

# I SINISTRI TRA OBBLIGHI E INVESTIMENTI

L'ANIA E LE COMPAGNIE SI INCONTRANO IN UNA TAVOLA ROTONDA ORGANIZZATA DA INSURANCE REVIEW PER FARE IL PUNTO SULLE TANTE NOVITÀ IN TEMA DI ATTIVITÀ ANTIFRODE E GESTIONE DEI SINISTRI. ECCO COME IL LEGISLATORE HA CAMBIATO, D'IMPERIO, IL MERCATO

di FABRIZIO AURILIA

Non si parla più di agenzia antifrode. Questa è il più evidente dato di fatto da cui parte il confronto tra l'Ania e una decina tra le principali compagnie italiane e straniere operanti in Italia. Dopo un anno, quello passato, in cui il mercato assicurativo è stato posto sotto i riflettori del governo del Paese e l'Rc auto, con le sue tariffe in taluni casi elevatissime, è stata definita “una piaga sociale”, l'agenzia antifrode, mantra che per anni ha accompagnato i dibattiti sull'argomento, sembra avere definitivamente abbandonato il campo. Il perché? Le ragioni sono tante e articolate: in primis i nuovi poteri conferiti al regolatore di settore, non più Isvap ma Ivass, controllato direttamente da Banca d'Italia; e poi tutta quella serie di provvedimenti ispirati al contrasto di comportamenti fraudolenti, alla corretta trasparenza dei contratti, a una maggiore consapevolezza degli assicurati e una miglior movimentazione di portafoglio. In tutto questo riformare, emendare,

togliere e aggiungere, il legislatore ha preso atto che il problema delle frodi è centrale rispetto al sistema Rc auto.

## PROTAGONISTI A CONFRONTO

*Insurance Review* ha riunito attorno a un tavolo, coordinati dal direttore **Maria Rosa Alaggio**, alcuni dei principali attori del settore, per discutere e valutare attraverso la diretta esperienza dei protagonisti, l'impatto di un anno di liberalizzazioni e decreti. Alla tavola rotonda, dal titolo *Gestione sinistri e attività antifrode – L'impatto delle nuove norme sui modelli di business e sui processi operativi delle compagnie*, hanno preso parte: i rappresentanti dell'Ania Massimo Treffiletti (Area Sinistri Auto) e Giuseppe Mornata (Servizi informativi); Maurizio Hazan, avvocato e giurista dello Studio legate Taurini-Hazan; Renzo Baffi, direzione Fondi di Consap; Gaetano Occorsio, direttore sinistri Sara

Assicurazioni; Nicola Murano, responsabile antifrode Reale Mutua; Andrea Lorenzoni, chief claims officer Zurich Italia; Pierluigi Pellino, responsabile organizzazione sinistri e claims program Axa Assicurazioni; Ferdinando Scoa, direzione sinistri Assimoco; Giuliano Cassamagnago, direttore sinistri Helvetia; Maurizio Monticelli, responsabile divisione sinistri Vittoria; Leonardo Martinelli, direttore sinistri Direct Line e Stefano Capra, senior sales account di Kofax, società di gestione dei processi aziendali basati sull'acquisizione e digitalizzazione di documenti.

Il dibattito ha avuto al centro tutte le norme dell'ultimo anno: dalla riforma del risarcimento diretto, all'introduzione della scatola nera, dal Regolamento 44 dell'Isvap/Ivass, che prescrive la relazione antifrode annuale a tutte le compagnie, alle novità sulle microlesioni, dalla riforma che riguarda la gestione delle banche dati, fino alle recenti normative contenute nel decreto Sviluppo bis, passando per la sospensione dei tempi sulla presentazione dell'offerta risarcitoria e la dematerializzazione dei documenti. "Molte di queste novità, però – sottolinea **Treffiletti** di Ania – sono tuttora sub

giudice: mancano ancora molti decreti attuativi e alcuni regolamenti dell'Ivass (contratto base, collaborazione tra intermediari, piattaforma per i clienti sui siti delle imprese). Mentre per quanto riguarda la scatola nera, si attendono ancora il pronunciamento del Tar del Lazio, dopo il ricorso dell'Ania contro l'obbligatorietà di offerta; nonché il parere vincolante del garante della privacy, che può rimettere tutto in discussione".

