



Servizio Studi e Gestione Dati
Divisione Antifrode

Relazione Antifrode 2012



INDICE

SINTESI E CONCLUSIONI.....	4
1. - L'ATTIVITÀ ANTIFRODE. L'UNITÀ ORGANIZZATIVA E LE FUNZIONI	7
2. - LA BANCA DATI SINISTRI.	8
3. - L'ATTIVITÀ DI STUDIO E STATISTICA	10
4. - LA VIGILANZA SULL'ATTIVITÀ ANTIFRODE DELLE IMPRESE	11
4.1 INTRODUZIONE GENERALE	11
4.2 IL QUADRO D'INSIEME (RISULTANZE GENERALI DELLE TRASMISSIONI DELLE RELAZIONI ANNUALI).....	12
4.3 L'ADEGUATEZZA DELLE ORGANIZZAZIONI AZIENDALI E DEI SISTEMI DI LIQUIDAZIONE DEI SINISTRI RISPETTO ALL'OBIETTIVO DI CONTRASTARE LE FRODI NEL SETTORE R.C. AUTO: LA FINALITÀ DEL REGOLAMENTO N. 44	22
4.4 ELEMENTI QUALITATIVI DI VALUTAZIONE.....	23
4.5 ELEMENTI QUANTITATIVI DI VALUTAZIONE	30
4.6 SCORE FINALI E CONFERME DALLE RISULTANZE DELLE STIME.....	36
4.7 PRIME RILEVAZIONI SULL'ATTIVITÀ ANTIFRODE DELLE IMPRESE NEL 2013: ALCUNE ANTICIPAZIONI	40
5. - PROGETTI IN ITINERE.....	43
5.1. L'ARCHIVIO INFORMATICO INTEGRATO IN MATERIA DI ANTIFRODE (AIA)	44
5.1.1 L'ORGANIZZAZIONE DEL PROGETTO	44
5.1.2 LA PRIMA FASE DEL PROGETTO AIA	45
5.1.3 LA SECONDA FASE DEL PROGETTO AIA	46

SINTESI E CONCLUSIONI

L'attività antifrode dell'IVASS: unità organizzativa e strumenti operativi

Le nuove funzioni in materia di contrasto delle frodi r.c. auto assegnate all'IVASS dal decreto "sviluppo bis" del dicembre 2012, insieme con le competenze già precedentemente previste in tema di antifrode assicurativa, sono state poste in capo ad un'unica unità organizzativa: la Divisione Banche Dati ed Antifrode, all'interno del Servizio Studi e Gestione dati dell'Istituto.

Dal mese di giugno 2013 detta struttura ha avviato un processo di riorganizzazione delle proprie competenze, razionalizzando le procedure relative a strumenti operativi già esistenti in materia di antifrode (ad es. la Banca Dati Sinistri), provvedendo altresì a dare veste sistematica a nuove procedure finalizzate a promuovere ed incentivare adeguate azioni di contrasto e prevenzione delle frodi (ad es. monitoraggio ed incoraggiamento alla presentazione di denuncia penale da parte delle imprese).

In tale ambito, di particolare rilevanza appaiono le attività connesse alla gestione della Banca Dati Sinistri, strumento dal quale sia le imprese assicurative che gli organi inquirenti ricavano preziose informazioni sul rischio di frode gravante sui sinistri r.c. auto. Nel 2012 l'85,7% dei sinistri denunciati in Italia sono stati oggetto di interrogazione della Banca Dati Sinistri da parte delle imprese che li hanno gestiti, dovendosi con ciò registrare l'ormai radicato utilizzo massivo di tale strumento da parte del mercato (più che raddoppiato rispetto all'anno precedente).

Tutti i processi legati alla funzionalità della Banca Dati Sinistri, pertanto, non solo quelli connessi alla fase di consultazione ma anche quelli relativi alla qualità dell'alimentazione, ovvero alla validità e fruibilità dei dati ad essa trasmessi dalle imprese, sono stati oggetto di revisione.

L'attività antifrode delle imprese nel 2013

La vigilanza svolta dall'Istituto sull'attività antifrode delle imprese assicurative si basa principalmente sui dati trasmessi all'IVASS dalle stesse società mediante il modello previsto dal Regolamento ISVAP n. 44/2012.

Sono state analizzate le relazioni redatte e trasmesse ai sensi del predetto Regolamento dalle 54 imprese italiane e dalle 14 imprese comunitarie (8 in regime di stabilimento e 6 in regime di libera prestazione di servizi) che hanno operato nel 2012 in Italia nel ramo r.c. auto.

