



# Semplicemente protetti

Un'indagine approfondita sui consumatori delle compagnie di assicurazione



# Sintesi

## **Un'indagine di mercato globale che studia i comportamenti e le aspettative dei consumatori in materia di sicurezza online nei confronti delle compagnie assicurative, presenta una grande opportunità per la creazione di valore aggiunto**

I consumatori trascorrono in media otto ore al giorno online - per lavorare, fare acquisti, socializzare e rilassarsi. Si tratta di un terzo della loro vita.

Ciò significa che la sicurezza online è diventata sempre più importante. Oggi è molto più importante proteggere i propri momenti digitali che i propri dispositivi.

È allarmante che la maggior parte dei consumatori si preoccupi della sicurezza online, ma che la ritengano troppo complessa. I consumatori sono alla ricerca di soluzioni semplici, facili da acquistare e da utilizzare, che diano un senso di sicurezza ai loro momenti digitali.

La nostra ricerca mostra che i consumatori considerano le compagnie assicurative fornitori di sicurezza affidabili e si aspettano che l'assicurazione sulla casa copra anche i beni digitali. Ciò offre agli assicuratori l'opportunità di stimolare la crescita con servizi di sicurezza a valore aggiunto.



# Contenuti

- Sintesi .....2
- Indagine sui consumatori F-Secure.....4
- Bisogno di soluzioni di sicurezza più semplici.....5
- Minacce informatiche riscontrate nel 2022.....8
- Minacce informatiche nel 2022 .....8
- Le compagnie di assicurazione come fornitori di sicurezza online ....13
- Vantaggi dell'offerta di sicurezza online ..... 18
- Protegete i momenti digitali dei vostri clienti..... 19

# Indagine sui consumatori F-Secure

Conduciamo regolarmente indagini di mercato sui consumatori per comprendere le esigenze dei clienti e supportare i nostri partner nel posizionamento e nella creazione di valore. Questo rapporto combina i risultati di due indagini condotte nel dicembre 2022.

## Indagine di mercato sui consumatori Living Secure

- Una panoramica completa dei momenti digitali più importanti e delle attività online che ci fanno sentire vulnerabili
- 7.000 intervistati di età compresa tra i 18 e i 75 anni
- Brasile, Finlandia, Francia, Germania, Svezia, Regno Unito e Stati Uniti.

## Indagine di mercato sui consumatori di Simply Protected

- Un'indagine sui comportamenti, le abitudini e le esperienze in materia di sicurezza online, nonché sulle preferenze di acquisto, comprese le compagnie assicurative come fornitori di soluzioni
- 4.000 intervistati di età compresa tra i 25 e i 75 anni
- Brasile, Finlandia, Francia, Germania, Giappone, Paesi Bassi, Svezia, Svizzera, Regno Unito e Stati Uniti.

**Le persone trascorrono in media 8 ore online ogni giorno**





## Bisogno di soluzioni di sicurezza più semplici

L'accelerazione digitale avviata dal COVID-19 ha reso la sicurezza online sempre più importante per i consumatori. Nuove abitudini, come il lavoro ibrido e l'uso crescente di servizi online, sono diventate la nuova norma. In base alle nostre ricerche, la maggior parte dei consumatori si preoccupa della sicurezza online e non ha fiducia nella rete. C'è bisogno di soluzioni di sicurezza online più semplici.

