

ANTIFRODE ASSICURATIVA
IN ALCUNI PAESI EUROPEI

Schede di sintesi

Allegato all'audizione ANIA del 17 luglio 2008
Commissione Finanze e Tesoro
Senato della Repubblica

PREMESSA

Si riporta di seguito una sintetica descrizione dei principali organismi antifrode, delle attività svolte e dei principali strumenti operativi utilizzati in Francia, in Germania e nel Regno Unito.

FRANCIA

In Francia l'attività di contrasto alle frodi assicurative è effettuata non soltanto dalle pubbliche Autorità ma anche da strutture private. Generalmente le compagnie di assicurazione hanno un ufficio antifrode interno, ma esiste un organismo che combatte la frode per conto del mercato assicurativo (ALFA) e che a sua volta si avvale anche dei servizi di altre due Associazioni (AGIRA e ARGOS).

ALFA (Agence pour la Lutte contre la Fraude à l'Assurance)

L'ALFA è un'Associazione privata senza scopo di lucro che ha la missione di contrastare le frodi in tutti i rami assicurativi. Essa è partecipata dalle imprese di assicurazioni presenti sul mercato francese, le quali sostengono i costi relativi alla sua attività con un contributo annuale. In ALFA lavorano 11 dipendenti. Si tratta di un team multidisciplinare, all'interno del quale vi sono due dirigenti provenienti da compagnie di assicurazione, un ex ufficiale della Polizia che rappresenta il collegamento tra il servizio pubblico e gli assicuratori, due ingegneri incaricati degli aspetti tecnici delle frodi assicurative, uno specialista di data processing. In particolare ALFA:

- gestisce un database per lo scambio di informazioni fra le imprese di assicurazioni su possibili sinistri sospetti;
- gestisce un sistema di contatto diretto fra imprese e Forze dell'ordine su casi sospetti;
- predispone e pubblica documentazione tecnica e statistica;
- pubblica un bollettino che illustra i casi di frode;
- gestisce un annuario di investigatori antifrode assicurativa certificati;
- fornisce assistenza giuridica alle imprese.

ALFA stima che vengano avviate decine di migliaia di indagini all'anno, di cui metà relative all'assicurazione r.c. auto. Tra gli strumenti operativi di cui ALFA si avvale vi è il FEI (Fichier d'Échange d'Informations), database per lo scambio di informazioni alimentato dalle imprese

associate e consultabile dalle stesse, il quale contiene segnalazioni su assicurati di cui vi è un fondato sospetto che siano coinvolti in operazioni fraudolente. Le informazioni contenute riguardano sia i dati personali del soggetto sia gli estremi della sua copertura assicurativa (tipologia di sinistro, tipologia di contratto assicurativo, numero identificativo, oggetto assicurato, ecc.). L'impresa che ha rilevato il caso fraudolento invia un file ad ALFA, che, dopo aver effettuato i dovuti controlli, può inserirlo nel database. In ogni caso, il soggetto sospettato viene informato del contenuto della scheda e può farvi opposizione in osservanza della legge "informatica e libertà". Le informazioni sono eliminate dal database dopo cinque anni dal loro inserimento o anche prima, su richiesta dell'impresa segnalante o dell'interessato qualora risulti scagionato dall'accusa, sempre in osservanza della legge "informatica e libertà".

Vi è inoltre la MIA (Messagerie Inter-Assurance), che è un sistema di comunicazione riservato tramite il quale compagnie e mutue possono scambiarsi informazioni circa uno specifico sinistro. In pratica, il personale dell'ufficio antifrode di un'impresa che ritenga dubbio un sinistro invia una richiesta di informazioni riguardanti la persona coinvolta nel sinistro ad una *community* di personale antifrode di altre compagnie. Il soggetto su cui si richiedono informazioni non è a conoscenza di queste operazioni. Il sistema mantiene traccia delle richieste per 45 giorni, al termine dei quali dette richieste sono eliminate automaticamente dal sistema stesso.

GIE ARGOS (Groupement d'Interêt Economique ARGOS)

ARGOS è un gruppo di interesse economico al quale aderiscono solo imprese presenti sul mercato francese. Suo compito è quello di effettuare la ricerca, l'identificazione e il recupero dei veicoli e degli altri beni di cui viene fatta denuncia di furto con lo scopo di incamerare indebitamente l'indennizzo. Opera esclusivamente per conto delle compagnie assicuratrici aderenti e si avvale di una équipe di investigatori che può agire sia in Francia sia all'estero. Per la tipologia di attività svolta, ARGOS ha stretti rapporti di collaborazione con le pubbliche Autorità. L'ente ha legami molto stretti con ALFA (il suo Consiglio di Amministrazione è lo stesso dell'Agenzia). I principali strumenti operativi di cui si avvale sono i seguenti:

- FVV (Fichier des Véhicules Volés), database che contiene i dati identificativi dei veicoli rubati comunicati dalle compagnie di assicurazioni;
- Fichier des épaves, database alimentato dalle compagnie di assicurazioni con le valutazioni peritali relative al valore residuo del bene danneggiato (relitto);
- FIBAR (Fichier Informatisé des Biens Assurés Recherchés), database che contiene informazioni relative a beni identificabili scomparsi.

AGIRA (Association pour la Gestion des Informations sur le Risque Automobile)

AGIRA è un'Associazione senza fini di lucro partecipata da compagnie di assicurazioni e suddivisa in diverse sezioni, alcune delle quali dedicate all'attività antifrode. L'Associazione:

- amministra un database contenente tutte le informazioni relative all'attestazione di rischio per l'assicurazione r.c. auto (classe di merito, sinistri degli ultimi tre anni, ecc.);

- amministra un database centralizzato (trans PV) che contiene tutti i processi verbali redatti dalle Autorità di polizia sugli incidenti stradali;
- pubblica statistiche sulla frequenza e i costi medi dei sinistri r.c. auto suddivise per tipologia di costo e per variabili rilevanti dei veicoli e degli assicurati.

In particolare, dal punto di vista operativo il database relativo all'attestazione di rischio per l'assicurazione r.c. auto può essere interrogato da ogni compagnia aderente al momento della sottoscrizione di una copertura auto con un nuovo cliente, al fine di verificare la veridicità delle dichiarazioni rese dal cliente stesso. Inoltre AGIRA gestisce altri database:

- trans Vol, relativo ai veicoli rubati o ritrovati;
- trans Immat, che consente di controllare le registrazioni presso uffici pubblici al fine di identificare beni o persone implicati in sinistri stradali;
- database dei recessi, che contiene informazioni relative alla cancellazione di contratti di assicurazione auto;
- database degli indennizzi versati alle vittime di incidenti stradali per transazione o per sentenza.

GERMANIA

Oltre che dalle Autorità pubbliche, in Germania l'attività antifrode è effettuata anche da organismi privati. Generalmente le compagnie hanno uffici antifrode interni ed esiste anche un organismo antifrode nell'ambito dell'Associazione Nazionale degli Assicuratori tedeschi (GDV).

DIPARTIMENTO DELLA GDV CONTRO IL CRIMINE E IL RICICLAGGIO

All'interno dell'Associazione degli assicuratori (GDV) è operativo un Dipartimento per il controllo dei crimini legati al riciclaggio del denaro nonché quelli connessi alle frodi in assicurazione. Il Dipartimento riguarda solo le compagnie di assicurazione ed è composto da 11 dipendenti della GDV. Il Dipartimento ha due compiti principali:

- gestire un database relativo al crimine e alla frode assicurativa;
- diffondere obiettivi di prevenzione e cultura antifrode (nel personale delle imprese di assicurazione e della Polizia).

Il principale strumento operativo di cui il Dipartimento si avvale è UNIWAGNIS, database che consente alle imprese di mettersi in contatto e di scambiare informazioni rilevanti su assicurazioni e attività fraudolente ad esse collegate. Riguarda persone e veicoli, rubati o danneggiati, e può essere utilizzato dalle imprese in diversi modi: è possibile, ad esempio, effettuare un incrocio sistematico di qualunque transazione nonché controllare qualunque caso di sospetta frode. Il database ha una logica partecipativa, cioè possono accedervi solo coloro che lo alimentano. Il sistema è conforme alla legge tedesca sulla data protection e mantiene le

informazioni per cinque anni. Esso è utilizzato soprattutto per l'assicurazione r.c. auto. Il sistema è in grado di segnalare i casi di sospetta frode.

REGNO UNITO

Le frodi, nel loro complesso, rappresentano una questione di primaria importanza nel Regno Unito. Nel Regno Unito l'attività di contrasto alle frodi assicurative è effettuata non soltanto dalle pubbliche Autorità ma anche da strutture private. La prima linea di investigazione sulle frodi viene svolta dalle singole compagnie ma vi sono, inoltre, organismi specializzati che, nell'interesse dell'intero mercato assicurativo, sono dedicati alla lotta contro le frodi e al supporto dell'attività delle singole imprese.

GENERAL INSURANCE ANTI-FRAUD COMMITTEE (GIAFC).

Il GIAFC è un Comitato costituito all'interno dell'Association of British Insurers (ABI)¹, composto di 14 persone di cui 11 rappresentanti di imprese e 3 dello staff dell'ABI. Ogni anno il GIAFC sviluppa programmi per coordinare l'attività delle imprese finalizzati a combattere le frodi assicurative. Obiettivi per il 2007 sono stati, tra gli altri, i seguenti:

- accrescere la capacità di investigazione dell'industria assicurativa attraverso il miglioramento dello scambio di informazioni nel mercato;
- valutare l'esposizione alla frode assicurativa e accertare la natura del relativo rischio;
- effettuare un benchmarking exercise per chiarire come l'industria assicurativa stia gestendo il rischio di frode.

