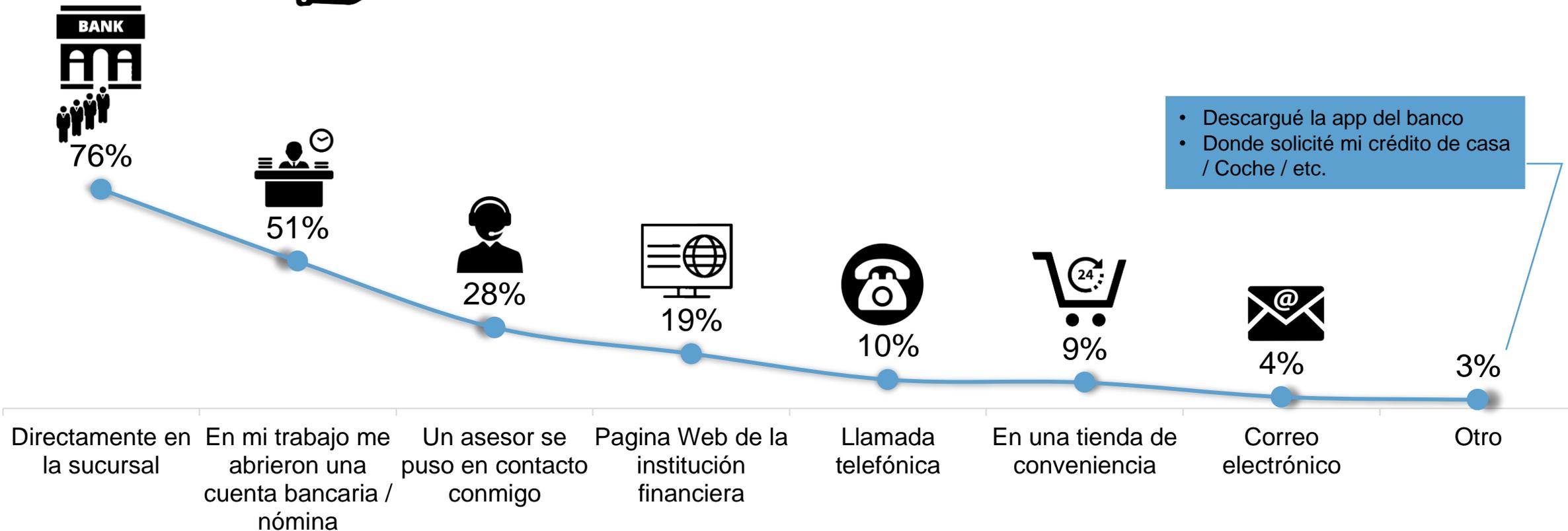


- Tarjeta de **crédito** es el servicio financiero más utilizado por el usuario de internet en México, seguido de cuenta de **nómina**, **afore** y cuenta de **ahorros**.
- En promedio, los usuarios de internet en México, **usan 3** servicios financieros.

Base: 1,947 usuarios de internet que usan algún servicio financiero



Adquisición de servicios financieros



- Descargué la app del banco
- Donde solicité mi crédito de casa / Coche / etc.

- **Sucursales** bancarias, continúan siendo la principal fuente de **adquisición** de servicios financieros para los usuarios de internet en México, seguido de los lugares de **trabajo** y **asesores** telefónicos.
- **2** de cada **10** usuarios de internet, adquieren sus productos financieros **en línea**.

