



Os Utilizadores de Homebanking e Riscos de Segurança mais Relevantes Associados

Mário Carrilho Negas
Universidade Aberta

José Martinho Lopes
ISLA Campus Lisboa
Laureate Internacional
Univeristies

Elsa Rosário Negas
Universidade Lusíada
de Lisboa

Objetivos



- * Em setembro de 2011, a American Bankers Association (ABA) referia:
- * Utilizadores de homebanking registados:
 - * No UK entre 2006 e 2010 verifica-se aumento de 40% da população adulta com acesso.
 - * No UK, Barclays criou uma Apps, a Pingit, que permite aos utilizadores enviar e receber entre si até £300 utilizando o seu número de telemóvel;
 - * Quando o foi disponibilizado (iOS, Android e BlackBerry) nos primeiros 2 dias 20.000 download e 120.000 nos 5 dias.

Tendências futuras



Reforço das transformações

1

Personalização e customização

- Orientação para o utilizador
- Possibilidade de customizar a aplicação
- A customização fortalece as estratégias de marketing

2

Integração do serviços de terceiros

- Integrar serviços de entidades terceiras (notícias financeiras, mapas, previsão do tempo)
- Fornecer serviços de valor agregado agregar (agregar sua plataforma a diversos sites, e até mesmo outros serviços)

3

Janelas de multiserviço

- Utilização de mais do que uma janela de serviço
- Operações assíncronas em cada janela

4

Usabilidade

- Esconder os serviços não necessários
- Lista de favoritos e serviços configurados

5

Suporte a acessibilidade

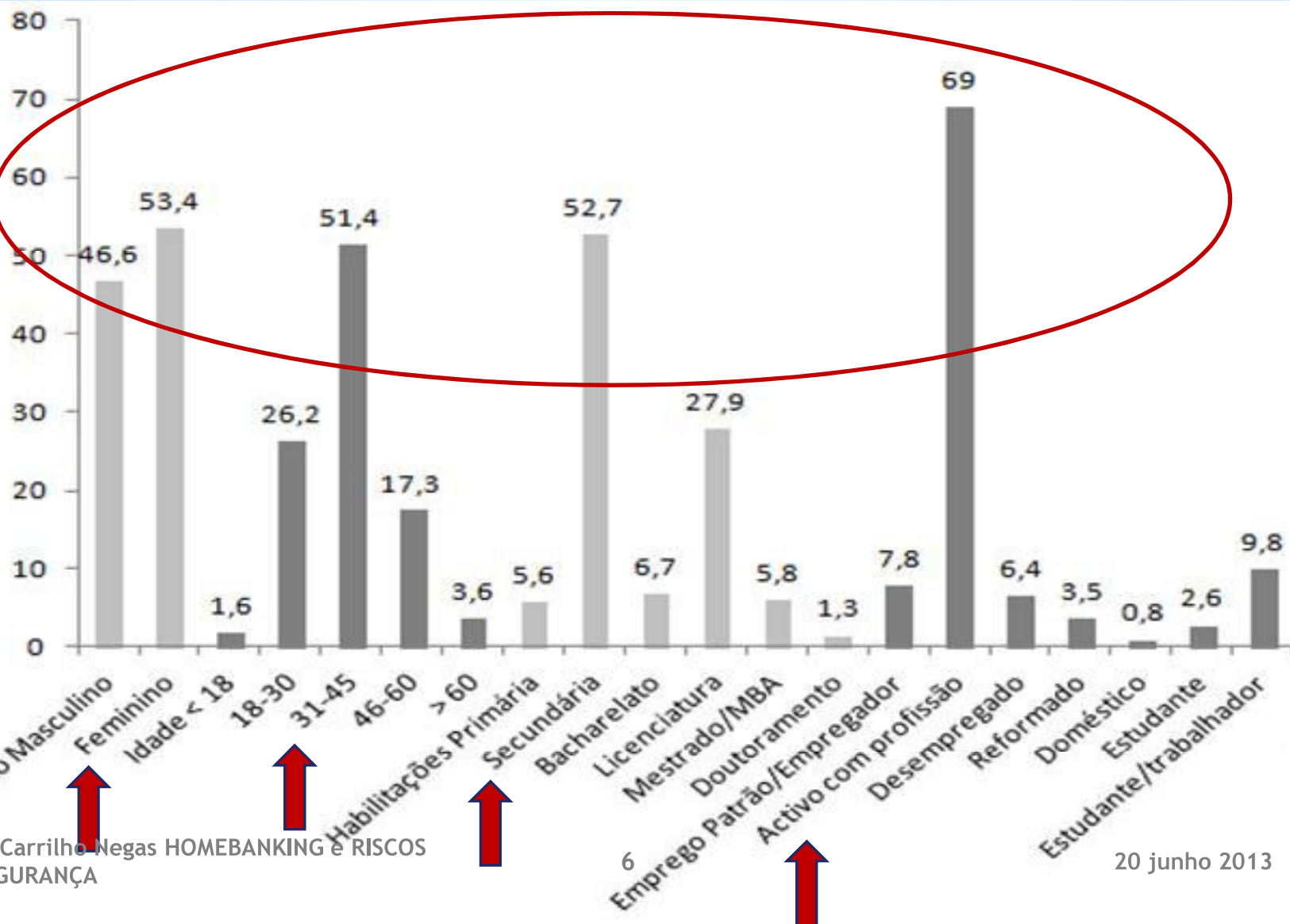
- Ajustar o layout a necessidades de acessibilidade

