25 ANOS O Observador Cetelem

BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE

Observador Cetelem

Digital & Cybersegurança

Metodologia

Target: Indivíduos de ambos os sexos, de idades compreendidas entre os 18 e os 74 anos residentes em Portugal Continental.

Metodologia e Amostra:
Foram realizadas 1000 entrevistas de autopreenchimento Online. Erro máximo de +3.1 para um intervalo de confiança de 95%. A amostra é representativa da população (quotas de sexo, idade e região de acordo com os dados do INE). As entrevistas foram conduzidas por intermédio de questionário estruturado de perguntas fechadas, semi-fechadas e abertas, fornecido pelo Cetelem, com a duração máxima de 13 minutos.

Para efeitos de análise dos resultados ao nível da Região os Distritos foram agrupados em:
Distrito de Lisboa; Distrito do Porto; Norte (composto pelos distritos de Aveiro, Braga, Bragança, Guarda, Viana do Castelo, Vila Real e Viseu); Centro (composto pelos distritos de Castelo Branco, Coimbra, Leiria, Portalegre e Santarém); e Sul (composto pelos distritos de Beja, Évora, Faro e Setúbal

O trabalho de Campo decorreu de 2 a 9 de Maio de 2025

Principais conclusões

Exposição à fraude, comportamentos e precauções

- 1 em cada 4 portugueses já foi vítima de fraude Digital
- Apenas 37% afirma tomar sempre precauções para proteger os dados pessoais. 52% frequentemente. (por ex., utiliza senhas fortes, evita clicar em links/ligações suspeitas, utiliza um software antivírus)
- 87% ignora e apaga emails ou mensagens que recebe de fontes desconhecidas com links/ligações ou anexos
- 89% dos inquiridos já tomou medidas de proteção para proteger a sua identidade e dados pessoais na Internet
- Na sequência de notificações, 54% investiga alertas e *malware* ou *phishing* antes de tomar qualquer ação de prevenção
- 64% tem dúvidas sobre a eficácia das campanhas de cibersegurança

Segurança e uso de plataformas online

- A maioria confia mas com reservas nos Websites e Plataformas Online com os quais interage
- 52% considera elevado o risco de fraude ou roubo de identidade quando faz compras ou usa serviços online
- 72% sentem-se seguras ao realizar transações financeiras ou na partilha de informações pessoais na Internet
- 44% manteve o uso de serviços e plataformas apesar da preocupação com as fraudes, mas 42% reduziu em parte o uso desses serviços / plataformas
- O sentimento de confiança na segurança digital das entidades financeiras é equivalente ao sentimento de desconfiança
- 71% afirma que a segurança digital influencia a decisão de usar os serviços de crédito de uma entidade
- 40% sentem-se confortáveis em utilizar serviços de crédito digital

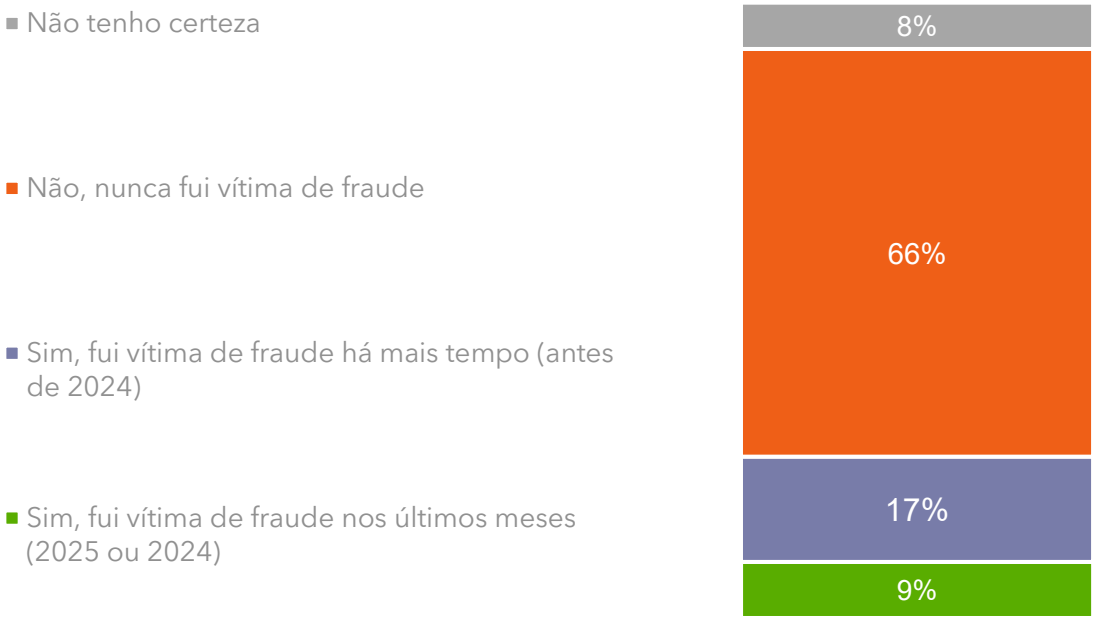
1

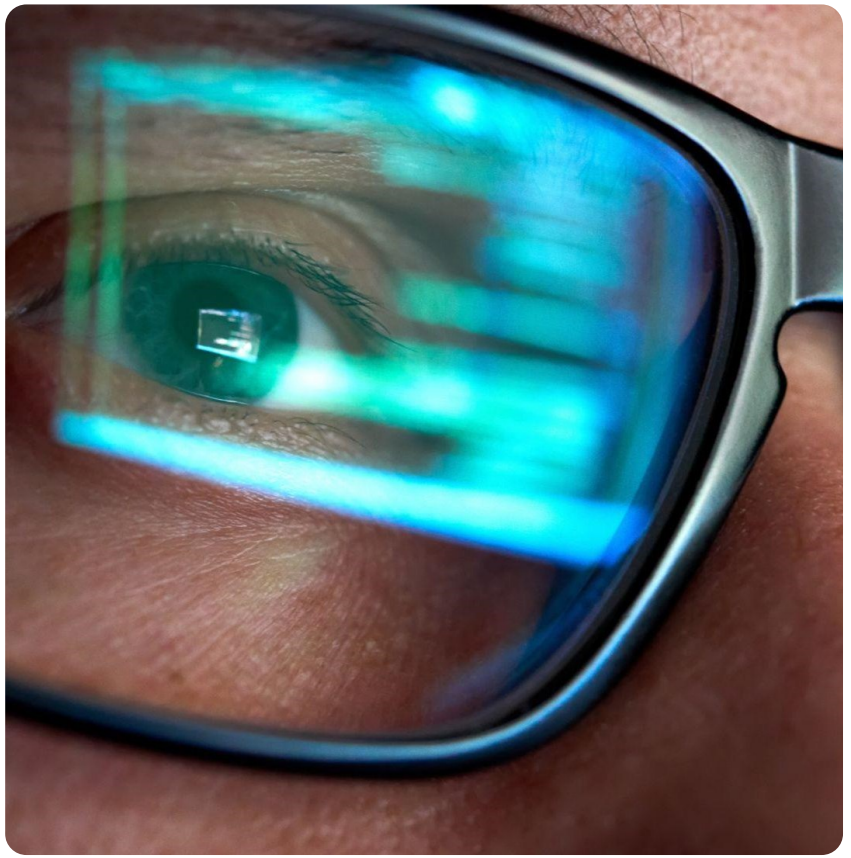
Exposição à fraude, comportamentos e precauções

1 em cada 4 portugueses já foi vítima de fraude Digital

A maioria antes de 2024

Fraude Digital – % que já foi vitima de fraude





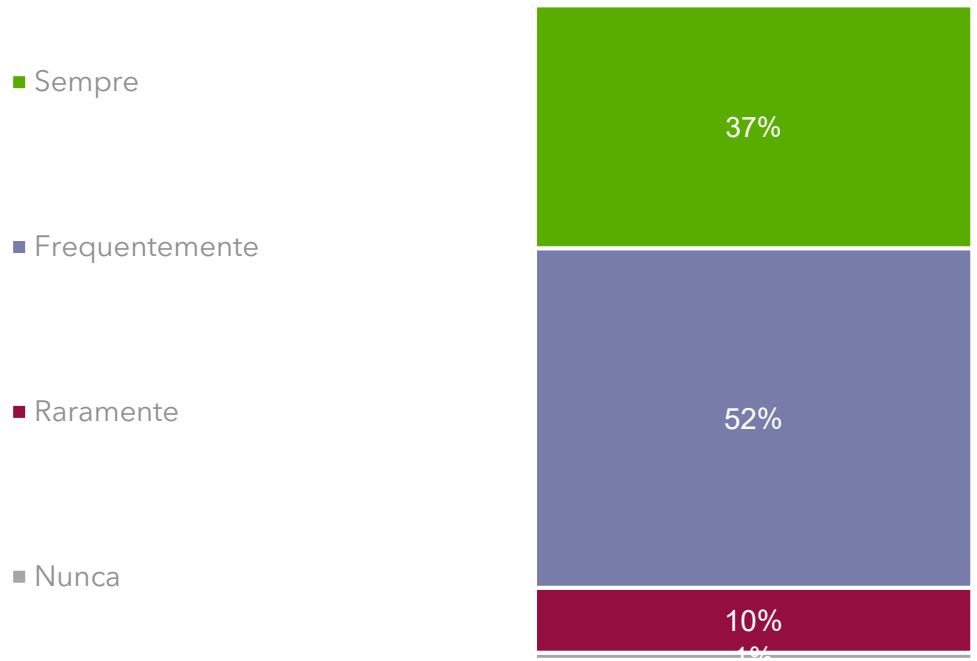
Base: Total de entrevistas: 1000

Q18: Vamos agora falar de Digital e Cybersegurança. Alguma vez, foi vítima de algum tipo de fraude online (como roubo de identidade, phishing ou malware)?

