

## Sistemi di pagamento e fiducia dei clienti delle banche – I risultati di un’indagine ad hoc

---

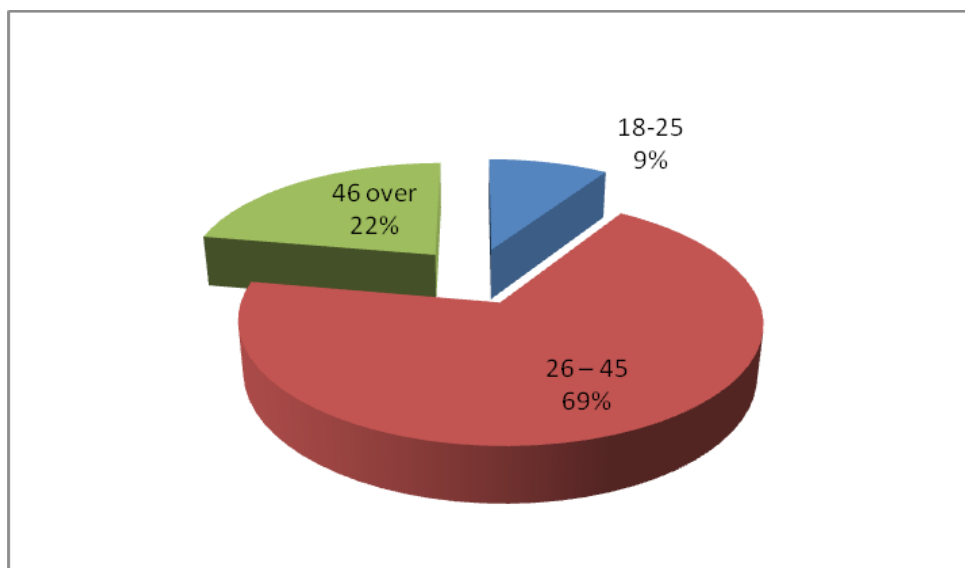
### *L’indagine.*

La resistenza dei clienti delle banche ad utilizzare strumenti elettronici è particolarmente forte in Italia rispetto ai principali Paesi. Un fenomeno osservato da tempo con riferimento al persistente uso della moneta cartacea rispetto a quella elettronica e che si conferma in misura rilevante per quanto concerne l’uso di strumenti elettronici più sofisticati. Sembra quindi importante cercare di capire quali siano gli ostacoli riscontrati dai clienti. Un tentativo in questa direzione è stato fatto attraverso un’indagine condotta da ANSAIF, volta ad avere le informazioni non solo sull’uso degli strumenti elettronici da parte dei clienti ma anche sulle loro valutazioni sull’informativa data dalle banche, sulla sicurezza delle misure adottate e sulla facilità d’uso delle misure di sicurezza. La tecnica di rilevazione utilizzata è stata quella telefonica, la più adatta per cercare di capire meglio anche il “sentiment” dei clienti. Agli interpellati è stato richiesto, dove possibile, di dare anche la motivazione delle risposte, scegliendola comunque tra quelle previste nel questionario. Infine sono stati chiesti suggerimenti in merito alla sicurezza degli strumenti elettronici.

### *Il campione.*

La rilevazione telefonica è stata condotta su un campione casuale ma non stratificato di cittadini maggiorenni, scelti a caso tra gli abbonati delle maggiori città delle regioni: Lombardia, Liguria, Veneto, Toscana, Sardegna, Puglia e Sicilia.

Sono state raccolte 460 risposte. Ai partecipanti all’indagine è stato richiesto di indicare l’età, la professione e il titolo di studio. Con riferimento alla struttura per età del campione, si può osservare che la classe 18-25 anni pesa poco meno di un decimo (9,1%), le classi centrali (26-45 anni) rappresentano poco più dei due terzi (68,7%) e le classi oltre i 45 anni più di 1/5 (22,2%).



**Figura 1 - Il campione: struttura per età**

Per quanto riguarda la professione (cfr. tab.1), i 3/5 (60,4%) sono lavoratori dipendenti e un quarto (24,5%) liberi professionisti o imprenditori. Il titolo di studio più rappresentato, oltre la metà degli interpellati (52,4%), è quello di diploma di scuola superiore, seguito da laurea con un quarto delle indicazioni (25,4%).

**Tab.1**

Utilizzo di strumenti di pagamento per professione (in %)				
Professione / Uso	Totale Campione	Nulla	Solo carte	Evoluto
Non Occupato	3,3%	2,4%	3,8%	2,0%
Studente	5,9%	7,3%	6,9%	2,0%
Lav. Dipendente	60,4%	51,2%	63,2%	55,4%
Libero Professionista	17,4%	7,3%	15,4%	27,7%
Imprenditore	7,2%	2,4%	6,3%	11,9%
Pensionato	3,3%	19,5%	2,2%	0,0%
Casalinga	2,6%	9,8%	2,2%	1,0%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### *Il questionario.*

Il questionario è stato organizzato su cinque domande. Con la prima domanda è stato chiesto di indicare gli strumenti elettronici usati tra quelli elencati: bancomat, carta di credito, carta prepagata, home banking, phone banking, mobile banking, nessuno.

La seconda domanda chiedeva una valutazione sull'informativa sulle misure di sicurezza adottate dalle banche per la protezione dalle frodi informatiche. La scelta era tra le seguenti risposte: comprensibile e sufficiente, poco comprensibile ma sufficiente, insufficiente, non la conosco.

La terza domanda aveva allo scopo di ottenere un giudizio sulla capacità delle misure di sicurezza fornite dalle banche di proteggere i clienti da possibili frodi. Le risposte previste erano le seguenti: giuste (cioè sono equilibrate rispetto ai rischi), carenti (in quanto non pienamente commisurate ai rischi), totalmente insufficienti e non saprei dire. Nel caso di alcune risposte, tuttavia, si chiedeva anche la motivazione. In questa indagine la richiesta di motivazione è stata fatta soprattutto per rendere più meditate le risposte. A chi rispondeva carenti si chiedevano esempi. A chi dava un giudizio di totalmente insufficienti si indagava sulla motivazione proponendo tre tipi di risposta: sono stato frodato, conosco chi è stato frodato, mi sono fatto l'opinione dalle notizie riportate dai media.

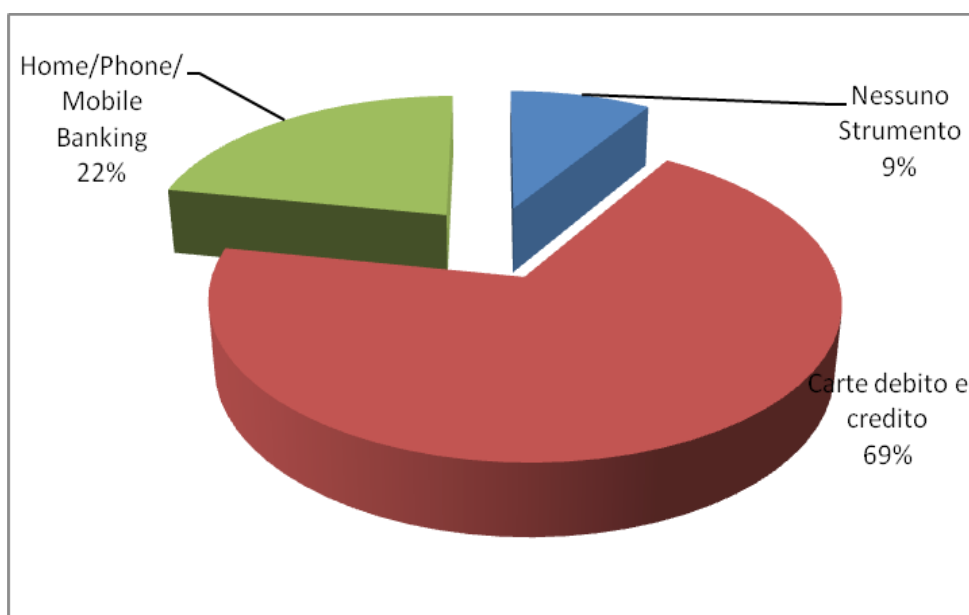
Con la quarta domanda si è cercato di avere la valutazione dei clienti sulla facilità d'uso delle misure di sicurezza fornite dalle banche. Anche per questa domanda sono state richieste motivazioni delle risposte. Le risposte previste erano: sono soddisfatto, non sono pienamente soddisfatto (motivazioni: non posso operare senza il generatore di codici, devo stare molto attento quando opero, il messaggio sul cellulare arriva con molto ritardo), sono insoddisfatto (motivazioni: ho dimenticato la password e non ho potuto operare per più giorni, ho perso il generatore di codici e non ho potuto operare per una settimana, ero all'estero e non ho potuto operare perché il generatore di codici si era rotto), non saprei dire.

Come ultima domanda, infine, agli utenti di strumenti elettronici sono stati chiesti dei suggerimenti in merito alla sicurezza, lasciando loro piena libertà di risposta.

### *Uso degli strumenti elettronici.*

Il numero delle domande e l'ampia ventilazione delle risposte hanno reso necessarie alcune scelte per facilitare la presentazione dei risultati dell'indagine.

Si è pertanto deciso di considerare tre classi di età (18-25,26- 45, oltre 45) e di accorpate in unica voce gli imprenditori. Quanto all'uso degli strumenti elettronici si è ritenuto utile considerare queste aggregazioni: 1) clienti che non usano nessuno strumento elettronico (che chiameremo primo gruppo); 2) clienti che usano soltanto bancomat, carta di credito o carta prepagata (secondo gruppo); 3) clienti che usano anche home banking, phone banking o mobile banking (terzo gruppo).