## I COSTI RIMANGONO UN PROBLEMA

Il tema dei costi resta al centro delle preoccupazioni delle compagnie. Il mercato e il legislatore chiedono costi più bassi, mentre in tema di antifrode il rischio è che tagliare le spese equivalga a rinunciare agli investimenti. La gestione delle risorse è stata toccata ampiamente dal legislatore in due ambiti: la riforma del rimborso per le compagnie che partecipano al risarcimento diretto, e il Regolamento 44. "Premesso che per il 2013 – continua **Treffiletti** – il risarcimento attraverso il forfait resta in vigore, la nuova legge attribuisce all'Ivass il potere di stabilire i criteri per l'accesso ai rimborsi, sulla base dell'impegno di ogni





## IL NODO DEL CONTRATTO BASE

**T**ra investimenti sulle tecnologie, nuovi know-how da sviluppare e processi da riorganizzare, chi pensava che il lavoro del governo Monti in ambito assicurativo sarebbe stato di basso profilo si sbagliava. “L’impatto recato sulla Rc auto dalle leggi sulle liberalizzazioni e dal decreto Sviluppo bis è straordinario – commenta **Maurizio Hazan**, Studio legale **Taurini e Hazan** – e attesta quanto il legislatore abbia preso atto della trasformazione di un mercato ormai fortemente condizionato dall’avvento delle tecnologie digitali. Siamo certamente in una fase di transizione, ma l’era della telematica apre la via a nuovi rapporti concorrenziali, consentendo al consumatore possibilità, prima d’ora sconosciute, di confronto immediato tra le diverse soluzioni reperibili in rete”.

In questa direzione si colloca la nuova disciplina del contratto base, già presentata dal ministero dello Sviluppo e in attesa del varo definitivo. “Il relativo schema di decreto – continua Hazan – sembra andare addirittura oltre le intenzioni della vigilia, dando vita a una regolamentazione straordinariamente capillare e tale, addirittura, da incidere su alcuni contenuti sostanziali della materia. Il timore è che, paradossalmente, il legislatore, mosso dall’intento ossessivo di liberalizzare, si lasci prendere la mano e torni a proporre un regime di fatto ‘amministrato’”.

Davanti a tale ambiguità, quali saranno i veri spazi di innovazione (di prodotto e di servizio) per le imprese? Quante e quali le clausole che le compagnie saranno libere di inserire? “Se il contratto base sarà, come pare, eccessivamente vincolante – conclude Hazan – si rischierà un ‘appiattimento’ ben poco concorrenziale, anche a livello di marketing”.

L’approfondimento  
di Maurizio Hazan su  
[www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it)



singola compagnia nella lotta alle frodi e nel contenimento del costo del sinistro. Le compagnie ritenevano comunque competitivo il sistema del vecchio Cid volontario, che premiava le imprese con i costi medi più bassi. In sostanza venivano realizzati tanti confronti bilaterali tra imprese partecipanti al sistema e quella con il costo medio più basso aveva diritto di ricevere da quella meno efficiente lo spread tra i due costi medi per ogni sinistro gestito per suo conto”.

Per quanto riguarda invece il Regolamento 44, la relazione da presentare a Ivass comporterà un “rilevante impatto sull’operatività delle imprese”. La prima parte del documento è costituita da un questionario, l’altra da un formulario, dove le imprese devono elencare i sinistri fraudolenti gestiti, quelli dubbi e le proprie *best practice*.

## SCATOLA NERA, POMO DELLA DISCORDIA

Con la pubblicazione avvenuta il 5 febbraio scorso sulla Gazzetta Ufficiale del decreto del 25 gennaio del ministero dello Sviluppo economico sono state fissate le caratteristiche tecniche della black box. Queste erano essenziali per creare uno standard tecnologico unico per i dispositivi. Le scatole nere nelle auto devono essere sigillate e ancorate a elementi fissi del veicolo; devono monitorare in tempo reale la velocità e fornire una diagnostica da remoto, trasmettendo periodicamente tutte le informazioni immagazzinate. Per questo dovranno essere dotate di un localizzatore gps, un impianto di trasmissione Gprs, un accelerometro triassiale, due tipi di memoria (flash e ram), una batteria ricaricabile, un’antenna wireless per la diagnosi remota, in modo da verificare che il dispositivo non sia manomesso. Secondo il legislatore, così si avrà la determinazione continuativa di posizione e velocità del veicolo, e sarà garantita l’incorruttibilità del dato raccolto con una percentuale superiore al 99%.

Ma ammesso che, fissate queste caratteristiche e superato l’esame del Tar e del garante, la scatola nera diventi una realtà più diffusa di adesso, quale sarà l’impatto sulle compagnie?

