



# Studio Comparis sulla fiducia nella tutela dei dati 2022

Jean-Claude Frick,  
esperto in tecnologie digitali presso [comparis.ch](https://www.comparis.ch)

Novembre 2022

[comparis.ch](https://www.comparis.ch)

# Modalità di pagamento online: più fiducia grazie alla pandemia

L'ultimo studio sulla fiducia nella tutela dei dati di Comparis mostra che gli svizzeri si sentono molto più sicuri per quanto riguarda i mezzi di pagamento online rispetto a prima della pandemia di coronavirus. Le modalità più apprezzate sono in particolare TWINT, Postcard, Maestro e V-Pay. Dal 2019 la sensazione di sicurezza è aumentata soprattutto negli shop online.

Con le montagne di pacchi consegnate a causa del coronavirus, cresce la fiducia nei mezzi di pagamento digitali in Svizzera. Oggi la popolazione svizzera si sente abbastanza sicura quando fa acquisti online: le modalità più apprezzate sono in particolare TWINT, Postcard, Maestro e V-Pay (valore medio **7,1 punti**), ma anche la carta di credito ha ottenuto voti migliori rispetto a prima della pandemia. I voti dei partecipanti si attestano in media a **6,8** – un valore significativamente più alto rispetto al 2019, quando era pari a **6,4**.

**Grafico 1 → Pagina 6**  
Ecco come la popolazione svizzera valutata sicurezza delle modalità di pagamento online

Le modalità come Apple e Samsung Pay hanno invece ottenuto voti più bassi (valore medio **5,9**). Tuttavia, l'incertezza relativa ai mezzi di pagamento mobile è in calo. In occasione del primo sondaggio, condotto nel 2020, il valore era ancora più basso di **0,5 punti**. La fiducia è aumentata soprattutto tra le persone più giovani. Nella fascia di età 15–35 anni, la media è di **6,3**.

« Se non si hanno problemi nell'utilizzo quotidiano di queste soluzioni, aumenta la fiducia nella nuova tecnologia. »

**Grafico 2 → pagina 7**  
I giovani si sentono più a loro agio con le nuove modalità di pagamento rispetto alle persone più anziane

La soluzione svizzera TWINT gode di un vantaggio di fiducia rispetto ad Apple Pay e simili, ma i risultati del sondaggio mostrano anche che proprio tra i più giovani questa differenza si sta assottigliando. Se è vero che TWINT si è affermata e diffusa già alcuni anni fa, la concorrenza non è rimasta a guardare. Secondo quanto osservato da Comparis, se non si hanno problemi nell'utilizzo quotidiano di queste soluzioni, cresce la fiducia nella nuova tecnologia.

**Grafico 3 → pagina 7**  
Frena la tendenza al rialzo della fiducia nelle valute elettroniche come il bitcoin

I consumatori sono più scettici nei confronti delle criptovalute comuni come bitcoin rispetto ai classici mezzi di pagamento online. Anche se negli ultimi anni sembrava che la sensazione di sicurezza sarebbe aumentata costantemente, la tendenza ha subito un rallentamento nel 2022. In media, i partecipanti continuano a sentirsi piuttosto insicuri (valore medio **4,3**). Tuttavia, dai dati del sondaggio emerge anche in questo caso un divario generazionale. Nella fascia di età 15–35 anni, la media è di **5,1**.

## Elevata fiducia generale nell'inserimento dei dati in internet

Nel 2022, le segnalazioni di attacchi informatici e fughe di dati sono nuovamente aumentate. Tuttavia, questo non sembra preoccupare la popolazione

#### Grafico 4 → pagina 8

Gli utenti svizzeri si sentono leggermente più sicuri quando inseriscono i loro dati su internet

#### Grafico 5 → pagina 8

Gli uomini si sentono un po' più sicuri delle donne quando inseriscono i loro dati personali su internet

#### Grafico 6 → pagina 9

Qual è il grado di fiducia nei confronti di imprese e organizzazioni per quanto riguarda il trattamento dei dati?