I numeri complessivi risultanti dalle predette relazioni indicano in 3.008.863 il numero totale di sinistri denunciati nel 2012, e in 41.885.307 il numero totale delle unità di rischio (di seguito

UdR) assicurate nell'anno. Dall'analisi sono state tuttavia escluse 7 imprese comunitarie che hanno fornito dati non omogenei riferiti a polizze collettive. La base dati di riferimento, pertanto, in tal modo emendata, individua in 2.998.564 i sinistri denunciati nel 2012 ed in 41.790.427 le UdR.

L'attività antifrode delle imprese nel 2014. Prime rilevazioni

I dati sopra richiamati, di cui si fornisce ampio resoconto nella relazione, sono stati in parte aggiornati con i dati riferiti all'attività esercitata dalle imprese nel corso del 2013, trasmessi all'IVASS entro il termine del 31 maggio 2014.

Nell'esercizio 2013 si riscontra una sensibile riduzione delle UdR assicurate rispetto al 2012 (risultano assicurate 1.700.000 circa vetture in meno rispetto all'esercizio precedente, ovvero più del 4% delle vetture assicurate nel 2012), mentre i sinistri denunciati diminuiscono del 6,5% circa, quindi in misura percentuale maggiore rispetto alle UdR, ed ammontano a 2,8 milioni circa, a fronte dei quasi 3 milioni dell'annualità precedente.

Ciò nonostante i dati forniti dalle imprese indicano un aumento dell'attività di contrasto della frode rilevabile, in prima istanza, dal numero dei sinistri esposti a rischio frode che, dai 400.000 circa del 2012, passano a 460.000 circa per il 2013, con un incremento di circa il 15%, che sale al 16,5% se ponderato con la riduzione dei sinistri denunciati registrata nel 2013.

Anche i sinistri oggetto di approfondimento in relazione al rischio frode - 232.000 circa nel 2012 - aumentano nel 2013, sia pure in misura minore, ammontando, secondo i dati forniti dalle imprese, a 235.000 unità, pari all'8,5% circa del denunciato 2013.

I numeri assoluti delle querele proposte dalle imprese nel 2013, invece, aumentano in modo molto più deciso rispetto alla precedente annualità, risultando un incremento del 30% per fattispecie legate a possibili frodi in fase liquidativa, e del 35,5% per fattispecie fraudolente connesse ad aspetti contrattuali e precontrattuali.

Le rilevazioni di cui sopra documentano, quindi, un incremento delle attività di contrasto dei fenomeni fraudolenti che trova ulteriore conferma nelle rilevazioni concernenti le stime sui risparmi derivanti dall'attività antifrode (rese più omogenee dalle indicazioni metodologiche fornite dall'IVASS).

Confrontando i dati 2012 e 2013, si osserva che, nonostante la rilevata diminuzione del numero dei sinistri, l'ammontare su base nazionale delle stime sul risparmio conseguito per effetto della lotta alle frodi è cresciuto di più del 3%, passando dai 177,5 milioni di euro del 2012 ai 183,5 milioni nel 2013.

L'adeguatezza delle organizzazioni aziendali e dei sistemi di liquidazione dei sinistri nel contrastare le frodi nel settore r.c. auto

La norma, introduttiva dell'obbligo per le imprese di trasmissione della relazione annuale sull'attività antifrode svolta, ha anche delineato le linee generali di un sistema di valutazione dell'operato delle singole imprese, fondato su elementi qualitativi (modelli organizzativi adottati) e quantitativi (numero sinistri, numero querele).

Sulla base delle indicazioni fornite dalla citata legge di riferimento è stata predisposta una procedura valutativa in cui si è cercato di approntare strumenti analitici fondati su criteri di oggettività, attribuendo ad ogni impresa uno score sintetico, risultante dai diversi indici rappresentativi dei giudizi conseguiti da ogni impresa nelle varie aree di attività esaminate.

In relazione al punteggio dello score finale conseguito, le imprese assicurative sono state suddivise in cinque fasce che individuano i diversi livelli di efficienza raggiunti.

