

QBE mail

Newsletter mensile sul mondo assicurativo

Luglio-Agosto 2017

In Primo Piano

Formazione e certificazione per i professionisti della sicurezza

La figura professionale del **security manager** avrà presto una **certificazione** stabilita per legge, la Uni 10459 che sarà pubblicata in agosto. Si tratta di una norma che disciplina nel dettaglio le conoscenze, le competenze e le abilità che deve avere un **security manager**. Oggi imprese ed enti pubblici sono esposti a rischi complessi e in continua evoluzione come la criminalità informatica, il terrorismo internazionale, lo spionaggio industriale o la pirateria marittima. Sono pertanto necessarie, per chi gestisce questi rischi, **competenze articolate** e una **multidisciplinarietà** che, oltre a tutti gli aspetti organizzativi e normativi delle misure di sicurezza, deve comprendere anche gli aspetti logistici delle infrastrutture critiche (come aeroporti, centrali elettriche, stazioni) e le tecniche che garantiscono la continuità operativa. Il **security manager** ha il compito di individuare e valutare i rischi, attivare le misure necessarie per ridurli o neutralizzarli nonché stabilirne il trasferimento mediante una copertura assicurativa. Capita poi che il professionista della sicurezza sia coinvolto anche in attività investigative o chiamato nella gestione delle emergenze, pratiche che richiedono altre abilità e preparazione. La norma Uni 10459 conferma i tre livelli di *expertise* già previsti: il **security expert**, il **security manager**, il **senior security manager**. A ogni livello è stabilito un obbligo di **formazione continua** e un processo di **certificazione**, emanata da circa 10 enti di certificazione accreditati.

Per saperne di più: Affari&Finanza – 10 luglio

Continua sorveglianza dei canali *on line*

La lotta al **cyber crime** è una sfida quotidiana che i **guardiani della Rete** compiono ininterrottamente per tenere sotto controllo i canali *on line* utilizzati dagli **hacker**. Gli attacchi compiuti nelle ultime settimane attraverso l'utilizzo di **ransomware** (un tipo di **malware** che limita l'accesso del dispositivo colpito, richiedendo un riscatto per liberarlo), hanno determinato un'incredibile attività e **alzato il livello di allerta** dal momento che hanno paralizzato intere aziende, anche di grandi dimensioni. L'Italia poi risulta essere il secondo Paese più colpito da questi nuovi virus, con il 10% delle rilevazioni, dopo l'Ucraina (78%). Ogni giorno 323 mila codici sospetti vengono intercettati attraverso il "**botnet hunting**", ovvero l'insieme di **operazioni** che i **team** di esperti compiono di continuo per **monitorare le Reti**. I modelli utilizzati per questi controlli collezionano campioni di codici, effettuano un primo livello di analisi automatico, categorizzano le informazioni e le salvano su un **database** che i ricercatori studiano per intercettare le minacce da

Numeri

Segnali positivi dall'industria

I dati Istat segnalano una **crescita** della **produzione industriale** che a maggio raggiunge il **2,8%** su base annua, trainata dalla fabbricazione dei mezzi di trasporto. L'indice destagionalizzato della produzione registra in maggio un incremento dello 0,7% rispetto al mese precedente. Fanno molto bene i settori della **produzione dei veicoli**, in crescita del 7,3%, e della fabbricazione di **macchinari e attrezzature** (+5%). Aumentano in modo significativo i beni strumentali (+5,9%) che beneficiano degli interventi del "Piano nazionale Industria 4.0", messo in campo dal Governo. Deludono i numeri del settore alimentare che, seppur in crescita del 4%, sono più bassi della domanda potenziale. In questo settore l'**export** continua a segnare **record** mentre il mercato domestico appare ancora piuttosto lento. I settori che registrano una maggiore flessione della domanda sono quello dell'attività estrattiva, con un -18,8%, e la fabbricazione di apparecchiature elettriche e di uso domestico non elettriche, con un -5%. Il recupero della produzione industriale segue anche

QBE mail

Newsletter mensile sul mondo assicurativo

Luglio-Agosto 2017

analizzare. Gli approfondimenti prevedono analisi delle evidenze, tramite rilevazione statistica, attività di *reverse engineering* e analisi di *dump* di traffico. Naturalmente le misure di sicurezza cambiano in relazione alla dimensione e alla natura delle imprese. Le **piccole e medie imprese** appaiono **più esposte** ai rischi di attacchi informatici dal momento che investono meno (o per nulla) nelle installazioni di sistemi antintrusione o nel monitoraggio delle reti che a volte non hanno neppure i livelli di aggiornamento necessari a scongiurare “facili” intrusioni.

