

QBE mail

Newsletter mensile sul mondo assicurativo

Marzo 2017

In Primo Piano

La responsabilità civile professionale degli avvocati

Il prossimo 11 ottobre entrerà in vigore il decreto del Ministero della Giustizia, pubblicato il 22 settembre 2016, che sancisce le norme sull'**assicurazione obbligatoria** per la copertura della **responsabilità civile** professionale nell'esercizio dell'**attività forense**, così come previsto dalla legge professionale (art. 12, Legge n. 247/2012). Naturalmente l'attenzione sul tema è alta e il mercato assicurativo si sta confrontando sui punti aperti e preparando per adeguare l'offerta. L'obbligo, oltre a garantire il professionista, ha una forte componente di tutela del cliente che condiziona inevitabilmente le caratteristiche delle polizze stesse. QBE è specialista in questo settore e gioca un ruolo di primo piano nel mercato italiano, offrendo dal 2012 coperture di *Professional Indemnity* dedicate principalmente a figure professionali tecniche. Lo scorso 22 febbraio, QBE ha partecipato a una tavola rotonda, dal titolo "L'obbligo assicurativo e la responsabilità civile dell'avvocato alla luce della recente normativa: rischi, profili deontologici e prassi del mercato assicurativo", organizzata dall'Ordine degli Avvocati di Milano con la supervisione del Consiglio Superiore della Magistratura. Si è parlato della rilevanza disciplinare dell'errore professionale, della responsabilità dell'avvocato nel procedimento civile e in quello penale, si sono analizzati i contenuti del Decreto Ministeriale e il trasferimento di impegni al mercato assicurativo. "Stiamo lavorando insieme ai più importanti protagonisti dell'industria assicurativa per contribuire a chiarire le implicazioni del nuovo Decreto", ha commentato **Simone Jurina**, *Market Manager* di QBE in Italia. "Si tratta di un mercato di circa **260 mila professionisti** che hanno bisogno di soluzioni adeguate a tutela della propria attività professionale".

Tecnologie e settore assicurativo

Le nuove tecnologie stanno modificando intere aree di *business* e certamente sono destinate ad avere un impatto importante e prolungato anche per il settore assicurativo. L'evoluzione dell'**Internet of Things** per esempio sta favorendo la *usage based insurance* che, oltre al settore auto, si sta diffondendo anche nelle soluzioni assicurative per la casa, le piccole imprese e la salute. La raccolta e l'utilizzo dei **Big Data** è un altro ambito che facilita la specializzazione di realtà che servono il settore assicurativo sia per ottimizzare i processi di valutazione dei rischi sia per fornire alle compagnie preziose informazioni qualitative, raccolte sui social media. Il settore dell'**intelligenza artificiale** sta producendo robot sempre più simili agli esseri umani, dotati di capacità di apprendimento, in grado di riconoscere un comando vocale e risolvere problemi. Utili in differenti ambiti, si stanno diffondendo nel campo della consulenza con i *robot advisor* che danno risposte ai clienti senza bisogno dell'intervento umano. Troviamo ancora il servizio offerto al settore assicurativo dai **droni**, oggi

Lex

Fallimenti e responsabilità degli amministratori

L'azione di responsabilità nei confronti di **amministratori** di società **insolventi** è disciplinata dall'art. 2395 c.c. che riconosce il diritto al risarcimento del danno spettante al singolo socio o a terzi danneggiati da atti dolosi o colposi degli amministratori, consentendo un'azione di **responsabilità residuale** rispetto a quelle disciplinate dagli articoli precedenti. L'orientamento giurisprudenziale prevalente tende però ad attribuire la **natura extracontrattuale** di questa responsabilità, con l'onere della prova in capo al danneggiato che deve

¹
QBE Insurance (Europe) Limited, Rappresentanza Generale per l'Italia,
Via Melchiorre Gioia, n. 8, 20124 Milano, Italy.
Telephone: +39 02 3626 3500, e-mail: qbemilan@it.qbe.com,
www.QBEItalia.com