1. - L'attività antifrode. L'unità organizzativa e le funzioni

A far data dall'approvazione del decreto "sviluppo bis" del dicembre 2012, l'IVASS ha assunto nuove funzioni volte a sviluppare la prevenzione delle frodi nel settore della r.c. auto, in particolare:

- mette in correlazione la Banca dati sinistri (di seguito Bds) con altre banche dati gestite da soggetti diversi;
- svolge attività di analisi, elaborazione e valutazione dei dati finalizzata all'individuazione dei casi di sospetta frode;
- stabilisce sistemi di allerta preventiva contro le frodi;
- esercita un ruolo di segnalazione verso le imprese e l'Autorità giudiziaria.

Dal mese di giugno 2013 sono state poste in capo ad una stessa unità organizzativa tutte le funzioni – ad eccezione di quella informatica – legate all'operatività della Bds e allo svolgimento dei compiti collegati all'antifrode assicurativa.

E' parte dell'attività corrente anche l'azione di costante supporto alle attività di consultazione tanto alle Forze dell'Ordine che alle Imprese, al fine di rendere sempre più agevole e fruibile l'utilizzo della Bds. L'Istituto gestisce anche le segnalazioni su possibili frodi, sia sollecitando l'attività di indagine da parte delle imprese di assicurazione e l'azione di denuncia alle Autorità competenti nei casi accertati, sia notiziando direttamente la Procura della Repubblica competente nei casi di segnalazioni particolarmente circostanziate e confermate dalle verifiche in Bds.

Nel corso del 2013 sono state gestite alcune centinaia di richieste alle imprese di assicurazione di effettuare denunce querela pervenute dalle Autorità che svolgono il controllo sul territorio e di segnalazioni di sospette frodi da parte di privati.

Fortemente incrementata risulta anche la richiesta di accesso ai dati personali da parte di privati che chiedono di conoscere se e quali informazioni personali siano presenti nella Bds, segnale questo di una lenta ma costante diffusione della conoscenza di tale strumento tra gli utenti r.c. auto.

La Bds è consultata dalle imprese, che vi accedono in sede di trattazione dei sinistri, e dalle Autorità Giudiziarie, per l'espletamento di indagini. Per questi ultimi è operativa dal 2007 una convenzione con il Ministero dell'Interno che consente l'accesso diretto al personale delle forze di polizia. Restano tuttavia numerosi gli accessi effettuati direttamente da IVASS per conto delle Procure, dei Tribunali e delle Polizie municipali che invece non possono accedere alla Bds tramite il portale del Ministero dell'Interno e per conto della stessa Polizia giudiziaria quando la ricerca risulta più complessa e/o di carattere massivo.

L'accredito degli utenti Bds viene effettuato per mezzo di una procedura di abilitazione all'accesso telematico che consente anche la gestione delle abilitazioni già rilasciate (disabilitazione, riattivazioni e *reset password* dimenticata). Nel 2013 sono state rilasciate, con apposita procedura di salvaguardia dei codici di accesso, centinaia di abilitazioni ad altrettanti soggetti per conto delle imprese di assicurazione e delle Autorità interessate che ne hanno fatto richiesta (per esempio alle polizie locali che svolgono funzioni di polizia giudiziaria), mentre alcune centinaia di utenti sono, invece, stati disabilitati.

Tra i compiti relativi la gestione della Bds si annoverano anche: l'avvio delle procedure sanzionatorie nei confronti delle imprese che non alimentano correttamente la Bds, la segnalazione al Servizio di vigilanza prudenziale dell'IVASS di situazioni meritevoli di approfondimento e la partecipazione diretta alle attività di vigilanza ispettiva *on site*.

Gli accertamenti ispettivi si sono focalizzati sull'adeguatezza dei presidi adottati dai modelli organizzativi aziendali per contrastare efficacemente le frodi in ambito r.c. auto. E' stata verificata la rispondenza delle informazioni trasmesse all'IVASS mediante la relazione annuale antifrode alle realtà aziendali riscontrate *on site* ed esaminata la correttezza delle procedure di alimentazione e consultazione della Bds.

2. - La Banca Dati Sinistri.

Il punto di avvio dell'attività antifrode svolta dall'IVASS è costituito dalla Banca dati sinistri che si alimenta con i dati sui sinistri che coinvolgono i veicoli immatricolati in Italia comunicati dalle imprese di assicurazione entro una settimana dal ricevimento della denuncia di sinistro. La Bds contiene elementi identificativi del sinistro (luogo, data e codice di attribuito dall'impresa), dei veicoli e dei soggetti coinvolti (contraenti, proprietari, conducenti, danneggiati, beneficiari, testimoni), dei professionisti incaricati dai vari soggetti coinvolti (periti, medici, legali, autofficine di riparazione, ecc.), di altre figure intervenute nell'evento (Autorità, presidi di pronto soccorso, enti o datori di lavoro che agiscono per il recupero delle somme). Sono contenuti anche gli elementi di valutazione dei danni alle cose ed alle persone e le indicazioni relative ai pagamenti (importo del risarcimento per tipologia di danno e beneficiario).