#### Grafico 7 → pagina 9

In molti settori la fiducia è aumentata leggermente

#### Grafico 8 → pagina 10

Fiducia nei siti di confronti come Comparis o Bonus

#### Grafico 9 → pagina 10

La maggior parte degli intervistati valuta la regolamentazione della protezione dei dati in Svizzera da abbastanza buona a molto buona

svizzera. Su una scala da 1 (per niente sicuro) a 10 (molto sicuro), il valore medio delle risposte dei partecipanti alla domanda «Quanto si sente sicuro/a a fornire dati personali su internet?» è stato di **5,7**. Come termine di paragone, nel 2019 era di **5,3**. Un dato rimane invariato: gli uomini si sentono più sicuri delle donne.

### **Punteggio più alto per la gestione dei dati dei clienti da parte di banche e autorità**

Come negli scorsi anni, per quanto riguarda la serietà nella gestione dei dati dei clienti, gli intervistati hanno assegnato il punteggio più alto a banche e autorità. Rispetto all'anno precedente, le autorità hanno riguadagnato **0,2 punti**, raggiungendo un punteggio di **7** sulla scala da 1 a 10. Le banche hanno invece perso **0,1 punti** e hanno ottenuto un punteggio di **7,1**, il più alto del confronto.

Inoltre, emergono due aspetti: in primo luogo, i servizi come le piattaforme di social media sono ampiamente utilizzati ma non godono di molta fiducia. A primo acchito può sembrare un paradosso. Tuttavia, anche se i social media come Facebook, Instagram e TikTok fanno parte della vita quotidiana, a causa dei numerosi scandali sui dati riteniamo che la fiducia in questi servizi sia in costante diminuzione.

## « Servizi come i social media sono ampiamente utilizzati, ma non godono di molta fiducia. »

In secondo luogo, le aziende e le organizzazioni sono riuscite a guadagnare un po' di fiducia anche in fondo e in mezzo alla classifica, che si tratti di piattaforme di incontri – soprattutto tra i più giovani – piattaforme di social media, negozi online o provider di telefonia mobile. Secondo quanto osservato da Comparis, le indicazioni di una buona protezione dei dati sono un tema di tendenza e vengono utilizzate dalle aziende tecnologiche e online per rafforzare la fiducia nei propri prodotti e servizi. È già da qualche anno che Apple fa della protezione dei dati un punto di forza dei propri prodotti. Le piattaforme di confronti come Comparis hanno ottenuto un valore medio di **5,4**.

### **La valutazione della regolamentazione della protezione dei dati in Svizzera si sta stabilizzando**

La maggior parte degli intervistati continua a ritenere che in Svizzera la protezione dei dati sia regolamentata piuttosto bene o addirittura molto bene. La percentuale delle valutazioni da «piuttosto bene» a «molto bene» è paragonabile a quella degli anni precedenti con il **63,7%**.

### **I virus/trojan sono considerate le principali minacce**

Le principali paure degli utenti continuano a essere i virus/trojan (valore medio **6,7**), lo spam/e-mail di phishing (valore medio **6,6**) e il furto/l'abuso di dati di pagamento (valore medio **6,2**). Secondo la nostra analisi, quindi, le minacce principali riflettono i pericoli che ci accompagnano fin dagli albori di internet. Attualmente si verificano soprattutto attacchi di phishing. La polizia mette in guardia contro le truffe e sul posto di lavoro si viene formati per difendersi da questa tipologia di attacchi – si tratta quindi di una minaccia reale.

Il sondaggio di Comparis rileva tuttavia sorprendenti differenze a livello regionale. Secondo i dati, nella Svizzera italiana le persone si sentono molto più minacciate da diversi fenomeni. Ciò è particolarmente evidente, ad esempio, nel caso della pornografia/pedofilia.

