



EDITORIALE

Semplificazione normativa e di processo

Leggi e norme, decreti e regolamenti hanno l'obiettivo di attivare, o almeno così dovrebbe essere, un circolo virtuoso che possa introdurre nel settore assicurativo forti elementi di tutela del consumatore così come maggiore competitività e capacità di innovazione. Le compagnie e gli intermediari sono coinvolti da anni in una rigorosa attività di adeguamento legislativo che ha comportato nel tempo ingenti investimenti, revisione dei modelli organizzativi, interventi sui processi e sulle risorse umane. Opinione condivisa tra i vertici delle compagnie, oggi più che mai, è che servono però regole chiare a cui attenersi. Ma la chiarezza delle regole è possibile solo con una approfondita conoscenza delle dinamiche del settore e dell'impatto che una norma può effettivamente produrre sulla tenuta del sistema, con inevitabili ripercussioni sulla redditività, sui costi e quindi sul consumatore. Certo, al settore spetta il compito di non sottrarsi agli obblighi e alle responsabilità, dimostrando di intervenire con efficacia e puntualità sui tanti fronti che incidono sull'aumento dei costi e delle tariffe. Non va però dimenticato che per attivare il circolo virtuoso auspicato serve dare la possibilità di agire sulla base di una semplificazione normativa che favorisca - e non complichino - le strategie, l'operatività e quindi la propensione all'innovazione che il mercato richiede.

Maria Rosa Alaggio,
direttore Insurance Magazine e
Insurance Trade
alaggio@insuranceconnect.it

RISK MANAGEMENT

Cyber risks, conoscerli per proteggerli

Non tutte le aziende sono sufficientemente coscienti dei pericoli del data breach, ma il mercato assicurativo può giocare d'anticipo e sviluppare soluzioni dedicate, dalla copertura della business interruption al danno di immagine, dalla liability alla tutela legale

Sono figli della nostra epoca, inevitabili perché connessi al continuo sviluppo di nuovi trend tecnologici e all'evoluzione esponenziale di nuovi strumenti integrati, device multifunzione e dispositivi mobili. Sono i rischi digitali e, proprio perché non è possibile impedire il loro proliferare, occorre saperli da un lato arginare e dall'altro assicurare. Ma andiamo con ordine perché le questioni, quando si approccia l'ambito dei sistemi informativi e delle relative minacce informatiche, sono diversi e interconnessi e spesso identificarli correttamente è il primo passo per affrontarli in modo razionale ed efficace.



Con lo scopo di fare chiarezza in questa babele di malware e virus dai nomi improbabili, cyber risk e cloud computing, smartphone personali usati per lavorare e dati aziendali compromessi da accessi non protetti, **Aiba** e **Anra** hanno organizzato un workshop dedicato in occasione dell'annuale evento di networking **Lloyd's-Ilca**.

L'incontro *La gestione dei rischi digitali e le soluzioni assicurative disponibili* è stato moderato da **Paolo Rubini**, risk manager di **Telecom Italia** e presidente di Anra e ha visto il confronto tra esperti del mondo insurance e di quello It: **Marco Bavazzano**, director security strategist organization per la regione del Mediterraneo per **Symantec**; **Alessandro Lezzi**, international technology, media and business service underwriter di **Beazley** e **Marcello Bottazzi**, componente della Commissione formazione di Aiba.

PIÙ TECNOLOGIA, PIÙ RISCHI

In primis si sono delineate le linee di tendenza che determinano la complessità dello scenario attuale: l'abnorme e incontrollabile aumento del traffico dati, la sempre maggior espansione degli strumenti social e la consumerizzazione dell'It, "ovvero il fatto che oggi le scelte tecnologiche sono sempre più guidate dai consumatori e che questi ultimi utilizzino sempre più massicciamente i propri dispositivi personali per lavorare" spiega Bavazzano.

Ma che ripercussioni porta il cosiddetto "bring you own device"? L'accesso a dati aziendali attraverso strumenti personali come tablet e smartphone porta alla commistione di due tipologie di dati, quelli personali e quelli di proprietà dell'impresa, che hanno evidentemente esigenze di protezione molto differenti, aumentando notevolmente il rischio di perdita o compromissione, anche accidentale, di informazioni riservate.

