

# **Encuesta. Ciberseguridad y hábitos de uso de canales digitales**

**FEBRERO 2024**

# Índice

- 1. Ficha técnica**
- 2. Segmentación de la muestra**
- 3. Hábitos, comportamientos y confianza en canales digitales**
- 4. Percepción del riesgo**
- 5. Conocimientos en materia de ciberseguridad**
- 6. Medidas de protección de los usuarios**
- 7. Valoración de la respuesta de la banca ante ciberataques**
- 8. Principales conclusiones del estudio**

# 1. Ficha técnica



**Universo:** Población general con mayoría de edad con reparto proporcional según grupos de edad y Comunidad Autónoma de residencia.



**Ámbito:** España.



**Técnica de recogida de información:** CAWI.

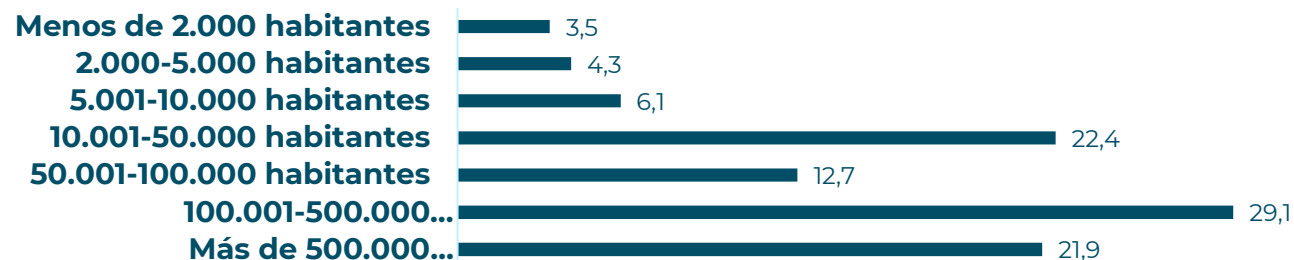
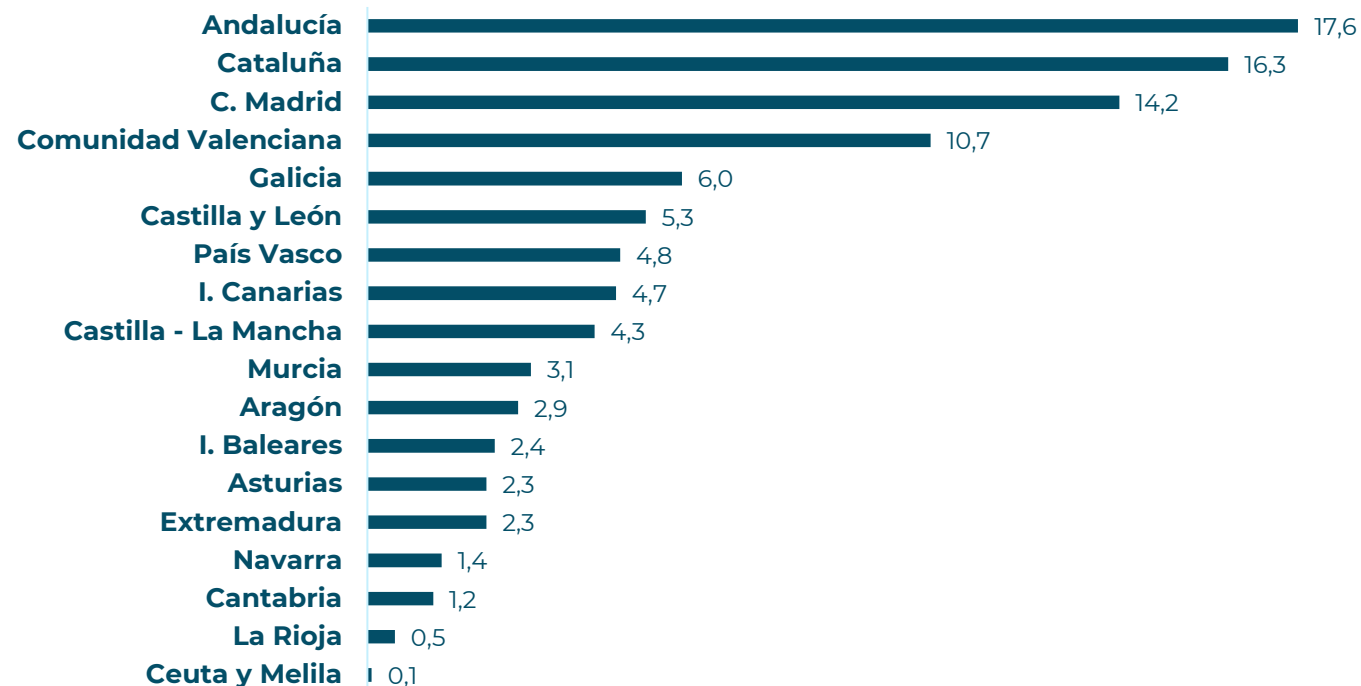
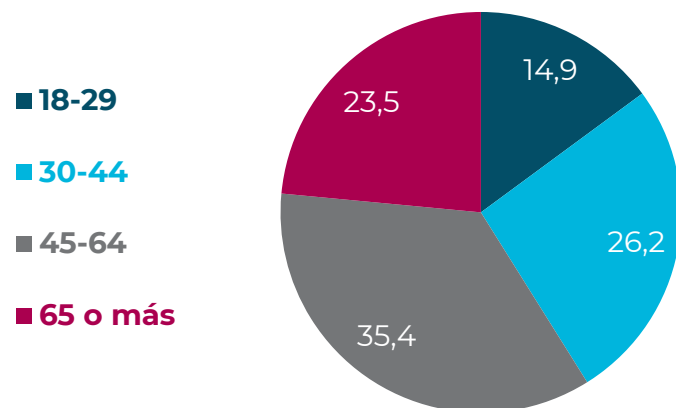
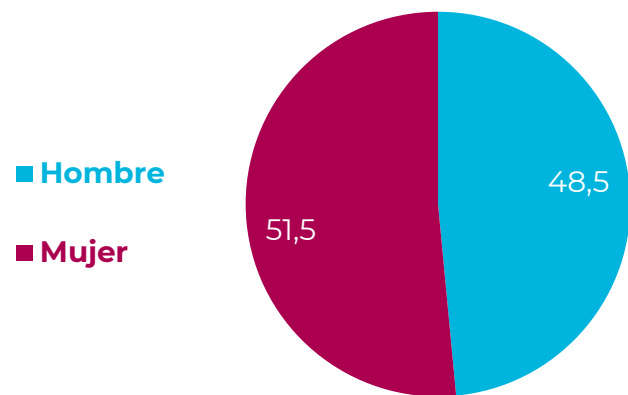


**Tamaño muestral:** 2.500 entrevistas.



**Fechas del trabajo de campo:** del 28 de agosto al 5 de septiembre de 2023.

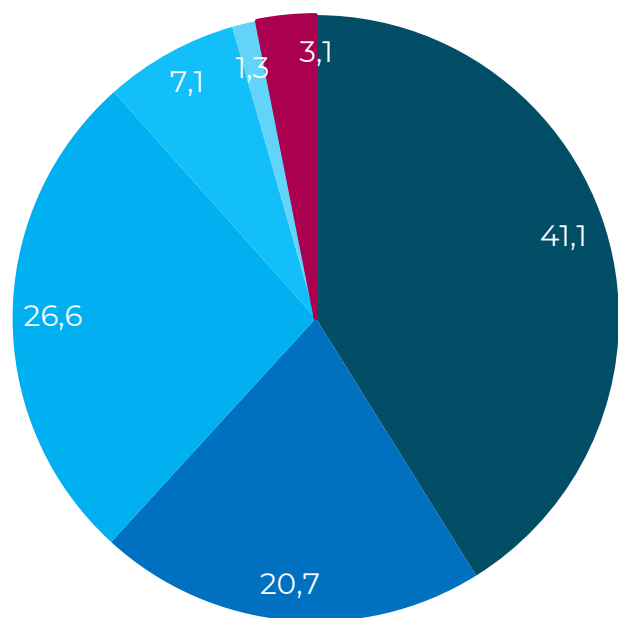
# 2. Segmentación de la muestra



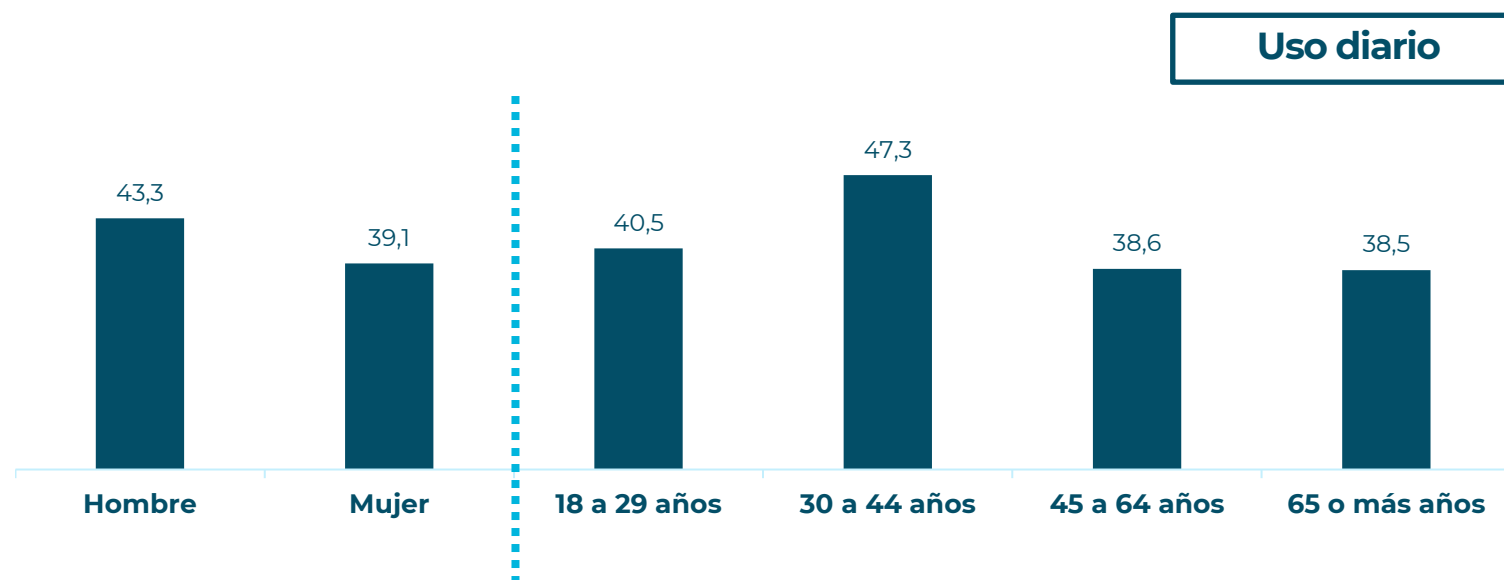
### **3. HÁBITOS, COMPORTAMIENTOS Y CONFIANZA EN CANALES DIGITALES**

# Frecuencia de uso de canales digitales

- Diariamente
- Semanalmente
- Trimestralmente
- Dos por semana
- Mensualmente
- Nunca