## « Secondo il sondaggio di Comparis, ci sono sorprendenti differenze a livello regionale per quanto riguarda le minacce percepite. »

Mentre nella media nazionale gli intervistati hanno assegnato a questa minaccia un punteggio di **5,1**, nella Svizzera di lingua italiana il valore è di **7,3**. Dal sondaggio emergono risultati simili anche per il sexting (4,9 vs. 7), la violazione dei diritti della persona (**5,7 vs. 7**), l'hate speech e shitstorm (**5,2 vs. 7,1**) o il tracciamento dei dati della posizione (**5,8 vs. 6,9**).

### **Cala la diffidenza nei confronti delle app per smartphone e del cloud**

Gli smartphone stanno diventando sempre più importanti nel comportamento di navigazione della popolazione svizzera.\* Questo si riflette anche nelle misure di protezione dei dati adottate, come dimostrano i risultati del sondaggio.

Ad esempio, la diffidenza nei confronti dello smartphone è diminuita. Nel 2019, il **42,8%** ha dichiarato di utilizzare alcuni programmi solo sul proprio PC o laptop, mentre nel 2022 la percentuale è scesa al **34,7%**.

È calato anche il numero dei cloud-scettici. La percentuale di persone che rinuncia consapevolmente a un servizio di archiviazione online è scesa dal **24,3%** al **19,3%**.

## « L'utilizzo di programmi antivirus gratuiti e di firewall è diminuito ancora una volta. »

Per molti lo smartphone è diventato evidentemente un oggetto irrinunciabile nella vita di tutti i giorni, dato che sempre più operazioni si effettuano direttamente sul cellulare. I servizi cloud sono la soluzione più comoda per eseguire il backup automatico dei dati dallo smartphone.

È diminuito ulteriormente l'impiego di programmi antivirus gratuiti. Nel 2019 ancora il **40,5%** degli utenti utilizzava programmi antivirus gratuiti. Attualmente la percentuale è scesa al **30,1%**. Nello stesso periodo, anche l'utilizzo di programmi antivirus a pagamento è calato di 3 punti percentuali, raggiungendo il **28%**. Inoltre, sempre più persone rinunciano all'utilizzo di firewall aggiuntivi: nel 2019, il **26,7%** degli intervistati ha dichiarato di ricorrere a questo servizio di protezione, rispetto al **21%** di oggi. Anche questa inversione di tendenza è probabilmente dovuta non tanto alla nonchalance degli utenti, quanto al cambiamento del comportamento di utilizzo e alle migliori tecnologie. Oggi la maggior parte dei sistemi include già di default sofisticate funzioni di protezione antivirus e firewall. Di conseguenza, gli utenti non devono occuparsene personalmente.

\* Fonte: statista/percentuale di traffico internet in Svizzera per dispositivo a novembre 2021

## Preoccupazione in calo per le impostazioni di privacy sui social media

### Grafico 11 → pagina 12

Ecco come gli utenti si proteggono dai pericoli su internet

Ciò che invece non si può spiegare con la tecnologia sono altre due tendenze al ribasso: sulle piattaforme di social media, solo **il 42,4%** presta attenzione alle impostazioni sulla privacy. Nel 2020 la percentuale era del **47,4%**. Inoltre, la percentuale di persone che cambia regolarmente la propria password è rimasta relativamente bassa, a circa un quarto (**25,3%**).

« La percentuale di persone che cambia regolarmente la propria password è rimasta relativamente bassa. »

Tuttavia, nonostante l'impiego di gestori di password sempre più affidabili e di servizi di memorizzazione automatica delle password, solo poco meno di un terzo degli intervistati continua a utilizzare una password diversa per servizio (**33,5%**). Il **45,3%** degli intervistati ha dichiarato di scegliere l'autenticazione a due fattori, se disponibile.