Se i soggetti che alimentano la Banca dati sono le imprese di assicurazione, i soggetti ammessi alla consultazione sono le stesse imprese, gli organi di polizia e giudiziari nonché le pubbliche amministrazioni competenti allo svolgimento delle attività di antifrode assicurativa. Nei confronti di ciascuno si applicano le procedure previste dal Regolamento ISVAP n. 31/2008.

Nel 2012 il “Decreto concorrenza” ha previsto l’istituzione della “Anagrafe Testimoni” e della “Anagrafe Danneggiati”. Poiché le informazioni su testimoni e danneggiati, qualora in possesso delle imprese, sono già previste e contenute nella Bds, in fase di prima applicazione si è ritenuto di operare attraverso “viste separate” che possono, eventualmente, dare luogo a diverse modalità di consultazione in relazione a specifiche esigenze di verifica.

Le informazioni contenute nella Bds sono trattate attraverso un *early warning system*, riferito alla persona o al veicolo coinvolti, che in base all’osservazione dei sinistri determina specifici fattori di rischio, denominati parametri di significatività.

I parametri di significatività in uso sono complessivamente 12, di cui 6 relativi alle persone fisiche/giuridiche, individuate attraverso il codice fiscale/partita IVA, e 6 relativi ai veicoli, individuati attraverso la targa. Scopo dei parametri è segnalare le situazioni che presentano profili di interesse ai fini dell’approfondimento antifrode, situazioni di per sé non necessariamente fraudolente ma che denotano un certo grado di rischio di frode.

I parametri di significatività sono definiti dall’IVASS e possono essere sottoposti a revisione sulla base dell’esperienza maturata e delle proposte provenienti dalle imprese che li utilizzano.

Le imprese consultano la Bds per ogni sinistro in corso di trattazione, con facoltà di sospendere il risarcimento - per non più di 30 giorni – in presenza di almeno due parametri di significatività attivati, al fine di svolgere gli approfondimenti necessari a valutare la veridicità dell’evento e la coerenza del risarcimento richiesto. In caso di comportamenti fraudolenti le imprese valutano anche la possibilità di presentare denuncia querela.

In relazione all’alimentazione della Banca dati sinistri sono state adottate misure di snellimento delle procedure, con l’abolizione dell’obbligo di trasmissione trimestrale della dichiarazione da parte del referente unico e la razionalizzazione del sistema sanzionatorio.

Complessivamente si è assistito ad una sostanziale riduzione delle contestazioni alle imprese per violazione delle norme riguardanti l’alimentazione della Bds.

Il descritto positivo andamento dei comportamenti delle imprese in materia di alimentazione è frutto anche dell’attività complessiva dell’Istituto sulla materia, e rivela un crescente interesse da parte delle Compagnie assicurative alla corretta alimentazione del *data base* nonché l’impegno profuso dalle stesse al fine di rendere sempre più completi i processi di individuazione e di reperimento dei dati da trasmettere.

I rappresentanti delle imprese che hanno dimostrato minore attenzione alla corretta alimentazione della Banca dati sinistri, sono stati convocati presso la sede dell’Istituto per assumere adeguati impegni di revisione delle procedure di acquisizione e trasmissione dei dati.

Anche per quanto riguarda la consultazione della Banca dati le imprese assicurative hanno, nella maggioranza dei casi, incrementato sensibilmente l'attività di interrogazione nella fase iniziale del procedimento liquidativo, come peraltro prescritto dalla legge, al fine di intercettare i fenomeni fraudolenti.

Le consultazioni in modalità *batch* (interrogazioni massive di targhe, di codici fiscali e di partite IVA, che generano un file contenente il numero di ricorrenze presenti per ciascuna chiave di ricerca) nel corso del 2013 sono state pari a 5808, erano state 1585 nell'anno precedente. Ogni consultazione può riguardare un numero altamente variabile di sinistri ma, trattandosi comunque di consultazioni massive, l'entità degli stessi è sempre elevata (migliaia di ricorrenze).

