

# QBE mail

Newsletter mensile sul mondo assicurativo

Febbraio 2018



## In Primo Piano

### Italia promossa a pieni voti dalla commissione di S&P

"L'Italia è tornata": così si è espressa l'agenzia di rating americana, più famosa al mondo, durante la sua conferenza stampa annuale, confermando la decisione presa in ottobre quando aveva innalzato il **rating del Paese** da BBB/A-3 a BBB/A-2, con *outlook* stabile. Secondo *Standard & Poor's*, l'Italia ha **superato la crisi** e ha messo a segno importanti risultati come la soluzione di alcuni dissesti bancari, la cessione di *asset non performing loans* e una crescita che finalmente mostra cifre normali. L'incremento atteso del Pil nel 2017 è dell'1,6% e nel 2018 dell'1,5%. La strategia espansiva della politica monetaria europea ha favorito la **ripresa dell'Eurozona** per tutti gli Stati membri e le condizioni, nonostante i primi rialzi dei tassi da parte della Fed, sembrano essere ancora favorevoli a una politica monetaria accomodante che la Bce potrebbe mantenere almeno fino alla seconda metà del 2019. Secondo S&P, gli istituti di credito oggi appaiono più solidi, il merito di credito del settore privato è migliorato e le banche hanno pulito e ordinato i propri bilanci. L'**industria assicurativa** presenta **buone prospettive**, avendo ridotto l'esposizione al rischio Paese rappresentato dalle riserve tecniche investite in Titoli di Stato, e puntando sul vita, dove c'è uno spazio di crescita per le polizze vita, favorito dai cambiamenti normativi posti dalla Mifid 2. In altre parole, l'Italia sembra aver **superato il suo periodo buio** e si presenta ora con un rinnovato clima di fiducia.

*Per saperne di più: Insurance Daily – 18 gennaio*

### La protezione della fabbrica 4.0

La *smart factory* ha bisogno prima di tutto della **sicurezza informatica**. L'industria 4.0 non può accettare di scendere a compromessi sulla sicurezza, considerando che gli attacchi informatici sono in forte crescita. Tre sono le **tipologie di rischio** nel settore industriale: il fermo macchina per bloccare la produzione, l'utilizzo dei dispositivi connessi come sistemi "ponte" per compiere altri attacchi verso terzi, la vulnerabilità non prevista dei prodotti. Più diffuso, anche in altri settori, l'attacco informatico alle macchine per bloccare l'attività, si accompagna alla **richiesta di un riscatto** per far ripartire la produzione. E' un *trend* che interessa tutti i settori: secondo il *Rapporto Clusit*, il *cybercrime* è la prima ragione di attacchi gravi nel 2017 e nel 75% dei casi l'obiettivo dei criminali era estorcere denaro. Sotto questo aspetto, la **vulnerabilità è elevata** dal momento che può essere sufficiente scaricare un *software* o cliccare il link di una e-mail per essere attaccati da un *malware*. È pertanto necessario che imprenditori e lavoratori siano consapevoli dei **comportamenti a rischio** e che l'industria si doti di procedure e *policy* adeguate. Gli obblighi che dal prossimo 25 maggio introdurrà il **Regolamento europeo per la protezione dei dati personali** (GDPR), vanno proprio nella direzione di sensibilizzare tutti sui rischi e sui temi della sicurezza

## Numeri

### Passaporto europeo per i professionisti

Gli interventi per facilitare il **riconoscimento delle qualifiche professionali** all'interno dell'Unione europea stanno dando i primi risultati. Sarebbero ben 5.500 le professioni regolamentate nei diversi Stati dell'Ue, raggruppate in 600 categorie, ma solo 7 possono contare sul riconoscimento automatico delle qualifiche, grazie alla definizione di standard europei minimi a livello formativo. Stiamo parlando di medici, veterinari, dentisti, farmacisti, ostetriche e architetti. Per tutte le altre professioni invece, il procedimento è più articolato con iter autorizzativi di controllo (sistema generale). Negli ultimi dieci anni sono state avviate **541 mila** pratiche di **riconoscimento professionale** e circa 450 mila si sono concluse con esito positivo, consentendo ai professionisti l'esercizio dell'attività in un altro Paese della Ue. Il 43% delle richieste (circa 235 mila) ha seguito la procedura automatica mentre un terzo ha ottenuto il "lasciapassare",

# QBE mail

Newsletter mensile sul mondo assicurativo

Febbraio 2018

informatica. Sarà necessaria un'organizzazione aziendale improntata alla sicurezza, rivedendo i modelli di *governance* e definendo ruoli e competenze, per progettare una fabbrica sicura.