QBE mail

Newsletter mensile sul mondo assicurativo

Marzo 2017

utilizzati anche con finalità ispettiva per ottenere più informazioni al momento della sottoscrizione o per una valutazione obiettiva dei sinistri. Infine faremo i conti nel futuro anche con la **Blockchain**, una tecnologia nata per supportare lo scambio dei Bitcoin, ma destinata a rivoluzionare il settore delle transazioni economiche; si tratta di un database distribuito su milioni e milioni di computer che si serve della crittografia, non richiede strutture centrali per registrare le transazioni e non è attaccabile in quanto ogni "blocco" della catena è separato. Dalle modifiche dei modelli di *business* esistenti e dalla nascita di nuovi modelli si aprono quindi, anche per il settore assicurativo, nuovi scenari competitivi.

Per saperne di più: Il Giornale delle Assicurazioni - marzo

QBE

Risultati positivi per il Gruppo QBE nel 2016

Continua la crescita di QBE Insurance Group che chiude il bilancio del 2016 registrando un **miglioramento** in termini di **redditività** e di raccolta premi. L'utile al netto delle imposte aumenta del 5% e si attesta a **844 milioni di dollari**, favorito soprattutto da un incremento dei proventi derivanti da attività di investimento, in parte attenuati dal rialzo dei tassi e dal rafforzamento del dollaro. Il *Combined Operating Ratio*, ovvero l'indice che sintetizza il totale dei sinistri, delle provvigioni e delle spese come percentuale sui premi, si è attestato al 93,2%, migliorando di 1,1 punti rispetto al 2015. Il margine operativo dell'attività assicurativa è pari al 9,7%, in crescita rispetto al 9% dell'anno precedente. Le previsioni del Gruppo per il 2017 sono di mantenere stabile il volume dei premi lordi ai valori del 2016 (14,088 miliardi di dollari), dato il contesto di mercato sempre più competitivo e la volatilità dei tassi di cambio. Guardando i risultati per area geografica, spicca l'**ottima performance** della **divisione European Operations** che anche grazie alle politiche di riduzione dei costi, migliora l'efficienza: il *Combined Operating Ratio* è pari al 90,7%, il margine operativo dell'attività assicurativa ha raggiunto il 10,1% e il risultato operativo è stato di 234 milioni di sterline. In generale, la divisione *European Operations* ha mantenuto elevati tassi di crescita dei premi e le aspettative per il 2017 sono di proseguire in questo trend. Per approfondimenti sui risultati di gestione e per consultare l'Annual Report: <https://www.group.qbe.com/investor-centre/reports-presentations>

provare l'esistenza di un **comportamento doloso** o **colposo** dell'amministratore e un nesso causale tra danno e condotta illecita. Inoltre, se il danno cagionato al patrimonio individuale del socio o del terzo costituisce un effetto riflesso e indiretto del danno cagionato dagli amministratori al patrimonio sociale, non c'è neppure spazio per appellarsi all'azione ex art. 2395 c.c.. Così si è espresso il Tribunale di Milano che, con sentenza del 19 dicembre 2015, ha respinto un ricorso per sequestro conservativo a cautela della domanda risarcitoria contro l'amministratore di una società poi fallita. Analoga decisione anche quella assunta dal Tribunale di Torino che, con sentenza del 28 aprile 2016, ha rigettato la domanda di risarcimento proposta contro gli organi amministrativi e contabili di una società, per aver violato gli obblighi di conservazione dell'integrità del patrimonio sociale.