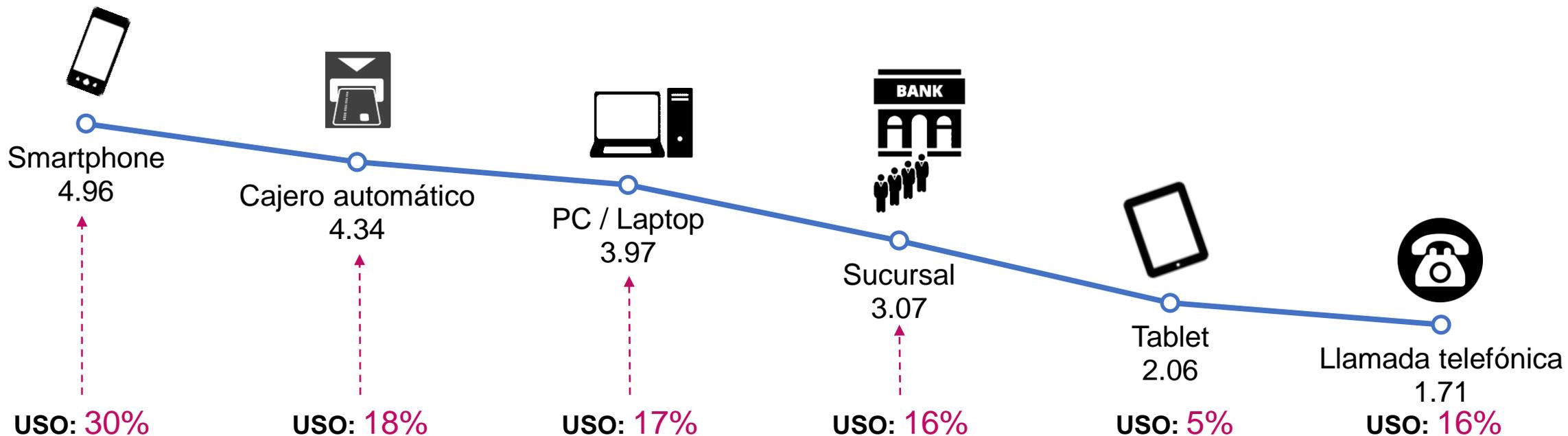
Base: 1,947 usuarios de internet que usan algún servicio financiero



¿Dónde realizas la mayoría de tus transacciones financieras?



PREFERENCIA



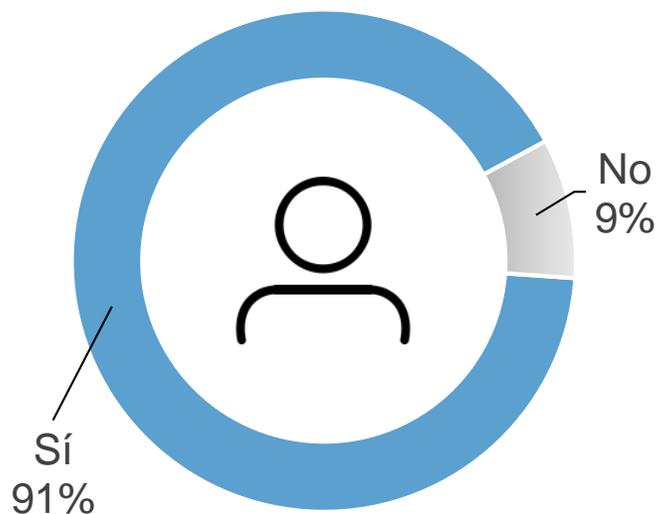
- El **smartphone** es el principal medio en donde los usuarios de internet en México, realizan sus transacciones financieras, seguido de **cajeros automáticos**.
- Las **llamadas telefónicas** continúan siendo un medio importante para realizar alguna transacción financiera.