**Maurizio Monticelli**, responsabile sinistri di **Vittoria**, appare il più critico, al momento, sulle potenzialità della black box: “Gli investimenti sull’antifrode sono essenziali – precisa – ma non quelli sulla scatola nera. Non è chiaro quale sia il valore aggiunto di un dispo-



La video intervista  
a Nicola Murano su  
[www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it)



sitivo non obbligatorio: chi vuole frodare non la accetterà mai. Discorso diverso qualora tutte le auto ne fossero dotate di serie. E poi c'è da considerare che i dati delle scatole nere non sono elaborabili facilmente e velocemente. Non è così facile individuare il percorso dell'autovettura". Sul discorso intorno all'elaborazione dei dati, l'Ania ha condotto e sta conducendo studi approfonditi: si intrecciano varie questioni, sul possesso di informazioni sensibili e su "chi deve fare cosa".

"Oggi circolano un milione e 200 mila polizze abbinate al dispositivo – spiega **Giuseppe Mornata** -. Se venissero applicate le regole che il Garante Privacy avrebbe indicato in merito all'utilizzo delle scatole nere, questi strumenti diventerebbero inefficaci e gli investimenti fatti dalle compagnie in questo settore sarebbero inutili. Resta evidente anche il problema di gestione: la normativa parla di portabilità e interoperabilità delle scatole nere, certamente concetti forti, ma che presentano una serie di profonde criticità nella loro applicazione, per questioni legate ai software di proprietà dei singoli teleservice provider, alla gestione delle sim per la trasmissione dei dati e ad altri molteplici aspetti in fase di approfondimento. Tanti stakeholder dovranno trovare accordi per uniformare sistemi operativi e protocolli di comunicazione diversi. Chi sosterrà tutti i costi e quali soggetti potranno trattare e certificare i dati rilevati dei clienti?" Domande che non hanno ancora trovato risposta, ma che non spaventano tutte le compagnie.

"Con le scatole nere, finché ci sarà consentito – argomenta **Gaetano Occorsio di Sara** – potremmo valutare l'effettiva realizzazione del sinistro, l'entità, i punti d'urto: in materia di frodi, magari anche in fase di arbitrato, avremo qualche elemento in più. Certo è che se il garante della privacy ci impedirà di rilevare questi elementi, allora il prodotto sarà nato morto". Sara Assicurazioni, conferma Occorsio, sta avendo qualche risultato dalle polizze abbinate alla black box, soprattutto in quelle zone del sud Italia dove lo sconto tariffario può ingolosire il cliente.

**Pierluigi Pellino di Axa Assicurazioni** conferma in parte la tesi di Occorsio. "Noi, da tempo, proponiamo un prodotto di nicchia con la logica del *pay per use* e la rilevazione tramite scatola nera della dinamica dell'incidente. Anche attraverso questa esperienza, abbiamo avuto conferma che uno strumento non ha successo se non lo si inserisce in un contesto di sviluppo dei processi e investimenti in tecnologia. In quest'ottica, stiamo compiendo decisi percorsi di innovazione per un ulteriore rafforzamento della nostra capacità di lotta alle frodi: facendo leva anche su soluzioni di *data mining* molto avanzate".



### CONSAP, POSSIBILE UNA REVISIONE DELLA CONVENZIONE 2007

“**Consap** garantisce il consueto impegno nel vigilare affinché le imprese designate adeguino la gestione dei sinistri Fondo a quelli dei normali sinistri di portafoglio, pur nel rispetto e nella valorizzazione delle caratteristiche proprie dei primi, nei quali non c'è come fondamento giuridico un contratto assicurativo, ma una disposizione normativa”.

**Renzo Baffi**, responsabile della direzione Fondi di Garanzia di Consap, la concessionaria di servizi assicurativi pubblici, ricorda che i rapporti tra Consap e le imprese designate, è regolata attraverso una convenzione, autorizzata dal ministero dello Sviluppo economico su proposta dell'Ivass. Alla luce delle nuove norme, Baffi specifica che anche “le imprese designate debbono rispettare, come tutte le imprese che esercitano il ramo Rca, le nuove normative; e da ciò segue anche l'opportunità di una revisione della convenzione”.

Infine Consap si dice fiduciosa che l'adeguamento della convenzione, “attraverso un'integrazione con i principi dettati dalle recenti disposizioni di legge - conclude Baffi - consentirà di affinare, e quindi incrementare, i livelli di controllo posti attualmente in essere”.

