

50° CONGRESSO UEA

Palermo, 14-16 Novembre 2024



RELAZIONE DEL PRESIDENTE

MARIO CIPRIANO



UNIONE EUROPEA ASSICURATORI

Milano, 16 Novembre 2024

Care socie, cari soci, amici,

è trascorso un anno dal convegno celebrativo del cinquantennale di UEA, un evento in cui abbiamo evidenziato la necessità di iniziare progetti che includano i giovani; sappiamo bene come il ricambio generazionale sia cruciale in tutti i settori e costituisca grande preoccupazione. Un convegno che ha aperto anche un nuovo modo di lavorare nel Consiglio Direttivo, proiettando UEA nella sfida che ci attende nel breve, medio e lungo termine. La rapidità con cui avvengono cambiamenti e si evolvono normative è impressionante e senza precedenti, spingendoci a un impegno costante, approfondito e puntuale.

I rischi gravano su persone, famiglie e aziende, minacciandone la stabilità economica. Alcuni di questi rischi sono così devastanti da mettere in ginocchio intere regioni, se non addirittura nazioni. Tra questi, il rischio legato al cambiamento climatico è sicuramente uno dei più preoccupanti.

Ancora una volta, a poco più di un anno dalla scorsa alluvione, abbiamo visto ripetersi in Romagna l'ennesima tragedia. Purtroppo, anche altre zone sono state colpite dagli eventi calamitosi, mettendo in evidenza tutta la fragilità del nostro paese rispetto alle conseguenze degli effetti del cambiamento climatico. Come cittadino italiano e a nome di UEA, voglio esprimere vicinanza e comprensione alle popolazioni colpite dalle ennesime tragedie.



Premesso quanto sopra, mi sono prefisso con questa relazione di dare una lettura al quadro socioeconomico in cui ci troviamo, per indurci in una riflessione profonda sul nostro ruolo di intermediari assicurativi, in un settore che deve rispondere a sfide di crescente rilevanza. Tra queste sfide, particolare attenzione meritano i rischi legati al cambiamento climatico, l'impatto dell'intelligenza artificiale generativa, l'instabilità geopolitica e le sue ripercussioni economico-finanziarie. Non meno rilevante è la trasformazione dei canali distributivi, con il mercato che evolve rapidamente e richiede un ripensamento del futuro del canale distributivo degli agenti nell'era digitale. Infine, occorre considerare il rischio cibernetico e il quadro normativo di riferimento, che pone nuove esigenze di protezione e responsabilità.

Cambiamento climatico e rischi connessi

Senza retorica, possiamo dirlo chiaramente: ci siamo! Quello che ci veniva prospettato riguardo all'effetto serra, insieme ai primi provvedimenti per la tutela dell'ambiente, si sta manifestando oggi con effetti devastanti. Alluvioni, siccità, smottamenti e frane sono ormai una realtà costante e la domanda non è più *se* questi eventi accadranno, ma *quando* si verificheranno.

Non sono un esperto di meteorologia né uno scienziato, ma come intermediario assicurativo ho acquisito esperienza sufficiente per comprendere che rischi di tale portata devono essere affrontati e gestiti come qualsiasi altro rischio, attraverso un rigoroso processo di *risk management*. Questo implica individuare le fragilità del nostro territorio in modo dettagliato, basandosi sugli eventi passati, intervenire con misure di prevenzione e protezione e, infine, trasferire il rischio residuo.

Proprio in quest'ottica, l'11 ottobre 2024, ho inviato una lettera al Presidente del Consiglio dei Ministri, Onorevole Giorgia Meloni; al Ministro dello Sviluppo Economico, Senatore Adolfo Urso; al Ministro per la Protezione Civile e le Politiche del Mare, Senatore Nello Musumeci e al Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica, Onorevole Gilberto Pichetto Fratin. In questa lettera, ho sottolineato la necessità di un intervento congiunto tra istituzioni e settore assicurativo, per promuovere un dialogo costruttivo che porti a una strategia di gestione del rischio strutturata a livello di sistema. L'obiettivo è sviluppare polizze assicurative capaci di offrire una protezione concreta sia alle imprese sia alle famiglie. In questo senso, UEA desidera dare il proprio



contributo, senza finalità di lucro, forte di oltre 50 anni di impegno nella promozione della cultura assicurativa e della ricerca, al fianco di intermediari e clienti.

Vorrei ricordare, a questo proposito, come già all'indomani del terremoto dell'Aquila, UEA riuscì a coinvolgere il mondo universitario, la protezione civile e i riassicuratori, proponendo soluzioni pronte a fronteggiare i rischi di allora. Eppure, a distanza di 14 anni, nulla sembra essere cambiato, se non che gli eventi calamitosi si sono intensificati e si sono verificati anche in zone finora ritenute al sicuro.

Per non dimenticare, vorrei ripercorrere cronologicamente alcuni degli eventi più significativi:

- ***Terremoto dell'Aquila (2009)***

Il 6 aprile 2009, un terremoto di magnitudo 6.3 colpì la città dell'Aquila e le zone circostanti, causando la morte di 309 persone e lasciando migliaia di senzatetto.

- ***Alluvione di Messina (2009)***

Il 1° ottobre 2009, un'alluvione colpì la provincia di Messina, particolarmente le località di Giampileri e Scaletta Zanclea, provocando 37 morti e ingenti danni materiali.

- ***Alluvione di Genova (2011)***

Il 4 novembre 2011, un'alluvione colpì la città di Genova, causando la morte di 6 persone e numerosi danni alle infrastrutture.

- ***Terremoto dell'Emilia (2012)***

Tra il 20 e il 29 maggio 2012, una serie di scosse sismiche colpì l'Emilia-Romagna, con magnitudo fino a 6.1. Il bilancio fu di 27 morti e migliaia di sfollati.

- ***Alluvione della Sardegna (2013)***

Il 18 novembre 2013, il ciclone Cleopatra portò piogge torrenziali in Sardegna, provocando alluvioni che causarono 18 morti e ingenti danni.

- ***Alluvione di Genova (2014)***

Il 9 ottobre 2014, un'altra alluvione colpì Genova, causando la morte di una persona e danni estesi.

- ***Terremoto del Centro Italia (2016)***

Il 24 agosto 2016, un terremoto di magnitudo 6.2 colpì le regioni Lazio, Marche e Umbria, causando la morte di 299 persone. Ulteriori scosse nel mese di ottobre aggravarono la situazione.



- ***Alluvione di Livorno (2017)***

Il 10 settembre 2017, un'alluvione colpì la città di Livorno, causando 8 morti e danni significativi.

- ***Alluvione di Catania (2018)***

Il 18 ottobre 2018, un'alluvione colpì la provincia di Catania, causando danni estesi ma senza vittime.

- ***Alluvione del Piemonte (2020)***

L'ottobre 2020 vide una serie di alluvioni che colpirono il Piemonte, particolarmente la provincia di Cuneo, causando danni estesi.

- ***Alluvione di Senigallia (2022)***

Il 15 settembre 2022, la città di Senigallia fu colpita da un'alluvione che causò 13 morti e devastazione estesa.

- ***Alluvione di Ischia (2022)***

Il 26 novembre 2022, un'alluvione colpì l'isola di Ischia, causando frane che provocarono la morte di 12 persone.

- ***Terremoto di Marradi (2023)***

Il 18 settembre 2023, un terremoto di magnitudo 4.9 colpì la zona del Mugello, causando danni materiali ma fortunatamente senza vittime.

- ***Alluvione in Toscana (2023)***

Dal 2 al 5 novembre 2023, caratterizzata da piogge torrenziali che hanno causato esondazioni di fiumi (tra cui il Bisenzio), danni e vittime

- ***Alluvione di Cesena (2023)***

Il 16 maggio 2023, un'alluvione colpì la provincia di Cesena, causando 15 morti e gravi danni alle abitazioni e infrastrutture.

- ***E ancora... Alluvioni di Emilia-Romagna (2024)***

Nel maggio 2024 la regione dell'Emilia-Romagna fu colpita da una serie di alluvioni che causarono devastazione diffusa. Le province di Modena, Bologna, Forlì-Cesena e Ravenna furono tra le più colpite, con strade allagate, edifici danneggiati e numerose famiglie costrette a evacuare. Le intense piogge e la saturazione del terreno contribuirono a causare frane nelle zone collinari, aumentando ulteriormente i danni.

E per finire la recentissima alluvione di ottobre che ha visto perdere la vita un ragazzo di 20 anni e ha costretto numerose famiglie ad evacuare le loro abitazioni.



Spero di non aver dimenticato nessuno; in ogni caso, a tutte le popolazioni colpite va la mia sincera vicinanza.