**Figura 2 - Il campione: utilizzo degli strumenti elettronici di pagamento**

Dall'indagine è emerso che poco meno di un decimo dei partecipanti (8,9%) non usa strumenti elettronici. Gli appartenenti al secondo gruppo (utilizzano Bancomat, carta di credito o carta prepagata) rappresentano oltre i due terzi dei partecipanti all'indagine, la percentuale più consistente del campione (69,1%).

Infine il terzo gruppo (utilizzano anche home banking, phone banking o mobile banking), costituito dai clienti che usano gli strumenti informatici più avanzati, rappresenta più di un quinto del campione (22,0%).

L'analisi dei risultati dell'indagine condotta con riferimento ai tre gruppi suindicati sembra fornire le indicazioni più interessanti.

Nel primo gruppo, i partecipanti all'indagine che non usano strumenti elettronici, sono in maggioranza le persone con oltre 45 anni (51,2%) mentre, tra i più giovani (18-25 anni), soltanto un decimo (9,8%) non usa strumenti elettronici.

Guardando alla professione degli appartenenti a questo primo gruppo si può osservare che i pensionati (19,5%) e le casalinghe (9,8%) hanno un peso più consistente rispetto agli altri gruppi. Considerando il titolo di studio, nel gruppo di coloro che non usano strumenti elettronici si registrano le percentuali più alte per i titoli di studio di livello inferiore: 24,4% diploma di scuola primaria e 29,3% diploma di scuola secondaria. La percentuale più bassa per la laurea (7,3%).

Si può osservare che, passando al secondo e al terzo gruppo (quindi ad un uso di strumenti elettronici di complessità crescente), si registra una riduzione progressiva delle percentuali di persone in possesso di titoli di studio inferiore. Nel terzo gruppo, le persone in possesso di istruzione di primaria o secondaria sono appena il 5,9% e i laureati arrivano al 33,7%. Per quanto riguarda la professione, nel secondo e nel terzo gruppo si riducono pensionati e casalinghe e aumentano lavoratori dipendenti, professionisti e imprenditori. Queste ultime tre categorie, che nel primo gruppo rappresentano il 61%, salgono all' 84,9% nel secondo gruppo e al 95% nel terzo gruppo.

Anche per l'età sono emerse indicazioni precise. Le persone con oltre 45 anni, che prevalgono nel primo gruppo, si stabilizzano attorno a circa 1/5 degli appartenenti al secondo e al terzo gruppo. Le persone delle classi di età centrali (26-45 anni) crescono dal 39% nel primo gruppo, al 69,5% nel secondo gruppo e al 78,2% nel terzo gruppo.

### *Giudizi sull'informativa sulle misure di sicurezza che il cliente deve adottare.*

I partecipanti all'indagine hanno in maggioranza (55,2%) valutato comprensibile l'informativa fornita dalle banche sulle misure di sicurezza da adottare (cfr. tab.2). Quasi un quarto (23,7%), tuttavia, ritiene l'informativa poco comprensibile e quasi un decimo (9,6%) la giudica insufficiente. Oltre un decimo (11,5%) ha dichiarato di non conoscerla.

Tab.2

Giudizio sull'formativa sulle misure di sicurezza				
Qualità / Uso	Totale Campione	Nulla	Carte	Evoluto
Comprensibile	55,2%	22,0%	56,6%	64,4%
Poco comprensibile	23,7%	4,9%	25,5%	25,7%
Insufficiente	9,6%	14,6%	9,4%	7,9%
Non conosco	11,5%	58,5%	8,5%	2,0%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Considerando i tre gruppi già individuati con riferimento all'uso degli strumenti elettronici si ottengono risultati interessanti. Nel primo gruppo (che non usa nessuno strumento elettronico) la maggioranza (58,5%) ha giustamente dichiarato di non conoscere l'formativa sulle misure di sicurezza. È da notare, tuttavia, che oltre 1/5 (21,9%) ritiene l'formativa comprensibile anche se poi non utilizza strumenti elettronici. Relativamente pochi sono coloro che giudicano l'formativa poco comprensibile (4,9%) o insufficiente (14,6%).

Nel secondo gruppo, invece, la maggior parte (56,6%) ha giudicato comprensibile l'formativa sulle misure di sicurezza. L'formativa è stata però considerata poco comprensibile da un quarto (25,5%) e insufficiente da un decimo degli interpellati (9,4%). Meno di un decimo (8,5%) ha detto di non conoscere l'formativa sulla sicurezza.

