

Possibili soluzioni assicurative in caso di danno reputazionale

Possibili soluzioni assicurative in caso di danno
reputazionale

Paolo Tagliabue

Director- Head of Financial & Professional Risk

Marsh Spa

creare
REPUTAZIONE



ASSEPRIM
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE

Reputational Risks

Introduzione 1/3

- ▶ Oggi il valore di un'azienda e il suo successo futuro sono direttamente legati alla sua reputazione, non solo agli occhi dei mezzi di comunicazione, ma anche dal punto di vista dei clienti, delle ONG, degli investitori e degli organi di controllo, e ovviamente agli occhi dei dipendenti stessi della Società.
- ▶ Nonostante le più accurate procedure e i migliori piani di intervento, un errore o una violazione non intenzionali possono rapidamente degenerare in un incidente importante, che attira su di sé i riflettori dei mass media con risultati potenzialmente disastrosi per un'azienda non preparata, a meno che non sia messa in atto una risposta pronta, tempestiva e professionalmente valida.

creare
REPUTAZIONE



ASSEPRIM
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE

Reputational Risks

Introduzione 2/3

- ▶ Il 24% del valore delle aziende sta nel loro brand
- ▶ Qualsiasi società di capitali quotata possiede l'85% di probabilità di subire un'importante evento di crisi aziendale ogni 5 anni (fonte: Oxford Metrica)
- ▶ *“Ci vogliono vent'anni per farsi una reputazione, e cinque minuti per rovinarla. Pensateci e farete le cose in modo diverso”*
(Fonte: Warren Buffet)

creare
REPUTAZIONE



ASSEPRIM
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE

Reputational Risks

Introduzione 3/3

I rischi reputazionali emergono da:

- ▶ incidenti che riguardano salute e sicurezza
- ▶ eventi e crisi operative (per esempio inquinamento)
- ▶ richiami di prodotti ed errori nel controllo qualità
- ▶ interruzione attività e servizi
- ▶ irregolarità e perdite finanziarie
- ▶ partnership negative con terzi
- ▶ investigazioni legali e normative
- ▶ questioni e violazioni etiche
- ▶ pubblicità ingannevole
- ▶ violazione della privacy

creare
REPUTAZIONE



ASSEPRIM
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE

Reputational Risks

Soluzioni assicurative dirette

REPUTATIONAL RISKS POLICIES

- ▶ Oggetto dell'assicurazione: Le coperture Reputational Risk proteggono il bene aziendale intangibile della reputazione, mantenendo indenne l'assicurato a seguito di un evento assicurato relativo a una perdita di reputazione.
- ▶ Assicurato: La società e le sue controllate.
- ▶ Trigger: La polizza si attiva a seguito di un evento dannoso che provoca un deterioramento della percezione del brand da parte degli stakeholders (azionisti, attuali o futuri clienti, dipendenti, fornitori ecc.) della società assicurata, e un impatto negativo sull'andamento finanziario della stessa.

creare
REPUTAZIONE



ASSEPRIM
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE

Reputational Risks

Soluzioni assicurative dirette

Cosa viene coperto

- ▶ Costi di consulenza
 - Sostenuti preventivamente dall'assicurato per minimizzare il potenziale impatto di una minaccia alla reputazione
- ▶ Costi per PR firm, spese di marketing
 - Sostenuti successivamente ad un evento dannoso, per ristabilire la reputazione della società assicurata
- ▶ Altri costi di campagna e di risposta alla crisi
 - Come ricerca, eventi, social network e attività direttamente legate
- ▶ Perdita di profitto (solo alcuni assicuratori)
 - Diminuzione dei ricavi o di quote di mercato o del valore delle azioni della società assicurata

creare
REPUTAZIONE



ASSEPRIM
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE

Cyber Risk

Soluzioni assicurative indirette con altre coperture

Le coperture assicurative tradizionali presentano le seguenti estensioni in merito al danno reputazionale:



