

L'OCCASIONE MANCATA DELL'ANTIFRODE

di FABRIZIO AURILIA

NELLA TAVOLA ROTONDA FINALE DEL CONVEGNO, LE COMPAGNIE HANNO TESTIMONIATO GLI SFORZI PER ADEGUARE I LORO PROCESSI ALLE CRESCENTI CRITICITÀ CHE PONGONO LE FANTASIOSE TRUFFE ASSICURATIVE. MA TUTTO QUESTO, NELLA PASSIVITÀ DELLA NORMATIVA, HA UN COSTO CHE RISCHIA DI SCARICARSI SUI PREMI

Come da tradizione, il convegno sul settore auto ha dedicato ai temi dell'antifrode e della gestione sinistri la tavola rotonda conclusiva. Un dibattito come sempre giocato su argomenti tecnici ma anche sulla normativa e le strategie. A partire dal parere ancora una volta negativo sulla legge sulla concorrenza, giudicata da **Ania**, in chiave antifrode, "un'occasione mancata".

Al confronto hanno partecipato **Giovanni Cannavò**, medico legale e presidente dell'associazione **Melchiorre Gioia**; **Lorenzo Fiori**, responsabile unità antifrode di **Reale Group**; **Paolo Masini**, direttore sinistri di **Cattolica Assicurazioni**; **Gaetano Occorsio**, direttore sinistri di **Sara Assicurazioni**; **Mirella Restelli**, chief claims officer di **Zurich Italia**; **Massimo Toselli**, direttore sinistri di **Amissima Assicurazioni**, e **Massimo Treffiletti**, responsabile servizio Card, accordi associativi e antifrode di **Ania**.

A livello industriale, è emersa la necessità di *fare squadra* tra le compagnie per far valere di più i valori associativi: il che però vuol dire scambio di dati, cosa che contrasta con la nota riottosità delle imprese a condividere le informazioni.

LA PROFONDITÀ DEL DATO IN FASE ASSUNTIVA

Se da un lato Treffiletti ha ricordato che **Ania** e **Ivass** collaborano costantemente soprattutto per rendere più ricco ed efficace l'*Aia*, l'Archivio integrato antifrode, lo strumento che dovrebbe risolvere molti problemi

nell'ambito delle truffe assicurative, dall'altro le compagnie, ognuna con le proprie peculiarità, si stanno attrezzando per migliorare la propria efficienza nel settore.

LA REAZIONE DI AMISSIMA

Tra le compagnie invitate a parlare, **Amissima** è quella che ha dovuto recentemente affrontare una situazione difficile. La compagnia, ha detto il direttore sinistri, **Massimo Toselli**, "era sotto attacco". Nei due anni precedenti alla nascita di **Amissima**, probabilmente anche a causa dei noti problemi del gruppo **Carige**, erano proliferate nuove agenzie in territori critici come la Campania, il nord della Puglia e la Sicilia orientale.

"La situazione - ha spiegato **Toselli** - era drammatica dal punto di vista delle denunce sinistri: il 40% di quelle della provincia di Reggio Calabria era potenzialmente una frode. Dovevamo agire con razionalità e decisione, e per questo ci stiamo dotando, tra le varie iniziative, di un sistema integrato di antifrode che in questo momento rappresenta il top sul mercato". Il risultato è che all'ottobre 2017, le denunce di sinistri senza seguito sono aumentati del 40% rispetto allo stesso periodo del 2016.

Alla base di tutto sembra esserci l'evoluzione della tecnologia nell'analisi di dati non strutturati. Zurich Italia ha cominciato proprio a fare questo: "abbiamo un sistema di *social network analysis* – ha detto Restelli – che è in grado di ricostruire reti e connessioni. Questo ci permette di essere più veloci e anche più profondi nelle analisi. Ad esempio, partendo semplicemente da un nome è possibile ricostruire un'ampia rete di soggetti fraudolenti".

Avere processi di questo tipo agevola il lavoro dell'assicuratore anche nella fase assuntiva, dove la frode mira a ottenere un vantaggio economico che si concretizza nel pagamento di un minor premio: "abbiamo istituito una struttura antifrode in fase assuntiva – ha precisato Restelli – sia per il canale tradizionale sia per il canale diretto, con controlli di prevention sui preventivi e di detection sul portafoglio".

LE QUERELE NON BASTANO

Una grande struttura antifrode ha anche un grande costo che, come tutti i costi, incide sul premio: "se il loss ratio peggiora – ha spiegato Lorenzo Fiori di Reale Group – si alzeranno anche i premi". Ecco perché aver fatto poco in tema di antifrode nella legge sulla concorrenza potrebbe avere ripercussioni negative sui consumatori.