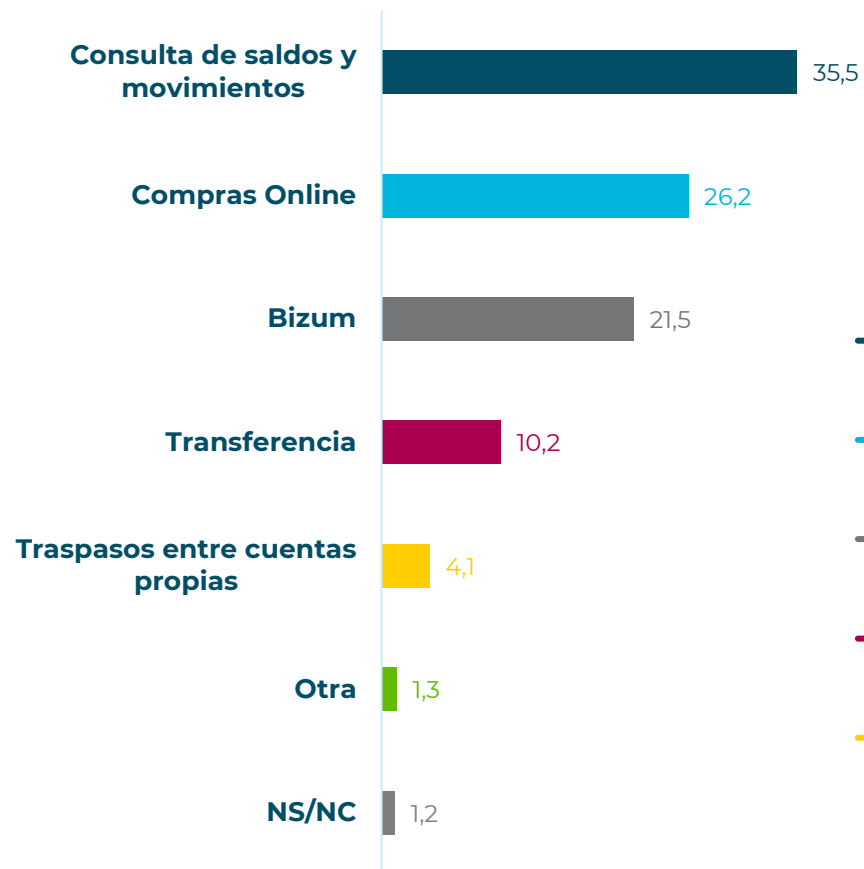


**4 de cada 10 españoles utilizan diariamente** los canales digitales de su entidad bancaria, mientras que el 88% los utiliza al menos una vez por semana. Los hombres (43%) y los encuestados entre 30-44 años (47%) son las personas que más utilizan estos servicios de forma diaria.

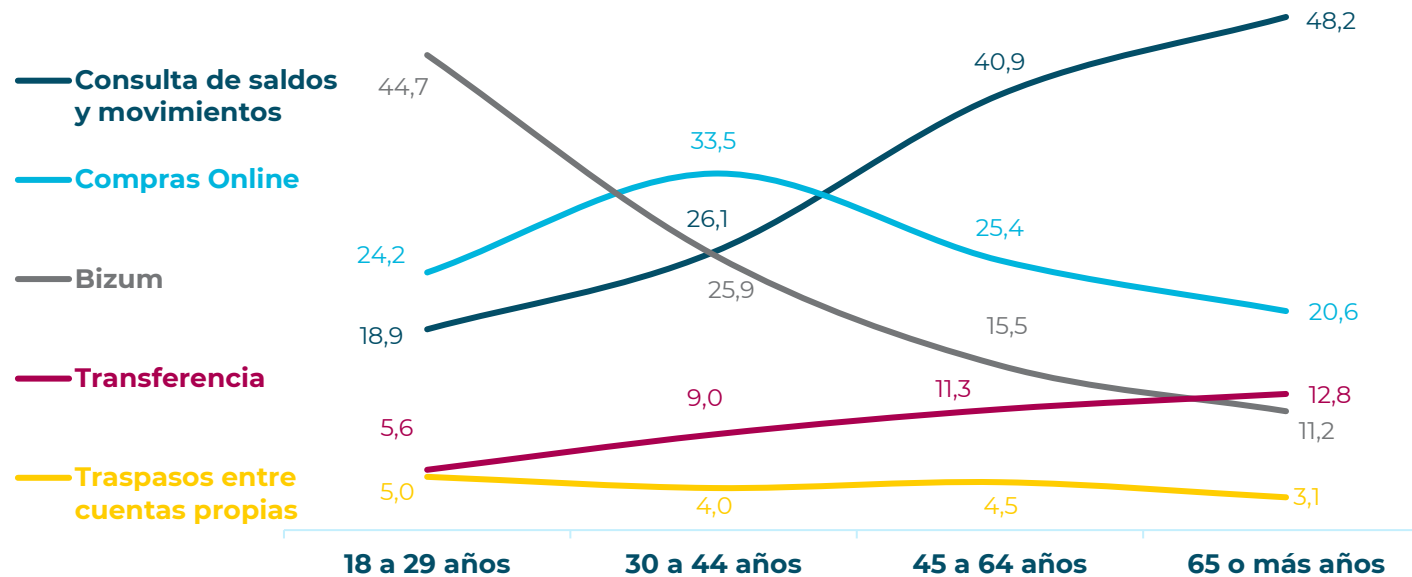


¿Con qué frecuencia utilizas los canales digitales de tu entidad bancaria?

# Operación bancaria más frecuente



La **consulta de saldo y movimientos** es la operación bancaria más frecuente al cabo del mes (36%), especialmente entre los mayores de 45 años, seguida de las **compras on-line** (26%) y el Bizum (22%). Desde el punto de vista generacional, el Bizum es la operación que realizan con mayor asiduidad los menores de 30 años (45%).

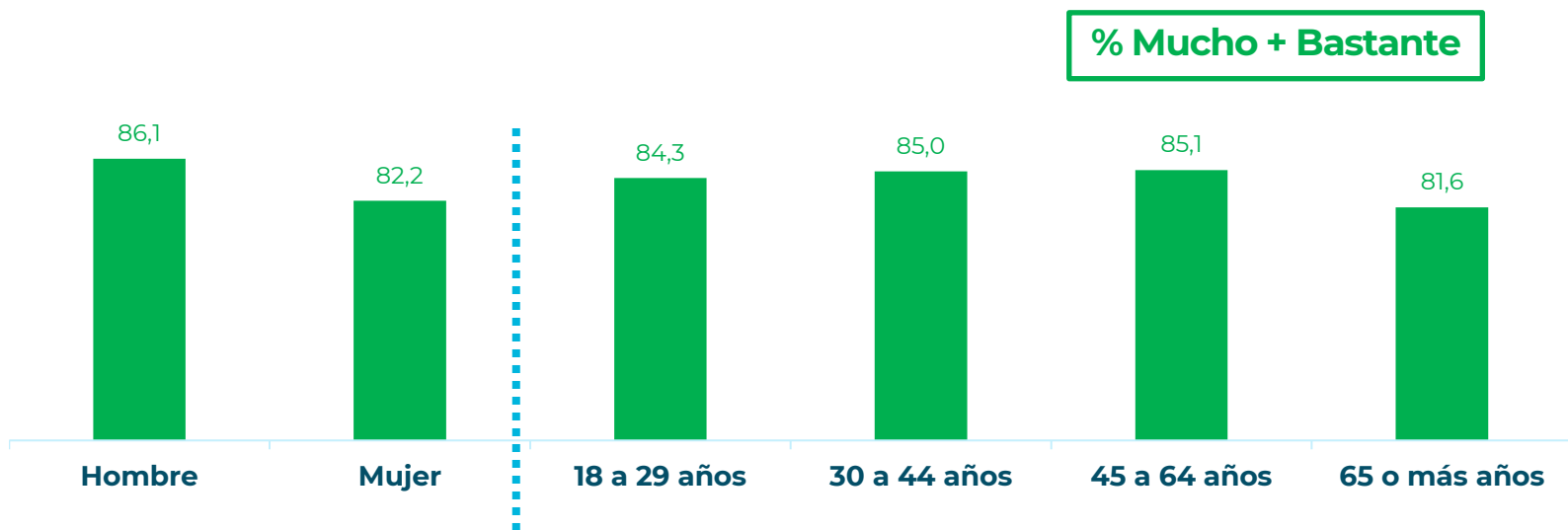


Y, ¿qué operación bancaria realizas con mayor asiduidad al cabo del mes?

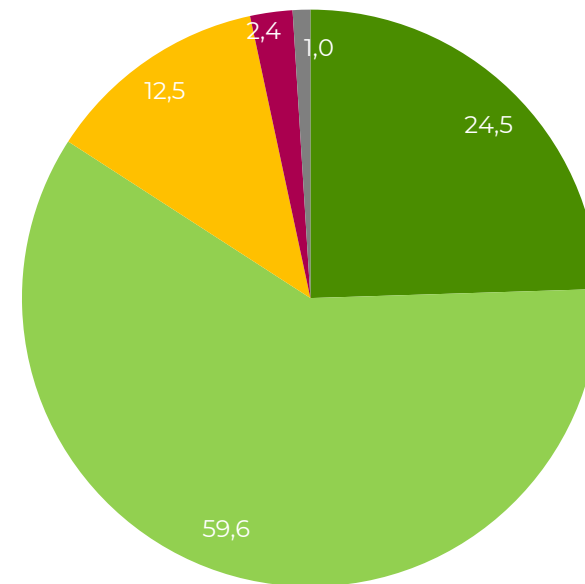
# Percepción de seguridad de la banca digital

El **84% de los españoles asegura sentirse seguro** (mucho + bastante) a la hora de operar con su banca digital, mientras que tan solo un 2% afirma no sentirse seguro.

Aunque el nivel de seguridad es siempre superior al 80%, las mujeres y los mayores de 65 años son los grupos poblacionales que menos sentimiento de seguridad muestran (82%).



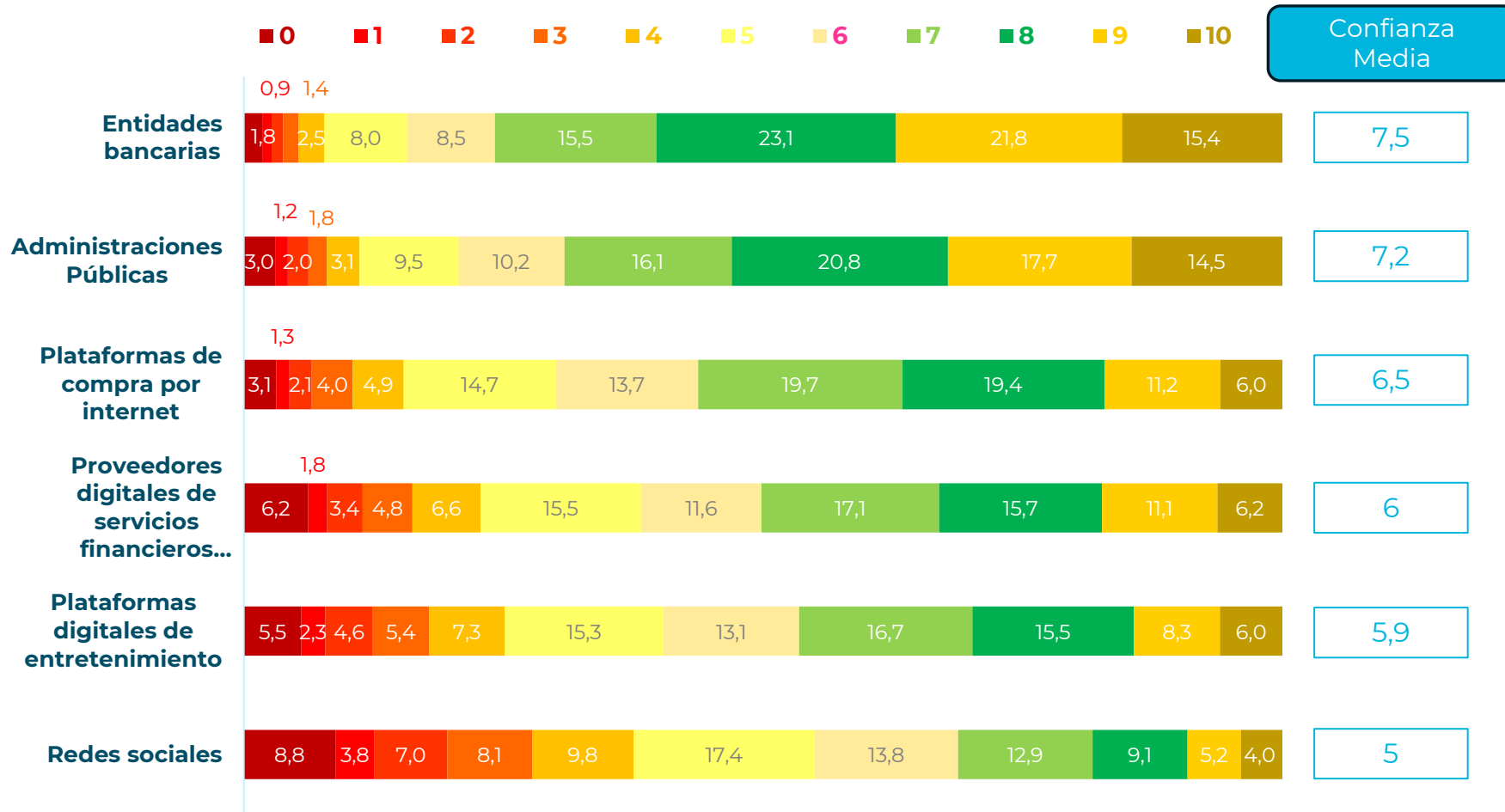
■ Mucho ■ Bastante ■ Poco ■ Nada ■ NS/NC



Y, en general, ¿cómo de seguro/a te sientes a la hora de operar con la banca digital?



# Confianza según proveedores de servicios digitales

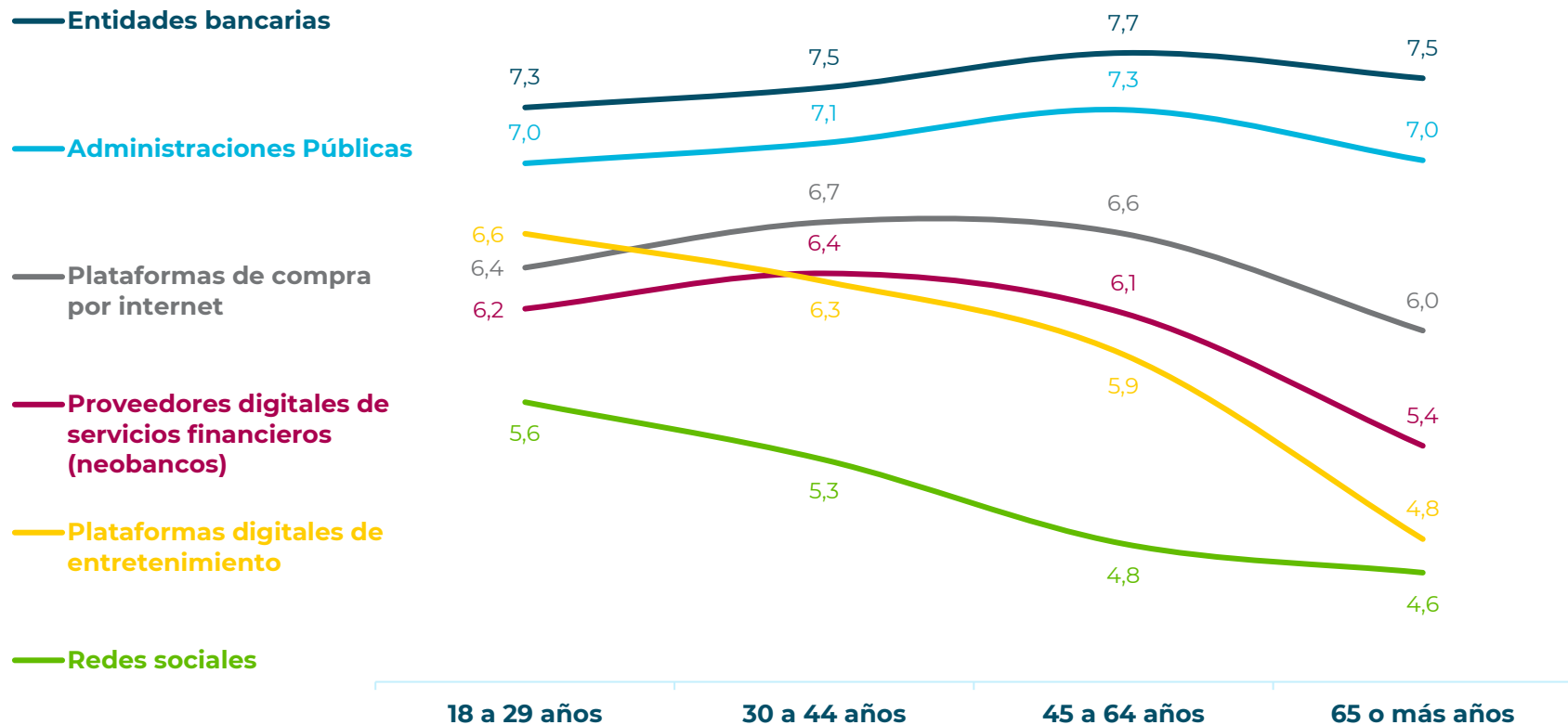


Las **entidades bancarias tradicionales** son el actor que **más confianza inspira en los usuarios** a la hora de gestionar sus datos personales, situándose por delante incluso de las Administraciones públicas.

Por el contrario, **los proveedores digitales de servicios financieros (neobancos)** no inspiran la **misma confianza**, situándose tan solo por delante de las plataformas de entretenimiento y las redes sociales.

En este sentido, valora en una escala 0-10, donde 0 es nada y 10 mucho, la confianza que te generan los siguientes proveedores de servicios a la hora de gestionar tus datos personales:

# Confianza en la gestión de datos personales según proveedores de servicios



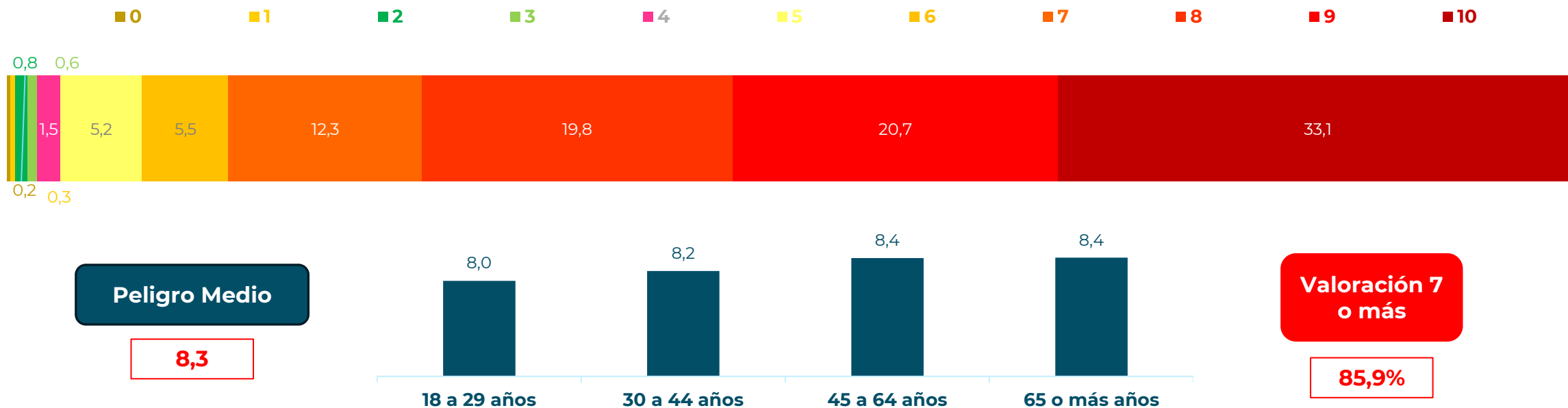
Por edades, **todas las generaciones coinciden en que las entidades bancarias son el proveedor más seguro a la hora de gestionar sus datos personales**, seguidas siempre de las Administraciones públicas.

En el caso de los menores de 30 años, la confianza que les inspiran las plataformas digitales de entretenimiento y las redes sociales es notablemente superior a la media (6,6 frente a 5,9 y 5,6 frente a 5).

En este sentido, valora en una escala 0-10, donde 0 es nada y 10 mucho, la confianza que te generan los siguientes proveedores de servicios a la hora de gestionar tus datos personales:

# 4. PERCEPCIÓN DEL RIESGO

# Percepción general del riesgo de ciberataques



La amenaza de los ciberataques, tanto para las entidades bancarias como para sus clientes, se percibe como significativa. En una escala de 0-10, la **percepción media del riesgo de ser víctima de un ciberataque se sitúa en 8,3**.

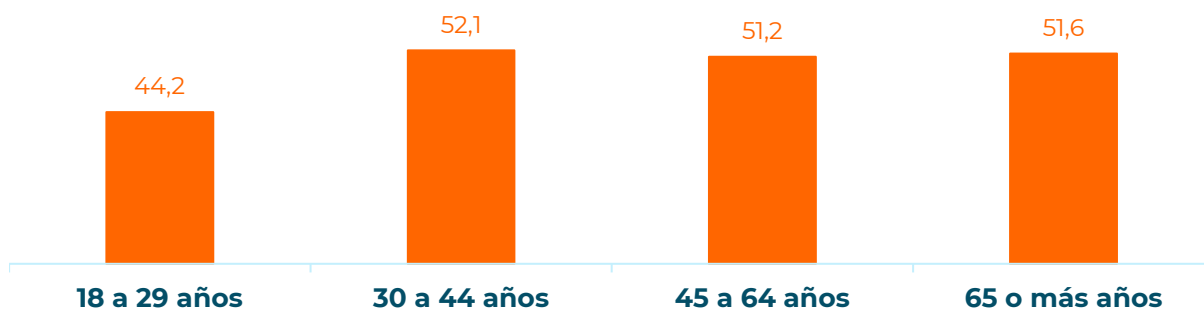
Así, 3 de cada 10 encuestados califica a los ciberataques con el máximo nivel de peligrosidad (10), y el 85,9% puntúa con un 7 o más el riesgo percibido. Esta sensación de peligro **aumenta levemente con la edad**, agravándose entre los mayores de 45 años.

En una escala 0-10 (siendo 0 nada y 10 mucho), ¿cómo de peligroso crees que pueden ser los ciberataques contra clientes y entidades bancarias?