Si può osservare, quindi, che una parte non trascurabile dei clienti delle banche utilizza bancomat, carte di credito e carte prepagate pur avendo soltanto una limitata comprensione delle misure di sicurezza. Questa situazione, tuttavia, impedisce probabilmente a molti clienti di fare un ulteriore passo verso altri strumenti elettronici.

Nel terzo gruppo (utilizzatori di home banking, phone banking o mobile banking) quasi i due terzi (64,4%) hanno valutato comprensibile l'formativa sulle misure di sicurezza. Si è quasi annullata la percentuale di chi dichiara di non conoscerla (2%) ma sono rimaste alte le percentuali di coloro che hanno giudicato l'formativa poco comprensibile (25,7%) e insufficiente (7,9%). Si tratta di un

dato rilevante, certamente imprevedibile, che tanti utenti che non considerano comprensibile l' informativa sulle misure di sicurezza continuano di fatto ad operare con strumenti informatici avanzati.

*Giudizi sulla capacità delle misure di sicurezza di difendere da possibili frodi.*

Le misure di sicurezza fornite dalle banche per la protezione da possibili frodi sono state valutate giuste da poco meno della metà degli interpellati (44,8%) (cfr. tab.3). Circa un settimo (14,3%) le ha giudicate carenti e più di 1/5 (22%) le ha considerate insufficienti. Poco meno di 1/5 non ha saputo rispondere (18,9%).

Tab.3

Giudizio sulle misure di sicurezza				
Misure / Uso	Totale Campione	Nulla	Carte	Evoluto
Giuste	44,8%	17,1%	45,3%	54,5%
Carenti	14,3%	4,9%	15,7%	13,9%
Insufficienti	22,0%	22,0%	20,4%	26,7%
Non saprei	18,9%	56,1%	18,6%	5,0%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

I clienti del primo dei tre gruppi considerati in relazione all'uso degli strumenti elettronici, hanno dato risposte molto diverse. Non essendo utilizzatori, la maggioranza (56,1%) non ha saputo rispondere. Più di 1/5 (22%) ritiene le misure di sicurezza insufficienti e il 4,9% le giudica carenti. Da rilevare, infine, che poco più di 1/7 (17,1%) considera giuste le misure di sicurezza e tuttavia continua a non utilizzare strumenti elettronici.

Passando al secondo gruppo, le misure di sicurezza sono state considerate giuste dalla maggior parte (45,3%). Meno di 1/5 (18,5%) non ha saputo rispondere. Le misure di sicurezza sono state giudicate carenti dal 15,7% e insufficienti dal 20,4%. Si tratta di percentuali relativamente elevate e interessanti. Da un lato mostrano

che molti clienti utilizzano bancomat, carte di credito e carte prepagate pur non avendo fiducia nella capacità delle misure di sicurezza di difendere da possibili frodi. Dall'altro però spiegano anche la resistenza di molti clienti a utilizzare strumenti elettronici, soprattutto quelli più avanzati.

I clienti del terzo gruppo che già utilizzano strumenti elettronici più impegnativi (home banking, phone banking o mobile banking), hanno giudicato in maggioranza (54,5%) giuste le misure di sicurezza. Soltanto il 5% ha detto di non saper rispondere. Sono risultate alte le percentuali di coloro che giudicano le misure di sicurezza carenti (13,9%) e insufficienti (26,7%).

### *Valutazioni sulla facilità d'uso delle misure di sicurezza fornite dalle banche.*

I partecipanti all'indagine si sono dichiarati in larga parte (43,7%) soddisfatti per la facilità d'uso delle misure di sicurezza fornite dalle banche (cfr. tab.4). Alta è però risultata anche la percentuale di coloro che si sono dichiarati non pienamente soddisfatti (32,8%). Meno di un decimo (8,7%) si è dichiarato insoddisfatto e quasi 1/7 (14,8%) non ha saputo rispondere. Gli appartenenti al primo dei tre gruppi considerati, cioè coloro che non utilizzano strumenti elettronici, non dovrebbero essere in grado di esprimere un giudizio sulla facilità d'uso delle misure di sicurezza. Nell'indagine, invece, soltanto poco più dei due terzi (68,3%) ha dichiarato di non saper rispondere. Più di 1/6 (17,1%) si è dichiarato soddisfatto, il 12,2% non pienamente soddisfatto e soltanto il 2,4% è soddisfatto. Evidentemente in questi casi si tratta di persone che attualmente non usano strumenti elettronici ma che in passato li hanno usati per sé o per altri.