3. - L'attività di studio e statistica

Oltre ad una serie di elaborazioni realizzate sulle basi dati rivenienti dalla Bds e dalle Relazioni annuali delle imprese ex Regolamento ISVAP n. 44, nel corso del 2013 sono state realizzate alcune convenzioni finalizzate al trattamento delle informazioni ed al loro incrocio con i dati già detenuti. In particolare, le convenzioni hanno riguardato:

- l'utilizzo da parte dell'IVASS delle informazioni presenti nell'archivio "Servizio convenzioni CARD", presso l'ANIA;
- l'utilizzo da parte di IVASS delle informazioni presenti nell'archivio "Stanza di compensazione" presso la CONSAP, per svolgere attività di studio, ricerca e statistica in materia di risarcimento diretto;
- la promozione di progetti ed iniziative comuni tra IVASS e ANIA finalizzati allo sviluppo, nel settore assicurativo, delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, anche in funzione della lotta alle frodi;
- l'utilizzo da parte dell'IVASS delle informazioni presenti nel sistema informativo targhe assicurate (SITA) costituito presso ANIA per svolgere attività di studio, ricerca e statistiche sui prezzi dell'assicurazione r.c. auto in Italia.

4. - La Vigilanza sull'attività antifrode delle imprese

4.1 Introduzione generale

I fenomeni fraudolenti sono da tempo indicati come una delle principali cause degli elevati livelli tariffari del ramo r.c. auto nel nostro Paese.

A motivo di ciò, tra i più rilevanti interventi normativi introdotti negli ultimi due anni per contenere e ridurre i premi r.c. auto, rientra senz'altro la previsione dell'obbligo per le imprese di assicurazione di trasmettere all'IVASS una relazione annuale sulle attività svolte per contrastare le frodi nella r.c. auto (art. 30, comma 1, del decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito con modificazioni in legge 24 marzo 2012, n. 27), pensata al fine di promuovere ed incentivare adeguate azioni di opposizione ai fenomeni criminosi.

Detto obbligo è stato disciplinato con il Regolamento ISVAP n. 44 del 9 agosto 2012, ed il successivo Provvedimento IVASS n. 1 del 19 marzo 2013, con i quali è stato definito il modello di relazione che dev'essere ogni anno compilata e trasmessa all'IVASS.

Il primo anno di vigenza della citata normativa è stato, pertanto, il 2013; in adempimento alle prescrizioni impartite, tutte le imprese del mercato hanno trasmesso, entro il 31 maggio 2013, la relazione sull'attività antifrode svolta nel corso del 2012.

Quest'anno, dunque, per la prima volta, è stato possibile disporre di un patrimonio informativo che consente una vista panoramica a livello nazionale sull'attività svolta in tal senso dalle società di assicurazione.

Gli elementi di innovazione prodotti dal Regolamento 44 possono essere così riassunti:

- adozione di nuove classificazioni di sinistri da individuarsi sulla base del diverso livello di esposizione al rischio di frode e del diverso livello di approfondimento istruttorio che tali sinistri necessariamente comportano;
- rappresentazione di tali sinistri per partite di danno, a cose e da lesioni;
- evidente necessità di procedere all'aggiornamento dei sistemi informatici gestionali con l'introduzione di procedure per l'adeguamento dei sistemi alle classificazioni richieste;
- monitoraggio continuo delle iniziative di carattere penale assunte dalle imprese.

Gli elementi sopra indicati hanno indotto il mercato ad una revisione e ristrutturazione dell'attività di prevenzione e contrasto delle frodi svolta ed hanno rilanciato questa attività tra quelle di primo piano nell'esercizio del ramo r.c. auto, ossia nell'ambito delle funzioni caratterizzanti il ciclo operativo dell'impresa di assicurazione.

L'attenzione posta dal Legislatore su un efficace svolgimento dell'attività antifrode trova, peraltro, ulteriore conferma nella previsione contenuta nell'art. 29 dello stesso decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1, ai sensi del quale *“Nell'ambito del sistema di risarcimento diretto (...), i valori dei costi e delle eventuali franchigie sulla base dei quali vengono definite le compensazioni tra compagnie sono calcolati annualmente secondo un criterio che incentivi l'efficienza produttiva delle compagnie ed in particolare il controllo dei costi dei rimborsi e l'individuazione delle frodi”*.