Per saperne di più: *Il Sole 24 Ore* – 29 giugno

Trend

Il mestiere del recupero crediti deteriorati

Il fenomeno degli **Npl** (*Non performing loan*), ovvero i **crediti in sofferenza**, è diventato un tema sociale di portata rilevante, entrato ormai a far parte del vissuto quotidiano. Si tratta di crediti delle banche (mutui, finanziamenti, prestiti) che i debitori non riescono più a ripagare regolarmente o del tutto. Dietro questo scenario, c'è un giro d'affari di **oltre 700 milioni di euro** che coinvolge le società che in Italia si occupano di recuperare i crediti deteriorati delle banche. Queste aziende, i “*servicer*”, intervengono nella gestione del processo, dal contatto dei debitori insolventi alla gestione dei contenziosi, e sono coinvolte nelle negoziazioni anche nei casi di acquisti degli Npl da parte di fondi internazionali. Vista la portata del fenomeno e la delicatezza della situazione, è importante conoscere la modalità con cui agiscono i *servicer*, l'organizzazione e il controllo dell'operato, la presenza e il rispetto di codici etici. Le aziende del settore possono avere una struttura formata da dipendenti interni o avvalersi in contemporanea di **professionisti esterni** e partite Iva, per lo più avvocati o laureati in giurisprudenza e in economia. Esistono **tre tipi di servicer**: alcuni hanno licenza bancaria, altri sono iscritti all'Albo previsto dall'articolo 106 del testo Unico bancario e dunque anch'essi vigilati da Banca d'Italia, altri invece sono iscritti all'Albo previsto dall'articolo 115 del Tulp (la legge

nel mese di giugno sulla base dei dati di Confindustria che parlano di un balzetto dello 0,4% e una prospettiva di ulteriore crescita anche nei prossimi mesi.

Per saperne di più: *Il Sole 24 Ore* – 12.07

La crescita dei cyber rischi

Secondo il report M-Trends 2017, realizzato da *FireEye*, lo scorso anno il 19% degli attacchi informatici ha colpito aziende internazionali che offrono servizi finanziari, il 13% nel settore *retail* e *hospitality*, il 10% nel settore *high-tech*. A livello europeo l'indagine, che ha analizzato 750 aziende, vede al primo posto la Germania, con il 19% dei sinistri, seguita da Belgio (16%), UK (12%) e Spagna (12%). Il 31% di queste realtà ha piena consapevolezza dei *cyber* rischi e il 32% considera la **sicurezza informatica** una priorità. I numeri degli attacchi informatici sono inquietanti: nel 2016 si è registrato un aumento del 9,8% degli attacchi gravi compiuti per finalità di *cybercrime* e un incremento del 117% di quelli riferibili ad attività *cyber warfare*. In più, il report Clusit (associazione italiana per la sicurezza informatica) parla del 32% di attacchi effettuati con **tecniche sconosciute** e una crescita impressionante (+1.166%) di quelli compiuti con tecniche *Phishing/Social Engineering*. Gli attacchi appaiono sempre più automatizzati e condotti da gruppi legati alla criminalità organizzata; la qualità è bassa ma la capacità di creare danni è elevata.

Per saperne di più: *Plus* – 08.07

Curiosità

Gli store del (prossimo) futuro

I tradizionali **negozi di moda** per sopravvivere all'avanzata dell'*e-commerce* si stanno attrezzando e si trasformeranno presto in spazi tecnologici e intelligenti in cui il cliente potrà vivere un'**esperienza personalizzata**. Realtà virtuale, interattività, sensori e *software* permetteranno ai clienti di scegliere i vestiti, parlare con commessi che già conoscono i loro gusti e verificare in tempo reale disponibilità di colori e taglie del capo selezionato. Nei camerini

QBE mail

Newsletter mensile sul mondo assicurativo

Luglio-Agosto 2017

sulla pubblica sicurezza), rientrando sotto i controlli della Questura che verifica anche l'onorabilità degli addetti. E' certo che la **reputazione** in questo settore è **fondamentale** e pertanto le maggiori società del settore hanno adottato modelli di **rigorosa organizzazione interna** in tema di *governance* e di sistemi di controllo, prevedendo il rispetto di un **Codice etico** che disciplina i rapporti con i soggetti terzi.