Apenas 37% afirma tomar sempre precauções para proteger os dados pessoais

52% frequentemente

Cibersegurança – Frequência com que toma precauções

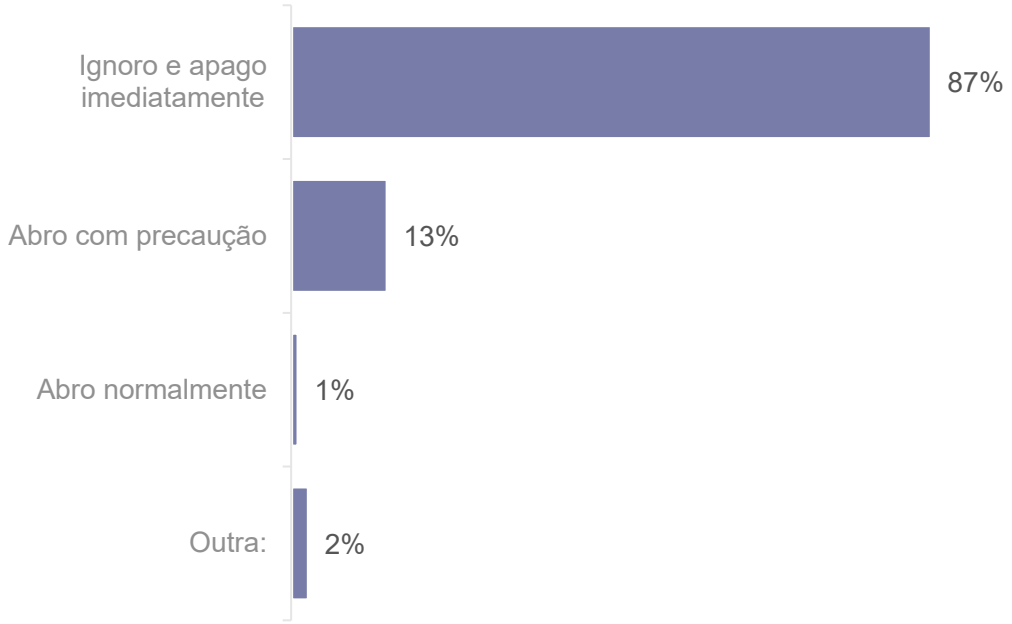


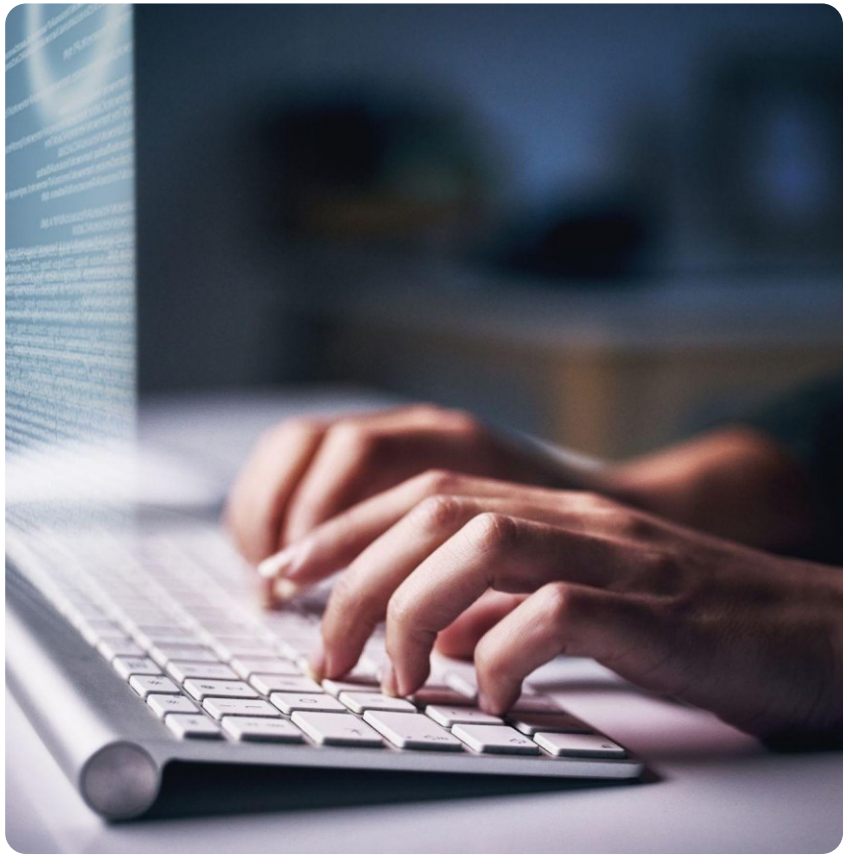
Base: Total de entrevistas: 1000

Q19: Com que frequência toma precauções para proteger os seus dados pessoais enquanto navega na internet (por ex., utiliza senhas fortes, evita clicar em links/ligações suspeitas, utiliza um software antivírus)?

A maioria ignora e apaga emails ou mensagens que recebe de fontes desconhecidas com links/ligações ou anexos

Cibersegurança – Comportamento face a ameaças

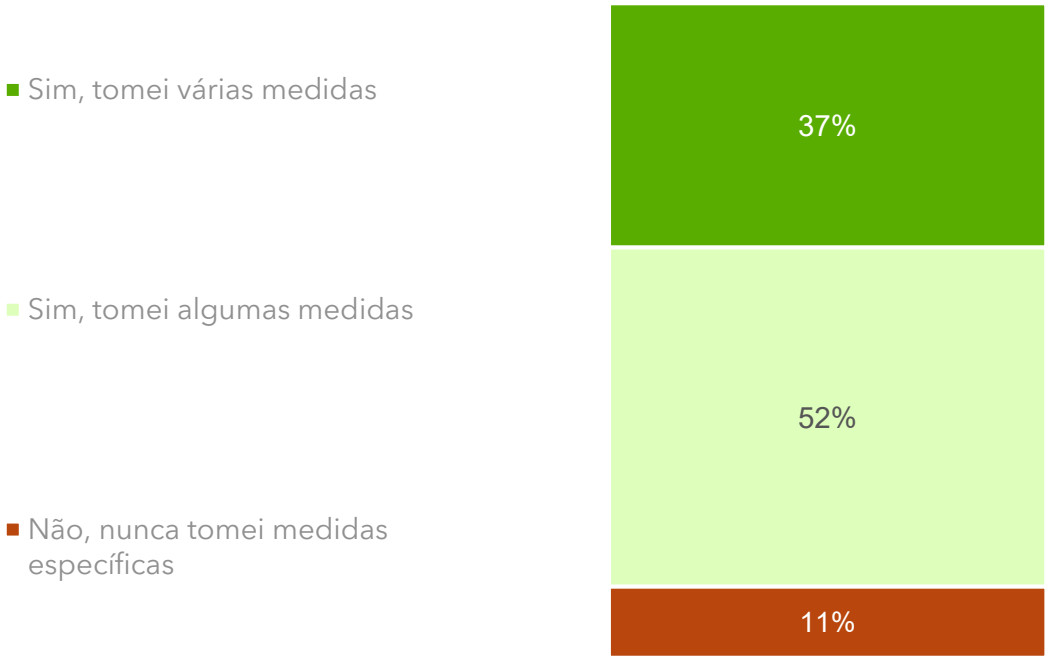




Base: Total de entrevistas: 1000
Q20: Quando recebe um e-mail ou mensagem com links/ligações ou anexos de fontes desconhecidas, como costuma reagir?

