

Il furto d'identità: un fenomeno strisciante attraverso l'Europa?

**Estratto di una ricerca indipendente di mercato
condotta da Dynamics Markets per conto di Fellowes
Agosto 2008**



Qual è la dimensione del problema?

Questa ricerca indipendente di mercato mostra che 6,5 milioni di consumatori in 5 stati europei - Gran Bretagna, Irlanda, Germania, Belgio e Olanda - sono stati vittima di un furto di identità. In particolare, nel campione emerge che le vittime sono state 4,3 milioni in Inghilterra, 1,8 milioni in Germania, 162.000 in Belgio, 128.000 in Olanda e 87.000 in Irlanda.

Riguardo al profilo delle vittime, non è emerso un profilo preciso nel senso che:

- Le vittime hanno quasi uguale probabilità di essere donne (48%) come uomini (52%)
- Sono di tutte le età (18+)
- Alcuni lavorano, altri no
- In eguale proporzione lavorano in piccole (48%) e grandi aziende (52%)
- Le vittime coprono ampiamente lo spettro di attività lavorative esaminate nella ricerca.

Esiste però una distinzione tra Paese e Paese, dato che sembra correlarsi strettamente con le abitudini e la consapevolezza dei consumatori nei 5 paesi oggetto della ricerca: infatti, i consumatori inglesi sono più preparati e attenti e prendono maggiori precauzioni rispetto a quelli del Belgio e dell'Olanda.

IGNORANZA NAZIONALE?

Quasi tutti i consumatori europei hanno sentito parlare di furto di identità (99%), ma solo il 73% pensa di essere a rischio, "sensazione" molto più forte in Irlanda (94%) e UK (95%), seguiti dalla Germania (75%). Il 46% del campione considera il furto di identità una "seria minaccia" per le vittime e, ancora una volta, si tratta di una sensazione molto più comune in Irlanda e UK (72%).

Invece il 15% del campione ammette di non avere idea di quanto un furto di identità possa rappresentare una minaccia alla persona, opinione assai comune in Belgio (27%) e Olanda (25%) dove il tasso di questo crimine è più basso. Un ulteriore 10% pensa di non essere soggetto ad alcuna minaccia, e questa opinione è prevalente specialmente in Olanda (26%).

Non c'è dubbio che i frodatori di identità fanno affidamento sulla ingenuità delle vittime, perciò è il caso di chiedersi quanto sono informati i consumatori riguardo all'argomento?

Questa ricerca dimostra che il 27% dei consumatori ammette di non sentirsi adeguatamente informato su nessuna delle problematiche legate al furto di identità; solo il 20% si dichiara ben informato riguardo a questo tipo di crimine, ciò significa in pratica che l'80% non lo è.

Un numero significativo ammette la propria ignoranza nelle due aree che possono creare gravi problemi ai criminali

L'argomento nel quale i consumatori si sentono più informati è la conoscenza di cosa i criminali possano fare con le loro informazioni personali (52%).

Al contrario, molto pochi sono consapevoli del valore finanziario che la loro identità potrebbe avere per un criminale (40%).

