

## PRIMO PIANO

### Truffa, 42 fermi a Palermo

Ossa rotte per truffare le assicurazioni. Le vittime erano reclutate fra i più disperati: 300 euro per una gamba, 400 per un braccio. E poi colpi di spranga, dischi di ghisa, blocchi di cemento e anestetici di scarsa qualità. Tutto quello che serviva per presentare, con l'ausilio di professionisti compiacenti, il referto medico e chiedere l'indennizzo. Era questo il modus operandi di due bande criminali di Palermo, scoperte nei giorni scorsi da militari della Polizia e della Guardia di Finanza grazie a due blitz, denominati *Contra fides* e *Tantalo bis*. Le forze dell'ordine hanno disposto 42 fermi e posto complessivamente sotto indagine 250 persone.

L'inchiesta è il secondo atto dell'operazione che lo scorso agosto aveva portato all'arresto di undici persone. "Le indagini sono subito proseguite e, con grande sensibilità, gli operatori della Polizia sono riusciti anche a convincere le cosiddette vittime dei falsi incidenti a parlare, così sono arrivate altre preziose indicazioni", afferma il capo della squadra mobile Rodolfo Ruperti. Nel corso delle intercettazioni, sono emerse circa sessanta mutilazioni. In un caso le lesioni sarebbero addirittura sfociate nella morte della vittima, rivenuto senza vita lungo una strada di Palermo: inizialmente il decesso era stato associato a un incidente stradale.

Giacomo Corvi

## INNOVAZIONE

### Tecnologia, il rischio dietro l'opportunità

La sempre più rapida trasformazione offre nuove opportunità alle assicurazioni: sullo sfondo restano tuttavia minacce che devono essere risolte per lasciare spazio allo sviluppo del settore. Si parte dai pericoli legati all'utilizzo di soluzioni tecnologiche

#### PRIMA PARTE

La tecnologia evolve a ritmi sempre più rapidi, portando con sé opportunità ma anche nuovi rischi. Le grandi multinazionali investono ogni anno miliardi in ricerca e sviluppo: **Samsung, Alphabet, Volkswagen, Microsoft e Huawei** hanno investito oltre 73 miliardi di dollari in ricerca e sviluppo nel 2017. Ogni giorno gli investimenti dei grandi fondi di venture capital finanziano lo sviluppo di nuove tecnologie da parte di grandi aziende tecnologiche e start-up: nel 2018 i fondi di venture capital hanno investito nei soli Stati Uniti circa 100 miliardi di dollari, di cui 28 miliardi in start-up early stage<sup>1</sup>.

È in atto una vera e propria corsa a occupare nuovi spazi di opportunità, nella quale i tempi di sviluppo delle nuove tecnologie e della loro introduzione nel mercato sono fattori determinanti per il successo. Questa riduzione dei tempi di sviluppo rappresenta sicuramente un fattore di miglioramento della società, ma porta con sé anche una serie di rischi. Molti prodotti e servizi innovativi si basano infatti su tecnologie di cui non si conoscono a fondo le potenziali applicazioni e vulnerabilità. Si pensi al caso di **Facebook e Cambridge Analytica**: una piattaforma tecnologica nata per mettere in contatto le persone è stata utilizzata da una società che faceva parte del suo ecosistema di sviluppatori per profilare gli utenti e influenzarne il voto e i comportamenti d'acquisto.

#### UN MODELLO IN CRISI

L'industria assicurativa non è estranea a queste dinamiche. Il ruolo delle assicurazioni è quello di offrire protezione a individui, aziende e organizzazioni, e le assicurazioni adempiono a questo ruolo offrendo di fatto un prodotto finanziario che paga un risarcimento al verificarsi di una determinata circostanza. Per svolgere questo ruolo le assicurazioni hanno la necessità di comprendere approfonditamente i rischi che minacciano gli interessi dei loro assicurati, e di disporre di una tale quantità e qualità di dati statistici da consentire loro di sviluppare dei modelli predittivi. Le assicurazioni hanno quindi bisogno di due fattori chiave: tempo e informazioni.

La velocità dell'evoluzione tecnologica sta mettendo in crisi questo modello. I tempi di go to market tipici dell'industria assicurativa non sono compatibili con la rapidità dell'innovazione tecnologica. Si pensi ai rischi informatici: questi sono in costante evoluzione, con hacker e le società di cyber security che fanno a gara per essere sempre un passo avanti all'altro. La penetrazione nel mercato di massa di nuove tecnologie, come l'*Internet of Things*, moltiplica il numero dei device connessi, ma in questo modo si moltiplicano anche i punti di possibile penetrazione da parte degli hacker, nonché la velocità e la capillarità di propagazione degli attacchi informatici portati a queste reti. (continua a pag. 2)



(continua da pag. 1) Queste e altre caratteristiche peculiari dei rischi informatici fanno sì che molti assicuratori siano estremamente cauti nell'assicurarli, e chi lo fa adotta una serie di cautele come prezzi elevati, ampie esclusioni e bassi limiti di indennizzo, che finiscono per disincentivare l'acquisto di queste coperture.

## RISCHI ANCHE PER GLI ASSICURATORI

Il settore assicurativo ricorre sempre più frequentemente all'adozione di soluzioni innovative per rendere i processi interni più efficienti e per migliorare la qualità dei propri servizi. I rischi per gli assicuratori in questo modo si moltiplicano: ai rischi connessi all'utilizzo delle nuove tecnologie da parte degli utenti, si aggiungono quelli derivanti dai nuovi profili di responsabilità che gli assicuratori potrebbero trovarsi a dover affrontare in conseguenza di danni a terzi o malfunzionamenti dei servizi tecnologici abbinati alle coperture assicurative da loro vendute.

I rischi legati all'adozione della tecnologia nei servizi assicurativi possono essere raggruppati in due macro categorie: rischi legati all'utilizzo delle nuove soluzioni tecnologiche da parte degli utenti, e rischi legati all'impatto delle nuove tecnologie sul modello di business assicurativo.

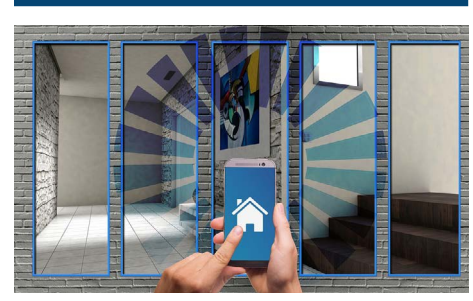
## LA MINACCIA DELLA TECNOLOGIA

Alcune tecnologie offrono indubbiamente agli assicuratori l'opportunità di aumentare l'efficienza e di offrire ai propri clienti servizi ad elevato valore aggiunto. I droni dotati di telecamera, per esempio, consentono di ottenere preziose informazioni per valutare accuratamente un nuovo rischio o per analizzare lo scenario di un sinistro. I sistemi di smart home abbinati alle polizze abitazione offrono invece la possibilità di prevenire possibili sinistri grazie ai sensori di gas e fumo e ai sistemi per rilevare porte e finestre lasciate aperte o perdite d'acqua. Start up come la britannica **Neos**, di cui **Aviva** ha recentemente acquisito una quota di maggioranza, o come **Vitality**, hanno creato modelli di business basati su queste tecnologie.

L'adozione di queste tecnologie espone però gli assicuratori a una serie di nuovi potenziali rischi.

Ci sono da un lato i rischi connessi al possibile fallimento della tecnologia, come ad esempio:

- un difetto non conosciuto. Ha fatto molto discutere nel maggio del 2018 il caso di un bug nel sistema di smart home Alexa di **Amazon**, che ha provocato a una coppia di Portland, negli Stati Uniti, una sgradevole sorpresa: senza che ciò fosse stato da loro richiesto, Alexa ha registrato alcune delle loro conversazioni e le ha inviate ad alcuni dei loro contatti<sup>2</sup>; (continua a pag. 3)



ISCRIVITI CON NOI!  
**INSIEME**  
POTREMO VINCERE  
**LE SFIDE FUTURE**  
DEGLI AGENTI  
DI ASSICURAZIONE!