Base: 1,947 usuarios de internet que usan algún servicio financiero

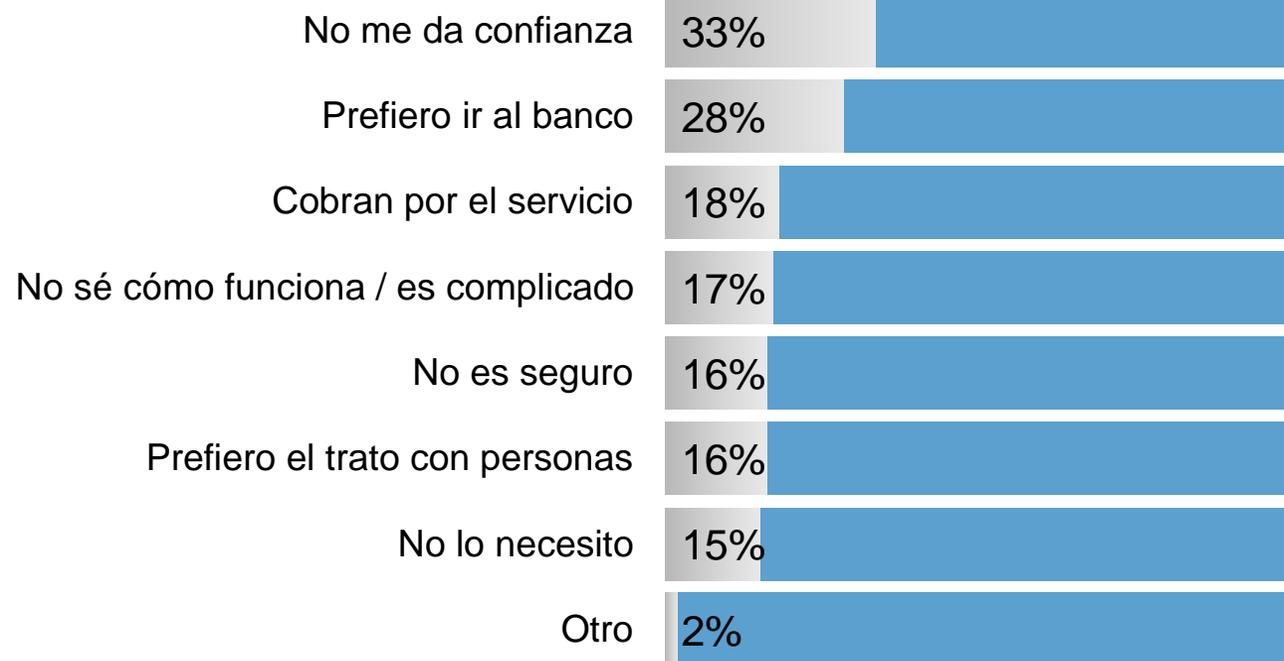
¿Utilizas medios electrónicos para tus servicios financieros?

- Casi 9 de cada 10 usuarios de internet en México utilizan **medios electrónicos** para acceder a sus servicios financieros.
- El 9% **no utiliza** estos medios electrónicos, principalmente por falta de **confianza** y **desinformación**.

¿MEDIOS ELECTRÓNICOS O INTERNET?



¿POR QUÉ NO?