Per saperne di più: Assinews – 28.02

Numeri

Rischi cybercrime

La *digital transformation* se da un lato sta offrendo grandi opportunità di *business*, dall'altro sta costringendo aziende di ogni settore e dimensione a fronteggiare sfide inedite sul fronte della sicurezza. Dai numeri dell'Osservatorio *Information Security & Privacy*, elaborato dalla *School of Management* del Politecnico di Milano, emerge una situazione in evoluzione. Il settore italiano della **information**

QBE mail

Newsletter mensile sul mondo assicurativo

Marzo 2017

Smart Things

Evoluzione inarrestabile

Il mercato dell'*Information Technology* potrebbe essere destinato tra qualche anno a lasciare il posto a un unico grande comparto *Internet of Things* che metterà a sistema la potenza dei microprocessori e dei dispositivi di memoria, l'intelligenza artificiale e la forza del *networking*. Considerando consumatori finali e aziende, il mercato italiano che genera l'lot a fine 2016 ha raggiunto il valore di **18 miliardi di dollari** e nei prossimi 4 anni crescerà con incrementi medi annui intorno al 19%, sino a raggiungere i **37 miliardi di dollari** nel 2020. La spesa mondiale legata all'IoT si rivolgerà per il 25% a sensori e moduli intelligenti mentre *software* per sicurezza, *analytics*, servizi IT e innovativi, che oggi rappresentano un 40% della spesa, sono destinati a crescere notevolmente. Siamo all'inizio della quarta rivoluzione industriale che porterà a una produzione automatizzata e interconnessa dove sarà fondamentale la capacità di utilizzare le informazioni per creare profitti, favorire la comunicazione tra uomini e macchine, aprirsi a nuovi mercati, razionalizzare costi ed efficientare processi. E' evidente che le tecnologie dedicate all'IoT rappresentano un **vantaggio competitivo**. Le aziende italiane manifestano alcune perplessità sui tempi di adozione di queste tecnologie ma intanto, dopo le auto connesse, sono già partiti diversi progetti per applicazioni di massa a basso costo, come il *metering* (letture di contatori), il *tracking* (puntamento e tracciamento) e i sistemi intelligenti di illuminazione e *smart parking*.

Per saperne di più: www.datamanager.it – 10 marzo

Trend

Lo shopping è on-line

La crisi dei consumi non tocca il **comparto e-commerce** che invece continua a crescere e promette di raggiungere i **23,4 miliardi** di valore nel 2017, con un aumento del 20%. Cresce il numero di acquirenti (+26% in due anni), la frequenza di acquisto e lo scontrino medio, a testimonianza del fatto che le famiglie italiane sono sempre più propense allo *shopping on-line*. Al primo posto della classifica di acquisti su web si conferma il settore del

security ha chiuso il 2016 con una crescita del 5% rispetto all'anno precedente e volumi da **972 milioni** di euro. Sono però le grandi imprese quelle che sostengono il 74% di questi investimenti, concentrando gli impegni in tecnologia (28%), servizi di integrazione IT e consulenza (29%) e *software* (28%). Sembra mancare però una visione a più lungo termine dal momento che solo il 39% delle grandi imprese ha un piano di investimento con orizzonte pluriennale e solo il 46% del campione ha inserito in organigramma, in modo formalizzato, la figura del *chief information security officer*. Questa situazione preoccupa un po' dal momento che una valida strategia difensiva può essere solo di **lungo termine**, mettendo in campo sistemi di prevenzione dai possibili attacchi, programmi di sensibilizzazione per gli utenti e analisi di riduzione dei possibili danni da sinistri. Dai dati dell'Associazione italiana per la sicurezza, il settore sanità nel 2016 ha visto crescere del 102% il numero di *cybercrime*, attraverso *ransomware* o furto di dati, segue la grande distribuzione con un aumento del 70% e il settore banche e finanza con un +64%.