Gli intervistati utilizzano unicamente sul proprio computer soprattutto l'online banking (**56,9%**) e aggiornano regolarmente programmi e app (**52%**).

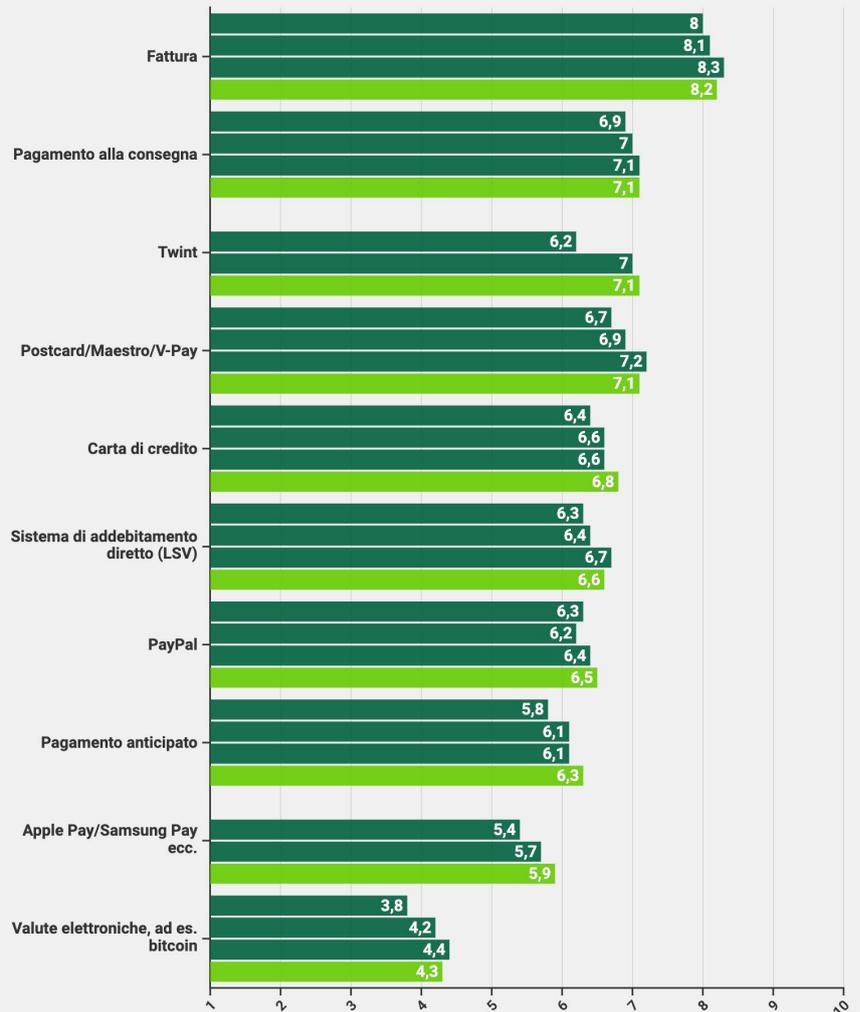
### Metodologia

Il sondaggio rappresentativo è stato condotto nel mese di settembre 2022 dall'istituto di ricerche di mercato Innofact, su incarico di comparis.ch, e ha coinvolto 1014 persone in tutte le regioni della Svizzera.

Grafico 1

## Ecco come gli utenti valutano la sicurezza delle modalità di pagamento online

Scala da 1 (per niente sicura) a 10 (molto sicura),  
valori medi dei sondaggi 2019-2021 2022



Fonte: sondaggio rappresentativo dell'istituto di ricerche di mercato Innofact (settembre 2022, 1014 persone)

