



Estudio de opinión sobre ciberseguridad

Marzo 2026



SIGMADOS

INDICE

1. Ficha técnica
2. Segmentación de la muestra
3. Hábitos, comportamientos y confianza en canales digitales
4. Percepción del riesgo
5. Conocimiento sobre ciberseguridad y medidas de protección
6. Exposición ante delitos
7. Valoración de la respuesta de la banca ante ciberataques
8. Conclusiones

Ficha Técnica



Universo: Población general de 18 y más años de edad.



Ámbito: España.



Técnica de recogida de información: CAWI.



Cuestionario: compuesto por 41 preguntas con una duración aproximada de 12 minutos.



Muestra: se ha diseñado una muestra de 3.956 entrevistas. 400 entrevistas en cada una de las siguientes CCAA: Andalucía, Cataluña, Madrid, C. Valenciana, Castilla y León, Aragón, País Vasco, Galicia y Castilla La Mancha. El resto de entrevistas, hasta completar las 3.956, se distribuyen de forma proporcional entre el resto de CCAA para ofrecer datos para Resto de España. La muestra finalmente obtenida ha sido de **3.966**.

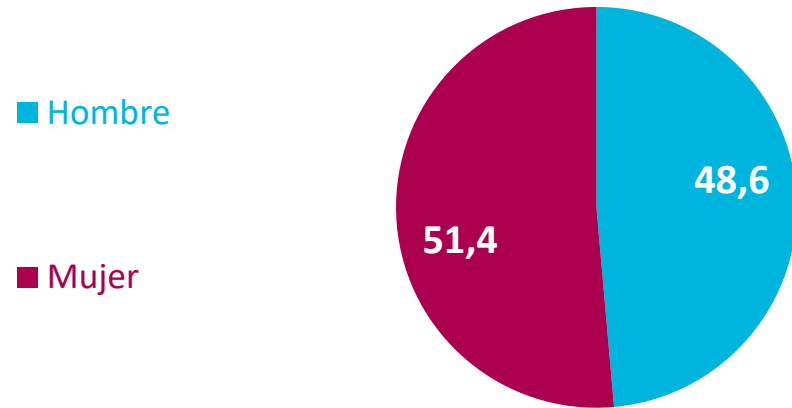
El error de muestreo absoluto, para los datos a nivel nacional, se puede acotar por $\pm 1,6\%$ para un nivel de confianza del 95.5%.



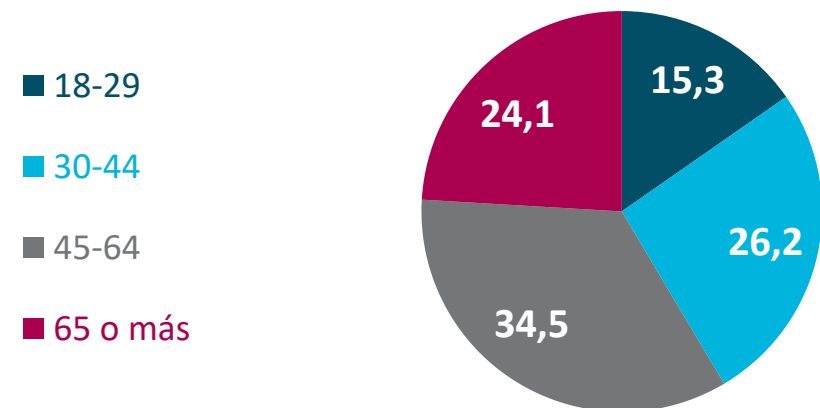
Fechas del trabajo de campo: del 3 al 15 de octubre de 2025.

Segmentación de la muestra (%)

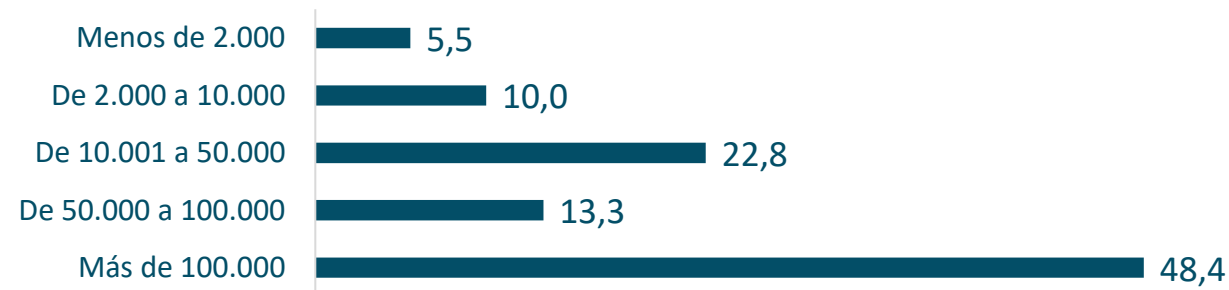
Sexo



Edad



Tamaño de hábitat





Hábitos, comportamientos y confianza en canales digitales

Uso de servicios (%)



- Hay un alto nivel de usos de servicios digitales. Utilización generalizada en todos los segmentos de población, que se incrementa hasta los 64 años, para descender a partir de los 65.
- El 94,4% ha utilizado en los últimos 12 meses WhatsApp o aplicaciones similares de mensajería. El 84,4% ha utilizado alguna RRSS, el 83,5% ha hecho uso de la banca digital y el 82,3% ha realizado compras por internet.

	Total	EDAD				HABITAT				
	Total	18 a 29 años	30 a 44 años	45 a 64 años	65 y más años	Menos de 2.000	De 2.000 a 10.000	De 10.001 a 50.000	De 50.000 a 100.000	Más de 100.000
WhatsApp o aplicaciones similares de mensajería	94,4	88,6	94,5	97,2	93,9	93,8	93,8	93,0	94,1	95,3
Redes sociales	84,4	84,0	87,9	90,0	72,8	80,0	83,9	85,6	81,5	85,2
Banca Digital	83,5	72,4	85,5	90,0	79,0	72,4	78,2	83,2	83,5	86,0
Compras por Internet	82,3	76,4	89,4	88,2	69,9	76,1	78,3	81,8	81,8	84,3
Acceso a contenidos digitales gratuitos	61,2	57,8	63,5	67,0	52,4	54,5	56,5	60,5	59,8	63,6
Trámites online con las Administraciones públicas	59,9	48,7	63,5	69,0	50,1	47,3	55,4	58,6	57,7	63,5
Ninguno de los anteriores	1,2	1,9	1,6	0,5	1,5	1,0	1,3	1,2	1,6	1,1

¿Cuáles de los siguientes servicios has utilizado en los últimos 12 meses?

Frecuencia de uso de canales digitales (%)

- Diariamente

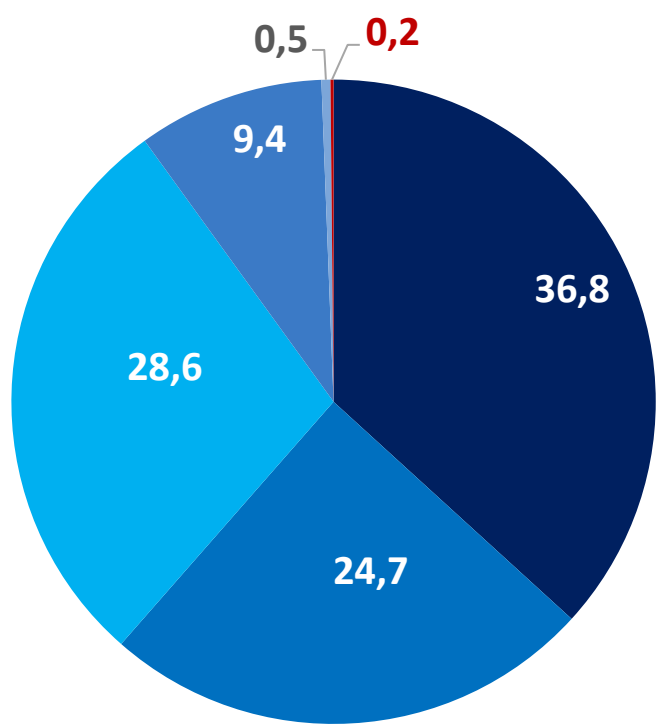
■ Dos por semana

■ Semanalmente

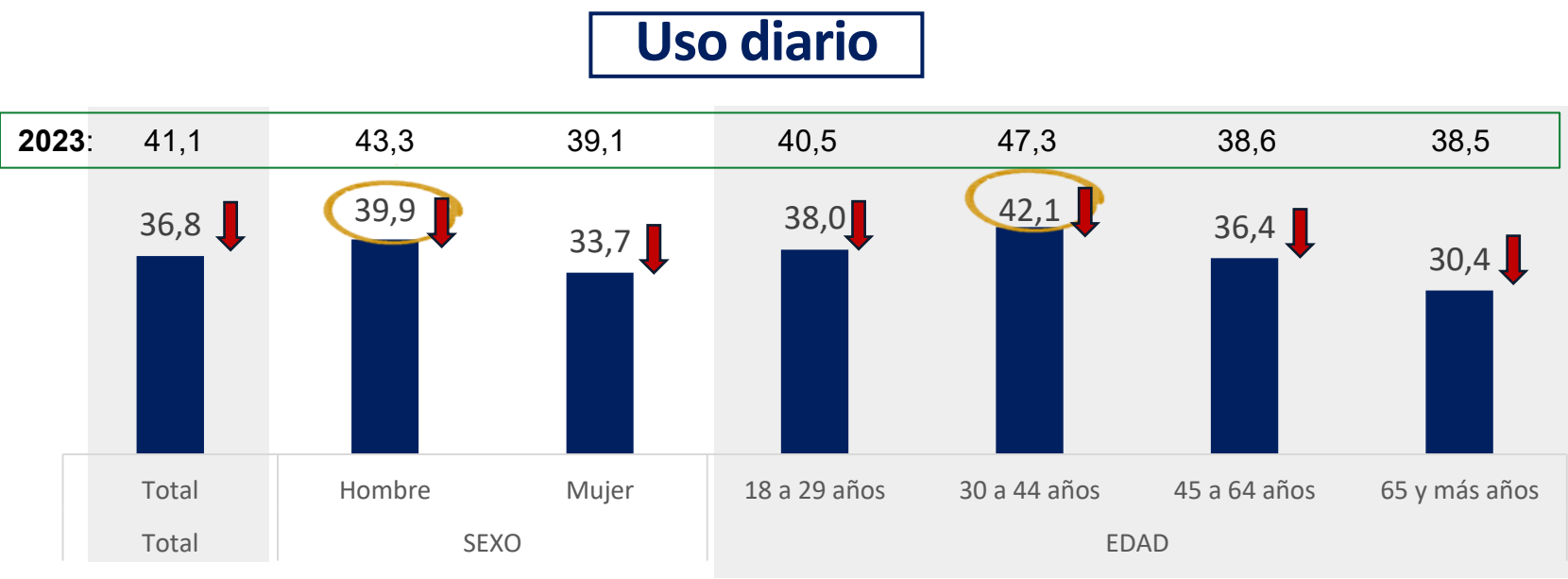
■ Mensualmente

■ Trimestralmente

■ Nunca



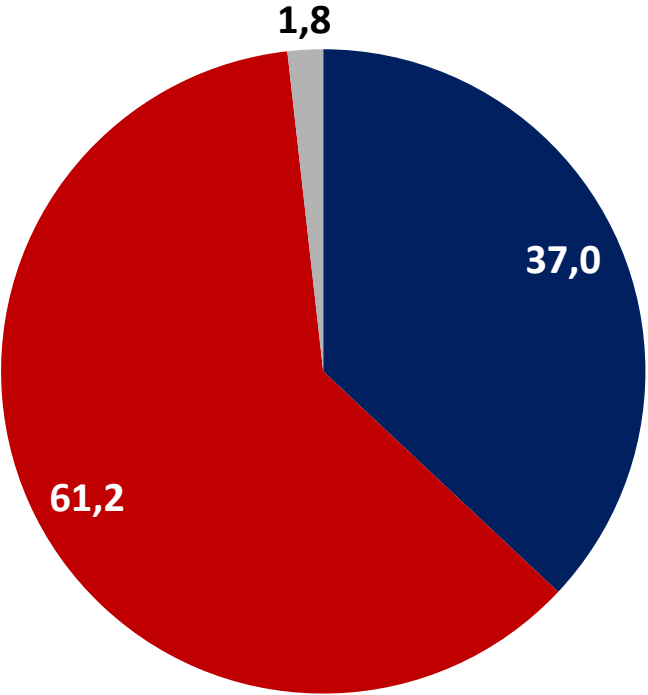
- 4 de cada 10 españoles afirman utilizar de forma diaria los canales digitales de su entidad bancaria. El 90% los utiliza al menos 1 vez por semana.
- El uso diario de la banca digital es mayor entre los hombres (39,9%) y entre las personas de 30 y los 44 años (42,1%).



¿Con qué frecuencia utilizas los canales digitales de tu entidad bancaria? Base: han utilizado servicios de banca digital?