Se è giusto ricordare ogni evento calamitoso, è altrettanto importante sottolineare che la nostra amata Italia ha un'elevata vulnerabilità ai disastri naturali e un bisogno costante di misure di prevenzione e gestione del rischio.

Mai come oggi, è stato necessario che UEA, con la lettera inviata al Governo lo scorso ottobre, prendesse posizione e si mettesse a disposizione delle istituzioni. Il nostro obiettivo è contribuire a un progetto di prevenzione, protezione e assicurazione che veda gli intermediari - professionisti di prossimità - affiancare i clienti con soluzioni concrete, basate su principi di mutualità, solidarietà e sussidiarietà.

Vorrei soffermarmi su alcuni aspetti fondamentali della professione di assicuratore. È ormai risaputo che l'intelligenza artificiale rappresenta una componente cruciale nella determinazione dei profili di rischio. Come ha sottolineato il segretario generale dell'IVASS, dott. De Polis, nella recente relazione del 9 ottobre in occasione del convegno organizzato dalla Banca d'Italia a Milano insieme all'Associazione Nazionale per lo Studio dei Problemi del Credito, è indispensabile procedere con estrema cautela per evitare il rischio di significative disparità nei premi assicurativi. Un'eccessiva differenziazione potrebbe rendere le polizze inaccessibili per i clienti "a rischio", impedendo di fatto loro di accedere alla copertura.

È quindi fondamentale mantenere un approccio prudente verso queste innovazioni, considerandone i potenziali rischi, come la discriminazione algoritmica, la riduzione della mutualizzazione delle coperture e la scarsa trasparenza nelle decisioni automatizzate. L'uso intensivo di dati personali comporta inoltre gravi implicazioni per la privacy, e proprio per questo De Polis ha evidenziato la necessità di una governance robusta e trasparente.

Condivido pienamente questo approccio: già a maggio 2024 ho avuto modo di esprimere la mia opinione nella rubrica n. 2571 di *Insurance Daily* intitolata "Agenti del Futuro", in cui ho trattato temi come la "profilazione estrema", che può portare a una "desertificazione assicurativa", e la crisi di mutualità che potrebbe derivarne.

Intelligenza Artificiale Generativa

Non vorrei banalizzare con una frase semplicistica, ma se dovessi sintetizzare come dovrebbe essere, a mio avviso, l'IA, la descriverei come una tecnologia etica al servizio



dell'uomo. Pur riconoscendo i numerosi benefici per il progresso dell'umanità, l'uso, o meglio l'abuso, di questa tecnologia potrebbe comportare rischi tali da compromettere la stessa società, se non viene utilizzata e regolata con responsabilità e attenzione ai valori etici.

L'IA, come ogni tecnologia, non è di per sé né buona né cattiva; il suo impatto dipende dall'uso che l'uomo ne fa. Un coltello, per esempio, può essere usato per fare del male oppure, nelle mani di uno chef, per creare piatti prelibati. Così, anche l'IA può essere un prezioso supporto decisionale per l'uomo, purché sia guidata da valori etici e rispettosa delle regole, senza mai pretendere di sostituirlo.

Siamo di fronte a una rivoluzione tecnologica che incontra purtroppo un basso livello di alfabetizzazione digitale. Per questo, ritengo fondamentale promuovere una "conversione digitale" che metta sempre l'uomo al centro delle decisioni tecnologiche. In altre parole, la tecnologia deve servire l'uomo, non dominarlo.

Un aspetto delicato che voglio sottolineare riguarda l'automazione e il rischio che le macchine possano sostituire l'uomo in decisioni cruciali. È essenziale mantenere un "controllo umano" (human-in-the-loop) nelle applicazioni di IA, soprattutto in settori sensibili come sanità, giustizia, finanza e assicurazioni, settore, quest'ultimo, in cui l'elemento umano rappresenta l'ultima difesa contro le avversità della vita.

A supporto di ciò che ho scritto riguardo al cambiamento climatico e alle connesse coperture assicurative, mi preoccupa il rischio di discriminazione algoritmica, soprattutto se un'IA non etica dovesse penalizzare i profili più esposti, imponendo premi assicurativi troppo elevati per consentire loro di tutelarsi. Occorre quindi evitare una profilazione estrema, che potrebbe portare ad automatizzare decisioni pregiudizievoli o discriminatorie. A mio avviso, è essenziale che vengano creati algoritmi trasparenti e predisporre verifiche continue per correggere eventuali *bias* emersi o che potrebbero emergere.

La protezione della privacy è un altro tema fondamentale. L'uso massiccio dei dati personali necessario per l'IA rende indispensabile una governance robusta a tutela dei dati sensibili. La privacy non è solo un diritto individuale, ma un bene comune, da preservare per il bene di tutta la società.

L'aspetto etico è forse la sfida più complessa. È cruciale sviluppare un'etica condivisa a livello globale per guidare l'evoluzione dell'IA. L'intelligenza artificiale offre enormi



potenzialità, ma è necessario bilanciarle con un approccio etico e umano, che sia consapevole della responsabilità sociale globale.

Anche l'impatto dell'IA sul lavoro presenta aspetti positivi e criticità. Da un lato, l'automazione può migliorare l'efficienza e aprire nuove opportunità; dall'altro, potrebbe comportare la perdita di posti di lavoro. È quindi indispensabile investire nell'educazione e nella formazione continua, consentendo ai lavoratori di adattarsi ai cambiamenti tecnologici. Credo tuttavia che nessuna macchina potrà mai sostituire la sensibilità umana, e dubito che i clienti desiderino rapportarsi con una macchina priva di emozioni. La relazione interpersonale resta insostituibile.

Pensando alla nostra professione, dobbiamo anche considerare che in futuro i clienti stessi potrebbero avvalersi dell'IA per approfondire questioni assicurative, mettendo alla prova la nostra preparazione. Non possiamo permetterci di rimanere fermi: è necessario crescere culturalmente e tecnicamente a tutti i livelli per assistere i clienti, non competendo con l'IA, ma aiutandoli a orientarsi tra le loro esigenze di protezione, offrendoci come esperti affidabili, sensibili, coscienti... in altre parole umani.

L'impatto dell'intelligenza artificiale nel settore assicurativo è arrivato ed è in una fase di rapida trasformazione. Da un lato promette di migliorare l'efficienza operativa, la personalizzazione dei servizi e di creare nuove opportunità di business attraverso l'analisi dei dati; dall'altro solleva anche sfide etiche e normative. In Italia, il settore si sta adattando alle nuove normative come l'*AI Act* europeo, che stabilisce regole proporzionate per i sistemi di intelligenza artificiale su più livelli di rischio, per garantire che la tecnologia serva il consumatore e non generi manipolazioni o prodotti inadeguati.

Per concludere, desidero condividere con voi una riflessione sul futuro e sull'inevitabile incontro con il progresso tecnologico. Non possiamo fermare il cambiamento, né possiamo opporci all'avanzata della tecnologia. Mio padre, un assicuratore di grande esperienza e professionalità, ha dovuto lasciare la professione perché si sentiva inadeguato di fronte all'uso dei computer, che all'epoca stavano rivoluzionando il nostro settore. Nonostante le sue grandi competenze e la sua passione per il lavoro, la difficoltà di adattarsi a quel salto tecnologico lo ha portato a fare un passo indietro.

Oggi possiamo immaginare di lavorare senza computer o senza connessione alla rete? Probabilmente, la risposta è no. In un mondo in cui tutto è ormai digitalizzato, questi strumenti non solo facilitano il nostro lavoro, ma ne costituiscono una parte essenziale.



La connessione alla rete ci permette di accedere a informazioni, di analizzare dati in tempo reale e di rispondere ai clienti in modo rapido e preciso. L'interazione con i sistemi digitali non è più un'opzione, ma una necessità per restare competitivi e offrire un servizio che risponda alle aspettative di un mercato sempre più esigente. Non vorrei dunque trovarmi tra cinque anni "fuori dal gioco" per non aver saputo affrontare il cambiamento. Come uno chef che con il suo coltello crea piatti indimenticabili per i clienti, anche noi possiamo utilizzare l'IA come strumento per offrire ai clienti esperienze uniche che solo un essere umano può dare. Per questo, vedo nell'IA una grande opportunità, purché continuiamo a relazionarci con i clienti con quella sensibilità e responsabilità che ci ha sempre contraddistinto.