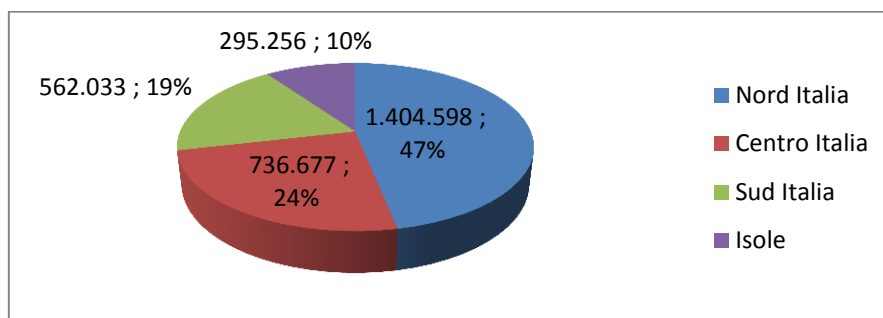
4.2 Il quadro d'insieme (Risultanze generali delle trasmissioni delle Relazioni Annuali)

Nel 2013 sono pervenute le relazioni annuali di 54 imprese italiane e di 14 imprese comunitarie (8 in regime di stabilimento e 6 in regime di libera prestazione di servizi) operanti in Italia nel ramo r.c. auto nel 2012. Altre 10 imprese comunitarie, (3 in regime di stabilimento e 7 in regime di libera prestazione di servizi) non hanno inviato le relazioni in quanto, ancorché abilitate, non hanno svolto attività assuntiva nel ramo r.c. auto nell'anno di riferimento.

I numeri complessivi risultanti dalle relazioni trasmesse dalle imprese indicano in 3.008.863 il numero totale di sinistri denunciati nel 2012, ed in 41.885.307 il numero totale delle unità di rischio (di seguito UdR) assicurate nell'anno, coincidenti in linea di massima con i contratti stipulati. Tale ultimo numero è oggetto di approssimazione, anche se di entità trascurabile, poiché alcune imprese comunitarie hanno fornito il dato, riferito a polizze collettive, in maniera non uniforme. Nella determinazione dei dati utilizzati come base per le elaborazioni, pertanto, non si è tenuto conto delle imprese comunitarie i cui dati sono risultati di consistenza e significatività marginale. Complessivamente, dunque, sono state escluse dall'analisi 7 imprese comunitarie, che nel 2012 hanno ricevuto 10.298 denunce di sinistro, pari allo 0,3% del totale dei sinistri denunciati in Italia nel 2012, con un carico complessivo di UdR assicurate stimato in 94.880 unità, pari allo 0,2% delle UdR totali nazionali.

La base dati di riferimento, pertanto, determinata nel modo appena descritto, individua in 2.998.564 il numero dei sinistri denunciati nel 2012 (distribuzione per zone territoriali esposta in figura 1).

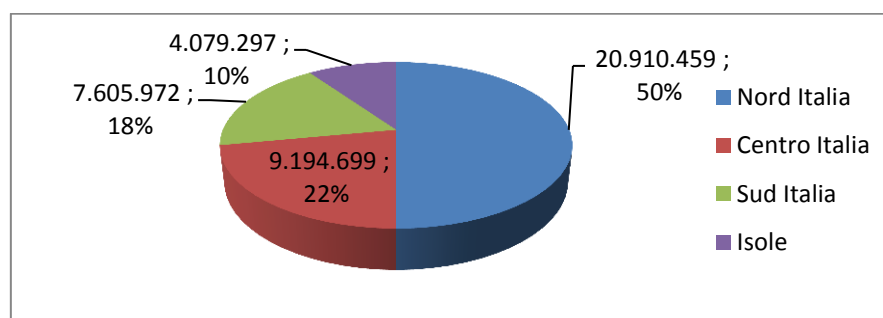
Figura 1 – Ripartizione Sinistri Denunciati 2012 per zone territoriali con relative percentuali



Fonte: Elaborazione dati ex Regolamento ISVAP n. 44

Le UdR assicurate ammontano invece a 41.790.427 unità (distribuzione per zone territoriali esposta in figura 2).