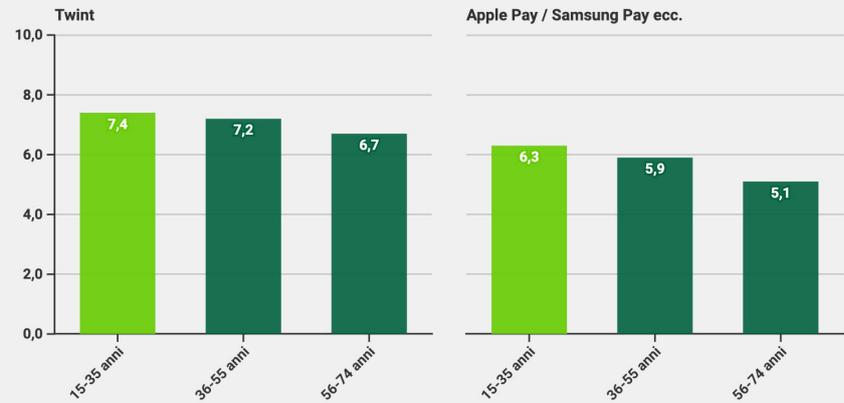
[comparis.ch](https://www.comparis.ch)



Grafico 2

## I giovani si sentono più a loro agio con le nuove modalità di pagamento rispetto alle persone più anziane

Scala da 1 (per niente sicura) a 10 (molto sicura), valori medi del sondaggio



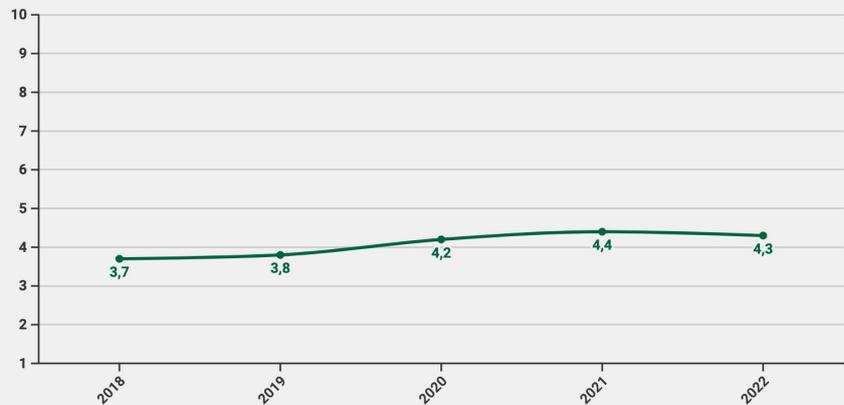
Fonte: sondaggio rappresentativo dell'istituto di ricerche di mercato Innofact (settembre 2022, 1014 persone)

comparis.ch

Grafico 3

## Frena la tendenza al rialzo della fiducia nelle valute elettroniche come il bitcoin

Scala da 1 (per niente sicure) a 10 (molto sicure), valori medi dei sondaggi



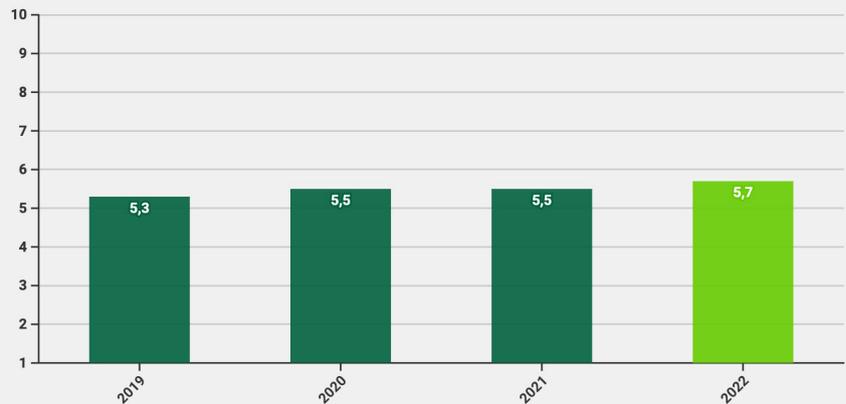
Fonte: sondaggio rappresentativo dell'istituto di ricerche di mercato Innofact (settembre 2022, 1014 persone)

