

GESTIONE SINISTRI E ANTIFRODE, I RISULTATI DELLA CACCIA AL LADRO

di FABRIZIO AURILIA

SOTTO LA SUPERVISIONE DI IVASS, IL 2013 È STATO L'ANNO DEL MASSIMO IMPEGNO DELLE COMPAGNIE. TRA LA CREAZIONE DI SOFTWARE SEMPRE PIÙ SOFISTICATI E LA FORMAZIONE DEL PERSONALE, LE IMPRESE PUNTANO A TAGLIARE SEMPRE DI PIÙ I COSTI DERIVANTI DALLA SPECULAZIONE E DALLE TRUFFE. IN ATTESA DELL'ARCHIVIO INTEGRATO CHE, ANNUNCIA L'ANIA, SARÀ OPERATIVO NEL 2015

Ci sono voluti quasi due anni per vedere i primi risultati di tutte le nuove leggi e i nuovi regolamenti che hanno interessato il settore assicurativo e soprattutto l'Rc auto. Effetti che solo ora si fanno sentire sui consumatori, con la diminuzione delle tariffe, nonostante gli addetti ai lavori continuino a ripetere quanto il calo non sia strutturale ma congiunturale, perché provocato soprattutto dall'abbassamento della frequenza e dalla crisi economica. Tuttavia, gli impatti delle liberalizzazioni del 2012 hanno cominciato a incidere molto prima sulle imprese, cambiando non poco il loro modo di lavorare. Il comparto della gestione dei sinistri e antifrode è stato uno dei più toccati. Il legislatore e soprattutto il nuovo Istituto di vigilanza hanno elevato notevolmente il livello di attenzione sui costi e l'efficienza.

“Anche se il numero delle frodi è difficile da stabilire, perché mancano le strumentazioni, la sensibilità politica è molto aumentata”, ha spiegato **Massimo Treffiletti**, dell'area sinistri auto e antifrode dell'**Ania**, durante la tavola rotonda finale del convegno sull'Rc auto, organizzato da **Insurance Connect**.

Il 2013 è stato l'anno del debutto del nuovo Regolatore di settore, l'**Ivass**, che ha impresso fin da subito una decisa marcia verso un controllo attivo delle compagnie e, con il **Regolamento 44**, ha imposto adeguamenti importanti nei comparti antifrode delle imprese. “La nuova normativa – ha spiegato Treffiletti in apertura del confronto – dà all'Istituto anche la competenza di prevenzione delle frodi. Quindi la vigilanza dovrà analizzare gli archivi, contattare le compagnie per chiedere chiarimenti su situazioni anomale e più in generale collaborare con le imprese e con le forze dell'ordine”.

LA VISITA DI IVASS IN REALE MUTUA

“Da quando c'è l'**Ivass**, si respira un'area nuova”. In queste parole di **Nicola Murano**, responsabile antifrode di **Reale Mutua**, si sintetizza al meglio l'apporto d'innovazione che il nuovo Istituto ha portato all'antifrode. Da circa un mese nella sede di Reale Mutua operano tre funzionari dell'Ivass per verificare le applicazioni del **Regolamento 44**. “Siamo contenti di poter partecipare alla costruzione di un modello – sottolinea Murano –, solo così possiamo capire quale contributo potrà dare al settore il lavoro dell'Ivass”.

I funzionari hanno ascoltato molti manager della compagnia nei settori di *internal audit*, *compliance*, *risk management*. “I colleghi di Ivass – continua – hanno scandagliato e chiesto conto di tutto ciò che prevede il Regolamento 44”. Reale Mutua ha rielaborato il proprio *tool* antifrode in funzione del Regolamento, pubblicato solo ad agosto. “Ci auguriamo – conclude Murano – che il modello di modulo ispettivo possa quindi prendere spunto dall'esperienza fatta in Reale Mutua. Ma siamo comunque pronti a correggere anche le eventuali disfunzioni che l'Ivass segnalerà”.