6

Design de componentes

- O módulo Channel Intelligence
- Banking Service Repository
 - Service List

Caracterização da amostra - 2358 questionários



Caraterização dos utilizadores de *homebanking*

* Total de utilizadores -> 1916

* Idade

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%

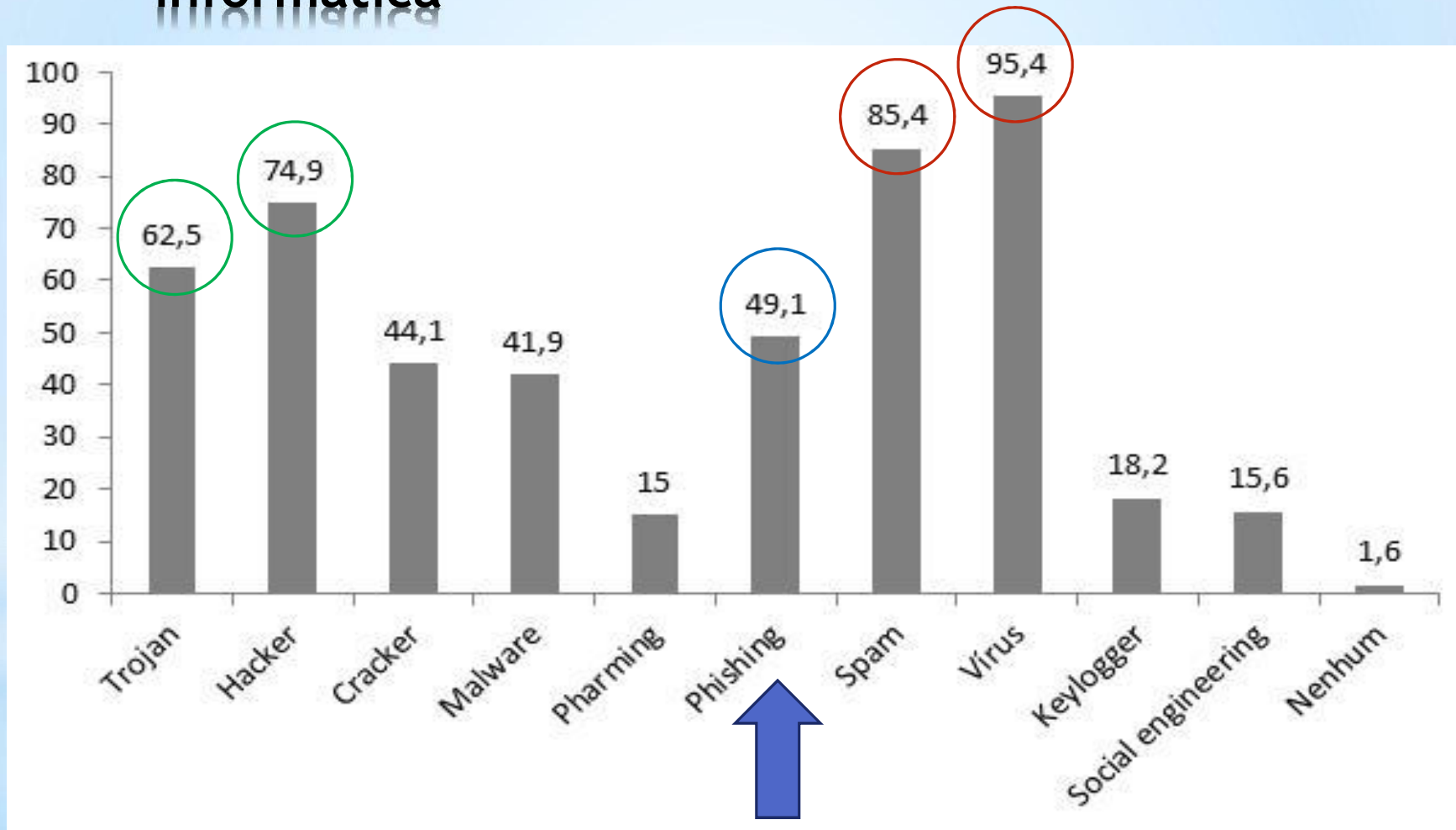
Principais operações realizadas através de homebanking

