

PRIMO PIANO

La semplicità che non c'è

Le norme internazionali che regolano l'andamento del mercato dei capitali e lo spazio operativo dei player del settore finanziario si caratterizzano per "oggettiva complessità". L'impegno dei regolatori nazionali, definito "sforzo incessante", è proprio quello di "temperare" queste complessità attraverso "norme secondarie relativamente semplici e trasparenti": tuttavia, non sempre, e non completamente, gli esiti di quest'impegno sono felici, proprio perché si scontrano ancora con "limiti obiettivi e stringenti nel dato quadro internazionale". Questa è la sintesi della relazione che Salvatore Rossi, presidente di Ivass, ha tenuto ieri presso la commissione bicamerale sulla semplificazione.

Tuttavia, mentre lamenta le complessità che arrivano dall'estero, Rossi invita il legislatore italiano a una "razionalizzazione legislativa", soprattutto per quanto riguarda la complicata spartizione delle competenze, per esempio tra Ivass e Consob, sui prodotti assicurativi con finalità d'investimento. Le direttive europee Mifid2, Idd e il regolamento Priips non fanno distinzione tra i canali distributivi: anche in Italia si dovrebbe andare verso quella prospettiva, ma "finora la strada intrapresa dal Parlamento italiano non è questa", conclude il presidente di Ivass.

Fabrizio Aurilia

RICERCHE

Pmi, crescono i timori per cyber attack

Secondo un'indagine di Zurich, solo in Italia e in America Latina il rischio appare ancora sottovalutato. Furto di dati, business interruption e reputazione aziendale fra le principali preoccupazioni



Quello del *cyber risk* è un tema sempre più sentito. E tante sono state le novità normative che, negli ultimi anni, sono state introdotte nei diversi ordinamenti per far fronte al problema. In Italia, per esempio, nel 2016 è stato definito il *Framework nazionale di cyber security* e, all'interno dell'ultima legge di *Stabilità*, è stato predisposto un fondo da 150 milioni di euro per il potenziamento degli strumenti di sicurezza informatica. Lo stesso sta avvenendo a livello comunitario, con l'introduzione della direttiva europea *Network and information security* e con l'adozione del *Regolamento europeo per la protezione dei dati personali*. Insomma, la consapevolezza sul tema del *cyber risk* cresce. E una conferma, in questa direzione, arriva dall'ultima indagine di Zurich sulla percezione del pericolo di attacchi informatici fra le Pmi. Il quadro che emerge dalla ricerca, condotta su oltre 2.600 imprese in 13 diversi Paesi, è quello di un tessuto industriale che sta diventando sempre più conscio del *cyber risk* e si sta mobilitando per evitare ogni pericolo. "In un mondo in cui sono sempre più numerose le violazioni della sicurezza informatica a danno di aziende - commenta **Alessandro Zampini**, head of financial lines per Zurich in Italia - non è sorprendente che fra le Pmi sia aumentata in modo significativo la consapevolezza dei rischi". Eppure, le differenze non mancano.

RISCHIO SOTTOVALUTATO IN ITALIA

Nel nostro Paese, la percezione del pericolo è piuttosto bassa. Basti pensare, a tal proposito, che il 10% delle aziende interpellate ritiene di avere software e sistemi di sicurezza adeguati per fronte al rischio: giusto per avere un'idea, a livello globale il dato si ferma al 5%. Il dato italiano, addirittura in diminuzione rispetto al 15% dello scorso anno, è sintomatico di un tessuto industriale che ancora sottovaluta i rischi di *cyber attack*. "È allarmante - continua Zampini - che la stragrande maggioranza delle imprese non abbia, al suo interno, appropriate misure di protezione contro attacchi informatici".

(continua a pag. 2)

INSURANCE REVIEW su TWITTER
Seguici cliccando qui





(continua da pag. 1)

I timori più diffusi in Italia riguardano il furto di dati di clienti (20,5%), la *business interruption* (18,5%), la reputazione aziendale (17%) e il furto di denaro (11,5%).