comparis.ch

Grafico 4

### Gli utenti svizzeri si sentono leggermente più sicuri quando inseriscono i loro dati su internet

Scala da 1 (per niente sicuri) a 10 (molto sicuri), valori medi dei sondaggi



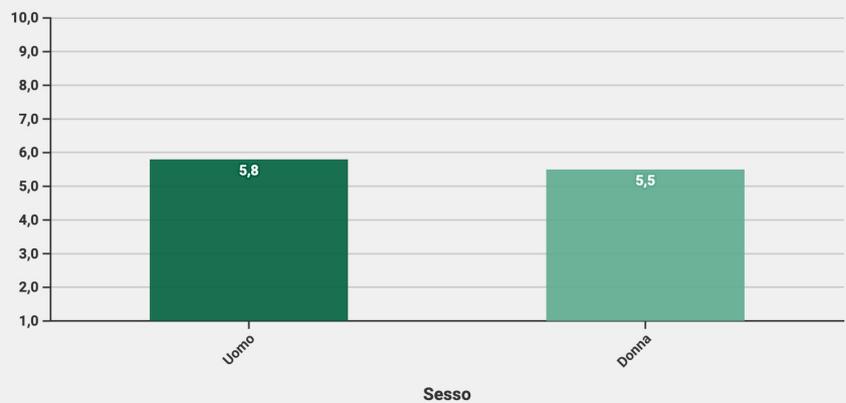
Fonte: sondaggio rappresentativo dell'istituto di ricerche di mercato Innofact (settembre 2022, 1014 persone)

[comparis.ch](https://www.comparis.ch)

Grafico 5

### Gli uomini si sentono un po' più sicuri delle donne quando inseriscono i loro dati personali su internet

Scala da 1 (per niente sicuri) a 10 (molto sicuri), valori medi del sondaggio



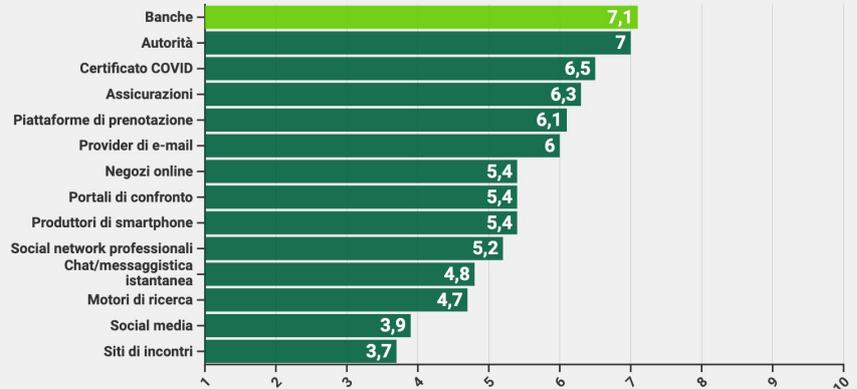
Fonte: sondaggio rappresentativo dell'istituto di ricerche di mercato Innofact (settembre 2022, 1014 persone)

[comparis.ch](https://www.comparis.ch)

Grafico 6

## Qual è il grado di fiducia nei confronti di imprese e organizzazioni per quanto riguarda il trattamento dei dati?

Scala da 1 (nessuna fiducia) a 10 (fiducia molto forte), valori medi del sondaggio



Fonte: sondaggio rappresentativo dell'istituto di ricerche di mercato Innofact (settembre 2022, 1014 persone)

comparis.ch

Grafico 7

## In molti settori la fiducia è aumentata leggermente

Scala da 1 (nessuna fiducia) a 10 (fiducia molto forte), valori medi dei sondaggi **2019** **2022**



