

PRIMO PIANO

Rischi cyber, danni milionari

Ecuador, 12 gennaio 2015. Erano da poco passate le ore 19 quando un messaggio partito da un computer dell'istituto bancario locale Banco del Austro (Bda) incaricava la banca Wells Fargo di trasferire denaro su alcuni conti bancari di Hong Kong. Nei dieci giorni successivi, Wells Fargo ha approvato altri 12 trasferimenti di fondi di Bda attraverso il sistema sicuro Swift, network che consente alle banche di elaborare miliardi di dollari in trasferimenti ogni giorno, considerata la spina dorsale del sistema bancario internazionale. In tutto, Wells Fargo ha trasferito 12 milioni di dollari provenienti da Bda su conti in tutto il mondo.

Ora, però, entrambe le banche ritengono che questi soldi siano stati rubati da degli hacker non identificati, stando ai documenti relativi alla causa che quest'anno Bda ha intentato contro Wells Fargo a New York. La notizia, riportata dalla Reuters, è un'ulteriore testimonianza su quanto grave possa essere il cyber crime, e sull'urgenza di prevenire queste tipologie di trasferimenti fraudolenti. Né Swift né le sue banche clienti, spiega la Reuters, hanno un quadro completo della frequenza o i dettagli di furti informatici realizzati attraverso il web.

Beniamino Musto

RICERCHE

Neo-welfare, la chiave è nella cooperazione

Presentato a Milano il rapporto 2016, giunto alla terza edizione, promosso dal gruppo Assimoco in collaborazione con Ermeneia



Un momento della presentazione del rapporto

In materia di welfare serve un ripensamento del modello di protezione della famiglia. A otto anni di distanza dall'inizio della crisi economica, che ha reso ancor più marcato il gap tra le esigenze dei lavoratori e l'offerta di welfare pubblico, e in un contesto post-crisi, in cui le alternative di risparmio tradizionali, come Bot e gestioni separate, si sono ridotte a causa dei tassi prossimi allo zero, una pianificazione finanziaria diventa fondamentale. Così come la componente della fiducia da parte dei clienti nel partner assicurativo o bancario. Se il tasso di alfabetizzazione finanziaria è generalmente basso nella popolazione (e l'Italia è agli ultimi posti tra i Paesi sviluppati), alcuni target sono più vulnerabili finanziariamente, e sono a più alto rischio di analfabetismo finanziario. Fra tutti, le donne e i *millennial*, ossia i nati tra il 1980 e il 2000. Ma non solo giovani e donne: anche i capifamiglia italiani non investono e rimangono *liquidi*. Sono questi alcuni dei risultati emersi dal rapporto 2016 *Un neo-welfare per la famiglia: cooperare per una gestione consapevole del risparmio*, promosso dal gruppo **Assimoco** e realizzato dalla società **Ermeneia**, presentato ieri al Circolo della Stampa di Milano.

GIOVANI E DONNE, CATEGORIE VULNERABILI

In materia di alfabetizzazione finanziaria i giovani italiani arrancano. In un recente studio **Ocse**, che ha analizzato la cultura finanziaria dei quindicenni in 18 Paesi, i ragazzi italiani si sono collocati agli ultimi posti. Data una media **Ocse** di 500 punti la media italiana è di 466 punti: un risultato migliore solamente alla Colombia. Quanto alle donne (altra categoria vulnerabile come accennato) in media solo il 30% di esse risulta *financially literate*, contro il 35% degli uomini. Queste differenze tendono a essere particolarmente accentuate in alcuni Paesi. In Italia, per esempio, si registra un *gender gap* di addirittura 15 punti percentuali: il 45% degli uomini risulta *financially literate* contro il 30% delle donne. Come sviluppare, quindi, soluzioni finanziarie più vicine alle esigenze dei giovani? Dal dibattito è emerso che risulta fondamentale focalizzarsi sul creare un legame di fiducia di lungo periodo e, in aggiunta ai prodotti a pagamento, rendere disponibili un mix di risorse on line gratis e di alta qualità. In sostanza, lo studio, giunto alla terza edizione, mette in luce quanto la fiducia, messa a rischio dalle recenti cronache finanziarie che hanno visto come protagoniste diverse banche italiane, la crisi economica di questi ultimi anni e l'analfabetismo finanziario, siano un mix esplosivo cui prestare molta attenzione nel perseguire un obiettivo vitale in termini di neo-welfare, come la gestione consapevole del risparmio. (continua a pag. 2)



INSURANCE REVIEW su FACEBOOK

Seguici sulla pagina cliccando qui

(continua da pag. 1)

LA TENTAZIONE DI RESTARE "LIQUIDI"