Tuttavia, questa riflessione non riguarda soltanto la tecnologia in sé, ma il nostro atteggiamento nei suoi confronti. Accogliere il progresso significa non solo saper utilizzare nuovi strumenti, ma anche saperli adattare ai nostri valori professionali e personali. Essere assicuratori, infatti, non è soltanto una questione di dati e analisi: è una professione che richiede empatia, capacità di ascolto e un profondo senso di responsabilità verso le persone che affidano a noi la protezione dei loro beni e della loro sicurezza.

Ecco perché credo fermamente che l'approccio giusto non sia quello di resistere al cambiamento, ma di imparare a integrarlo senza mai perdere di vista il nostro ruolo umano. Non siamo qui per competere con le macchine o per trasformarci in meri esecutori di processi automatizzati. Siamo qui per sfruttare la tecnologia come un supporto, come un mezzo che ci permette di fare meglio ciò che sappiamo fare meglio: relazionarci, consigliare, assicurare e fare la differenza nella vita dei nostri clienti.

Per tutto questo, guardo al futuro con un senso di sfida, ma anche di opportunità. Se sapremo adattarci, crescere e imparare, potremo continuare a costruire un rapporto di fiducia con i nostri clienti, arricchito da strumenti che migliorano la nostra efficienza, ma senza mai rinunciare alla sensibilità umana che resta, e resterà, insostituibile.

Assicurazioni e Rischi Geopolitici

Negli ultimi anni, il contesto geopolitico globale ha mostrato una crescente instabilità, aggravata dai conflitti in Ucraina, dalla guerra in Medio Oriente e dal delicato equilibrio nell'Estremo Oriente. Questi scenari hanno avuto un impatto profondo sul settore assicurativo, che si è trovato a fronteggiare nuove sfide su due fronti principali: l'impatto



finanziario, legato all'aumento dei tassi di interesse, e l'esposizione a rischi sempre più elevati per le aziende.

Dal 2023, infatti, le principali banche centrali, come la Federal Reserve (FED), la Banca Centrale Europea (BCE) e la Banca d'Inghilterra (BoE), hanno adottato politiche monetarie restrittive per arginare l'inflazione, incrementando progressivamente i tassi di interesse. Questi interventi hanno avuto ripercussioni dirette sull'intero settore finanziario, inclusi il comparto assicurativo e i consumatori. L'aumento dei tassi ha, infatti, inciso sia sui costi operativi delle compagnie di assicurazione, sia sull'accessibilità dei prodotti assicurativi per i clienti.

L'inflazione persistente e il continuo rialzo dei tassi hanno così imposto un contesto di elevata incertezza per le imprese, che si sono trovate ad affrontare costi di finanziamento crescenti e una maggiore esposizione a rischi economici e geopolitici. Questo ha portato anche le compagnie di assicurazioni a dover riconsiderare le proprie strategie, adattando polizze e condizioni in modo da rispondere alle vulnerabilità emerse in questo contesto di incertezza. In conclusione, l'interconnessione tra rischi geopolitici, dinamiche finanziarie e strategie assicurative rende oggi più che mai necessario un approccio adattivo e resiliente per affrontare le sfide di un mondo in rapida trasformazione.

Questi cambiamenti hanno influenzato e continueranno a influenzare la gestione delle riserve, la capacità di investimento e le prospettive di crescita del settore assicurativo, con impatti significativi sulla redditività degli investimenti. Le compagnie di assicurazione, infatti, tradizionalmente investono gran parte delle loro riserve tecniche in strumenti finanziari a basso rischio, come le obbligazioni governative.

L'aumento dei tassi di interesse ha già prodotto e continuerà a produrre una serie di effetti da considerare, che possono essere suddivisi in favorevoli e sfavorevoli. Sebbene i primi siano limitati principalmente al miglioramento della redditività a lungo termine grazie a rendimenti più elevati rispetto al passato, gli effetti negativi risultano complessivamente più rilevanti. In particolare, l'aumento del costo del denaro genera un rischio di perdite contabili e possibili squilibri nei bilanci a breve termine, dovuti alla riduzione significativa e al conseguente deterioramento del valore dei titoli a lungo termine detenuti in portafoglio. Inoltre, cresce il costo del capitale per quelle compagnie che necessitano di finanziarsi sul mercato, sia per coprire le riserve tecniche, sia per finanziare operazioni di espansione.



La conseguenza pratica di ciò che sto affermando è che nel corso degli ultimi anni alcuni grossi gruppi hanno venduto portafogli Vita in gestione separata a fondi per ridurre la loro esposizione al rischio; altre invece non hanno saputo intervenire in tempi rapidi con conseguenze estremamente negative. Voglio citare il default di Eurovita e la più recente crisi, segnalata prontamente da IVASS, della FWU Life Insurance Austria AG.

Il default di Eurovita ha costituito un precedente importante poiché da anni non si presentava un problema di siffatta portata e soprattutto perché l'intero sistema ha dovuto mettere in atto una serie di interventi a tutela degli stakeholder. Interventi che in sintesi voglio riassumere didascalicamente e in modo cronologico a tutto vantaggio della memoria futura.

- **Problemi di gestione e solvibilità:** Eurovita, ha avuto problemi di gestione che hanno portato a un calo della sua solidità finanziaria. La compagnia non è riuscita a mantenere un adeguato livello di solvibilità rispetto ai requisiti normativi, che sono particolarmente stringenti per le compagnie assicurative. La sua esposizione a investimenti non ottimali e l'incapacità di mantenere margini di capitale sufficienti per coprire i rischi associati alle sue polizze sono stati segnali di allarme per l'intero settore.
- **Tassi di interesse e contesto macroeconomico:** l'aumento dei tassi di interesse, come detto poco sopra, ha colpito il mercato delle assicurazioni vita, soprattutto quelle garantite, riducendo la redditività degli investimenti in titoli a basso rischio come le obbligazioni, su cui molte compagnie assicurative fanno affidamento. In aggiunta, il contesto economico generale, caratterizzato da un'inflazione crescente e da una volatilità dei mercati, ha messo sotto pressione Eurovita, che non è riuscita a gestire efficacemente il rischio finanziario.
- **Impatto della governance:** la governance di Eurovita, compreso il processo decisionale interno, non è stata sufficientemente reattiva nell'affrontare i rischi emergenti, e le difficoltà nella raccolta di capitali aggiuntivi hanno ulteriormente indebolito la compagnia. In particolare, il fondo d'investimento Cinven, che possedeva la compagnia, ha avuto difficoltà a trovare soluzioni rapide.
- **Salvataggio delle polizze dei consumatori:** il salvataggio delle polizze dei clienti è stato organizzato grazie all'intervento delle autorità di vigilanza italiane, in particolare l'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni) e il MEF (Ministero dell'Economia e delle Finanze), insieme a un consorzio di banche e assicurazioni.



Ecco i passaggi chiave:

1. **Amministrazione straordinaria:** l'IVASS ha deciso di mettere Eurovita in amministrazione straordinaria nel febbraio 2023, per evitare un fallimento incontrollato e proteggere gli interessi degli assicurati. Durante questo periodo, la gestione della compagnia è passata nelle mani di commissari nominati dall'autorità;
2. **Congelamento dei riscatti:** per stabilizzare la situazione, l'IVASS ha disposto il blocco temporaneo dei riscatti delle polizze, prevenendo la fuga di capitali e mantenendo la liquidità dell'azienda. Questo ha dato alle autorità il tempo necessario per pianificare il salvataggio;
3. **Intervento delle banche e assicurazioni italiane:** il consorzio di cinque banche italiane e quattro assicurazioni ha partecipato al piano di salvataggio, rilevando l'attività assicurativa di Eurovita. In questo modo, le polizze sono state trasferite in un nuovo veicolo finanziario, garantendo la continuità per i consumatori.
4. **Ristrutturazione e riattivazione delle polizze:** le polizze dei clienti sono state mantenute intatte, e, dopo il passaggio sotto il controllo delle banche, è stato riattivato il diritto dei clienti di riscattare le polizze o rimanere con la nuova gestione. Il salvataggio ha permesso di evitare la liquidazione della compagnia e la perdita di capitale per migliaia di risparmiatori.

In sintesi, il fallimento di Eurovita è stato il risultato di problemi di solvibilità e gestione finanziaria, amplificati dal contesto economico difficile. Le autorità e le banche italiane hanno agito per salvaguardare le polizze dei consumatori, garantendo che i risparmi fossero protetti attraverso un piano di salvataggio coordinato.

Anche sul fronte dei sinistri, l'aumento dei tassi di interesse ha avuto un impatto significativo. Per mantenere un equilibrio tra entrate e uscite (Combined Ratio), le compagnie di assicurazione si sono viste costrette a incrementare il premio medio delle polizze. Questa decisione si è resa necessaria per coprire il crescente costo dei risarcimenti, legato a spese di riparazione, assistenza sanitaria e indennità. L'aumento dei tassi ha infatti influito sui costi operativi e finanziari delle compagnie, già gravate dal contesto di aumento della frequenza sinistri.