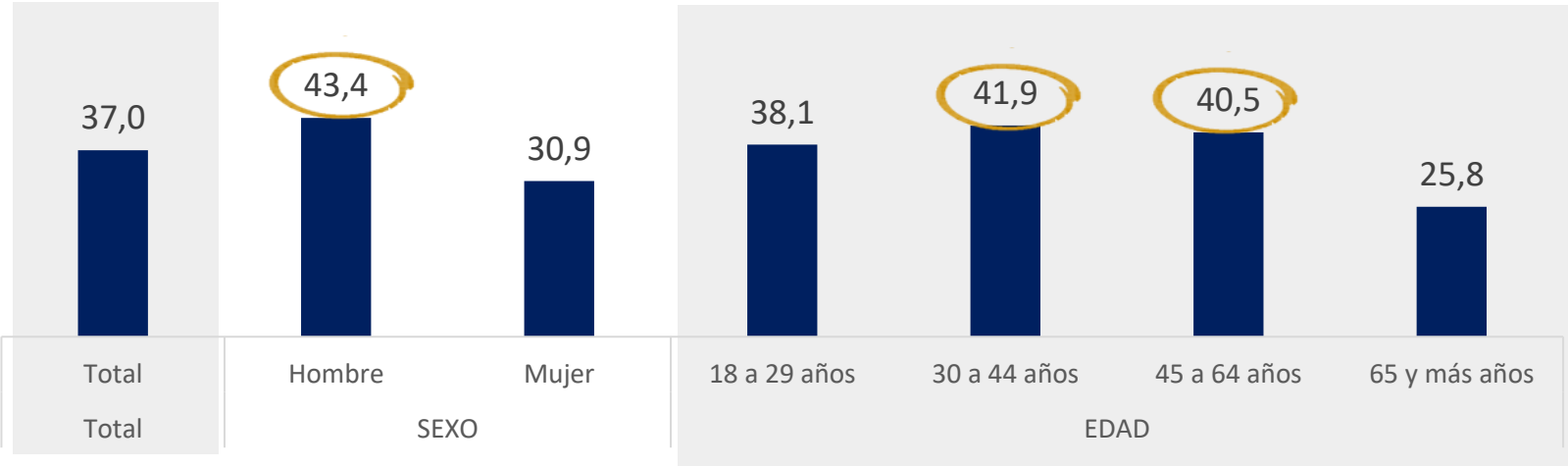
Contratación digital de productos o servicios financieros (%)

■ Sí ■ No ■ Prefiero no contestar



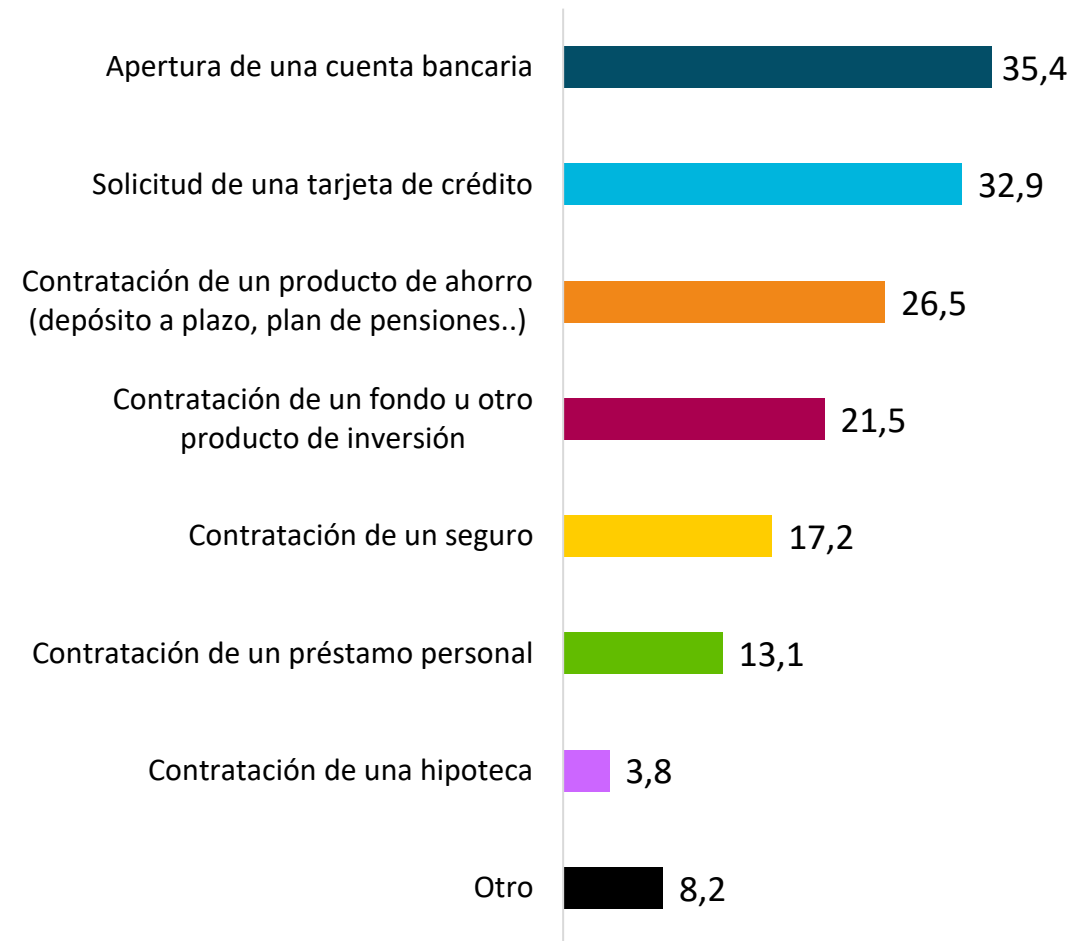
- 4 de cada 10 españoles afirman haber contratado digitalmente algún producto o servicio de su entidad bancaria en los últimos 12 meses.
- Los hombres (43,4%) y las personas entre 30 y 64 años, son quienes más activos se muestran en la contratación digital de productos y servicios a su entidad.

Contratación digital



¿Has contratado digitalmente (sin necesidad de ir a una oficina física) algún producto o servicio financiero de su entidad bancaria en los últimos 12 meses?

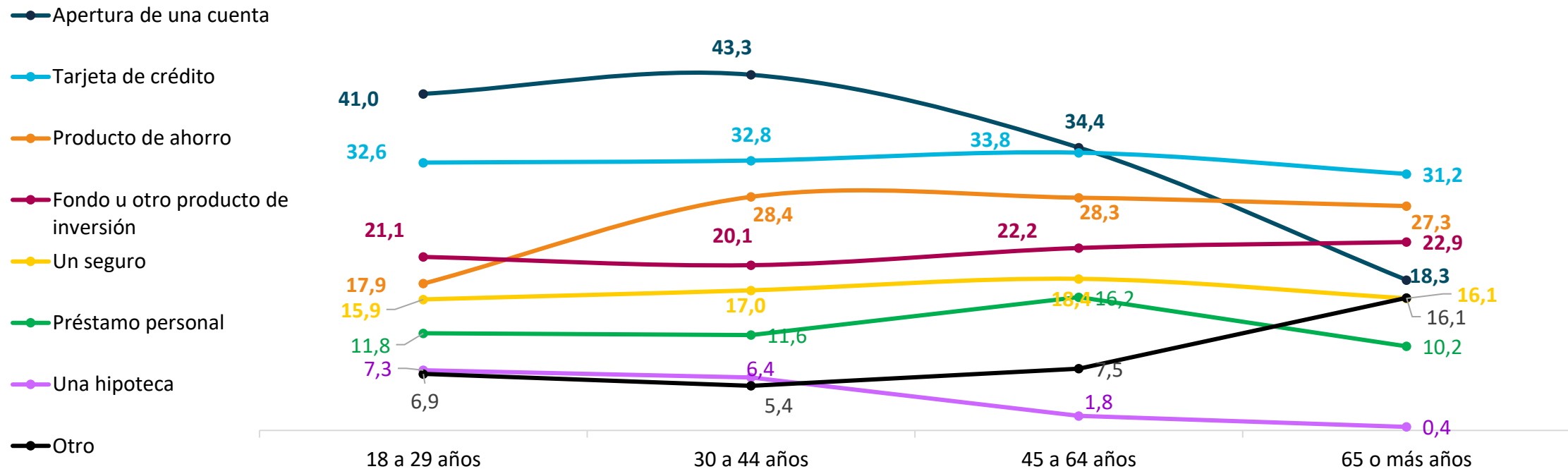
Productos o servicios contratados digitalmente (%)



- La apertura de una cuenta bancaria y la solicitud de una tarjeta de crédito son los productos más frecuentemente contratados digitalmente. En torno a un tercio de quienes han contratado digitalmente algún producto o servicios durante los últimos 12 meses, han contratado estos productos.
- En torno al 25% ha contratado algún producto de ahorro o de inversión.
- Una hipoteca es el producto menos contratado digitalmente.

¿Qué productos o servicios has contratado digitalmente en los últimos 12 meses a través de la banca digital? Base: han contratado algún servicio en los 12 últimos meses (37%).

Productos o servicios contratados digitalmente (%)



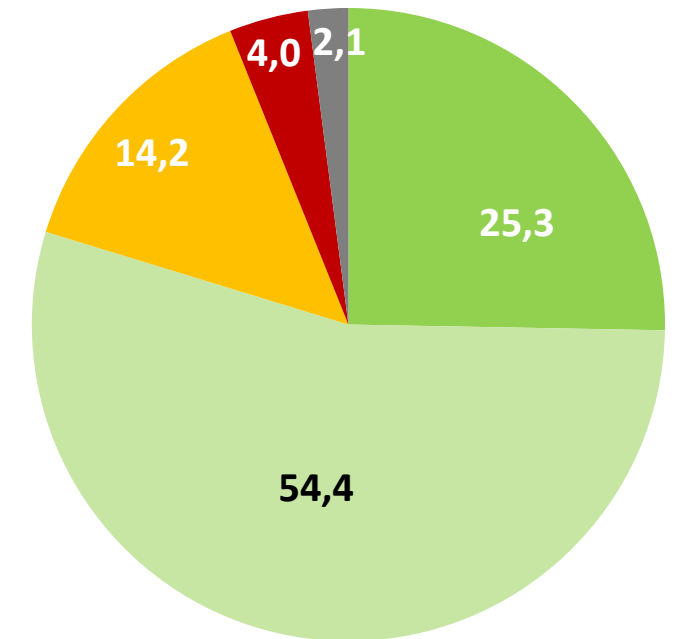
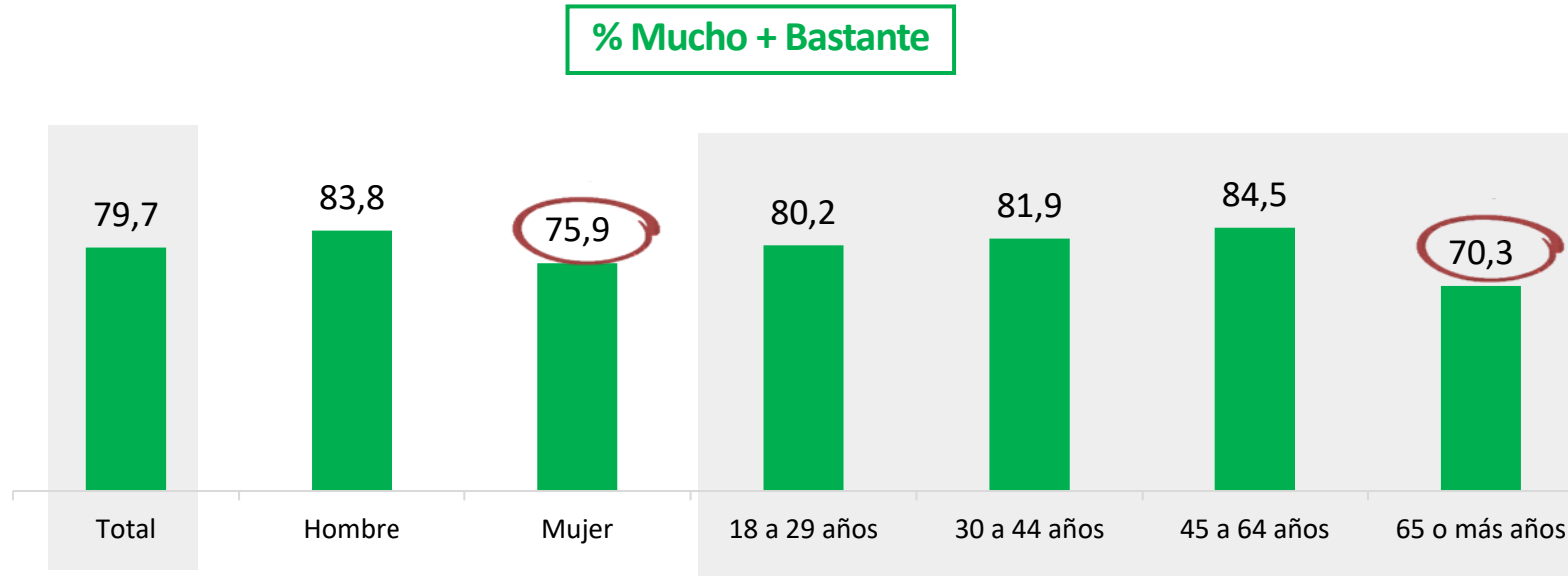
- La apertura digital de una cuenta es el producto más contratado hasta los 64 años. Desciende a partir de los 45 años, de manera que a partir de los 65 años es más frecuente la gestión de tarjetas de crédito, y productos de ahorro o de inversión.
- La contratación de tarjetas de crédito y fondos u otros productos de inversión, se mantiene muy estable a lo largo de todas las edades.
- La contratación digital de productos de ahorro se incrementa a partir de los 29 años, para mantenerse estable en adelante.

¿Qué productos o servicios has contratado digitalmente en los últimos 12 meses a través de la banca digital? Base: han contratado algún servicio en los 12 últimos meses (37%).

Seguridad percibida al operar con la banca digital(%)

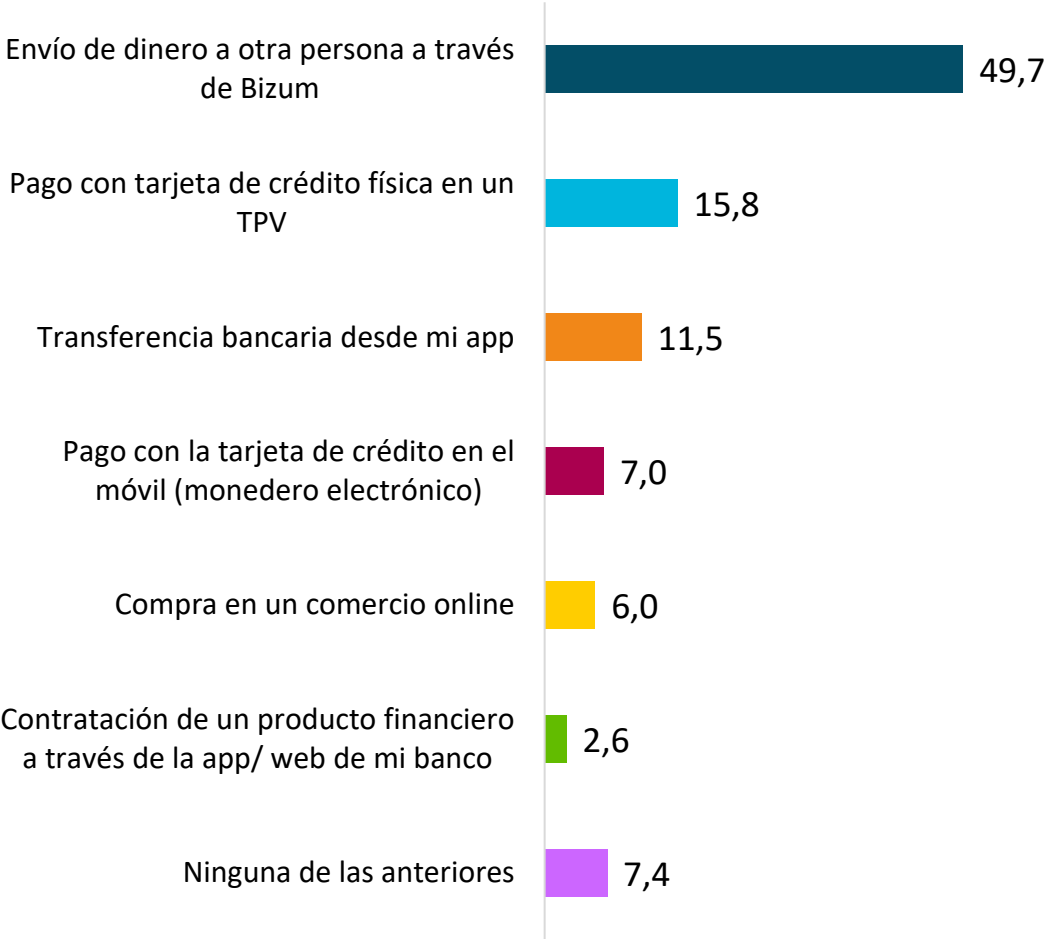
- El 79,7% de los españoles asegura sentirse seguro (mucho + bastante) a la hora de operar con su banca digital, mientras que un 18,2% afirma sentirse poco o nada seguro.
- Aunque la percepción de seguridad es siempre mayoritaria, esta es mayor entre los hombres (83,8%) que entre las mujeres (75,9%), y desciende a partir de los 65 años de edad (70,3%).

