

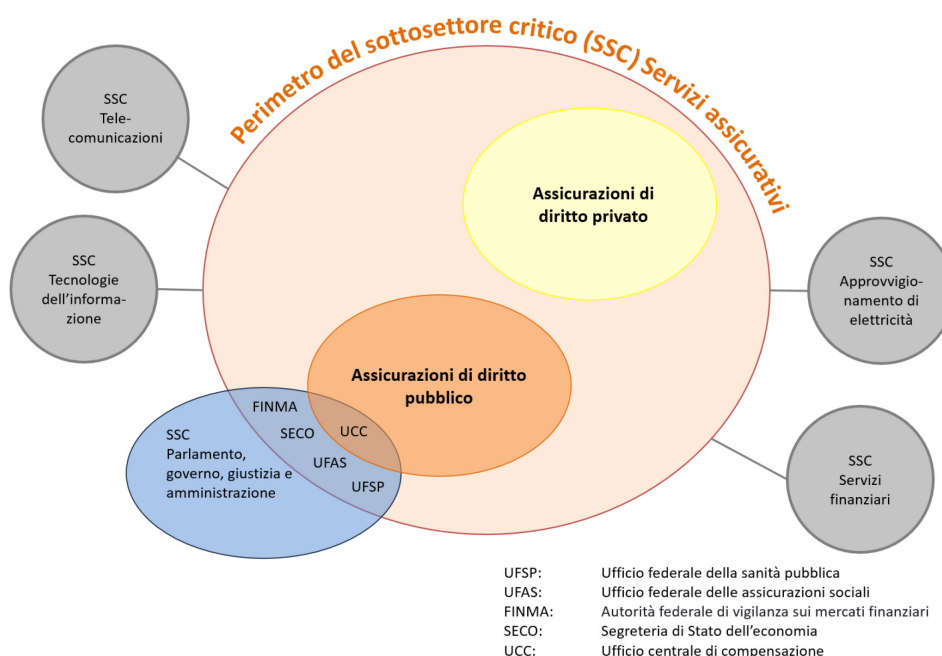
Strategia nazionale contro i cyber-rischi SNPC / Protezione delle infrastrutture critiche PIC

Factsheet sul sottosettore critico Servizi assicurativi

Descrizione generale e prestazioni del sottosettore

Le assicurazioni offrono alle persone fisiche e giuridiche una protezione contro eventuali perdite finanziarie. Coprono la totalità o una parte dei costi causati dagli eventi assicurati. I servizi assicurativi comprendono, in particolare, la copertura assicurativa, il supporto finanziario in caso di sinistro e la prevenzione dei danni. I rischi assicurabili possono essere coperti da diversi tipi di assicurazione.

A seconda del tipo di assicurazione, i fornitori di servizi possono essere compagnie di diritto privato o pubblico. Esistono inoltre diverse interfacce e interdipendenze con altri sottosectori critici. I servizi forniti dalle compagnie assicurative sono ad esempio importanti per i sottosectori Prestazioni mediche e Parlamento, governo, giustizia e amministrazione. Per la disponibilità dei servizi assicurativi sono essenziali i sottosectori Servizi informatici, Telecomunicazioni e Approvvigionamento di elettricità.



Analisi del mercato / Struttura del sistema

La maggior parte delle compagnie assicurative sono distribuite su tutta la Svizzera. Esistono però anche prodotti assicurativi che vengono offerti solo in singole località. Sebbene singole compagnie assicurative abbiano un monopolio su scala nazionale o cantonale, non ci sono fornitori la cui interruzione operativa avrebbe gravi conseguenze per l'intero settore assicurativo della Svizzera.

Considerata la grande varietà delle assicurazioni di diritto privato, le coperture assicurative sono ripartite tra differenti fornitori di servizi. Gli assicurati possono diversificare le coperture dei rischi stipulando polizze con diverse compagnie assicurative.

La situazione è leggermente diversa nel campo delle assicurazioni di diritto pubblico. Trattandosi perlopiù di coperture obbligatorie, a seconda del tipo di prestazione assicurativa gli assicurati possono scegliere liberamente solo in misura limitata.

Processi esaminati

Sebbene le compagnie assicurative di diritto privato e pubblico differiscano per struttura, organizzazione e regolamentazione, le differenze sono minime o nulle per quanto riguarda i servizi o le modalità d'erogazione dei servizi. I processi elencati di seguito valgono pertanto per entrambi i sottoambiti.

Processi chiave

- Consulenza ai clienti
- Gestione delle richieste d'indennizzo (incl. valutazione dei casi, conteggio delle prestazioni, istruzioni di pagamento e sorveglianza dei casi)
- Gestione dei rischi e sistema di controllo interno SCI
- Ricerca e sviluppo
- Gestione di programmi di prevenzione
- Gestione dei finanziamenti e della liquidità

Processo di supporto

- Gestione del registro centrale

Pericoli particolarmente rilevanti



Cyberattacco



Interruzione TIC



Blackout



Terremoto

Nota: sono stati esaminati i rischi rilevanti in Svizzera per l'intero sottosettore. Per determinate aziende od oggetti potrebbero essere importanti altri rischi.

Vulnerabilità e rischi

Va evidenziato che nel settore assicurativo esistono generalmente varie direttive e linee guida in materia di gestione dei rischi e continuità operativa (Business Continuity Management, BCM) e che gli attori hanno già adottato diverse misure. Ciò significa che si può continuare a fornire i servizi assicurativi anche quando si verifica un evento. Tra queste misure rientrano ad esempio l'installazione di generatori di corrente d'emergenza o l'introduzione di processi predefiniti che permettono di pagare la pensione ai beneficiari anche in caso di impedimenti nel settore delle assicurazioni sociali.

Dall'analisi dei rischi e delle vulnerabilità emerge tuttavia che ci sono alcuni ambiti in cui è necessario intervenire. Le vulnerabilità e i rischi più rilevanti sono i seguenti:

- Con la progressiva interconnessione di processi e sistemi e la crescente digitalizzazione delle informazioni, aumenta il rischio di cyberattacchi e di guasti alle TIC. Un cyberattacco perpetrato ad esempio contro gli erogatori delle pensioni potrebbe inquietare la popolazione e minare la fiducia nelle assicurazioni sociali.
- Un'interruzione a livello nazionale delle telecomunicazioni o dell'approvvigionamento di elettricità tocca non solo tutti i fornitori di servizi assicurativi della Svizzera, ma anche altre aziende terze importanti per l'erogazione dei servizi assicurativi. Le conseguenze su larga scala potrebbero rendere inefficaci i processi alternativi che sono stati predefiniti per compensare un'interruzione operativa di singole compagnie assicurative. Un simile evento comprometterebbe sia le prestazioni assicurative in Svizzera, sia il versamento delle pensioni svizzere all'estero.
- Grazie alla struttura decentralizzata nonché ai processi alternativi e alle soluzioni di ripiego già implementate, gli eventi di portata locale o regionale pregiudicano solo determinati servizi assicurativi senza creare strozzature su larga scala o addirittura su scala nazionale. Costituiscono quindi un rischio piuttosto basso.

Misure per migliorare la resilienza

Implementare le direttive nelle situazioni straordinarie

Aggiornare le disposizioni legali

Trovare soluzioni alternative e di ripiego per ridurre le conseguenze di eventi di lunga durata e/o gravi

Valutare come ridurre le conseguenze di eventi di lunga durata e/o gravi

Interdipendenze del sottosettore Servizi assicurativi



Maggiori informazioni online sulla PIC e sulla SNPC

www.infraprotection.ch

www.ncsc.admin.ch