Anche per i consumatori l'incremento dei tassi ha generato difficoltà. Le politiche delle compagnie assicurative di sottoscrizione dei rischi, diventate più restrittive, hanno limitato l'accesso a polizze economicamente sostenibili. In molti casi, infatti, l'aumento dei premi ha reso alcune coperture finanziariamente inaccessibili per i consumatori, che, in un contesto di inflazione elevata e aumento dei costi dei beni di consumo, si sono trovati a ridurre o rinunciare a protezioni essenziali, esponendosi direttamente a rischi non coperti. Diventa quindi essenziale il ruolo degli intermediari assicurativi per assistere i clienti, offrendo una consulenza personalizzata che permetta loro di comprendere appieno le proprie scelte strategiche in ambito assicurativo, in un mercato sempre più complesso.

Per concludere, il panorama geopolitico attuale richiede un approccio proattivo e dinamico nel settore assicurativo. La guerra in Ucraina e le tensioni internazionali hanno accentuato l'importanza di coperture specifiche per i rischi politici e commerciali. Noi intermediari assicurativi come sempre dovremo adattarci rapidamente a queste nuove sfide, fornendo consulenza esperta, personalizzazione delle polizze e supporto continuo ai nostri clienti. In questo modo, potremo contribuire a creare un ambiente più resiliente e sicuro per le aziende che operano a livello globale.

Canali distributivi, evoluzione del mercato e il futuro del canale distributivo Agente nell'era della trasformazione digitale

La memoria torna al 1994, anno di fondazione di Genertel, la prima assicurazione diretta nel mercato italiano. Ricordo i miei pensieri di giovane agente concentrarsi su cosa sarebbe diventata la nostra professione in futuro. Eravamo all'indomani della liberalizzazione dell'RC Auto e delle prime personalizzazioni tariffarie basate su profilazioni oggettive e soggettive. Eravamo davvero agli inizi rispetto alla vasta gamma di personalizzazioni presenti nell'offerta assicurativa RC Auto odierna.

È curioso ricordare che la principale paura di allora era di essere sconfitti a causa del prezzo. Gli agenti anziani sostenevano che i giovani agenti non avrebbero avuto possibilità di competere con il nuovo. In verità, fortunatamente, questa previsione si rivelò totalmente errata. A distanza di 30 anni, le assicurazioni dirette rappresentano, ormai da molti anni, una quota di mercato del tutto marginale rispetto al canale tradizionale degli agenti. Inoltre, molte hanno registrato passività di bilancio, tant'è che tutte, tranne Linear, hanno chiuso lo scorso anno con una perdita d'esercizio.



Mercato dunque molto complesso, tant'è che il gruppo Zurich ha annunciato la chiusura della compagnia diretta con decorrenza 6/11/2024, come riportato in un recente articolo in Milano Finanza.

Una notizia positiva? Forse sì, se si considera un concorrente in meno. Tuttavia è giusto entrare più in profondità ed esaminare il mercato italiano in ottica dei modelli di distribuzione.

Il canale agenti non ha vinto la sfida con le telefoniche per le tariffe, ma ha saputo mantenere la relazione col cliente per la stipulazione di polizze personalizzate e ha soprattutto agito un servizio post-vendita efficace.

Risultato positivo dunque? A voi tutti la risposta. Personalmente credo che la sfida sia passata verso altri canali che poi non sono così diversi dalle dirette. Oltre alle banche, che nulla hanno a che fare con il nostro modello distributivo, mi riferisco alle grandi MGA, ai comparatori, ai promotori mutualistici e alle società di mutuo soccorso, che attraverso modelli distributivi diretti hanno occupato fette di mercato importanti, proprio anche attraverso il canale agenziale mediante le cosiddette collaborazioni orizzontali.

E allora qui la cosa è diversa: da un lato esultiamo per la debacle delle compagnie dirette e dall'altro facciamo crescere i cosiddetti "canali alternativi diretti" con collaborazioni orizzontali che non valorizzano la relazione personalizzata col cliente. Come dire, siamo vincenti per la capacità di relazione qualitativa con il cliente e lo affidiamo ad organizzazioni che non sanno cosa significa relazionarsi fisicamente.

Voglio citare qualche dato per rappresentare meglio l'evoluzione del mercato da quando esercito la professione di agente. Ho iniziato a febbraio 1991, durante l'epoca della tariffa RCA amministrata, quando la quota di mercato degli agenti era del 100%. Ho quindi assistito a tutte le trasformazioni che la distribuzione assicurativa in Italia ha vissuto, a causa dei cambiamenti normativi, tecnologici e delle nuove esigenze del mercato. Lungo questo percorso, il tradizionale canale degli agenti è rimasto una presenza costante; nondimeno, si sono affermati nuovi modelli di distribuzione che hanno contribuito a diversificare e a rendere più competitivo il settore. Oggi abbiamo una situazione di questo tipo considerando la raccolta danni e Vita:

- agenti 24,9%;
- broker 3,7%;
- consulenti finanziari abilitati/sim 9,7%;
- Sportelli bancari e postali 42,9%
- altri canali diretti 10,8%



- ed infine internet 0,8%

La fonte è l'ultima relazione ANIA e mette in evidenza la forte presenza del mondo bancario e postale nel settore vita, che in classifica ha un peso preponderante rispetto ai danni. Curioso è il dato dello 0,8% del canale internet, ma soprattutto degno di attenzione è il 10,8% degli "altri canali diretti" in cui rientrano tutte quelle organizzazioni che, nonostante siano nate "online", distribuiscono anche attraverso accordi di collaborazione con agenti e broker.

Non voglio entrare in polemica, ma i due canali sono profondamente diversi. Da un lato, l'agenzia rappresenta la storicità, il valore della consulenza, l'attenzione alle esigenze del cliente e il servizio post-vendita personalizzato. Dall'altro, i canali alternativi diretti offrono la standardizzazione del prodotto, la disintermediazione, la spersonalizzazione della relazione e l'incapacità di fornire un servizio post-vendita adeguato. Prendiamo ad esempio l'assistenza in caso di sinistro che, nel caso dei canali alternativi diretti, può essere fornita solo tramite un numero verde o un portale online dedicato, a differenza dell'agenzia, dove il cliente può contare su un rapporto diretto con l'agente che gestisce la pratica con la direzione sinistri della compagnia fornendo un servizio completo. Come a dire che ci lamentiamo della continua perdita di quota mercato e allo stesso tempo alimentiamo il nostro principale concorrente, al netto delle banche ovviamente.

Sul canale banche occorre fare qualche ulteriore riflessione. La bancassicurazione si è sviluppata rapidamente, specialmente nel segmento delle polizze vita e degli investimenti assicurativi, in cui le banche hanno sfruttato la propria presenza capillare e il rapporto di fiducia con i clienti per offrire prodotti assicurativi. Nella relazione annuale IVASS, pubblicata lo scorso giugno, emerge come il continuo sviluppo del business assicurativo VITA ha portato nel tempo a rafforzare nel mercato il posizionamento del canale bancario, diventandone il principale, con una quota mercato del 57,4%. Seguono poi il canale agenzie con il 27,4%, i consulenti finanziari ed infine broker e vendita diretta 1,6%. I principali fattori di questo successo sono stati il vantaggio di una struttura consolidata e una clientela fidelizzata, sfruttando appieno le sinergie tra servizi bancari e assicurativi.

Nonostante il successo, il canale della bancassicurazione presenta alcune criticità, come la standardizzazione dei prodotti e una minore specializzazione rispetto ai canali degli agenti e broker, soprattutto per i prodotti più complessi.



È evidente che questo canale distributivo rappresenti una delle principali sfide di mercato per noi agenti. Una sfida che, per ora, riguarda principalmente il settore dei danni, poiché nel settore vita la competizione è assai ardua. La partita si giocherà sul livello di servizio, soprattutto alla luce della drastica riduzione degli sportelli bancari. È noto da un recente articolo pubblicato sul Sole24Ore, infatti, che solo nel 2024 sono stati chiusi 883 sportelli, lasciando ben 3.300 comuni privi di accesso bancario. Dovremo quindi essere in grado di raggiungere i clienti attraverso una relazione di prossimità, offrendo competenza e attenzione sempre crescenti. Sorge quindi una domanda naturale: come dovrà evolversi il canale agenziale per competere nel futuro?