Trend che appaiono in linea con quelli registrati negli altri Paesi, ma su percentuali decisamente più basse: in Irlanda, per esempio, i timori per il furto di dati di clienti schizzano al 41%, mentre le preoccupazioni per sottrazioni di denaro negli Stati Uniti arrivano al 21%. Decisamente sottovalutati in Italia sono i timori per l'uso non autorizzato della propria identità e per la sottrazione di proprietà intellettuale, che si fermano rispettivamente all'8% e al 4%: livelli, anche in questo caso, decisamente al di sotto delle medie raggiunte a livello globale.

UN MONDO PIÙ CONSAPEVOLE

Nel resto del mondo, soltanto in America Latina si riscontrano livelli di consapevolezza equiparabili a quelli dell'Italia: qui si arriva persino alla situazione paradossale che il 10% delle imprese interpellate non ha un'opinione chiara e definita sul cyber risk. Del tutto diverso è invece il quadro che si delinea nei restanti Paesi analizzati: a livello globale, la percezione del rischio di attacchi informatici è in deciso aumento. Solo il 10% delle imprese interpellate ritiene, per le proprie dimensioni contenute, di non correre particolari pericoli, percentuale che appena un anno fa si attestava al 17%. "Le trasformazioni tecnologiche che stanno avvenendo a livello globale, alle imprese, alle infrastrutture e agli impianti, stanno modificando sensibilmente le tradizionali aspettative riguardanti la gestione dei rischi da parte di imprese di qualunque dimensione", conclude Zampini. A destare le maggiori preoccupazioni è il furto di dati dei clienti (27%), seguito da eventuali ripercussioni sulla reputazione aziendale (20%), sottrazione di denaro (15%), business interruption (15%) e appropriazione dolosa dell'identità (12%).

Giacomo Corvi

PolizzarcAvvocati www.polizzarcavvocati.it

POLIZZA RESPONSABILITÀ PROFESSIONALE RISERVATA A:

AVVOCATI

PER STUDI CON MASSIMO 3 ISCRITTI ALL'ALBO

Massimale per anno e per sinistro, retroattività 5 anni *

Fatturato	€ 250.000	€ 500.000	€ 1.000.000	€ 1.500.000	€ 2.000.000
da € 0 a € 50.000	€ 180	€ 200	€ 250	€ 400	€ 450
da € 50.000 a € 100.000	€ 200	€ 250	€ 300	€ 400	€ 450
da € 100.000 a € 150.000	€ 280	€ 320	€ 450	€ 600	€ 700
da € 150.000 a € 300.000	=	€ 600	€ 760	€ 950	€ 1.100

Estensioni

Estensione Funzioni Pubbliche, Curatore nelle procedure di fallimento, di Commissario Giudiziale e liquidatore, funzioni di Giudice di pace Componente commissioni tributarie, esecuzioni immobiliari custode giudiziario

importo aggiuntivo	€ 120	€ 120	€ 120	€ 120	€ 120
Estensione Sindaco, revisore Legale, Estensione valida con massimale del 50% con scoperto 10% minimo € 2.000 e massimo € 20.000. La garanzia può essere attivata se il fatturato di tale attività non supera il 30% del globale.	€ 250	€ 250	€ 250	€ 300	€ 300

* Per retroattività ILLIMITATA, +20% Franchigia € 500,00; € 1.000,00 per massimale € 2.000.000,00

N.B. Tariffa valida in assenza di sinistri negli ultimi 5 anni



UA Underwriting Agency S.r.l.

Ag. Gen. AmTrust International Underwriters DAC
20144 Milano Viale San Michele del Carso 11 Tel. +39 02.89.78.68.11 - Fax +39 02.89.78.68.55
Roma Tel. +39 06.92.93.89.18 - Fax +39 06.87.45.90.27

www.underwriting.it - info@underwriting.it - PEC info@uaunderwritingagency.eu

Iscrizione RUI A000542486 del 22.02.2016



Mercato assicurativo e complessità: tra offerta differenziata ed efficienza operativa

Per le compagnie europee il rischio erosione degli utili a causa di una gestione non efficiente è sempre più alto. Secondo zeb, che ha effettuato uno studio in abito europeo, è in ballo l'80% dei margini futuri

(SECONDA PARTE)

Per indirizzare le sfide specifiche della gestione della complessità nel business assicurativo, bisogna innanzitutto considerare il comportamento multimediale della clientela, che già s'interfaccia sia con i canali tradizionali sia con quelli digitali e che, nel futuro, mostrerà prevalentemente un comportamento ibrido.