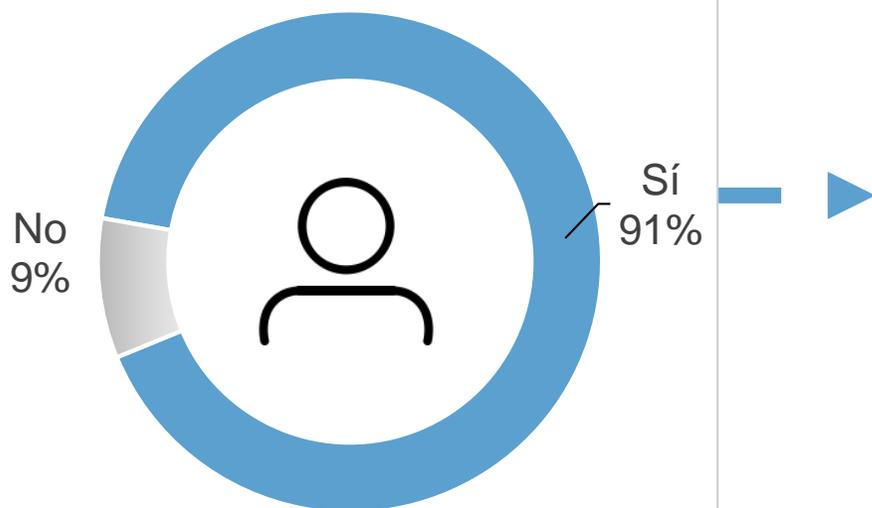
- No me lo han ofrecido
- No quiero

Base: 1,947 usuarios de internet que usan algún servicio financiero

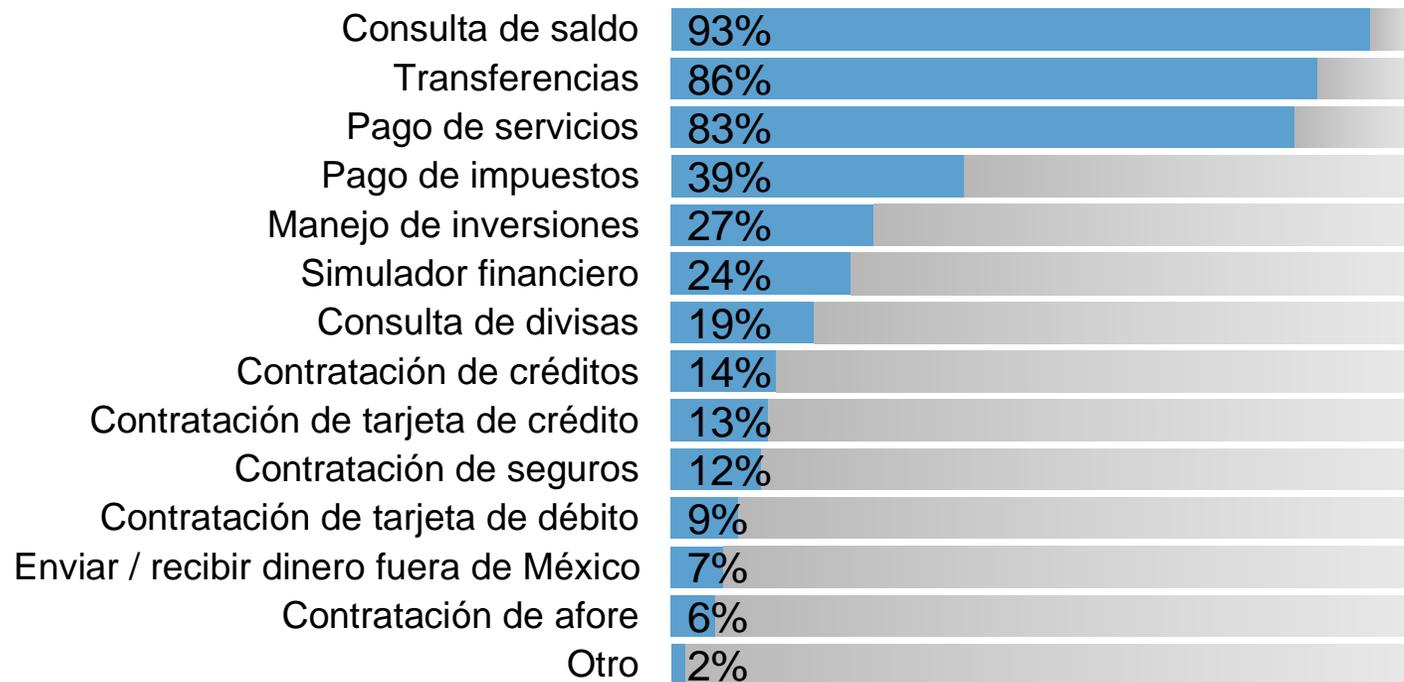
¿Utilizas medios electrónicos para tus servicios financieros?

- Más allá de las consultas de saldo y transferencias, los usuarios utilizan estos medios electrónicos para pagar servicios e impuestos, así como manejar sus inversiones.
- Destacan, la contratación de créditos en línea, así como los envíos de dinero fuera del país, como parte de estas actividades.

¿MEDIOS ELECTRÓNICOS O INTERNET?



¿QUÉ ACTIVIDADES REALIZAS?