Il consumatore si reca spesso in agenzia con l'aspettativa di ottenere sconti, soprattutto sull'assicurazione auto, un'aspettativa alimentata dalla continua pressione mediatica, inclusa quella esercitata dal canale bancario. Tuttavia, guardando da un'altra prospettiva, ciò che il cliente realmente ricerca, è capire se il servizio ricevuto nel tempo giustifichi la differenza di premio rispetto ai cosiddetti canali alternativi.

Per rispondere a questa esigenza, l'agente, inteso come impresa agenzia, deve essere tecnicamente competente e capace di instaurare una relazione basata su una comunicazione chiara e puntuale. L'obiettivo è definire insieme al cliente le sue esigenze di copertura e stabilire le giuste priorità. Il cliente si aspetta quindi ascolto, competenza, risposte tempestive e coerenza con i suoi obiettivi di copertura e tutela, ovvero tutte le caratteristiche distintive degli intermediari assicurativi professionali.

Anche sul lato prodotti, occorrerà specializzarsi rafforzando le nostre iniziative in tre principali aree di scoperta, le cui conseguenze sono sia rilevanti sia piuttosto probabili. Mi riferisco agli eventi atmosferici e calamità naturali, dove, a mio avviso, possiamo fare molto; all'ambito sanitario, in cui il sistema registra purtroppo una spesa *out of pocket* superiore ai 40 miliardi di euro; mi riferisco al rischio vita, che implica l'incapacità di determinare in anticipo il fabbisogno pensionistico in relazione al costo della vita. Questi ambiti di protezione alimenteranno un'aspettativa nei clienti di prodotti sempre più personalizzati e, in particolare per quanto riguarda la salute, di soluzioni che offrano un'assistenza quasi sostitutiva rispetto al Servizio Sanitario Nazionale. Gli intermediari, quindi, dovranno sviluppare maggiori competenze tecniche e consulenziali per garantire sia un supporto all'acquisto delle coperture assicurative sia un'efficace assistenza post-vendita, soprattutto nella gestione dei sinistri. Tutto ciò è dovuto al fatto che esiste una crescente consapevolezza tra i consumatori riguardo ai rischi che possono incontrare nella vita privata o lavorativa, ma spesso non sanno ancora bene come gestirli. Sentono il bisogno di protezione, ma non hanno ancora una visione chiara del consulente



assicurativo come un professionista capace di avviare un processo strutturato di gestione e trasferimento del rischio.

Di conseguenza, per l'intermediario professionale si apre un'opportunità unica, legata alla necessità di garantire la coerenza tra le esigenze del cliente e le caratteristiche del prodotto, come richiesto dalla normativa IDD e dai regolamenti vigenti, che impongono di segnalare ogni inadeguatezza rispetto agli obiettivi di copertura individuati rispetto al prodotto in distribuzione. Se il cliente comprende appieno questa opportunità, possiamo posizionarci al suo fianco nel processo di valutazione dei prodotti assicurativi, in linea con le sue specifiche esigenze.

Ora la scelta spetta a noi: lasciare che l'intelligenza artificiale generativa, applicata ai portali di e-commerce, offra soluzioni impersonali, oppure cavalcare il cambiamento e utilizzarla per aumentare la cultura assicurativa di tutto il sistema agenziale, creando modelli distributivi orientati alla competenza e alla personalizzazione dell'offerta sotto il nostro controllo consapevole e responsabile. La vera sfida sarà quindi approfondire la conoscenza della materia, integrandola trasversalmente con competenze giuridiche, tecniche e commerciali, per offrire soluzioni di protezione solide e complete, capaci di competere con le analisi impersonali che il cliente potrebbe ottenere da motori di intelligenza artificiale.

Credo che l'agente di assicurazione, inteso come professionista alla pari di un avvocato o un commercialista, non debba commettere l'errore di competere con l'intelligenza artificiale nei suoi punti di forza: velocità e capacità di elaborazione. Al contrario, avrà l'opportunità di utilizzarla come una fonte di conoscenza inesauribile e di consultarla per ottenere risposte rapide alle giuste domande, risposte da analizzare, verificare e impiegare con saggezza nel rapporto col cliente. Per usare una metafora, è come se un medico avesse accesso immediato a tutta la bibliografia scientifica: tuttavia, la diagnosi e la terapia finale spetta comunque al medico stesso, dotato della sensibilità e della capacità di relazionarsi con il paziente.

Siamo chiaramente all'inizio di un percorso di cambiamento epocale, paragonabile all'invenzione del motore a vapore nel XVIII secolo. Questa tecnologia, attribuita principalmente a *James Watt*, fu uno dei catalizzatori della rivoluzione industriale, permettendo di meccanizzare la produzione, aumentare l'efficienza e ridurre la dipendenza dalla forza lavoro umana e animale. Il risultato fu una produzione di massa più rapida ed economica, che trasformò l'industria tessile, mineraria e dei trasporti. Non posso certo immaginare appieno le emozioni provate dalle persone dell'epoca, nel vedere



le macchine lavorare a supporto dell'uomo, sollevandolo da fatiche insostenibili per i nostri standard. Tuttavia, posso percepire come questa nuova rivoluzione, basata sull'intelligenza artificiale, abbraccerà ogni settore dell'economia globale, inclusa la nostra.

Dovremo quindi prepararci con attenzione: informandoci, studiando, investendo nella formazione, a partire dal mondo accademico. Sarà fondamentale valorizzare le competenze dei giovani e accogliere il ricambio generazionale come un'opportunità, trasformando una sfida in un'occasione di crescita. La formazione sarà essenziale per colmare il divario tecnologico esistente nelle nostre agenzie, coinvolgendo non solo noi intermediari, ma anche i nostri collaboratori, gli operatori di front-office e tutti coloro che lavorano nelle nostre imprese. Solo così potremo affrontare con successo la quarta rivoluzione industriale, basata su tecnologie digitali avanzate come l'intelligenza artificiale, la robotica, la biotecnologia e l'internet delle cose (IoT).

Rischio cibernetico e normativa di riferimento

Da un lato, ho evidenziato l'opportunità di lavorare nella quarta rivoluzione industriale; dall'altro, dobbiamo fare i conti con l'aumento esponenziale dei rischi cibernetici. L'esplosione della digitalizzazione, accelerata anche dalla pandemia, ha creato un contesto in cui le aziende dipendono sempre di più dalla tecnologia e dall'archiviazione digitale. Tuttavia, questo ha incrementato la vulnerabilità a cyber attacchi sofisticati, con un aumento degli attacchi *ransomware* e dei furti di dati sensibili. Le stime dell'ultimo report effettuato dal Clusit, indicano che il numero di attacchi informatici, soprattutto contro piccole e medie imprese (PMI), è cresciuto in modo significativo, causando perdite finanziarie, reputazionali e operative.

La tecnologia, quindi, ci espone a rischi sempre maggiori, e la sicurezza informatica è diventata una priorità fondamentale con l'avanzare della digitalizzazione. La regolamentazione gioca un ruolo cruciale nella protezione dei dati sensibili e nella mitigazione dei rischi informatici. A tal proposito, il legislatore ha adottato diversi provvedimenti normativi.

Nonostante sia considerato un rischio emergente, da anni il sistema ha posto attenzione sulle conseguenze degli incidenti informatici a livello globale fin dall'anno 2005. Infatti, a più livelli, sono state emanate norme a tutela dei dati e dell'integrità digitale delle persone. Per dovere di sintesi voglio ricordare solo quelle dell'ultimo decennio.

- **2016 Direttiva NIS (Network and Information Security)**



La Direttiva NIS, adottata nel 2016, è stata il primo atto legislativo dell'UE dedicato alla sicurezza della rete e delle informazioni. Stabilisce obblighi per gli operatori di servizi essenziali (OSE) e i fornitori di servizi digitali (FSD) riguardo alla gestione dei rischi e alla segnalazione degli incidenti.

- **2017 Piano Nazionale per la Protezione Cibernetica e la Sicurezza Informatica**

Adottato nel 2017, questo piano stabilisce le linee guida per la protezione delle infrastrutture critiche nazionali, promuovendo la collaborazione tra enti pubblici e privati.

- **2018 Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR)**

Entrato in vigore nel maggio 2018, il GDPR è una delle normative più significative, aumentando la responsabilità delle organizzazioni nel trattamento dei dati personali. Impone requisiti rigorosi per la protezione dei dati e notifica delle violazioni entro 72 ore.

- **2019 Cybersecurity Act**

Adottato nel giugno 2019, il *Cybersecurity Act* ha istituito un quadro per la certificazione della sicurezza informatica dei prodotti, servizi e processi digitali in tutta l'UE, facilitando un elevato livello di sicurezza e fiducia nel mercato digitale.