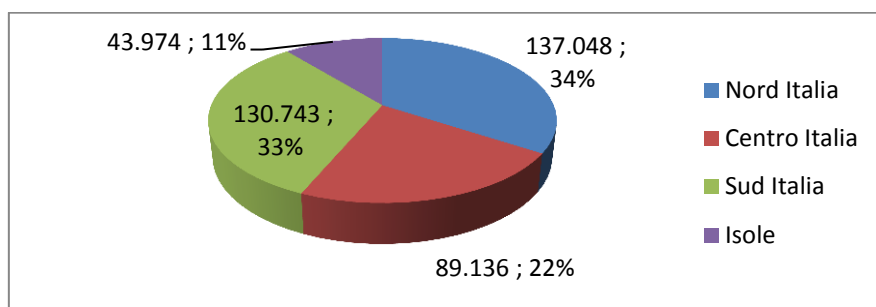
Figura 2 – Ripartizione Unità di Rischio 2012 per zone territoriali con relative percentuali



Fonte: Elaborazione dati ex Regolamento ISVAP n. 44

Il quadro d'insieme rileva come nel mercato italiano, nel corso del 2012, siano stati considerati esposti al rischio frode 400.901 sinistri (distribuzione per zone territoriali esposta in figura 3).

Figura 3 – Ripartizione Sinistri esposti al rischio frode 2012 per zone territoriali e relative percentuali



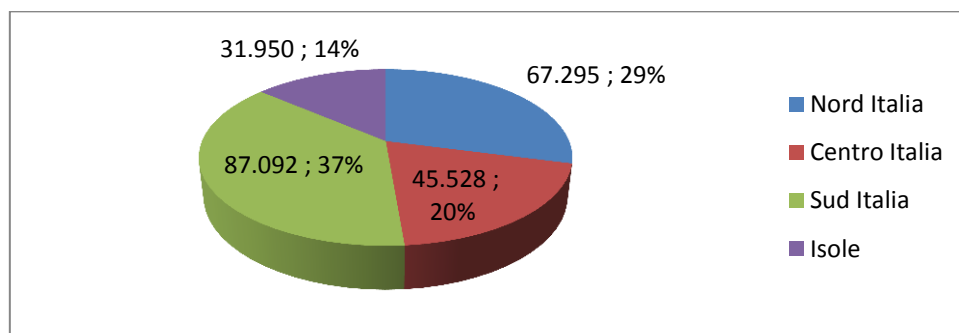
Fonte: Elaborazione dati ex Regolamento ISVAP n. 44

Al fine di ottenere un quadro complessivo dell'attività antifrode svolta nell'anno di riferimento, questo aggregato comprende tutti i sinistri, indipendentemente dall'anno di generazione degli stessi. Di conseguenza, il rapporto tra questa tipologia di sinistri (esposti al rischio frode) ed i sinistri denunciati nel 2012 non esprime la quota percentuale dei sinistri denunciati nel 2012 considerati a rischio frode.

Tuttavia, questo rapporto è stato calcolato per determinare un indice sintetico dei volumi trattati dalle imprese nonché per rilevare le differenze tra regioni e province d'Italia. Esso ammonta al 13,4% su base nazionale.

Analoga considerazione vale per i sinistri oggetto di approfondimento in relazione al rischio frode, ovvero per i sinistri che, dopo l'iniziale rilevazione di una possibile esposizione al rischio frode, sono stati poi oggetto di specifica ed analitica istruttoria, motivata dal ricorrere di significativi elementi di possibile fraudolenza e finalizzata alla verifica più dettagliata di tali aspetti. Su base nazionale, i sinistri individuati dalle imprese con riferimento a tale fattispecie ammontano a 231.865 (figura 4) ed esprimono un rapporto con i sinistri denunciati 2012 del 7,7%.

Figura 4 – Ripartizione Sinistri oggetto di approfondimento in relazione al rischio frode 2012 per zone territoriali e relative percentuali



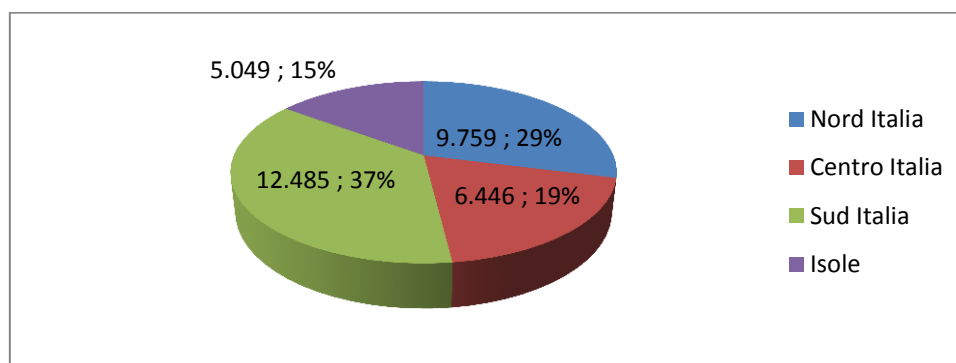
Fonte: Elaborazione dati ex Regolamento ISVAP n. 44

Le analisi preliminari sui dati 2013 confermano le aspettative per la tipologia dei sinistri esposti al rischio frode, per i quali si rileva nel 2013 un *trend* di crescita (a tal proposito si rinvia al paragrafo 8 della presente relazione in cui sono state illustrate alcune anticipazioni sulla base delle prime rilevazioni effettuate per il 2013).