Tab.4

<b>Giudizio sulla facilità d'uso</b>				
Facilità / Uso	Totale Campione	Nulla	Usa Carte	Uso Evoluto
Soddisfatto	43,7%	17,1%	47,0%	44,6%
Non pienamente soddisfatto	32,8%	12,2%	31,9%	44,6%
Insoddisfatto	8,7%	2,4%	8,8%	10,9%
Non saprei	14,8%	68,3%	12,3%	0,0%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Nel secondo gruppo la maggior parte (46,9%) si ritiene soddisfatta e soltanto il 12,3% non sa rispondere. Gli insoddisfatti risultano meno di un decimo (8,8%) ma il 31,8% non è pienamente soddisfatto. La consistenza di queste percentuali lascia supporre che pur trattandosi di clienti che utilizzano soltanto bancomat, carte di credito e carte prepagate, esistono ostacoli all'uso. La loro individuazione sembra necessaria anche per rendere possibile una maggiore diffusione dell'uso di strumenti informatici. Nel terzo gruppo, quello degli utenti di strumenti informatici più impegnativi, tutti esprimono un giudizio sulla facilità d'uso delle misure di sicurezza. Sono risultate elevate e uguali (44,5%) le percentuali dei soddisfatti e dei non pienamente soddisfatti. Un decimo (10,9%) si è dichiarato insoddisfatto. In questo caso non si può non rilevare che oltre la metà dei clienti non è completamente soddisfatto per quanto riguarda la facilità d'uso delle misure di sicurezza fornite dalle banche. Questa situazione può aiutare a spiegare le difficoltà che incontra l'allargamento dell'uso degli strumenti elettronici più impegnativi (home banking, phone banking, mobile banking). Certamente si tratta di un aspetto sul quale è necessario che le banche intervengano.

#### *Informativa e giudizio sulla sicurezza.*

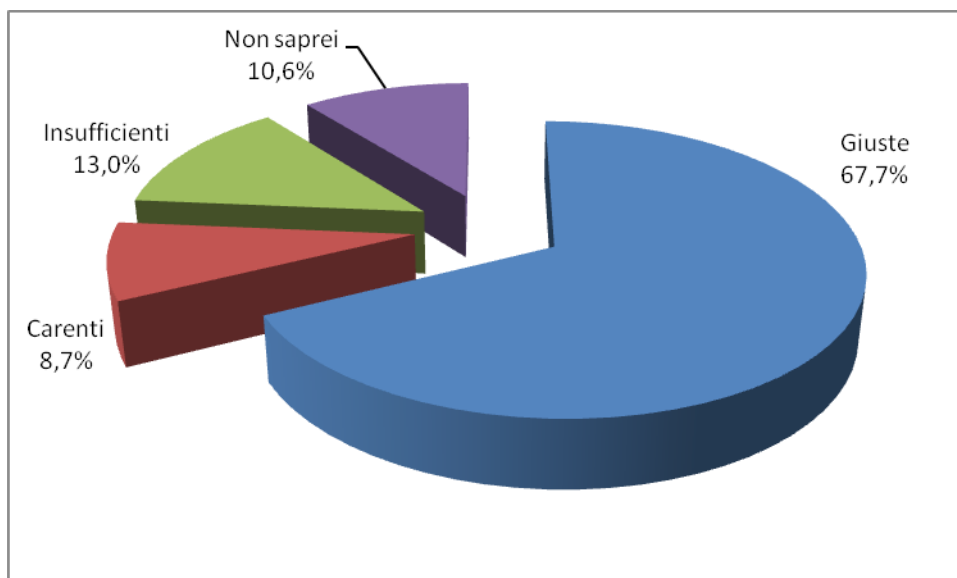
I problemi relativi alla capacità delle misure di sicurezza adottate dalle banche di proteggere dalle frodi informatiche sono, e restano, problemi di natura tecnica. Il livello di insoddisfazione dei clienti, emerso dall'indagine, sembra tuttavia molto elevato e probabilmente superiore a quella che è un'oggettiva valutazione della situazione. Partendo da questa considerazione i dati dell'indagine sono stati

elaborati per vedere se, e in che misura, l'insoddisfazione di un'alta percentuale di clienti con riferimento alla sicurezza possa dipendere dal modo in cui viene recepita l'informativa. Più precisamente, le risposte alla domanda sull'informativa sono state incrociate con quelle relative alla sicurezza. È stato così possibile rilevare che, tra i partecipanti all'indagine che hanno giudicato comprensibile l'informativa, oltre due terzi (67,7%) hanno considerato giuste le misure di sicurezza per proteggere dalle frodi informatiche (cfr. tab.5). Questa percentuale scende drasticamente al 26,6% tra coloro che hanno giudicato poco comprensibile l'informativa e al 6,8% tra coloro che l'hanno valutata insufficiente. Infine soltanto il 3,8% di coloro che dichiara di non conoscere l'informativa giudica giuste le misure di sicurezza.