- **2022 Direttiva NIS2**

Approvata nel 2022, la Direttiva NIS2 aggiorna e amplia la NIS originale, coprendo un maggior numero di settori e introducendo requisiti più severi per la gestione del rischio e la segnalazione degli incidenti di sicurezza.

- **2022 Strategia Nazionale di Cybersicurezza 2022-2026**

Presentata nel 2022, questa strategia definisce le priorità e le azioni per rafforzare la sicurezza informatica in Italia, con particolare attenzione alla protezione delle infrastrutture critiche e alla resilienza nazionale.

- **Ed infine 2025 DORA Digital Operational Resilience Act**

Il *Digital Operational Resilience Act* (DORA) è stato emanato il 27 dicembre 2022 ed entrerà in vigore il 17 gennaio 2025. E' una normativa dell'Unione Europea che mira a garantire che il settore finanziario possa resistere, rispondere e riprendersi da attacchi informatici e altri eventi operativi significativi. Il regolamento stabilisce requisiti uniformi in tutta l'UE per la gestione dei rischi



informatici e delle tecnologie dell'informazione, promuovendo una maggiore resilienza operativa attraverso la cooperazione e la conformità normativa.

Come si può vedere l'evoluzione delle normative sulla sicurezza cyber in Europa e in Italia non si è mai fermata allineandosi alla crescente importanza della protezione dei dati nell'era digitale ed ancor più con l'avvento così importante dell'IA.

Le leggi e i regolamenti adottati mirano a creare un ambiente sicuro, affidabile e resiliente contro le minacce informatiche, promuovendo la cooperazione e l'innovazione tecnologica per affrontare le sfide future. Nel merito voglio soffermarmi sulle ultime due direttive per trarne qualche spunto di riflessione.

Premetto nel dire che i temi trattati in esse sono strettamente correlati; tuttavia, si può affermare che si differenziano su questi principali aspetti.

DORA si applica esclusivamente al settore finanziario, inclusi banche, assicurazioni, gestori di fondi, e altri intermediari finanziari. Mira a garantire la resilienza operativa digitale in questo ambito mentre NIS2 (*Network and Information Security Directive*) ha un ambito più ampio e si applica a una varietà di settori considerati "essenziali" per la società e l'economia, come energia, sanità, trasporti, infrastrutture digitali, e include anche il settore finanziario. Vi è da dire inoltre che, DORA si concentra sulla "resilienza operativa digitale", imponendo misure per garantire la continuità operativa e la gestione dei rischi ICT (*Information and Communication Technology*). Richiede dunque test di resilienza, monitoraggio continuo, gestione dei fornitori terzi, e reportistica dettagliata in caso di incidenti significativi, impone rigorose misure di controllo sui fornitori terzi, soprattutto quelli critici per l'infrastruttura digitale degli operatori finanziari. DORA mira specificamente a garantire che le istituzioni finanziarie siano in grado di continuare a operare anche durante gravi incidenti digitali. NIS2, invece, è più orientata alla "sicurezza della rete e delle informazioni" in senso lato, con l'obiettivo di migliorare la cyber sicurezza e la protezione contro incidenti o attacchi. Per fare questo si focalizza su misure di sicurezza preventive, come: la gestione delle vulnerabilità; l'autenticazione multi-fattoriale; la protezione della rete e una struttura di governance della sicurezza informatica, orientandosi anche verso la gestione dei rischi di sicurezza associati ai fornitori (senza prevedere però lo stesso livello di supervisione specifica sui fornitori terzi critici, attività, questa, riservata a DORA). Ed infine NIS2 ha un obiettivo più ampio di protezione di settori essenziali contro incidenti di cyber sicurezza che potrebbero compromettere servizi critici.



Comprendo che questo argomento possa sembrare complesso, ma se vogliamo immaginare un futuro in cui l'agente intermediario professionale possa competere in un mercato sempre più tecnologico, è fondamentale iniziare a discutere seriamente di infrastrutture informatiche, cyber sicurezza e protezione delle informazioni. La scelta è nelle nostre mani, come sempre.

Durante i nostri viaggi studio, incontrando le associazioni degli intermediari, in particolare negli Stati Uniti e, più recentemente, in Grecia, abbiamo osservato le differenze tra operare come *Tied Agent* e come *Independent Agent*. Questi approcci rappresentano due modalità entrambe valide di intermediazione assicurativa, con implicazioni significative per l'esperienza del cliente e le opzioni disponibili.

L'agente monomandatario (*Tied Agent*) opera all'interno di una rete proprietaria della compagnia mandante, specializzandosi nella profonda conoscenza dei prodotti della stessa. In questo contesto, la gamma di soluzioni offerte è limitata, ma il servizio può essere altamente dedicato. D'altra parte, l'agente plurimandatario (*Independent Agent*) ha la flessibilità di offrire una varietà di soluzioni assicurative provenienti da diverse compagnie, consentendo di creare offerte personalizzate in base alle esigenze specifiche dei clienti.

Le differenze sul fronte della sicurezza informatica sono altrettanto rilevanti e meritano particolare attenzione. Dal punto di vista tecnologico, per l'agente che si affida a una compagnia senza avere una propria infrastruttura, il rischio è pressoché nullo. Tuttavia, l'agente plurimandatario, che gestisce una propria banca dati, deve operare in un contesto tecnologico e normativo più complesso. Il grado di complessità dipenderà dalla tipologia di infrastruttura, dalla quantità e dal tipo di informazioni trattate e dalle applicazioni utilizzate, che possono includere web, cloud e altro.

Per capire meglio cosa significhi operare con una banca dati propria in conformità con la normativa, è necessario considerare alcuni aspetti fondamentali per definire il modello operativo. Sarà essenziale adottare un quadro di resilienza operativa digitale, che implica politiche e procedure strutturate per garantire la continuità del servizio in caso di incidenti informatici. Dovremo identificare, monitorare e gestire i rischi tecnologici a cui siamo esposti, valutandoli e gestendone il grado di vulnerabilità.

Inoltre, è importante garantire l'efficacia delle protezioni attraverso test di resilienza periodici, utilizzando simulazioni di attacco condotte da esperti nel campo dell'*ethical hacking*. Tutte queste attività dovranno essere registrate, comprensive di evidenze di monitoraggio, reporting, attività sospette e incidenti informatici.



Un aspetto specifico di DORA sarà anche la gestione dei fornitori terzi nel caso si utilizzino servizi esterni per la gestione di dati o infrastrutture IT, richiedendo controlli rigorosi sul loro modello di gestione, inclusa una valutazione della loro sicurezza e resilienza.

In merito alla compliance con NIS2, sarà necessario implementare misure di sicurezza avanzate che comprendano la protezione della rete, sistemi di autenticazione multifattoriali, gestione delle vulnerabilità e cifratura dei dati sensibili. Sarà inoltre fondamentale sviluppare procedure per rispondere a incidenti e mitigare gli impatti, tramite piani di continuità e disaster recovery idonei per attacchi informatici. In tali circostanze, sarà obbligatoria la cooperazione e la condivisione di informazioni con le autorità e le altre organizzazioni del settore.

Infine, la formazione, già sottolineata in questa relazione, risulta cruciale: sarà necessario un programma formativo sistemico e continuo per il personale, finalizzato a riconoscere e gestire i rischi di sicurezza informatica, riducendo così il rischio di incidenti. Non sarà più sufficiente fare affidamento solo sulla funzione IT; l'intera organizzazione dovrà essere consapevole dell'importanza di un uso responsabile delle informazioni, in un'ottica di responsabilità sociale d'impresa.

Pur non entrando nel merito delle specifiche tecnologiche, sono disponibile a approfondire questo argomento in futuro. Ricordo con piacere un elaborato che realizzai durante il progetto *Eureka!* durante la pandemia, in cui immaginavo un'agenzia flessibile basata su infrastrutture virtualizzate e resilienti, posizionate nel cloud e protette da sistemi di sicurezza basati su intelligenza artificiale e machine learning. Era il 2020, e DORA non esisteva ancora; oggi, è più che mai necessario iniziare a lavorare su progetti concreti, anche attraverso investimenti comuni trasversali tra gruppi agenti o associazioni di categoria.

Dopo aver analizzato gli obblighi di compliance, desidero concentrarmi sulle opportunità commerciali derivanti dal *cyber risk*, partendo dalla normativa che ha spinto le aziende a cercare coperture assicurative specifiche per i rischi cibernetici. Le polizze *cyber* richiedono competenze specialistiche che vanno oltre la tradizionale consulenza assicurativa. Gli intermediari professionali possono trarre vantaggio rispetto ai canali distributivi standardizzati, ma è essenziale che siano in grado di valutare le vulnerabilità digitali dei loro clienti e di proporre soluzioni personalizzate che rispondano alle specifiche esigenze di protezione informatica.