Le polizze D&O coprono le richieste di risarcimento per responsabilità civile, penale e amministrativa dei managers (amministratori, dirigenti e sindaci): coprono anche costi di difesa per danni reputazionali delle persone assicurati nonché eventuali azioni di responsabilità contro managers che hanno causato un danno reputazionale alla società



Le polizze RC Professionale si riferiscono a prestazione o mancata prestazione di servizi professionali verso terzi ed al fatto che, perché ci sia un sinistro, deve essere stato compiuto un atto di negligenza



Le polizze cyber coprono la perdita, distruzione e divulgazione non autorizzata di informazioni/dati sensibili e personali archiviati, nonché l'interruzione e la compromissione del sistema informatico. Tali eventi possono causare sia danni alla società che a terzi

creare
REPUTAZIONE



ASSEPRIM
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE

Cyber Risk

Casi

Germania: cyberattacco danneggia l'altoforno di una acciaieria

(Il Sole 24 Ore, 21 dicembre 2014)

La vicenda è riportata dall'Ufficio federale per la sicurezza informatica dello stato tedesco (Bsi). L'attacco si è sviluppato attraverso sofisticate procedure di spear phishing e di tecniche di social engineering, che hanno consentito agli hacker di ottenere accesso alla rete interna della fabbrica, e da questa al sistema informatico che si occupava direttamente della produzione.

Hacking team ammette l'attacco: "Siamo fuori controllo"

(La Repubblica, 9 luglio 2015)

L'attacco ha prelevato 400 gigabyte di materiale scottante e a tratti grottesco: documenti, ricevute, elenchi, screenshot di conversazioni e-mail dai quali si evince la clamorosa ragnatela di clienti governativi e non solo in oltre 30 Paesi, Italia inclusa.

Panama papers, governi avviano indagini, Mossack Fonseca si dichiara vittima

(Reuters, 4 aprile 2016)

I governi di diversi paesi hanno avviato indagini in merito a possibili violazioni finanziarie da parte di ricchi e potenti, dopo che trapelati milioni di documenti riservati dello studio legale panamense Mossack Fonseca, specializzato nella creazione di società offshore. Mossack Fonseca ha affermato di aver creato più di 240 mila società offshore per clienti di tutto il mondo, ma ha negato qualsiasi condotta fraudolenta e si è detta vittima di una campagna contro la privacy.

Il retailer del lusso Neiman Marcus conferma che gli hacker hanno violato gli account dei propri clienti

(News Softpedia.com, 2 febbraio 2016)

Neiman Marcus ha spedito lettere ad alcuni dei propri clienti, informandoli che, durante un incidente, parti non autorizzate si sono impossessate delle loro password e hanno tentato di compiere transazioni fraudolente.

Attacco hacker contro i siti di tutto il mondo: c'è anche Repubblica.it

(La Repubblica, 28 novembre 2014)

Repubblica.it e i siti dei quotidiani locali del Gruppo Espresso sono stati oggetto di un attacco hacker indiretto, attraverso parti di codice di Gigya, una società statunitense che fornisce le funzioni di commento dei lettori in tutto il mondo. L'attacco è avvenuto attraverso i DNS della società ovvero ridirezionando gli accessi degli utenti verso un computer controllato dagli hacker.

Attacco cyber a TV5 Monde è costato milioni di euro

(Business Insurance, 8 marzo 2016)

La tv francese prevede di spendere € 3.1 milioni nel 2016, in aggiunta ai € 4.6 milioni spesi nel 2015. TV5 Monde ha dovuto rimpiazzare tutti i server e le stazioni di lavoro dei dipendenti visto che l'attacco fraudolento ha compromesso tutta l'infrastruttura.

Premera Blue Cross rivela un attacco cyber che coinvolge i dati di 11 milioni di clienti

(Fortune, 17 marzo 2015)

L'attacco alla compagnia assicurativa sanitaria era stato portato a termine nel Maggio 2014, ma scoperto solo il 29 Gennaio 2015. L'attacco ha avuto come oggetto il furto, oltre ai dati personali dei clienti, anche dei codici identificativi sanitari nazionali e le carte di credito di ogni utente.

creare
REPUTAZIONE

 **MARSH**



ASSEPRIM
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE