

# QBE mail

Newsletter mensile sul mondo assicurativo

Gennaio 2018



## In Primo Piano

### Il laboratorio dell'innovazione

L'Ania ha presentato lo scorso novembre a Roma, l'**Osservatorio Innovation**, nato con l'obiettivo di cogliere e mettere a fattor comune la spinta innovativa che la tecnologia sta imprimendo nelle sue varie forme e che sta cambiando i confini e i modelli anche del settore assicurativo. Sarà un **laboratorio permanente** per accompagnare la **modernizzazione** che le compagnie di assicurazione già stanno vivendo e studiare le nuove abitudini di consumo che le tecnologie hanno introdotto. Quest'anno il tema oggetto dell'*Osservatorio Innovation* è la **mobilità**, mercato che, tra *car sharing*, guida autonoma e *car pooling* tra gli altri, vale oltre il 20% del nostro Pil. L'attenzione va alla nascita di nuovi segmenti di clientela, orientati all'acquisto di servizi di prevenzione e assistenza e alla preferenza, soprattutto tra i più giovani, della fruizione senza il possesso di un bene. Questo target, iper-connesso e iper-digitale, ha aspettative di velocità di risposta e qualità del servizio assicurativo pari a quelle che offrono oggi le compagnie di servizi più avanzate. E' questo un ambito di sfida per il sistema assicurativo che punta sulla comunicazione per sostenere il passo di questa trasformazione. Il prossimo anno l'Osservatorio affronterà il tema dei *Big Data*.

Per saperne di più: *Prima Comunicazione* – 29 dicembre

### Obblighi e responsabilità degli intermediari assicurativi

Anche l'intermediario assicurativo ha obblighi di conformità ad uno **standard di diligenza** nello svolgimento dell'attività professionale e, come previsto dagli articoli 120 e 183 del Codice delle assicurazioni private e dal Regolamento Ivass 5 del 2006, deve adempiere a obblighi di informazione, correttezza e trasparenza non solo nella fase iniziale di stipulazione del contratto ma per tutta la durata del rapporto con il cliente. L'intermediario ha **"obbligo di consiglio e consulenza"** nei confronti del cliente, una volta comprese le sue esigenze, con l'obiettivo di proporre un prodotto assicurativo utile alle necessità, illustrando le caratteristiche del contratto e le prestazioni a cui si obbliga la compagnia di assicurazione. Un eventuale rifiuto da parte del contraente di fornire le informazioni richieste, pregiudica la capacità dell'intermediario di individuare il contratto adeguato alle esigenze del cliente, esonerandolo (quando espressamente scritto e allegato alla proposta) da ogni addebito di responsabilità, come previsto nell'articolo 52 del Regolamento Ivass 5 del 2016. Il comma 5 dell'articolo suddetto specifica inoltre che, quando l'inadeguatezza della proposta assicurativa - a giudizio dell'intermediario - trova riscontro in un'apposita dichiarazione sottoscritta da entrambe le parti, è garantita la massima trasparenza e il cliente si assume tutti i rischi del contratto assicurativo in questione.

Per saperne di più: *Insurance Daily* – 22 dicembre

## Numeri

### Rischi informatici e risposta del sistema assicurativo

L'indagine conoscitiva sui presidi degli intermediari assicurativi tradizionali per la **gestione delle informazioni** e per la prevenzione dei **rischi informatici**, promossa dall'Ivass lo scorso luglio per il tramite delle associazioni di categoria, ha coinvolto un panel significativo che rappresenta il 9% della popolazione di riferimento. Un questionario di 20 domande rivolte a 200 broker e 2.700 agenti ha svelato alcune ombre sul presidio e la gestione dei rischi informatici ma nello stesso tempo fa emergere un discreto livello di **consapevolezza e conoscenza** sul tema da parte di broker e agenti. L'80% del campione adotta requisiti di base per fronteggiare i **rischi cyber** però solo il 20% degli intermediari si è dotato di una polizza ad hoc per la sicurezza informatica e realizza test antintrusione. Questa percentuale sale al 50% se si considerano i big broker, con volumi superiori ai 2,2 milioni di euro annui in termini di raccolta premi. In particolare, sulla copertura del rischio residuo i numeri evidenziano una sottoassicurazione: solo il

# QBE mail

Newsletter mensile sul mondo assicurativo

Gennaio 2018

## Lex

### Sicurezza dei lavoratori impiegati all'estero

Il datore di lavoro mantiene, anche per i **lavoratori** che operano all'**estero**, analoghi obblighi di rispetto di **salute e sicurezza**, previsti dalla legislazione italiana. Il testo normativo di riferimento è il Dlgs 81/08 che mira alla prevenzione di infortuni e malattie attraverso l'analisi e la riduzione dei rischi connessi all'esercizio dell'attività. In Italia, il datore di lavoro deve valutare i rischi specifici dell'attività e i rischi generici aggravati, individuare l'origine del pericolo e predisporre adeguate misure di sicurezza a tutela dei lavoratori. In questo quadro entra in gioco il ruolo dell'appropriata informazione e formazione dei lavoratori. All'interno della Unione Europea, le cose non dovrebbero differire dal momento che gli stati membri hanno **adottato standard minimi di tutela** imposti dalle direttive comunitarie, mentre nei paesi extra-Ue, le cose possono essere differenti. In tutti i casi, il recente Dlgs 151/15 prevede che il datore di lavoro specifichi, nel contratto o comunque in un accordo integrativo con i lavoratori impiegati o trasferiti all'estero, le misure di sicurezza da adottare per raggiungere i livelli di tutela previsti dal Testo unico 81/08, essendo garante delle stesse.

*Per saperne di più: Il Sole 24 Ore – 13 dicembre*

### Responsabilità del datore da provare per attività extra

La Corte di Cassazione, con sentenza n.146/18 del 5 gennaio scorso, esonera un datore di lavoro dalla responsabilità oggettiva per un infortunio occorso a un lavoratore, ai sensi dell'articolo 2087 del Codice civile. Nel caso in esame infatti, secondo la Corte, non è ipotizzabile a carico dell'imprenditore un obbligo di sicurezza e prevenzione anche in relazione a **condotte del lavoratore** poste in essere **successivamente al compimento della prestazione** lavorativa richiesta, perché non rientranti nella suddetta prestazione e perché effettuate senza darne preventiva comunicazione. Il sinistro - una caduta del lavoratore da una scala appoggiata in maniera instabile a un albero - era avvenuto dopo la chiusura della regolare fase lavorativa. L'articolo 2087 del Codice civile esclude la **responsabilità oggettiva** del datore di lavoro e prevede quindi che il lavoratore debba provare il nesso causale tra danno subito e prestazione richiesta, mentre il datore deve dimostrare di aver posto

10% degli agenti e il 12% dei broker (il 40% dei grandi broker) hanno sottoscritto una polizza specifica, anche a causa della esigua offerta di queste coperture sul mercato. Il 40% degli agenti e la metà dei broker interpellati (il 90% dei big) utilizzano sistemi e strumenti di analisi dei rischi, mentre il 23% degli agenti e il 30% del broker (l'80% dei grandi intermediari) hanno erogato una **formazione specifica** sui **cyber risk** al personale.

*Per saperne di più: Il Sole 24 Ore – 19.12*

### Nuove tecnologie per il mondo retail

Da una ricerca su 100 *retailer* italiani, condotta per comprendere l'importanza della digitalizzazione per il settore, arriva la conferma che le **tecnologie intelligenti** sono un **asset** vincente anche per il mondo *retail*. Nel 2018, il campione in esame effettuerà il 55% degli investimenti in strumenti di *business intelligence* per analizzare i dati di mercato e anticipare le esigenze dei consumatori, mentre il 41% è interessato al *cloud computing* che permette al *retailer* di qualsiasi dimensione di accedere in modo semplice e flessibile a tecnologie complesse. E' alta l'attenzione di 1 azienda su 5 per l'**Intenet of Things** e il 14% del campione vede opportunità anche nell'utilizzo di **tecnologie machine learning** e intelligenza artificiale. Secondo gli intervistati, a beneficiare dei vantaggi della trasformazione digitale primo tra tutti è la produttività (67%), segue la *shopping experience* (58%), il coinvolgimento della clientela (57%) e l'innovazione di prodotto e servizio (47%). **Nutrire la relazione** con i consumatori e cercare di **anticiparne i bisogni** è una priorità, infatti tra le tecnologie giudicate più utili per il settore, emergono gli strumenti di *social engagement* (29%), sistemi di

# QBE mail

Newsletter mensile sul mondo assicurativo

Gennaio 2018



in essere tutte le misure per evitare il danno. Nel caso in esame, considerando che il lavoratore aveva la qualifica e le competenze di capo-operaio, la prestazione eseguita non era prevista e il cantiere era dotato dell'attrezzatura necessaria, non sussistono quindi, secondo la Cassazione, le condizioni per imputare colpe e responsabilità del sinistro al datore di lavoro.