# L'accelerazione digitale ha reso la sicurezza online rilevante per la maggior parte dei consumatori



**75%**

**dei consumatori si preoccupa della propria sicurezza online**

**64%**

pensano che il rischio di minacce informatiche aumenterà il prossimo anno

**59%**

ritengono di essere probabili vittime di crimini informatici in futuro

## Il consumatori non sanno di chi fidarsi online

**69%**

non sa di chi fidarsi online

**40%**

fatica a identificare gli store e i siti di e-commerce affidabili

## La sicurezza online è troppo complessa

**66%**

trovano la sicurezza online troppo complessa

**51%**

non hanno idea se i loro dispositivi siano sicuri

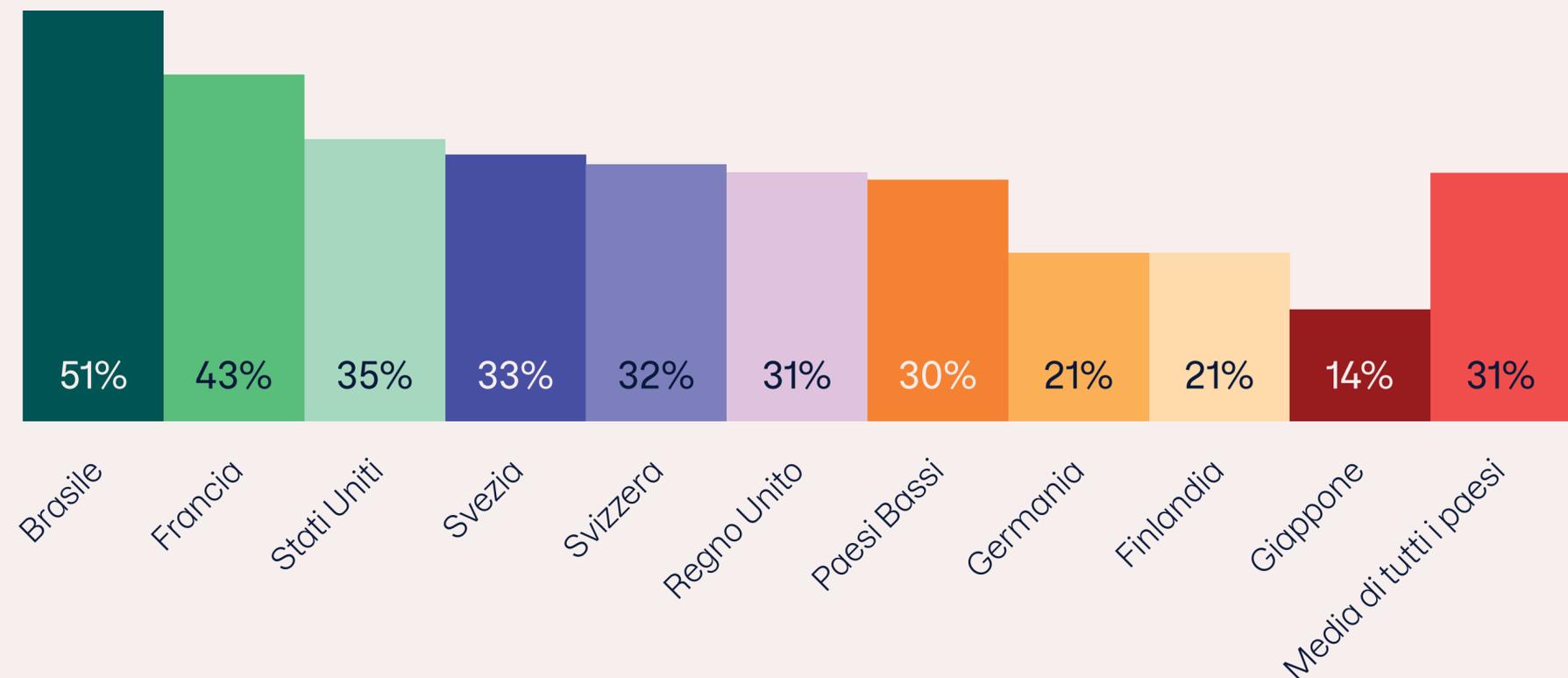


# Minacce informatiche nel 2022

La criminalità informatica colpisce un terzo dei consumatori e il gruppo sociale maggiormente a rischio è quello degli uomini sotto i 35 anni. I criminali informatici sono a caccia di denaro e utilizzano attacchi che combinano tecnologia e social engineering per ottenere i maggiori guadagni.

## Un terzo dei consumatori è stato colpito da crimini informatici negli ultimi 12 mesi

I consumatori di Brasile, Francia e Stati Uniti sono stati i più bersagliati.



