



DARK SIDE TECNOLOGIA

OSSERVATORIO
REPUTATIONAL &
EMERGING
RISK

Gruppo Unipol



DARK SIDE TECNOLOGIA

I servizi tecnologici sono il motore del futuro finanziario ed assicurativo, ma questa potenzialità è minacciata dall'utilizzo improprio o fraudolento dei dati. E la grande diffusione della tecnologia mobile contribuisce all'insorgenza di insicurezze di tipo patologico.

La tecnologia sempre più al servizio dell'uomo. Indispensabile per ogni aspetto della vita, dalla salute alla mobilità, passando attraverso il mondo del lavoro per giungere fino alla gestione dei rapporti interpersonali. Ma la progressione tecnologica sta rivelando indubbiamente il suo lato più negativo, un lato che si può definire oscuro non solo per le negatività che porta al suo interno, ma anche per essere celato dietro agli utilizzi benigni che la tecnologia possiede.

Ogni giorno la tecnologia di ultima generazione ci aiuta nei compiti più gravosi, e produce dati in quantità enorme. Poi, nei momenti di libertà, la tecnologia diventa compagna dei nostri svaghi e produce ancora dati. Questa grossa quantità di informazioni sfugge al controllo, si smaterializza e si perde nella rete, depositandosi nei circuiti dei server. Dati pronti per essere utilizzati, non cancellabili, replicabili all'infinito. Ogni volta che lasciamo una fotografia su un servizio che sia internet piuttosto che telefonico, perdiamo il possesso di questa immagine. Se la cancelliamo

pensiamo di aver risolto, ma non sappiamo (o non vogliamo sapere) che quella foto è già stata duplicata per un backup, e che probabilmente qualche utente social piuttosto che il nostro destinatario del messaggio può averne fatto un download, una copia, un printscreen. I servizi mobile ci aiutano in caso di mancanza di tempo: nei servizi bancari e assicurativi, in quelli postali, nei pagamenti, negli acquisti. Ma il presupposto essenziale è il rapporto di fiducia nei confronti di chi fornisce i servizi. Quando viaggiamo lasciamo tracce dei nostri passaggi nei caselli

“L'abuso di dispositivi digitali riduce le capacità di apprendimento.

Attualmente il più tossico è lo smartphone perché ha più di 4 miliardi di utenti. È connessione costante e fruizione informatica permanente.”

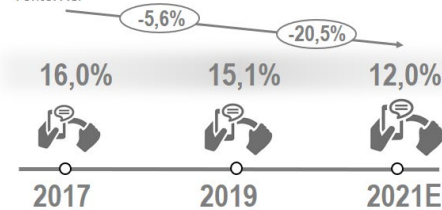
Manfred Spitzer, neuropsichiatra

prevedere la data dell'eventuale decesso con una precisione del 95%. Infatti, secondo uno studio pubblicato sull'autorevole periodico Nature, l'intelligenza artificiale riuscirebbe a definire in anticipo quel giorno, grazie a un sistema già sperimentato in due ospedali degli Stati Uniti e nato con l'obiettivo di prevedere il decorso clinico dei pazienti, morte compresa, e i loro tempi di degenza nei vari reparti. Utile per gli ospedali, inquietante per i

DARK SIDE TECNOLOGIA

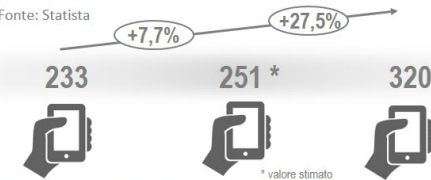
Incidenti per guida distratta totale

Fonte: ACI



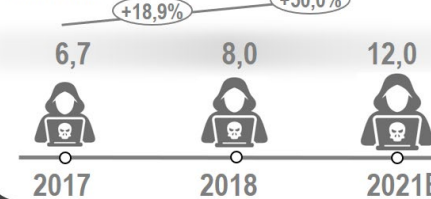
Impiego giornaliero smartphone da parte di Millenials in minuti

Fonte: Statista



Costo totale cybercrime in Italia min di dollari

Fonte: Statista





autostradali, del nostro percorso tracciato dal navigatore, del nostro passaggio catturato dalle camere di videosorveglianza. E se possediamo una blackbox anche le informazioni sullo stile di guida. Il progresso si alimenta sempre più di questi servizi e ormai è impensabile che si possa farne a meno. Si affacciano anzi studi e progetti che, oltre ad utilizzare i dati ottenuti, stanno già, con successo, sperimentando analisi predittive per anticipare il comportamento futuro. Su Facebook ritroviamo il resoconto quotidiano del nostro passato e rischiamo di ricevere da Google il conto alla rovescia sul nostro futuro: un algoritmo elaborato da Google potrebbe

pazienti. Proprio Facebook e Google hanno dovuto fronteggiare nel 2018 un utilizzo improprio dei loro dati. Non sono stati rubati ma, come nel caso di Cambridge Analytica, sono stati utilizzati impropriamente: avrebbero dovuto essere utilizzati per fini scientifici e poi distrutti. Invece sono stati utilizzati per influenzare il voto americano. Quindi, se da un lato i Big Data offrono un aiuto indispensabile (con la manutenzione predittiva si sono



ridotte del 17% le perdite in ambito agricolo e i guasti agli autoveicoli possono essere previsti con 8 ore di anticipo), spesso sono un mezzo per autoalimentare l'uso in una sorta di circolo vizioso. E quindi il tempo che si recupera grazie all'aiuto tecnologico viene riempito di proposte derivanti dalla tecnologia stessa. Le patologie derivanti dalla tecnologia aumentano ogni anno, ma non sono riservate a tutti ma solamente ai soggetti più deboli e più influenzabili, spesso molto giovani. Sono state aperte commissioni di studio per valutare una riduzione forzata dei sistemi mobile agli studenti, ipotizzando un recupero delle facoltà mnemoniche ed intellettuali in genere. Il neurologo e psichiatra tedesco Manfred Spitzer la definisce "demenza digitale" e la teorizza nel suo libro omonimo che ha come sottotitolo "come la nuova tecnologia ci rende stupidi".