Per saperne di più: *Il Sole 24 Ore* – 9 gennaio

## Trend

### Interessanti tendenze tecnologiche

La velocità con cui la tecnologia sta innovando il Pianeta dipende certamente dal fatto che le infrastrutture su cui poggia sono già esistenti. Alcune innovazioni tecnologiche stanno già cambiando la nostra vita, come l'*Internet of Things* che ha permesso la connessione dei dispositivi attraverso l'aggiunta di sensori intelligenti. Ora arriva la **blockchain** che renderà ancora più utili i dispositivi IoT, creando una memoria digitale su migliaia di computer e dando vita all'**epoca del Blot**. Questa unione permetterà ad esempio di tracciare le spedizioni di prodotti o di permettere ai sistemi di riscaldamento delle città intelligenti di utilizzare al meglio l'energia o ancora ai semafori connessi tra loro di ottimizzare i tempi nelle ore di punta. Ma il 2018 sarà anche l'anno del **fintech**, con l'evoluzione dei pagamenti in mobilità, che si baseranno sui dati biometrici, e le criptovalute che stanno conquistando l'attenzione dei mercati finanziari. Entrare in un negozio potrà essere un'esperienza nuova, una realtà aumentata, grazie allo sviluppo degli **Heads Up Displays** (HUD). Utilizzati dai piloti aeronautici, questi display nel 2018 diventeranno uno standard degli occhiali da vista a prezzi oramai accessibili, tanto che i commercianti stanno lavorando per creare esperienze di **realtà aumentata** con le loro confezioni e video dimostrativi dei prodotti che partiranno al solo sguardo. Siamo nell'epoca dei **robot** che non solo potranno aiutarci come consulenti nelle scelte di investimento, ma potranno cambiare la quotidianità, entrando nella routine della vita domestica. Questo è il nuovo che avanza, rallentato da importanti questioni legate alla **sicurezza informatica**, alla necessità di una regolamentazione governativa ma anche a una innata resistenza dei consumatori ad adattarsi a questi cambiamenti.

Per saperne di più: *StartupItalia* – 11 gennaio

collaborazione e produttività (22%) e *Customer relationship management* (20%).

Per saperne di più: *StartupItalia* – 02.01

## Curiosità

### Etichette e origine degli alimenti

Il nuovo **Regolamento UE** che, terminata la fase di pubblica consultazione il 1° febbraio, potrà entrare in vigore già nelle prossime settimane, rappresenta di fatto un **passo indietro** per il **Made in Italy** e in generale un ostacolo a trasparenza e chiarezza sull'origine della materie prime nell'etichettatura dei prodotti alimentari. Il nuovo Regolamento farà infatti decadere tutti i decreti introdotti nel 2017 dall'Italia in tema di obbligo di indicazione del paese di origine per pasta, riso, latte, formaggi e pomodoro, rischiando di favorire la concorrenza sleale dell'industria dell'Italia *sounding*, ovvero di quelle aziende che utilizzano denominazioni geografiche, immagini e marchi che evocano l'Italia per vendere prodotti non riconducibili al nostro Paese. Al centro del problema sta il previsto obbligo di **indicazione dell'ingrediente primario** solo se differente da quello del prodotto finito, obbligo che però non si applicherà per le indicazioni geografiche protette (Dop e Igp) e soprattutto non varrà per i marchi registrati che, con parole o tratti grafici, indicano già di per sé la provenienza del prodotto. Tradotto in altre parole, sarà sufficiente avere un marchio registrato con una bandiera tricolore o con un simbolo del nostro Paese per non avere l'obbligo di indicazione dell'origine della materia prima. Questo problema di trasparenza, già esistente negli altri stati dell'Unione Europea dove si fatica a capire la reale provenienza del prodotto "simil italiano", con l'entrata in vigore del nuovo Regolamento UE, potrebbe trarre in inganno anche gli italiani in Italia.