# I principali tipi di crimini informatici subiti dai consumatori

1. Truffe con SMS premium / chiamate fraudolente
2. Malware e virus
3. Frodi con carte di credito
4. Accesso non autorizzato a social media / e-mail
5. Cyber bullismo
6. Accesso non autorizzato alla vostra banca online
7. Perdita o furto delle credenziali di accesso



**43%**

hanno ricevuto messaggi di phishing o smishing a nome della propria compagnia assicurativa o della propria banca

## Cosa sono lo smishing e il phishing?

Il phishing è quando gli aggressori inducono le persone ad aprire un link dannoso o un allegato e-mail mascherandoli come qualcosa di interessante.

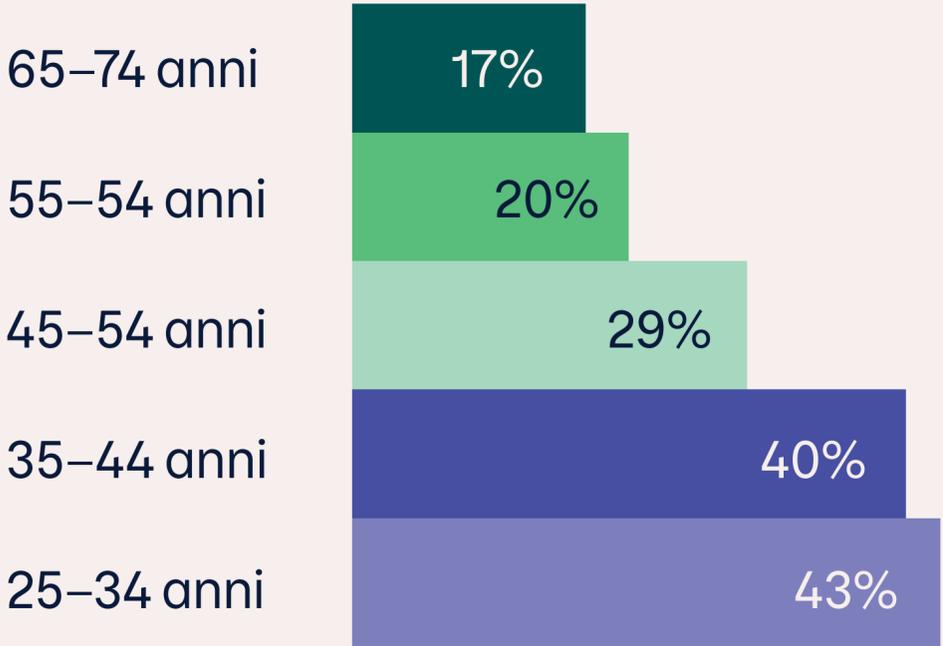
Lo smishing, o phishing via SMS, utilizza i messaggi di testo invece delle e-mail per attirare le vittime. In entrambi i casi, l'obiettivo è rubare informazioni personali o finanziarie e infettare i dispositivi delle vittime.