Tab.5

<b>Il campione</b>				
Giudizio sulla qualità delle misure di sicurezza in funzione dell'informativa				
Sicurezza / Informativa	<b>Comprensibile</b>	<b>Poco compr.le</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Non conosco</b>
Giuste	67,7%	26,6%	6,8%	3,8%
Carenti	8,7%	28,4%	25,0%	3,8%
Insufficienti	13,0%	30,3%	56,8%	18,9%
Non saprei	10,6%	14,7%	11,4%	73,6%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Anche considerando separatamente i tre gruppi di clienti in base all'uso degli strumenti informatici, si trova una stabilità del rapporto di due terzi tra coloro che considerano giuste le misure di sicurezza su quanti hanno giudicato comprensibile l'informativa. Più in generale i risultati dell'indagine mostrano comunque che con il ridursi del livello di comprensione dell'informativa fornita dalle banche, peggiora il giudizio dei clienti sulla capacità delle misure di sicurezza di proteggere dalle frodi informatiche. A titolo esemplificativo è qui sufficiente riportare due dei tanti riscontri possibili.



**Figura 3 - Giudizio sulle misure di sicurezza di chi ha dichiarato essere comprensibile l'informativa**

Nel secondo gruppo (cfr.tab.6), la percentuale di coloro che valutano giuste le misure di sicurezza scende al 21% tra quanti considerano poco comprensibile l'informativa e al 10% tra quanti la considerano insufficiente. Con riferimento al terzo gruppo (che usa strumenti informatici di maggiore complessità)(cfr.tab.7), tra coloro che valutano insufficiente l'informativa nessuno giudica giuste le misure di sicurezza e il 75% le considera insufficienti.

Tab.6

Utilizzatori di sole carte				
Giudizio sulla qualità delle misure di sicurezza in funzione dell'informativa				
Sicurezza / Informativa	Comprensibile	Poco compr.le	Insufficiente	Non conosco
Giuste	67,6%	21,0%	10,0%	7,4%
Carenti	10,1%	28,4%	23,3%	7,4%
Insufficienti	11,2%	30,9%	53,3%	14,8%
Non saprei	11,2%	19,8%	13,3%	70,4%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tab.7

<b>Utenti evoluti</b>				
<b>Utilizzatori di altri strumenti (Home, phone, mobile banking, ecc.)</b>				
Giudizio sulla qualità delle misure di sicurezza in funzione dell'informativa				
Sicurezza / Informativa	Comprensibile	Poco compr.le	Insufficiente	Non conosco
Giuste	67,7%	42,3%	0,0%	0,0%
Carenti	6,2%	30,8%	25,0%	0,0%
Insufficienti	20,0%	26,9%	75,0%	50,0%
Non saprei	6,2%	0,0%	0,0%	50,0%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

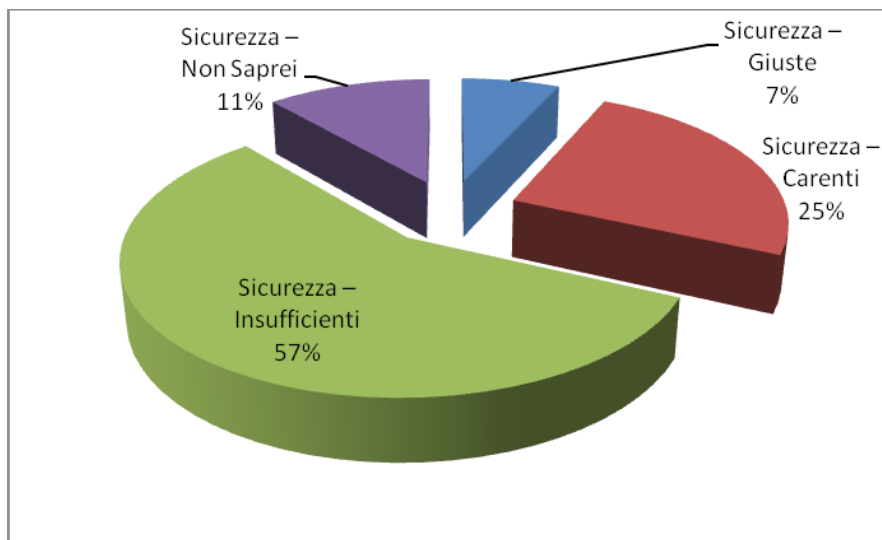


Figura 4 - Giudizio sulle misure di sicurezza da parte di chi ha dichiarato insufficiente l'informativa

#### *Informativa e facilità d'uso delle misure di sicurezza.*

Accertata l'esistenza di una forte correlazione tra informativa e valutazione delle capacità delle misure di sicurezza di proteggere dalle frodi informatiche, è sembrato naturale indagare sull'esistenza di una correlazione anche tra informativa e facilità d'uso delle misure di sicurezza. In questo caso sono state incrociate le risposte alla domanda sull'informativa con quelle relative alla facilità d'uso delle misure di sicurezza. Non è stato considerato ovviamente il gruppo di coloro che non usano strumenti informatici. Nel secondo gruppo di utenti, tra

coloro che hanno giudicato comprensibile l'informativa, circa i due terzi (66,7%) sono soddisfatti della facilità d'uso (cfr.tab.8).