	Respondentes	Percentagens
• Consultar saldos e movimentos	1860	94%
• Consulta de informação sobre contas bancárias (NIB, IBAN)	1072	54%
• Pagamento de serviços	1534	78%
• Transferências intrabancárias	1012	51%
• Transferências interbancárias	1155	59%
• Pagamento de impostos e/ou segurança social	850	43%
• Aplicações financeiras e fundos investimentos	347	18%
• Comprar e vender ações	141	7%
• Outras	273	14%

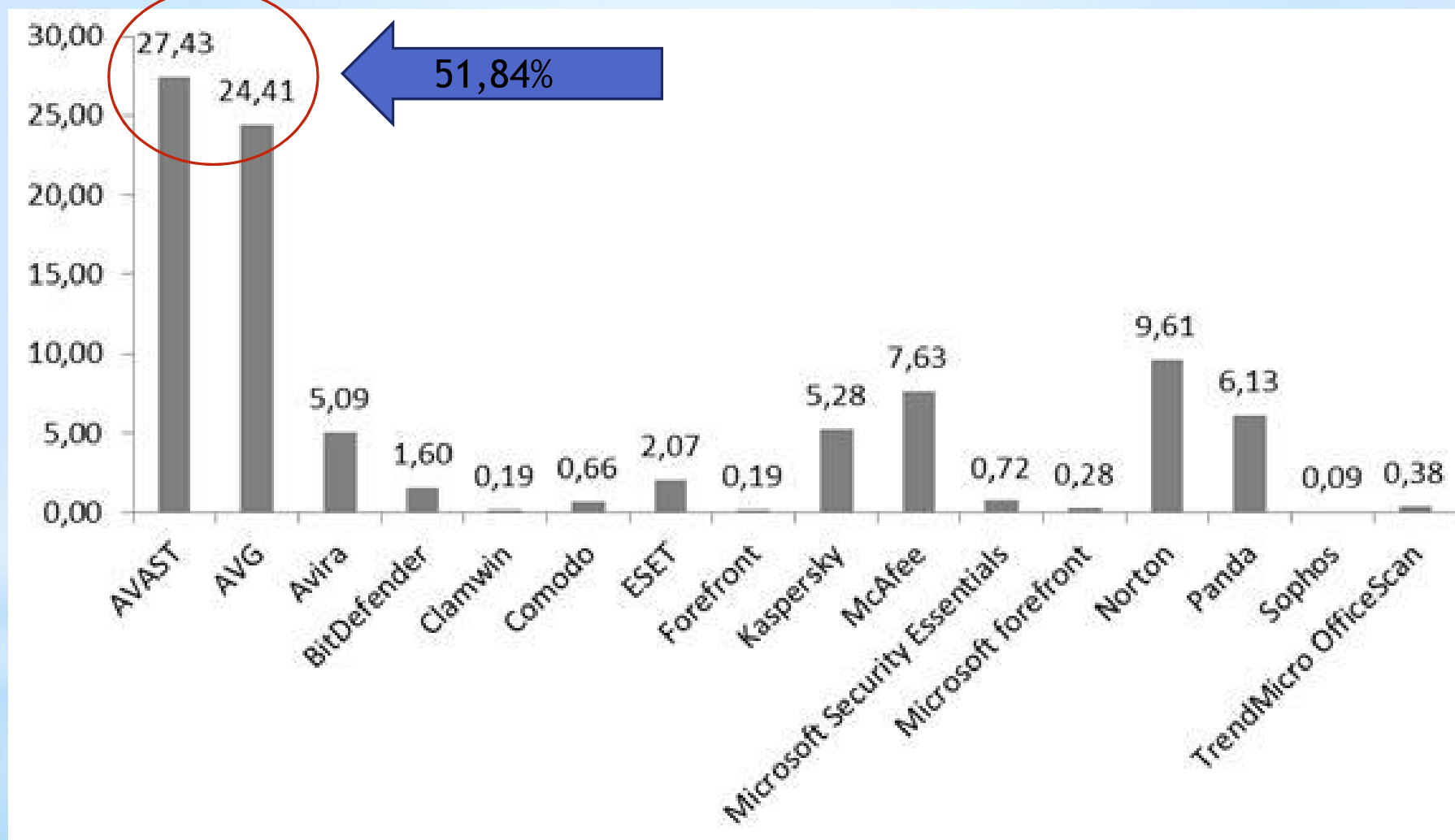
Conhecimentos de ternos associados à segurança