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



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

Operativas digitales más seguras (%)

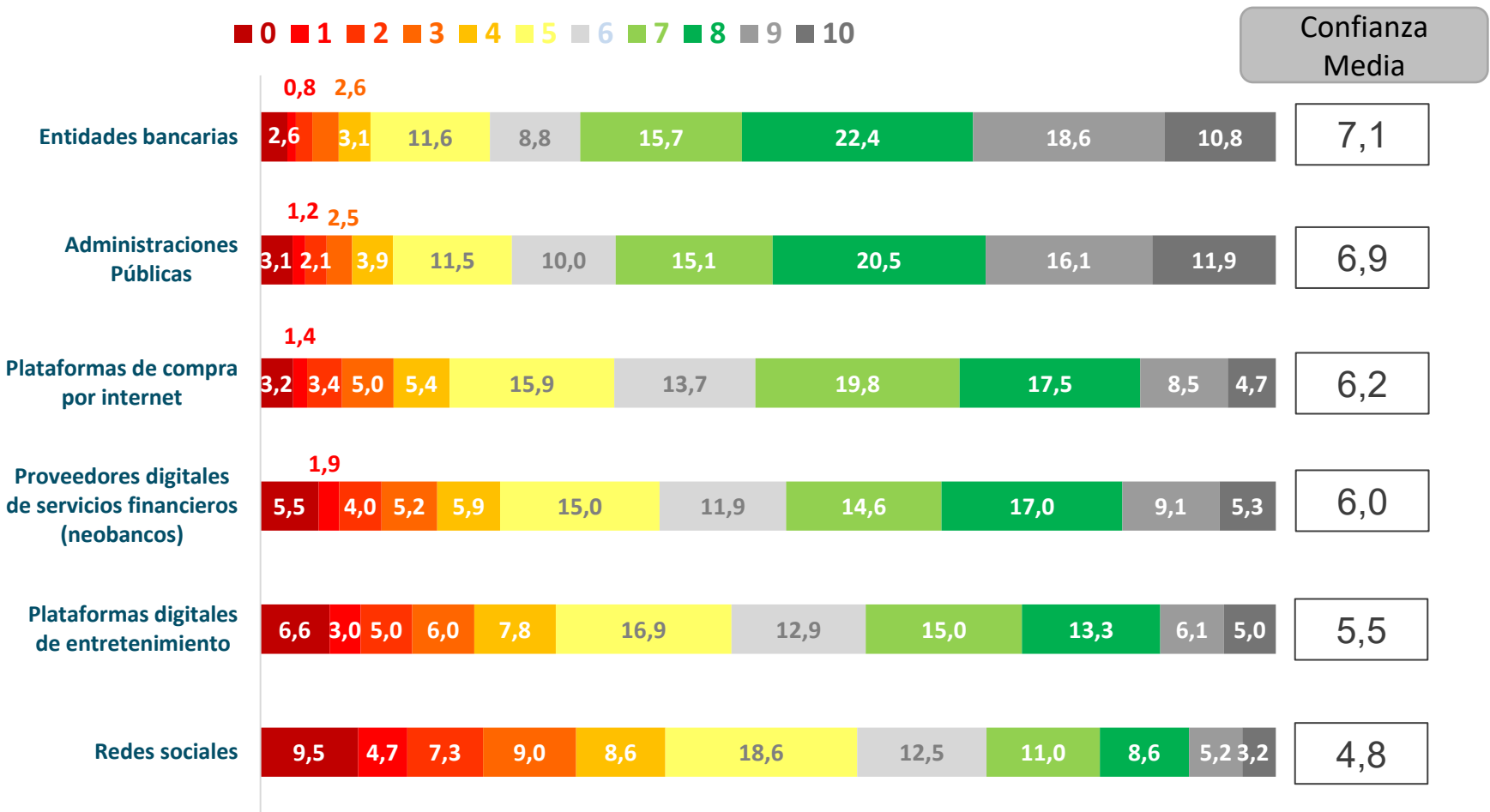


- La operativa digital con la que los españoles se sienten más seguros es el envío de dinero a otra persona a través de Bizum (49,7%), claramente por delante del pago con tarjeta de crédito física en un TPV (15,8%) o las transferencias bancarias desde su app.
- Esta situación es transversal a toda la población y se mantiene en todas las CCAA.

	Total	SEXO		EDAD			
	Total	Hombre	Mujer	18 a 29 años	30 a 44 años	45 a 64 años	65 y más años
Envío de dinero a otra persona a través de Bizum	49,7	46,5	52,6	53,3	53,9	51,3	40,4
Pago con tarjeta de crédito física en un TPV	15,8	16,2	15,4	10,8	15,2	15,3	20,2
Transferencia bancaria desde mi app	11,5	12,2	10,8	8,7	9,8	12,5	13,8
Pago con la tarjeta de crédito en el móvil (monedero electrónico)	7,0	8,8	5,3	11,5	7,2	5,8	5,8
Compra en un comercio online	6,0	6,5	5,5	7,0	5,5	6,6	5,1
Contratación de un producto financiero a través de la app/ web de mi banco	2,6	3,6	1,7	2,7	2,5	3,1	1,9
Ninguna de las anteriores	7,4	6,2	8,6	6,0	5,9	5,5	12,7

¿Y con cuál de las siguientes operativas digitales te sientes más seguro?

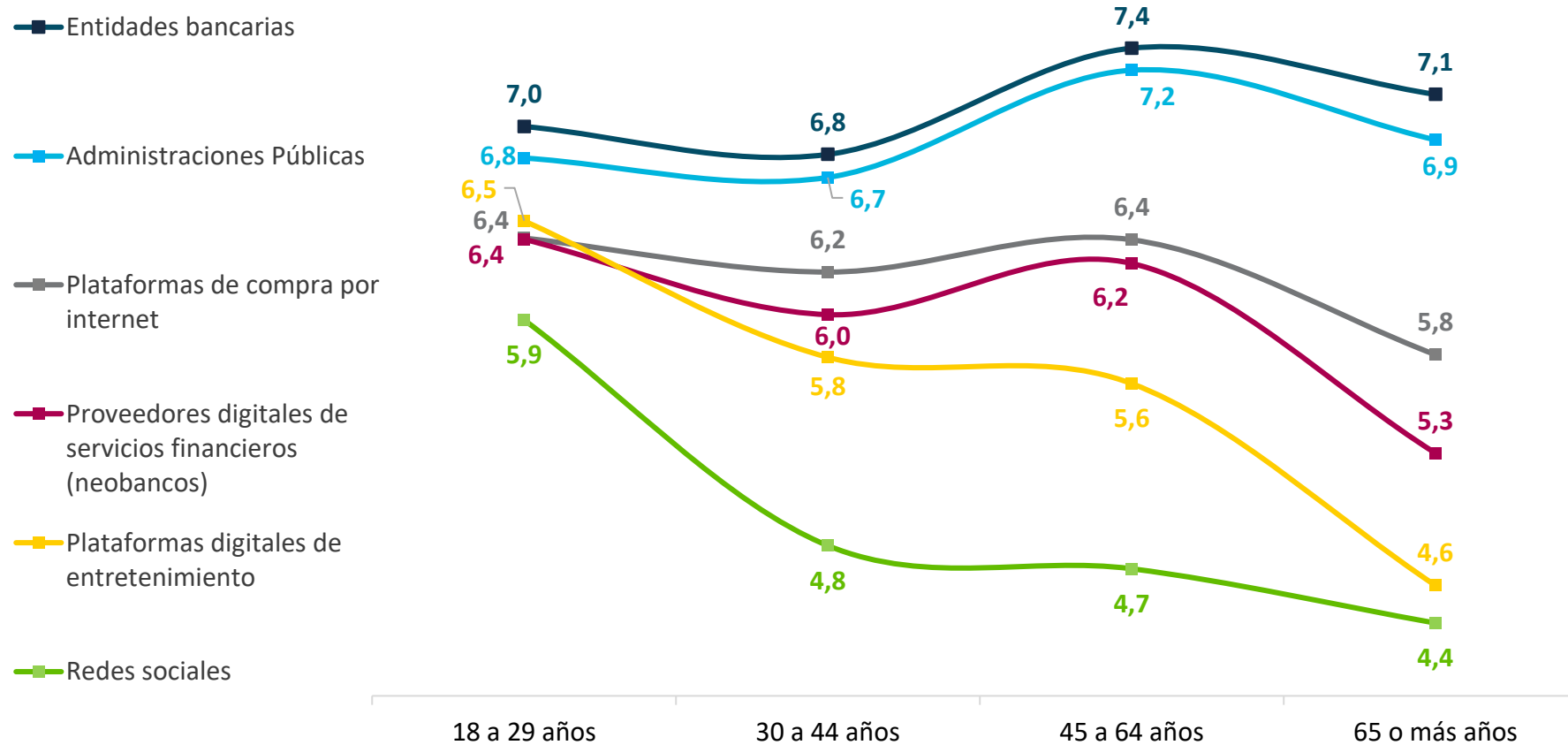
Confianza con proveedores, en la gestión de datos personales (%)



- Las entidades bancarias tradicionales son el actor en el que más confían los españoles a la hora de gestionar sus datos personales, por delante, incluso, de las Administraciones Públicas.
- Por otro lado, los proveedores digitales de servicios financieros (neobancos) no cuentan con una elevada confianza, situándose únicamente por delante de las plataformas digitales 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 con proveedores, en la gestión de datos personales (medias)



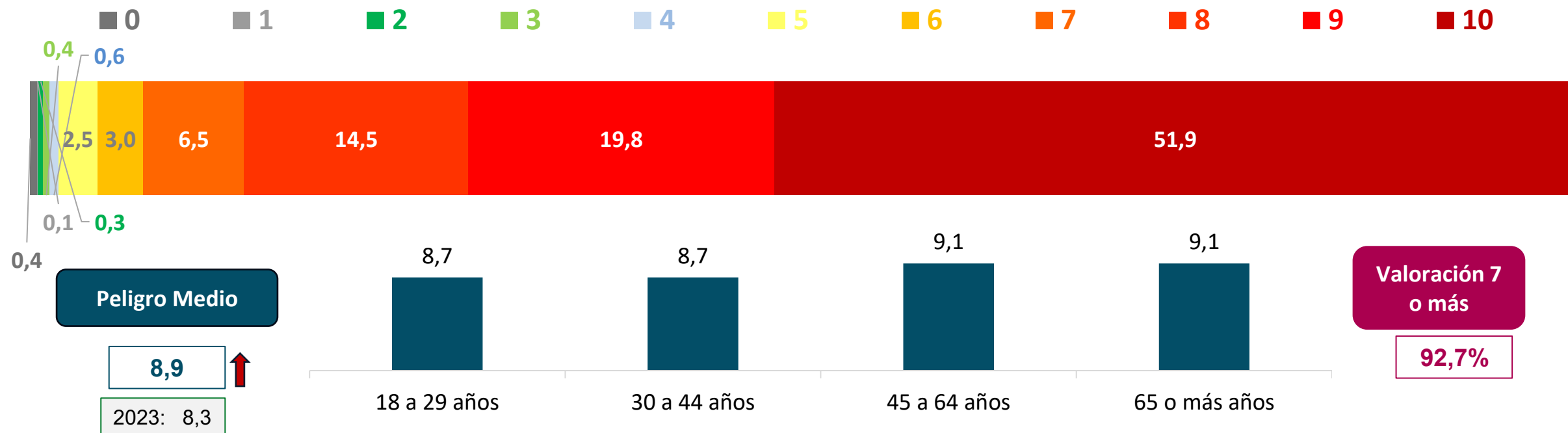
- En todos los rangos de edad existe unanimidad en señalar a las entidades bancarias como el proveedor más seguro a la hora de gestionar sus datos personales, seguidas siempre de las administraciones públicas.
- La confianza en las entidades bancarias y las Administraciones públicas es mayor entre las personas de 45 a 64 años.
- La confianza respecto a los proveedores digitales de servicios financieros, las plataformas digitales de entretenimiento y las RRSS es mayor entre los menores de 30 años.

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:



Percepción del riesgo

Percepción de peligrosidad de los ciberataques (%)



- Hay una elevada percepción del peligro que pueden entrañar los ciberataques a los que se exponen en su operativa diaria en el entorno digital.
- En una escala de 0-10, la valoración media de peligrosidad es de 8,3. Además un 51,9% de los encuestados han respondido el máximo nivel de peligro (10), y el 92,7% puntúa con un 7 o más el riesgo percibido. Esta sensación de peligro aumenta con la edad, siendo más notable entre los mayores de 45 años.

En una escala 0-10 (siendo 0 nada y 10 mucho), ¿cómo de peligroso cree que son los ciberataques?

Riesgo percibido de ser víctima de un ciberataque (%)

- Seis de cada diez personas creen que es muy o bastante probable que puedan ser víctimas de ciberataques o ciberestafas que les provoquen algún tipo de perjuicio financiero.
- Esta percepción es ligeramente mayor entre las mujeres, y se incrementa con la edad.
- Más de un tercio de la población (38,4%) ve poco o nada probable que pueda ser víctima.
- 45 y más años de edad.

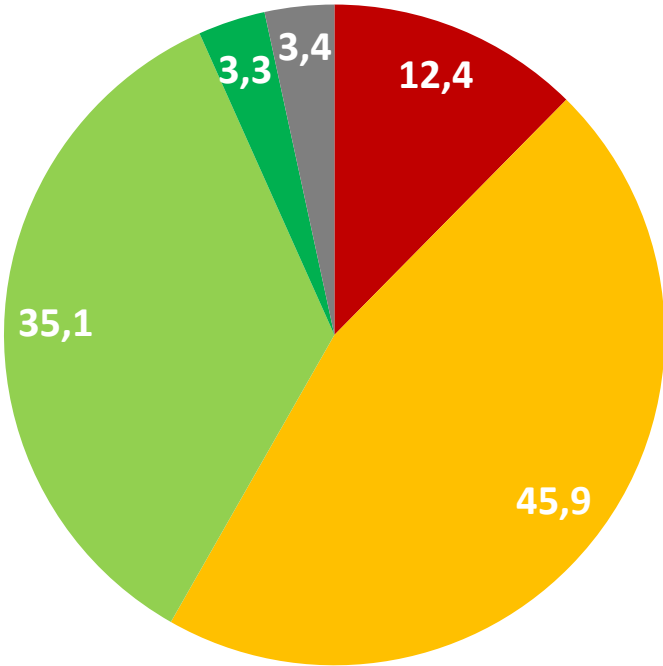
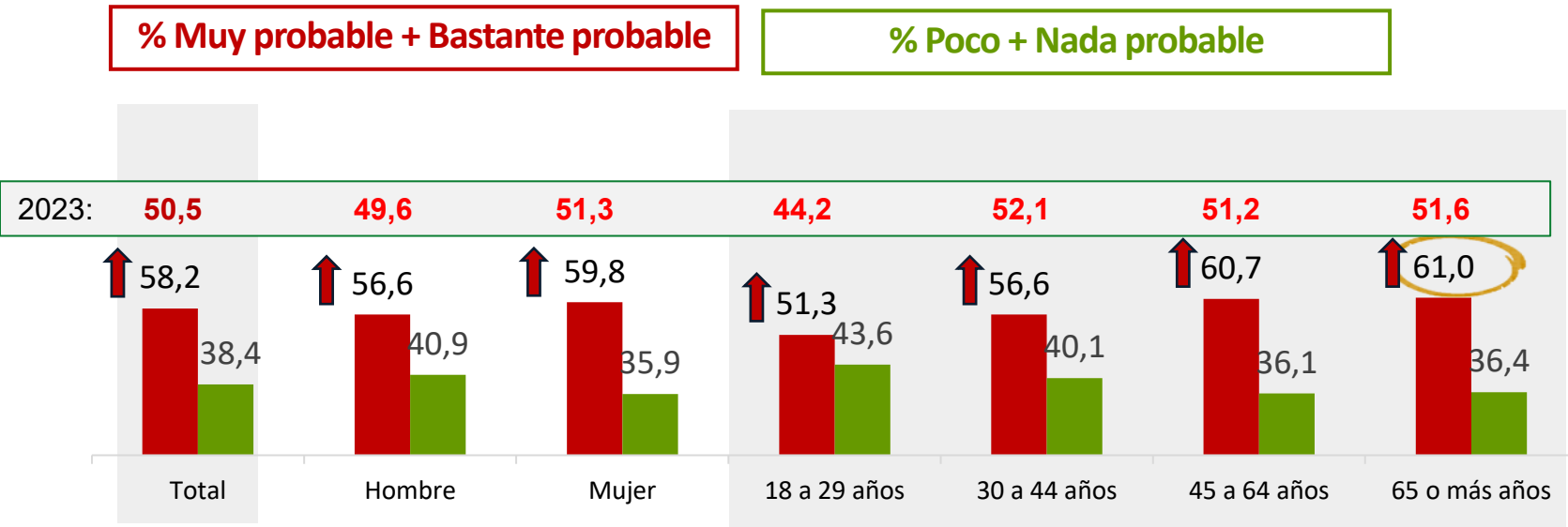
Muy probable

Bastante probable

Poco probable

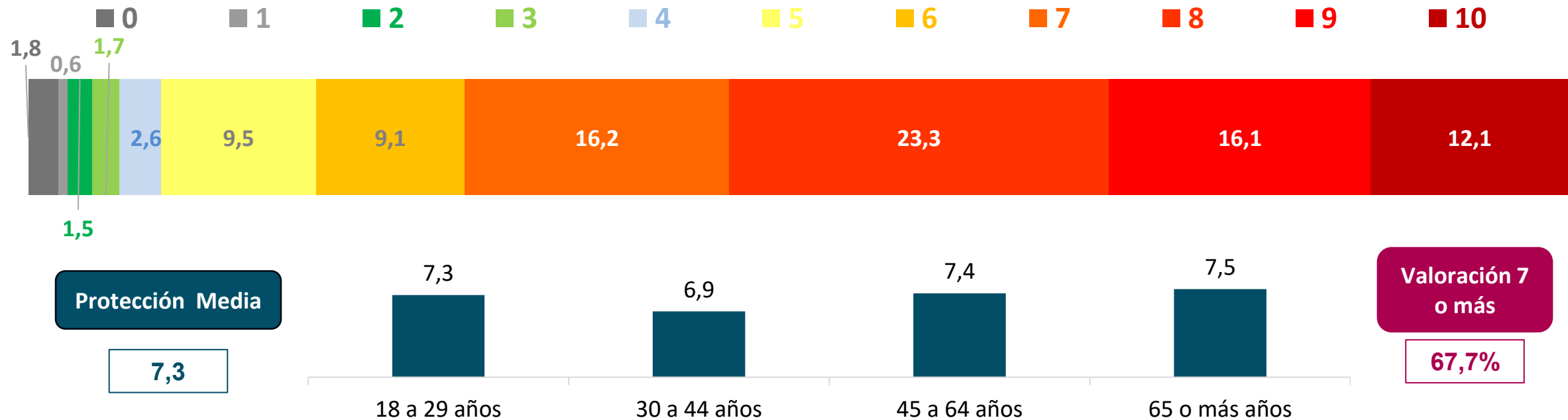
Nada probable

NS/NC



¿Con qué probabilidad crees que puedes ser víctima de un ciberataque / ciberestafa que pueda resultarte una pérdida económica ?

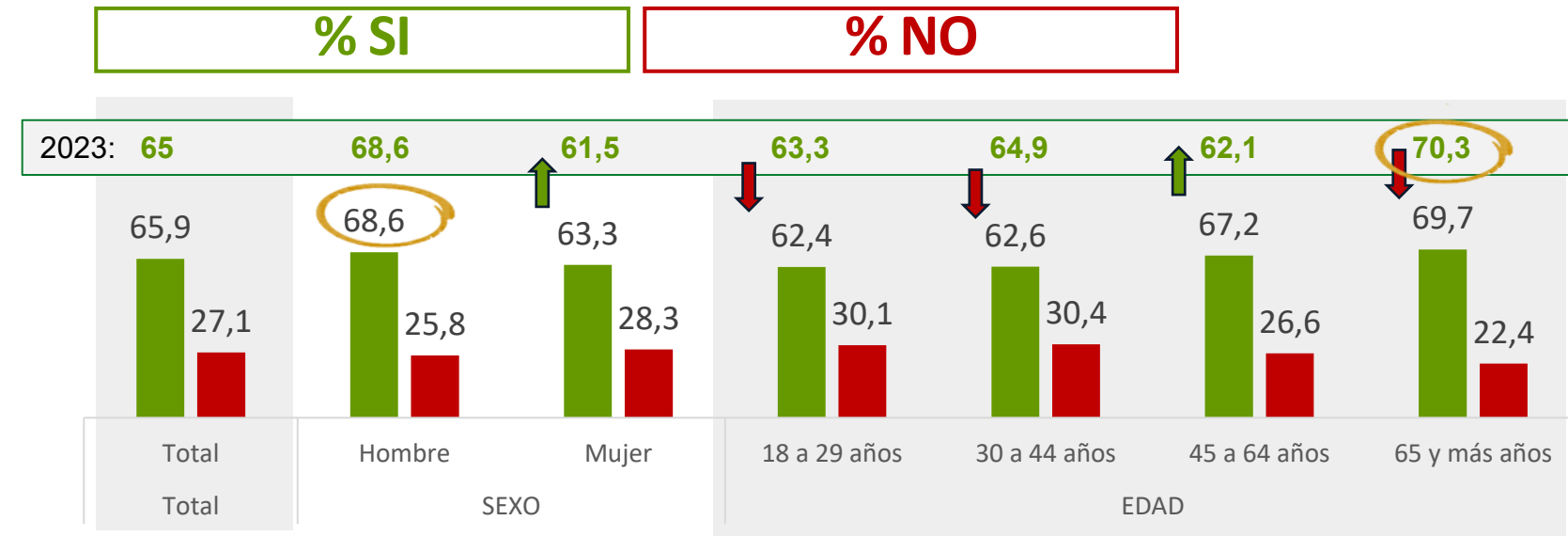
Valoración de la protección por parte de sus entidades bancarias (%)



- Hay una alta valoración de la protección de los datos personales que ejerce la entidad bancaria con la que se opera, de cara a evitar que pueda ser víctima de ciberataques.
- En una escala de 0-10, la valoración media de la protección realizada por su entidad bancaria es de 7,3. Además un 71,7% valora con un 7 o más la protección que lleva a cabo su entidad respecto a sus datos personales y financieros. Esta valoración desciende entre las personas de 30 a 44 años de edad.


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

Adopción personal de medidas de protección (%)



- El 65,9% de la población piensa que adopta medidas suficientes para proteger su seguridad digital. Globalmente, esta actitud se mantiene estable respecto a 2023, pero se incrementa entre las mujeres y las personas de 45 a 64 años de edad.
- Mas de una cuarta parte (27,1%) considera que no adopta suficientes medidas.
- Los hombres (68,6%) afirman en mayor medida que las mujeres (63,3%), que adoptan suficientes medidas de protección. Y esta opinión se incrementa con la edad.

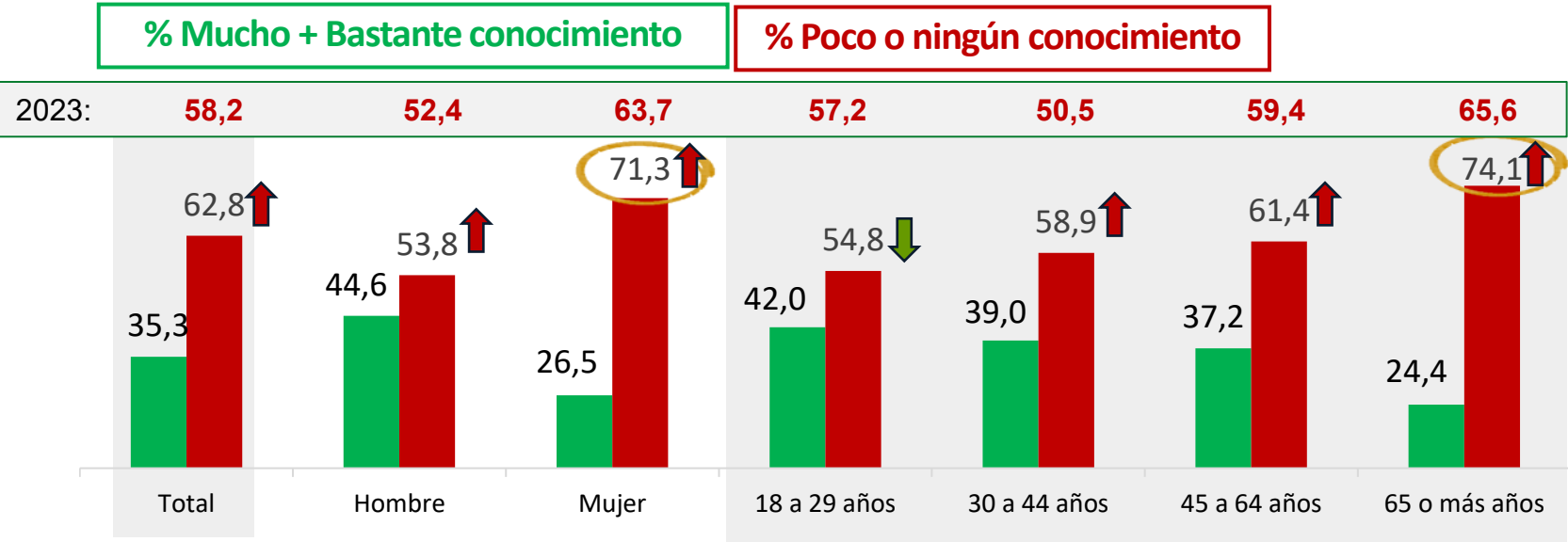
Y, personalmente, ¿crees que adoptas medidas suficientes para proteger tu seguridad digital?

A person is seen from the side, looking at a laptop screen. The screen displays a blue background with a digital lock icon in the center, surrounded by binary code and network lines. The person is sitting at a desk with a white coffee cup and a vase of flowers in the background.

Conocimiento sobre ciberseguridad y medidas de protección

Conocimiento sobre ciberseguridad (%)

- Un 62,8% de la población considera que tiene poco o ningún conocimiento sobre cuestiones de ciberseguridad. Este dato resulta al menos llamativo en relación al 65,9% que considera que está adoptando medidas suficientes para proteger su seguridad digital.
- Por otra parte, este reconocimiento de poco o ningún conocimiento respecto a cuestiones de ciberseguridad, se incrementa en comparación con los datos de 2023. Especialmente entre las mujeres y la población de mayor edad.
- La falta de conocimiento declarado es mayor entre las mujeres (71,3%) que entre los hombres (53,8%). Y se incrementa con la edad.