Tab.8

<b>Utilizzatori di sole carte</b>				
Facilità d'uso e giudizio sulla qualità dell'informazione sulle misure di sicurezza				
Facilità / Informativa	<b>Comprensibile</b>	<b>Poco Comp.le</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Non Conosco</b>
Soddisfatto	66,7%	24,7%	16,7%	14,8%
Non soddisfatto	23,9%	59,3%	26,7%	7,4%
Insoddisfatto	2,8%	12,3%	36,7%	7,4%
Non saprei	6,7%	3,7%	20,0%	70,4%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Questa percentuale si riduce drasticamente tra coloro che hanno giudicato poco comprensibile l'informativa (24,7%) e tra coloro che l'hanno giudicata insufficiente (16,7%).

Analogamente nel terzo gruppo (dove il problema è più sentito) la percentuale di soddisfatti scende dalla metà (53,8%) (cfr.tab.9), tra coloro che hanno giudicato comprensibile l'informativa, al 34,6% tra coloro che l'hanno giudicata poco comprensibile e al 12,5% tra coloro che l'hanno considerata insufficiente. Sembra pertanto chiaramente evidenziata la netta correlazione esistente tra informativa e facilità d'uso.

Tab.9

<b>Utenti evoluti</b>				
<b>Utilizzatori di altri strumenti (Home, phone, mobile banking, ecc.)</b>				
Facilità d'uso e giudizio sulla qualità dell'informazione sulle misure di sicurezza				
Facilità / Informativa	<b>Comprensibile</b>	<b>Poco Comp.le</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Non Conosco</b>
Soddisfatto	53,8%	34,6%	12,5%	0,0%
Non soddisfatto	41,5%	50,0%	50,0%	50,0%
Insoddisfatto	4,6%	15,4%	37,5%	50,0%
Non saprei	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### *Facilità d'uso e giudizi sulle misure di sicurezza.*

Un altro aspetto da indagare, interessante anche sul piano operativo, è quello della relazione tra facilità d'uso delle misure di sicurezza fornite dalla banca e

giudizio dei clienti sulla capacità di queste di proteggere da possibili frodi (cfr. tabb. 10 e 11). Per rispondere sulla base dei risultati dell'indagine, sono state incrociate le risposte alla domanda sulla facilità d'uso con quelle relative alla domanda sulla capacità delle misure di sicurezza di proteggere dalle frodi informatiche.

Tab.10

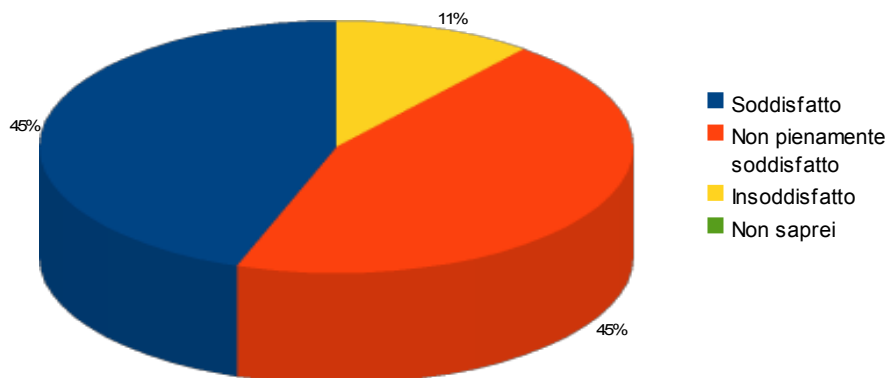
<b>Utilizzatori di sole carte</b>				
Giudizio sulla qualità delle misure di sicurezza in funzione della facilità d'uso				
Sicurezza / Facilità	Soddisfatto	Non soddisfatto	Insoddisfatto	Non saprei
Giuste	76,5%	23,8%	17,9%	2,5%
Carenti	3,4%	34,7%	17,9%	12,5%
Insufficienti	6,0%	28,7%	60,7%	25,0%
Non saprei	14,1%	12,9%	3,6%	60,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tab.11