*Per saperne di più: Il Sole 24 ore – 29 gennaio*

## Lex

### Prime regole Ue per i servizi professionali

Il Parlamento Ue ha approvato la risoluzione A8-0401/2017 che apporta novità e migliora la regolamentazione dei **servizi professionali** offerti da avvocati, ingegneri, architetti, agenti immobiliari, contabili, consulenti in proprietà industriale e guide turistiche. Grazie alla digitalizzazione si potrà contare su una **piattaforma comunitaria** per lo scambio di informazioni utili in tutta Europa, garantendo la formazione e mettendo a disposizione gli strumenti adatti al migliore esercizio della professione. Questo **network europeo** permetterà a tutti i professionisti di conoscere requisiti di accesso, norme e novità regolamentari in tutti gli Stati membri. Il digitale ha favorito l'offerta dei servizi *on-line*, aprendo quindi le porte anche ai professionisti extraeuropei: è pertanto necessario creare le condizioni per **allineare gli standard comunitari** e restare competitivi sui diversi mercati. La Commissione ha elaborato inoltre un indice, l'indicatore di restrittività, che valuta la regolamentazione dei mercati e dei servizi sulla base delle norme dei vari stati membri. L'indicatore fornisce una importante analisi quantitativa che potrà poi essere integrata da indagini di natura qualitativa sulle varie regolamentazioni.

*Per saperne di più: ItaliaOggi – 19 gennaio*

### Obbligo di custodia con la diligenza necessaria

Ai sensi degli articoli 2222 e 1177 del Codice Civile, il **prestatore d'opera** che prende in consegna un bene da un committente per esecuzione di prestazione su di esso, ha l'**obbligo di custodirlo** fino alla riconsegna, trattandolo con la **diligenza necessaria**. Con questa motivazione, la Corte di Cassazione, sez. II Civile, ordinanza dell'11 gennaio 2018, n. 486, ha condannato il gestore responsabile di un autolavaggio a rifondere l'indennizzo per un furto di auto, rigettando il ricorso da questi presentato. La Corte ha specificato che il dovere di custodia vale fino alla riconsegna del veicolo e non solo per il tempo necessario al suo lavaggio, anche

attraverso il sistema generale. Per **8 mila professionisti**, l'autorità competente ha invece richiesto alcuni **test attitudinali**, mentre per **12 mila** richieste si è imposto un **periodo di training** nel Paese ospitante. Il Paese più richiesto per intraprendere un'attività professionale è la Germania mentre l'Italia si piazza settima con circa 34 mila richieste.

*Per saperne di più: Il Sole 24 Ore – 29.01*

### Costi ed effetti di un attacco informatico

Gli esiti di una simulazione di un attacco *ransomware* a una media impresa con fatturato da 120 milioni di euro, mettono in chiaro l'entità e la durata dei **danni da cyber attacco**. L'azienda in questione produce componenti meccanici che vengono forniti, secondo un modello di ordini a programmi, ad alcune grandi aziende che li montano. La **stima dei danni** si aggira intorno ai **20 milioni di euro** e i mancati ricavi per il fermo produzione rappresentano certamente il danno principale. Possono passare da un minimo di 7 giorni a diverse settimane prima della ripresa della produzione in caso di attacco informatico, molto dipende dalle strategie di *business continuity* e *disaster recovery* messe in piedi dall'impresa. Per eliminare un *malware* sono necessari dai 10 ai 20 giorni: i computer devono essere completamente riconfigurati se non addirittura sostituiti. Bisogna fare i conti anche con le **richieste di risarcimento danni** avanzate da clienti e fornitori per effetto del fermo attività e sarà quindi opportuno accantonare circa 30-35 mila euro per le **spese legali**. Se poi la controparte vuole andare a giudizio, oltre al costo del risarcimento danni, sarà necessario disporre di una cifra compresa tra 80 e 150 mila euro per le pratiche legali. C'è poi il **danno reputazionale** che può risultare tanto più