A maioria das pessoas já tomou medidas de proteção para proteger a sua identidade e dados pessoais

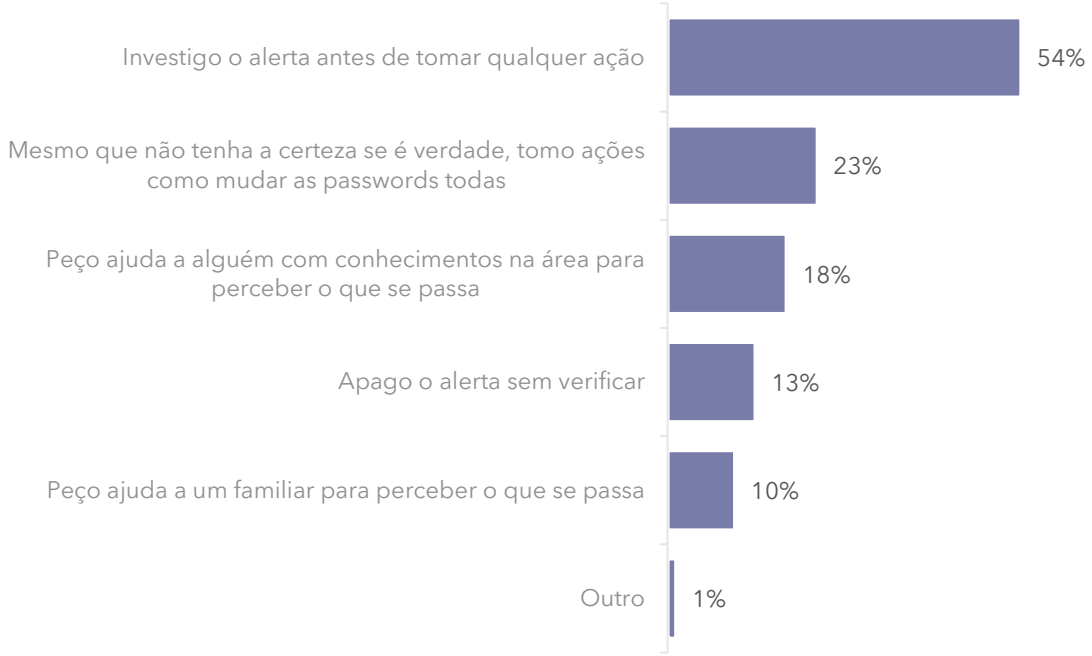
Cibersegurança – Medidas de proteção da identidade e dados pessoais



Base: Total de entrevistas: 1000
Q22: Já tomou alguma medida específica para proteger a sua identidade e dados pessoais na internet (por exemplo, utilizar autenticação em dois fatores, evitar partilhar informações sensíveis online)?

Na sequência de notificações, 54% investiga alertas e *malware* ou *phishing* antes de tomar qualquer ação de prevenção

Cibersegurança – Comportamento perante notificações de malware ou phishing

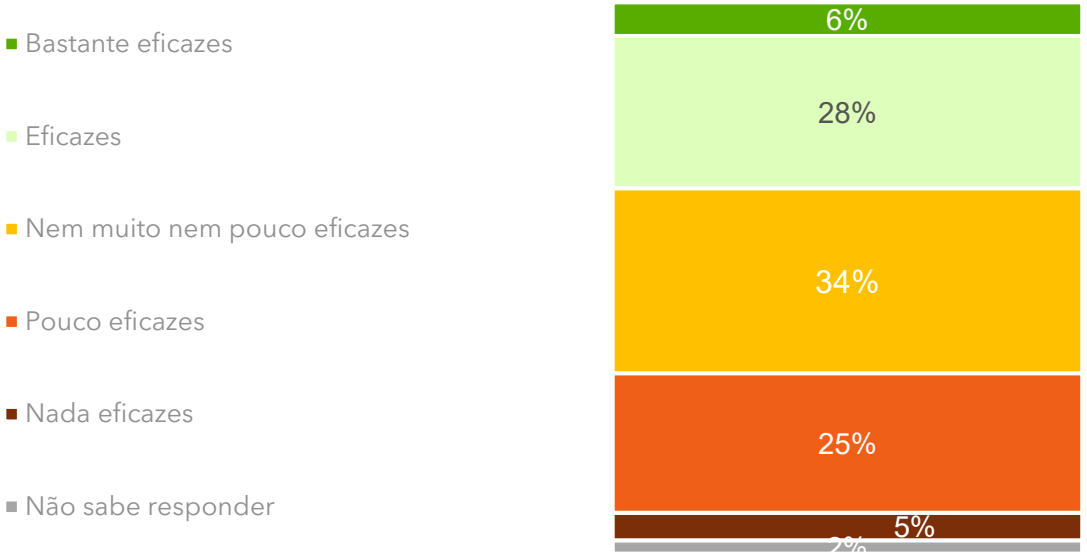


Base: Total de entrevistas: 1000
Q24: Quando é alertado sobre um possível ataque de malware ou phishing através de uma notificação no seu dispositivo, qual é a sua reação habitual?