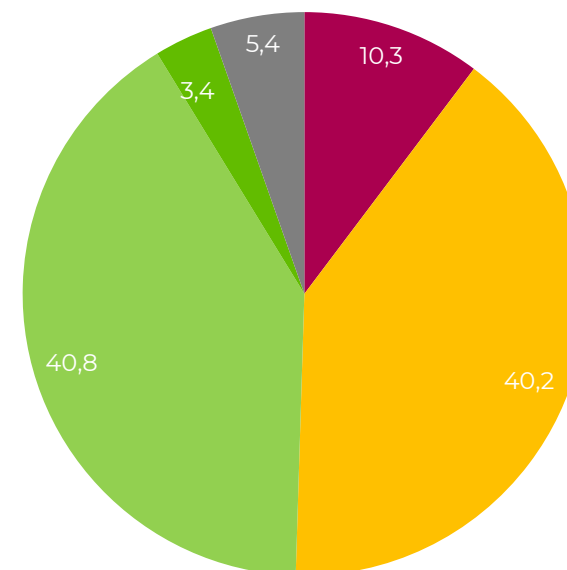
# Percepción particular de vulnerabilidad

La **mitad de los entrevistados** considera que puede ser víctima de un **ciberataque** que, como consecuencia, le provoque algún tipo de perjuicio financiero. Esta percepción del riesgo disminuye en cerca de un 8% entre los menores de 30 años.

**% Muy probable + Bastante probable**



■ **Muy probable** ■ **Bastante probable**  
■ **Poco probable** ■ **Nada probable**  
■ **NS/NC**

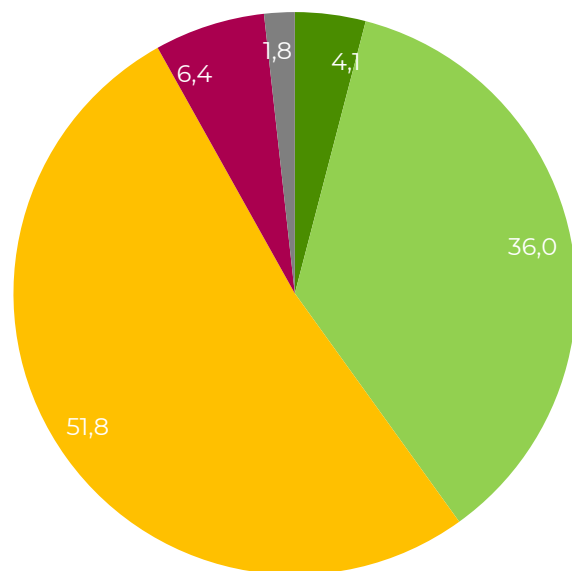


¿Con qué probabilidad crees que puedes ser usted víctima de un cibercrimen / ciberestafa que pueda resultarte un perjuicio financiero (robo de la cuenta, compras a tu nombre por un tercero, robo de claves de seguridad de su banca digital...)?

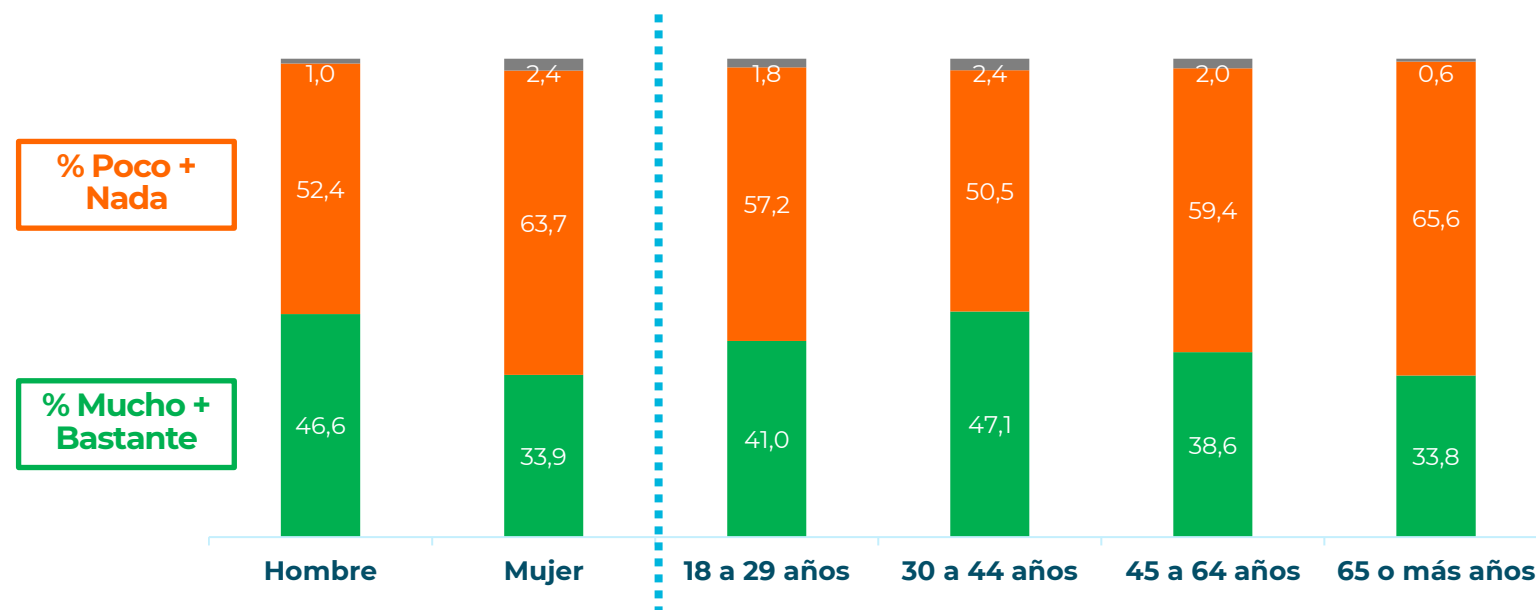
# **5. CONOCIMIENTOS EN MATERIA DE CIBERSEGURIDAD**

# Conocimiento sobre ciberseguridad

■ Mucho ■ Bastante ■ Poco ■ Nada ■ NS/NC

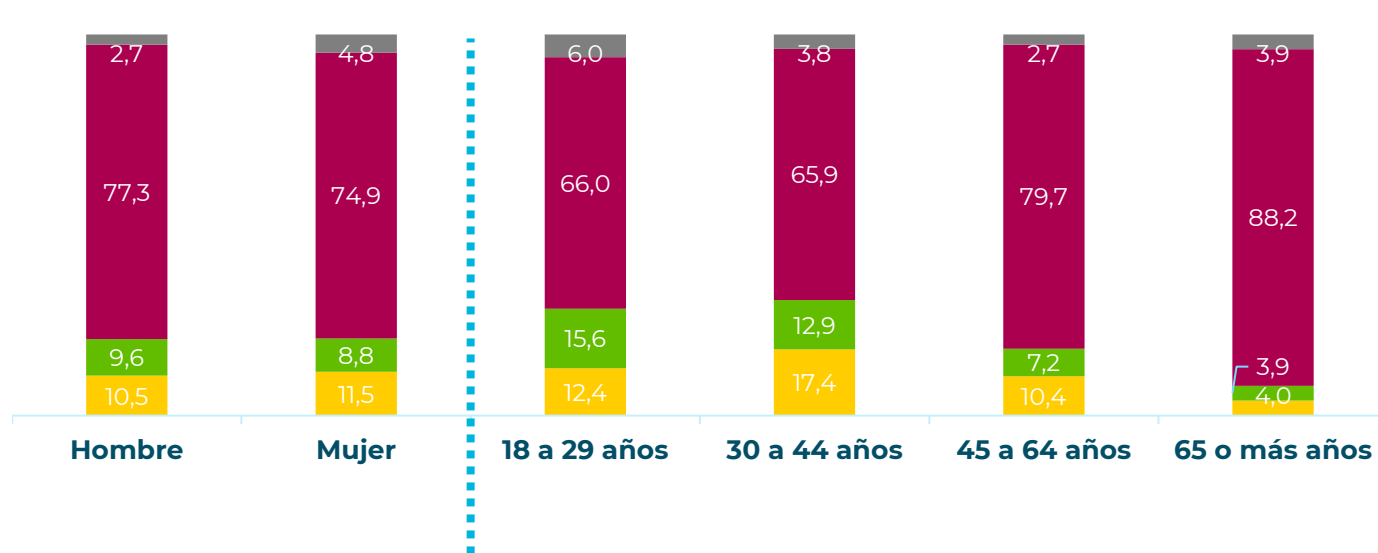


**6 de cada 10 entrevistados reconoce tener escasos conocimientos en materia de ciberseguridad.** Esta falta de conocimiento sobre ciberseguridad se incrementa significativamente entre las mujeres y las personas mayores de 65 años.

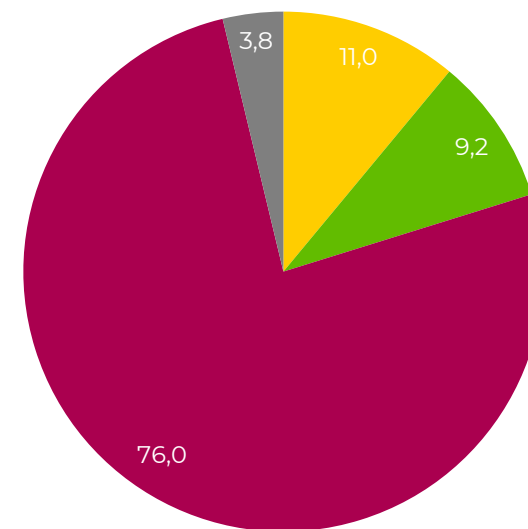


En general, ¿cuánto dirías que sabes sobre cuestiones de ciberseguridad?

# Contacto de la entidad con el cliente



- Sí, lo hace cuando necesita actualizar esta información para sus gestiones internas
- Solamente de manera excepcional
- Mi banco nunca me va a solicitar por esas vías esa información
- NS/NC

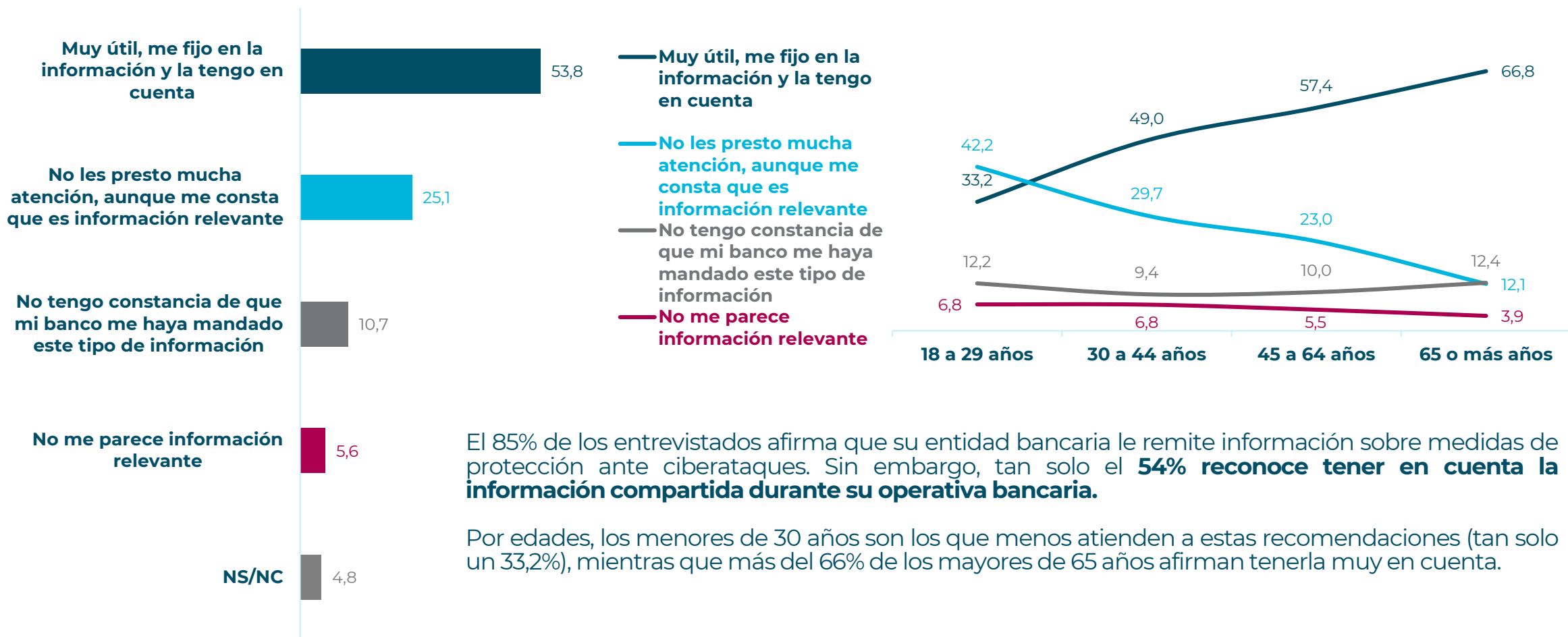


A pesar del esfuerzo de las entidades bancarias para comunicar a sus clientes cuestiones sobre la seguridad de sus datos o ahorros, **el 20,2% cree que su entidad contactará con ellos por canales no oficiales** -como e-mail, SMS o WhatsApp- para solicitarle claves de acceso o contraseñas de banca digital.

