

APPROFONDIMENTI

Dati relativi all'attività antifrode esercizio 2017. Anticipazioni

I dati trasmessi nella relazione annuale di cui al Regolamento n. 44/2012 da parte delle imprese, forniscono una prima indicazione sull'andamento delle attività antifrode nell'ultimo anno.

Le UdR assicurate si incrementano su base nazionale del +1,2% (482.071 unità assicurate in più) mentre i sinistri denunciati sono aumentati del +0,5%.

Tavola II.19

Dati 2017 Regolamento n. 44							
(unità)							
Macrozone Territoriali	Regioni	Unità di Rischio	Sinistri Denunciati	Sinistri esposti a rischio frode	Sinistri Approfonditi in relazione al rischio frode	Sinistri Approfonditi in relazione al rischio frode posti senza seguito	Sinistri oggetto di Denuncia/ Querela
NORD	EMILIA ROMAGNA	3.358.419	209.145	40.568	21.124	2.612	204
	FRIULI-VENEZIA GIULIA	947.442	43.774	7.535	3.371	475	26
	LIGURIA	1.148.892	91.472	20.439	10.600	1.194	96
	LOMBARDIA	7.043.100	486.514	83.438	41.291	5.322	466
	PIEMONTE	3.248.189	224.929	46.995	20.697	2.718	306
	TRENTINO-ALTO ADIGE	1.039.232	62.000	11.548	3.169	320	28
	VALLE D'AOSTA	177.950	6.751	1.006	423	131	2
	VENETO	3.749.314	199.886	29.472	14.415	1.823	85
Nord Totale		20.712.538	1.324.471	241.001	115.090	14.595	1.213
CENTRO	LAZIO	4.308.120	383.343	86.148	47.711	7.468	552
	MARCHE	1.173.769	68.652	12.649	6.465	810	50
	TOSCANA	2.866.167	202.066	39.487	20.509	2.577	235
	UMBRIA	714.902	42.303	7.794	4.202	537	79
	Centro Totale		9.062.959	696.364	146.078	78.887	11.392
SUD	ABRUZZO	927.209	55.330	11.954	6.094	936	62
	BASILICATA	375.156	18.862	4.740	2.889	409	30
	CALABRIA	1.058.432	58.661	16.427	10.540	1.668	270
	CAMPANIA	2.689.388	275.886	121.283	81.285	12.855	1.440
	MOLISE	226.720	12.454	4.135	2.806	424	70
	PUGLIA	2.249.892	138.792	36.511	23.148	3.286	236
	Sud Totale		7.526.797	559.985	195.050	126.762	19.578
ISOLE	SARDEGNA	1.062.538	66.870	11.077	5.578	824	48
	SICILIA	2.980.482	210.193	46.734	28.785	4.049	306
	Isole Totale		4.043.020	277.063	57.811	34.363	4.873
Totale Nazionale		41.345.314	2.857.883	639.940	355.102	50.438	4.591

I numeri sui volumi e sull'efficacia dell'attività antifrode propongono invece andamenti differenziati.

Il ramo r.c. auto: sinistri, prezzi e analisi territoriale

I sinistri individuati a rischio di frode sono, infatti, diminuiti rispetto al 2016 (-4,2%) mentre quelli oggetto di specifica istruttoria per profili di possibile frode sono aumentati (+4,6%) nello stesso periodo di riferimento.

I sinistri posti senza seguito per attività antifrode, invece, registrano una lieve flessione (-0,6%) mentre una altrettanto lieve variazione, ma in aumento, si rileva per i sinistri oggetto di denuncia e/o querela (+0,3%).

Sono dati che si attestano sui volumi raggiunti nel precedente esercizio, dopo anni di continua crescita. Ulteriore conferma di tale andamento proviene anche dall'ammontare complessivo dei risparmi ottenuti dalle sventate frodi nell'esercizio 2017, per un importo di 246,8 milioni di euro (pari al 1,9% sui premi raccolti), diminuito del -1,2% rispetto al 2016.

APPROFONDIMENTI

2. - RACCOLTA VITA: IL GRADO DI CONCENTRAZIONE A LIVELLO TERRITORIALE

Nella tav. II.20 viene riportata la ripartizione della produzione del settore vita in Italia per area geografica. Il confronto con il 2015 fa emergere una significativa quota della raccolta nelle provincie del Nord Italia, pari al 60%, rispetto al 18,9% del Centro e al 13,2% del Sud. La ripartizione territoriale dei premi nelle 5 macro-aree è abbastanza simile a quella del Prodotto Interno Lordo⁵².

La riduzione della raccolta vita a livello nazionale nel 2016 è imputabile per l'80% alla contrazione avvenuta nelle provincie del Nord Italia, risultato di una flessione dei premi nell'area (-14,2%) superiore a quella rilevata nel resto d'Italia (-5,4%).

Tavola II.20

Premi raccolti nel vita per area geografica					
<i>(milioni di euro e valori percentuali)</i>					
	2015		2016		Var. 2016-15
	Premi del lavoro diretto	%	Premi del lavoro diretto	%	%
Nord ovest	44.365	38,6	36.822	36,0	-17,0
Nord est	27.070	23,5	24.491	24,0	-9,5
Centro	19.732	17,2	19.353	18,9	-1,9
Sud	14.651	12,7	13.479	13,2	-8,0
Isole	5.916	5,1	5.298	5,2	-10,4
Direzioni generali ^(a)	3.213	2,8	2.809	2,7	-12,6
Totale	114.947	100,0	102.252	100,0	-11,0

(a) Premi relativi a contratti stipulati direttamente con le Direzioni generali delle imprese, non classificabili territorialmente.