Massimo Treffiletti
dell'area sinistri auto e antifrode dell'Ania



Nicola Murano
responsabile antifrode di Reale Mutua Assicurazioni



Un momento della tavola rotonda "Antifrode e controllo dei costi: l'esperienza delle compagnie"

2015, AL VIA L'ARCHIVIO INTEGRATO

Uno dei progetti principali, e più innovativi, è la costituzione dell'*Aia* (un nome provvisorio), l'archivio integrato antifrode. "Si tratta – precisa Treffiletti – di un servizio connesso a molteplici banche dati, dalle quali si estrarrà una serie informazioni utili". Dall'archivio del **Sita**, alla **Motorizzazione**, all'**Aci**, l'archivio patenti, il casellario infortuni, la **Consap**, più altre banche dati private: tutto interconnesso e consultabile. L'Ania vorrebbe integrare anche il casellario giudiziario, ma il garante della privacy probabilmente lo impedirà. Ma quando sarà disponibile questa rete potenzialmente utilissima? "Ania – continua Treffiletti – sta lavorando con Ivass assiduamente e prevediamo possa andare a regime nel primo semestre del 2015, dopo un periodo di sperimentazione durante la seconda metà del 2014".

L'accuratezza del sistema dovrebbe consentire un reale salto di qualità. L'*Aia* individuerà circa 30 indicatori di frodolenza, rispetto ai 12 attuali, e produrrà uno *score* di valore progressivo. Tuttavia, questo non è sufficiente. "È necessario identificare le compagnie che hanno trattato i sinistri pregressi di un assicurato a cui il sistema assegna un valore critico: questa resta la principale carenza, oltre a quelle delle forze dell'ordine che non hanno la struttura, ma nemmeno le competenze. Al nuovo Regolatore di settore – conclude Treffiletti – chiediamo che si continui così, creando una vera e propria cabina di regia permanente per l'antifrode, con i rappresentanti del ministero degli interni".

RAFFORZARE IL RAPPORTO DI FIDUCIA

Solo dal 2015, quindi, le compagnie potranno usufruire del nuovo sistema di banche dati integrato, ma già da oggi, anzi da ieri, sono chiamate a dimostrare un impegno concreto nella riduzione dei costi della gestione dei sinistri e un sensibile aumento dell'efficienza. Le strade per ottenere questi obiettivi sono molte, e diverse sono le problematiche che interessano le imprese. C'è chi si concentra di più sulla fase assuntiva, chi sulla filiera del post sinistro, chi cerca, con le nuove tecnologie, di prevenire frodi e speculazioni.

Secondo **Riccardo Porfiri**, responsabile liquidazione sinistri auto di **Allianz Italia**, è possibile tagliare i costi dei risarcimenti senza tagliare i risarcimenti, ma per

farlo sono necessarie due condizioni: “*in primis*, rafforzare il rapporto di fiducia con il cliente, che parte dal momento assuntivo e continua in fase liquidativa attraverso la trasparenza, l’assistenza e un sistema di *customer care* che sappia migliorarsi, trovando punti di criticità nei processi. L’altro tema, centrale, è l’eliminazione della filiera del danno con la proliferazione di figure professionali attorno al danneggiato, con un aumento dei costi delle probabilità di truffe. La lotta alla frode – continua – deve essere condotta anche in ambito civile: bisogna sollevare la questione di alcune reali incompatibilità dei giudici di pace. Per fare tutto ciò dev’esserci un coinvolgimento concreto di tutte le istituzioni: nonostante tutti i progressi fatti al riguardo e l’impegno profuso da molte autorità c’è ancora uno spazio per il miglioramento. È sintomatico che al momento – conclude Porfiri – non esistano nelle relazioni annuali del ministero della Giustizia o degli Interni, dati precisi sulle frodi in ambito assicurativo, sui procedimenti penali o sulle cause civili per risarcimento da circolazione stradale”.

