

PERSBERICHT

Europ Assistance Belgium gaat de bezorgdheden na van de Belgen bij IT-problemen en lanceert “Safe & Connected”

2 maart 2021
Persbericht

Europ Assistance Belgium baseert zich voor de lancering van haar nieuwe IT-bijstandsformule “Safe & Connected” op de resultaten van haar eerste Belgische enquête gericht tot de gebruikers van IT-toestellen.

Perscontacten:

Xavier Van Caneghem
PR & Market Analyst
0473.46.82.00
xavier.van.caneghem@europ-assistance.be

Jean-Christophe Dupas
Interel
0473.19.85.59
Jean-christophe.dupas@interelgro-up.com

Meer dan één op de twee Belgen vreest voor een computervirus of zelfs een volledige computercrash. Dit blijkt uit een enquête die Europ Assistance Belgium naar aanleiding van de lancering van haar nieuwe IT-bijstandsformule “**Safe & Connected**” heeft uitgevoerd bij 1003 Belgen. De opeenvolgende lockdowns hebben een groot deel van de bevolking gedwongen om meer digitaal te communiceren of zich te informeren, of nog om online aankopen te doen. Telewerken en afstandsonderwijs zijn voor velen de norm geworden. Het aantal mensen die hiervoor digitale middelen gebruiken, is de laatste maanden dus sterk toegenomen. Videoconferenties zijn hét communicatiemiddel bij uitstek geworden. Deze nieuwe trends indachtig, heeft Europ Assistance Belgium de digitale gewoontes en bekommernissen van de Belgen willen onderzoeken en biedt het voortaan een oplossing aan voor de meest voorkomende noden.

NODEN EN BEKOMMERNISSEN VAN DE BELGEN INZAKE INFORMATICA

Uit het onderzoek blijkt dat als gevolg van de verschillende lockdowns 3 op de 10 Belgen van thuis uit werken. 87% van hen geeft aan op deze manier te willen blijven werken na de coronacrisis. Tegelijkertijd blijkt uit de enquête dat talrijke Belgen bezorgd zijn over de verzekering van hun IT-toestellen. Deze trend is voornamelijk zichtbaar bij jongeren onder de 35 jaar. 16% van deze groep neemt doorgaans een aanvullende verzekering bovenop de verzekering van de verkoper om hun elektronische toestellen te beschermen, vooral dan hun laptop (44%) en hun smartphone (50%). Gebruikers vrezen vooral een virusaanval of de volledige crash van hun toestel, waardoor ze gegevens verliezen (54%). De diefstal van hun gegevens (37%) of van hun wachtwoorden (33%) maakt ook deel uit van hun bezorgdheden. Zij die het meest afhankelijk zijn van hun toestellen, vrezen daarnaast ook dat ze geen vervangtoestel zullen krijgen als hun toestel niet langer werkt (16%). De veiligheid van de kinderen wanneer deze vrij op het net surfen, is dan weer een bekommernis van 59% van de ondervraagden.

De Belgen beweren al bij al een zeer goede IT-kennis te hebben (51%). 41% van de bevroegde personen zegt desalniettemin al eens externe hulp te hebben moeten inschakelen om een informaticaprobleem op te lossen. Eén op de tien personen beschikt over een aanvullende verzekering voor zijn elektronische toestellen (smartphones (6%), laptops (5%) en desktops (3%)).

Uit de enquête van Europ Assistance blijkt ook dat twee derde van alle laptops en een derde van alle desktops die voor privédoeleinden worden gebruikt, beschermd zijn met een antivirusprogramma. Gebruikers zijn echter niet geneigd om hun kleine elektronische toestellen te beschermen: slechts 28% van de smartphones en 20% van de tablets beschikken over een antivirusprogramma.

De voornaamste bevindingen van de enquête:

- Veel Belgen die nu aan telewerk doen, zullen dit na de crisis ook blijven doen.
- Aanvullende verzekeringen zijn vooral in trek bij de jongeren die vooral hun laptop, smartphone of andere verbonden toestellen willen beschermen.
- Een computercrash, een aanval door een computervirus of de diefstal van gegevens zijn door IT-gebruikers het meest gevreesd. Kleine elektronische toestellen (smartphones, tablets) worden meestal geacht niet of onvoldoende beschermd te zijn.
- Ook al menen veel Belgen te beschikken over een vrij goede kennis inzake informatica, toch moeten velen bij IT-problemen de hulp inroepen van derden of van computerspecialisten om de werking van hun toestel of hun connectie te herstellen. Het gebruik van een vervangtoestel kan hierbij ook een tijdelijke oplossing zijn.

DE OPLOSSING VAN EUROP ASSISTANCE BELGIUM

Om in te spelen op deze nieuwe trends en een antwoord te bieden op de zorgen en noden van gebruikers van IT-toestellen, lanceert Europ Assistance Belgium een nieuw bijstandsproduct: **“Safe & Connected”**. Deze bijstandsformule dekt alle toestellen van eenzelfde gezin en zorgt ervoor dat gebruikers verbonden kunnen blijven, zich zo snel mogelijk opnieuw kunnen verbinden of professionele hulp krijgen bij verschillende IT-problemen.

Voor een vast jaarlijks bedrag van € 95,00 beschermt **“Safe & Connected”** u in geval van:

- verbindingsproblemen of storingen aan uw toestel – onze IT-helpdesk adviseert u vanop afstand en kan een IT-specialist naar uw huis sturen. Indien nodig ontvangt u een vervangtoestel of krijgt u toegang tot een co-working plek.
- een computercrash of schade door een computervirus – een specialist komt langs bij u thuis om het probleem op te lossen.
- een probleem met uw IT-beveiliging – Europ Assistance Belgium stelt u een IT-beveiligingssysteem ter beschikking dat u problemen helpt te voorkomen, uw gegevens monitort en meldingen stuurt.

Met **“Safe & Connected”** kunt u ook rekenen op:

- rechtsbijstand in geval van stalking of gegevensdiefstal.
- psychologische bijstand in geval van stalking of gegevensdiefstal.
- IT-ondersteuning na een ziekenhuisopname.

Enquête uitgevoerd door Incidence voor Europ Assistance Belgium tussen 2 december en 17 december 2020 bij 1003 Belgen, zijnde een representatieve steekproef van de bevolking. De enquête



werd online gerealiseerd en bestond uit een halfopen, gestructureerde vragenlijst. De foutmarge bedraagt maximaal 3,1%.