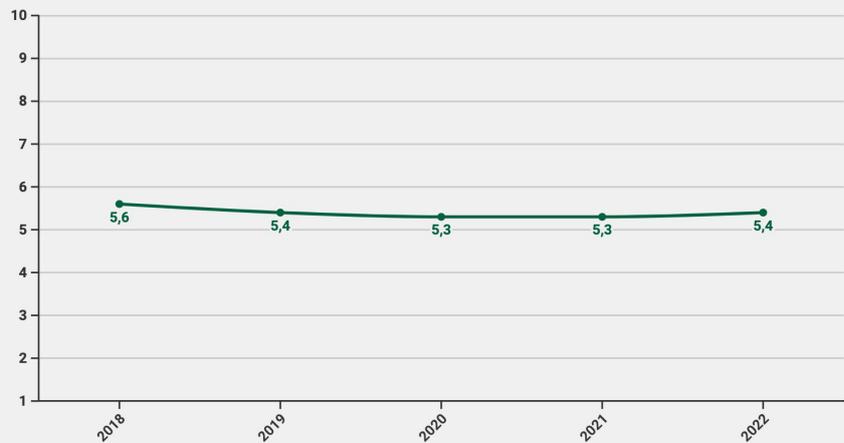
Fonte: sondaggio rappresentativo dell'istituto di ricerche di mercato Innofact (settembre 2022, 1014 persone)

comparis.ch

Grafico 8

## Fiducia nei siti di confronti come Comparis o Bonus

Scala da 1 (nessuna fiducia) a 10 (fiducia molto forte), valori medi dei sondaggi



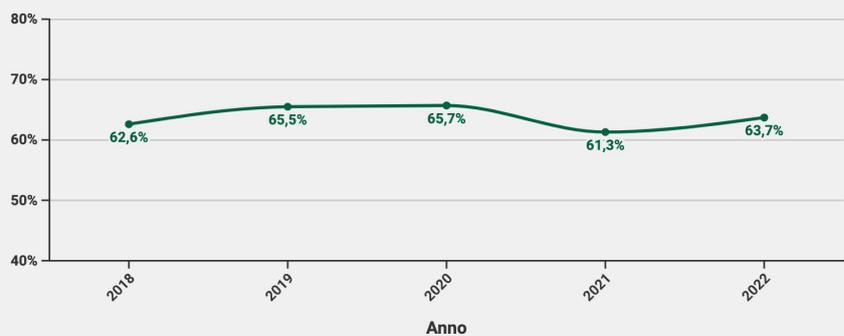
Fonte: sondaggio rappresentativo dell'istituto di ricerche di mercato Innofact (settembre 2022, 1014 persone)

comparis.ch

Grafico 9

## La maggior parte degli intervistati valuta la regolamentazione della protezione dei dati in Svizzera da abbastanza buona a molto buona

Secondo queste persone, la protezione dei dati in Svizzera garantisce una sicurezza sufficiente per quanto riguarda il trattamento dei dati personali su internet.



Fonte: sondaggio rappresentativo dell'istituto di ricerche di mercato Innofact (settembre 2022, 1014 persone)

comparis.ch



Grafico 10

## La maggior parte degli intervistati valuta la regolamentazione della protezione dei dati in Svizzera da abbastanza buona a molto buona

Secondo queste persone, la protezione dei dati in Svizzera garantisce una sicurezza sufficiente per quanto riguarda il trattamento dei dati personali su internet.