Dal punto di vista giuridico “c'è anche da stabilire - chiosa **Maurizio Hazan** - il valore probatorio dei dati da scatola nera”. E' già successo in alcuni dibattimenti che la prova prodotta dalle risultanze del dispositivo sia stata superata da altre testimonianze. “Ciò che è ritenuto valido per convenzione - spiega Hazan - all'interno di un consesso di compagnie, potrebbe essere impugnato in fase di dibattimento”.

Nell'ambito dei problemi di interpretazione, il settore assicurativo ha inteso la polizza con scatola nera come un'opzione possibile, invece per il Mise e l'Ivass l'assicurato potrebbe pretenderla, obbligando di fatto all'allargamento dell'obbligo a contrarre. “L'Ania - ha ribadito Treffeletti - nutre inoltre dei dubbi di coerenza anche a livello europeo, proprio perché questo tipo di obbligo di offerta riguarda anche le imprese straniere in libera prestazione in Italia”.

**Leonardo Martinelli** di **Direct Line**, rappresentante di un'impresa inglese, ha la necessità di spiegare alla direzione britannica le incertezze del mercato italiano. “Per semplificare - dice Martinelli - il legislatore italiano avrebbe potuto imporre la scatola nera per tutte le auto entro un tempo stabilito. I costi sarebbero crollati in poco tempo”.

### INVESTIMENTI E TECNOLOGIE PER SNELLIRE I PROCESSI

In questo scenario le compagnie, ne sono consapevoli, dovranno essere molto più proattive rispetto al mercato e in particolare nei confronti di Ivass, evidenzia **Andrea Lorenzoni** di **Zurich**. “Ecco perché i nostri processi sulla liquidazione - precisa - dovranno cambiare: perseguire l'antifrode, raccogliendo le informazioni sul ‘pezzo di carta’ non è più sufficiente. Diventa sempre più importante avvalersi delle nuove risorse messe a disposizione dai miglioramenti tecnologici. Più tecnologia, però, non significa rinunciare alle reti, anzi: soprattutto in ambito assuntivo, i buoni agenti fanno già buona selezione”.

Se per Zurich la rete può essere un'arma vincente per la selezione delle informazioni anche in ottica gestione sinistri e antifrode, Direct Line compie una scelta opposta. “Il grande vantaggio di una compagnia diretta - sostiene Martinelli - è la comunicazione non mediata dall'agente. Lo svantaggio può essere l'assenza di fisicità sul territorio: fondamentale quindi, per noi, poter avere a disposizione strumenti tecnologici adeguati. Si

L'approfondimento di Massimo Treffeletti su [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it)





## REALTÀ DIGITALE

La digitalizzazione come rivoluzione copernicana. In tutti gli aspetti, non ultimi quelli della concorrenza tra compagnie, e dell'intervento tempestivo in materia di antifrode e gestione sinistri. "Kofax è presente nel 60% delle compagnie italiane nella dematerializzazione dei documenti cartacei". **Stefano Capra**, senior sales account di Kofax, ha presentato la mission che distingue l'azienda. "In questi anni - spiega Capra - abbiamo potuto constatare che l'ingente massa di dati, prodotti quotidianamente dalle compagnie, ha tanto valore quanto più riesce a essere assorbita e rielaborata alla fonte". Quindi tutti i documenti che pervengono all'agenzia o ai liquidatori devono essere gestiti subito e possibilmente digitalizzati. "L'ottimizzazione del processo di controllo - continua il manager - e le segnalazioni possono produrre risultati concreti, uniti a una diminuzione tangibile dei costi. La classificazione del documento e la sua immediata digitalizzazione è essenziale per rendere più efficiente la consultazione della banca dati".

Qualsiasi documento, in qualsiasi formato (carta, mail, file da smartphone, immagine), può essere immediatamente codificato attraverso tutti i parametri fissati a priori dal regolatore. "Kofax - conclude Capra - è in grado di assorbire i documenti e dare evidenza alle azioni da compiere per la gestione del sinistro. La tecnologia è pronta, e inoltre stiamo preparando applicazioni per produrre un documento legale dalla semplice foto di una targa".



La video intervista  
a Gaetano Occorsio su  
[www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it)



deve passare da una gestione antifrode basata sull'esperienza del liquidatore, o del perito, a una che operi attraverso due processi, di cui uno standard e uno che intervenga fin dall'inizio, in fase assuntiva, quando già possono sorgere problemi".

