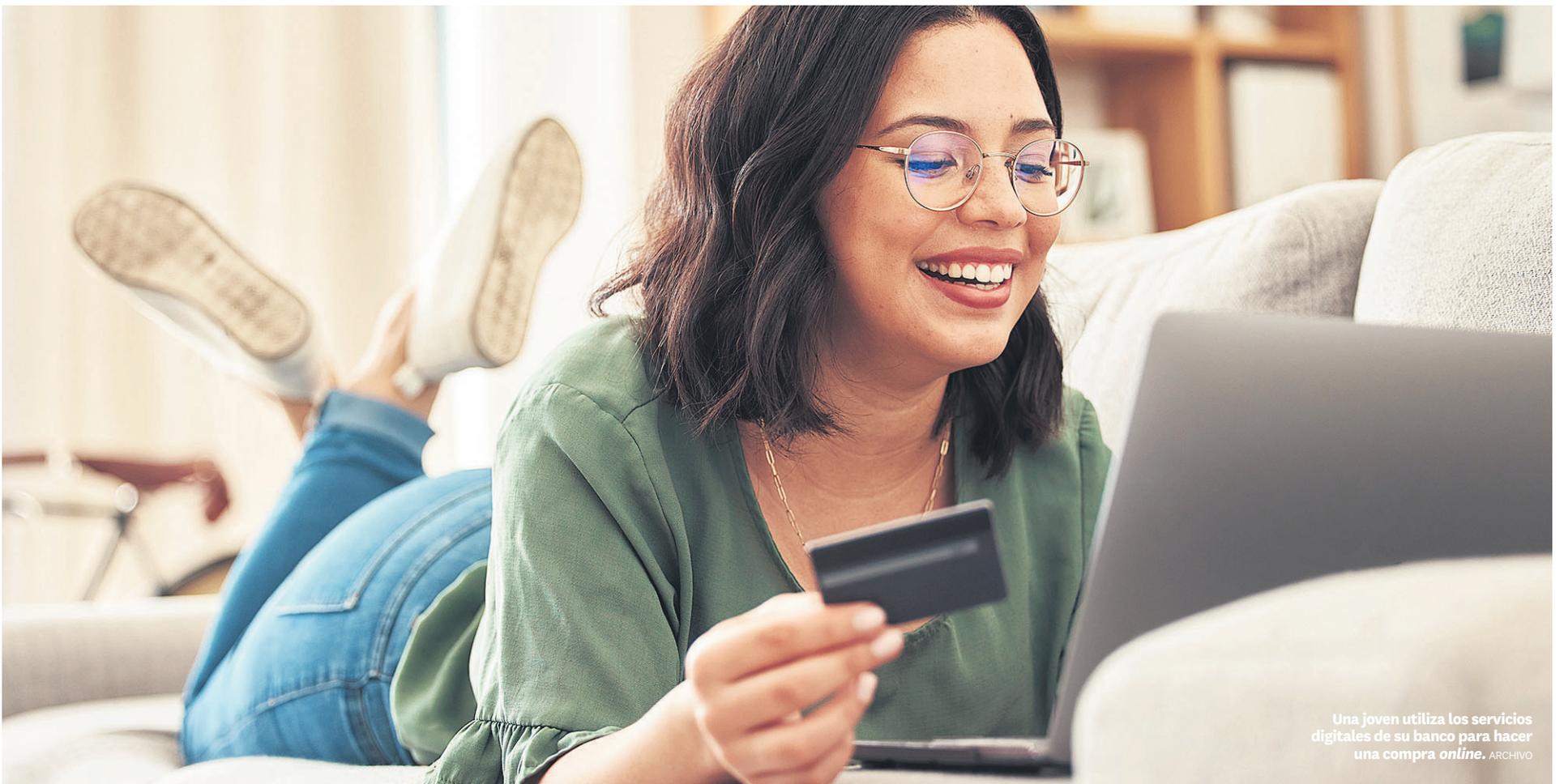


EN COLABORACIÓN CON 

Una joven utiliza los servicios digitales de su banco para hacer una compra online. ARCHIVO

Más confiables y mejor preparados: así se percibe a los bancos en ciberseguridad

La encuesta 'Ciberseguridad y hábitos de uso de canales digitales', elaborada por CECA, muestra que la mayoría de usuarios consulta y realiza operaciones bancarias de manera digital. Las entidades envían comunicaciones con consejos y advertencias ante posibles fraudes

Los ciberataques son una gran preocupación para la población. La encuesta *Ciberseguridad y hábitos de uso de canales digitales*, elaborada por CECA en colaboración con Sigma Dos, ha demostrado que el 85,9% de los encuestados la gravedad de esta amenaza puntúa por encima del 7 sobre 10, con un 8,3 de media.