[CLICCA QUI PER ISCRIVERTI](#)

[CLICCA QUI PER RINNOVARE](#)



(continua da pag. 2)

- una vulnerabilità che può consentire a un hacker di prendere il controllo di un device o di usarlo per accedere ai dati personali del possessore. Si pensi agli impatti che uno scenario di questo tipo può avere sulle auto a guida autonoma, e alle ricadute che ciò potrebbe avere per il produttore e l'assicuratore di quei veicoli;
- una performance inferiore alle aspettative. È di poco tempo fa la notizia che a un paziente di un ospedale californiano gravemente ammalato, è stato comunicato che il suo quadro clinico stava peggiorando e avrebbe quindi dovuto prepararsi al peggio, da parte di un robot al quale era collegato da remoto un medico<sup>3</sup>. Quale impatto avrebbe su una compagnia di assicurazioni un chatbot che rifiutasse in modo ingiustificato il pagamento di un sinistro o la sottoscrizione di una polizza, o che comunicasse informazioni sensibili sul suo stato di salute al titolare di una polizza sanitaria?

C'è poi un'area di rischi connessi a un utilizzo della tecnologia diverso da quello per cui è stata pensata e progettata, sia esso accidentale o malevolo. Fece molto scalpore nel 2017 il caso del produttore di smart tv Vizio, che fu condannato a pagare una multa di 2,2 milioni di dollari per aver monitorato i programmi televisivi guardati dagli utilizzatori delle sue smart tv e aver venduto queste preziose informazioni a società pubblicitarie che le hanno poi usate per far pervenire agli ignari clienti di Vizio messaggi pubblicitari personalizzati<sup>4</sup>. Si pensi a un possibile scenario in cui un produttore di black box monitorasse e usasse a fini di lucro le informazioni raccolte dalle black box installate nelle auto assicurate dalle compagnie a cui quel produttore fornisce i suoi device. Le ricadute negative, anche solo in termini di reputazione, per le compagnie coinvolte sarebbero molto pesanti.

## ATTENTI ALLA PRIVACY

Le nuove tecnologie ruotano attorno ai dati generati dagli utenti, vanno pertanto tenuti in considerazione i rischi connessi alla privacy. La compagnia americana **Travelers** ha recentemente realizzato una partnership con Amazon per offrire ai

suoi assicurati uno sconto sull'acquisto dei sistemi di smart home di Amazon. Come evidenziato da **Seth Rachlin** di **Capgemini Insurance**<sup>5</sup>, un device come Amazon Echo potrebbe teoricamente offrire ad Amazon e Travelers una finestra in real time sui comportamenti dei clienti di Travelers che hanno installato il device nella loro casa. Questo potrebbe consentire a Travelers di offrire delle polizze con pricing personalizzati, basati ad esempio sul numero di ore in cui la casa è vuota, così come potrebbe consentire di offrire servizi a valore aggiunto come la chiamata automatica al servizio di emergenza nel caso in cui i device di smart home rilevassero una perdita d'acqua o di gas.

Vi sono da fare però anche una serie di considerazioni sul tema della privacy: i clienti di Travelers sono disposti a concedere l'utilizzo di tali informazioni per ricevere in cambio uno sconto sull'acquisto dei device di Amazon o dei servizi di home security? Gli utenti oggi sono molto più attenti e informati sul tema della privacy rispetto a qualche anno fa, e le loro aspettative in materia di privacy e sicurezza dei dati sono molto più elevate nei confronti del loro assicuratore rispetto a quanto lo siano nei confronti delle società tecnologiche o dei social media<sup>6</sup>.