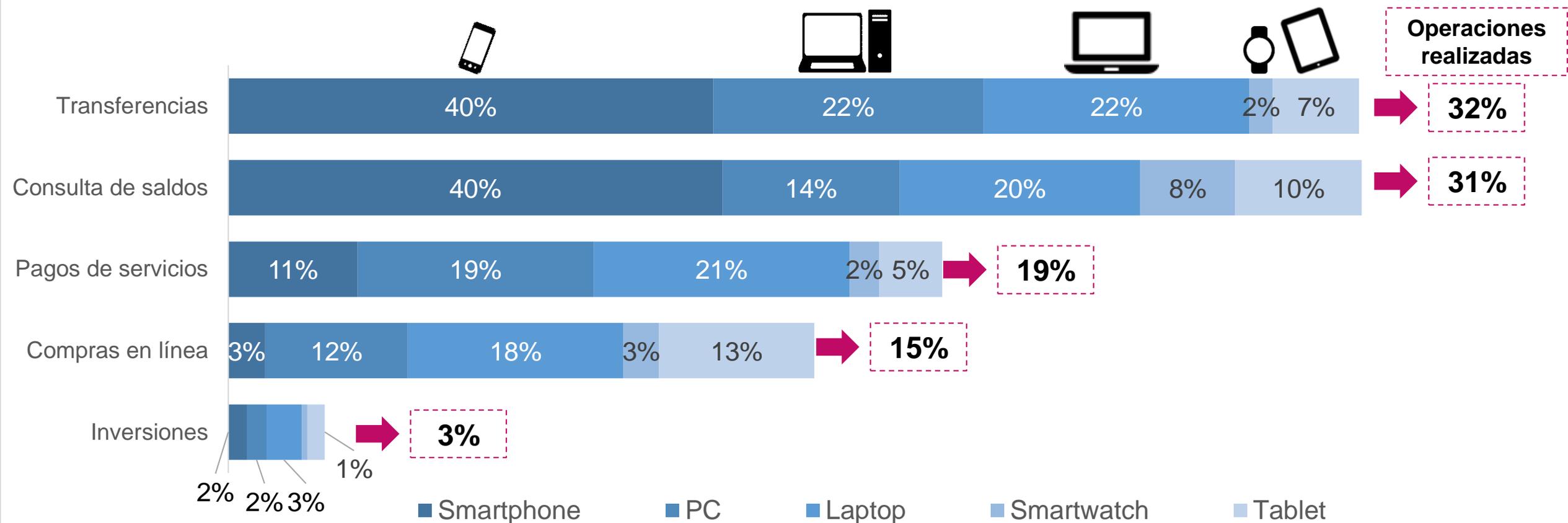


- Cripto activos
- Compras en línea
- Pago de créditos

Base: 1,947 usuarios de internet que usan algún servicio financiero



Dispositivos electrónicos + actividades

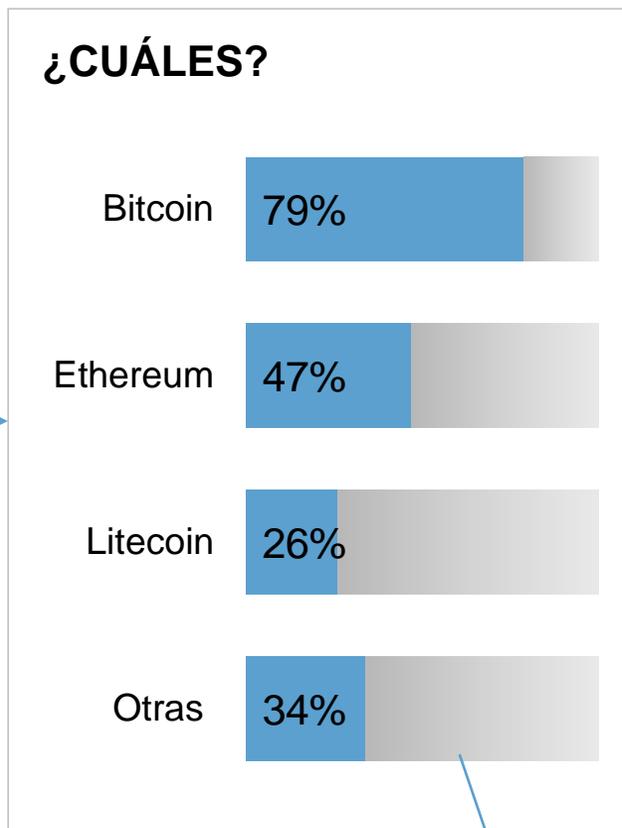


- Las principales actividades en línea respecto a los servicios financieros son: transferencias y consulta de saldos en smartphones.
- Destacan las inversiones en línea, aunque significan sólo el 3% de las actividades realizadas.