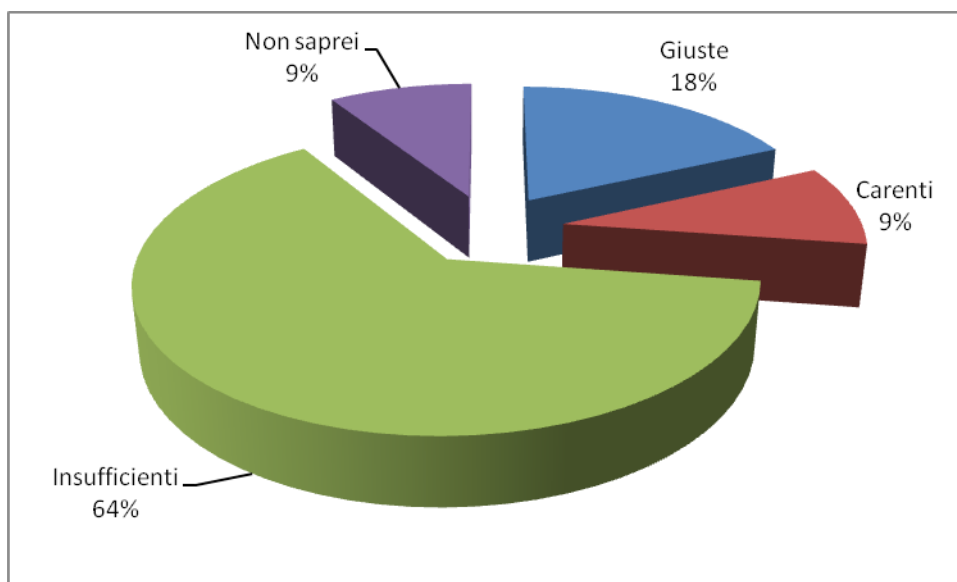
<b>Utenti evoluti</b>				
<b>Utilizzatori di altri strumenti (Home banking, mobile, ecc.)</b>				
Giudizio sulla qualità delle misure di sicurezza in funzione della facilità d'uso				
Sicurezza / Facilità	Soddisfatto	Non soddisfatto	Insoddisfatto	Non saprei
Giuste	75,6%	42,2%	18,2%	0,0%
Carenti	13,3%	15,6%	9,1%	0,0%
Insufficienti	6,7%	37,8%	63,6%	0,0%
Non saprei	4,4%	4,4%	9,1%	0,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%

Trascurando il primo gruppo (che non usa strumenti informatici) è emerso chiaramente, sia nel secondo che nel terzo gruppo, che dove è più alta la percentuale dei soddisfatti per la facilità d'uso delle misure di sicurezza è anche più alta la percentuale di giudizi positivi sulla capacità di dette misure di difendere dalle frodi informatiche. Con il ridursi della soddisfazione aumentano i giudizi negativi. Si passa, in entrambi i gruppi, da i tre quarti circa di giudizi di adeguatezza per le misure di sicurezza tra coloro che sono soddisfatti della facilità d'uso a meno di 1/5 tra coloro che non sono soddisfatti.

Anche se sul piano razionale non è necessariamente vero che le misure di sicurezza più facili da usare siano anche quelle capaci di proteggere meglio, sembra che questa sia la valutazione dei clienti.



**Figura 5 - Giudizio di soddisfazione sulla facilità d'uso da parte degli utenti evoluti che hanno valutato giuste le misure di sicurezza.**



**Figura 6 - Giudizio sulla qualità delle misure di sicurezza da parte degli utenti evoluti che si sono dichiarati insoddisfatti della facilità d'uso**

### *Suggerimenti emersi dall'indagine.*

Guardando alle motivazioni delle risposte date dai partecipanti all'indagine si possono estrarre le seguenti lamentele:

- il rapporto "freddo" da parte della banca,
- l'assenza di assistenza telefonica,
- il ritardo nel rispondere alle richieste di informazione,
- l'assenza di SMS su tutte le operazioni.

Fra i suggerimenti forniti alla fine delle interviste:

- un sistema di sicurezza più semplice, quale, ad esempio, la combinazione: impronta digitale e password "vitalizia";
- migliore informativa su fenomeni quali il "phishing".

### *Conclusioni.*

Dall'indagine ANSSAIF si possono trarre numerose indicazioni.

In primo luogo c'è la conferma documentata di alcuni dati strutturali: i giovani sono più aperti agli strumenti informatici, le casalinghe e pensionati sono le categorie che ne fanno l'uso minore, l'uso degli strumenti informatici più sofisticati aumenta con il livello d'istruzione. Sono poi emerse ampie aree di clienti che non giudicano comprensibile l'informativa (anche tra gli utilizzatori degli strumenti informatici più complessi), che non considerano adeguate le misure di sicurezza fornite dalla banca e che non sono soddisfatti della facilità d'uso delle stesse.

Dall'incrocio fra le varie risposte è stato possibile rilevare l'importanza dell'informativa sulle misure di sicurezza sia sui giudizi sulla sicurezza sia sulle valutazioni della facilità d'uso delle misure di sicurezza. Infine è stata messa in evidenza l'importanza della facilità d'uso delle misure di sicurezza sul giudizio sulla capacità delle stesse di difendere da frodi informatiche.

In conclusione la banca deve operare per migliorare le misure di sicurezza, ma deve anche informare meglio il cliente e rendere più facile il loro uso.

Giovanni De Cindio

Anthony Cecil Wright