¿Crees que tu entidad bancaria puede contactar contigo vía email, SMS, WhatsApp o telefónica solicitándote las claves de acceso y las contraseñas de tu banca digital?



# Valoración de información sobre prevención y protección

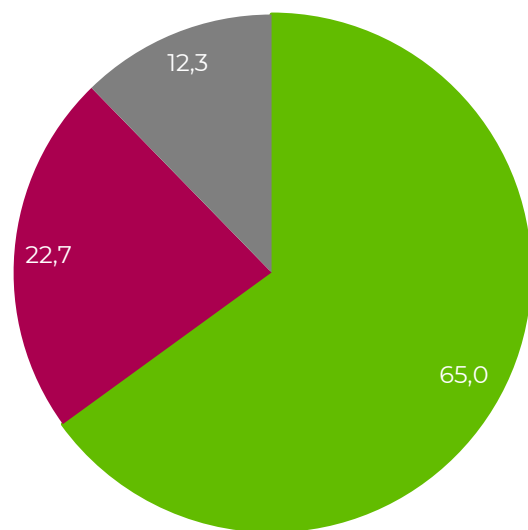


¿Cómo valoras la información que te hace llegar tu banco respecto a medidas para prevenir y protegerse de posibles ciberataques?

# 6. MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS

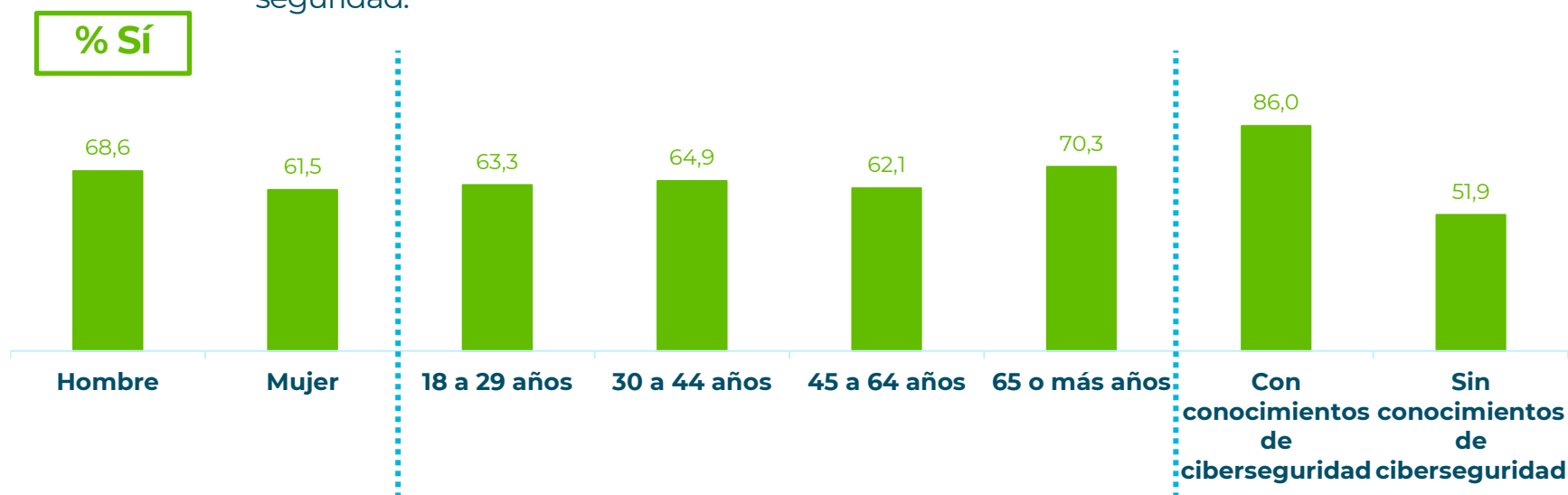
# Adopción de medidas de ciberseguridad

■ Sí ■ No ■ NS/NC



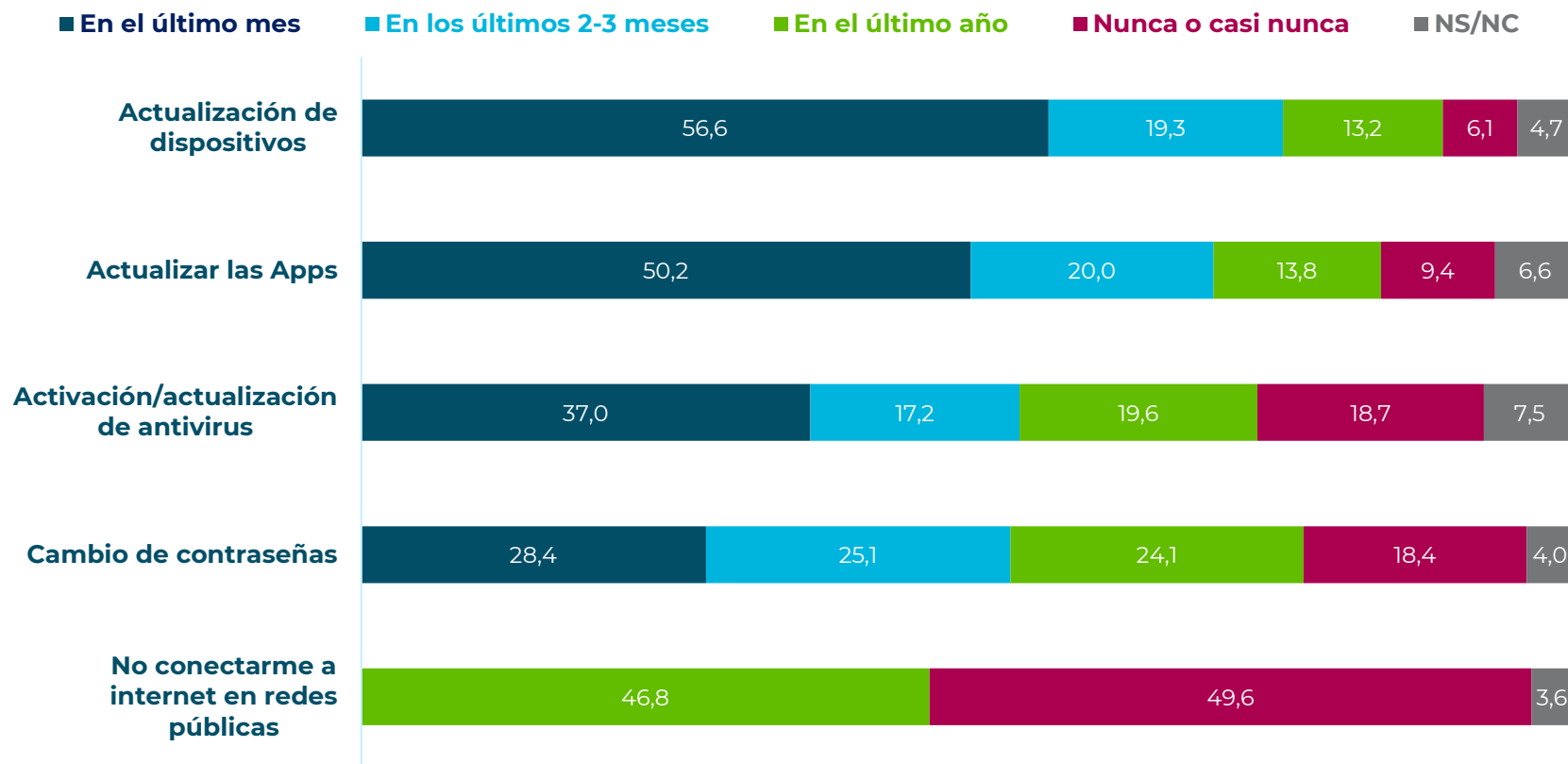
El **65% de los entrevistados asegura tomar medidas adecuadas para proteger su seguridad digital**, una buena práctica más extendida entre los hombres y las personas mayores de 65 años (con un 69% y 70%, respectivamente).

La educación en ciberseguridad resulta crucial para tomar medidas preventivas. Así, **entre los encuestados que afirman tener conocimientos en este campo, el 86% asegura implementar medidas de protección suficientes**, mientras que entre aquellos que carecen de estos conocimientos, apenas la mitad toma medidas de seguridad.



Y, personalmente, ¿crees que adoptas medidas suficientes para proteger tu seguridad digital?

# Frecuencia de medidas de ciberseguridad

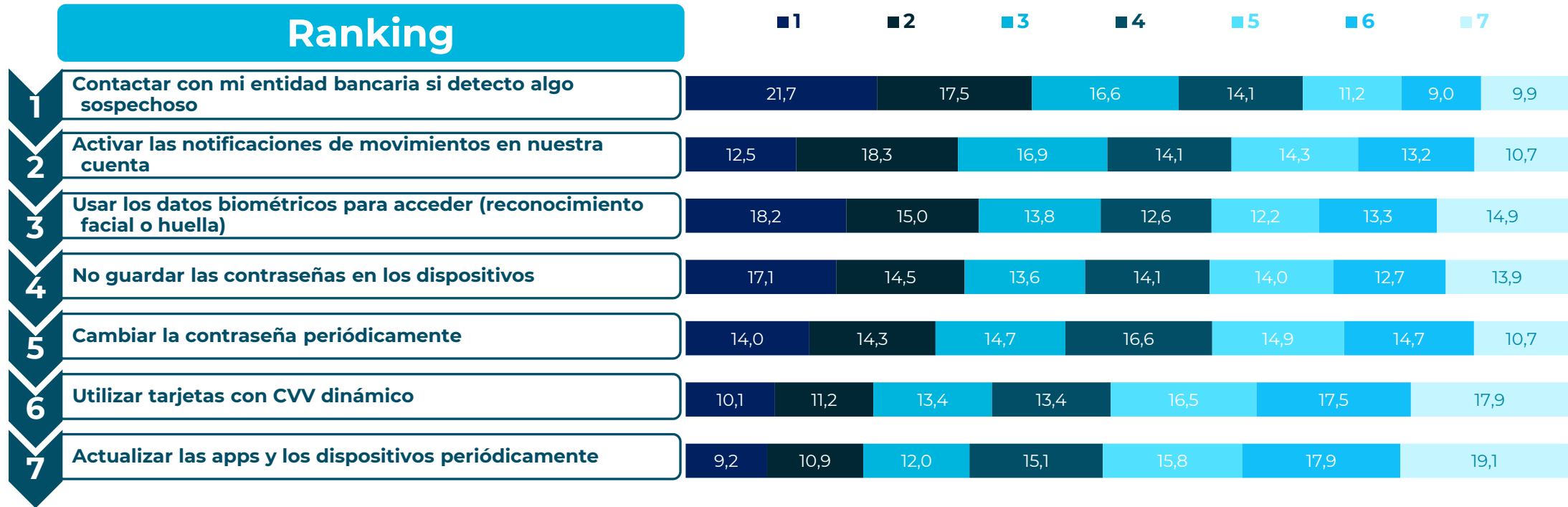


Con el objetivo de proteger su seguridad digital, la **actualización de dispositivos es la medida que toman los españoles con mayor frecuencia (57%)**, seguida de la actualización de Apps (50%).