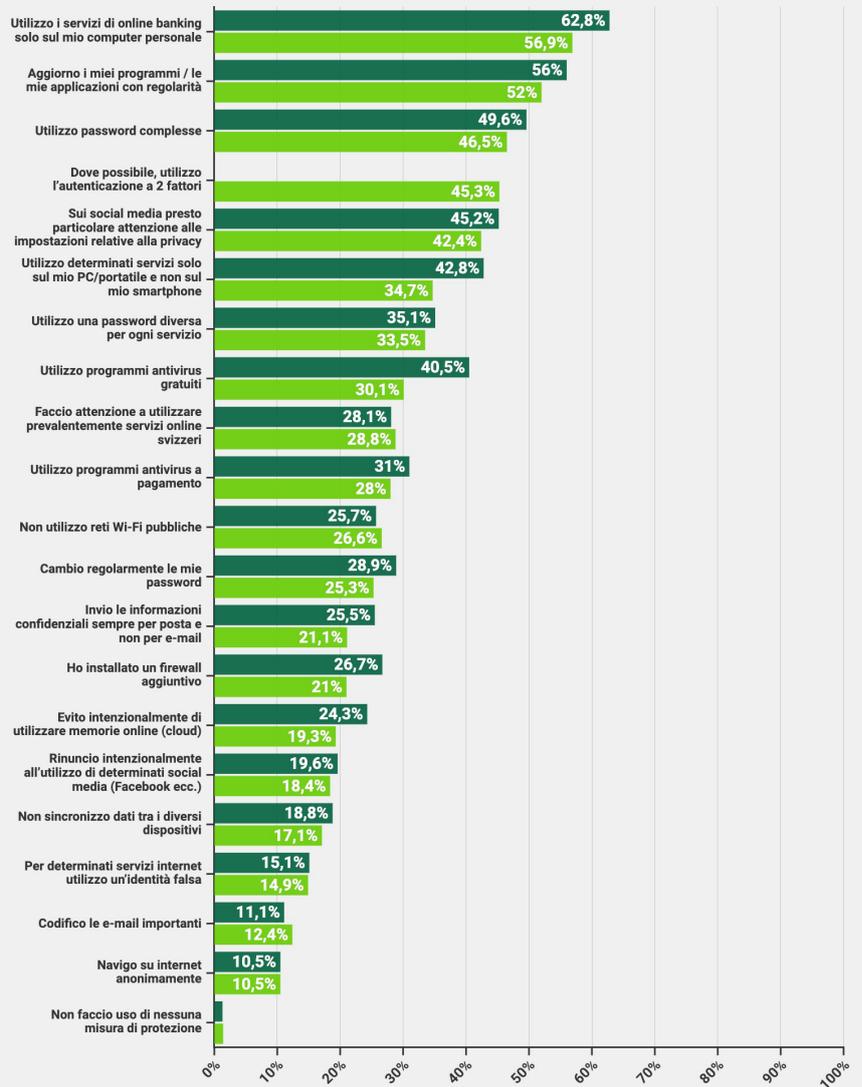
Fonte: sondaggio rappresentativo dell'istituto di ricerche di mercato Innofact (settembre 2022, 1014 persone)

comparis.ch

## Ecco come gli utenti si proteggono dai pericoli su internet

Percentuale di persone che adottano determinate misure di protezione.

2019 2022



Fonte: sondaggio rappresentativo dell'istituto di ricerche di mercato Innofact (settembre 2022, 1014 persone)

comparis.ch



## Ulteriori informazioni

### Jean-Claude Frick

Esperto in tecnologie digitali presso comparis.ch

Telefono +41 (0)44 360 53 91

media@comparis.ch

comparis.ch

## Chi è comparis.ch

Con oltre 80 milioni di visite all'anno, comparis.ch è uno dei siti web svizzeri più utilizzati. L'azienda confronta tariffe e prestazioni di casse malati, assicurazioni, banche, gestori di telefonia e presenta la più grande offerta online di auto e immobili in Svizzera. Grazie ad ampi confronti e valutazioni e saustive, Comparis porta trasparenza sul mercato, rafforzando così il potere decisionale dei consumatori. Fondata nel 1996 dall'economista Richard Eisler, l'impresa con sede a Zurigo oggi conta oltre 200 dipendenti.

The logo for comparis.ch features the word 'comparis.ch' in a green, lowercase, sans-serif font. A green checkmark is positioned inside the letter 'o'.