# 35% degli uomini contro 27% delle donne

hanno subito una qualche forma di crimine informatico negli ultimi 12 mesi



## I giovani uomini sono la fascia d'età più propensa a subire crimini informatici



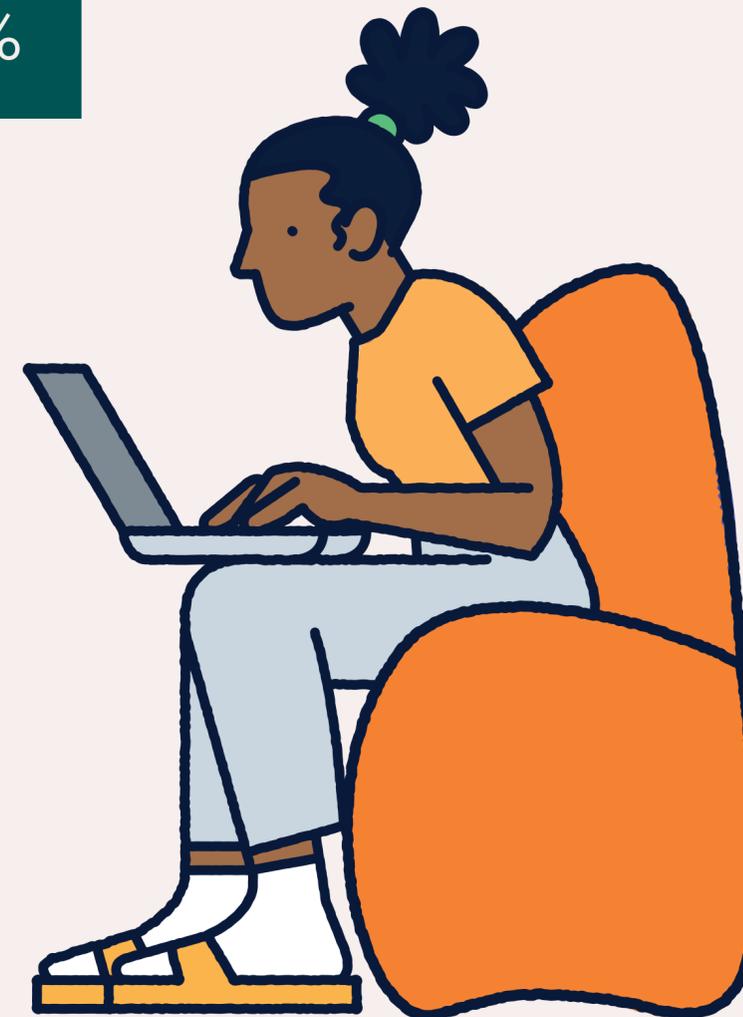
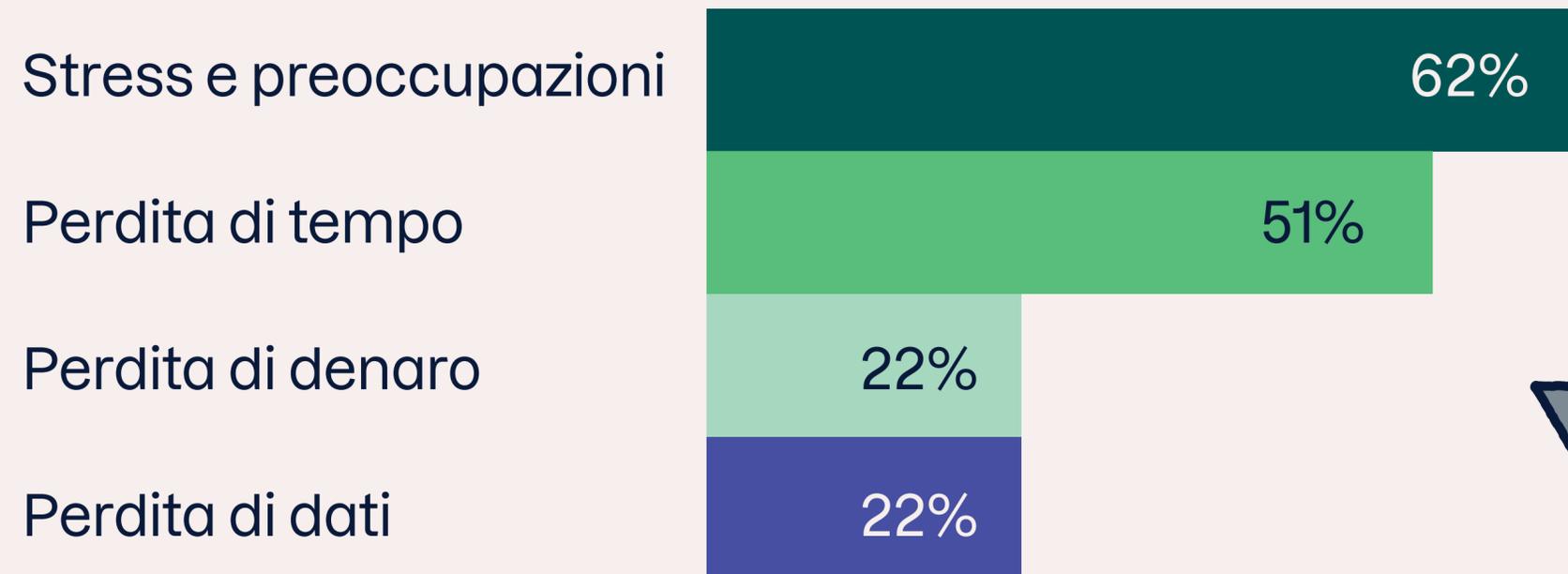
# Preoccupazioni dei consumatori e conseguenze della criminalità informatica