LOTTA ALL’OVERSPENDING

Oltre alla frode pura, però, ci sono una serie di fattori che incidono pesantemente sul costo di gestione e sulla fluidità dei processi. “Ci sono spazi di recupero economico molto importanti nella filiera della liquidazione dei danni”, sottolinea **Giacomo Lovati**, direttore sinistri di **Unipol**. Si tratta di capire quanto vale l’*overspending*. “Da qualche mese, Unipol – continua – ha attivato un sistema che ha il duplice scopo di monitorare la soddisfazione dei clienti e il lavoro delle carrozzerie convenzionate. Contattando sia il cliente sia chi ha svolto la riparazione, constatiamo spese anormale. Tutto quello che riguarda la riparazione in forma specifica può portare miglioramenti economici a livello di settore”. Unipol, oggi, è in grado di attuare queste politiche perché può contare su una massa critica importante: con la fusione con il gruppo **Fonsai**, via Stalingrado diventerà il maggior *player* nei danni e aumenterà ulteriormente il proprio potere negoziale. “Stiamo sfruttando al meglio – racconta Lovati – una società del gruppo che si inserisce nella filiera per la fornitura dei pezzi di ricambio, che rappresentano il 42% del costo del danno a cose”.

Un altro progetto, appena partito a Bologna, è la cre-



Da sinistra: **Maurizio Monticelli**, direttore sinistri rami elementari e auto di Vittoria Assicurazioni; **Riccardo Porfiri**, responsabile liquidazione sinistri auto di Allianz Italia



Giacomo Lovati
direttore sinistri di Unipol Assicurazioni



Gaetano Occorsio
direttore sinistri di Sara Assicurazioni



BLACK BOX CON VALORE DI PROVA

E le **scatole nere**? Da panacea di tutti i mali, a risorsa, a problema: il dispositivo per il rilevamento a distanza è diventato, per molti, un ostacolo. L'obbligatorietà di offerta e i costi rischiano di far tornare indietro compagnie che già avevano investito molto. Non sembra essere però il caso di **Sara Assicurazioni**, che, come sostiene **Gaetano Occorsio**, il direttore sinistri, continua a crederci. "Riteniamo - spiega Occorsio - di poter sfruttare i dati non solo per determinare il chilometraggio ma anche per avere tutta una serie di informazioni per ricostruire un sinistro".

Il problema, semmai, è riuscire a sfruttare questi dati in fase di contenzioso. Spesso le rilevazioni prodotte dalla *black box* non sono riconosciute in fase dibattimentale. "Stiamo verificando - continua Occorsio - che, mentre il legislatore e il regolatore ci spingono a presentare questo prodotto con tutti i costi a carico nostro, e in più con uno sconto sulla tariffa, nelle aule di tribunale le evidenze della scatola nera non sono sufficienti o valide. Chiediamo, infine, che gli atti prodotti dalla *black box* abbiano un incontrovertibile valore di prova".

azione di centri servizi per la gestione dei sinistri a tutto tondo, dove i clienti possono consegnare l'auto e ritirarla riparata in brevissimo tempo. "Dobbiamo spostare il concetto - conclude Lovati - da pagatore a risolutore di problemi".

RACCOLTA PREMI RIGOROSA E ANALISI DEL PORTAFOGLIO

La frode, quella vera, nasce (spesso) prima del sinistro, anche perché le compagnie trascurano fattori importanti. Tra questi c'è la fase di acquisizione del cliente. **Vittoria** si autodefinisce "rigorosa" nell'assunzione dei rischi: cosa che le permette di essere riconosciuta all'interno del mercato. "L'agente che lavora con Vittoria - spiega **Maurizio Monticelli**, direttore sinistri rami elementari e auto - deve essere molto rigoroso: non si sottoscrivono polizze tanto per aumentare la raccolta, ma selezionando la clientela. Attraverso una formazione continua abbiamo fissato *standard*, per esempio nella trasmissione della denuncia di sinistro, molto disciplinati. Il liquidatore deve comunicare all'assuntore tutti i casi anomali: si tratta di innescare un circolo virtuoso che permetta la pulizia del portafoglio. Solo in questo modo si fa prevenzione. Creare contatti diretti, tra manager, agenti, periti e liquidatori, vuol dire fare concretamente cultura d'impresa".