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

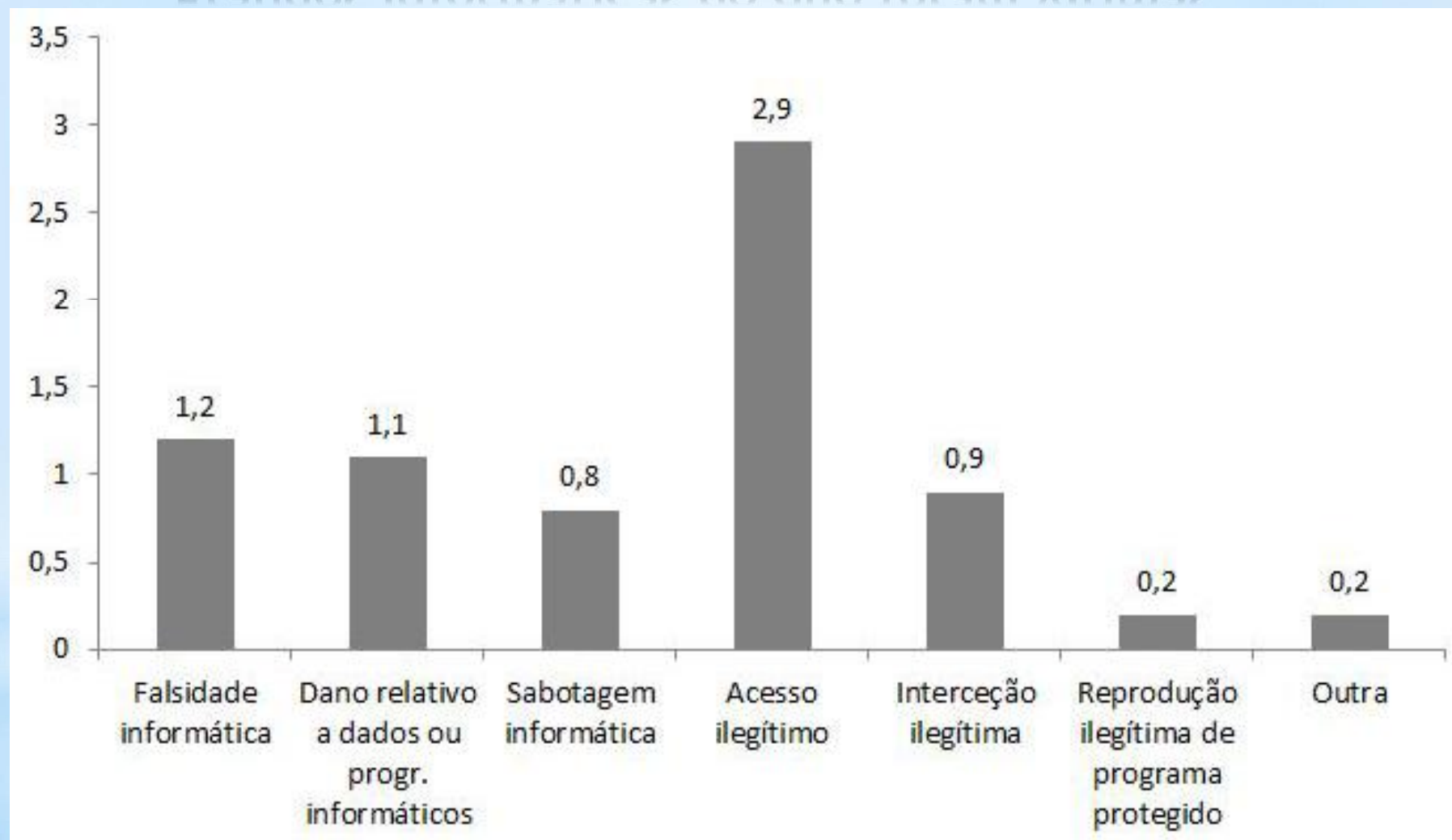
Conhecimento de termos associados à segurança informática



Antivírus usado



Fraudes informáticas de que foram vítimas



Caraterização do utilizador face à segurança

1

Utilizadores

18 a 45 anos
Maior nível de escolaridade

2

Vitimas de fraude

Acesso ilegítimo - 2,9% (55 pessoas)
Falsidade Informática - 1,2%
Danos relativos a dados ou prog. informáticos - 1,1%