I consumatori sono i più preoccupati per le minacce legate agli acquisti online, alle frodi con le carte di credito e alla perdita di dati personali. La criminalità informatica è causa di stress e preoccupazione, oltre che di perdita di tempo, denaro e dati.

## I consumatori sono preoccupati per le seguenti minacce online



# Stress e perdita di tempo le conseguenze più comuni dei crimini informatici



**6%**

ha avuto più di 1000€ di perdite monetarie a causa del cyber crimine

**1%**

ha perso più di 10 000€

# Le compagnie di assicurazione come fornitori di sicurezza online

Il crescente numero di momenti digitali e le elevate preoccupazioni per la sicurezza online creano un'opportunità per le compagnie assicurative che cercano di far crescere il proprio business con servizi a valore aggiunto.

I nostri dati evidenziano che un'offerta di sicurezza online influisce sulla scelta della compagnia assicurativa da parte dei consumatori. Oltre alla **cyber-assicurazione**, oggi i consumatori si aspettano **protezione e prevenzione su Internet** da parte dei loro assicuratori.

# La sicurezza online come elemento di differenziazione

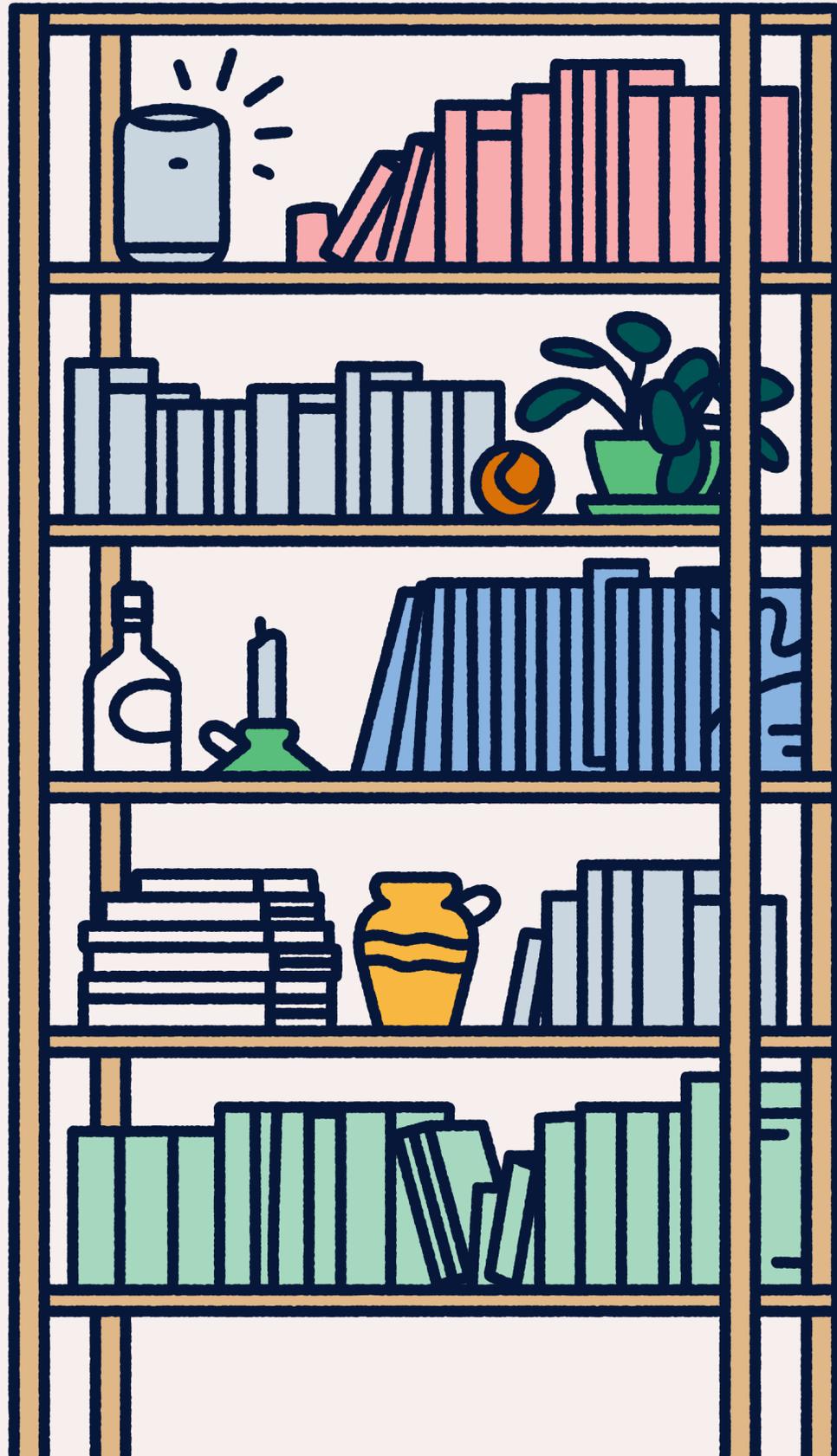
71%

affermano che la protezione completa e la cyber-assicurazione inclusa nell'assicurazione sulla casa influiscono sulla loro scelta della compagnia assicurativa

83%

preferire l'acquisto di un'assicurazione per la sicurezza di Internet e per i crimini informatici presso lo stesso fornitore





## I consumatori si aspettano che l'assicurazione sulla casa copra le minacce informatiche

**71%**

ritiene che le compagnie di assicurazione possano essere fornitori di fiducia per la sicurezza su internet

**84%**

si aspettano che l'assicurazione sulla casa contenga la protezione durante la navigazione su Internet e l'assicurazione per i crimini informatici