Destaca que el **47% de entrevistados afirman no haberse conectado a Internet en redes públicas nunca o casi nunca.**

¿Cuándo fue la última vez que realizaste las siguientes acciones?

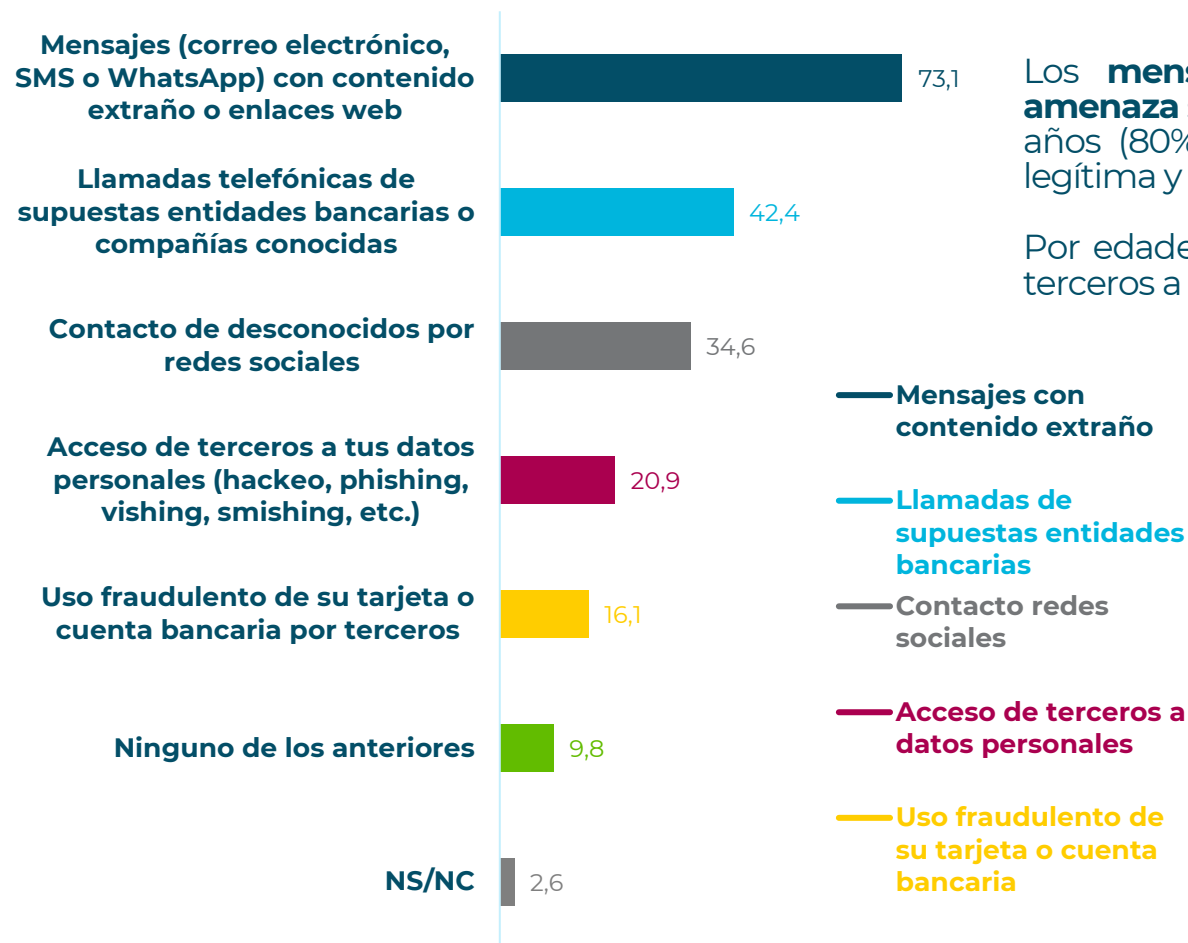
# Importancia medidas de protección en la operativa bancaria



Las entidades bancarias se sitúan como la **principal medida de protección que toman los clientes a la hora de garantizar la seguridad de sus datos y operativas bancarias**, seguidas de la activación de notificaciones y el uso de datos biométricos de acceso. Los cambios periódicos, tanto de contraseñas como CVV o Apps y dispositivos, son las acciones menos importantes para los entrevistados.

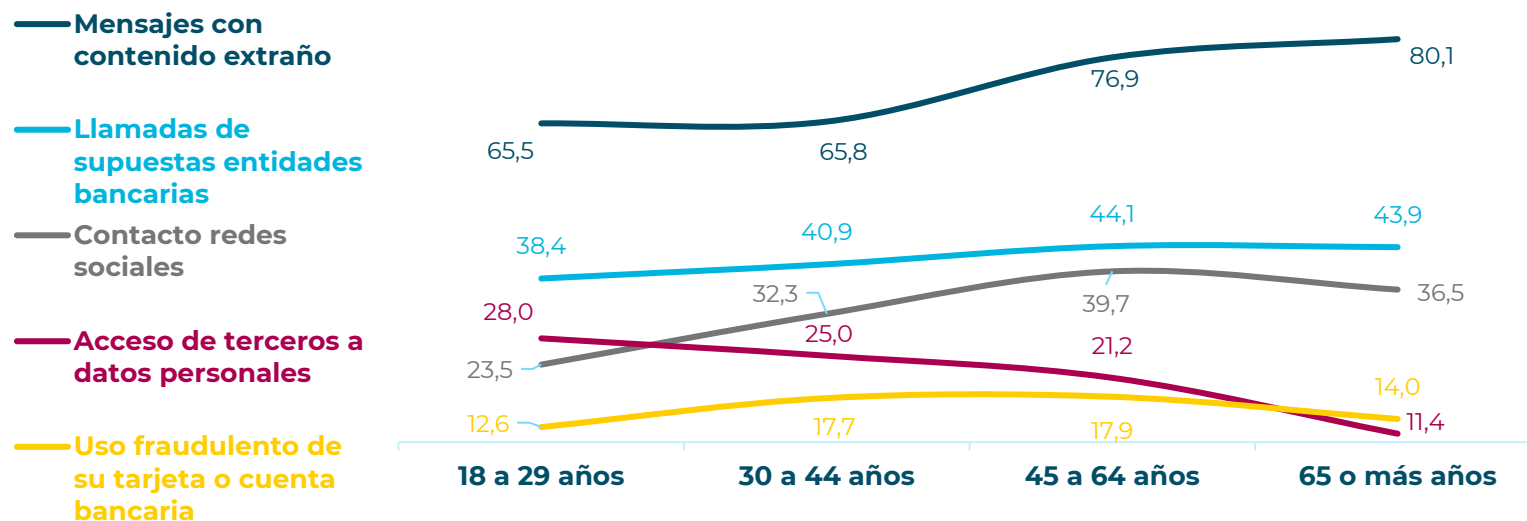
Según tus conocimientos, ¿cuáles de las siguientes acciones te parecen más importantes para garantizar la seguridad de tus datos y de la operativa bancaria? (Ranking)

# Amenazas y técnicas de fraude



Los **mensajes recibidos con contenido sospechoso son la principal amenaza según los encuestados** (73%), especialmente para los mayores de 65 años (80%). Le siguen las llamadas telefónicas suplantando a una entidad legítima y el contacto de desconocidos por redes sociales.

Por edades, los menores de 30 años son quienes ven más fácil el acceso de terceros a sus datos personales (28%).

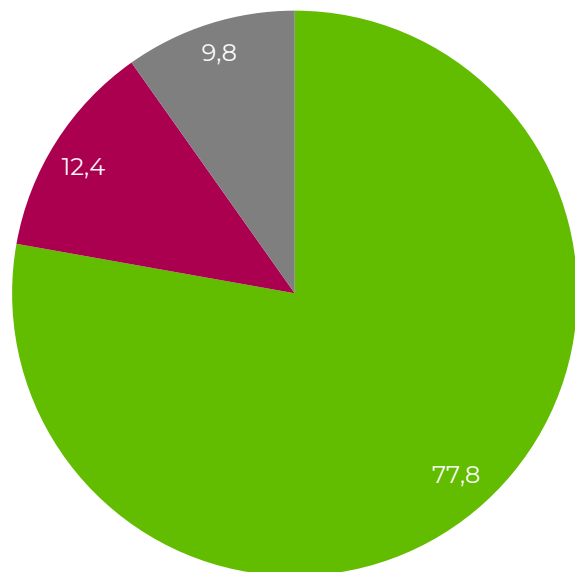


¿En algún momento te has sentido amenazado/a por alguna de las siguientes técnicas de fraude? (MULTIRRESPUESTA)

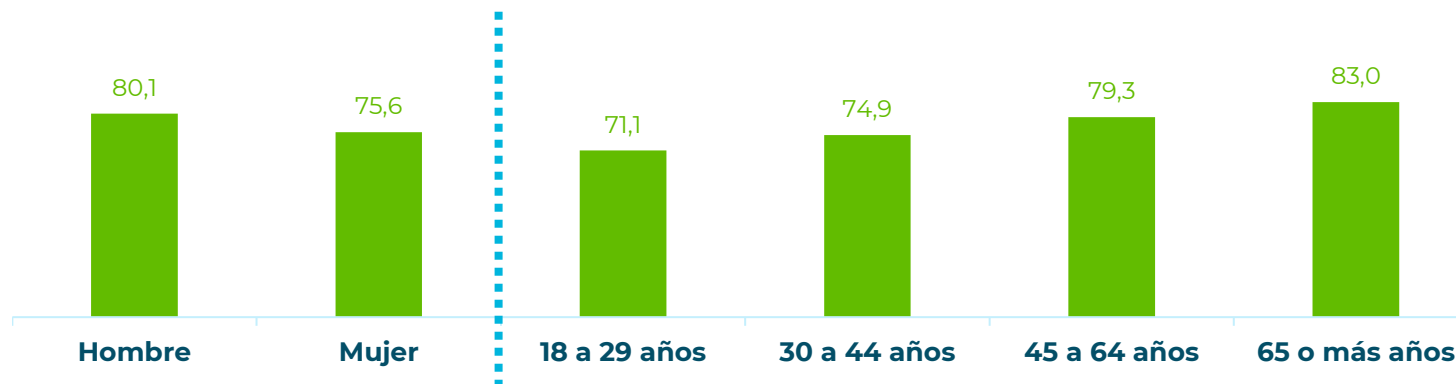
# **7. VALORACIÓN DE LA RESPUESTA DE LA BANCA ANTE CIBERATAQUES**

# Percepción de la preocupación de su entidad

■ Sí ■ No ■ NS/NC



% Sí

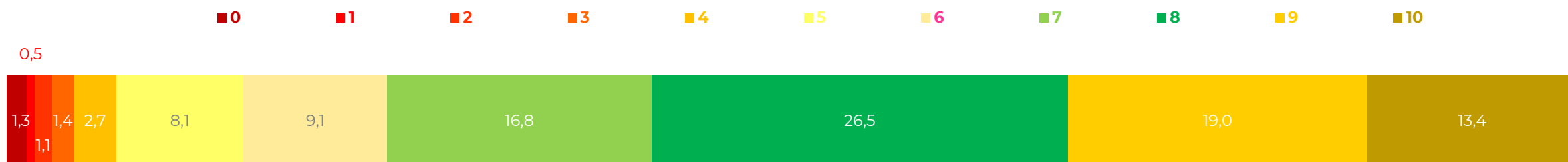


El **78%** de los entrevistados considera que su entidad bancaria se preocupa por la **seguridad de sus datos personales y financieros**. Este sentimiento de protección es mayor cuanto mayor es la edad de los entrevistados (83%) y en el caso de los hombres (80%).