In alcune provincie si osserva la presenza di imprese fortemente radicate sul territorio che, anche tramite gli accordi di distribuzione in essere con i *partner* bancari, riescono a detenere a livello locale quote di mercato maggiori rispetto ai *big player* nazionali⁵³. Per il 2016 si riscontra questo fenomeno nelle provincie di Biella, Genova, Trento e Bolzano, Reggio Emilia e Siena e, in misura più debole, Brescia e Monza.

Un altro indicatore di interesse è la differenza tra la quota raccolta da parte dei primi 5 gruppi nella provincia e la quota nella stessa provincia dai primi 5 gruppi a livello nazionale. Quest'ultima è pari, su scala nazionale, al 59,4% nel 2017, in lieve aumento rispetto al 2016

⁵² Secondo l'Istat, il Prodotto Interno Lordo ai prezzi di mercato del 2016 per l'Italia si distribuisce territorialmente in questo modo: Nord ovest (32,8%), Nord est (23,1%), Centro (21,5%), Sud (15,4%), Isole (7,1%).

⁵³ Per ciascuna provincia, questo effetto è misurato dalla differenza media tra la posizione nella graduatoria locale e nazionale dei primi cinque gruppi nella provincia. Valori fortemente negativo indicano che a livello locale sono particolarmente rilevanti gruppi secondari nel contesto nazionale.

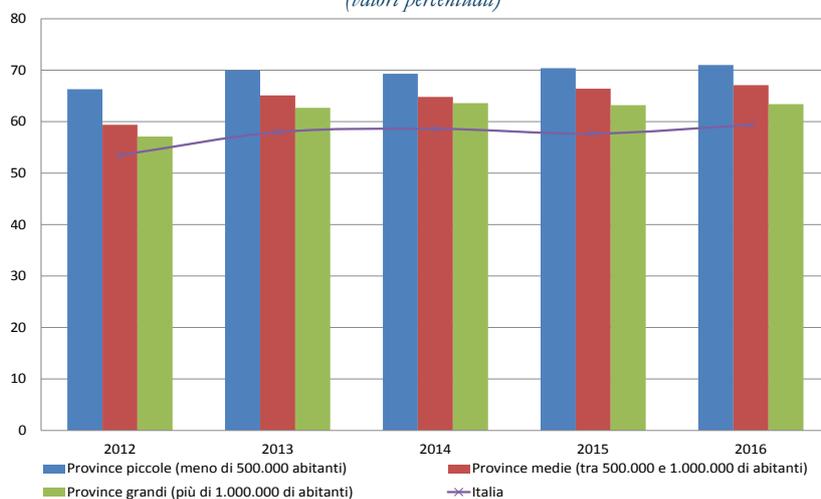
Raccolta vita: il grado di concentrazione a livello territoriale

(57,7%). Valori elevati di questa differenza, negativi o positivi, indicano la presenza a livello locale di fattori di mercato diversi rispetto alle condizioni medie nazionali.

Negli anni 2012-16, la quota raccolta dai primi 5 gruppi è superiore nelle province di piccole dimensioni. La concentrazione tende invece a decrescere con l'aumento della grandezza demografica della provincia (fig. II.19).

Figura II.19

Raccolta premi media dei premi del vita per i 5 maggiori gruppi a livello provinciale e nazionale
(valori percentuali)

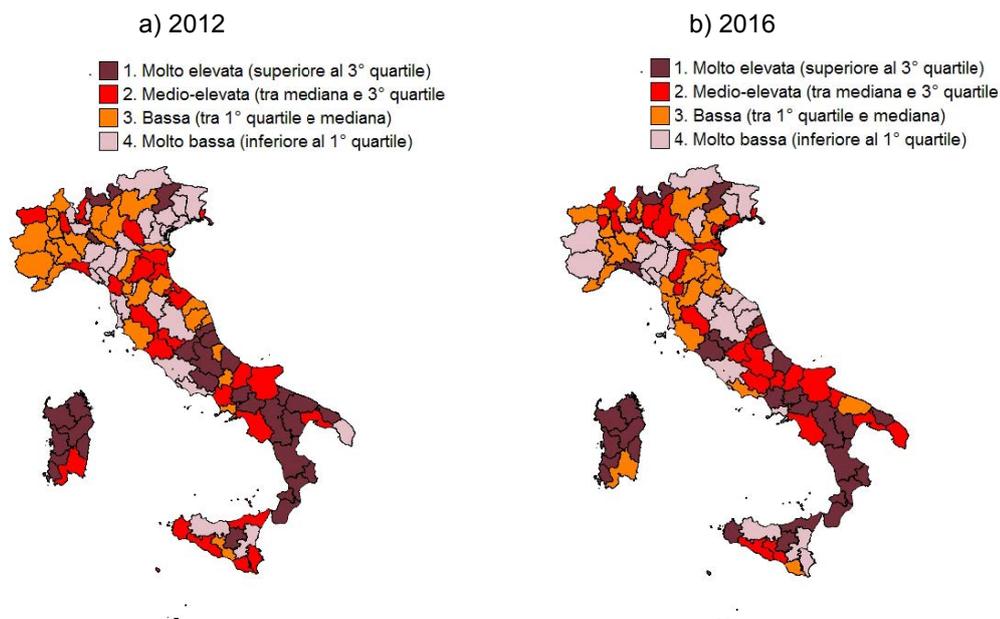


La distribuzione della quota dei primi 5 gruppi a livello provinciale individua *pattern* territoriali della concentrazione della raccolta premi del ramo vita. Nel 2012 e nel 2016, concentrazioni elevate (superiori al terzo quartile della distribuzione, fig. II.20.a e II.20.b) erano riscontrabili soprattutto tra le province del Centro e del Sud-Isole, più raramente tra quelle del Nord (tra queste le più concentrate sono Belluno, Trieste, Sondrio). Le province contenenti le grandi aree urbane con più di 500.000 abitanti, con l'eccezione di Genova, tendono ad avere un'offerta meno concentrata.

APPROFONDIMENTI

Figura II.20

Premi vita – Quota dei primi 5 gruppi a livello provinciale per posizione nella distribuzione



La rappresentazione geografica consente di apprezzare la forte stabilità delle quote dei principali gruppi assicurativi nei mercati locali del vita⁵⁴. Ciò è un possibile effetto dell'orizzonte di medio-lungo periodo degli accordi distributivi con gli *intermediari* finanziari, che commercializzano una quota crescente dei *prodotti assicurativi* del ramo (77% del valore dei premi nel 2016).

⁵⁴ Un'evidenza di questo fenomeno è l'elevata correlazione (pari a 0,85) tra le quote raccolte a livello provinciale dai primi 5 gruppi nel 2012 e nel 2016.

Innovazione tecnologica nel settore assicurativo e cyber risk

3. - INNOVAZIONE TECNOLOGICA NEL SETTORE ASSICURATIVO E CYBER RISK

L'IVASS ha aperto da tempo il dialogo con il mercato assicurativo, i consumatori, i *service provider*, l'accademia, per valutare le cause e prevedere gli effetti dell'innovazione tecnologica. Tra i temi di particolare rilevanza per il futuro del mercato assicurativo ci sono la *cyber insurance*, l'utilizzo di *device* e sensori connessi nella *Internet of Things*, i *big data*, le tecniche di *machine learning* e *robo-advisory*, la *cyber security* degli *intermediari*, la *governance* delle imprese.

L'Istituto intende stimolare e favorire l'innovazione, lasciando al mercato l'iniziativa, seguendo attentamente i processi in atto e intervenendo selettivamente in tempi certi e rapidi, ove si evidenzino rischi per la tutela dei consumatori, la stabilità del mercato e la qualità dell'offerta assicurativa. Si sta valutando l'impatto sulla distribuzione assicurativa in termini di rischi e di opportunità della semplificazione delle procedure e della diffusione dei canali digitali.

Sono stati tenuti seminari e incontri con i principali operatori del settore Insurtech e le start-up, si è partecipato alle iniziative di coordinamento nazionale (tra le altre, il Comitato di coordinamento per il Fintech presso il MEF) e internazionale (FSB, IAIS, EIOPA e ESRB). A dicembre 2017 è stato organizzato un convegno sull'innovazione tecnologica nel mercato assicurativo⁵⁵.

L'innovazione ha effetti rilevanti su tutti gli snodi della catena del valore assicurativo, spingendo a modifiche del *business model* degli operatori tradizionali e all'affacciarsi sul mercato di nuovi operatori. I nuovi rischi possono essere elevati e, in parte, inattesi con nuove minacce degli hacker all'operatività delle imprese e alla riservatezza dei dati personali.

Le opportunità per le imprese create dal nuovo paradigma digitale devono tradursi in benefici effettivi per i consumatori, con riduzioni di premio, maggiore flessibilità dei contratti e migliori servizi di assistenza accessori alle polizze. I nuovi prodotti possono incentivare comportamenti virtuosi, riducendo i sinistri e coprendo rischi sinora non considerati.

I nuovi soggetti tecnologici introducono concorrenza nel mercato, collaborano con gli operatori esistenti ma non devono creare aree di *shadow insurance*, non adeguatamente regolate e senza protezione per i consumatori.

È proseguito nel 2017 il **monitoraggio sul *cyber risk*** coinvolgendo un campione di grandi imprese assicurative, con approfondimenti sulle polizze di *cyber insurance*, sull'impatto della *General Data Protection Regulation (GDPR)*, sull'*accumulation risk* e sulla esposizione verso valute virtuali.

Sul fronte della **preparazione interna** delle imprese al *cyber risk*, si rileva una maggiore consapevolezza rispetto al monitoraggio relativo al terzo trimestre 2016, con livelli diversi in funzione delle dimensioni del **gruppo assicurativo**. I processi di mitigazione, di controllo

⁵⁵ <https://www.ivass.it/pubblicazioni-e-statistiche/pubblicazioni/att-sem-conv/2017/conv-1512/index.html>.

APPROFONDIMENTI

e di gestione del rischio sono proporzionati alla natura, dimensione, e complessità operativa dell'impresa. Le imprese hanno posto in essere processi e misure di minimizzazione del rischio attraverso sistemi di difesa perimetrale sia interna che esterna. Il rischio è oggetto in molti casi di apposita reportistica interna, con il coinvolgimento dei comitati di *risk governance*.

È sempre più estesa la cooperazione nella gestione del rischio *cyber* con organizzazioni per la sicurezza informatica a vario livello (anche governativo), lo scambio di informazioni con la Polizia Postale e con associazioni di imprese. Non tutte le imprese monitorate hanno segnalato tentativi di attacchi informatici; quelle che li hanno riportati dichiarano che i sistemi in essere sono risultati sufficienti a bloccare i tentativi di intrusione.

L'introduzione della **GDPR** (maggio 2018) richiede nuove soluzioni per la gestione dei processi aziendali, con un incremento dei costi e delle responsabilità in capo all'assicuratore, a cui si deve aggiungere l'elevato costo delle sanzioni in caso di mancata osservanza del regolamento. Sono stati rilevati problemi applicativi dovuti a potenziali difformità di trattamento tra imprese regolamentate e aziende tecnologiche che possono eludere gli obblighi regolamentari.