Di fronte a questa criticità, le strade sono due: o l'impresa si dota di un data center centralizzato, con un market place corporate dotato di applicazione proprie e sistemi di protezione adeguati che tengono separati i dati sensibili oppure si esternalizza il servizio a un cloud provider pubblico. *(continua a p.2)*



Seguici anche su Facebook alla pagina di Insurance Connect e su Twitter @insuranceconnect



(continua da p. 1) “Se nel primo caso – sottolinea Bavazzano – i rischi sono relativi alla concentrazione delle risorse virtuali in un’unica macchina e quindi alla sua protezione, nel secondo i problemi maggiori sono riassunti nell’acronimo Rid, ovvero riservatezza, integrità e disponibilità dei dati”. In entrambi i casi, oltre alle soluzioni di natura tecnologica, possono rivelarsi di estrema importanza quelle assicurative. “Occorre sensibilizzare le imprese sul tema della prevenzione – sostiene Bavazzano – non possiamo come sempre aspettare che succedano guai di grandi proporzioni per attivare adeguati sistemi di protezione. Secondo alcune stime il cyber crime costituisce a livello mondiale un business di valore pari al traffico della droga, le attività di spionaggio industriale attraverso attacchi informatici sono una realtà conclamata, ma in Italia c’è ancora troppa poca consapevolezza dei rischi derivanti dal furto di dati o dalla compromissione dei sistemi informativi delle aziende”.

PIÙ CONSAPEVOLEZZA, PIÙ PROTEZIONE

“Il problema è che le aziende, soprattutto le Pmi, o ignorano questo tipo di rischi oppure li approcciano in modo inefficace – conferma Bottazzi – e soprattutto non sono consapevoli delle conseguenze effettive di un data breach. È vero che a livello normativo, concetti quali furto, perdita, alterazione o manomissione di dati sono stati introdotti solo negli ultimi anni, ma oggi l’articolo 2050 del codice civile classifica il trattamento dei dati personali come attività pericolosa”. Nonostante questo anche gruppi di grandi dimensioni non dedicano a questi aspetti sufficienti risorse e attenzioni e non si dotano di un piano di intervento strutturato per rispondere ad eventuali attacchi o violazioni. “Telecom invece ha approntato un modello di gestione ad hoc – spiega Rubini – che a partire da una dettagliata mappa dei possibili abusi, procede ad un’analisi degli effetti in tre fasi volte a definire: le criticità della piattaforma per prioritizzare le attività di mitigazione, il livello di esposizione al rischio sia per quanto riguarda i dati che gli asset e il livello di rischio effettivo per attuare efficaci azioni in ambito It”. Si tratta di un sistema avanzato, certo indispensabile per una società di telecomunicazioni, ma la definizione di una corretta mappatura (e copertura) dei rischi è imprescindibile per qualunque tipologia di azienda. Come ha chiarito Lezzi, si tratta di un mercato potenzialmente enorme per i players assicurativi perché ci sono una serie di fattori concomitanti che amplificano i bisogni di protezione delle imprese: “l’ammontare dei dati e la loro rilevanza; la moltiplicazione degli interventi legislativi volti a regolamentare la materia; e l’impatto, in una società mediatica come la nostra, di un eventuale danno reputazionale”.

Sia in termini di business interruption che a livello di danno all’immagine e a terzi, subire un cyber attack può essere deleterio per un’azienda, per cui oltre a cercare di prevenire queste evenienze – soprattutto istruendo adeguatamente il proprio personale visto che gran parte delle violazioni di dati derivano da errori involontari dei dipendenti – può essere utile dotarsi di una copertura assicurativa. Beazley ad esempio ha studiato una soluzione modulare che spazia dal risarcimento per danni arrecati a terzi, alla business interruption, dalla tutela legale alla gestione dell’emergenza attraverso l’invio in loco di un esperto di sicurezza informatica in grado di accertare i confini del problema, la predisposizione di un piano di comunicazione di crisi e, laddove necessario, di un call center o una campagna pubblicitaria mirata.