Per saperne di più: Il Sole 24 Ore – 12 luglio

Il ruolo della comunicazione nell'epoca digitale

L'intelligenza artificiale, la robotica, l'*Internet of Things* e l'*e-commerce* hanno introdotto un **cambiamento epocale** che tocca i comportamenti e le abitudini di acquisto dei consumatori, generando un impatto potente su interi mercati e organizzazioni aziendali. Il dialogo con i clienti impone alle aziende nuovi stili di comunicazione. Basti pensare che oggi, attraverso una foto e un'app dedicata, è possibile riconoscere un oggetto, leggerne le caratteristiche e ricevere immediatamente indicazioni e pareri sull'acquisto. La **robotica** sta rivoluzionando anche il mondo della salute e dell'assistenza in ambito domestico, grazie alla raccolta e all'elaborazione veloce dei dati, per non parlare delle tecnologie offerte dai **dispositivi indossabili** che presto saranno incorporate nei vestiti che portiamo. Insomma, questo progresso appare inarrestabile e sempre più disponibile nel prossimo futuro. Per le aziende, si apre la sfida della **riconversione culturale** del capitale umano, considerando che *Big Data* e nuove tecnologie trasformano un po' tutte le imprese in **media company**. Il ruolo della comunicazione è infatti centrale e strategico e va integrato con le altre funzioni in azienda. I messaggi sono multipli e multidirezionali, potendo raggiungere la singola persona che manda *feedback* in tempo reale. Le aziende non hanno più confini e devono produrre e gestire **contenuti multimediali** destinati ai pubblici più disparati. L'occasione di acquisto si trasforma in un'esperienza e l'*e-commerce* si delinea non solo come un modo di vendere un prodotto ma piuttosto come un momento di **scambio di conoscenze** e di **comunicazione**.

Per saperne di più: Assinews – 14 luglio

intelligenti potremo ottenere consigli su abbinamenti e vestibilità, mentre negli *store* saranno disponibili **sistemi di pagamento automatici**, distribuiti in chioschi interattivi, che permetteranno di velocizzare le operazioni di cassa. In altre parole la rivoluzione dei punti vendita punta sulla "**Experience Commerce**" con l'obiettivo di creare tutte le condizioni per garantire un'ottima esperienza di acquisto ai clienti. *Big Data*, automatizzazione e *Internet of things* sono gli alleati indispensabili di questa trasformazione, dalla personalizzazione dell'offerta all'analisi dei dati che parlano di abitudini e gusti dei clienti: così gli *store* "rubano" alle piattaforme *on line* quei vantaggi che le rendono così appetibili.

Per saperne di più: Corriere della Sera – 07.07

Una rete nazionale per navigare gratis

Il Ministero dello sviluppo economico (Mise) e il Ministero dei beni culturali e del turismo (Mibact) hanno promosso il **progetto Wifi.Italia.it**, un unico collettore di connessione internet per navigare liberamente in tutta Italia, accedendo alla rete di *Wifi* gratuiti attraverso un singolo *account*. L'applicazione, disponibile sugli *store* digitali di *Apple* e *Android*, una volta effettuata la registrazione con l'identificazione attraverso l'inserimento di dati anagrafici, permette di **accedere automaticamente** a tutti gli *hotspot Wifi* che hanno aderito al progetto. Una mappa visualizza tutti i punti di accesso attualmente sparsi sul territorio e un centro servizi mette a disposizione dell'utente notizie su programmi locali, eventi e acquisto biglietti o ancora contenuti e informazioni utili. Al momento, la **maggior concentrazione** di *Wifi* gratuiti si ritrova al **Nord Italia**, con il primato dell'Emilia Romagna; Milano ha già aderito con tutti gli accessi liberi amministrati dal comune mentre il sud appare decisamente ancora scoperto dal servizio. Il progetto si rivolge tanto ai **cittadini** quanto ai **turisti** e punta sulla adesione pubblica e privata all'iniziativa. Il Mise richiede la collaborazione dei cittadini e sul sito del progetto lancia un messaggio: "se non trovi nessuna rete vicino a te, fai sentire la tua voce e invita la tua amministrazione a entrare a far parte del progetto".