64% tem dúvidas sobre a eficácia das campanhas de cibersegurança

Cibersegurança – Eficácia das campanhas sobre Cibersegurança

Score médio (Excl. NR)	**3,05**
% considera eficaz	**34%**



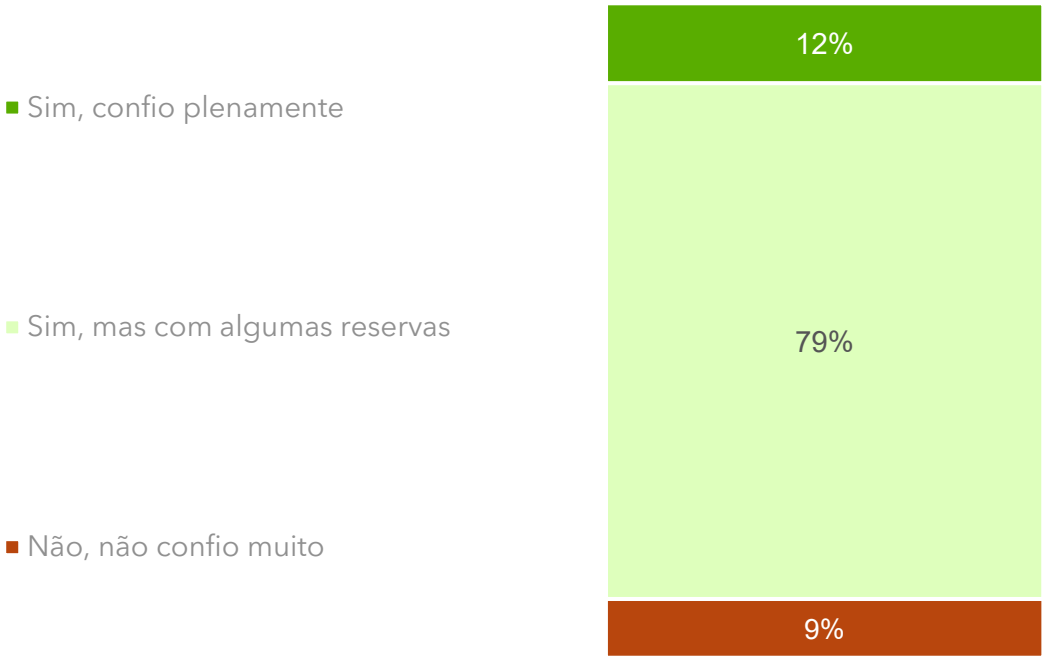
Base: Total de entrevistas: 1000
Q25: Até que ponto considera que as campanhas de sensibilização sobre segurança online e cibercrime têm sido eficazes em informar os cidadãos sobre os riscos e de como se podem proteger?

2

Segurança e uso de plataformas online

A maioria confia mas com reservas nos sites e plataformas online com os quais interage

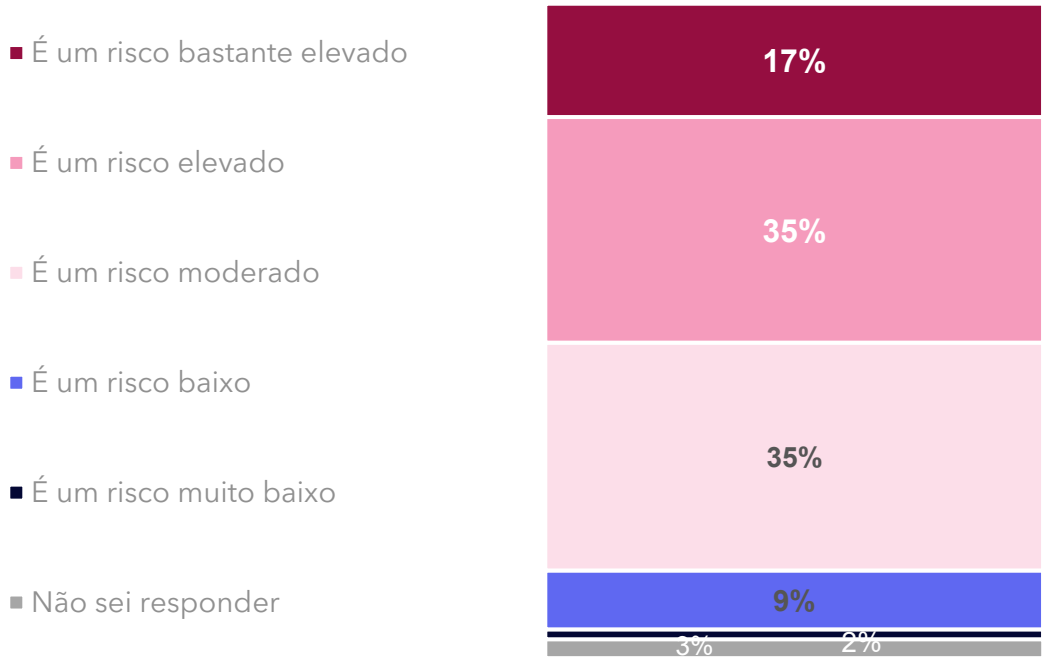
Cibersegurança – Grau de confiança nos Websites e Plataformas Online



Base: Total de entrevistas: 1000
Q23: Confia na segurança dos websites e plataformas online em que realiza compras ou interage com serviços?

52% considera elevado o risco de fraude ou roubo de identidade quando faz compras ou usa serviços online

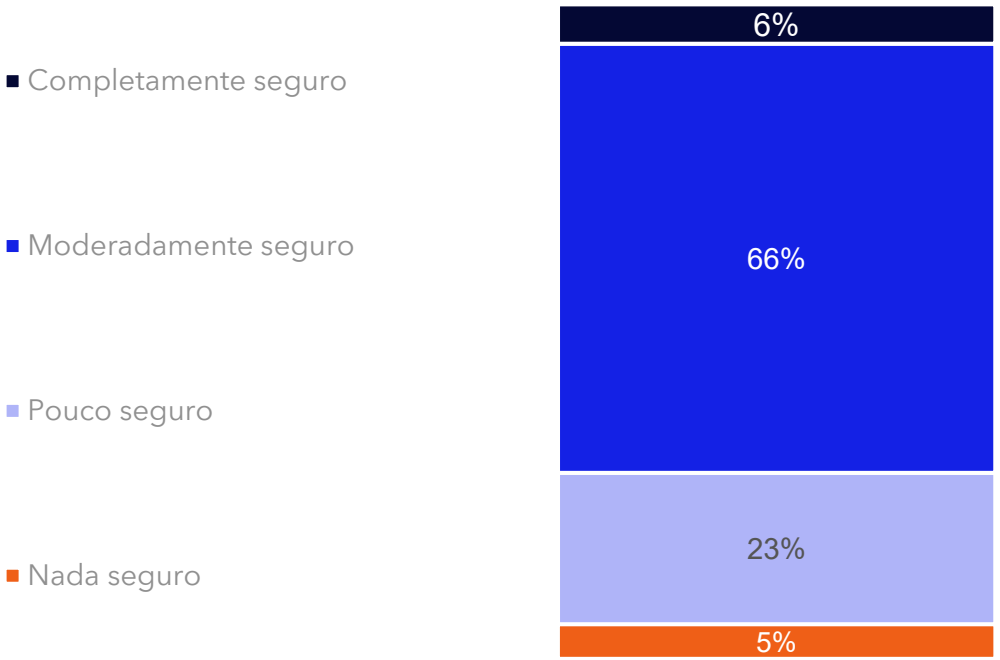
Cibersegurança – Avaliação do risco de fraude e roubo de identidade



Base: Total de entrevistas: 1000
Q21: Considerando a sua experiência, quando faz compras ou usa serviços online, como classifica o risco de roubo de identidade e as fraudes online?

72% sentem-se seguros ao realizar transações financeiras ou na partilha de informações pessoais na Internet

Cibersegurança – Sentimento de Segurança

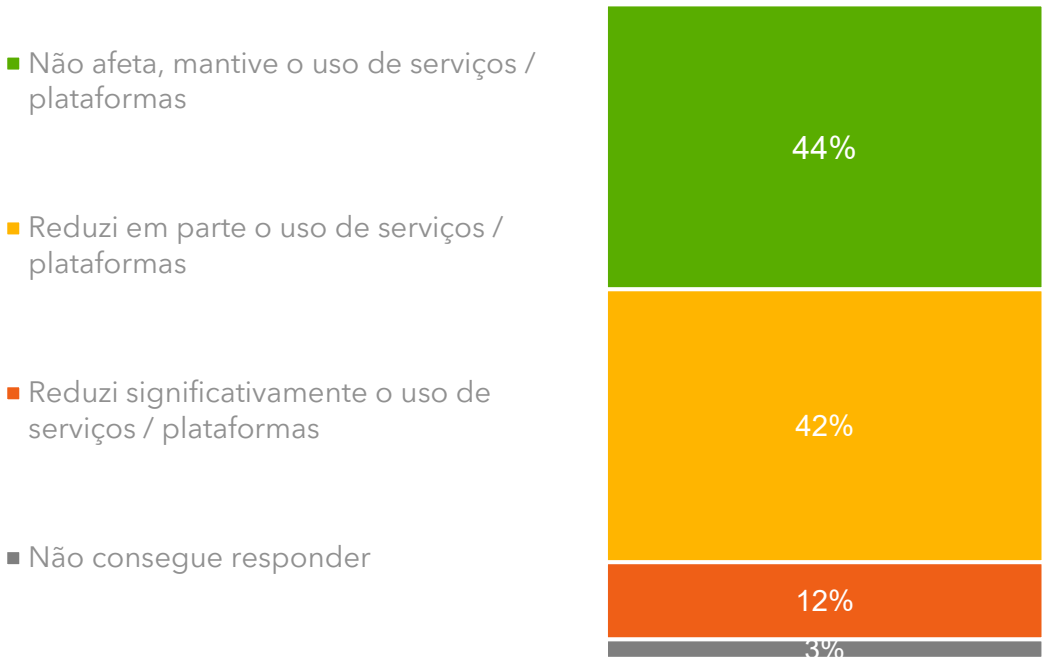


Base: Total de entrevistas: 1000
Q26: Em geral, até que ponto se sente seguro ao realizar transações financeiras ou partilhar informações pessoais na internet?

44% manteve o uso de serviços e plataformas apesar da preocupação com as fraudes

Mas 42% reduziu em parte o uso desses serviços / plataformas

Cibersegurança – Eficácia das campanhas sobre Cibersegurança

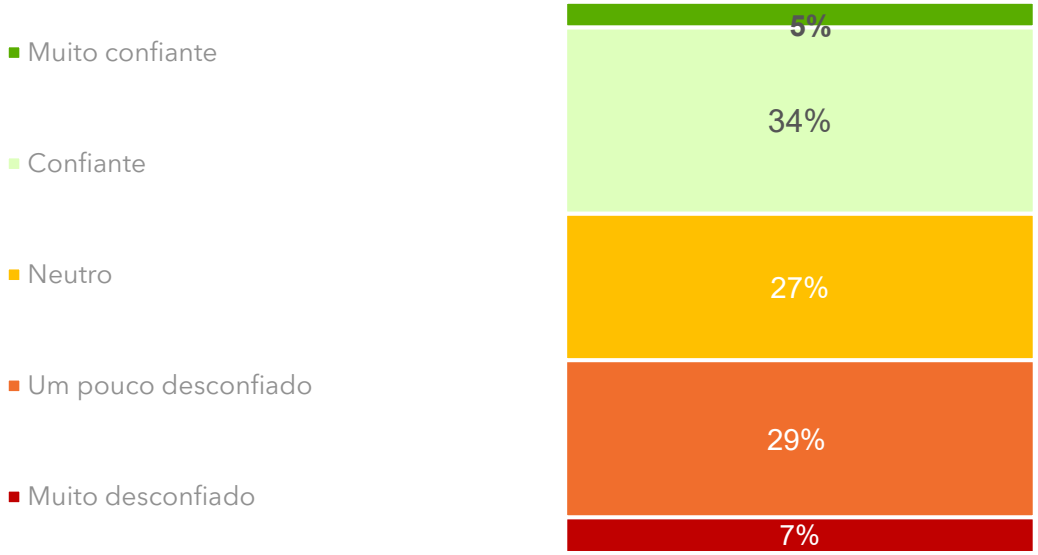


Base: Total de entrevistas: 1000
Q27: De que modo a sua preocupação com fraudes online afeta a frequência com que utiliza determinados serviços ou plataformas na internet?

O sentimento de confiança na segurança digital das entidades financeiras é equivalente ao sentimento de desconfiança

Cibersegurança – Grau de confiança nas Instituições Financeiras

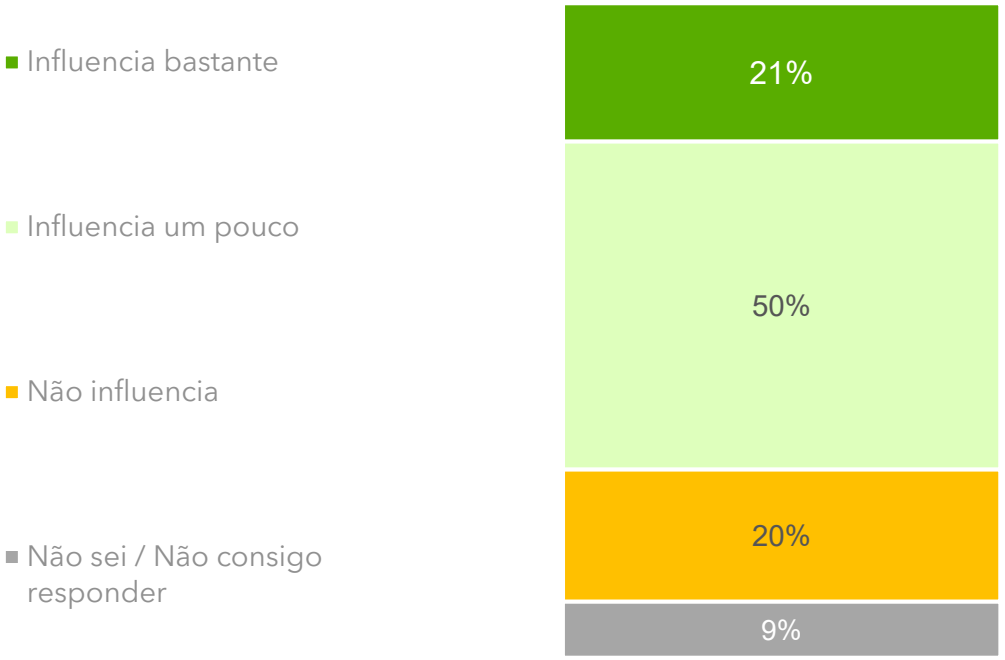
Total Confiante	**38%**
Total Desconfiado	**35%**

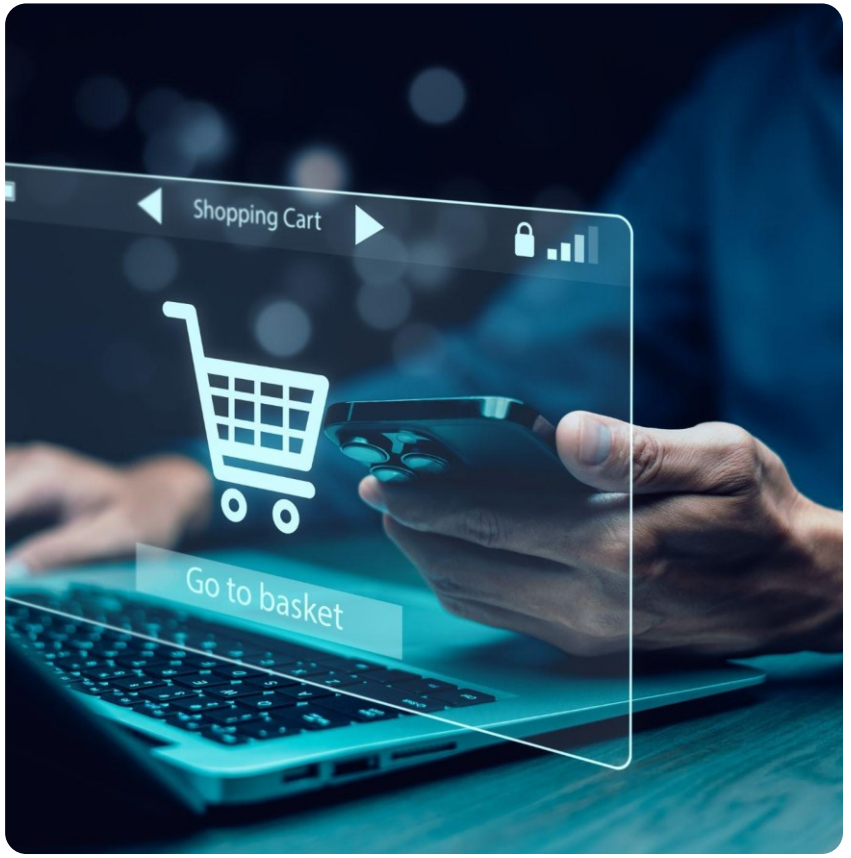


Base: Total de entrevistas: 1000
Q28: Até que ponto se sente confiante relativamente à segurança digital das instituições financeiras com as quais lida?

71% afirma que a segurança digital influencia a decisão de usar os serviços de crédito de uma entidade

Cibersegurança – Influência na decisão de usar serviços de crédito de uma instituição financeira



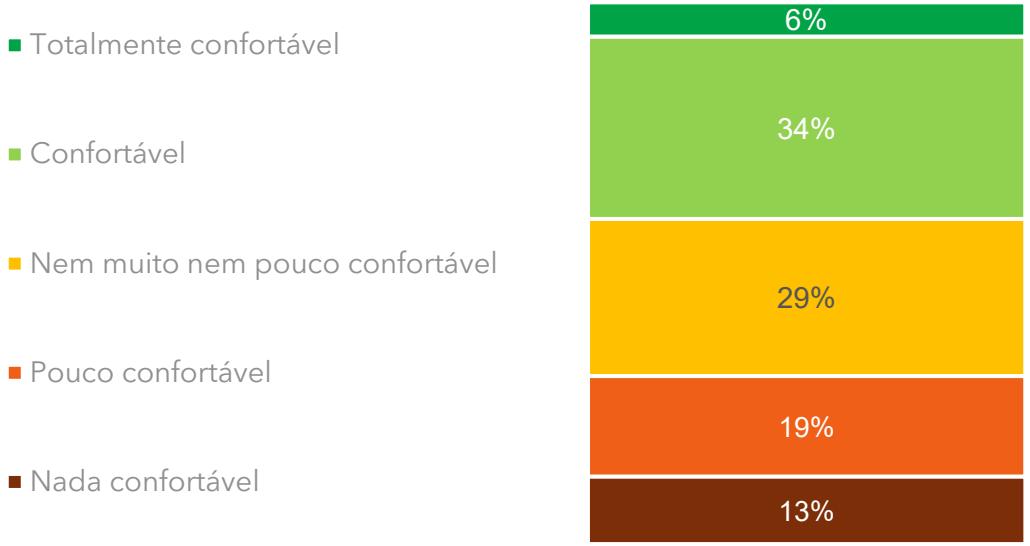


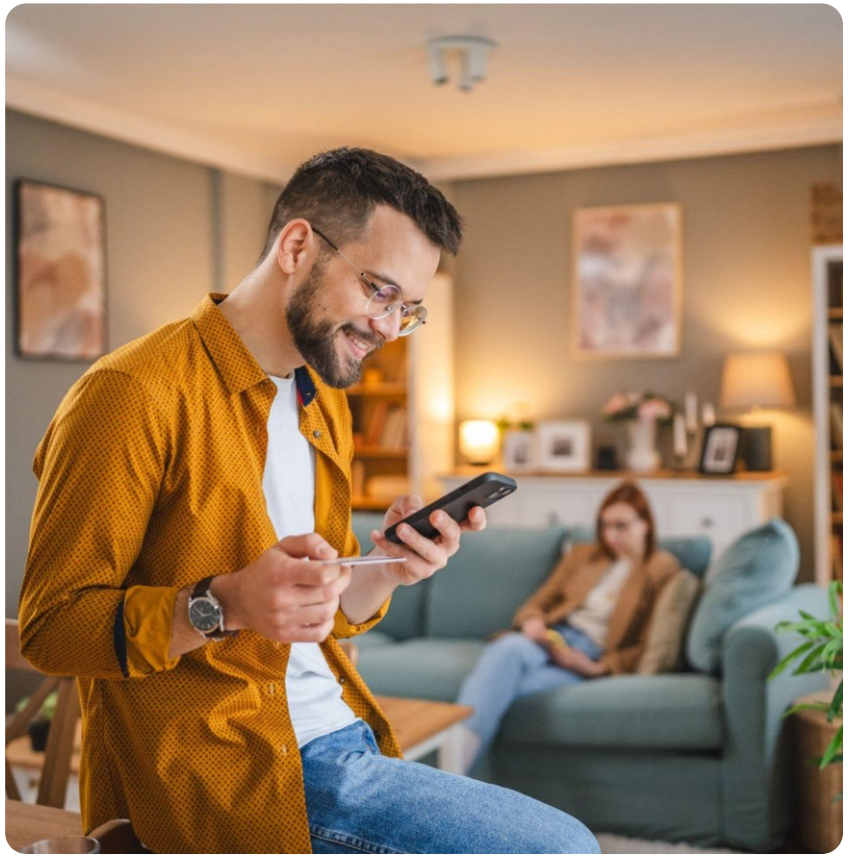
Base: Total de entrevistas: 1000
Q29: Até que ponto a segurança digital influência a sua decisão ao utilizar serviços de crédito de uma determinada instituição financeira?

40% sentem-se confortáveis em utilizar serviços de crédito digital

Serviços de Crédito Digital – Grau de conforto para utilizar serviços de crédito digital

Média	**3,03**
% Confortável	**40%**





Base: Total de entrevistas: 1000
Q30: Até que ponto está confortável em utilizar serviços de crédito digital (como empréstimos online, cartões de crédito digitais, etc.)?

25 ANOS O Observador Cetelem

BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE

Mais sobre as tendências de consumo em

oobservador.pt