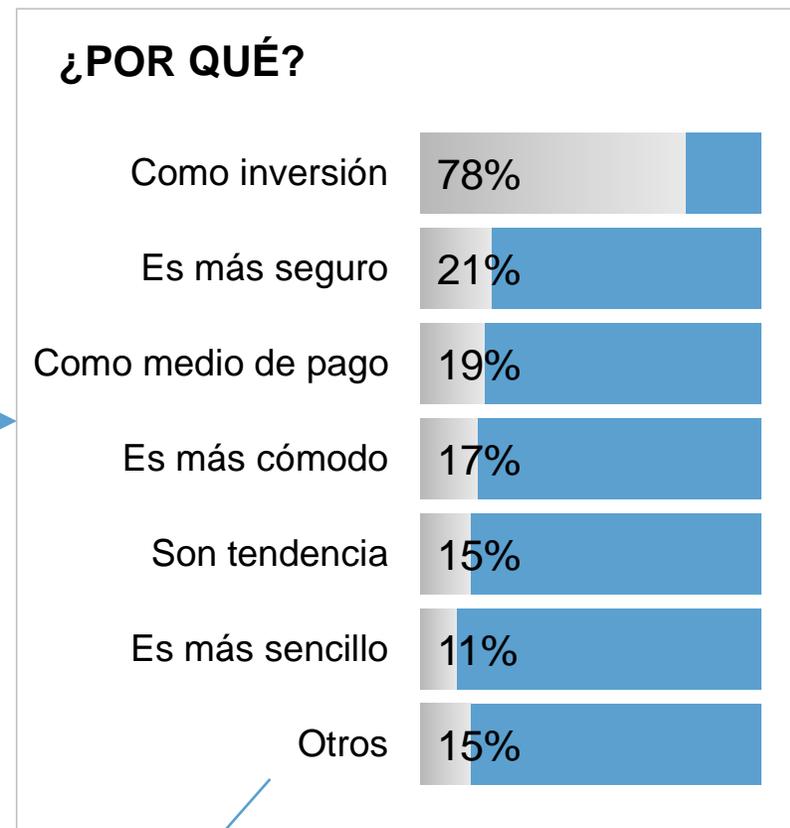
Base: 1,771 usuarios de internet que usan algún servicio financiero en línea



¿Has adquirido criptomonedas / activos virtuales?



- XRP
- Ripple



- Por curiosidad
- Para saber como funcionan

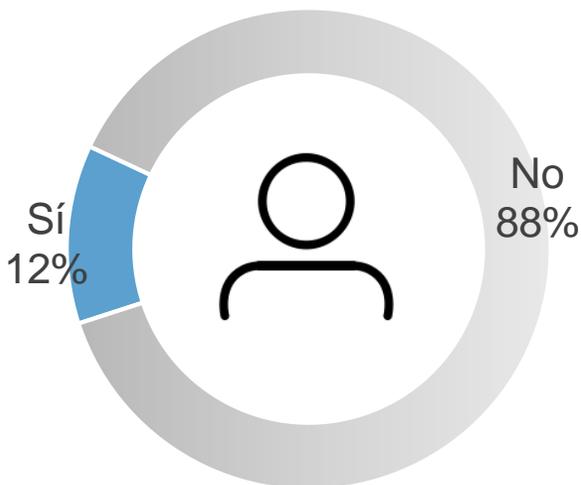
○ Ya el 12% de usuarios de internet en México han adquirido criptomonedas, Bitcoin y Ethereum las más utilizadas, principalmente como instrumentos de inversión.