En general, ¿consideras que tu banco se preocupa por la seguridad de tus datos personales y financieros?

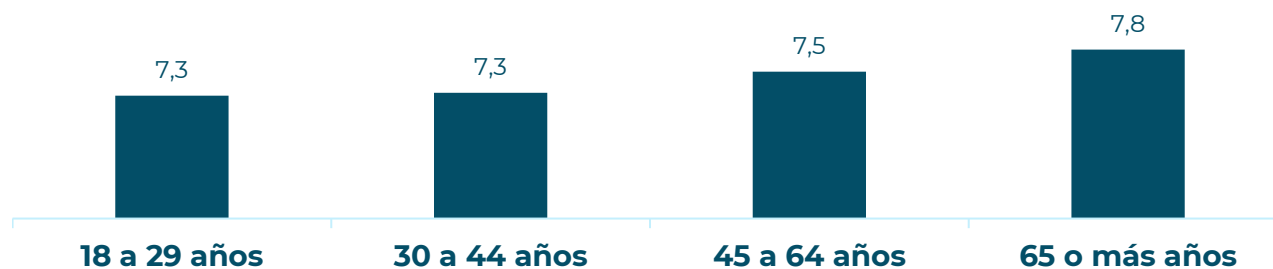


# Confianza en su entidad



Valoración Media

7,5



Valoración 7 o más

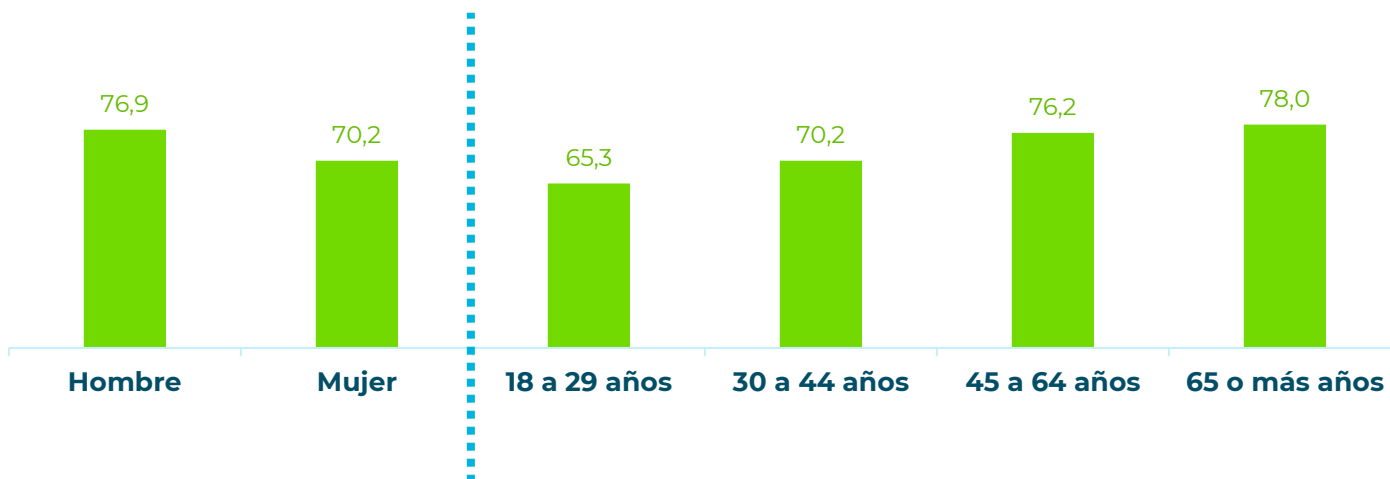
75,7%

Las **entidades bancarias generan confianza en sus clientes a la hora de proteger sus datos personales** y financieros frente a ciberataques, con una valoración media de **7,5 sobre 10**. Además, el 75,7% de los entrevistados valoran al menos con un 7 el papel de sus entidades bancarias a la hora de proteger sus datos.

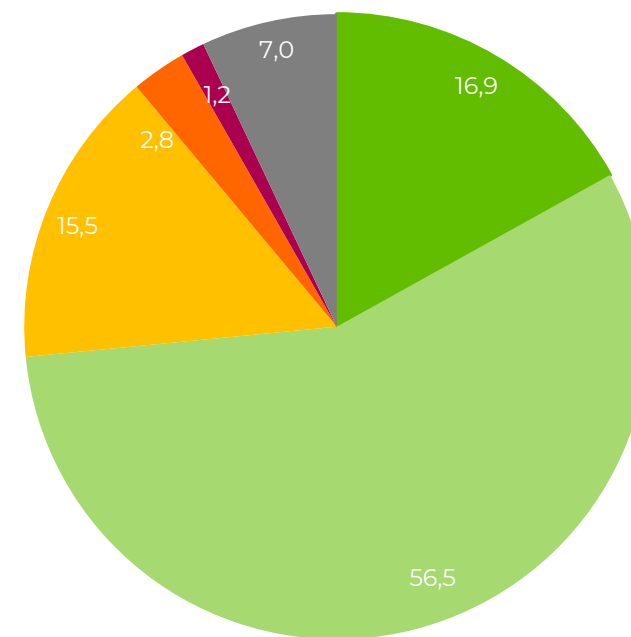
¿Cómo valoras la protección de tus datos personales y financieros que ejerce tu entidad bancaria frente a ciberataques? (0=mala y 10=buena)

# Valoración de las medidas de su entidad

% Muy buenas + buenas



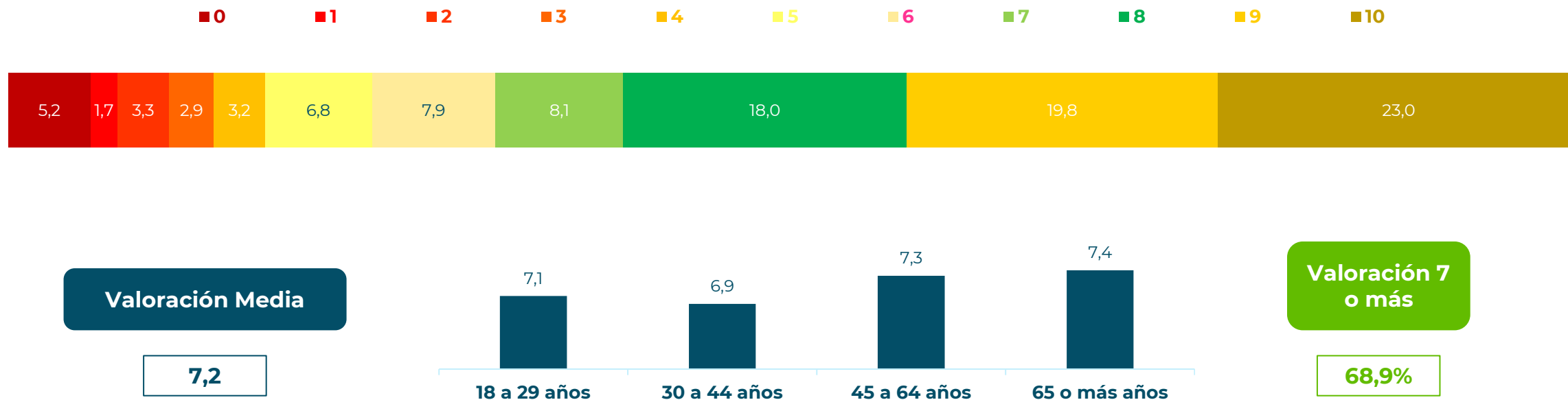
■ Muy buenas    ■ Buenas    ■ Regulares  
■ Deficientes    ■ Muy deficientes    ■ NS/NC



**3 de cada 4 entrevistados considera muy buenas o buenas las medidas sobre ciberseguridad de su entidad bancaria.** Por edades, los mayores de 65 años son los que manifiestan un grado mayor de satisfacción con las iniciativas que ha puesto en marcha su banco (78%).

Y, ¿consideras que las medidas sobre ciberseguridad de tu entidad bancaria son...?

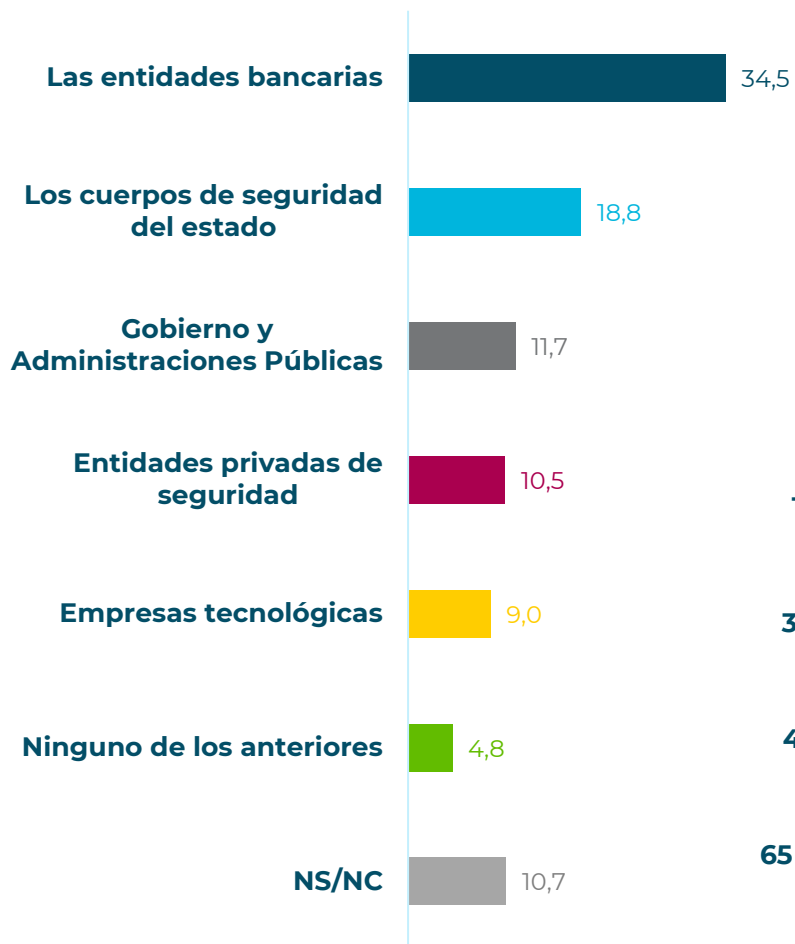
# Valoración de la respuesta de la entidad ante un fraude