## BANCHE DATI: SOLUZIONE O SPINA NEL FIANCO?

Il ricorso massivo alla banca dati Ivass, seppure imperfetta e incompleta, è una strada apprezzata dalla maggioranza dei player assicurativi; il punto è garantirsi una gestione antifrode basata su elementi oggettivi che possano diventare patrimonio comune. In questo senso le nuove norme pongono degli obiettivi condivisi da **Giuliano Cassamagnago**, direttore sinistri di **Helvetia**: "Nella relazione all'Ivass - sottolinea - le compagnie segnaleranno se e quanto risparmiano grazie alle politiche di contrasto delle frodi, che comprendono anche l'attività svolta con la banca dati Ivass. Alimentare questo *database*, poi, è un investimento per tutti e non è solo un costo". Helvetia può vantare un'organizzazione complessa che Cassamagnago definisce a tre livelli. "Il liquidatore è supportato da figure professionali nuove: ingegneri informatici che sanno mettere a punto algoritmi elaborando i parametri di significatività e spendoli distinguere. Così si evidenziano immediatamente le criticità che a livello territoriale sono 'virtualizzate' dai nostri sistemi informatici. Poi, centralmente, avviene la formazione della banca dati interna".

Le compagnie devono essere in grado di integrare al meglio tutti i parametri forniti dall'Ivass con i propri, adatti e peculiari della clientela. Le strutture delle imprese sono molto cambiate in questi anni, ma molti manager lamentano ancora mancanze nella banca dati Ivass, sia a livello informativo che gestionale. "Sarebbe utile - interviene **Ferdinando Scoa** di **Assimoco** - una reale condivisione sulle attività antifrode, magari con una gestione in capo all'Ania. Il nostro impegno c'è, ma la necessità di velocizzare la liquidazione, unita al contrasto alle frodi, rende il tutto complesso da gestire. Come fare per utilizzare il sistema nella maniera migliore? Ci sono due fattori chiave, uno in capo alle compagnie e uno al legislatore. Le imprese devono sviluppare una cultura diffusa sul territorio accanto a una struttura fortemente centralizzata e poi erogare formazione continua. La legislazione però deve essere più

coerente e saper unire legge e regolamento attuativo”. Il liquidatore, o meglio, una nuova figura che deve avere più responsabilità e capacità di interagire con le varie anime della compagnia, si sta imponendo. “**Reale Mutua** – precisa **Nicola Murano** – ha puntato su una struttura diffusa che coinvolge tutte queste figure sul territorio: sono loro i primi ‘detective’”. La velocità nell’individuare i sinistri a rischio è fondamentale: “attraverso le nostre banche dati interne siamo in condizioni nelle 24 ore successive il sinistro di valutarlo e catalogarlo. Questo processo ci servirà per la relazione che ad aprile dovremo consegnare all’Ivass”.

Insomma la relazione annuale non è solo burocrazia. Anche Monticelli di Vittoria Assicurazioni apprezza la disposizione del Regolamento 44, perché pensata in ottica di maggior trasparenza: “L’Istituto vuole capire come il mercato si attrezza e soprattutto vuole creare delle best practice: confrontare le imprese e poi stimolarle. Questa è un’azione meritoria. L’Ivass chiede alle compagnie di essere sempre più attente anche in fase di assunzione. Io reputo positiva, al momento, la nuova gestione dell’Ivass, anche se mi rendo conto che l’impatto degli aspetti pratici sulle procedure sia ingente”.



**Massimo Treffletti**  
Area sinistri Auto Ania



**Maurizio Hazan**  
Studio legale Taurini-Hazan



**Giuseppe Mornata**  
servizi informativi di Ania



**Renzo Baffi**  
dirigente direzione Fondi Consap



**Andrea Lorenzoni**  
chief claims officer Zurich Italia



**Pierluigi Pellino**  
responsabile organizzazione sinistri Axa Assicurazioni



**Leonardo Martinelli**  
direttore sinistri Direct Line



**Maurizio Monticelli**  
responsabile divisione sinistri Vittoria Assicurazioni



**Giuliano Cassamagnago**  
direttore sinistri Helvetia Assicurazioni



**Gaetano Occorsio**  
direttore sinistri Sara Assicurazioni



**Nicola Murano**  
responsabile Antifrode Reale Mutua



**Ferdinando Scoa**  
direzione sinistri Assimoco



**Stefano Capra**  
senior sales account executive Kofax