Nelle realtà più grandi, con una mole di premi più elevata, tendono ad annidarsi fenomeni di frode molto complessi, che la normale efficienza e pulizia della filiera non potrebbero mai evitare. Così le compagnie si dotano di strumenti avanzati, anche grazie all'uso dei dati non strutturati. **Zurich** ha investito sul contrasto alle frodi organizzate, con tecnologie molto avanzate che hanno permesso di analizzare i comportamenti fraudolenti. Come rivela **Andrea Lorenzoni**, chief claims officer di Zurich in Italia ha creato "una struttura con persone dedicate provenienti da estrazioni culturali diverse, non necessariamente dal mondo liquidativo, ma esperti di criminalità organizzata. Questo ci ha consentito di sviluppare modelli di analisi che hanno evidenziato come la frode nel settore assicurativo stia raggiungendo livelli di professionalità davvero incredibile". E qui ritorna la necessità di anticipare i fenomeni, evidenziando gli elementi di significatività già in fase assuntiva. Alcune organizzazioni criminali -

spiega Lorenzoni – tendono a inserirsi all’interno delle compagnie attraverso una rete di polizze e di contatti: restano come dormienti, magari anche per qualche anno, prima di organizzare centinaia di falsi sinistri. Attraverso il nostro sistema interno analizziamo il portafoglio, individuando le reti che si creano: questo ci permette non solo di ridurre la frode, ma anche di limitarne il costo e il peso”.

SAPER FARE SELEZIONE PER ESSERE RAPIDI

Anche **Axa** sta puntando molto sull’analisi del dato ai fini antifrode, proprio per selezionare con precisione, senza “mettere tutti i clienti sullo stesso piano”, come sottolinea **Pierluigi Pellino**, responsabile organizzazione sinistri. “Non tutti i clienti sono potenziali frodati: lavorando sull’efficienza dobbiamo saper distinguere le due categorie. Possiamo quindi creare modelli che esaltino l’efficacia a vantaggio del cliente virtuoso”. La frode tende a ripetersi con le stesse caratteristiche, per cui esistono tracce invisibili che però restano nei sistemi informatici. “Noi mettiamo al centro della macchina antifrode un team che faccia investigazione dalla propria scrivania: specialisti che sappiano, in pochi giorni, approfondire i casi con score alti”.

Saper fare selezione è importante anche in ottica di rapidità della liquidazione del danno, perché, concetto su cui tutti concordano, il sinistro fraudolento si consolida con il passare del tempo.

“Non basta riconoscere la frode – secondo **Ferdinando Scoa**, direttore sinistri di **Assimoco** – ma bisogna anche essere velocissimi ad affidare il sinistro al liquidatore giusto: fornire competenze diverse a vari professionisti”. Assimoco, in questo senso, combina *detection* automatica a *detection* manuale: “abbiamo un sistema che ci dà delle indicazioni, ma poi la figura del liquidatore è molto importante”.

Il percorso dell’antifrode, in quest’ultimo anno, ha avuto una decisiva spinta, ecco perché, continua Scoa, “bisogna continuare a stimolare i cda e i comitati esecutivi e sottolineare quanto questa attività porti benefici economici facilmente misurabili. Manca però ancora una definizione unica per tutto il mercato di cosa sia realmente un beneficio derivante dalla lotta alle truffe: qualcosa di tangibile che non si perda nel costo medio, facilmente identificabile e che porti valore aggiunto all’azienda”.



Andrea Lorenzoni
chief claims officer di Zurich Italia



Pierluigi Pellino
responsabile organizzazione sinistri di Axa Assicurazioni



Ferdinando Scoa
direttore sinistri di Assimoco