¿Has adquirido criptomonedas / activos virtuales?



¿CRIPTOMONEDAS / ACTIVOS VIRTUALES?



¿POR QUÉ NO?

No sé cómo funcionan

59%

No las conozco

29%

No es seguro

19%

Es complicado

10%

Otros

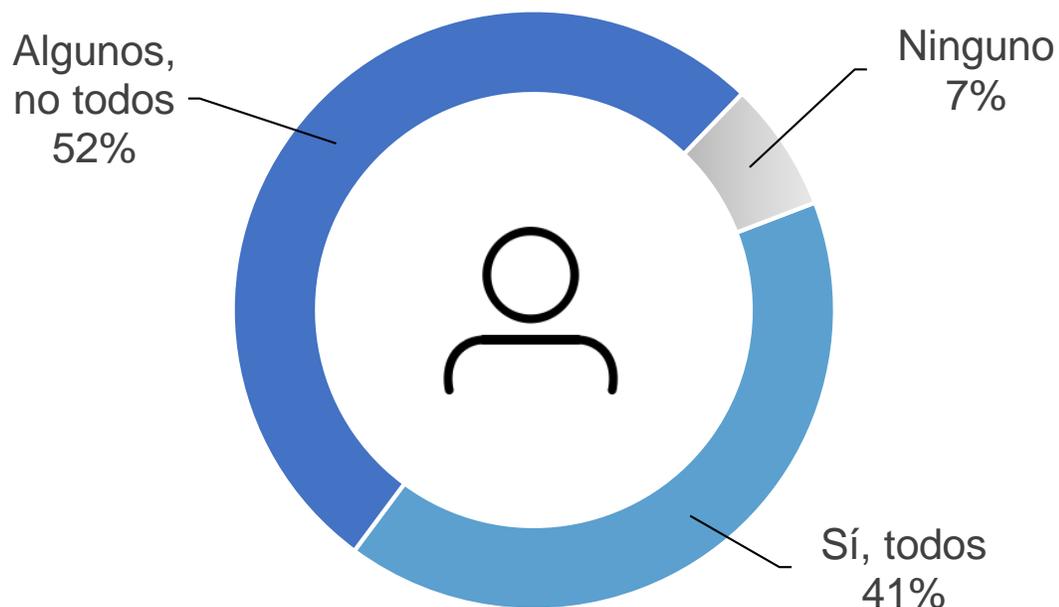
11%

Los usuarios que **NO** han adquirido activos virtuales, manifiestan una franca **falta** de conocimiento al respecto.

- No me interesa
- Es mucho riesgo
- Es un fraude



¿ENCUENTRAS TODOS LOS SERVICIOS FINANCIEROS EN LÍNEA?



- El 41% de los usuarios de internet en México, consideran que pueden encontrar **todos** los servicios financieros en línea, a diferencia del 52% que considera, que si encuentra **algunos**.
- Contrasta con el 7% de usuarios que perciben que **no existe** oferta en línea de ningún servicio financiero.

Base: 1,771 usuarios de internet que usan algún servicio financiero en línea



NIVEL DE SATISFACCIÓN



- El 76% de los usuarios que usa algún servicio financiero en línea, se encuentran **satisfechos**, sólo el 4% percibe **insatisfacción** sobre el medio.