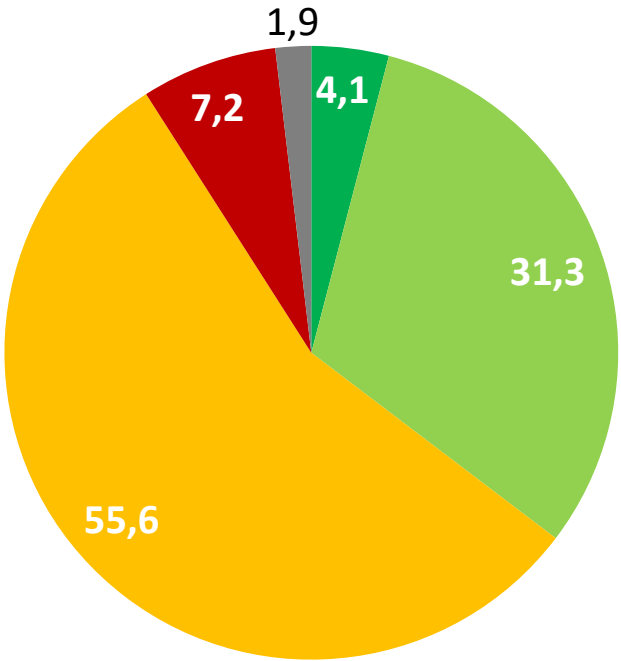
Mucho

Bastante

Poco

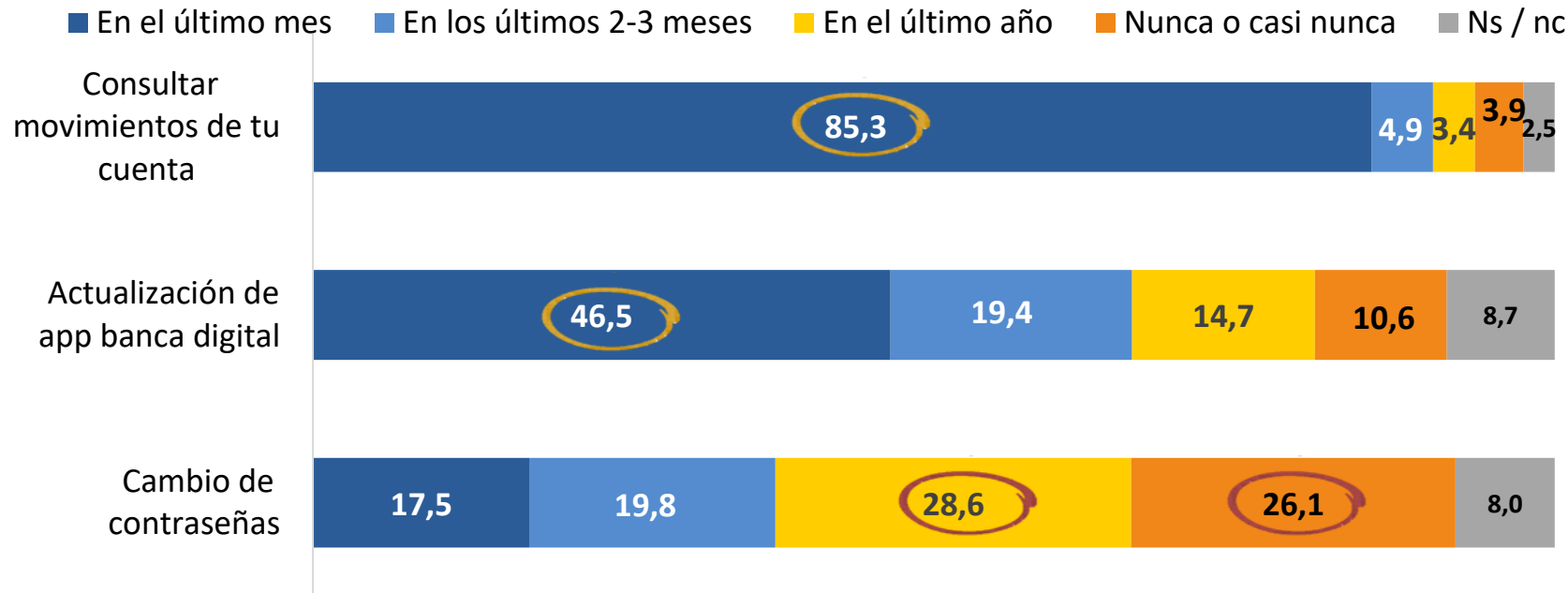
Nada

NS/NC



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

Frecuencia de acciones en la app de banca (%)

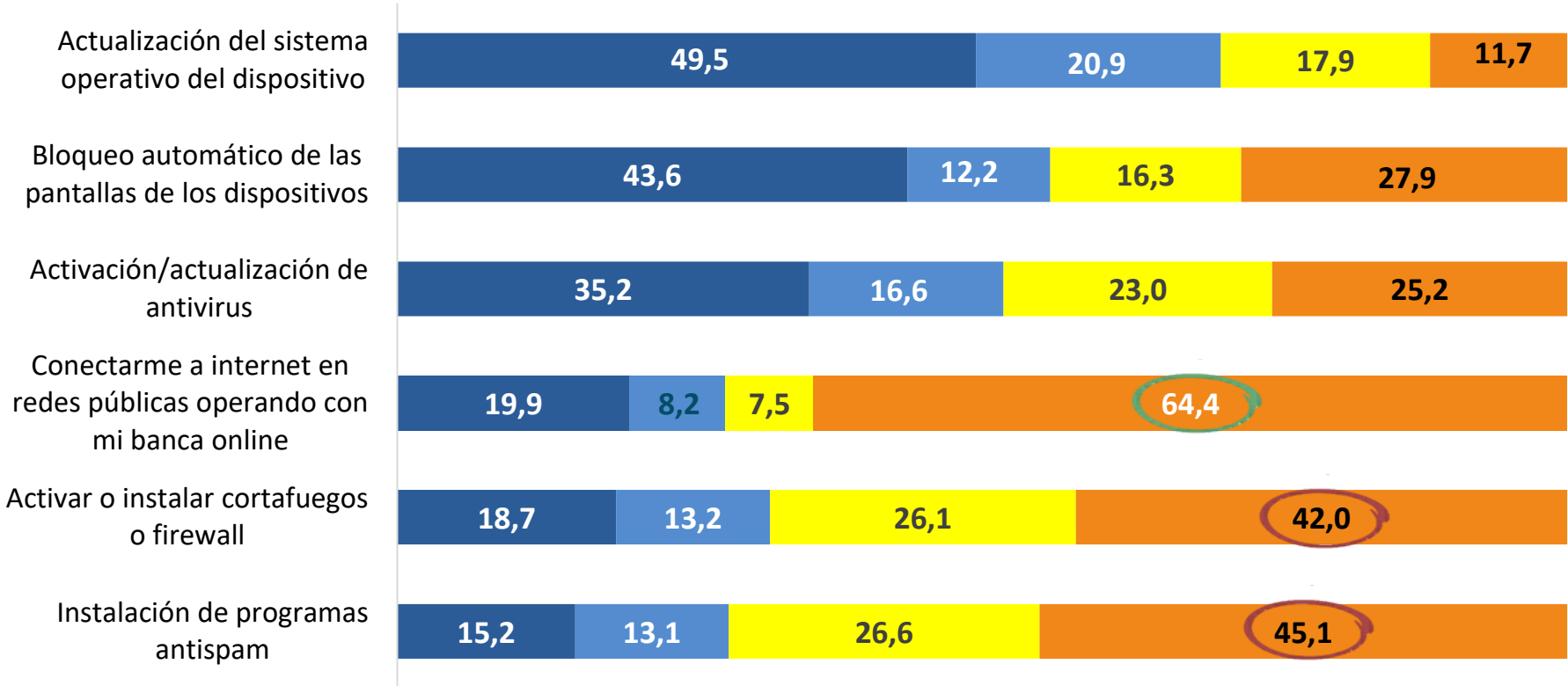


- La consulta de movimientos en la cuenta a través de la app de su banca es habitual, el 85,5% indica haberlo hecho en el último mes.
- Sin embargo, esa frecuencia de consulta no va acompañada de una frecuencia similar en la actualización de la app, y menos aún del cambio de contraseña.
- El 28,6% ha cambiado la contraseña en el último año y un 26,1% nunca o casi nunca.

¿Cuándo fue la última vez que realizaste las siguientes acciones en tu app de banca?

Frecuencia de acciones en los dispositivos (%)

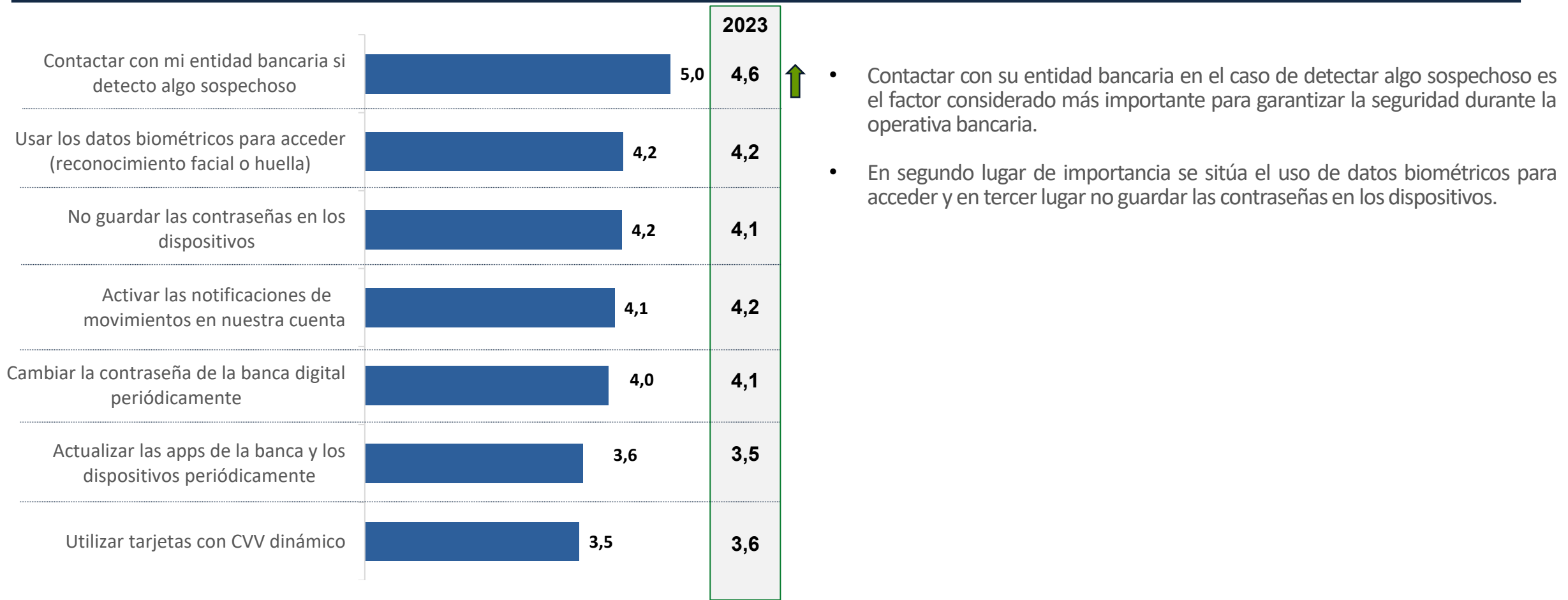
■ En el último mes ■ En los últimos 2-3 meses ■ En el último año ■ Nunca o casi nunca



- La practica de seguridad más frecuente en el uso de dispositivos es la **no conexión** a internet en redes públicas al operar con la banca on line. El 64,4% no lo hace nunca o casi nunca.
- Otras prácticas de seguridad frecuentes en el uso de dispositivos, son la actualización del sistema operativo y el bloqueo automático de las pantallas. Si bien, menos del 50% lo ha hecho en el último mes.
- Las prácticas menos frecuentes corresponden a la activación o instalación de cortafuegos y de programas antisпам.

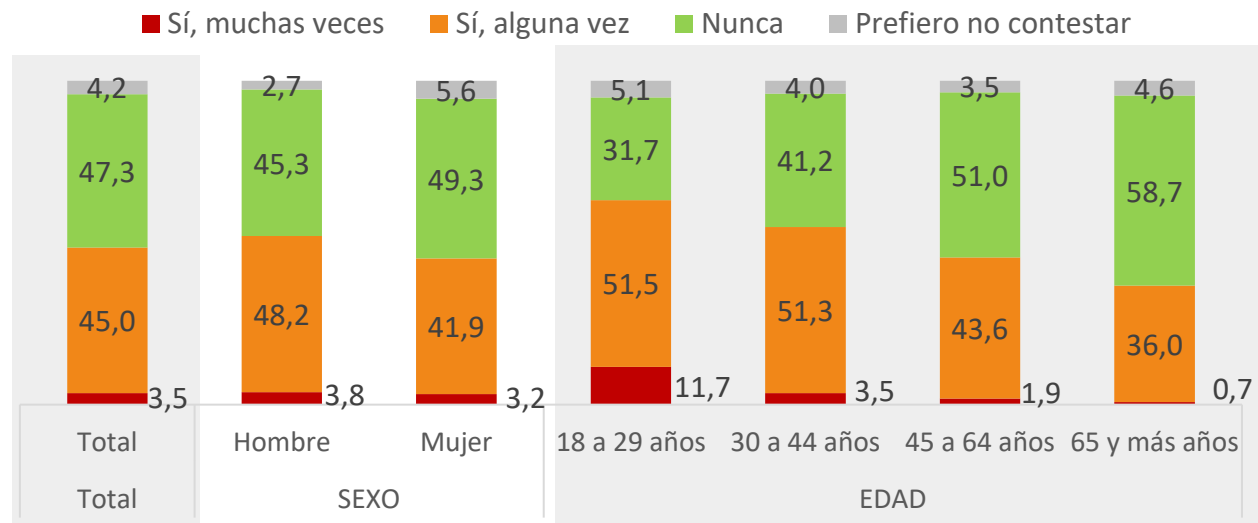
¿Cuándo fue la última vez que realizaste las siguientes acciones en tus dispositivos (PC, Teléfono, Tablet)?