## Pacchetto di assistenza informatica: in bundle o venduto separatamente?

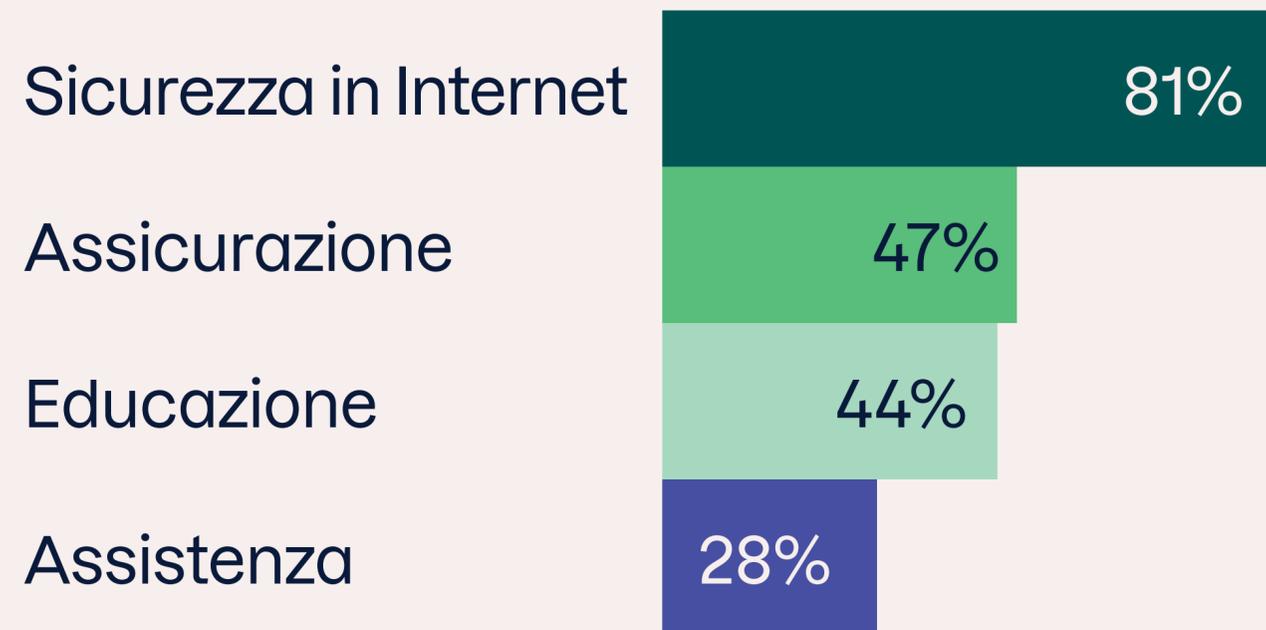
**54%**

pensano che l'assistenza informatica dovrebbe essere abbinata all'assicurazione sulla casa

**45%**

preferiscono acquistare l'assistenza informatica come servizio a valore aggiunto separatamente

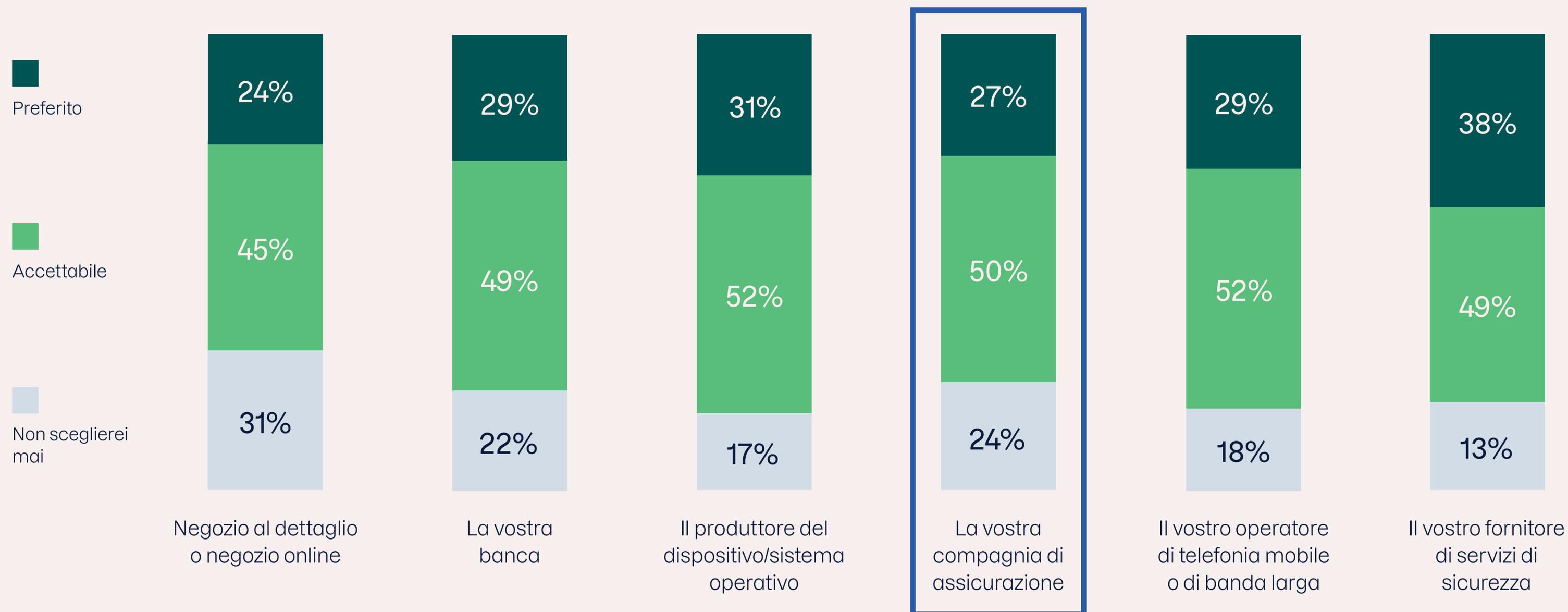
# La sicurezza su Internet è l'elemento più importante per i consumatori