Per saperne di più: [www.repubblica.it](http://www.repubblica.it) – 12.01

# QBE mail

Newsletter mensile sul mondo assicurativo

Gennaio 2018



## Accade in QBE

### QBE entra nel Bloomberg Gender-Equality Index

QBE è da oggi inserita nell'elenco delle oltre 100 aziende incluse nel Bloomberg Gender-Equality Index (GEI), premiate per il loro impegno nella **promozione dell'uguaglianza** nell'ambiente di lavoro. Il Bloomberg Gender-Equality Index si basa sul **rapporto di genere interno all'azienda** e misura una serie di fattori: la politica interna, il supporto e il coinvolgimento della comunità esterna all'azienda, nonché le offerte presentate sul mercato di prodotti innovativi e sensibili al tema dell'inclusione. Pat Regan, CEO di QBE, ha così commentato questo importante riconoscimento: "Siamo lieti che Bloomberg sostenga l'interesse degli investitori in questo settore, utilizzando il GEI come indice di valutazione. Siamo felici che sia stato riconosciuto, tramite l'inserimento nell'indice, l'impegno per l'uguaglianza di genere promosso da QBE". In risposta al CEO di QBE è intervenuto Peter T. Grauer, Presidente di Bloomberg. Grauer ha voluto sottolineare ulteriormente il suo apprezzamento e, parlando di QBE e delle altre 100 aziende inserite nell'indice, ha dichiarato: "La leadership di queste aziende costituisce un esempio importante che aiuterà tutte le organizzazioni ad innovare e a migliorare i propri luoghi di lavoro".

### Un nuovo Property Underwriting Manager in QBE

**Francesca Zanatta**, in QBE dal 2010 con il ruolo di *Property Underwriter*, ha assunto l'incarico di *Property Underwriting Manager*. "Sono molto felice di questo traguardo e sono convinta che raggiungeremo ottimi risultati", ha dichiarato Francesca. Laureata in Economia aziendale alla LIUC e con un Master in *Insurance Risk Management* alla Bocconi, Francesca, è approdata in Zurich nel 2005 come Underwriter dopo due anni in Munich Re e, dal 2007 al 2010 ha lavorato per Navale Assicurazioni (gruppo Unipol). "Francesca vanta un'ampia esperienza nel settore assicurativo e una profonda conoscenza del mercato. Sono convinto che si rivelerà una figura fondamentale nel portare avanti il processo di sviluppo del business della nostra compagnia. Inoltre, questa nomina rappresenta un'ulteriore prova della sensibilità di QBE rispetto al tema della *gender equality*", ha commentato **Massimiliano Colombo**, *Regional Underwriting Manager*.

### QBE investe nell'Insurtech

QBE Ventures, società di QBE Insurance Group che opera nel *venture capital*, ha definito un accordo di partnership con *Cytora*, start-up che sviluppa *data analytics* per l'industria assicurativa. La collaborazione con *Cytora* segue un'analogia partnership recentemente definita con un'altra start-up, *RiskGenius*, che ha progettato una piattaforma per la gestione automatizzata delle polizze. La piattaforma è basata su algoritmi costruiti per capire il linguaggio delle polizze e rendere più efficiente l'*underwriting*. Gli accordi con *Cytora* e *RiskGenius* rientrano in un **piano d'investimenti nell'Insurtech**, da **50 milioni di dollari**, lanciato lo scorso anno da QBE Ventures. Richard Pryce, CEO di QBE European Operations, ha rilevato che la partnership con *Cytora*, facendo leva su un mix tra informazioni esterne e intelligence interna, garantirà ai clienti una più completa valutazione del rischio. *Cytora* consentirà a QBE di acquisire nuovi strumenti di analisi e di integrarli nei modelli di business. Secondo Bob James, *QBE Group Head of Transformation*, grazie alla piattaforma di *RiskGenius*, QBE sarà in grado di **lanciare nuovi prodotti** sul mercato con maggior velocità ed efficienza. Chris Cheatham, CEO *RiskGenius*, ha affermato che il team di *RiskGenius* ha scelto di collaborare con QBE perché ha creduto nella passione e nell'impegno della compagnia focalizzato sulla ricerca di nuove sfide per soluzioni sempre più innovative. Richard Hartley, CEO di *Cytora*, ha dichiarato: "Siamo orgogliosi di collaborare con una compagnia leader del settore come QBE. Il Gruppo condivide la nostra visione che mira a promuovere nuovi standard qualitativi nel processo di selezione dei rischi e nell'elaborazione dei prezzi".