Factores importantes para garantizar la seguridad (escala 1 a 7)



Según tu experiencia ordena las siguientes acciones según te parecen más importantes para garantizar la seguridad de tus datos durante la operativa bancaria

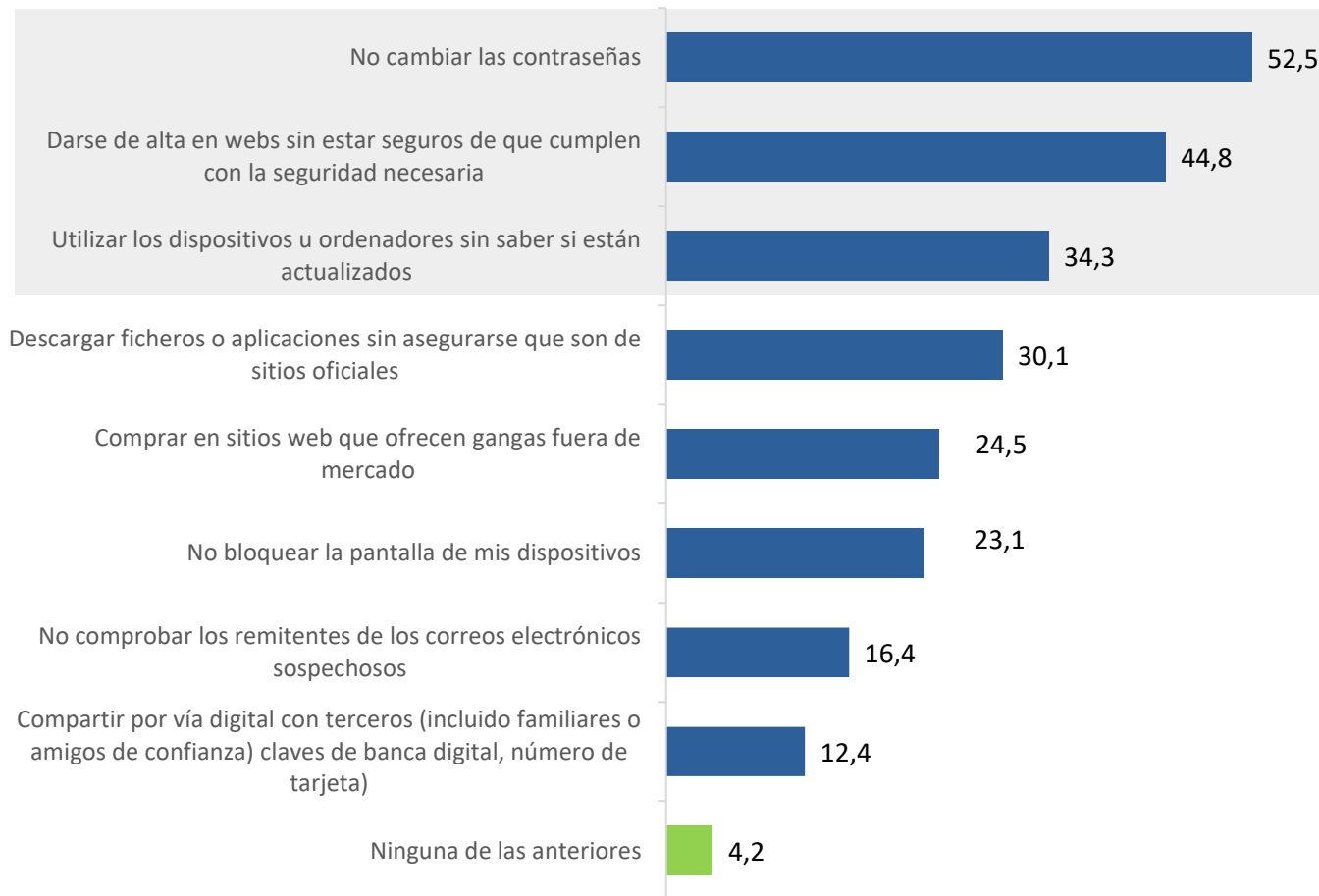
Realización de gestiones de modo poco responsable (%)



- El 48,5% de los españoles reconoce haber realizado alguna gestión digital de manera poco responsable o siendo consciente de su peligro o potencial riesgo. El 3,5% lo ha hecho muchas veces y el 45% alguna vez
- Esta práctica de riesgo es más frecuente entre los hombres y se incrementa a menor edad.

¿Crees que alguna vez has realizado alguna gestión digital de manera poco responsable o siendo consciente de su peligro o potencial riesgo?

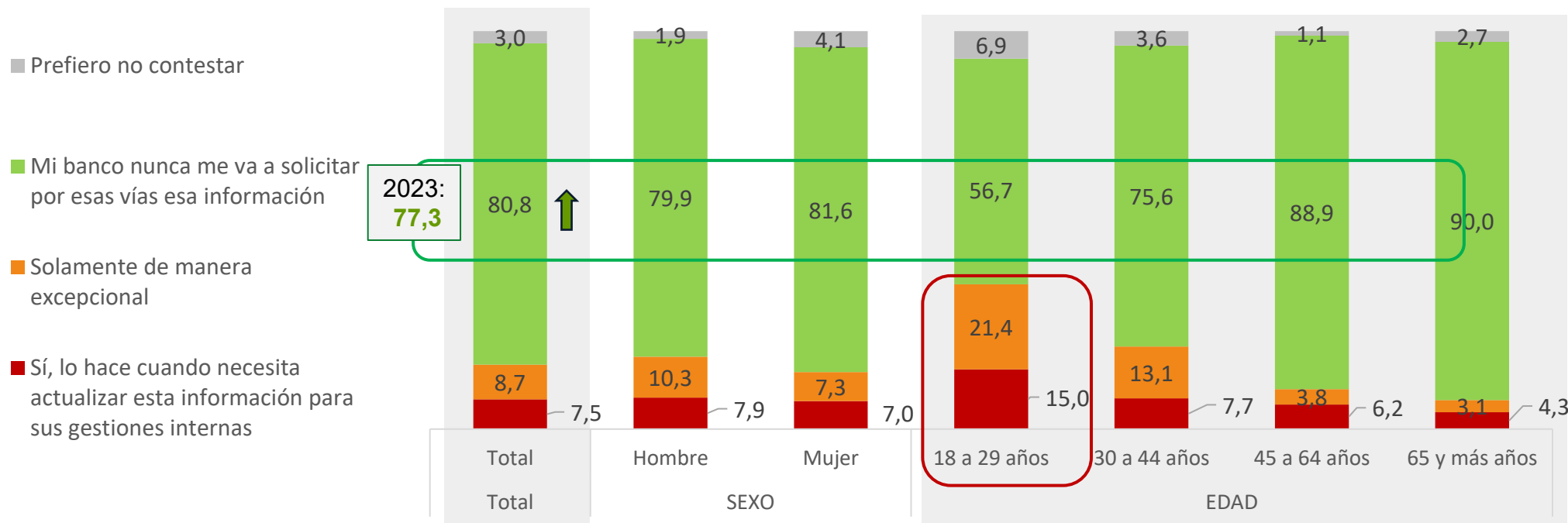
Conductas de riesgo (%)



- La práctica totalidad de la población ha llevado a cabo alguna vez alguna conducta de riesgo. Tan sólo un 4,2% no ha realizado nunca laguna de las acciones evaluadas.
- La práctica de riesgo más habitual consiste en no cambiar las contraseñas. El 52,5% reconoce que no suele cambiarlas.
- En segundo lugar se sitúa la práctica de darse de alta en webs sin asegurarse de que cumplan con la seguridad necesaria (44,8%).
- Y en tercer lugar, más de un tercio de la población, utiliza los dispositivos u ordenadores sin saber si están actualizados.

¿Cuál o cuáles de estas acciones has realizado alguna vez?

Solicitud de claves y contraseñas (%)



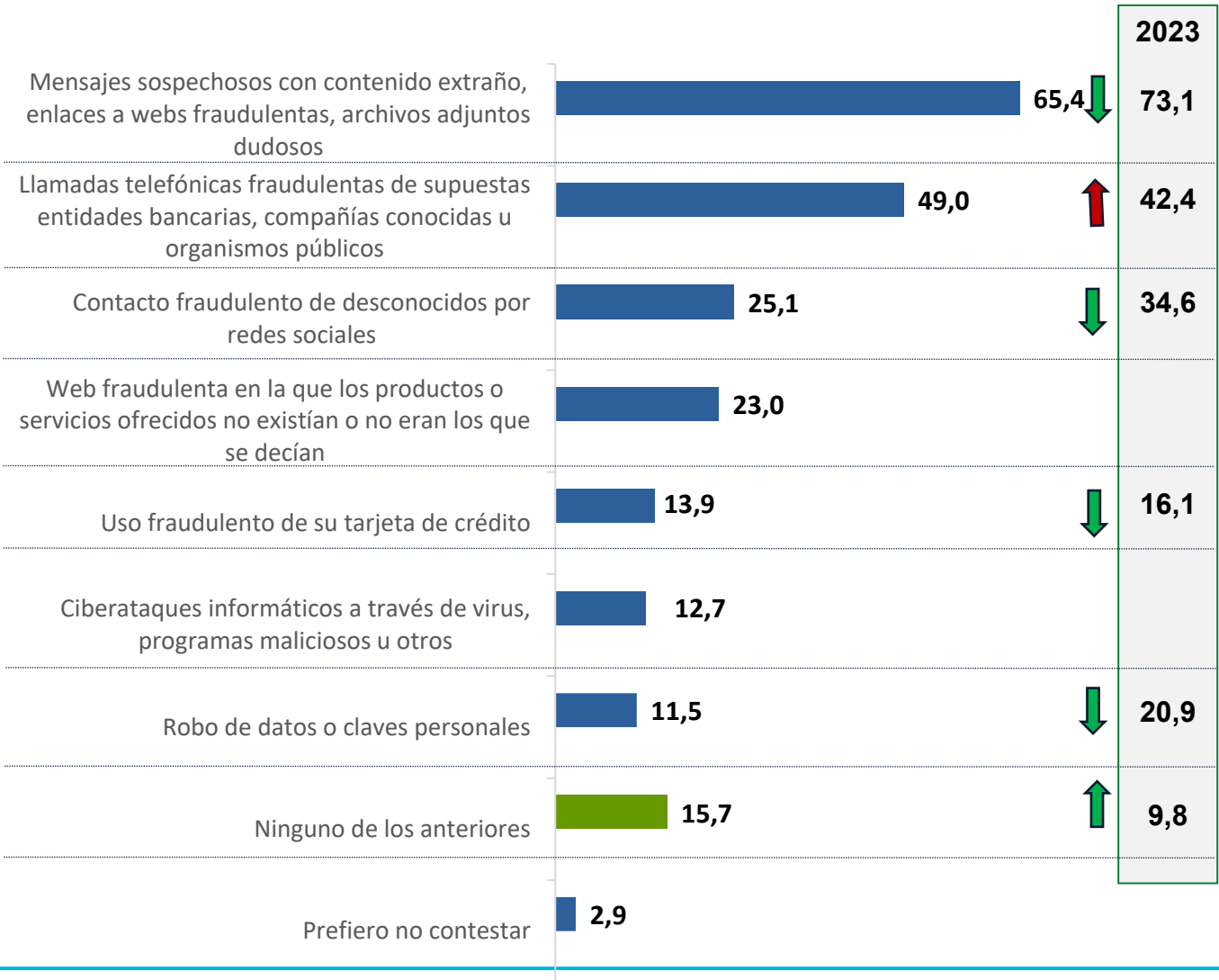
- Hay un amplio y generalizado conocimiento de que tu entidad bancaria no va a contactar contigo vía email, SMS, WhatsApp o telefónica solicitándote las claves de acceso y las contraseñas de tu banca digital. Globalmente, este conocimiento se extiende al 80,8% de la población, y llega al 90% entre los mayores de 65 años.
- A pesar del esfuerzo de las entidades bancarias para comunicar a sus clientes cuestiones sobre la seguridad de sus datos o ahorros, el 16,2% 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.
- Esta brecha de seguridad se acentúa entre los jóvenes de 18 a 29 años: el 36,4% cree que su banco le puede solicitar las claves de acceso y contraseñas, ya sea de manera excepcional o si lo necesita para sus gestiones internas

¿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?



Exposición ante delitos

Amenazas percibidas (%)

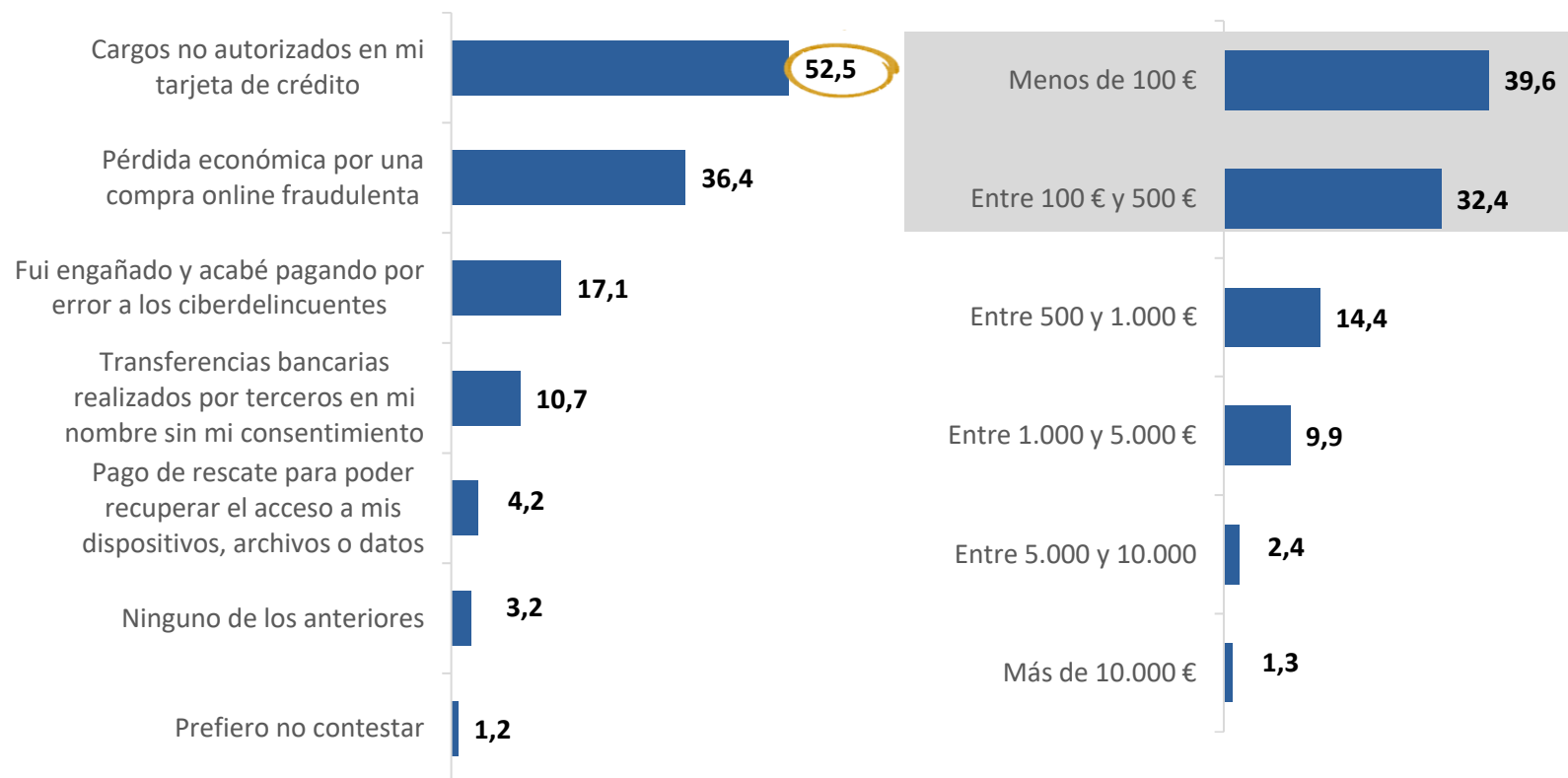
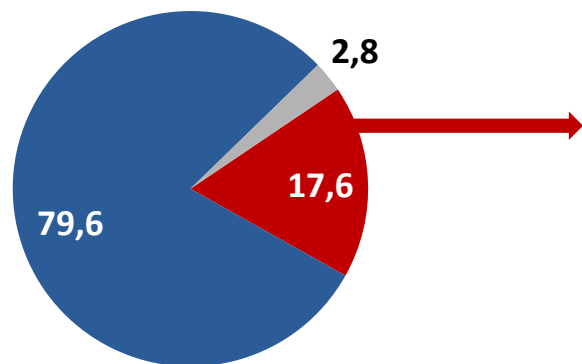


- El sentimiento de amenaza viene dado con mas frecuencia por la recepción de mensajes sospechosos (correo electrónico, SMS o WhatsApp) con contenido extraño, enlaces a webs fraudulentas, archivos adjuntos dudosos. El 65,4% de la población señala haber sido destinatario de este tipo de ciberataque.
- El segundo tipo de ciberataque más frecuente (39%) es el de llamadas telefónicas fraudulentas de supuestas entidades bancarias, compañías conocidas u organismos públicos.
- Una cuarta parte de la población señala haber sido víctima de contactos fraudulentos de desconocidos por redes sociales.