Diana Pastarini

**RISK
MANAGER**
LA PROFESSIONE
DEL FUTURO

Master in
Risk engineering

**LOSS
ADJUSTER**
IL FUTURO
DELLA PERIZIA

Master in
Loss adjustment

> approfondisci su
www.cineas.it

 **CINEAS**
PER UNA CULTURA DEL RISCHIO



Più comunicazione con il legislatore

Per risolvere i problemi dell'Rc auto serve soprattutto, secondo Alessandro Santoliquido, direttore generale di Sara Assicurazioni, maggiore innovazione normativa che aiuti a snellire i processi

A poche ore dal Consiglio dei ministri (oggi pomeriggio, inizio previsto per le 15:30) che dovrebbe ancora una volta mettere mano ai regolamenti del mondo assicurativo, compagnie e intermediari si interrogano sui provvedimenti che adotterà il Governo. Nel decreto Sviluppo bis, come è stato denominato dal ministro della Sviluppo Economico, Corrado Passera, largo spazio all'innovazione, all'agenda digitale e alle semplificazioni. Per il settore si attende l'addio al tacito rinnovo dell'Rc auto (certamente in favore della trasparenza, un po' meno della semplificazione dei processi), la digitalizzazione di molti documenti e forse il nulla osta alla collaborazione tra intermediari. Su quest'ultimo punto, gli agenti temono però una marcia indietro, in queste ore sempre più probabile. Mentre le compagnie potrebbero gradire il tacito rinnovo dell'Rc auto. La copertura obbligatoria resta quindi sempre al centro dei pensieri del Governo, quale grimaldello per scardinare il settore.

Saper comunicare i bisogni

C'è la sensazione però che tra addetti ai lavori, imprese, intermediari, regolatore (Isvap, da domani Ivass), e legislatore ci sia da sempre una mancanza di chiarezza. E' anche quanto ha sostenuto **Alessandro Santoliquido**, direttore generale di **Sara Assicurazioni**, che in un recente intervento si è concentrato sui temi dell'Rc auto e dell'innovazione. "E' necessario - ha sostenuto - che il settore assicurativo riesca a farsi capire meglio dal legislatore e dal regolatore, poiché certi interventi, effettuati con le migliori intenzioni, non hanno poi avuto un valore pratico sia per il cliente sia per il mercato".



Alessandro Santoliquido, direttore generale di Sara Assicurazioni

Quindi colpa delle compagnie che non riescono a comunicare, ma non solo. Il dg di Sara ha fatto notare come occorra "misurare bene i fenomeni" che coinvolgono il settore. "Talvolta decisioni sbagliate - ha continuato - sono prese sulla base di dati sbagliati, di evidenze non corrette". L'esempio dell'introduzione delle polizze obbligatorie con scatola nera (lo scontro Ania-Isvap è aperto e solo a novembre si saprà qualcosa) si inserisce nel filone: "La black box - ha spiegato Santoliquido - non è un problema in sé, anzi. Ma bisogna distinguere quando conviene oggettivamente e quando no. A Napoli, per esempio, dove c'è un'alta incidenza di truffe, praticare uno sconto a chi sceglie il prodotto con scatola nera, sarà conveniente, mentre a Milano non lo sarà, perché mancherebbe il ritorno per la compagnia".

Senza innovazione ancora problemi di redditività

Stesso discorso può valere per l'innovazione. Sara Assicurazioni ha innovato, soprattutto nell'Rc auto, risanando e tornando alla redditività, ma "la vera sfida dell'Rc auto - ha specificato Santoliquido - sarà quella di semplificare ancora di più. Solo così si potrà parlare di nuovi servizi e si potrà dare il cosiddetto valore aggiunto al cliente". Quindi avanti con l'innovazione, ma a partire dalle novità normative. Queste dovrebbero agevolare "processi semplici e strutturati". Senza veri interventi di semplificazione, secondo Santoliquido, "si entrerà a breve in una fase di abbassamento dei prezzi, ma tra qualche anno si riproporrà il problema della redditività".

Fabrizio Aurilia





NORMATIVA

Isvap: lettera al mercato sull'applicazione dell'articolo 148 cod. ass.

APPUNTAMENTI

Rischio clinico, gestire l'incidenza finanziaria

Il comma 2, aggiunto con il decreto Cresci Italia, consente di effettuare altre verifiche sui sinistri auto prima di erogare il risarcimento

Il 18 ottobre un convegno con assicuratori, medici e legali

Il decreto legge numero 1 del 24 gennaio 2012, convertito con legge numero 27 del 25 marzo 2012 (il cosiddetto *Cresci Italia*) ha aggiunto il comma 2-bis all'articolo 148 del Codice delle Assicurazioni.