L'indagine di quest'anno, come evidenziato dal direttore generale del gruppo Assimoco, **Ruggero Frecchiami**, guarda anche agli atteggiamenti, ai comportamenti e alle opinioni che concernono specificamente il risparmio e il possibile, o mancato, investimento del medesimo da parte delle famiglie. Entrando nel merito, dalla ricerca emerge che i 2/3 dei capifamiglia italiani dichiarano di essere tentati di non fare alcun investimento finanziario e di restare *liquidi* di fronte a tutte le incertezze legate al trovare soluzioni d'investimento che siano soddisfacenti sotto il punto di vista del rendimento e, allo stesso tempo, anche sicuri, conservando il denaro in casa o in cassette di sicurezza: "anche se poi – sottolinea Frecchiami – i comportamenti effettivi risultano molto più aperti e in evidente trasformazione dato il disinvestimento dai titoli pubblici e l'investimento in quote di fondi e in polizze assicurative, tanto per fare due esempi". Più in generale, la capacità di veicolare la gestione del risparmio e fornire gli adeguati strumenti interpretativi a tutti i soggetti della filiera, da gestori e compagnie passando per gli intermediari fino ad arrivare al cliente finale, potrà aiutare la costruzione del neo-welfare che verrà. E Assimoco in questa direzione si è già mossa intraprendendo un percorso di formazione per i suoi 400 collaboratori. "Abbiamo deciso di investire ancora maggiori risorse sul fronte della formazione dei partner intermediari e, a tale proposito, abbiamo creato una rete di imprese per sviluppare l'educazione finanziaria nel mondo cooperativo", ha evidenziato Frecchiami. Gli attori del progetto sono rappresentati, oltre che da Assimoco, dai partner intermediari siano essi banche di credito cooperativo, casse rurali o casse Raiffeisen, oppure da agenzie. "A oggi – ha rimarcato – è stato predisposto un apposito contratto di rete, il cui scopo è erogare un servizio di educazione finanziaria attraverso soggetti certificati in materia di protezione, previdenza, indebitamento e investimento".



LE FAMIGLIE REAGISCONO ALLA CRISI

Gli anni di crisi, gioco-forza, hanno insegnato alle famiglie ad adottare nuovi comportamenti di risparmio, riprendendo l'abitudine a mettere da parte una quota del reddito per eventuali necessità o imprevisti, ma anche per fare acquisti importanti che in precedenza erano stati rimandati. E da quest'anno il risparmio degli italiani, seppur in maniera lieve, ha ripreso la sua corsa. A presentare i dati della ricerca nel dettaglio è intervenuto **Nadio Delai**, sociologo, ex direttore generale del **Censis** e attuale presidente di Ermeneia. I capifamiglia che dichiarano di aver risparmiato nell'ultimo anno salgono, dal 35,2% del 2014, al 42,2% del 2016, sottolineando con ciò come sia tornata in gioco la famiglia di ceto medio, grazie al processo di adattamento forzato dalla crisi. "Ciononostante – spiega Delai – le famiglie si distinguono in due parti: quelle che riescono effettivamente a risparmiare, e quelle che invece non ce la fanno e finiscono col consumare i risparmi precedenti; oppure quelle che devono chiedere denaro in prestito per le spese correnti o, ancora, che non hanno risparmiato assolutamente nulla". Tornando ai dati del rapporto, inoltre, emerge che anche chi, oggi, ha accumulato del risparmio, sia abbastanza disorientato: il 78,4% dei capifamiglia ammette che non è facile scegliere tra impieghi finanziari ottimali tra quelli disponibili, l'81,4% sottolinea come le sicurezze e i rendimenti cui si era abituati in passato non sono più validi oggi e, inoltre, l'84,8% ha registrato decisamente in negativo le recenti vicende che hanno interessato alcune banche regionali italiane. In chiusura, Delai ha ribadito la necessità di collaborazione tra i diversi attori dell'industria del risparmio gestito, avvertendo che ormai "non è più sufficiente parlare di secondo pilastro perché il neo-welfare è dinamico: accanto al secondo, si dovranno inserire il terzo, quarto e, magari, quinto pilastro in a base alle esigenze di risparmio delle famiglie".

SUPERARE LA CONTRAPPOSIZIONE TRA CLIENTE E GESTORE

Sotto il profilo della politica del diritto, con riferimento al compito del legislatore, qualcosa nel recente passato non ha funzionato, secondo **Albina Candian**, professore ordinario di diritto privato comparato presso la Facoltà di Giurisprudenza dell'**Università degli Studi di Milano**. Negli ultimi 30 anni, il diritto ha lavorato solo in funzione della tutela del consumatore. A questo proposito, però, Candian propone un'evoluzione della relazione e dei ruoli. "Va benissimo la tutela del consumatore. Occorre però, a mio avviso, che sia affiancata al tema della politica del diritto della cooperazione superando contrapposizione tra cliente e gestore".

AZIONE 44, EDUCAZIONE FINANZIARIA PER I CITTADINI

Il tema dell'educazione finanziaria deve chiamare in causa la cultura della responsabilità. Una testimonianza concreta arriva dal progetto **Azione 44** avviato dal comune di Milano, in collaborazione con **Progetica**, e fondato sulla collaborazione tra diversi attori: comune, mondo del volontariato e associazionismo, imprese, settore assicurativo e finanziario. A spiegare l'iniziativa di welfare comunitario, volta a facilitare l'approccio della pianificazione del bilancio familiare improntata anche verso la futura pensione, è stato l'assessore al welfare del Comune di Milano **Pierfrancesco Maiorino**, il quale ha invitato, in questa direzione, a "sviluppare una cultura della prossimità".

Renato Agalliu

INTERMEDIARI

La fiducia come leva competitiva

La ricetta per l'intermediario che vuole vincere le sfide del mercato, secondo Carlo Colombo, agente di Generali Italia, resta la vicinanza al cliente e, in caso di sinistro, il farsi garante del patto stipulato tra assicurato e compagnia



Carlo Colombo

Non serve preoccuparsi dei nuovi competitor. Nè tantomeno della rivoluzione digitale che, semmai può offrire un utile supporto alla personalizzazione dell'offerta assicurativa sulla base delle esigenze dei clienti. Ne è convinto **Carlo Colombo**, agente **Generali Italia** a Fino Mornasco (Co), membro **Sna** della **Commissione Rca**, componente del gruppo agenti Generali nella commissione liquidazione danni e comitato amministratore della cassa previdenza agenti e membro **Uea** del consiglio direttivo con delega alla disintermediazione, tutela e bisogni del cliente.

Il dibattito di molti convegni verte sul tema della proprietà dei dati. A suo parere, il cliente a chi appartiene: alla compagnia o all'intermediario?

Ho avuto il piacere di partecipare a incontri e convegni organizzati dalla Uea, che vedevano tra i relatori importanti cultori della materia, per approfondire questa importante tematica e questo percorso mi ha portato alla conclusione che i dati sono di proprietà del cliente che permette, a chi vuole e fino a quando vuole, di poterli utilizzare.

Nella nostra attività raccogliamo una miriade di dati e, una parte di questi li inseriamo negli stessi. Analogamente, avviene per i clienti che scelgono a chi affidarsi per individuare le loro esigenze e avere il supporto necessario alla gestione del contratto e in caso di sinistro.

L'uso del digitale è entrato nel settore con prepotenza. L'interazione umana tra agente e assicurato va sempre più scemando: di chi è la responsabilità?

Premesso che io lavoro in provincia, da questo mio punto di osservazione, non mi pare di aver assistito a un'entrata prepotente del digitale tesa a scalzarci, ma piuttosto a un ulteriore supporto per personalizzare e adattare le soluzioni assicurative alle esigenze dei clienti, per esempio, per le polizze Rca. In questi anni, sono aumentati i competitori e, in un mercato maturo come l'Rc auto, ognuno l'ha erosa al canale tradizionale degli agenti. Interessante è osservare come i nuovi

competitor dopo essersi ritagliati con aggressività una piccola quota di mercato, non rispettando gli obblighi di adeguata verifica dell'adeguatezza e di *best advice*, utilizzando anche pratiche commerciali scorrette e pubblicità ingannevole e millantando la loro capacità di individuare la miglior polizza al minor costo, oggi per rimanere sul mercato, cercano collaborazioni con agenti di assicurazione. Questa tendenza l'avevamo anche riscontrata nel viaggio studio negli Usa fatto con Uea a fine ottobre.

La vera sfida per tutto il mercato dell'intermediazione è trovare la chiave giusta per avvicinare il cliente, conoscerne abitudini e bisogni. Come risolve nella sua impresa/agenzia questa necessità?

Mi definisco un agente da marciapiede e, in questi trent'anni di attività, ho sempre passato gran parte della giornata con i clienti nel tentativo di individuare al meglio le loro esigenze, proporgli soluzione adeguate e seguirli nella gestione del contratto e, in caso di sinistro, facendomi garante di quel patto stipulato tra cliente e compagnia. Mi pare che la ricetta sia ancora valida.

L'Ana 2003 è scaduto da tempo: non sarebbe importante, in questo momento, unire le forze dei sindacati generalisti per un corposo aggiornamento? O preferirebbe una trattativa aziendale in capo ai gruppi aziendali?