¿En algún momento te has sentido amenazado/a por alguno de estos tipos de ciberataques? Respuesta múltiple

Fraude digital y perjuicio económico (%)

■ Sí ■ No ■ Prefiero no contestar



- El ciberfraude más habitual ha consistido en cargos no autorizados en la tarjeta de crédito (52,5%) o pérdidas económicas por compras online fraudulentas (36,4%)

- El 39,6% de las pérdidas económicas son inferiores a 100 € y el 32,4% se sitúan entre los 100 y los 500 €

¿Has sido víctima de un ciberfraude que haya supuesto una pérdida económica?

¿Qué tipo de pérdida económica has sufrido? Base: han sido víctima de un ciberfraude con pérdida económica. Respuesta múltiple

¿De qué importe era la pérdida económica? Base: han sido víctima de un ciberfraude con pérdida económica

Fraude digital y perjuicio económico (%)

Han sido víctima de ciberfraude el fraude

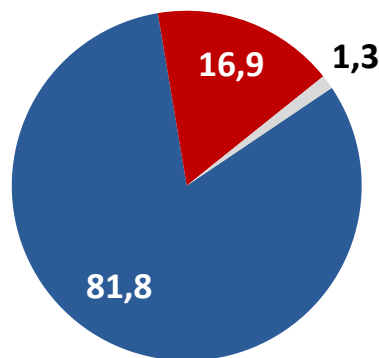


- Los mayores de 65 años son claramente el grupo de edad con menor incidencia de ciberestafas con pérdida económica

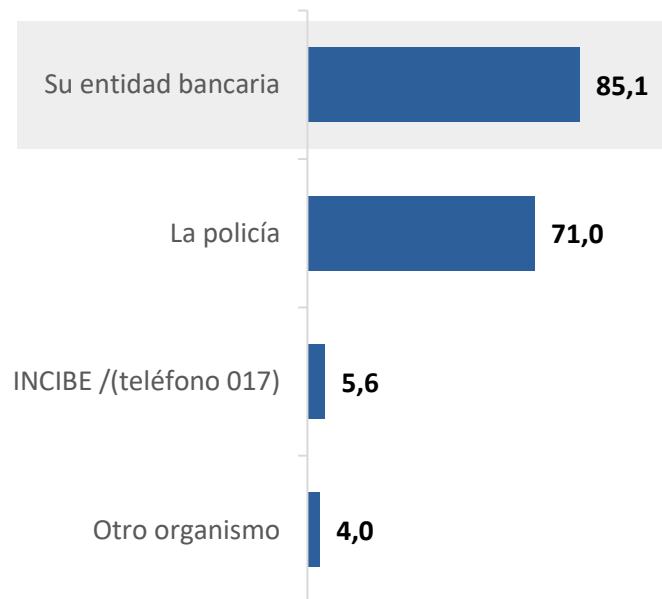
Denuncia de fraudes digitales (%)

Han denunciado el fraude

■ Sí ■ No ■ Prefiero no contestar



Han informado a ...



Valoración de la respuesta

2025

7,1

- El 81,8% de quienes han sido víctimas de algún ciberfraude que le ha supuesto una pérdida económica, han denunciado el fraude a la policía, al banco o a algún otro organismo.

- Las víctimas de fraude acuden a su entidad bancaria (85,1%) y a la policía (71%).

- Quienes han acudido a su entidad bancaria, se muestran satisfechos con la respuesta recibida, la cual obtiene una valoración media de 7,1.

¿Denunció el fraude a la policía, al banco o algún otro organismo?
Base: han sido víctima de un ciberfraude con pérdida económica.

¿A quién informó? Base: quienes han denunciado el fraude. Respuesta múltiple

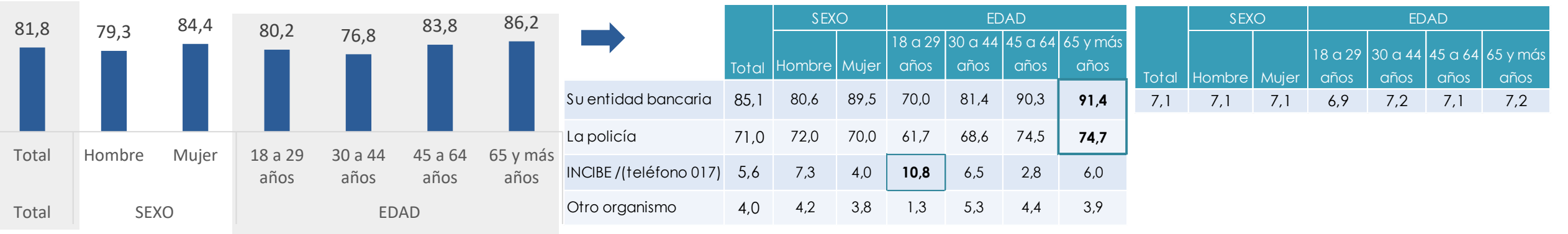
Y, en una escala 0-10 (siendo 0 mala y 10 buena), ¿cómo valora la respuesta recibida de tu entidad bancaria?

Denuncia de fraudes digitales (%)

Han denunciado el fraude

Han informado a ...

Valoración de la respuesta



Su entidad bancaria

La policía

INCIBE /(teléfono 017)

Otro organismo

85,1

71,0

5,6

4,0

80,6

72,0

7,3

4,2

89,5

70,0

4,0

3,8

70,0

61,7

10,8

1,3

81,4

68,6

6,5

5,3

90,3

74,5

2,8

4,4

91,4

74,7

6,0

3,9

7,1

7,1

7,1

6,9

7,2

7,1

7,2

SEXO

EDAD

- Mujeres y personas de mas edad denuncian en mayor medida.

Informar a su entidad bancaria y a la policía es una práctica generalizada, que incluso se incrementa con la edad.

Los jóvenes son quienes con más frecuencia informan a INCIBE.
- En todos los casos, la valoración de la respuesta recibida se sitúa en torno a los 7 puntos.

¿Denunció el fraude a la policía, al banco o algún otro organismo?
 Base: han sido victima de un ciberfraude con pérdida económica.

¿A quién informó? Base: quienes han denunciado el fraude. Respuesta múltiple

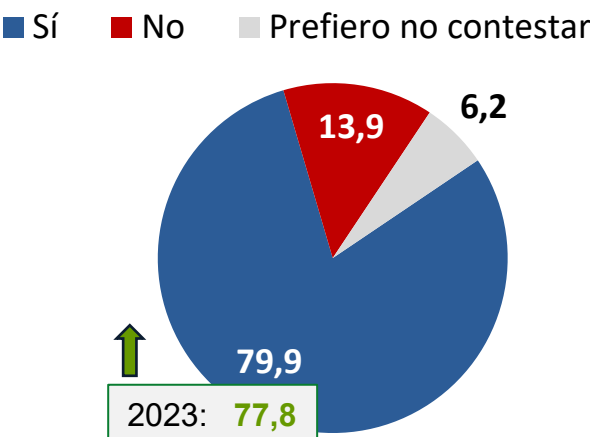
Y, en una escala 0-10 (siendo 0 mala y 10 buena), ¿cómo valora la respuesta recibida de tu entidad bancaria?



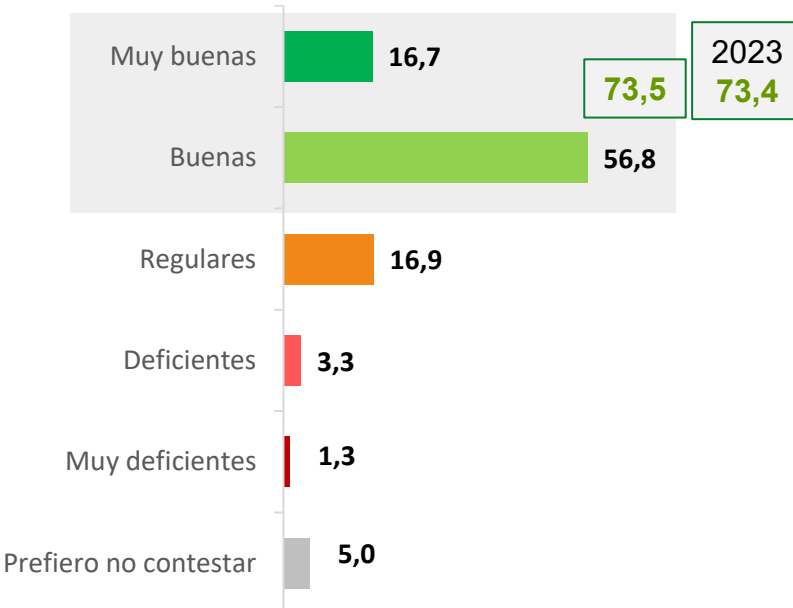
Valoración de la respuesta de la Banca ante la amenaza de la ciberdelincuencia

Respuesta de la banca ante la ciberdelincuencia (%)

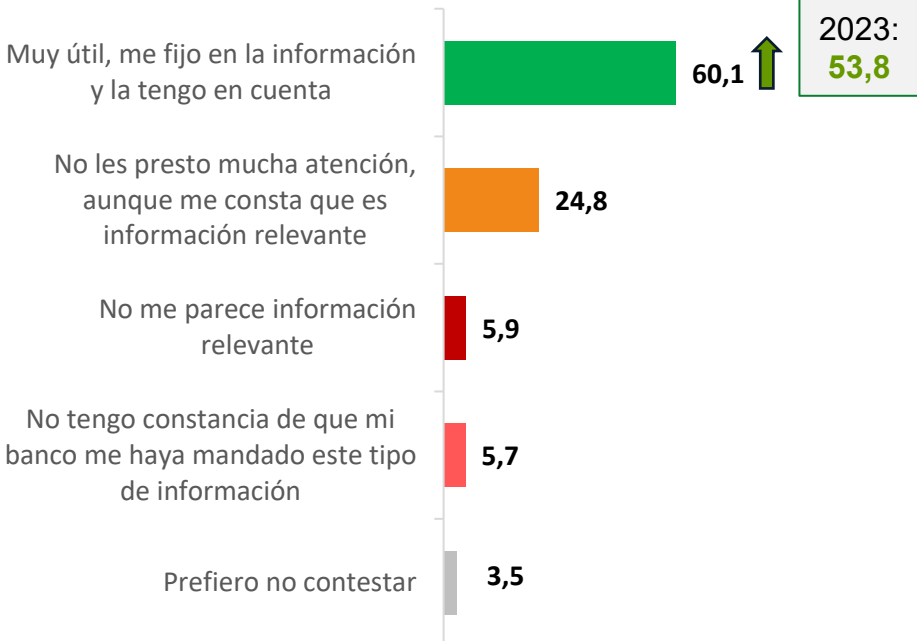
Se preocupa por sus datos



Valoración de medidas



Valoración de la información



- El 79,9% de la población española considera que su banco se preocupa por la seguridad de sus datos personales y financieros.

- El 73,5% piensa que las medidas sobre ciberseguridad que aplica su entidad bancaria son buenas o muy buenas.

- El 60,1% considera que la información que le hace llegar su banco sobre medidas para prevenir y protegerse de posibles ciberataques es muy útil.
- Un 24,8% no le presta atención y un 5,7% no recuerda haber recibido ese tipo de información.

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

¿Consideras que las medidas sobre ciberseguridad de tu entidad bancaria son...?

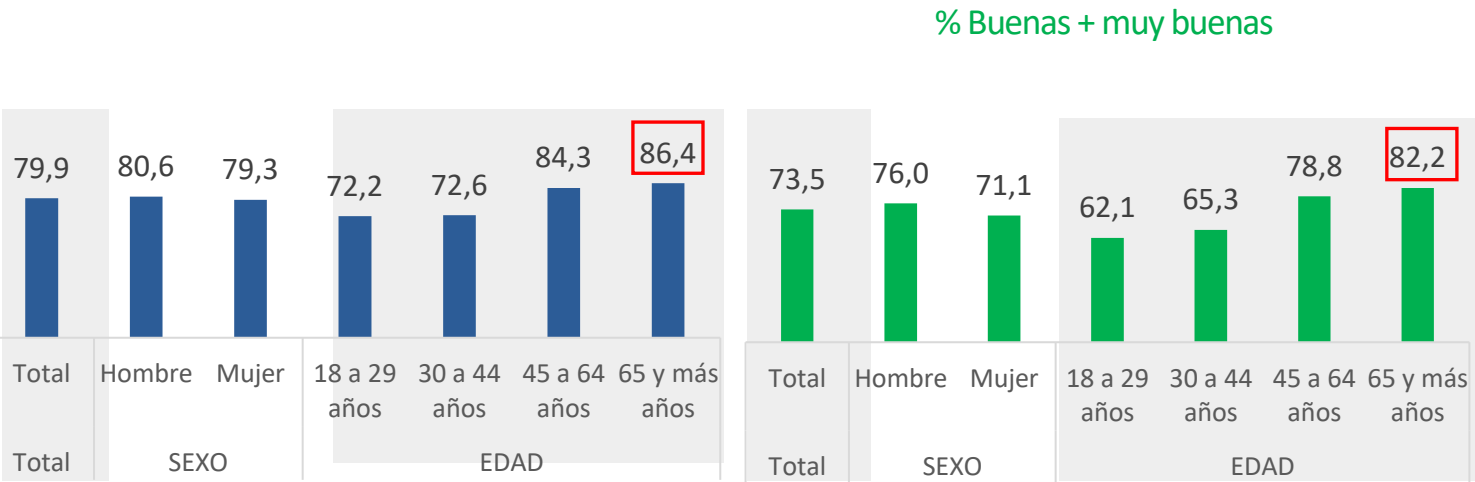
¿Cómo valoras la información que te hace llegar tu banco respecto a medidas para prevenir y protegerse de posibles ciberataques?