Tale comportamento della clientela richiede la disponibilità di prodotti che abbiano il giusto *trade-off* tra differenziazione, semplificazione e redditività. In particolare riveste grande importanza la semplificazione delle tariffe attraverso una riduzione delle variabili dei prodotti e l'utilizzo di strutture modulari, oltre alla standardizzazione processuale/tecnica e all'automazione *end to end*.

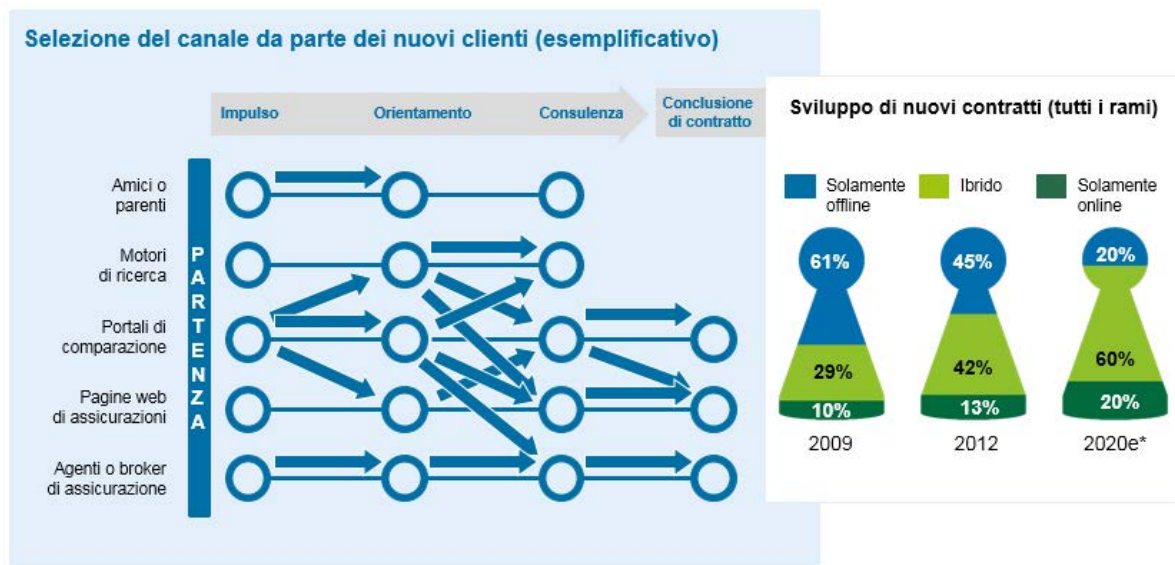


Fig.5: Evoluzione comportamento multichannel della clientela da Studio Complessità di zeb anno 2016

ANCORA SCARSA LA SEGMENTAZIONE DELLA CLIENTELA

Per trattare efficientemente la differenziazione di canale è necessario lo sviluppo di un modello operativo orientato alla clientela che abbia determinate caratteristiche:

- Sia omnicomprendivo, capace pertanto di includere tutti i rami e i canali, e sia coperto da un'offerta end to end
- Offra una visione globale dei clienti, attraverso la raccolta e l'organizzazione sistematica di tutti i dati cliente (interni, esterni)
- Evidenzi le responsabilità del processo end to end, per ottimizzare l'orientamento alla clientela e l'efficienza di tutti i processi commerciali
- Integri tutti i processi nel mondo digitale
- Gestisca le differenze tra i canali di distribuzione e il comportamento multi-canale dei clienti con azioni comuni e coerenti tra le diverse funzioni.