# QBE mail

Newsletter mensile sul mondo assicurativo

Febbraio 2018

in caso di deposito a titolo gratuito o cortesia. L'auto era stata lasciata nel piazzale della stazione di lavaggio con le chiavi inserite nel quadro e il proprietario si era allontanato. Il gestore aveva provveduto al lavaggio e poi aveva spostato l'auto per proseguire il lavoro sugli altri veicoli. Alla fine delle operazioni di lavaggio, l'auto era stata chiusa ponendo le chiavi nell'apposita cassetta: in questo modo il gestore dell'autolavaggio sosteneva di aver compiuto tutto quanto nelle sue possibilità per evitare il furto. La Corte di Cassazione sul punto specifica che "la diligenza richiesta al prestatore d'opera, di adottare le cautele necessarie alla custodia fino al momento della riconsegna, nel caso di specie si risolveva nel riporre le chiavi dell'auto in **luogo non accessibile ad estranei**", e non evidentemente come accertato dal Tribunale, ovvero che le chiavi erano state riposte in una cassetta posiziona-ta all'esterno dell'ufficio della impresa coinvolta.

*Per saperne di più: Assinews – 16 febbraio*

## Trend

### Avvocato nel ruolo di responsabile dati

Enti pubblici e privati che attuano regolare monitoraggio su larga scala o trattano dati particolari o relativi a reati o procedimenti penali, devono in base al nuovo regolamento Ue sulla privacy (679/2016), nominare un **Responsabile della protezione dei dati**. Il candidato deve avere competenze specialistiche in ambito normativo ed essere a conoscenza delle prassi in materia di protezione dei dati. È richiesta la conoscenza sugli aspetti della **sicurezza informatica**, nonché i dettami della normativa sulla protezione dei dati personali prevista dal nuovo regolamento Ue. Completano il profilo capacità di *management*, di *leadership* e *teamworking*, dal momento che il Responsabile della protezione dei dati dovrà coordinarsi con i responsabili IT e, in generale, con le figure dirigenziali, promuovendo una cultura della protezione dei dati a differenti livelli. Questo profilo appare adatto agli avvocati, in versione "consulente": il legale mette a disposizione dell'azienda le proprie competenze giuridiche in una prospettiva preventiva o comunque a supporto degli eventi accaduti, completando la propria specializzazione con competenze economiche aziendali e conoscenze di natura informatica.

*Per saperne di più: Il Sole 24 Ore – 22 gennaio*

grande quanto più l'azienda disponga di certificazioni di qualità, di sicurezza e standard ambientali. La **perdita di immagine** è certamente la più difficile da quantificare.

*Per saperne di più: Il Sole 24 Ore – 29.01*

## Curiosità

### Cambiamenti di abitudini social

Segnali in controtendenza o mode che cambiano? E' forse presto per saltare alle conclusioni però i numeri dicono che in America nel 2017 ben **2,8 milioni di under 25** hanno **abbandonato Facebook**, chiudendo il profilo o semplicemente smettendo di utilizzare la piattaforma. Nel 2018 il trend dovrebbe confermarsi con una stima di 2,1 milioni di utenti in meno, nella fascia di età compresa tra i 12 e i 25 anni. Analoghe previsioni arrivano dal Regno Unito dove si stima che circa 700 mila giovani inglesi abbandonino quest'anno il *social network* di **Mark Zuckerberg**. Sembra che **Snapchat** ora sia il *social* che attrae di più i giovani e molti segnali lo confermerebbero. Per i *teenager*, Facebook non sarebbe più abbastanza *cool* ma, a quanto pare, dietro questo fenomeno ci sarebbe anche un interessante **cambiamento di atteggiamento** del giovane pubblico *social*. I ragazzi infatti sembrano preferire una comunicazione fatta di **messaggi di natura estemporanea**, piuttosto che un archivio costante e invasivo della propria vita *on-line*. In ogni caso, il numero di utenti del più grande *social network* al Mondo resta invariato e ha già superato i **2 miliardi** a livello globale, grazie ai nuovi ingressi degli utenti più maturi. Inoltre attraverso *Instagram*, sempre di proprietà di Facebook, l'azienda ha potuto riassorbire i passaggi da un *social* all'altro e si stima una crescita rilevante della piattaforma dedicata alle fotografie, superiore anche alle previsioni di crescita di *Snapchat*.