Respuesta de la banca ante la ciberdelincuencia (%)

Se preocupa por sus datos

Valoración de medidas

Valoración de la información



73,5

76,0

71,1

Total

Hombre

Mujer

SEXO

62,1

65,3

78,8

82,2

18 a 29 años

30 a 44 años

45 a 64 años

65 y más años

EDAD

- La opinión de que su banco se preocupa por la seguridad de sus datos personales y financieros se acentúa entre los hombres y las personas de mayor edad.

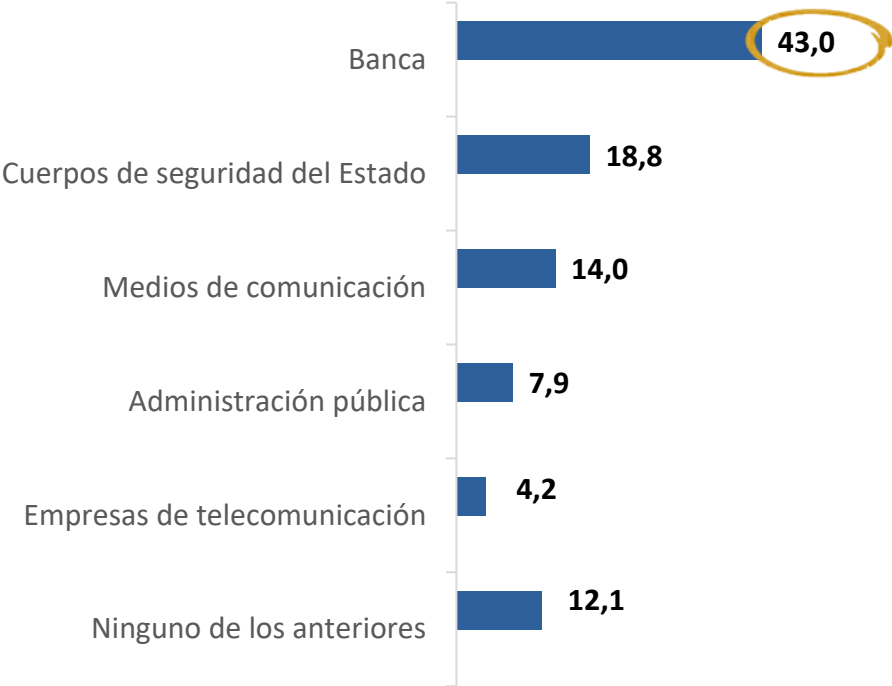
La valoración de las medidas sobre ciberseguridad que aplica su entidad bancaria es positiva en todos los segmentos. Aumenta con la edad y es mayor entre los hombres.

	Total	SEXO		EDAD			
		Hombre	Mujer	18 a 29 años	30 a 44 años	45 a 64 años	65 y más años
Muy útil, me fijo en la información y la tengo en cuenta	60,1	59,6	60,7	39,6	47,4	69,5	73,6
No les presto mucha atención, aunque me consta que es información relevante	24,8	26,8	22,8	38,7	33,1	20,0	13,6
No me parece información relevante	5,9	6,4	5,3	9,4	8,6	3,8	3,5
No tengo constancia de que mi banco me haya mandado este tipo de información	5,7	4,8	6,6	5,2	6,6	4,9	6,2
Prefiero no contestar	3,5	2,4	4,6	7,0	4,2	1,8	3,2

- La valoración de la utilidad de la información de su banco sobre medidas para prevenir y protegerse de posibles ciberataques es descendiende a menor edad.
- También es mas frecuente entre los menores de 45 años no prestar atención a esa información.

En general, ¿consideras que tu banco se preocupa por la seguridad de tus datos personales y financieros?	¿Consideras que las medidas sobre ciberseguridad de tu entidad bancaria son...?	¿Cómo valoras la información que te hace llegar tu banco respecto a medidas para prevenir y protegerse de posibles ciberataques?
----------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

¿Quién informa mejor? (%)

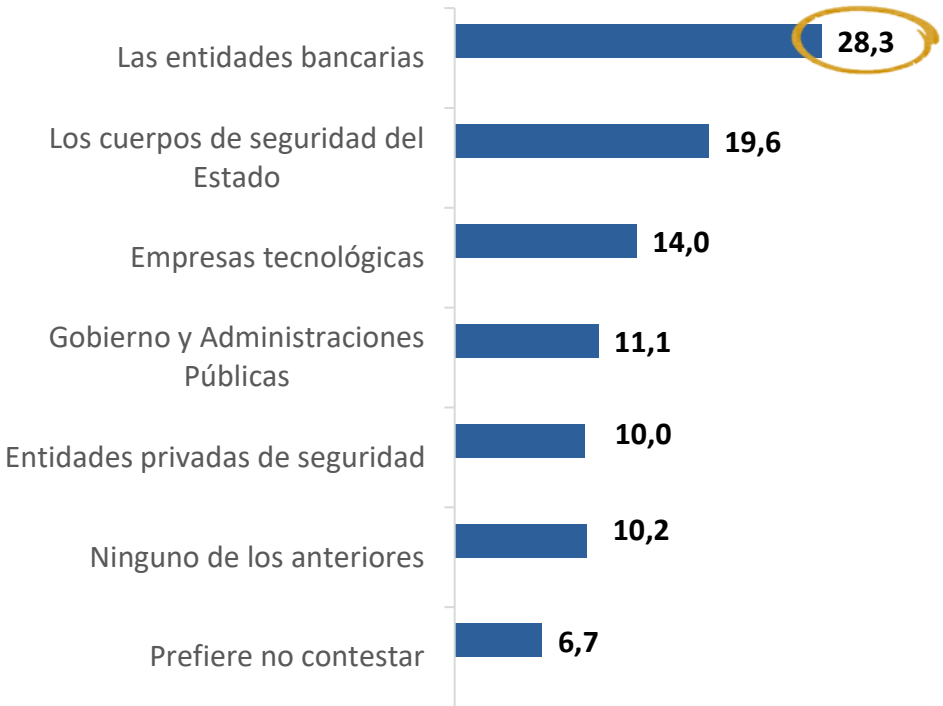


- La banca es, de forma destacada, quien informa mejor sobre las amenazas de los ciberfraudes y las medidas para prevenirlos. Así lo señala el 43,0% de la población.
- Esta opinión se mantiene de forma transversal en todos los segmentos de población, que sitúan la labor informativa de la banca de forma destacada por delante de la información procedente de los cuerpos de seguridad del estado.

	Total	SEXO		EDAD			
		Hombre	Mujer	18 a 29 años	30 a 44 años	45 a 64 años	65 y más años
Banca	43,0	45,2	41,0	33,9	38,3	45,9	49,9
Cuerpos de seguridad del Estado	18,8	18,5	19,1	14,7	17,0	20,3	21,2
Medios de comunicación	14,0	12,3	15,5	16,9	14,1	13,5	12,6
Administración pública	7,9	9,2	6,7	10,9	8,7	6,7	6,9
Empresas de telecomunicación	4,2	4,9	3,6	9,3	5,0	3,0	1,9
Ninguno de los anteriores	12,1	9,9	14,1	14,3	16,9	10,6	7,5

¿Quién consideras que te informa mejor sobre las amenazas de los ciberfraudes y las medidas para prevenirlos?

¿Quién está más preparado para protegerte? (%)



- La banca es también, quien se considera que está mejor preparada para proteger al usuario ante posibles fraudes financieros en internet. Así lo piensa el 28,3%.
- Esta opinión se mantiene también de forma transversal en todos los segmentos de población, que ve a la banca como la entidad mejor preparada para proteger al usuario, por delante de los cuerpos de seguridad del Estado y las empresas tecnológicas .

	Total	SEXO		EDAD			
		Hombre	Mujer	18 a 29 años	30 a 44 años	45 a 64 años	65 y más años
Las entidades bancarias	28,3	30,4	26,3	22,2	21,8	30,6	35,9
Los cuerpos de seguridad del Estado	19,6	19,1	20,1	13,7	14,8	21,5	25,9
Empresas tecnológicas	14,0	15,2	13,0	18,7	17,9	13,2	8,1
Gobierno y Administraciones Públicas	11,1	12,3	10,0	11,3	11,7	10,9	10,6
Entidades privadas de seguridad	10,0	9,8	10,3	16,9	13,7	8,1	4,4
Ninguno de los anteriores	10,2	8,6	11,7	10,3	11,9	10,5	7,8
Prefiere no contestar	6,7	4,7	8,7	6,9	8,2	5,1	7,3

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



Conclusiones

Alta actividad digital en un entorno de seguridad y confianza en la banca digital

- Más allá de servicios de mensajería instantánea o RRSS, hay un generalizado uso de todo tipo de servicios digitales, entre ellos banca digital. Más de un tercio de la población utiliza diariamente los canales digitales de su entidad bancaria y ha contratado digitalmente productos o servicios financiero en los últimos 12 meses (fundamentalmente apertura de cuentas, solicitud de tarjetas y contratación de productos de ahorro).
- Este nivel de actividad digital va acompañado de una elevada percepción de seguridad al operar con la banca digital: 8 de cada 10 españoles se siente muy o bastante seguros.
- En este escenario, el uso de Bizum se ha convertido en la operativa digital con la que los españoles se sienten más seguros, muy por delante del pago con tarjeta física en un TPV.
- Y las entidades bancarias son el proveedor de servicios que generan más confianza , por delante incluso de las Administraciones Públicas, en relación a la protección y gestión de los datos personales.



Un peligro importante, que se siente lejano

- Hay una elevada percepción del riesgo que pueden entrañar los ciberataques a la hora de interactuar en el entorno digital: nivel de peligro 8,9 en una escala de 0 a 10).
- En el plano personal, la percepción de riesgo ante las ciberestafas ha aumentado considerablemente respecto al estudio de 2023: 7,7 puntos porcentuales.
- Aún así más de un tercio de la población considera poco o nada probable que pueda llegar a ser víctima de una ciberestafa. Quizás por la alta valoración que se tiene sobre la protección de los datos personales que ejerce la entidad bancaria con la que se opera.
- Pero, aunque mas del 65% piensa que está adoptando medidas suficientes para protegerse, más de una cuarta parte cree que no adopta medidas suficientes para proteger su seguridad digital.



Alto desconocimiento de Ciberseguridad y hábitos digitales poco responsables

- La mayoría de la población reconoce tener poco o ningún conocimiento sobre cuestiones de ciberseguridad, lo cual resulta llamativo dado que el 65,9% considera que está adoptando medidas suficientes para proteger su seguridad digital.
- Cerca de la mitad de la población realiza gestiones digitales de manera poco responsable o siendo consciente de su peligro
- Acciones frecuentes como la consulta de movimientos en su app, no va acompañado de medidas frecuentes de seguridad como el cambio de contraseña.
- Además de no cambiar las contraseñas, otra conducta de riesgo habitual es darse de alta en webs sin estar seguros de que cumplen con la seguridad necesaria
- Y prácticas de seguridad que no se encuentran suficientemente implantadas entre la población son la activación o instalación de cortafuegos y programas antispam.
- Las mujeres se muestran como los segmentos de mayor riesgo potencial No solo son quienes en mayor medida reconocen que pueden ser víctimas de un ciberataque, sino que además son quienes más reconocen su falta de conocimiento sobre cuestiones de ciberseguridad, quienes menos cambian la contraseña, y menos activan cortafuegos y programas antispam.



Confianza y comunicación

- Como ya se ha visto, hay una importante percepción de seguridad al operar con la banca digital y las entidades bancarias son el proveedor de servicios que generan más confianza.
- En ese escenario de confianza, el factor más importante para garantizar la seguridad de los datos personales durante la operativa bancaria, es la comunicación con la entidad si se detecta algo sospechoso.
- Hay un amplio conocimiento de que tu entidad bancaria no puede contactar contigo vía email, SMS, WhatsApp o telefónica solicitándote las claves de acceso y las contraseñas de tu banca digital. Pero aún hay una brecha de seguridad en este aspecto, que se acentúa entre los jóvenes de 18 a 29 años, que son quienes menos se ven como posibles víctimas, se sienten más informados sobre ciberseguridad y en menor medida recuerdan haber recibido información de su banco sobre medidas de ciberseguridad. Esto parece indicativo de un sesgo de exceso de confianza entre las personas más jóvenes.



Exposición ante delitos

- El mayor sentimiento de amenaza vivido por la población proviene de la recepción de mensajes sospechosos (correo electrónico, SMS o WhatsApp) con contenido extraño, enlaces a webs fraudulentas, archivos adjuntos dudosos. Y en segundo lugar se sitúan las llamadas telefónicas fraudulentas de supuestas entidades.
- El 17,6% de los españoles ha sido víctima de algún ciberataque con pérdida económica, principalmente por cargos no autorizados en la tarjeta de crédito o una compra online fraudulenta
- En la mayoría de los casos, las pérdidas no superan los 500 €.
- Ocho de cada diez víctimas lo denuncian, principalmente a su entidad bancaria y también a la policía.



La Banca se preocupa, informa y está preparada para proteger a los usuarios

- Ocho de cada diez españoles considera que su banco se preocupa por la seguridad de sus datos personales y financieros, las medidas sobre ciberseguridad que lleva a cabo se consideran buena o muy buenas.
- La banca es quien mejor informa sobre las amenazas de los ciberataques y las medidas para prevenirlos, y también es quien se considera que está mejor preparada para proteger a los usuarios, incluso por delante y a distancia de los Cuerpos de Seguridad del Estado.





SIGMADOS



www.sigmados.com



@Sigmados



Sigmados



@sigma_dos

C/Velázquez, 50. 6ª Planta
28001 Madrid España

Boulevard Saint-Michel 65 bte. 6
1040 Brussels - Belgium

