

Cyber war e rischi online: da minaccia a opportunità per fidelizzare la clientela

La protezione di imprese e consumatori dal cyber risk rappresenta un ambito concreto in cui i player finanziari possono fidelizzare i loro clienti finali e sviluppare la relazione, attraverso la proposta di servizi di valore e altamente specialistici.

Il cyber risk a livello internazionale

L'attuale scenario di incertezza a livello globale non ha frenato le attività dei cyber criminali, che riescono ad adattarsi a ogni circostanza per sfruttare le vulnerabilità dei sistemi informatici a proprio vantaggio. Secondo l'ultimo Rapporto Clusit, nel 2021 si è registrato nel mondo il **record negativo degli attacchi informatici**, con un aumento annuo del numero di **attacchi gravi del +32%** nel quadriennio 2018-2021. Inoltre, il rischio cyber risulta tra quelli maggiormente temuti dal 44% delle aziende, collocandosi al primo posto nella classifica stilata dall'Allianz Risk Barometer 2022. Tra le evidenze dell'**Osservatorio Cyber realizzato da CRIF** emerge che email e password sono i dati

più vulnerabili, con gli **account aziendali che rappresentano il 22% degli account che circolano sul dark web**.

In ambito sicurezza bisogna poi tenere in considerazione il crescente fenomeno della **cyber war**: la guerra informatica non è purtroppo una minaccia del futuro ma attacchi di questo genere, che hanno il potere di interrompere la vita quotidiana e di causare distruzione anche nel mondo fisico, rappresentano un pericolo presente. Basti citare i recenti attacchi degli hacker filorussi contro i siti web di diverse istituzioni italiane, tra cui il Senato, l'Istituto Superiore di Sanità e la Polizia. Si può trattare di **attacchi alle infrastrutture critiche**, come servizi energetici o di comunicazione, ma anche **attacchi DDoS** (Distributed Denial of Service), **spionaggio o data breach** (fenomeno che mette a rischio i dati personali). In quest'ultimo ambito **CRIF** sta rilevando un numero crescente di richieste di protezione, supportando numerose aziende colpite da attacchi attraverso la rapida attivazione

di sistemi di monitoraggio per proteggere dipendenti e clienti contro furti d'identità e frodi creditizie.

Il cyber risk in Italia per imprese e consumatori

Nel nostro Paese, in cui le **PMI** rappresentano la quasi totalità del tessuto produttivo, il cyber risk è una delle principali aree di debolezza anche per la scarsa consapevolezza dei piccoli imprenditori che non ritengono di poter essere bersaglio di attacchi informatici. Al contrario, dal Verizon Data Breach Investigation Report emerge come una quota rilevante dei **cyber-attacchi** – il **43%** – **prenda di mira proprio le piccole imprese**, che al contempo in una percentuale molto contenuta - meno di un sesto - risultano attrezzate per prevenirli. D'altronde la grande rilevanza di questo tema è confermata dal fatto che per la Cybersecurity il **PNRR** prevede nella Missione 1 **investimenti pari a 623 milioni di euro** (dal 2021 al 2024), mirati a rafforzare le difese del nostro Paese contro i rischi della

criminalità informatica a partire dall'attuazione del Perimetro di Sicurezza Nazionale Cibernetica (PSNC).

Sul fronte **consumatori**, il numero complessivo degli **alert riferiti a dati rilevati sul dark web** è stato di **1,8 milioni nel 2021**, in crescita del **+57,9%** rispetto all'anno precedente. Scendendo nel dettaglio, dall'ultima analisi dell'Osservatorio Cyber **CRIF** emerge che i dati personali degli utenti italiani che prevalentemente circolano sul dark web sono le **credenziali email**, seguite dal **numero di telefono**. Questi preziosi dati potrebbero essere utilizzati per cercare di compiere truffe, ad esempio attraverso phishing o smishing. Inoltre, i **codici fiscali** rilevati sul dark web registrano un aumento del **+51%** nell'ultimo anno di osservazione. Le informazioni sot-

tratte possono essere utilizzate dai criminali per molteplici scopi, ad esempio entrare negli account delle vittime, utilizzare servizi in modo abusivo, estorcere o rubare denaro.

Trasformare il rischio in servizi di valore per i clienti

Con una consolidata presenza sul mercato italiano, **CRIF** è impegnata da tempo nel supportare privati e imprese con strumenti di protezione dal cyber risk. In particolare, **CRIF** ha sviluppato servizi dedicati sia alle persone, per la protezione dal furto dei dati online e dalle frodi creditizie, sia alle PMI per la tutela dal cyber risk, attraverso l'assessment delle vulnerabilità informatiche e il monitoraggio sul web per la tutela dei dati aziendali.

CRIF conta già **oltre 20 partnership con le principali aziende di credito**, che hanno potuto **ampliare e arricchire la propria offerta a privati e imprese**, con un tasso di penetrazione sulla clientela in target maggiore del 20% e un churn rate del portafoglio non superiore al 10%. Nell'attuale contesto di open business ciò ha consentito ai player di consolidare il rapporto col cliente finale con **servizi dai contenuti innovativi**. Questi VAS (Value Added Services) di protezione e tutela dal cyber risk fanno parte dell'offerta e piattaforma **CRIF Digital**, che consente a banche e istituzioni finanziarie di accelerare la trasformazione digitale, di far evolvere la user experience dei clienti e di generare un processo di innovazione veloce e continuo.

Fig. 1



151266