L'Istituto è impegnato nella revisione della normativa di riferimento per le imprese. Sta per essere emanato – nell'ambito dell'aggiornamento del regolamento in materia di controlli interni, gestione dei rischi, *compliance* ed *esternalizzazione* delle attività delle imprese – un *set* di requisiti per la *cyber security* e continuità operativa delle imprese, che include un obbligo di resoconto sui gravi incidenti di sicurezza che interessano le operazioni critiche.

È proseguito nella vigilanza *ongoing* sulle imprese, il monitoraggio sui rischi operativi originati dall'innovazione tecnologica e sui presidi adottati dalle imprese, in termini di assetti organizzativi e di controlli interni. È emersa una sempre maggiore consapevolezza da parte delle imprese su tali rischi, attesi i potenziali impatti sui processi di *business* e sugli aspetti reputazionali, che richiede il rafforzamento della *governance* per la *cyber security* e delle tecniche valutative dei rischi connessi, anche nel processo **ORSA**.

Per quanto riguarda le **polizze di *cyber insurance***, nel segmento *corporate*, le esigenze di copertura sono diverse a seconda del tipo e dimensione/complessità dell'attività svolta dal cliente. I settori più esposti sono quelli che trattano dati sensibili come nel caso della finanza, telecomunicazioni, informatica e il settore sanitario. L'offerta di coperture risulta principalmente indirizzata alla responsabilità civile (ad es. per violazione della privacy, incidenti di sicurezza, infiltrazione da *malware* con responsabilità a carico dell'assicurato), alle coperture su *e-payment*, furto identità, fino a includere le spese legali, gli onorari di consulenti ed esperti forensi, le spese di ricostruzione archivi, i danni da interruzione e le estorsioni *cyber*.

Per la clientela *retail*, le imprese del campione riscontrano una scarsa consapevolezza e bassa richiesta di coperture assicurative, *stand-alone* o accessorie in polizze multirischio. Sono riportate come di interesse le coperture legate a furti di identità con danno al patrimonio familiare, ai danni alla vita di relazione e alla reputazione anche legati a comportamenti di figli minori sui *social network*.

Innovazione tecnologica nel settore assicurativo e cyber risk

In relazione alle polizze di *cyber insurance* un elemento di attenzione è rappresentato dalla relativa tariffazione, tenuto conto della eterogeneità e peculiarità dei rischi assicurabili nonché della ancora limitata disposizione di dati storici sugli eventi di perdita che possono richiedere anche un significativo ricorso alla [riassicurazione](#).

Accumulation risk. – I rischi *cyber* sono fortemente interdipendenti, a livello di singolo assicurato (un attacco su un sistema anche periferico può compromettere la funzionalità di altri sistemi critici per l'operatività aziendale) o sistemico (l'attacco può interessare un sistema operativo, processori o software molto diffusi, con impatti su gran parte degli assicurati e perdite altamente correlate). La tendenza a migrare servizi IT in *cloud* può accrescere le vulnerabilità comuni a un elevato numero di assicurati, ma anche ridurre i punti di attacco e consentire difese più concentrate ed efficaci.

Le perdite cumulate possono essere un ostacolo alla diffusione di polizze *stand-alone* o alla inclusione di coperture *cyber* in polizze tradizionali. La difficoltà di ottenere modelli quantitativi per la valutazione di tali esposizioni può portare a ritenere il rischio *cyber* non assicurabile, se non è possibile correlare le perdite derivanti da un evento che colpisce un singolo assicurato con quelle incorse da un numero più ampio di soggetti. Il rischio di cumulo è sentito perlopiù nel segmento *corporate*, per gli effetti a cascata che possono causare interruzioni del *business* su altre società connesse, clienti, fornitori. Vanno considerati sia i rischi esplicitamente inclusi sia quelli nascosti (non esplicitamente esclusi) in polizze tradizionali e in coperture specifiche per il rischio *cyber*.

Le imprese del campione hanno lamentato la mancanza sul mercato di dati storici e modelli da poter utilizzare (a differenza ad es. di quanto avviene per le catastrofi naturali) per valutare i rischi, in particolare quelli nascosti. Alcune grandi imprese si sono avvalse di analisi di sensitività basate su assunzioni e scenari *worst case* che prendono a riferimento eventi storici verificatisi in passato.

Le limitazioni nelle informazioni disponibili si scontrano con la sofisticazione e continua mutevolezza delle minacce informatiche. I dati devono anche scontare la reticenza da parte dei soggetti colpiti a diffondere le informazioni relative agli attacchi hacker e relative conseguenze.

Le imprese del campione segnalano come primaria necessità, ai fini dello sviluppo dell'offerta, l'attivazione di iniziative di raccolta e diffusione delle informazioni, anche attraverso la creazione o il potenziamento di enti nazionali o europei per il monitoraggio del rischio *cyber*. Si auspica la predisposizione di linee guida, di tassonomie comuni degli incidenti e di standard di riferimento; la gestione tempestiva delle comunicazioni sugli incidenti informatici passa anche attraverso la razionalizzazione e il coordinamento tra i destinatari delle comunicazioni.

Cripto valute. – Le crescenti preoccupazioni sull'utilizzo di valute virtuali nel settore finanziario e sul possibile sviluppo di una bolla speculativa hanno condotto a un approfondimento sull'utilizzo delle cripto valute in ambito assicurativo. La Commissione Europea ha chiesto alle tre autorità europee di vigilanza (ESA) di effettuare una valutazione dei recenti sviluppi del mercato e dei possibili rischi per i consumatori. Le ESA hanno quindi pubblicato un *Joint Warning on Virtual Currencies* per sensibilizzare clienti e operatori. Sono stati commentati i rischi connessi con l'acquisto e scambio di cripto valute, che spongono i

APPROFONDIMENTI

consumatori a una significativa volatilità dei prezzi (incluso il rischio di completa perdita degli investimenti), con la facilità con cui si manifestano bolle speculative, con l'assenza di un robusto mercato secondario, con la possibilità di interruzioni operative e con la ridotta trasparenza dei prezzi. Le **ESA** hanno richiamato la mancanza di regolamentazione sulle piattaforme di valuta virtuale nel diritto dell'**UE**, avvertendo che i consumatori non godono delle garanzie e tutele legali associate ai servizi finanziari regolamentati.