Per saperne di più: *Affari&Finanza* – 6.03

Cambia e aumenta la spesa al consumo

In meno di dieci anni si potrebbe assistere a una rivoluzione del capitalismo con la crescita del

QBE mail

Newsletter mensile sul mondo assicurativo

Marzo 2017

turismo, seguono informatica, abbigliamento e assicurazioni. La multicanalità, le vendite in mobilità e soprattutto lo sviluppo di **interazione tra negozio fisico e canali digitali** hanno contribuito a dare un grande impulso al comparto *e-commerce*. Si prevede infatti una crescita a doppia cifra anche per quei settori di nicchia, come l'arredamento con i suoi componenti, alimentari e accessori per la persona, proprio grazie alle iniziative di interazione tra canale fisico e *on-line*, a cui molte aziende stanno lavorando. Già oggi una catena su quattro di quelle attive su web offre la prenotazione del prodotto in rete e il ritiro degli acquisti nel punto vendita fisico. Le imprese italiane che puntano sull'*e-commerce* sono in aumento e appaiono sempre più strutturate con l'obiettivo di raggiungere i mercati esteri dove il *Made in Italy* mantiene il suo valore. Dalle statistiche dell'ultimo trimestre 2016, si contano in Italia quasi **21 milioni di web acquirenti**, di cui 16 milioni si possono classificare come clienti abituali, con una media di almeno 3 acquisti a testa e uno scontrino che supera di poco i 100 euro.

Per saperne di più: Il Sole 24 Ore – 26 febbraio

Curiosità

Non è un gioco

Anche per l'industria assicurativa la **gamification** potrebbe favorire il raggiungimento di differenti obiettivi. E' quanto emerge da un'indagine di Novarica, società di consulenza e ricerca in ambito *insurance technology*. Ma cosa è la **gamification**? Si tratta dell'utilizzo di elementi provenienti dai giochi e delle tecniche di *game design* in contesti esterni ai giochi per coinvolgere maggiormente gli utenti e farli divertire attraverso il gioco, con l'obiettivo di aumentare la fidelizzazione, attirare nuovi clienti e stimolarli nella risoluzione di problemi. Nel settore assicurativo la **gamification faciliterebbe i rapporti** tra clienti, intermediari e compagnie di assicurazione, aiutando a sviluppare un **dialogo** non solo in caso di sinistro ma anche sugli aspetti positivi del rapporto. Le applicazioni prevalenti di questa tecnica sono in settori strategici come il *marketing* ma esse possono aiutare anche nella formazione del personale interno, per la commercializzazione di nuovi prodotti o nell'ambito della comunicazione con i *Millennials*, ovvero le nuove generazioni nate tra i primi anni 80 e i primi anni 2000.

Per saperne di più: ASEFIBrokers – 9 marzo

numero di persone con un reddito discrezionale che supererà il numero delle persone con difficoltà a soddisfare le necessità primarie. Entro il 2025 infatti oltre **4 miliardi di persone** faranno parte della classe dei consumatori, sono i *Millennials*, ovvero le nuove generazioni nate tra i primi anni 80 e i primi anni 2000. Solo negli Stati Uniti se ne contano 80 milioni pronti a spendere 600 miliardi di dollari all'anno e d'altronde, si sa, gli americani non badano alla spesa al consumo. Lo scorso anno, hanno speso più di 11 miliardi di dollari, pari a due terzi del prodotto interno lordo. Quello che sta cambiando è però il modo con cui spendono: dal 2000 il trend di spesa si è modificato, passando **dai beni ai servizi**, in particolare viaggi e tempo libero. Stesso trend si osserva in Cina che prosegue la sua crescita per diventare la più grande economia di consumo al mondo. Secondo le proiezioni, nonostante un'economia stagnante, i cinesi spenderanno 3.600 miliardi di dollari quest'anno, il doppio di quanto speso nel 2006, e si prevede che incrementeranno gli acquisti del 10% ogni anno, fino alla fine del decennio. Non si tratta solo di spesa per i beni di consumo di base ma lo *shopping* per tanti sta diventando un'**esperienza**, come andare al cinema o fare gite di famiglia all'estero. Nel 2015, oltre 70 milioni di turisti cinesi hanno speso 292 miliardi di dollari in viaggi, un valore quasi triplicato rispetto al 2012.

Per saperne di più: Affari&Finanza - 13.03