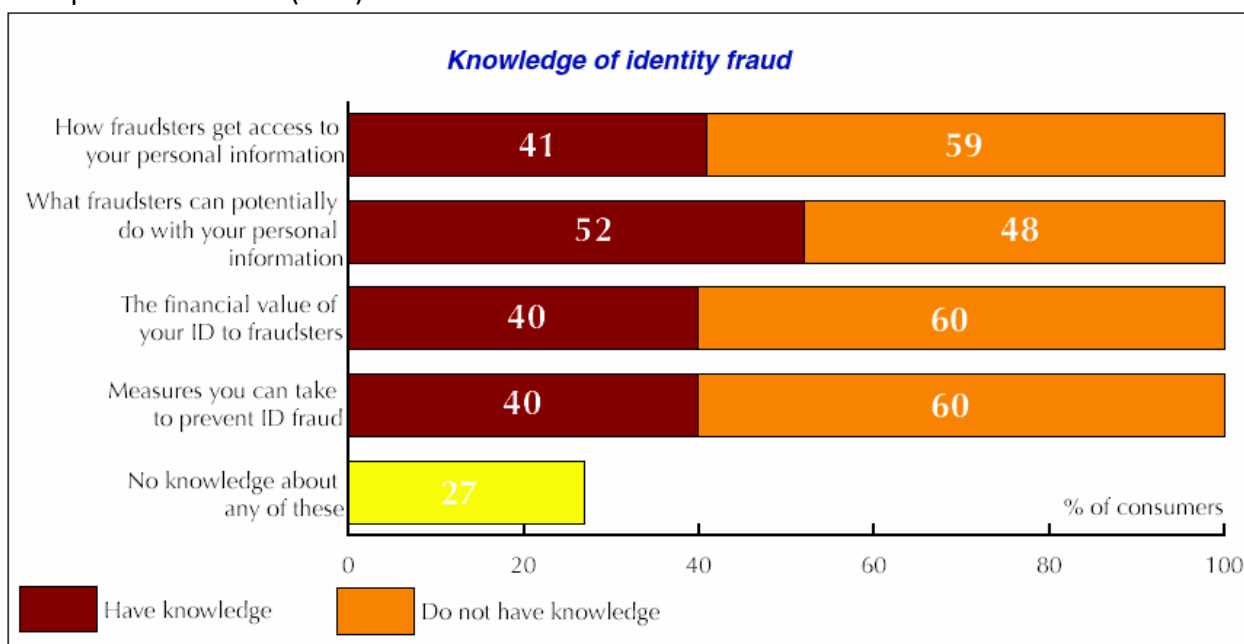


Grafico 1: Conoscenza del furto di identità

Però un numero significativo ammette la propria ignoranza su due punti: come i frodatori hanno accesso alle informazioni personali (59%), e le misure che si possono prendere per prevenire il furto di identità (60%).

Coerentemente con altri risultati di questa ricerca, i consumatori in Germania, Irlanda e UK ritengono di essere meglio informati rispetto a queste problematiche, in confronto a Belgio e Olanda.

Consumatori al contrattacco?

Sicurezza a casa

In generale, i consumatori europei sembrano essere abbastanza previdenti riguardo alla loro sicurezza domestica: l'88% dichiara, infatti, di avere un qualche tipo di protezione a casa.

Interessante notare che la forma di protezione più comune è relativa a software di protezione del proprio PC (78%); un 46% che dichiara di avere lucchetti alle finestre, mentre il 23% dichiara di avere un allarme a casa o forme personali di sicurezza (16%).

Sorprendentemente, il 39% di chi è stato vittima del furto di identità non ha ancora un distruggidocumenti a casa. Quando si parla di uso quotidiano del distruggidocumenti come modo

per distruggere regolarmente la carta, soltanto il 17% dei consumatori europei distrugge tutte le proprie informazioni personali prima di gettarle nel cestino; ciò significa che l'83% non lo fa.

Questo può dipendere dal fatto che le persone generalmente non sono ben informate riguardo a come i frodatori di identità possono avere accesso alle loro informazioni personali o a cosa possono fare per prevenire questo fenomeno.

Sono tanti i tipi di documenti contenenti dati sensibili e informazioni personali che la gente non distrugge:

Tipo di documento	Distrugge	Non distrugge
Documenti sensibili (estratti conto, fatture, etc.)	35%	65%
Copie cartacee di password, PIN, log in	31%	69%
Documenti con nome e indirizzo	27%	71%
Lettere del medico o dell'ospedale	23%	77%
Documenti con la propria firma	24%	76%

Tabella 1: Documenti contenenti dati sensibili distrutti e non distrutti

Altre forme di protezione

Il distruggidocumenti è solo uno fra i tanti modi per minimizzare il rischio del furto di identità; ovviamente l'attività più comunemente svolta dai consumatori come parte della propria routine quotidiana è il controllo di fatture o estratti conto per verificare eventuali transazioni inattese (70%). Ma solo il 48% sostiene di esaminare attentamente gli estratti conto e le bollette al momento del ricevimento.

La seconda attività più comune per il 67% è quella di denunciare subito la perdita della patente o del passaporto. Laddove esiste la possibilità di controllare il proprio stato creditizio (in tutte le nazioni esaminate tranne la Germania), il 42% dice di effettuare mensilmente tale controllo, e questo risulta più comune in Belgio (61%) rispetto agli altri 3 stati. Infine, il 38% dice di mettersi alla ricerca di ogni comunicazione che dovrebbe arrivare per posta e che non arriva quando attesa.