Inoltre, il Comitato è impegnato in altri compiti specifici, ad esempio sostenere iniziative normative che hanno impatto sulla frode assicurativa e migliorare il dialogo con gruppi chiave di stakeholder (quali Forze dell'ordine, fornitori di beni e di servizi) e con l'Ente pubblico regolatore del mercato. Tra gli strumenti operativi di cui si avvale il Comitato si segnalano:

- il Motor Insurers Anti-Fraud and Theft Register 2 (MIAFTR2), un database che contiene informazioni di dettaglio su oltre 3 milioni di sinistri auto per identificare potenziali sinistri di origine fraudolenta;
- il Vehicle Identity Checks (VIC), un database finanziato dalla Vehicle and Operator Services Agency (VOSA) che contiene elementi identificativi dei veicoli;
- l'Health Claims Register (HCR), un database che contiene informazioni relativamente a sinistri di varie coperture assicurative (p.es. malattia, infortuni, perdite pecuniarie).

¹ L'ABI rappresenta gli interessi collettivi dell'industria assicurativa britannica e associa circa 400 compagnie, che costituiscono il 94% del mercato assicurativo.

In particolare, è stata affidata ad una importante società di servizi a valore aggiunto la gestione di un database contenente informazioni sui sinistri relativi a tutte le assicurazioni danni.

Le informazioni contenute nel database riguardano, per ciascun sinistro, l'oggetto, l'entità della liquidazione (indicata per classi di valori) e le persone coinvolte (assicurato, danneggiato, perito, medico, testimone, ecc.).

Il database, corredato di idonee sicurezze a fini di privacy e di tutela industriale, è consultato dalle imprese di assicurazione inglesi sia per la liquidazione dei sinistri sia per la stipulazione dei contratti e mette a disposizione delle imprese stesse programmi di ricerca e di indagine particolarmente sofisticati.

INSURANCE FRAUD BUREAU (IFB)

L'Insurance Fraud Bureau (IFB) è un organismo privato che ha il compito di combattere la frode assicurativa. È guidato da un Operational Steering Group composto da dirigenti provenienti da alcune compagnie e dall'associazione degli assicuratori (ABI). Attualmente in IFB lavorano 11 persone. L'IFB analizza a campione le polizze e i sinistri delle imprese partecipanti, allo scopo di identificare punti di debolezza e attività sospette. In particolare, l'IFB coordina e supporta indagini a favore di assicuratori colpiti da sinistri fraudolenti, con l'obiettivo di recuperare pagamenti non dovuti e di assicurare i responsabili alla giustizia.

Tra gli strumenti operativi di cui si avvale l'IFB va segnalata la "Cheat line", una linea telefonica riservata e gratuita che chiunque posseda informazioni su sospette frodi può chiamare. Il numero della Cheat line riceve circa 50 telefonate a settimana. La persona che risponde alle chiamate è in grado di accedere a diversi database per verificare le informazioni ricevute e, qualora emergano elementi utili, ne riferisce all'assicuratore interessato.

CREDIT INDUSTRY FRAUD AVOIDANCE SYSTEM (CIFAS)

Il CIFAS è un'Associazione senza scopo di lucro, costituita da imprese e dedicata unicamente alla prevenzione del crimine finanziario. Esso consente ai suoi membri di scambiarsi informazioni sulle richieste di prodotti o servizi finanziari considerate fraudolente in quanto le informazioni fornite dal richiedente il prodotto/servizio non hanno superato il previsto sistema di controlli. I membri possono anche scambiarsi informazioni circa conti bancari e servizi che sono stati usati fraudolentemente o circa assicurazioni e sinistri che sono sospettati di essere fraudolenti. I membri del CIFAS si scambiano anche informazioni relativamente alle vittime delle frodi allo scopo di proteggerle da ulteriori frodi.

ALTRI PRESIDI ANTIFRODE

Tra gli altri presidi in funzione antifrode si segnalano: "Hunter", che è un sistema informatico che consente alle compagnie di scambiarsi dati utili per la prevenzione delle frodi, e "Claims and Underwriting Exchange (CUE)", che è un database degli incidenti denunciati alle

compagnie dai contraenti ai sensi delle condizioni generali di polizza. Esso conserva dette informazioni per sei anni. Informazioni relative a danni alla persona e a malattie professionali sono conservati senza limiti di tempo. In particolare, CUE Home contiene notizie su sinistri relativi ai fabbricati e al loro contenuto; CUE Motor contiene notizie su sinistri riguardanti vetture private e moto; CUE PI contiene richieste di risarcimento relative a polizze individuali e collettive e derivanti da infortuni o malattie.

* * * *