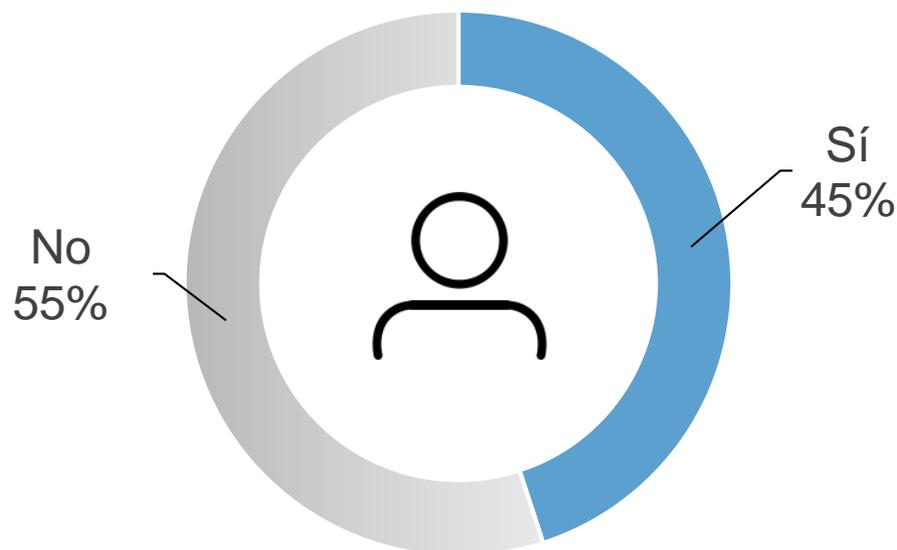
Base: 1,771 usuarios de internet que usan algún servicio financiero en línea



¿Tienes alguna herramienta de seguridad que proteja tu dispositivo móvil?



¿HERRAMIENTA DE SEGURIDAD?



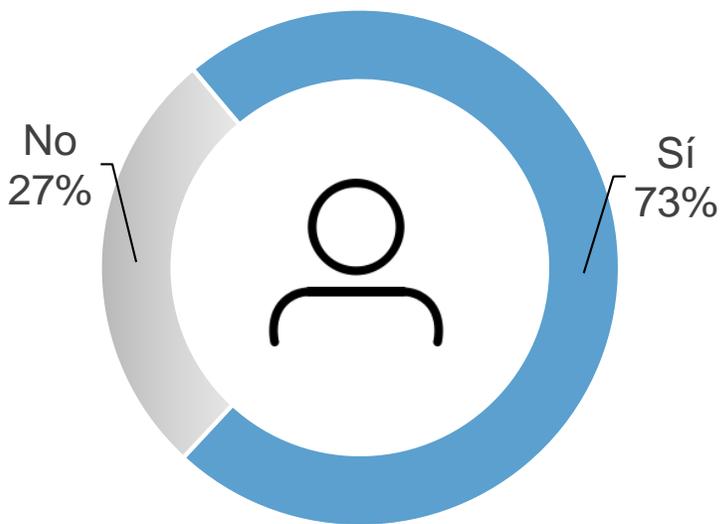
- Sólo el 45% de los usuarios de internet en México, utilizan herramientas de seguridad para proteger sus dispositivos móviles.
- Si tomamos en cuenta que el smartphone es el dispositivo utilizado varias veces a la semana para acceder y realizar transacciones financieras, podemos concluir que, la falta de información y prevención de los usuarios, puede generar malas experiencias con sus servicios financieros.



¿Recibes correos electrónicos de instituciones financieras?



¿RECIBES CORREOS ELECTRÓNICOS?



¿QUÉ USO LES DAS?



- 7 de cada 10 usuarios de internet en México, reciben correos electrónicos publicitarios, por parte de instituciones financieras.
- 31% es la tasa de apertura de este esfuerzo.

Base: 2,596 entrevistas

La versión para afiliados de la Asociación de Internet MX, contiene también:

- Frecuencia, uso de las instituciones financieras.
- Uso de cheques, cajeros automáticos, disposición de efectivo.
- Envío y recepción de remesas.
- Frecuencia de uso de dispositivos electrónicos para servicios financieros.
- Intermediarios de pagos.

Entre otros temas, respecto a los servicios financieros en México.



Asociación de
Internet MX®

20
AÑOS

!Gracias!