Per saperne di più: Fanpage.it – 13.07



Newsletter mensile sul mondo assicurativo

Luglio-Agosto 2017

Accade in QBE

Perché la *digital transformation* può far bene all'*insurance*

La *digital transformation* avanza nelle imprese italiane. Il passo non è quello spedito richiesto dal nuovo paradigma economico ormai diffuso nei Paesi avanzati, ma è certo più sostenuto di quello degli anni recenti. Per una ventina d'anni l'Italia ha investito meno di altri nell'innovazione tecnologica. La ricerca Fattore Ict, realizzata dal Politecnico di Milano e da Confindustria Digitale, ha calcolato in venti miliardi di euro i minori investimenti per un totale, nel periodo dal 2000 a oggi, di oltre 300 miliardi. Ciò ha certamente contribuito alla minore crescita del PIL italiano rispetto agli altri Paesi (15 punti percentuali in meno rispetto a Francia e Germania, 25 in meno rispetto al Regno Unito, 30 rispetto agli Stati Uniti).

Ora, appunto, qualcosa sta cambiando. Il recente **piano Industria 4.0**, varato dal ministro dello Sviluppo economico Carlo Calenda, ha dato un primo e importante impulso. Secondo *Assinform*, l'associazione aderente a Confindustria che raduna le principali aziende IT, il **mercato digitale italiano** nel 2016 è cresciuto dell'1,8%, raggiungendo un volume d'affari di 66,1 miliardi di euro con la previsione di un ulteriore aumento del 2,3% per il 2017. Il chiaro segnale di una nuova tendenza.

La **digital transformation** cambierà radicalmente la vita delle organizzazioni, a cominciare dai profili di *manager* e professionisti: specializzazione IT, competenze statistiche, di business e gestione della crisi saranno d'importanza cruciale.

“**Governare i rischi** sarà decisivo perché le imprese dovranno confrontarsi con uno scenario in continuo movimento”, afferma **Massimiliano Colombo**, *Regional Underwriting Manager* di QBE. “Saranno rischi di natura del tutto diversa rispetto a quelli che abbiamo fin qui conosciuto e obbligheranno le imprese a guardare in modo nuovo le coperture assicurative. Di esempi se ne possono fare tanti. Penso alla protezione dei **dati sensibili** e alla **reputazione**, aree di rischio ampiamente estese dalle nuove tecnologie. I *social media* possono oggi diffondere capillarmente notizie, magari non veritiere, sul malfunzionamento di un prodotto generando danni incalcolabili alla reputazione. Le **tecniche di hackeraggio** sempre più **sofisticate** hanno incrementato il rischio di un uso fraudolento dei dati aziendali. La trasformazione digitale - continua Colombo - indurrà le compagnie a superare le logiche, tendenzialmente rigide, che oggi guidano la relazione con i clienti e ad adottare modelli di *business* e gestione adatti a fronteggiare la **mutevolezza** del nuovo **scenario** e alla natura più complessa dei rischi. Le compagnie più veloci a trasformare il proprio modo di operare potranno trarre benefici importanti e guadagnare posizioni di mercato. In Italia, sul fronte assicurativo, siamo appena all'inizio del cambiamento. La partita è tutta da giocare”.

Dobbiamo aspettarci una rivoluzione nel mondo assicurativo?

“Non immediata”, risponde Colombo. “Certo, la *digital transformation* è pervasiva e sta accelerando, il che implica la necessità di una risposta da parte delle compagnie”, avverte Colombo. “Sarà per questo importante dotarsi di **risorse professionali adeguate**. Quel che vale per le imprese vale per gli assicuratori: anche le compagnie hanno bisogno di **digital skill**”. Per fronteggiare i nuovi rischi - prevede Colombo - nasceranno nelle assicurazioni **due nuove figure professionali**: il *data scientist*, che interpreterà tutte le informazioni raccolte ed estrapolerà i dati rilevanti per ogni specifica valutazione di rischio; il *customer advocate*, una figura che dovrà sviluppare capacità completamente diverse, affiancando il cliente e identificando, dopo aver preso coscienza delle sue esigenze, il profilo di rischio”.

Come si sta preparando QBE Italia a questa nuova fase?

“Stiamo confrontandoci molto con i nostri colleghi inglesi. Far parte di un gruppo con l'*headquarter* in un Paese, il Regno Unito, all'avanguardia su questi temi è certamente un valore aggiunto per noi. Ovviamente quel che si fa all'estero non è replicabile *tout court* da noi, ma è un arricchimento in termini d'individuazione delle **competenze specialistiche** necessarie, innovazione dell'offerta e nuove modalità di relazione con i clienti. Stiamo creando in Italia i presupposti per valorizzare questo confronto e sono convinto che presto ne vedremo gli effetti”.