L'**IVASS** ha chiesto alle imprese indicazioni sulla presenza negli attivi a copertura delle **riserve tecniche** o nel patrimonio libero di investimenti in valuta virtuale e sulla commercializzazione attuale o prevista di prodotti con coperture connesse, anche indirettamente, all'utilizzo di valuta virtuale. Al momento, non emergono investimenti in valuta virtuale e le imprese italiane non annoverano le valute virtuali tra le categorie di attivi nelle quali è consentito effettuare investimenti in base alla *policy* aziendale.

Al momento non sono commercializzate né si intende offrire soluzioni assicurative a copertura di rischi connessi con le *cyber currencies*. Fa eccezione un gruppo primario che, limitatamente a una quota ristretta del segmento *corporate & commercial*, ha dichiarato di non aver previsto una esplicita esclusione riguardante le cripto valute e di essere in procinto di lanciare un prodotto che tra le garanzie prestate prevede la “sottrazione di valuta elettronica”.

Nel corso di un **seminario sulle barriere regolamentari** e sulle proposte di intervento normativo, tenuto presso l'**IVASS** a maggio 2018, sono stati evidenziati dalle imprese assicurative utili spunti di riflessione sulla necessità di:

- riduzione della stratificazione normativa, semplificando il rapporto con il cliente in particolare in caso di offerta su canali digitali, tenuto conto dei requisiti minimi di trasparenza, tutela del consumatore e protezione dei dati;
- prosecuzione del percorso di dematerializzazione della documentazione assicurativa, anche rivedendo la normativa primaria ove è richiesta la produzione di documenti cartacei;
- chiarimenti sulla gestione e utilizzo del dato assicurativo, anche raccolto su *web* o tramite *app* e *smart device*, per trattamenti a vantaggio dei clienti con una più accurata profilazione, offerta di prodotti e servizi su misura, *pricing* più accurato⁵⁶; è stato posto il tema della estensione del consenso al trattamento dei dati e del livello di anonimizzazione o aggregazione che non lo rendono più necessario;
- rimozione di rigidità normative sulla **esternalizzazione** di processi produttivi, per promuovere partnership con società tecnologiche anche con modalità diverse dal normale outsourcing, mantenendo un adeguato livello di responsabilità per l'impresa assicurativa;

⁵⁶ Vanno valutati gli effetti di un'offerta sempre più profilata e segmentata sulla possibilità per il consumatore di comparare i vari prodotti e i prezzi sul mercato.

Innovazione tecnologica nel settore assicurativo e cyber risk

- monitoraggio di tutti i soggetti che si interpongono tra la compagnia assicurativa e la clientela, anche diversi dagli **intermediari** autorizzati, con particolare riferimento alle imprese tecnologiche e ai gestori di piattaforme; si tratta infatti di soggetti che sempre più passano dalla mera gestione dei sistemi e del software al supporto in termini di contenuti e quindi all’offerta assicurativa;
- maggiore presidio dei tavoli **UE**, in particolare in tema di veicoli connessi e a guida autonoma;
- possibilità di sperimentare i nuovi prodotti e processi in ambienti protetti (*sandbox*);
- partecipazione dell’**IVASS** e delle imprese a iniziative di coordinamento del sistema finanziario o governative (CERTFin, **CERT** Nazionale o Centro Nazionale Anticrimine Informatico per la Protezione delle Infrastrutture Critiche – **CNAIPIC** presso la Polizia Postale).

Lo **sviluppo tecnologico nei processi distributivi** consente di intercettare nel continuo i bisogni contingenti dei fruitori del *web* e di sfruttare le informazioni a disposizione per offrire prodotti calibrati sulle specifiche esigenze dell’utenza, ad es. con polizze di breve durata a prezzi molto contenuti che rispondono a necessità temporanee dei consumatori. Al contempo, si affermano nuove insidie e aumenta la pervasività degli attacchi informatici.

L’**IVASS** ha dedicato una crescente attenzione al tema della prevenzione dei rischi informatici – in particolare dei rischi di intrusione e furto dei dati – e della *cyber security* degli **intermediari**.

Nel 2017 si sono tenuti incontri con le Associazioni di categoria per raccogliere una panoramica generale sull’impatto dell’innovazione tecnologica sulla distribuzione assicurativa, sui nuovi modelli distributivi tramite *web* e sulle principali misure di sicurezza poste in essere dagli **intermediari**.

È stata avviata, con la collaborazione delle Associazioni di categoria, un’indagine conoscitiva sui presidi adottati da agenti e broker nella gestione delle informazioni e la prevenzione dei rischi informatici. Si è inteso indagare la consapevolezza sui rischi, la conoscenza delle vulnerabilità, l’adozione di misure per accrescere la *cyber security* aziendale.

Una lettera al mercato del dicembre 2017⁵⁷, riportando gli esiti dell’indagine, ha fornito indicazioni di carattere generale sulle azioni per aumentare il presidio contro i rischi informatici, sotto il duplice profilo della prevenzione e protezione, in un’ottica di auto-potenziamento dei livelli di sicurezza.

Dall’indagine è emerso un discreto livello di consapevolezza dei rischi informatici e l’adozione da parte degli **intermediari** di alcuni presidi di base. Tuttavia, il settore distributivo non sembra avere ancora adottato *policy* avanzate di prevenzione dei rischi e di *recovery* in caso di

⁵⁷ https://www.ivass.it/normativa/nazionale/secondaria-ivass/lettere/2017/lm-29-12/Lettera_mercato_29_12_17.pdf.