Reale Group, dal canto suo, ha un sistema antifrode diffuso su tutta la catena produttiva: "qualsiasi cosa sospetta è segnalata a tutte le strutture, anche ciò che ci arriva a livello informale. Ma soprattutto stiamo molto attenti a ciò che accade sul territorio. Il nostro obiettivo è trovare un filo conduttore dei comportamenti sospetti per avere così evidenze concrete da presentare alla magistratura inquirente. Purtroppo però non sempre la querela ha successo perché la prescrizione, in sette anni, spesso arriva prima del giudizio".

La prescrizione che funge da tagliola per le querele degli assicuratori che scoprono di essere stati frodati è cosa nota, e a distanza di tanti anni le cose non accennano a cambiare. Tuttavia, sostiene Sara Assicurazioni con il suo direttore sinistri Gaetano Occorsio, la priorità per le imprese dev'essere il ritiro della denuncia per ottenere risparmi immediati e tempi ristretti.

LE FRODI NEL NON AUTO

Ma le frodi non riguardano più soltanto il mercato auto: "abbiamo avuto casi – ha rivelato Occorsio – di danni provocati da tubature che scoppiano all'improvviso in appartamenti che, guarda caso, andavano ristrutturati". Tuttavia, le truffe più complesse, e per molti motivi peggiori, riguardano i finti sinistri infortuni: persone scivolte nell'indigenza che pur di avere



Da sinistra: **Lorenzo Fiori**, responsabile unità antifrode di Reale Group; **Gaetano Occorsio**, direttore sinistri di Sara Assicurazioni; **Paolo Masini**, direttore sinistri di Cattolica Assicurazioni; **Giovanni Cannavò**, presidente dell'associazione Melchiorre Gioia; **Maria Rosa Alaggio**, direttore di Insurance Review; **Mirella Restelli**, chief claims officer di Zurich Italia; **Massimo Treffletti**, dirigente responsabile servizio Card accordi associativi antifrode di Ania e **Massimo Toselli**, direttore sinistri di Amissima Assicurazioni

soldi dall'assicurazione si auto-lesionano. “Molto spesso – ha chiosato Occorsio – in questi fenomeni non è coinvolta una singola compagnia ma proprio grazie al confronto diretto tra le imprese già colpite siamo riusciti a contrastare meglio le truffe”.

Se la legislazione è latitante e i tempi della giustizia non combaciano con quelli dell'industry assicurativa, l'unica arma (costosa) in mano alle compagnie è, come detto, la tecnologia.

Nell'esperienza di Cattolica, ha sottolineato Paolo Masini, è stato importante dare al liquidatore uno strumento tecnologico che lo guidasse attraverso una scala



LOTTA AI CERTIFICATI FACILI

Certi certificati medici sono “offese scientifiche”. Così li ha definiti Giovanni Cannavò, medico legale e presidente dell'associazione Melchiorre Gioia, parlando con Maria Rosa Alaggio e nel dialogo con le compagnie e l'Ania. Nelle frodi assicurative, ma non solo, “il vero problema della parte medica – ha sottolineato – è la bassa qualità della certificazione. Dare 40 o 50 giorni di prognosi a seguito di una distorsione del rachide cervicale (il colpo di frusta, ndr) in una persona giovane e sana è un'offesa scientifica. Il livello di assuefazione ai certificati medici di questo tipo è altissimo e ormai intollerabile”, ha ribadito Cannavò.

Il presidente dell'associazione Melchiorre Gioia non ha però nascosto che “nella filiera della truffa” ci sono delle complicità nei vari mondi professionali coinvolti. E tuttavia, non bisogna confondere le cose e anche a livello di comunicazione: occorre far emergere che è spesso “il medico clinico a essere coinvolto nell'affare fraudolento, mentre – ha concluso – i medici legali sono sovente assolti”.

di probabilità che il sinistro fosse o meno fraudolento: “questo perché – ha detto – la frode molto spesso è ripetitiva”. Cattolica, insieme ad altre compagnie, ha anche firmato un protocollo importante, fatto di scambio di informazioni e collaborazione con la magistratura, per individuare e colpire vere e proprie associazioni a delinquere dedite alle truffe assicurative.

COLLABORARE E NON COMPETERE

Fare più squadra tra compagnie per far emergere i valori associativi è anche la richiesta di Ania. “Le imprese – ha esortato Massimo Treffiletti – devono essere più collaborative: sia tra di loro, sia con la magistratura. Nei prossimi mesi – ha annunciato – dobbiamo estendere ancora di più i protocolli d'intesa con le forze dell'ordine e le compagnie dovranno fornire documenti comprensibili anche ai non addetti ai lavori”. Intanto, il nuovo sistema antifrode di Ania, chiamato *Check point danni*, potrà aiutare le imprese a contrastare le truffe sul non auto: ma anche in questo caso, occorrerà stare attenti alla privacy.

Insomma, mentre anche l'Ivass è pronta a realizzare una piattaforma apposita per lo scambio di dati all'interno del mercato, la parola d'ordine contro le frodi resta *collaborazione*.