

QBE mail

Special Edition

Risk Management Survey

Ottobre 2017

Imprese più attente e organizzate

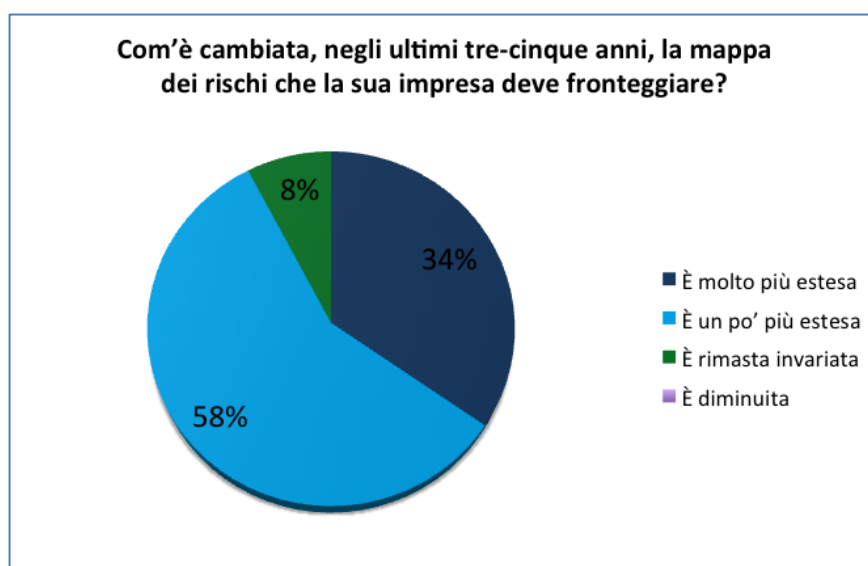
La mappa dei rischi si è allargata, soprattutto nelle aree dei sistemi informativi e delle attività internazionali. La sensibilità è in crescita, le organizzazioni sono più strutturate, la copertura assicurativa migliora. Lo rileva un sondaggio di QBE tra i manager che si occupano di gestione dei rischi e sistemi di controllo.

La situazione non è ancora ideale, ma l'immagine dell'impresa italiana attenta solo al *business* e impreparata ad affrontare l'incognito appartiene ormai alla storia. E' quanto emerge da un **sondaggio** condotto da QBE nei primi mesi dell'anno intervistando un panel di *risk manager* e responsabili di funzioni che si occupano di **prevenzione e sistemi di controllo**.

Negli ultimi anni le imprese hanno acquisito una **maggiore sensibilità** in materia, adeguando le loro organizzazioni. E' probabile che ciò sia accaduto in seguito al mutamento dello scenario in cui gli imprenditori operano. Crescente internazionalizzazione, nuove tecnologie e normative più stringenti hanno in effetti concorso a disegnare una mappa più estesa e complessa dei rischi con la conseguente necessità di modificare gli approcci abituali. Quale che sia la ragione all'origine dell'evoluzione, resta il fatto (positivo) che oggi le imprese dichiarano di aver **migliorato la cultura del rischio** e di essere più pronte e organizzate.

Vediamo meglio in dettaglio, iniziando dal **grado di rischio percepito**.

Secondo la gran parte degli intervistati, negli ultimi tre-cinque anni la **mappa dei rischi si è estesa**. La pensa così il **92% del campione**, sommando chi ritiene il rischio molto più esteso o un po' più esteso (fig. 1). Un cambiamento che, per il 54%, è stato determinato dall'evoluzione dello scenario competitivo.



QBE mail

Special Edition

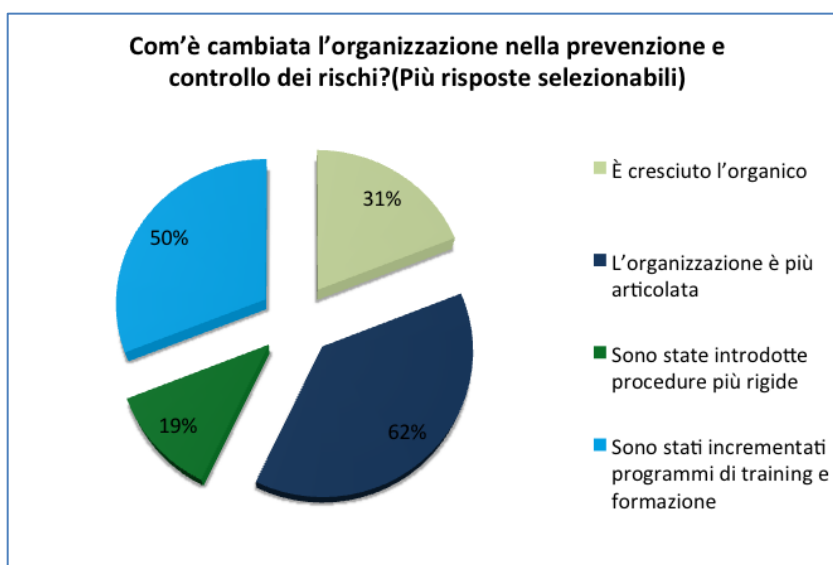
Risk Management Survey

Ottobre 2017

Il **73% degli intervistati** ritiene che i **rischi emergenti** siano da individuare soprattutto nell'ambito dei **sistemi informativi**, sia con riferimento a quanto percepito nel corso degli ultimi tre anni, sia in un'ottica di medio periodo.