APPROFONDIMENTI

attacchi. L'attenzione alle tematiche introdotte dal Regolamento Europeo n. 2016/679 in materia di protezione dei dati personali era ancora limitata, con una consapevolezza ridotta degli adempimenti derivanti dalla nuova normativa, entrata in vigore sei mesi dopo l'indagine. È risultato scarso il ricorso allo strumento assicurativo per coprire il rischio residuo.

Tra le azioni consigliate sono state indicate:

- l'adozione, dopo una valutazione dei processi e dei sistemi informatici in uso, di una *policy* sul *cyber risk*, commisurata alla complessità dell'attività aziendale e all'esposizione al rischio, e di un piano di gestione di eventuali crisi, anche avvalendosi del supporto offerto dalle Associazioni di categoria;
- l'accrescimento delle conoscenze informatiche degli **intermediari**, destinando a questi temi il 20% del monte ore di formazione biennale obbligatoria per l'aggiornamento professionale;
- l'aumento della frequenza dei backup dei dati, almeno giornaliera;
- l'adozione di sistemi di monitoraggio e il ricorso ai test antintrusione;
- il ricorso allo strumento assicurativo per il rischio residuo, correlato allo sviluppo di uno specifico segmento di offerta assicurativa da parte delle compagnie.

Una nuova indagine, entro il 2019, andrà a valutare l'adesione degli **intermediari** alle misure suggerite verificando l'evoluzione del settore distributivo in materia.

Nel valutare l'**evoluzione della r.c. auto** va tenuto conto di diversi fattori innovativi, alcuni futuribili, altri già all'attenzione delle autorità:

- la crescente presenza di tecnologie che consentono di monitorare lo stile di guida, l'effettivo utilizzo della vettura e la **localizzazione** del **veicolo**, in particolare in caso di sinistri (*black box*);
- la tendenza a privilegiare l'utilizzo dei veicoli condivisi rispetto alla proprietà, con la diffusione di nuove forme di mobilità (*car sharing* e *car pooling*, taxi *peer-to-peer*);
- il rilascio di veicoli a guida assistita e, dopo l'attuale fase di sperimentazione, autonoma.

Questo comporta la necessità per le imprese assicurative di rivedere i loro modelli di *business* con:

- l'utilizzo dei *big data* provenienti dai *device* a fini di tariffazione e gestione sinistri;
- il ricorso a tecniche di intelligenza artificiale, tra cui *machine learning* e *robo-advisory*, per gestire il contatto con il cliente e i sinistri;
- il passaggio dall'assicurazione del proprietario della macchina a quella del gestore del *car sharing* o del guidatore o, per i veicoli autonomi, del produttore.

Innovazione tecnologica nel settore assicurativo e cyber risk

Con riferimento all'impatto dell'innovazione sul livello dei premi, i primi studi ipotizzano una riduzione dei sinistri a seguito dell'introduzione della guida autonoma, impostata su comportamenti più prudenti, considerato che la principale causa degli incidenti è l'errore umano. Va tenuto conto del periodo di transizione in cui saranno presenti auto tradizionali e autonome, con rischi di contenzioso in caso di incidenti "misti" anche legati all'accertamento delle responsabilità (del conducente o del sistema di guida autonoma).

La crescente disponibilità di dati sullo stile di guida e la possibilità di monitorare i veicoli pressoché in tempo reale, potrà ridurre l'esclusione dal mercato assicurativo (e probabilmente anche i prezzi) di soggetti su cui in passato si disponeva di informazioni più limitate, ad es. i giovani neo-patentati. La combinazione di *big data*, dematerializzazione dei documenti assicurativi e maggiore flessibilità di contatto tra impresa e assicurato, ad es. tramite *app* su *smartphone*, consentirà di disegnare polizze sempre più a misura dei singoli assicurati e dinamiche nel tempo (tariffe *pay-as-you-drive* e *pay-how-you-drive*), con possibilità per l'assicurato di selezionare soluzioni assicurative che offrano risparmi rispetto alle polizze generaliste attuali.

L'**instant insurance** rappresenta una nuova modalità di offerta che si basa su tecnologie quali l'intelligenza artificiale e il *machine learning* che consentono di individuare, attraverso i dati contestuali raccolti su *web* o dallo *smartphone*, esigenze di copertura del consumatore nel momento in cui sorgono, proponendo soluzioni assicurative personalizzate su situazioni specifiche.

Sul mercato italiano si tratta di un fenomeno ancora limitato, con primi esempi di prodotti destinati a community digitali e di piattaforme specializzate nella distribuzione di *micro-insurance*.

I potenziali clienti ricevono attraverso *app* o siti *web* notifiche *push* (su iniziativa quindi dell'impresa o intermediario) con la proposta di soluzioni assicurative specificamente selezionate quali una polizza viaggi destinata al paese estero nel quale viene rilevata la presenza dell'utente o una copertura infortuni a seguito della **localizzazione** nei pressi di impianti sportivi o in località sciistiche. Quello che accomuna questi prodotti è la semplicità del processo di offerta e di acquisto nonché la forte personalizzazione. Tutto avviene direttamente sullo *smartphone* o sul sito *web* con pochi click e in pochi secondi: presentazione dell'offerta, scelta della polizza, conferma dell'acquisto, attivazione della copertura, invio via mail del contratto, gestione del **sinistro**.

Va osservato che l'*instant insurance* riduce la funzionalità mutualistica insita nell'estensione del periodo assicurato e produce maggiori rischi di anti-selezione (l'assicurazione è attivata solo in prossimità del manifestarsi del rischio) e di frode (con possibili controversie sul momento di accadimento del **sinistro**, dato che la rapidità di attivazione della polizza può favorirne la sottoscrizione immediatamente dopo l'incidente).

Il corretto funzionamento del sistema richiede che gli algoritmi utilizzati per selezionare e individuare la tipologia di offerta siano correttamente calibrati, che i dati rilevati siano quelli necessari per selezionare il prodotto più adatto alle esigenze del cliente e che sia garantita la trasparenza nell'offerta. Indipendentemente dalle modalità di distribuzione, il consumatore deve poter comprendere agevolmente l'adeguatezza del prodotto alle sue esigenze, quali eventi sono coperti e soprattutto le eventuali esclusioni o limiti nelle prestazioni, in che modo opera la

APPROFONDIMENTI

copertura e le modalità per richiedere il risarcimento o presentare un reclamo. Devono inoltre essere previste modalità che impediscano l'offerta di un prodotto se il cliente non appartiene al *target* di riferimento. Nella sostanza va garantita la piena tutela del cliente in linea con l'impianto delle nuove normative sulla protezione dei dati personali e sulla distribuzione assicurativa (IDD), focalizzate sulla centralità del consumatore e sul rafforzamento della sua tutela.

La semplicità della procedura, il costo contenuto delle coperture, legato al limitato periodo di efficacia delle stesse, possono aumentare il rischio di mancata comprensione delle caratteristiche delle coperture acquistate e della loro adeguatezza al proprio profilo di rischio.

Dal lato dell'impresa, trattandosi di contratti di importo molto limitato, per essere profittevoli i processi operativi sottostanti devono essere automatizzati e con basso costo di *compliance* (documentazione, verifica identità, trasparenza, ecc.).

Ci si attende che la semplicità nella fase di acquisto e di attivazione della polizza venga estesa anche alle fasi successive di eventuale utilizzo della copertura: richiesta di risarcimento, gestione del *sinistro*, *customer care*, caratterizzando l'intero ciclo di vita del prodotto.

Blockchain è una delle tecnologie innovative su cui maggiore è l'attenzione del mercato finanziario e assicurativo. Si tratta dello strato tecnologico alla base delle monete virtuali ma che può essere utilizzato per molti altri fini, come la definizione di contratti elettronici, la trasmissione di informazioni, beni, documenti, titoli di possesso, contratti e capitali in modo sicuro e interoperabile nonché l'archiviazione di dati provenienti dai *device* connessi nella *Internet of Things*.

Le sue applicazioni in ambito assicurativo possono riguardare la gestione dei processi tra imprese (es. flussi legati alla coassicurazione e alla **riassicurazione** o ad attività anti-frode), imprese e **intermediari** (ad es. la gestione del sistema delle rimesse), imprese e consumatori (con prodotti innovativi quali la *peer to peer insurance*).

Particolare interesse è rivolto agli *smart contracts*, che presentano potenzialità rilevanti per il settore assicurativo. Si tratta di contratti in forma digitale, validi dal punto di vista legale a determinate condizioni (ad es. se firmati con *digital signature* legalmente riconosciuta) e che vengono eseguiti automaticamente al verificarsi di un evento. Ad esempio, polizze a copertura del ritardo di un volo aereo che vengono automaticamente pagate appena il sistema riceve la notifica dell'avvenuto ritardo da una fonte certa (c.d. oracolo).

La sperimentazione dell'utilizzo di *blockchain*, come di altre tecnologie, può avvenire nell'ambito di una *sandbox* ovvero un ambiente sicuro e monitorato dove le aziende possono testare prodotti, servizi e modelli di *business* innovativi.

L'IVASS partecipa a una sperimentazione sull'utilizzo di *blockchain* nel settore assicurativo, in collaborazione con il settore privato⁵⁸. L'iniziativa si prefigge di sviluppare prototipi

⁵⁸ Partecipano all'iniziativa in vari ruoli CETIF (il centro di ricerca su tecnologie, innovazione e servizi finanziari dell'Università Cattolica di Milano), ANIA, le maggiori imprese assicurative e il partner tecnologico REPLY.

Innovazione tecnologica nel settore assicurativo e cyber risk

funzionanti con la partecipazione delle compagnie di assicurazione italiane e di un limitato campione di clienti che potranno compiere test, per un periodo di tempo ridotto, su prodotti, servizi, modelli di *business* e pratiche di distribuzione innovative.

Sul lato dei consumatori, si dovrà valutare la capacità della tecnologia di promuovere reali benefici per il cliente in termini di maggiore trasparenza e tutela, facilità d'uso e sicurezza nella fruizione di beni e servizi, aumento della concorrenza del mercato.

L'IVASS segue con interesse l'iniziativa, visti gli indubbi vantaggi di poter seguire in fase embrionale le possibili implementazioni di *blockchain* in ambito assicurativo, anticipando i fattori di sviluppo del mercato, le eventuali necessità regolamentari e le ripercussioni sulla tutela del consumatore e sull'attività di vigilanza.

L'EVOLUZIONE DEL CONTESTO NORMATIVO

III. - L'EVOLUZIONE DEL CONTESTO NORMATIVO

Il settore assicurativo è attraversato da profonde trasformazioni, indotte dall'evolversi del quadro normativo, delle condizioni macroeconomiche e demografiche, dal rapido progresso tecnologico; la globalizzazione e l'interconnessione dei mercati rafforzano l'esigenza di una più intensa armonizzazione delle prassi di supervisione. Tale contesto rende ancora più urgente per le **Autorità di vigilanza** seguire un approccio proattivo, in grado di identificare tempestivamente l'accumularsi di rischi presso singoli operatori o nel mercato e di adottare interventi rapidi, coordinati ed efficaci nel rafforzare la stabilità patrimoniale delle imprese e garantire elevati standard di protezione dei consumatori.

A tali obiettivi si è ispirata l'azione dell'**IVASS** anche nel contesto internazionale, fornendo impulso e indirizzo allo sviluppo della legislazione e regolamentazione, potenziando il presidio dei diversi consessi europei e internazionali (**EGBPI**, Commissione e Consiglio **UE**, **EIOPA**, **ESRB**, **IAIS**). L'**IVASS** esercita un'influenza costruttiva sull'evoluzione dei lavori di maggiore rilevanza e impatto, con riferimento agli standard microprudenziali, ai **principi contabili internazionali**, al monitoraggio macroprudenziale delle vulnerabilità del mercato assicurativo, alla protezione del consumatore e al *crisis management* delle entità assicurative.

Nel 2017 l'Istituto è stato impegnato nella complessa fase di recepimento della Direttiva sulla distribuzione assicurativa (**IDD**, *Insurance Distribution Directive*) che costituisce il secondo più importante intervento di ammodernamento del settore assicurativo in ambito europeo dopo l'introduzione del regime *Solvency II*. Al rafforzamento della stabilità patrimoniale delle imprese si accompagna ora il ridisegno delle modalità di distribuzione dei **prodotti assicurativi**, con l'obiettivo primario di accrescere il livello di tutela dei consumatori. L'attuazione della Direttiva **IDD** ha costituito anche l'occasione per la rivisitazione complessiva del sistema sanzionatorio, volta a garantire maggiore efficacia, dissuasività e deterrenza delle sanzioni e la costituzione, presso l'**IVASS**, di un Arbitro Assicurativo che potrà contribuire al rafforzamento della tutela dei consumatori; entrambi gli interventi concorrono a promuovere l'allineamento degli strumenti di supervisione assicurativa a quelli in uso in campo bancario e finanziario.

L'aggiornamento della normativa secondaria ha impegnato significativamente l'Istituto anche su altri fronti: è proseguita l'elaborazione dei presidi in materia di governo societario delle imprese e dei gruppi per allinearli alle previsioni *Solvency II*, sono stati aggiornati gli schemi per il bilancio delle imprese di assicurazione tenute all'adozione dei **principi contabili internazionali**, è stata rivista la disciplina delle gestioni separate cui sono collegate le polizze vita tradizionali, emanate le disposizioni attuative della Legge annuale per il mercato e la concorrenza in materia di sconti **r.c. auto**.

L'attività degli Organismi Internazionali

1. - L'ATTIVITÀ DEGLI ORGANISMI INTERNAZIONALI

L'IVASS ha accresciuto il proprio peso strategico internazionale nei comitati decisionali e di coordinamento della IAIS, assumendo un ruolo rilevante nella produzione di *standard* internazionali sulle tematiche assicurative in capo all'Organizzazione. Oltre ad essere rappresentato nei comitati apicali responsabili delle tematiche legate alla definizione delle regole prudenziali (*Policy Development Committee*), delle attività relative alla stabilità finanziaria e alla valutazione del rischio sistemico (*Macroprudential Committee*), di cui l'IVASS detiene la presidenza, e delle questioni legate all'implementazione delle regole prudenziali e alle pratiche di vigilanza (*Implementation and Assessment Committee*), a partire dal 2018 l'IVASS siede nel Comitato Esecutivo della IAIS. Di seguito, una sintesi delle principali attività seguite dall'Istituto nei consessi IAIS.

1.1. - Lo standard di capitale globale per i gruppi che operano a livello internazionale

Nel 2017 l'IVASS ha preso parte all'esercizio d'impatto condotto dalla IAIS per valutare, in termini qualitativi e quantitativi, gli effetti dell'introduzione di uno standard globale di capitale *risk-based* (*Insurance Capital Standard – ICS*) applicabile a tutti i **gruppi assicurativi attivi a livello internazionale**.

L'esercizio del 2017 ha visto una più corposa partecipazione, rispetto agli anni passati, dei **gruppi assicurativi attivi a livello internazionale** e ha gettato le basi concettuali per sviluppare, entro il 2019, una versione stabile del requisito di capitale.

L'IVASS ha partecipato alla definizione, in corso di completamento, delle tre componenti chiave dell'ICS: la valutazione di attivi e passivi, la classificazione delle risorse di capitale e il metodo *standard* per la determinazione del requisito di capitale. Il 21 luglio la IAIS ha pubblicato il documento concettuale *Risk-based Global Insurance Capital Standard Version 1.0 for Extended Field Testing* che descrive lo stato di avanzamento del progetto, le ipotesi sottostanti il disegno e la calibrazione dell'ICS e le opzioni tecniche ancora soggette al vaglio per via delle divergenti posizioni ancora persistenti tra le diverse giurisdizioni. I lavori sono ora concentrati sul completamento della versione finale dell'ICS (entro la fine del 2019), il quale dovrebbe includere una metodologia standard di derivazione del requisito tale che i risultati ottenuti nelle varie giurisdizioni siano tra loro comparabili (sostanzialmente equivalenti).

Tenuto conto delle difficoltà politiche dovute alla riluttanza di alcune giurisdizioni all'armonizzazione del requisito di capitale su base mondiale, in ambito IAIS è stato raggiunto un compromesso che ha posto l'accento sulla convergenza nella definizione dello standard piuttosto che sull'implementazione dell'ICS nelle diverse giurisdizioni aderenti alla IAIS. È prevalsa la posizione secondo cui uno standard di capitale non può essere una compilazione di approcci divergenti che potrebbero essere implementati senza alcun impatto sui quadri giurisdizionali esistenti. Anche se alcune componenti tecniche dell'ICS sono ancora da definire, a novembre 2017, durante la Conferenza Annuale della