3

Antivirus usados

AVAST - 27,43%
AVG - 24,41%
Norton - 9,61%
McAfee - 7,63%
Panda - 6,13%
Kaspersky - 5,28%

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

Conhecimento de termos associados à segurança

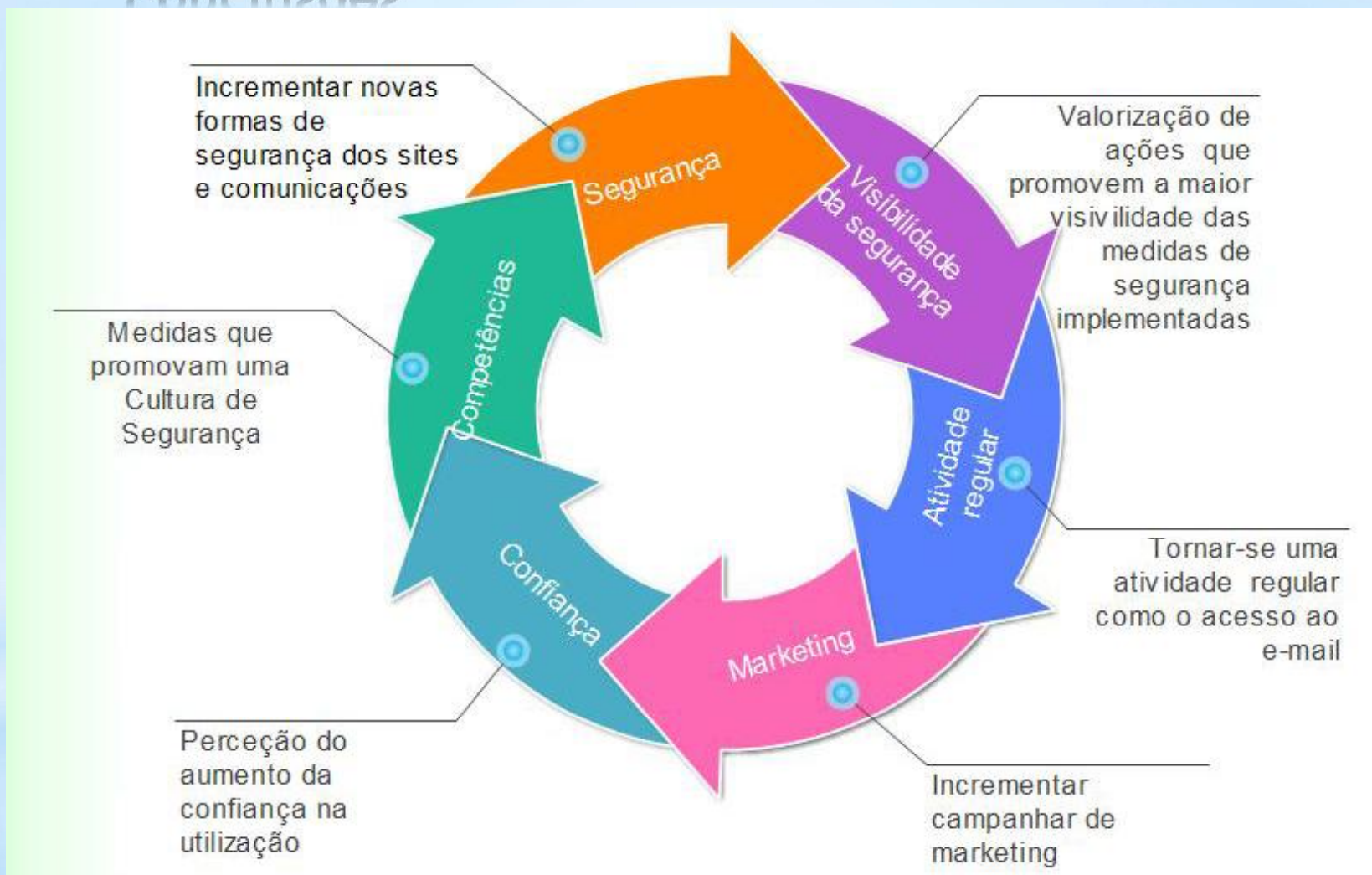
Vírus - 95,4%
Spam - 85,4%
Hacker - 74,9%
Trojan - 62,5%
Phishing 49,1%

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





Os Utilizadores de Homebanking e Riscos de Segurança mais Relevantes Associados

Questões?

Obrigado

Mário Carrilho Negas

mario.negas@uab.pt