Responsabilità aziendale?

Il 95% dei consumatori europei non si sentono tranquilli riguardo al fatto che le aziende e le organizzazioni con cui sono in rapporto trattino le loro informazioni sensibili in modo tale da evitare il rischio che cadano nelle mani di frodatori. Di fatto, 1 su 4 (25%) non è affatto sicuro e solo il 5% si sente totalmente sicuro.

La mancanza di fiducia da parte dei consumatori è giustificata

La Germania è il paese dove i consumatori si sentono meno sicuri, mentre in Olanda e Belgio sono più fiduciosi.

La ricerca evidenzia che questa mancanza di fiducia è giustificata, in quanto il 90% dei datori di lavoro intervistati nel campione ammette che le identità dei loro impiegati e/o clienti dell'azienda potrebbero essere a rischio di furto di identità. È maggiore il numero di lavoratori in Germania, Irlanda (93% per entrambi) e in UK (92%) che esprime questa preoccupazione, in confronto all'Olanda dove la percentuale è dell'86%; lo stesso avviene per gli impiegati in grandi aziende, che risultano maggiormente preoccupati in confronto a quelli delle piccole aziende.

Politiche aziendali?

Cosa fanno le aziende per proteggere impiegati e clienti dal furto di identità?

Il 60% degli impiegati sostiene che la propria azienda adotta una policy ben chiara riguardo a cosa si possa o non si possa fare allo scopo di proteggere l'identità delle persone; il 28% dice che la propria azienda non ha alcuna policy di tal genere e un altro 12% non è sicuro se tale policy esista o no.

Tali policies sono più comuni in Germania (79%) e UK (68%), piuttosto che in Belgio (45%), Irlanda (59%) ed Olanda (49%); allo stesso modo sono più comuni in aziende grandi (70%), piuttosto che in piccole (53%). Ma quasi 1 su 5 (17%) non hanno accesso ad un distruggidocumenti al lavoro e un altro 5% non sono sicuri se hanno o meno acceso, suggerendo una mancanza di impegno riguardo alle problematiche di ciò che avviene alle informazioni sensibili e ai documenti contenenti dettagli sulle identità delle persone.

Alcune policies sono più complete di altre

Interessante notare che il 34% degli impiegati in aziende senza distruggidocumenti sostengono che l'azienda ha una policy esaustiva contro il furto di identità; chiaramente, tale policy non include la distruzione di informazioni sensibili.

Condotta pigra degli impiegati?

Il destino dei documenti sensibili

Il 54% dei lavoratori pensa che le identità di lavoratori e clienti possano essere facilmente rubate rovistando tra le informazioni gettate nei cestini. Circa 1 su 10 intervistati (9%) ammette di gettare nel cestino documenti rischiosi ancora intatti.

Inoltre, il 20% dei lavoratori che sul posto di lavoro hanno accesso ad un distruggidocumenti non lo usano, ed un sorprendente 31%, che è stato già vittima di furto di identità, non distrugge i documenti quando è al lavoro!

Il Belgio, dove la fiducia verso le aziende è la più alta, è il paese con il comportamento più colpevole in quanto solo il 40% distrugge documenti con informazioni sensibili, personali o finanziarie di impiegati, clienti e dell'azienda (fatture, pagamenti, etc.)

Staff degno di fiducia?

Ma la condotta dei lavoratori entra nel discorso sotto altri punti di vista: il 52% di loro pensa che le informazioni relative all'identità possano essere ottenute dai pezzi di carta rubati dalle scrivanie, ed il 48% pensa che sia possibile rubare documenti dai sistemi di archiviazione cartacea.

Gli impiegati pensano anche che il modo più comune di ottenere queste informazioni sia attraverso impiegati disonesti (66%) - specialmente in Belgio (67%), Germania (69%) e UK (72%)- oppure nelle grandi aziende (73%). Inoltre, il 49% ritiene che le informazioni possano essere rubate tramite impiegati disonesti delle imprese di pulizie e delle altre aziende di servizio e supporto, soprattutto nel UK (59%).

Le aziende dovrebbero fare di più!