Es decir, la gente es consciente del peligro derivado de las gestiones *online*. Sin embargo, la mitad piensa que pueda ser víctima de un ataque de este tipo. Lo que significa que el 50% cree que los ciberataques son un peligro, pero que no les va a ocurrir.

Pese a ello, 6 de cada 10 participantes en el estudio reconoce que carece de los conocimientos adecuados para hacer frente a una situación de este estilo. Con todo, solo el 65% de quienes participaron en la encuesta de CECA (asociación que representa a CaixaBank, Kutxabank y CajaSur Banco, ABANCA, Unicaja, Ibercaja Banco, Caixa Ontinyent, Colonya Pollença y Cecabank, y a más de treinta fundaciones) piensa que to-

ma medidas de protección suficientes. Las medidas que más suelen ponerse en práctica son: actualizar los dispositivos (57%) y las *apps* (50%), así como la activación del antivirus (37%), evitando el uso de redes públicas.

CONFIANZA EN LA BANCA

De los encuestados, 4 de cada 10 utilizan los canales digitales bancarios a diario; una cifra que asciende a 9 de cada 10 que los utilizan de manera semanal. Estos canales se usan especialmente para consultar el saldo o los movimientos de la cuenta, así como para realizar compras *online*. Los menores de 30 años los utilizan principalmente para hacer Bizum.

Este uso asiduo de los canales digitales está respaldado por un elevado nivel de confianza de los usuarios en la seguridad que ofrece la operativa bancaria digital. Así, el 84% de los encuestados afirmó sentirse seguros a la hora de operar con su banca digital. En comparación con otros proveedores de servicios digitales, los bancos son las entidades

A TODAS LAS EDADES

En ocasiones se habla de la brecha digital como uno de los grandes peligros ante los ciberdelincuentes. Sin embargo, la encuesta que ha elaborado CECA en colaboración con Sigma Dos muestra que el 28% de los jóvenes entre 18 y 29 años creen por error que su banco puede contactarles por canales no oficiales para pedirles datos personales.

Además, los jóvenes son los que menos caso hacen a las notificaciones emitidas por las entidades bancarias (33%) frente a los mayores de 65 años, que son los que están más atentos (67%).

Los nativos digitales, al estar familiarizados con los avances tecnológicos, tienen una relación 100% digital con su banco, lo que hace más importante su educación financiera y digital para evitar riesgos y fraudes en operaciones *online*.

en las que más confían a la hora de gestionar y proteger sus datos, seguidos por la Administración Pública. En este mismo *ranking*, las redes sociales quedaron en última posición.

¿CÓMO NOS PROTEGEN?

Los datos bancarios son muy delicados ante un ciberataque. Por ello, las entidades bancarias se preocupan de manera constante por avisar a sus clientes de posibles fraudes.

Entre las iniciativas destacan las comunicaciones advirtiendo a los clientes de las técnicas de los ciberdelincuentes y recordando las medidas de seguridad que tienen a su disposición. Sin embargo, pese a que el 85% de los participantes en la encuesta de CECA reconoce recibir estos mensajes, solo el 54% les presta atención.

A pesar de todos estos esfuerzos de las entidades para informar acerca de medidas de protección ante ciberataques, un 20% de los encuestados creen erróneamente que su banco o caja de ahorros les puede contactar y pedir claves y

contraseñas a través de correos sospechosos o llamadas fraudulentas. Este desconocimiento es un riesgo ya que son estos los medios más usados por los delincuentes. El 73% de los participantes había recibido contactos sospechosos por correo electrónico, SMS o Whatsapp, a un 35% les habían contactado desconocidos por redes y el 42% habían recibido llamadas falsas. Como prevención, es importante activar las notificaciones de movimientos o acceder con datos biométricos.

Ante este tipo de situaciones, un 78% de las personas encuestadas siente que su entidad bancaria se preocupa por su seguridad y 3 de cada 4 se muestran satisfechos con sus medidas de ciberseguridad adoptadas por las entidades. Además, las víctimas de ciberfraude aprueban con notable la atención recibida por parte de su banco o caja de ahorros ante esta coyuntura. La suma de estos factores hace que los usuarios consideren a las entidades bancarias los actores mejor preparados para enfrentar este problema.