*Per saperne di più: LaStampa – 16.02*

# QBE mail

Newsletter mensile sul mondo assicurativo

Febbraio 2018

## Accade in QBE

### Qbe Italia al Tpl technical focus dedicato ai rischi degli enti pubblici

**Massimiliano Gianelli**, *Claims Manager* di Qbe, ha partecipato come relatore al **Tpl technical focus**, incontro dedicato alla gestione dei rischi degli enti pubblici che si è tenuto a Milano, lo scorso 21 febbraio. La giornata è stata organizzata dal *Gruppo Lercari*, società nata a Genova, operante nel campo delle perizie e tecniche assicurative, in collaborazione con *Lexjus Sinacta* e *Paragon Advisory*, avvocati e commercialisti associati. Gli obiettivi sono stati quelli di **analizzare** l'evoluzione dello **scenario normativo** e i **rischi** che, ad oggi, incombono sugli **enti pubblici**. Nel corso dell'evento, Massimiliano Gianelli ha sottolineato l'importanza di una sana collaborazione tra enti pubblici e compagnie assicurative per aiutare gli enti a gestire "le debordanti richieste di risarcimento". Durante il suo intervento, il manager di Qbe ha dichiarato: "Le **compagnie** possono fungere da **supporto all'ente pubblico**. L'attuale cultura del rischio sta impattando non solo sulle imprese di assicurazioni, ma anche sulle amministrazioni pubbliche, che, per questo, stanno pagando un conto sempre più salato. E' necessario che tra enti, compagnie e *provider* si crei un **rapporto di collaborazione**".

### Il futuro dell'assicurazione?

#### Conteranno i dati e la consulenza

di **Phil Dodridge**, *Head of Business Intelligence and Disruption QBE*

L'**evoluzione** dei **modelli di business** rende sempre più **mutevole** il **profilo di rischio** delle imprese e **obsoleta** l'**offerta** assicurativa tradizionale. Una conferma arriva da un sondaggio condotto da *Aon*: secondo i manager interpellati, solo alcuni dei principali rischi aziendali sono oggi assicurabili. Per broker e assicuratori è quindi arrivato il momento di **cambiare l'approccio ai clienti** orientandosi di più sulla **prevenzione dei rischi** e sulla **consulenza**. In sintesi, un nuovo modo d'interpretare il proprio ruolo. La base per compiere questa rivoluzione è la **disponibilità dei dati**. Oggi possiamo contare su piattaforme tecnologiche capaci d'incrociare numerose informazioni (relative allo scenario di riferimento, al mercato, all'azienda cliente e all'assicuratore) e condurre a una visione più completa del rischio con la relativa capacità di prezzarlo correttamente nel tempo. Questo, però, è solo un aspetto del nuovo modo di proporre l'offerta assicurativa. Accanto all'utilizzo dei dati c'è anche l'intensificazione del dialogo con i clienti (resa necessaria proprio dalla volatilità dei profili di rischio) e la capacità di offrire consulenza per dare valore alla propria professionalità. Utilizzare efficacemente i dati richiede **investimenti in competenze e tecnologie**. Risponde a questa logica il lancio di **QBE Ventures**, fondo con una dotazione di 50 milioni di dollari che ha l'obiettivo di costituire **partnership** con **start-up** del **fintech**. La più recente è stata siglata con l'inglese *Cytora*, il cui **risk engine** è in grado di lavorare nello stesso tempo dati da più fonti per fornire indicazioni puntuali sui livelli di rischio. Gli operatori del settore assicurativo si confrontano già da qualche tempo sugli effetti dell'evoluzione in corso. Certamente il paradigma tradizionale continuerà a esistere, ma è chiaro che le sue lacune tenderanno ad ampliarsi ed è quindi necessario accelerare verso nuovi modelli d'offerta.