Ai sensi della precitata previsione, le imprese di assicurazione possono non formulare l'offerta di risarcimento, nei termini previsti dai primi due commi dell'articolo 148 Cod. Ass., qualora si renda necessario effettuare ulteriori approfondimenti in relazione al sinistro in ragione della presenza di almeno due parametri di significatività nella banca dati sinistri di cui all'articolo 135 Cod. Ass., sempre che l'impresa abbia ottemperato a determinati obblighi di comunicazione.

Con una comunicazione al mercato, datata 14 settembre 2012, l'Autorità di Vigilanza assicurativa ha ritenuto definire con maggiore esaustività le istruzioni operative necessarie per avvalersi della procedura sopra esposta.

Nell'ottica di tutelare i soggetti assicurati e con l'intento di disciplinare operativamente la previsione della norma primaria, Isvap, nella sua comunicazione, richiede una serie di evidenze recanti la prova del soddisfacimento delle condizioni per poter usufruire della concessione normativa.

La necessità di informare il danneggiato e l'Autorità di Vigilanza

In particolare, le compagnie dovranno comunicare da una parte al danneggiato, per via scritta, la circostanza della necessità di un approfondimento istruttorio sul sinistro (che ad ogni modo non potrà durare più di trenta giorni) dall'altra all'Autorità di Vigilanza assicurativa, l'intera documentazione inerente alla necessità di svolgere un'ulteriore istruttoria in merito alla pratica.

All'interno della comunicazione che le imprese dovranno trasmettere all'Isvap, vi sono anche l'evidenza della consultazione, che deve essere operata dalla compagnia presso la banca dati sinistri, della presenza dei due parametri di significatività, la prova della comunicazione inviata al danneggiato, sia quella sull'inizio del procedimento sia quella relativa alle determinazioni conclusive dell'approfondimento istruttorio, nonché la descrizione delle attività aggiuntive poste in essere dall'impresa, quali la controperizia sul veicolo del responsabile ed eventuali altri accertamenti investigativi sul sinistro.

Tale previsione si inserisce nel più ampio alveo inerente la normativa, che ha investito anche l'ambito assicurativo - si vedano le previsioni relative alle polizze collegati a mutui o finanziamenti - diretta a liberalizzare, anche attraverso un maggiore controllo delle frodi, il mercato dei servizi assicurativi.

Rimaniamo in attesa di vedere gli ulteriori sviluppi di implementazione delle norme, certi che sul tema vi saranno novità interessanti.

*Luca Emanuele Lanza
Studio Jenny & Partners*

Uno spazio di confronto tra le figure che si occupano di gestione del rischio clinico. Il convegno *Responsabilità sanitaria. Prevenzione e gestione del rischio ed esigenze di bilancio*, organizzato dagli studi legali Longo e Improda il **18 ottobre** prossimo, vuole mettere intorno allo stesso tavolo dirigenti sanitari, medici, assicuratori e legali per approfondire i diversi aspetti che concorrono a delineare una materia sempre più complessa e dibattuta.

L'iniziativa si terrà a **Roma**, presso la Sala Palazzo Bologna del Senato della Repubblica, a partire dalle ore 15 e si propone di avviare un confronto concreto sul problema della responsabilità civile sanitaria e medica, prendendo in considerazione sia le difficoltà della finanza pubblica sia le ripercussioni sul sistema delle assicurazioni private.

L'incontro - presieduto dal senatore **Fabrizio Morri** e moderato dall'avvocato **Angelo Argento** di Studisan (Centro studi e ricerche di diritto sanitario) - vedrà la partecipazione del senatore **Ignazio Marino**, presidente della commissione parlamentare di inchiesta sull'efficacia e l'efficienza del Servizio sanitario nazionale; dell'onorevole **Benedetto Francesco Fucci**, membro della commissione parlamentare di inchiesta sugli errori in campo sanitario e sulle cause di disavanzi sanitari regionali; **Giovanna Gigliotti**, direttore dei servizi di liquidazione di Unipol; degli avvocati **Antonio Longo** dello studio legale Longo e **Milena Mosci** dello studio legale Improda; **Paolo Panarelli**, direttore generale di Consap; e **Marco Rapellino**, responsabile dell'area qualità di Ares Piemonte.

Un parterre di relatori di particolare rilievo e di differente estrazione per cercare di analizzare l'incidenza finanziaria della gestione del rischio clinico sia sui bilanci delle strutture sanitarie pubbliche e private, sia sul livello di prestazioni garantite ai cittadini. Per partecipare è necessario dare conferma entro il **15 ottobre**.