## Cosa dovrebbe includere un pacchetto di assistenza informatica?

- Sicurezza Internet per prevenire gli attacchi informatici
- Assicurazione informatica per coprire le perdite causate dagli incidenti
- Educazione con consigli e linee guida sulla sicurezza online
- Assistenza personale per risolvere un incidente

# Le compagnie di assicurazione sono considerate fornitori credibili di sicurezza su Internet.



# Vantaggi dell'offerta di sicurezza online

## Differenziarsi

Distinguersi dalla concorrenza e apparire fondamentali per la sicurezza dei propri clienti

## Aumentare il valore della vostra offerta

Ampliate la vostra offerta assicurativa e incrementate i vostri margini con la sicurezza online

## Aumentare la fedeltà del cliente

Riducete il tasso di abbandono, poiché i clienti che utilizzano soluzioni di sicurezza online hanno punteggi NPS (Net Promoter Score) più elevati e sono più fedeli

## Ridurre le richieste di risarcimento assicurativo

Risparmiate sui costi e riducete il numero di contatti e di richieste di risarcimento con soluzioni di prevenzione del danno che bloccano le minacce online

## Proteggere ogni momento digitale

Rimanete al centro dell'attenzione con i servizi che i vostri clienti utilizzano quotidianamente, non solo in caso di sinistro



# Proteggete i momenti digitali dei vostri clienti

I consumatori si aspettano che le compagnie assicurative forniscano protezione per i loro beni digitali e vi considerano un fornitore di sicurezza affidabile.

Collaborare con F-Secure significa incrementare il vostro business grazie alla sicurezza online. Vi saremo vicini per consigliarvi e aiutarvi ad offrire una soluzione intuitiva e semplice da usare, in modo che possiate semplificare e rendere sicura la vita online dei vostri clienti.

Offrite ai vostri clienti sicurezza, privacy e protezione dell'identità complete in un'unica e semplice applicazione, che può essere personalizzata in base al vostro look and feel. Oppure includetela nella vostra user experience con funzionalità offerte da F-Secure tramite SDK e API.

Approfittate della nostra autentica offerta di partner, di modelli go-to-market flessibili, di servizi di supporto al coinvolgimento dei clienti e di indagini di mercato sulle esigenze dei consumatori, sul posizionamento e sulla creazione di valore, nonché di materiale didattico.



## Volete saperne di più?

Le soluzioni preventive hanno un impatto positivo sulla vostra user experience, sulla fedeltà e sui ricavi. Vi aiutiamo a innovare, lanciare e rendere un successo i servizi di sicurezza online.

Contattateci e diventate partner:

[f-secure.com/insurance](https://f-secure.com/insurance)

# Chi siamo

F-Secure rende ogni momento digitale più sicuro, per tutti. Sfruttando oltre 30 anni di eccellenza nella sicurezza informatica, Lavoriamo ogni giorno per generare valore per oltre 180 fornitori di servizi di comunicazione, compagnie assicurative, banche, rivenditori e altri partner in tutto il mondo.

Decine di milioni di consumatori godono di un'esperienza online sicura e immediata grazie ai nostri partner. E questi partner beneficiano del nostro approccio unico che combina modelli di business flessibili, facilità di onboarding e un'offerta pensata su misura per i nostri partner.

I vostri clienti meritano la migliore protezione. E voi meritate un partner di sicurezza che lavori ad una soluzione totalmente personalizzata per le vostre esigenze.