**Yuri Poletto,**

lead consultant at WeChangeInsurance  
Innovation Think Thank

1. <http://tinyurl.com/y9p98ek6>
2. <http://tinyurl.com/yao2kg9z>
3. <http://tinyurl.com/y43s7yzk>
4. <http://tinyurl.com/h6vecpe>
5. <https://tinyurl.com/y3vkonko>
6. <https://tinyurl.com/y6scdwmm>

(La seconda parte dell'articolo sarà pubblicata su Insurance Daily di mercoledì 17 aprile)

## DOVE STA ANDANDO IL TUO CLIENTE?

**PROCNE** TI AFFIANCA NELL'INTRODUZIONE DI UNA SOLUZIONE CRM ALL'INTERNO DELLA TUA AZIENDA. ORGANIZZA, CONTROLLA, PIANIFICA LE AZIONI SUI TUOI CLIENTI

CONTATTACI [INFO@PROCNE.IT](mailto:INFO@PROCNE.IT)

[WWW.PROCNE.IT](http://WWW.PROCNE.IT)

**PROCNE >**



RICERCHE

## Attenzione a rischio politico e terrorismo

**Aon ha presentato la Mappa 2019, che analizza le possibili evoluzioni di azioni eversive e aumento del populismo, potenziali cause di nuove vulnerabilità per il business europeo**

Si inasprisce il rischio politico in Europa, con riflessi sulla sicurezza di imprese e persone, mentre, allargando lo sguardo a livello globale, i riflessi delle decisioni politiche incideranno sull'efficienza delle *supply chain*. Sono questi i principali temi che emergono dall'edizione 2019 dell'Aon Risk Map for "Political Risk, Terrorism and Political Violence", realizzata da Aon in collaborazione con Continuum Economics e con The Risk Advisory Group.

Un focus particolare riguarda il rischio crescente di populismo in particolare in Europa, dove 11 Paesi sono ad oggi governati da partiti populistici o da coalizioni che li includono, ma sono 33 gli Stati in cui tali aggregazioni politiche registrano in media il 22% dei voti. L'allarme riguarda il fatto che i governi populistici tendono a realizzare misure che ostacolano il commercio con l'estero per tutelare la produzione interna. Tali scelte possono condurre a iniziative che incidono anche su contratti già stipulati, quali l'aumento dei dazi e l'imposizione di barriere commerciali, costringendo le imprese a riorganizzare la propria catena di approvvigionamento.

Ma questo tema non riguarda solo l'Europa: anche la battaglia commerciale tra la Cina e gli Stati Uniti è fondata sull'interesse politico a privilegiare i bisogni economici interni. Nell'ottica di Aon si tratta però di agire con una prospettiva bifocale, che da un lato privilegia gli scambi a breve termine fino alla fine della presidenza Trump, per poi modificare le strategie commerciali

in funzione dei risultati delle prossime elezioni presidenziali. I rischi economici legati ai populismi toccano anche le imprese europee che operano con aree come l'Africa subsahariana e l'America Latina, particolarmente esposte a ingerenze governative che possono influenzare la capacità delle aziende di investire e operare a livello internazionale.

### Non abbassare la guardia sul terrorismo

Il secondo tema di rilievo della Mappa riguarda il rischio di terrorismo, correlato secondo Aon alle politiche contro l'immi-



grazione che sono tra i principi cardine di molti movimenti populistici: esse vanno ad alimentare le tensioni sociali e a incentivare azioni violente da parte di movimenti dell'estrema destra.

La Mappa del rischio invita a non abbassare la guardia riguardo al terrorismo, che potrebbe manifestarsi sia nella sua matrice islamista che come deviazione di estrema destra. Tra il 2016 e il 2018 la Germania ha registrato un picco di azioni e complotti di estrema destra, con 23 attacchi che rappresentano il doppio degli episodi precedenti.

Anche se gli attacchi da parte dello Stato Islamico in Europa e Nord America si sono dimezzati tra il 2017 e il 2018 essi sono in aumento nel mondo, mantenendo alta l'attenzione di stati, servizi di sicurezza e imprese che operano a livello globale. Colpendo di preferenza in spazi pubblici con grandi concentrazioni di persone, il terrorismo rappresenta una minaccia significativa per le aziende, tanto che nel 2018 il 16% degli attacchi terroristici ha colpito direttamente un'impresa o ha avuto un impatto diretto sul suo business.

Aon afferma di aver notato un aumento delle richieste di risk assessment e di coperture legate a eventi politici europei quali la Brexit e il voto per l'indipendenza catalana, confermando la correlazione tra i risultati delle votazioni e l'interesse verso soluzioni assicurative per il rischio politico e il rischio paese. Si attende quindi un incremento delle richieste a seguito dei cambiamenti delle linee di governo in America Latina, Asia e anche in Europa.

