

# Las entidades bancarias son las instituciones en las que más confían los españoles ante los ciberataques

El 84 % de los españoles asegura sentirse seguro a la hora de operar con su banca digital, siendo las instituciones que más confianza inspiran a los usuarios, seguidas de las Administraciones públicas

El 85 % de las personas reconoce recibir información divulgativa sobre ciberseguridad por parte de su entidad, pero solo el 54 % le presta atención

Las entidades bancarias tradicionales son las instituciones que más confianza inspiran a los usuarios de canales digitales en materia de gestión y protección de sus datos personales, calificándola con un 7,5 sobre 10. Le siguen las Administraciones públicas, las plataformas de compra por internet y los proveedores digitales de servicios financieros, mientras que las plataformas digitales de entretenimiento y las redes sociales se sitúan en último lugar en percepción de seguridad. Esta es una de las conclusiones desprendidas de la primera encuesta sobre **'Ciberseguridad y hábitos de uso de canales digitales'**, elaborada por Sigma Dos en colaboración con CECA, que analiza: el comportamiento, el conocimiento y los hábitos de los usuarios en el uso de los canales digitales; la exposición y medidas de protección de los clientes ante los ciberataques; y la valoración de los usuarios sobre las iniciativas de las entidades bancarias para afrontar la ciberdelincuencia.

Así, el 78 % de los encuestados reconoce que su entidad se preocupa por su seguridad digital y tres de cada cuatro encuestados se muestran satisfechos o muy satisfechos con las medidas de seguridad adoptadas por su banco. De hecho, en caso de detectar una actividad sospechosa que afecte a su operativa bancaria, los españoles priorizan de manera mayoritaria el contacto directo con su entidad y, aquellos que han sido víctimas de un ciberfraude califican con un notable (7,2 de media) la atención recibida.

En este sentido, en comparación con otros actores del ecosistema de la ciberseguridad, los españoles consideran que los bancos son los que están mejor preparados para protegerles de los ciberfraudes, seguidos de los cuerpos de seguridad del Estado y las Administraciones públicas.

## **Solo la mitad de los españoles considera que podría ser víctima de un ciberataque**

En los últimos años, los canales digitales de las entidades bancarias se han consolidado como una herramienta de gran utilidad para la operativa diaria de los clientes. Así, cuatro de cada diez encuestados aseguran utilizar la banca digital diariamente (41 %), mientras que el 88 % lo hace al menos una vez a la semana. Entre las operaciones más frecuentes, destacan las consultas de saldo de movimientos (35 %), seguidas de las compras *on-line* (26 %) y los pagos con Bizum (21 %), siendo ésta última la que asiduamente más utilizan los jóvenes. En este entorno digital, el 84 % de los españoles afirma sentirse seguro cuando opera a través de su banca digital.

Ante el auge de las nuevas tecnologías y su uso en la vida diaria, en términos generales, los españoles perciben los ciberataques como un peligro creciente. Así, en una escala del 0-10, los encuestados puntúan con 8,3 de media la peligrosidad mientras que el 33 % califica estas amenazas con el máximo nivel (10). Sin embargo, desde una perspectiva individual, la percepción de vulnerabilidad, aunque sigue siendo elevada, se reduce significativamente, pues solo la mitad de los encuestados considera probable o muy probable que pueda ser víctima en primera persona de un ciberataque.

En cuanto a las técnicas de fraude, los encuestados perciben mayor amenaza a través de los mensajes vía correo electrónico, SMS o WhatsApp con contenido sospechoso (73 %), seguidos de las llamadas falsas en nombre de una entidad financiera o compañía conocida (42 %) y del contacto de desconocidos por redes sociales (34 %).

Estos datos reflejan el auge de los ciberataques con técnicas de ingeniería social (las que explotan el error humano en lugar de una brecha de seguridad informática) ante los que las medidas de prevención tecnológica resultan ineficaces y deben ser combatidos a través de la concienciación y formación de la ciudadanía en materia de ciberseguridad.

## **La importancia de la divulgación para la prevención**

Como revela la encuesta de Sigma Dos, entre las principales causas del auge de víctimas de ciberataques se encuentra la falta de formación de los usuarios de los canales digitales. Seis de cada diez encuestados reconocen poseer conocimientos escasos en ciberseguridad, lo que se acentúa entre los mayores de 65 años. De hecho, el 20 % de los encuestados cree que su entidad podría contactar vía email, SMS, WhatsApp o teléfono con ellos para solicitarles las claves de usuario y las contraseñas de acceso a su banca digital.

Ante la falta de conocimientos en materia de ciberseguridad, las entidades bancarias se vuelcan en crear y divulgar contenidos bajo el firme propósito de impulsar, fomentar y ofrecer a sus clientes las herramientas necesarias para reducir su exposición a ciberfraudes. Así, el 85 % de los encuestados reconoce recibir este tipo de

comunicaciones por parte de su banco, pero a pesar del esfuerzo de las entidades solo el 54 % afirma prestarle atención. Por edades, la población más joven es la menos atenta a este tipo de comunicaciones (solo el 33 % la tiene en cuenta), mientras que los mayores de 65 años son más receptivos (el 67 % lo tiene en cuenta).

Asimismo, el 65 % de las personas considera que toma medidas de protección suficientes para velar por su seguridad digital, cifra que alcanza el 86 % entre aquellos encuestados que afirman tener conocimientos en la materia. Entre las principales medidas, destacan la activación de las notificaciones cuando se registren movimientos en la cuenta, el uso de datos biométricos de acceso o recurrir a medidas para proteger su contraseña, tales como buenas prácticas que implican cambiar periódicamente las claves.

## **Sobre CECA**

CECA es la asociación bancaria que defiende los intereses de las cajas de ahorros y los bancos creados por ellas y promueve la misión que desempeñan a través de su actividad financiera y su Obra Social.

<https://www.ceca.es/>

@sectorceca

## **Departamento de Comunicación**

T. 699 534 065

[comunica@ceca.es](mailto:comunica@ceca.es)