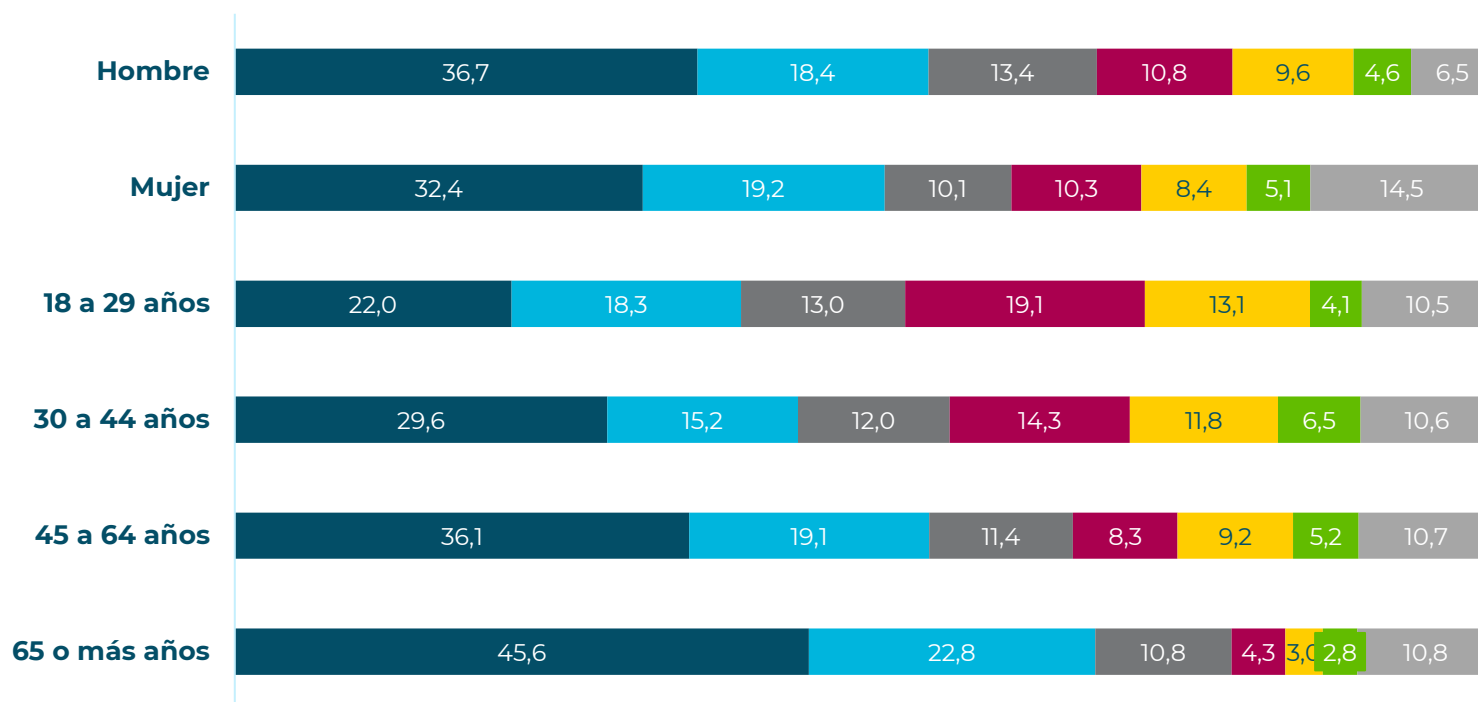
Los entrevistados **valoran positivamente la respuesta que sus entidades bancarias** (7,2 sobre 10), siendo la calificación superior entre los mayores de 45 años. Además, **1 de cada 2 entrevistados califica con un 10** a la respuesta recibida por parte de su entidad bancaria, mientras que un 60% la valora con un 7 o más. Por el contrario, apenas un 13% la valoran con un 3 o menos.

Y, en una escala 0-10 (siendo 0 mala y 10 buena), en caso de haber sido víctima de un ciberfraude ¿cómo valora la respuesta recibida de su entidad bancaria?

# Mejor preparadas para la protección ante ciberataques



Las **entidades bancarias son**, para la población española, **las mejor preparadas para la protección ante posibles fraudes financieros** en Internet. Esta opinión se acentúa en los sectores poblacionales de mayor edad.



¿Quién crees que está mejor preparado para protegerte ante posibles fraudes financieros en internet?

# 8. CONCLUSIONES

# Conclusiones

- Los canales digitales bancarios son una realidad cada vez mayor entre la población española. **Cuatro de cada diez entrevistados afirma utilizarlos diariamente** y nueve de cada diez al menos una vez por semana. Aunque el uso es unánime en el conjunto de la población, encontramos diferencias en los hábitos de uso. Las **consultas de saldo y movimientos son la principal operación bancaria**, seguida de las compras on-line, a excepción de Bizum entre los menores de 30 años.
- El uso asiduo de los canales digitales está respaldado por un elevado nivel de confianza de los españoles en la seguridad que ofrece la operativa bancaria digital. El **84% de la población se siente seguro a la hora de usar los canales de banca digital**.
- De hecho, en comparación con los principales proveedores de servicios digitales, **las entidades bancarias son las instituciones en las que los usuarios depositan mayor confianza a la hora de gestionar y proteger sus datos personales, seguidos de las Administraciones públicas**. En el último lugar del ranking figuran las redes sociales.
- En términos generales, los encuestados perciben los ciberataques como una amenaza cada vez mayor para los usuarios de la banca digital y las entidades bancarias. Así, en una escala del 0-10, **el 85,9% de los encuestados puntúa al menos con un 7 la peligrosidad potencial** y para el conjunto de los encuestados la peligrosidad percibida recibe una puntuación media del 8,3.
- Sin embargo, desde una **perspectiva individual**, la percepción de **vulnerabilidad**, aunque sigue siendo elevada, **se reduce** significativamente, pues solo la mitad de los encuestados consideran probable o muy probable que puedan ser víctimas de un ciberataque.

# Conclusiones

- **Seis de cada diez encuestados reconoce no tener los conocimientos adecuados en ciberseguridad.** Esta falta de conocimiento afecta además de manera más significativa a las mujeres y a los mayores de 65 años.
- A pesar de los esfuerzos de las entidades para informar acerca de medidas de protección ante ciberataques, una proporción elevada de los clientes reconocen no prestarle la atención debida. Si bien el **85% reconoce recibir este tipo de comunicaciones por parte de su banco, solo el 54% le presta atención.** 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 (67% lo tiene en cuenta).
- En este contexto, y a pesar del compromiso de las entidades para asegurar que los clientes protejan la confidencialidad de sus claves de acceso a la banca digital, el **20% de los encuestados cree que su banco puede contactar vía email, SMS, WhatsApp o teléfono para solicitarle las claves de usuario y las contraseñas de su banca digital.**
- A pesar de que casi el 60% de los españoles reconoce tener pocos conocimientos sobre ciberseguridad, el **65% considera que toma medidas de protección suficientes para velar por su seguridad digital.** Esta cifra se incrementa hasta el 86% entre aquellos encuestados que afirman tener más conocimientos en la materia.
- Con carácter general las **medidas de protección** más utilizadas por los españoles son en primer lugar la **actualización de dispositivos** (57%) y **Apps** (50%) seguidas de la activación del **antivirus** (37%). Además, evitar la navegación en redes públicas es una práctica que reconoce seguir de manera asidua la mitad de los encuestados.
- En cuanto a las medidas adoptadas para proteger la operativa bancaria, los españoles optan en primer lugar por la **activación de las notificaciones de movimientos en la cuenta, el uso de datos biométricos de acceso o proteger su contraseña** evitando grabarla en sus dispositivos y cambiándola periódicamente. En caso de detectar alguna incidencia sospechosa, los españoles priorizan de manera mayoritaria el **contacto directo con su entidad bancaria.**

# Conclusiones

- La exposición de los españoles ante los ciberfraudes se materializa fundamentalmente a través de mensajes o llamadas fraudulentas o bien engaños a través de redes sociales. Así, el **73% de los encuestados reconoce haber recibido correos electrónicos, SMS o mensajes de WhatsApp** con contenido sospechoso, el 42% haber recibido llamadas falsas en nombre de una entidad financiera o compañía conocida y el 35% haber sido contactado por desconocidos en redes sociales.
- Un **78% de los encuestados reconoce que su entidad se preocupa por su seguridad digital**, un sentimiento que se refuerza a medida que avanza la edad de los encuestados. De hecho, la protección de los datos personales y financieros que ejercen las entidades bancarias frente a ciberataques es valorada con una puntuación media de 7,5 en una escala de 1 a 10.
- En la misma línea, los españoles valoran positivamente la importancia de las **medidas de ciberseguridad** adoptadas por las entidades ya que **tres de cuatro encuestados se muestran muy satisfechos o satisfechos** con las mismas.
- Además, los españoles, que han sido víctimas de un ciberfraude, **aprueban con notable la atención recibida por parte de su entidad bancaria.**
- Por último, en el momento de solicitar ayuda ante un fraude financiero, la población considera que las **entidades bancarias son los actores mejor preparados para hacer frente a esta problemática**, seguidos de los cuerpos de seguridad del Estado y las Administraciones públicas.



# Perfil de usuarios 18-29 años



El 41% de los entrevistados entre 18 y 29 años afirma utilizar medios digitales de su entidad bancaria de forma diaria. El Bizum es la operación bancaria que hacen al cabo del mes con mayor asiduidad, seguido de las compras on-line.



El 44% de los menores de 30 años afirman tener un sentimiento de vulnerabilidad frente a cibercrímenes, siendo el sector poblacional que menor sensación de vulnerabilidad tiene.



El 84% asegura sentirse seguro a la hora de operar con su banca digital.



El 41% de los entrevistados entre 18 y 29 años afirma tener conocimientos en materia de ciberseguridad, aunque únicamente el 63% toma medidas de protección.



La principal medida es contactar con su entidad bancaria, cuya respuesta es positiva para el 65% de los jóvenes.

# Perfil de usuarios 30-44 años



El 47% de los entrevistados entre 30 y 44 años afirma utilizar medios digitales de su entidad bancaria de forma diaria. La compra on-line es la operación más realizada al cabo del mes, seguido de las consultas de saldo y movimientos.



El 52% afirman tener sentimiento de vulnerabilidad frente a ciberataques.



El 85% aseguran sentirse seguros a la hora de operar con su banca digital.



El 47% de los entrevistados entre 30 y 44 años afirma tener conocimientos en materia de ciberseguridad, aunque únicamente el 65% toma medidas de protección.



La valoración de medidas adoptadas por su entidad es positiva para el 70% de los españoles entre 30 y 44 años.

# Perfil de usuarios 45-64 años



El 39% de los entrevistados entre 45 y 64 años afirma utilizar medios digitales de su entidad bancaria de forma diaria. La consulta de saldo y movimientos es la operación bancaria más realizada al cabo del mes, seguido de las compras on-line.



El 51% afirma tener un sentimiento de vulnerabilidad frente a cibercrímenes.



El 85% asegura sentirse seguro a la hora de operar con su banca digital.



El 39% de los entrevistados entre 45 y 64 años afirman tener conocimientos en materia de ciberseguridad, aunque tan solo el 62% toma medidas de protección.



La valoración de medidas adoptadas por su entidad es positiva para el 76% de los españoles entre 45 y 64 años.

# Perfil de usuarios 65 o más años



El 38% de los entrevistados mayores de 65 años afirma utilizar diariamente los medios digitales de su entidad bancaria. La consulta de saldo y movimientos es la operación más frecuente realizada al cabo del mes, seguida por las compras on-line.



El 52% manifiesta sentirse vulnerable ante cibercrímenes.



Aunque el 82% afirma sentirse seguro al operar con su banca digital, este sector poblacional es el que muestra menos sensación de seguridad.



El 34% de los entrevistados con 65 años o más afirman tener conocimientos en materia de ciberseguridad, aunque el 70% toma medidas de protección.



La valoración de medidas adoptadas por su entidad es positiva para el 78% de los españoles mayores de 65 años.