In complesso, il 70% degli impiegati ritiene che la propria organizzazione dovrebbe fare di più per rendere sicura la manipolazione di documenti confidenziali correlati a dipendenti e clienti. Molti impiegati in Irlanda (79%) e UK (76%) ne sono convinti, piuttosto che in Olanda (61%); non ci sono differenze di opinione correlate alla grandezza dell'azienda.

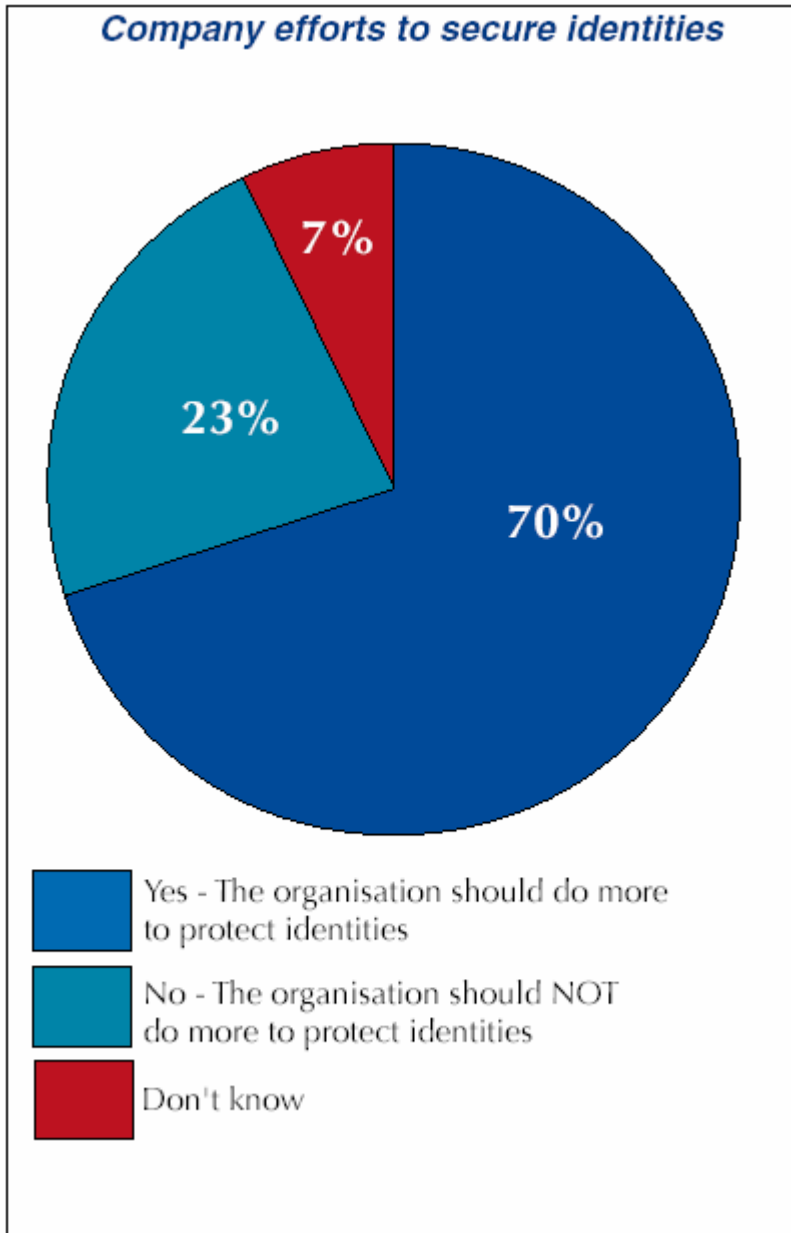


Grafico 2: Le aziende dovrebbero fare di più?

Metodologia della ricerca

Questo report è stato commissionato da Fellowes e espone i dettagli di una ricerca quantitativa condotta tra impiegati e consumatori in UK, Irlanda, Germania, Belgio e Olanda.

È stato raccolto un campione di 5013 interviste tra i consumatori adulti (+18 anni). Il campione è stato poi scremato per ottenere un campione di lavoratori che, sia in un ambiente da ufficio che in qualsiasi altro tipo di azienda, per motivi di lavoro maneggino informazioni relative ad altre aziende, clienti o impiegati (includere informazioni di contatto, informazioni bancarie o di carte di

credito, piani di business, fatture o ricevute). In totale, 2229 intervistati hanno proceduto a rispondere a questa seconda parte del questionario.