Abbiamo dunque questa grande opportunità: offrire polizze che coprono le perdite derivanti da attacchi informatici, che coprono la responsabilità civile per violazione dei dati e i costi di ripristino di infrastrutture e banche dati. Gli intermediari più esperti avranno la possibilità di sviluppare servizi di consulenza specializzati, aiutando le imprese a valutare i loro rischi cibernetici, implementare misure di sicurezza adeguate e prepararsi per le ispezioni di conformità.

Inoltre, promuovere la cultura della *cybersecurity* è un obiettivo chiave della Direttiva NIS2. Pertanto, offrire programmi di informazione e sensibilizzazione per il personale aziendale, aiutando le aziende a riconoscere e rispondere alle minacce cibernetiche, costituirebbero un valore aggiunto per i clienti. Queste attività potrebbero essere realizzate in partnership con aziende specializzate in sicurezza informatica, attraverso workshop, simulazioni di attacchi e corsi di aggiornamento sulle nuove tecnologie di protezione. Iniziative più o meno strutturate con partner tecnologici finalizzate a sviluppare pacchetti integrati che combinino coperture per rischi cibernetici, consulenza per la conformità e servizi di formazione. Questi pacchetti offriranno un approccio olistico alla gestione dei rischi digitali, garantendo una protezione completa e una maggiore resilienza operativa.

Mentre per le aziende esiste la possibilità di assicurarsi per il rischio *cyber*, sempre che rispettino le misure di protezione richieste dalle compagnie, per i privati la questione è diversa. La crescente digitalizzazione della vita quotidiana ha reso i privati più vulnerabili a una serie di rischi cibernetici, come frodi online, furti di identità e accessi non autorizzati ai propri dati personali. Nonostante ciò, l'offerta assicurativa attuale per i cittadini è spesso limitata e focalizzata prevalentemente sulla rifusione delle spese legali. Questa visione ristretta della protezione non è sufficiente a garantire una copertura adeguata in un panorama di minacce in continua evoluzione.

Acquistare una polizza assicurativa che offra una copertura ampia è fondamentale per vari motivi. Innanzitutto, una polizza completa dovrebbe proteggere non solo le spese legali, ma anche i costi associati alla gestione e al ripristino dei dati compromessi. In caso di furto d'identità, ad esempio, le spese per il monitoraggio e la riparazione dei danni possono essere significative. Senza una copertura adeguata, i privati potrebbero trovarsi a dover affrontare spese elevate per ripristinare la loro identità e la loro reputazione online.



Un altro motivo per il quale è consigliabile proteggersi con una polizza *cyber* per i privati, è la protezione contro le perdite finanziarie dirette causate da frodi informatiche, come il furto di denaro dai conti bancari o transazioni non autorizzate. In un contesto in cui gli attacchi informatici diventano sempre più sofisticati, è cruciale che i privati possano contare su una rete di sicurezza che vada oltre il semplice rimborso delle spese legali. Le polizze dovrebbero anche prevedere assistenza immediata per gestire le crisi, consentendo alle vittime di rispondere rapidamente e in modo efficace.

Infine, è importante sottolineare che le aziende sono tenute a rispettare normative rigorose per la protezione dei dati ed è condizione essenziale per la stipula delle polizze, i privati no, motivo per il quale la diffusione in tale ambito risulta più complessa.

Riconoscere queste lacune e colmare il divario tra le esigenze di sicurezza dei privati e le soluzioni assicurative disponibili rappresenta un'opportunità significativa per il settore. A tal fine, è cruciale creare prodotti assicurativi più completi e accessibili per i cittadini, educando al contempo il pubblico sull'importanza di proteggersi dai rischi informatici. Acquistare una polizza assicurativa completa non solo offre una protezione finanziaria, ma potrebbe anche promuovere una maggiore consapevolezza e responsabilità riguardo alla sicurezza personale online. Questo approccio proattivo potrebbe incentivare i cittadini a implementare ulteriori misure di protezione, come l'uso di password sicure, l'autenticazione a due fattori e la formazione continua sulle minacce digitali.

In sintesi, per i privati, è essenziale adottare una prospettiva più ampia sulla protezione informatica, investendo in polizze assicurative che coprano tutti i rischi associati all'uso di Internet e alla gestione dei dati personali. Per l'intermediario l'opportunità di sviluppare il business *cyber* anche sui privati rappresenterebbe una grande opportunità di crescita.

Solo in questo modo il sistema avrebbe modo di garantire una protezione adeguata contro le crescenti minacce cibernetiche e mantenere la sicurezza e la tranquillità in modo sostenibile nel mondo digitale globale.

Voglio ribadire dunque la grande opportunità che la correlazione tra le direttive DORA e NIS2 ci riserva, evidenziando l'importanza di un approccio integrato alla sicurezza cibernetica e alla resilienza operativa quale *driver* qualitativo per la nostra professione. La nostra è una posizione privilegiata per sfruttare le opportunità commerciali offerte da queste normative, per fornire soluzioni assicurative su misura,



servizi di consulenza e programmi di formazione per aiutare le aziende a proteggere le loro infrastrutture digitali e a garantire la continuità lavorativa. Investire in queste aree non solo migliorerà la sicurezza complessiva del sistema finanziario e digitale, ma contribuirà anche a creare un ambiente più sicuro e resiliente per tutti gli attori coinvolti. In prospettiva futura, è indispensabile che continuiamo a innovare e ad adattarci alle mutevoli esigenze del panorama digitale. Come disse *Peter Drucker*, "Il modo migliore per predire il futuro è crearlo". Dobbiamo impegnarci a costruire un ecosistema digitale sicuro e resiliente, dove le tecnologie avanzate e la formazione costante siano alla base della nostra strategia.

La sicurezza informatica non è solo una questione tecnologica, ma un elemento fondamentale della nostra responsabilità verso i clienti, le aziende e la società nel suo complesso. In un mondo sempre più interconnesso, la nostra capacità di anticipare e mitigare i rischi informatici sarà determinante per il successo e la sopravvivenza delle nostre organizzazioni.

Guardiamo quindi al futuro con determinazione e ottimismo, pronti a cogliere le sfide e le opportunità che si presenteranno, con l'obiettivo di garantire un ambiente digitale sicuro e prospero per tutti.

Prima di salutarvi, desidero affrontare un ultimo argomento a me caro: vorrei parlarvi di come si è organizzato il Consiglio Direttivo e quali obiettivi ci siamo prefissati. Voglio innanzitutto ringraziare tutti voi per la fiducia che ci avete riconosciuto al congresso elettivo di Milano in un momento così difficile per l'associazione. Una situazione complessa per la perdita del caro Roberto unita alla riorganizzazione della segreteria, compreso il trasloco degli uffici.

Un congresso in cui ponemmo al centro dell'attenzione il ricambio generazionale come *driver* fondamentale per un'associazione capace di essere protagonista in un futuro sempre più denso di cambiamenti, con le relative insidie e opportunità. Oggi, a differenza di pochi anni fa, il nostro futuro si muove a una velocità sorprendente. Lo scorso anno avevamo la sensazione che l'intelligenza artificiale avrebbe cambiato i nostri comportamenti; oggi ne abbiamo la certezza. È per questo motivo che il congresso di quest'anno ha voluto affrontare questo tema cruciale. Tuttavia, la discussione non può fermarsi oggi; è necessario approfondire, studiare e monitorare nel tempo per garantire un approccio etico e sostenibile in armonia con l'essere umano.



In quest'ottica, aprirsi ai giovani diventa strategico per la continuità della nostra associazione. Il Consiglio Direttivo ha lavorato per trovare i giusti equilibri nel modificare lo Statuto, rendendolo compatibile con il futuro che ci attende. Ne abbiamo parlato anche a Milano, in occasione del cinquantenario, i gruppi di lavoro hanno lavorato nell'ultimo anno e oggi siamo in grado di renderlo operativo. Non voglio entrare nei dettagli delle modifiche in questa sede; avremo sicuramente modo di discuterne in seguito. Tuttavia, è opportuno sottolineare che la principale motivazione alla base di queste modifiche è creare un percorso di avvicinamento dei giovani all'associazione, articolato su più livelli, alla stregua di un cammino formativo indirizzato al raggiungimento del ruolo di "soci ordinari", quali intermediari assicurativi professionali, nel pieno rispetto dei valori etici del nostro codice morale

Tuttavia, non basta semplicemente assegnare titoli per risolvere la questione: è fondamentale creare le condizioni per attrarre e coinvolgere giovani talenti all'interno delle nostre agenzie. Anche in questo caso, il filo conduttore è stato il congresso dello scorso anno, che ci ha fornito stimoli preziosi per avviare un progetto di avvicinamento al mondo universitario. Parallelamente, abbiamo lavorato per aprire l'associazione a nuovi soci sostenitori, come i Gruppi Agenti, al fine di far conoscere UEA e i suoi principi etici e morali. Questo percorso virtuoso ci consentirà di raggiungere potenziali nuovi soci ordinari e giovani professionisti che operano nelle agenzie, come i figli degli agenti e tutte le figure professionali che si riconoscono in UEA e nei suoi valori.