Maria Moro

### Insurance Daily

**Direttore responsabile:** Maria Rosa Alaggio [alaggio@insuranceconnect.it](mailto:alaggio@insuranceconnect.it)

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

**T:** 02.36768000 **E-mail:** [redazione@insuranceconnect.it](mailto:redazione@insuranceconnect.it)

Per inserzioni pubblicitarie contattare [info@insuranceconnect.it](mailto:info@insuranceconnect.it)

Supplemento al 16 aprile di [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it) – Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012 – ISSN 2385-2577

## BELFOR

Convegno

### LA GESTIONE DELLE EMERGENZE NEGLI ENTI PUBBLICI *Strumenti normativi e deroghe per interventi di somma urgenza*

16 maggio 2019 – 9.00-13.30 | Palazzo delle Stelline - Corso Magenta, 61 - Milano

#### AGENDA

- 09.00 – 09.30 – Registrazione e welcome coffee
- 09.30 – 10.00 – Saluti e introduzione  
*Prof. Roberto Tasca, Assessore a Bilancio e Demanio Comune di Milano*  
*On. Alessandro Manuel Benvenuto, Presidente della VIII Commissione Ambiente, Territorio e Lavori Pubblici \**
- 10.00 – 10.20 – Il caso di un sinistro incendio in un tribunale  
*Filippo Emanuelli, AD BELFOR Italia*
- 10.20 – 10.40 – Gli strumenti giuridici per la gestione dell'emergenza negli Enti Pubblici  
*Avv. Piergiuseppe Venturella, Studio Tonucci & Partners*
- 10.40 – 11.00 – I contratti nella gestione delle emergenze  
*Avv. Piergiorgio Sposato, Studio Tonucci & Partners*
- 11.00 – 11.20 – Testimonianze ed esperienze di un Ente Pubblico  
*Avv. Mario Antonio Scino, Capo del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della politica economica*
- 11.20 – 11.40 – Testimonianze ed esperienze di un Ente Pubblico  
*Dott. Massimo Garavaglia, Sottosegretario Ministero dell'Economia e delle Finanze \**
- 11.40 – 12.00 – Testimonianze ed esperienze di un Ente Pubblico  
*Dott. Guido Castelli, presidente Ifel e Sindaco di Ascoli Piceno*
- 12.00 – 12.30 – **TAVOLA ROTONDA** – Modelli di protezione dalle catastrofi naturali  
*Moderata: Maria Rosa Alaggio, direttore di Insurance Review e Società e Rischio*  
*Dario Focarelli, direttore generale Ania*  
*Massimo Michaud, presidente Cineas*  
*Angelo Borrelli, Capo della Protezione Civile Nazionale*
- 12.30 – 13.20 – **TAVOLA ROTONDA** – Sicurezza e continuità operativa: dalle criticità alle soluzioni  
*Moderata: Maria Rosa Alaggio, direttore di Insurance Review e Società e Rischio*  
*Luca Franzini de Luca, presidente Aiba*  
*Alessandro De Felice, presidente Anra*  
*Alessandro Bozzetti, vice presidente Assorestauro*  
*Guido Castelli, presidente Ifel e Sindaco di Ascoli Piceno*  
*Anna Botti, responsabile del Contenzioso Responsabilità Civile e tutele assicurative Anas*  
*Dario Dalla Torre, P&C Imprese – Responsabile Enti Pubblici, Sanità, Trasporti e Canale Diretto Generali Italia S.p.A.*  
*Daniela Marucci, Direzione Tecnica Danni e Sinistri – Responsabile Linea Corporate UnipolSai Assicurazioni S.p.A.*
- 13.20 – 13.30 – Conclusioni Q&A
- 13.30 – Light lunch
- \* invitato a partecipare

Con il patrocinio di:



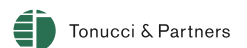
Ania  
Associazione Nazionale  
Inferesi Assicuratori



Organizzazione a cura di:



In collaborazione con:



Iscriviti cliccando qui