Le compagnie hanno iniziato ad attivare alcune leve sia commerciali sia operative per prevenire, ridurre e gestire la complessità. Più nel dettaglio, circa il 43% degli intervistati afferma di aver già iniziato a trattare il tema della digitalizzazione/automazione. Il 37% dichiara invece di aver avviato procedure per la standardizzazione dei processi. Sul lato commerciale, solamente il 7% si è mosso per effettuare segmentazione della clientela, dei canali di distribuzione e degli intermediari. (continua a pag. 4)

(continua da pag. 3)

NUOVI RUOLI PER NUOVI SCENARI

Nell'ambito dell'evoluzione della macchina operativa, è importante il ruolo del *chief operating officer* (coo), che dovrà trasformarsi da funzione focalizzata sull'esercizio *designer centrale*, che coordini le altre aree per definire il modello operativo.

L'altra sfida da affrontare è quella relativa all'evoluzione normativa: vi è un continuo fermento per l'entrata in vigore di nuovi requisiti regolamentari, ma le assicurazioni spesso reagiscono all'adozione di nuove regolamentazioni in modo frenetico, scarsamente efficiente e intensivo nell'utilizzo delle risorse.

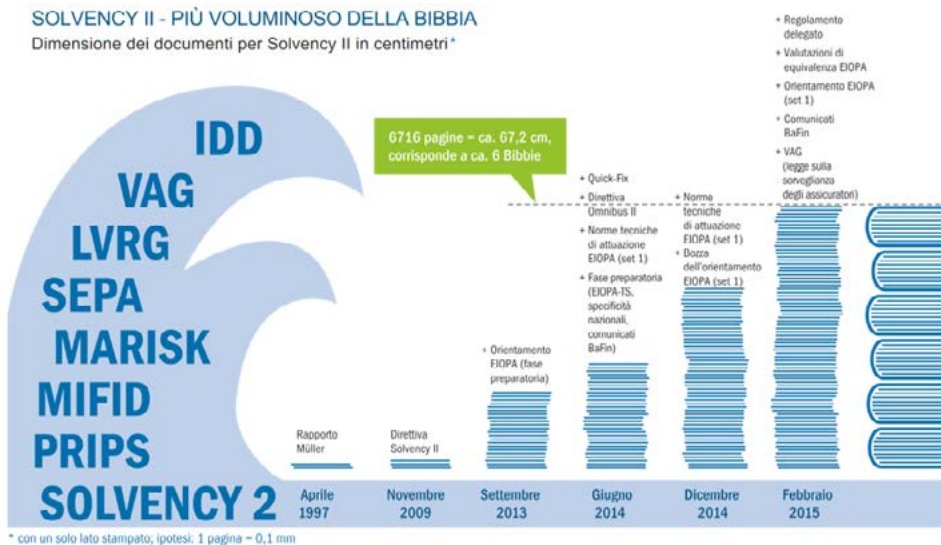


Fig.6: Ondata normativa da Studio Complessità di zeb anno 2016

In ambito bancario si rileva spesso l'utilizzo di nuovi modelli organizzativi che prevedono una gestione della regolamentazione sempre più accentrata. Questo modello prevede un *regulatory affairs office* centrale che coordini tutti i temi relativi alla gestione degli impatti normativi e regolamentari, la valutazione degli eventuali impatti strategici e la conseguente comunicazione ai responsabili dei settori d'attività ed al cda. Altre funzioni essenziali di questo ufficio consistono nella definizione dell'architettura processuale ed *It compliant* alla normativa, il program management e l'implementazione di progetti normativi.



Fig.7: Principali risultati del sondaggio da Studio Complessità di zeb anno 2016

Paolo Ciccarese,
managing director e amministratore delegato di zeb

(La prima parte dell'articolo è stata pubblicata su Insurance Daily di ieri, martedì 20 dicembre).

Insurance Daily

Direttore responsabile: Maria Rosa Alaggio alaggio@insuranceconnect.it

Editore e Redazione: Insurance Connect Srl - Via Montepulciano 21 - 20124 Milano

T: 02.36768000 **E-mail:** redazione@insuranceconnect.it

Per inserzioni pubblicitarie contattare info@insuranceconnect.it

Supplemento al 21 dicembre di www.insurancetrade.it - Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012 - ISSN 2385-2577