Un altro aspetto che ha segnato un significativo cambio di velocità per l'associazione è la ripresa sistematica dei contatti con le istituzioni, principalmente ANIA e IVASS, attraverso la partecipazione a convegni, assemblee, congressi e tavoli tecnici. È un impegno importante, sia dal punto di vista logistico che economico, che non grava sul bilancio di UEA, poiché ogni trasferta è stata finanziata dai singoli Consiglieri partecipanti. Inoltre, abbiamo ripreso le trasferte con il "Consiglio Direttivo Itinerante", con l'obiettivo di avvicinarci ai vari distretti, affiancando importanti convegni di attualità. In ordine cronologico, voglio ricordare il convegno di Torino dal titolo *"Corrette Interpretazioni Contrattuali nell'Ambito Assicurativo"* e quello di Verona sui *"Rischi Legati alla Mobilità Stradale e Nautica tra Leggi, Decreti e Normative in Continua Evoluzione"*.

Altri temi su cui stiamo lavorando riguardano i *CAT-NAT* e l'*Osservatorio Property*, strettamente connessi tra loro. Come avrete letto, la posizione di UEA, pur apprezzando



lo sforzo fatto sull'obbligatorietà della copertura Cat-Nat, è fortemente critica nei confronti della tipologia di copertura ipotizzata e della limitazione dell'obbligatorietà alle aziende, lasciando i privati in balia di fenomeni dannosi. Abbiamo espresso questa posizione in una lettera inviata al Presidente del Consiglio dei Ministri, onorevole Giorgia Meloni, in cui non solo abbiamo chiesto un intervento per le abitazioni civili, ma anche di partecipare ai tavoli tecnici riguardanti prevenzione, protezione e assicurazione, come associazione che, da oltre 50 anni e senza finalità di lucro, studia, ricerca e diffonde la cultura assicurativa tra gli intermediari professionali.

Non voglio annoiarvi con una lista esaustiva di attività, quindi concludo riassumendo che attualmente abbiamo 14 progetti *work in progress*, tutti distribuiti in altrettanti gruppi di lavoro coordinati da un consigliere incaricato. Progetti nei quali ci piacerebbe coinvolgere i giovani, se approveremo le modifiche statutarie.

Un ultimo aspetto su cui voglio soffermarmi, non per importanza, è la comunicazione. Negli scorsi anni erano attivi diversi canali di comunicazione, che poi si sono fermati. Non voglio entrare nel merito, ma è innegabile che il sistema informativo e i canali di comunicazione sono oggi profondamente diversi rispetto al passato. Ci siamo dunque strutturati per riprendere una comunicazione puntuale e multicanale, capace di unire la classica newsletter ai più moderni canali social. Abbiamo anche ripristinato i contatti e le relazioni con le principali testate giornalistiche di settore.

Arrivando alla conclusione, ho cercato di offrire alcuni spunti di riflessione attraverso la mia lettura del quadro generale dell'ultimo anno, per delineare un futuro su cui lavorare come intermediari, come soci di UEA e come professionisti. È un compito arduo, a cui ognuno di noi è chiamato a dare il proprio contributo. Desidero sottolineare che l'anno passato è stato intenso, complesso e impegnativo, ma estremamente motivante. Abbiamo lavorato per cercare una stabilità economica e per riempire di contenuti l'associazione: contatti, relazioni, accordi, temi, riorganizzazione e riposizionamento. Un grazie quindi per l'impegno profuso alla segreteria: a Anna, Silvia e Roberto; a Valentina per il progetto di comunicazione; all'intero Consiglio Direttivo per gli stimoli e i contributi che hanno offerto; e infine a tutti i Soci di UEA, ai Soci Sostenitori e al mondo universitario per il supporto che ci danno nel portare avanti temi di alto spessore. Infine, ringrazio le istituzioni per il riconoscimento del nostro ruolo nel mondo dell'intermediazione assicurativa professionale.



In questi anni, per così dire, sulla "Nave" sono stati riparati i motori, è stata effettuata la manutenzione agli strumenti di governo, e l'equipaggio ha ricevuto i propri incarichi. Nell'ultimo anno, UEA ha dunque tracciato la rotta e ha preso il largo, con il nostro delfino al fianco. La promessa che intendo farvi è di mantenere saldo il timone, grazie all'impegno di tutti. Anche il vostro, rinnovandoci la fiducia e vivendo l'associazione non per ciò che UEA può fare per voi, ma per ciò che voi potete fare per UEA.

Per questo è fondamentale l'impegno quotidiano di UEA nel navigare nel mondo complesso della cultura assicurativa, della tutela dell'assicurato e della legalità del mercato.

Per questo, ancora una volta:

EVVIVA L'UNIONE EUROPEA ASSICURATORI!

Un caro saluto,

Mario Cipriano



SITOGRAFIA

IVASS, *FWU LIFE INSURANCE LUX: sospensione dei pagamenti e nomina del Commissario*, Comunicato Stampa, 5 agosto 2024

<https://www.ivass.it/media/comunicati/documenti/2024/ivcs679.pdf>

IVASS, *Relazione sull'attività svolta dall'Istituto nell'anno 2023*, Relazione Annuale, 24 giugno 2024

https://www.ivass.it/pubblicazioni-e-statistiche/pubblicazioni/relazione-annuale/2024/Relazione_annuale_2023.pdf

DORA, *Regolamento (UE) 2022/2554 relativo alla resilienza operativa digitale per il settore finanziario e che modifica i regolamenti (CE) n. 1060/2009, (UE) n. 648/2012, (UE) n. 600/2014, (UE) n. 909/2014 e (UE) 2016/1011*, Parlamento Europeo, dicembre 2022

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32022R2554>

NIS2, *Direttiva (UE) 2022/2555 relativa a misure per un livello comune elevato di cybersicurezza nell'Unione, recante modifica del regolamento (UE) n. 910/2014 e della direttiva (UE) 2018/1972 e che abroga la direttiva (UE) 2016/1148*, Parlamento Europeo, dicembre 2022

<https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2022/2555>

Cybersecurity Act, *Regolamento (UE) 2019/881 relativo all'ENISA, l'Agenzia dell'Unione europea per la cibersicurezza, e alla certificazione della cibersicurezza per le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, e che abroga il regolamento (UE) n. 526/2013*, Parlamento Europeo, aprile 2019

<https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2019/881/oj?eliuri=eli%3Areg%3A2019%3A881%3Aoj&locale=it>

Clusit, *Rapporto Clusit 2024 sulla sicurezza ICT in Italia - Aggiornato fino a marzo 2024*, CLUSIT – Associazione Italiana per la Sicurezza Informatica, marzo 2024

<https://clusit.it/rapporto-clusit/>

Ania, *L'Assicurazione Italia 2023-24*, Relazione Annuale, 3 Luglio 2024

https://www.ania.it/documents/35135/439653/L_Assicurazione-Italiana-2024_WEB.pdf/bf8d4d10-b3ce-45d0-62c7-76d57492be13?version=1.0&t=1719994663305

Risk Data Hub, *Vulnerability to Disasters in Europe*, DRMKC – Disaster Risk Management Knowledge Centre, Ottobre 2022

<https://drmkc.jrc.ec.europa.eu/risk-data-hub/#/vulnerability-in-europe>

Anna Messia, *Zurich in Italia esce dall'RcAuto online e si concentra sugli agenti*, Milano Finanza, Art. Numero 177 pag. 15, 10 settembre 2024

<https://www.milanofinanza.it/news/zurich-esce-dall-rcauto-online-202409091844386644>

Cristina Casadei, *Banche, nel 2023 chiuse 823 filiali: più di 3.300 Comuni rimasti senza*, Il Sole 24 Ore, 13 febbraio 2024

<https://www.ilsole24ore.com/art/banche-2023-chiuse-823-filiali-piu-3300-comuni-rimasti-senza>



UNIONE EUROPEA ASSICURATORI

20124 Milano - Via Ruggero Boscovich, 14

Tel. 02.875315

e-mail: info@uea.it

www.uea.it