Coerentemente con questo dato, il **cyber risk** è percepito dal 50% del campione come un **rischio crescente** e non adeguatamente presidiato, associato soprattutto a un potenziale utilizzo fraudolento di dati sensibili (59% delle risposte) e al rischio d'interruzione della regolare operatività aziendale (32% delle risposte).

Quasi il **90% del campione**, comunque, ritiene che la **cultura del rischio** sia **nettamente migliorata**. Gli intervistati sostengono che, in materia di prevenzione e controllo dei rischi, l'organizzazione dell'impresa nella quale lavorano sia cambiata rispetto a tre anni fa. In particolare, il 62% dichiara che l'organizzazione è più articolata e il 50% che sono stati incrementati i programmi di formazione. Il 31% sostiene che è cresciuto l'organico professionale dedicato, un altro 19% afferma invece che sono state introdotte procedure più rigide (fig. 2).



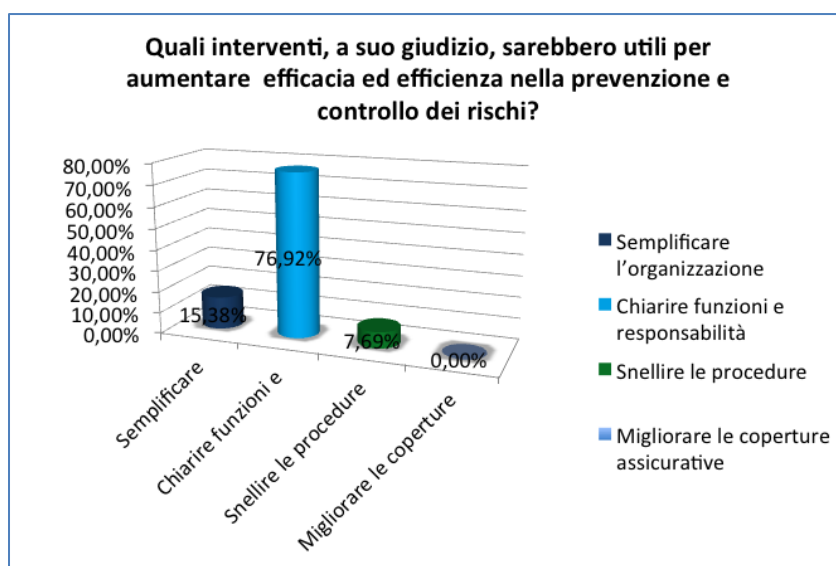
Il **mutamento delle organizzazioni** si è inevitabilmente riflesso sul conto economico. L'evoluzione delle organizzazioni e il relativo incremento dei costi, percepito in maniera più o meno netta dal 69% del campione, hanno infatti reso necessario trovare un punto di equilibrio tra efficacia ed efficienza. La maggiore articolazione delle organizzazioni ha determinato l'**ingresso di nuovi profili professionali e manageriali** con rischio di sovrapposizioni. Per la gran parte del campione (77%), infatti, l'intervento più urgente è **chiarire funzioni e responsabilità** nell'ambito dei sistemi di controllo e prevenzione, mentre il 15% considera necessario procedere con una semplificazione dell'organizzazione e circa l'8% troverebbe opportuno snellire le procedure (fig. 3).

QBE mail

Special Edition

Risk Management Survey

Ottobre 2017



In un quadro che registra un'evidente **maggiore attenzione** al **risk management**, anche le **coperture assicurative cambiano**. Nell'ultimo triennio, ha dichiarato circa un terzo del campione (26%), i costi per le coperture sono aumentati, una tendenza che segnala verosimilmente un'estensione del livello di tutela e protezione rispetto al recente passato. Il 52% degli intervistati afferma che i costi sono rimasti invariati, mentre il restante 22% ha registrato una diminuzione.

Il **65%** si è detto **soddisfatto delle polizze assicurative** sottoscritte dall'impresa in cui lavora, considerandole adeguate al contesto e alle proprie esigenze. È comunque da rilevare che il **26% degli intervistati** ha definito le **polizze sottoscritte "standardizzate e poco aderenti"** alle caratteristiche dell'impresa.

Inoltre, per quanto riguarda i criteri adottati per l'acquisto delle coperture assicurative, le imprese appaiono guidate primariamente dal livello di servizio offerto dalle compagnie (menzionato nel 61% delle risposte), seguito a breve distanza dal prezzo e dalla solidità dell'assicuratore (57% delle risposte). Frequenti le citazioni della flessibilità delle condizioni e la *brand reputation* (entrambe al 30%).

"A fronte di una consapevolezza sempre maggiore da parte dei clienti dei rischi emergenti bisogna strutturarsi per rispondere ai quesiti e alle richieste sempre più puntuali da parte degli assicurati", ha commentato **Simone Jurina**, *Market Manager* di QBE. "Siamo consapevoli dell'importanza del servizio nella scelta di una copertura, per questo motivo i nostri maggiori sforzi di miglioramento degli ultimi anni si sono rivolti e si stanno rivolgendo esattamente in queste due direzioni: analisi delle necessità dei clienti con costruzione di soluzioni che rispondono ai loro bisogni da un lato ed eccellenza del servizio dall'altro", ha concluso.