Con i suoi 4 miliardi di utenti il mezzo più tossico è lo smartphone, eppure con il telefono accediamo ai servizi finanziari, comunicativi, di mobilità, di monitoraggio della salute e dell'attività fisica. Impensabile rinunciare. Ma con attenzione. Per i portatori di dispositivi medici come i pacemaker il monitoraggio a distanza è vitale, ma come evidenziato dal Journal of the American College of Cardiology il rischio di attacchi informatici alle reti e ai devices è reale: i software contenuti possono essere hackerati via WiFi. Molto lavoro quindi per gli esperti di sicurezza, ma anche per gli esperti di analisi del rischio perché la realtà sta effettivamente raggiungendo l'immaginazione.

 FOCUS ON...	
► I teenagers che rifiutano i social	
Sempre più giovani lasciano i social network, a partire da Facebook	
<p>Facebook è in caduta libera tra i ragazzi. Una ricerca del Pew Research Center ha stabilito come è giudicato dai giovani l'effetto dei social media. Quasi la metà, il 45% per la precisione, afferma che l'impatto è neutro; viene giudicato positivo dal 31% ma l'elemento di novità è che il 24% sostiene che le piattaforme sociali hanno su di loro un effetto negativo. Questi teenager ritengono che siano colpevoli della diffusione del bullismo e delle dicerie negative, quelle che spesso provocano nei ragazzi isolamento, depressione e a volte suicidio. Per buona parte di loro i social network danneggiano le relazioni interpersonali. Non c'è quindi da essere sorpresi del fatto che molti giovani, così come un tempo si sono innamorati dei social network, ora se ne sono stancati. E' la "Generazione Z" la protagonista di questa svolta: uno su tre ha cancellato gli account social e molti sono quelli che meno drasticamente hanno comunque deciso di prendersi lunghe pause dal loro utilizzo. E' il fenomeno dell'iperconnessione la causa di questi disagi. Gli adolescenti fra i 14 e i 18 anni trascorrono mediamente più di sei ore davanti ai loro strumenti tecnologici e fino al 13% di loro rischiano depressione e ansia. Il Centro Studi Community Group nella sua ultima rilevazione ha stabilito che gli italiani iperconnessi sono per lo più laureati, maschi e residenti nel Nord Italia. La connessione avviene per lo più tramite il cellulare, perché il computer è prerogativa dei più anziani. "Like", commenti e haters hanno effetti devastanti sulla psiche. Ma si va oltre. Su Instagram si posta il meglio che l'utente può dimostrare di aver ottenuto, che si tratti di un viaggio piuttosto che di un fisico splendido, di un'automobile sportiva di lusso o un abito costoso. In questo modo si aumenta il senso di inadeguatezza da parte di chi non riesce a competere con questa fiera delle vanità. E i giovani stanno ora dicendo che basta così.</p> <div data-bbox="1070 1749 1321 2000" style="text-align: right;">  </div> <p data-bbox="1139 2011 1262 2033" style="text-align: right;">Indagine LAST</p>	

Macro trend in a glance • DARK SIDE TECNOLOGIA




I DRIVER DEL CAMBIAMENTO

- Evoluzione tecnologica e digitalizzazione
- Evoluzione normativa e regolamentare
- Dilemmi etici crescenti nel rapporto fra uomo e macchina
- Tutela delle categorie più deboli, tipicamente giovani e anziani
- Dialogo fra figure con competenze tecniche e figure con competenze sociali



GLI IMPATTI SUL SETTORE ASSICURATIVO

Sul Sistema	Sui Clienti
<ul style="list-style-type: none">▪ Desincronizzazione dei diversi sistemi (sistemi del diritto e dell'educazione vs sistema tecnologico)▪ Patologie, dipendenze, distrazioni, fenomeni di disinformazione derivanti dalla tecnologia▪ Strapotere dei player tecnologici	<ul style="list-style-type: none">▪ Sistema assicurativo coinvolto nella fase di prevenzione e educazione ai rischi della tecnologia▪ Miglioramento dell'esperienza del cliente nell'ottica della fiducia, della tutela e della salvaguardia del benessere e dei dati
 OPPORTUNITA'	 RISCHI
<ul style="list-style-type: none">▪ Offerta di nuove forme assicurative▪ Sviluppo di servizi in ambito educazione e prevenzione sui rischi della tecnologia in particolare su categorie più deboli (giovani, anziani...)▪ Posizionamento competitivo distintivo come player "trustworthy"	<ul style="list-style-type: none">▪ Cyber risk▪ Furto di dati e violazione privacy▪ Impatti sociali in termini di patologie, dipendenze, distrazioni, disinformazione



Hanno partecipato alla predisposizione del presente Quaderno:

Liliana Cavatorta

Capo Progetto - Responsabile Emerging and Reputational Risk

Gianluca Rosso

Emerging and Reputational Risk

Prof. Egeria Di Nallo

già Direttore del Dipartimento di Sociologia dell'Università di Bologna

Marco Lanzoni

SCS Consulting

Il Gruppo di lavoro si è avvalso del supporto del Tavolo Tecnico dell'Osservatorio R&ER e della sponsorship della funzione Risk Management nella persona di Gian Luca De Marchi.



unipol.it

Unipol Gruppo S.p.A.
Sede Legale
Via Stalingrado, 45
40128 Bologna