È sicuramente un lavoro importante, delicato e complesso riservato ai sindacati generalisti che hanno le conoscenze, la struttura e le capacità per individuare e soppesare al meglio tutte le mille sfaccettature di un nuovo Ana. Ai gruppi aziendali resta l'altrettanto importante, contrattazione integrativa a ulteriore miglioramento dell'Ana.

Una sua valutazione: il Fondo pensione agenti è tuttora commissariato, in attesa del parere definitivo di Covip, apportando, nel frattempo, sensibili riduzioni alle prestazioni. Il futuro ci mostrerà il trasferimento degli zainetti individuali verso le proprie mandanti?

Ritengo che un istituto nazionale, al pari dell'Ana, sia preferibile. Logicamente, deve essere affidabile ed efficiente nel garantire una integrazione pensionistica agli agenti assicurativi. Per quanto riguarda la tutela dei pensionati, la prestazione definita è sicuramente affascinante da un punto di vista teorico, ma mi pare che, a fronte degli stravolgimenti demografici e alle sempre più forti tempeste finanziarie, tenda a fare nel tempo *morti e feriti* e possa quindi prestarsi a generare dubbi sulle scelte fatte da chi ha predisposto le regole e gestito l'istituto: questo non aiuta a tenere coesa la categoria.

Carla Barin

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

Convegno

LE AZIENDE TRA RISCHI E SINISTRI

9 GIUGNO 2016



MILANO

Palazzo delle Stelline,
Corso Magenta, 61

9.00 - 17.00

PROGRAMMA

Chairman Maria Rosa Alaggio *Direttore di Insurance Review e Insurance Trade*

09.00 - 09.30 - Registrazione

09.30 - 10.40 - TAVOLA ROTONDA: **Rischi globali per grandi e piccole aziende: come cambiano e come gestirli?***Maria Rita Arena, responsabile credito e cauzioni di Ania**Adolfo Bertani, presidente di Cineas**Alessandro De Felice, presidente di Anra**Francesco Saverio Losito, vicepresidente nazionale Asseprim - Confcommercio imprese per l'Italia**Carlo Marietti Andreani, presidente di Aiba**Luigi Viganotti, presidente di Acb*10.40 - 11.00 - **I rischi dell'internazionalizzazione***Enrico Guarnerio, ceo di Strategica Group*

11.00 - 11.30 - Coffee break

11.30 - 11.50 - **Rischi, sinistri e semplificazione del contratto assicurativo***intervento a cura di Simmons & Simmons*11.50 - 12.10 - **Aziende: come assicurare prodotti, processi aziendali e filiera distributiva***Nicola Mancino, ceo di Agcs Italia**Orazio Rossi, country president di Chubb**Aig (*)*12.10 - 12.30 - **L'innovazione nel ripristino danni***Stefano Sala, amministratore delegato di per*

12.30 - 13.00 - Q&A

13.00 - 14.00 - Pranzo

14.00 - 14.20 - **Cyber crime e rischio terrorismo***Umberto Rapetto, Generale (R) della Guardia di finanza - cyber security advisor*14.20 - 14.40 - **Assicurazione e imprevedibilità del rischio: quali soluzioni di sicurezza per le aziende?***Uberto Ventura, managing director di Willis Towers Watson**Marsh*14.40 - 15.00 - **L'evoluzione delle responsabilità: rischi per manager e imprese***Marco Rodolfi, studio legale MRV*15.00 - 15.20 - **Imprenditori e assicurazioni***Angelo Bruscolo, presidente nazionale dei giovani imprenditori di Confapi**Nicola Cattabeni, presidente di Ugari*15.20 - 16.45 - **Le aziende nel momento del sinistro: esperienze a confronto***Andrea Angeletti, insurance and claims manager Aeroporti di Roma**Alberto Beretta, consigliere delegato del gruppo Beretta**Francesco Cincotti, presidente di Aipai**Carlo Cosimi, insurance vice president di Saipem**Filippo Emanuelli, amministratore delegato di Belfor Italia**Claudio Marchionni, responsabile logistica di UniEuro**Falegnameria Gianni Sala**Socio Asseprim*

16.45 - 17.00 - Q&A

(*) invitato a partecipare

Con il Patrocinio di:

Città
metropolitana
di Milano

Altri Patrocini:

ANRA
Associazione Nazionale dei Risk Manager
e Responsabili Assicurazioni AziendeASSEPRIM
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI
PROFESSIONALI PER LE IMPRESECINEAS
PER UNA CULTURA DEL RISCHIOUGARI
www.ugari.it

Sponsor:

ACB
Associazione Categoria Brokersper
restat-willusStrategica Group
PARTNER IN RISK MANAGEMENTXL
CATLIN

Iscriviti su www.insurancetrade.it
Scarica il programma completo