Il campione di lavoratori è composto da impiegati in vari settori industriali, molti dei quali fortemente rappresentati (vedi tabella). Il 55% lavora in piccole e medie imprese, il 45% in grandi aziende con oltre 250 dipendenti.

Stato	Consumatori	Impiegati
Belgio	1100	435
Germania	1101	510
Irlanda	603	318
Olanda	1106	498
UK	1103	468

Tabella 2: Composizione del campione intervistato

Il campione è suddiviso abbastanza equamente tra uomini (51%) e donne (49%) e tutti i gruppi di età sono ben rappresentati.

Le interviste sono state condotte usando il panel globale online GMI tra il 14 ed il 30 agosto 2008. I dati sono stati pesati in modo da essere rappresentativi per nazione in modo da superare ogni dislivello che spostasse il campione verso un pubblico troppo orientato ad Internet.

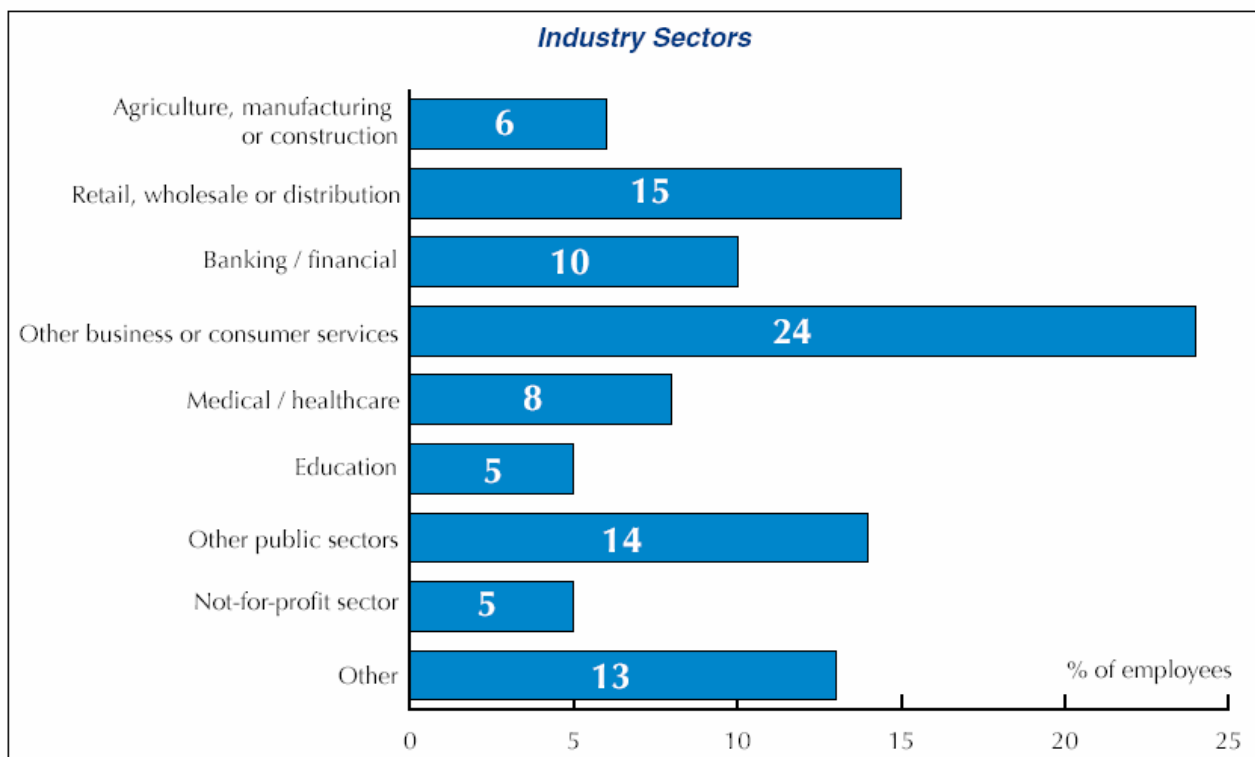


Grafico 3: Settori industriali di provenienza dei lavoratori intervistati