Si noti l'evidente diversità che si registra tra le varie zone territoriali della Repubblica. Nel Nord il rapporto tra sinistri oggetto di specifica istruttoria antifrode ed i sinistri denunciati nel 2012 è pari al 4,8% (49,1% rispetto ai sinistri esposti al rischio frode), mentre nel Sud tale valore raggiunge il 15,5% (66,6% rispetto ai sinistri esposti al rischio frode).

Anche andando ad esaminare l'ulteriore tipologia di sinistri posti senza seguito in relazione all'attività antifrode svolta, 33.739 su base nazionale (figura 5), il rapporto tra questi sinistri ed il denunciato 2012 conferma le marcate differenze territoriali già evidenziate. Questo rapporto, infatti, è pari allo 0,7% al Nord ed al 2,22% al Sud.

Figura 5 – Ripartizione Sinistri oggetto di approfondimento in relazione al rischio frode posti senza seguito 2012 per zone territoriali e relative percentuali

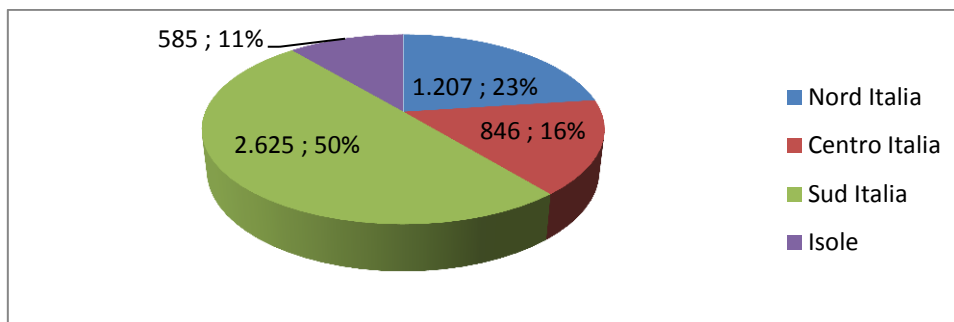


Fonte: Elaborazione dati ex Regolamento ISVAP n. 44

Se, invece, si pone in relazione quest'ultima categoria di sinistri (di cui alla figura 5) con quelli oggetto di approfondimento in relazione al rischio frode (di cui alla figura 4), si evidenzia una percentuale nazionale del 14,5% dalla quale poco si discostano sia i valori relativi al Nord, 14,5%, che i valori relativi al Sud, 14,3%. L'andamento costante di tale percentuale su tutto il territorio induce a ritenere che, pur essendo diversificati i volumi trattati in ottica antifrode nelle varie zone d'Italia, l'efficacia dell'azione svolta, in termini di risultati, è pressoché uniforme in tutte le zone del Paese.

Il totale dei sinistri oggetto di azioni penali promosse dalle Società assicurative nel 2012 è risultato pari a 5.263, con un indice su base nazionale dello 0,2% sui denunciati 2012, ed una percentuale riferita ai sinistri oggetto di approfondimento in relazione al rischio frode del 2,3%.

Figura 6 – Ripartizione Sinistri oggetto di denunce/querelle 2012 per zone territoriali e relative percentuali



Fonte: Elaborazione dati ex Regolamento ISVAP n. 44

Anche in questo caso può agevolmente rilevarsi (figura 6) come il 50% del totale dei sinistri oggetto di denuncia/querela si concentri nel Sud Italia, nonostante nella stessa area territoriale siano localizzate soltanto il 18,2% delle vetture assicurate in Italia ed il 18,70% dei sinistri, a fronte di una percentuale di sinistri oggetto di denuncia-querela che nel Nord, area territoriale che raccoglie il 50,04% delle vetture assicurate a livello nazionale ed il 46,84% dei sinistri, arriva al 22,93% del totale.

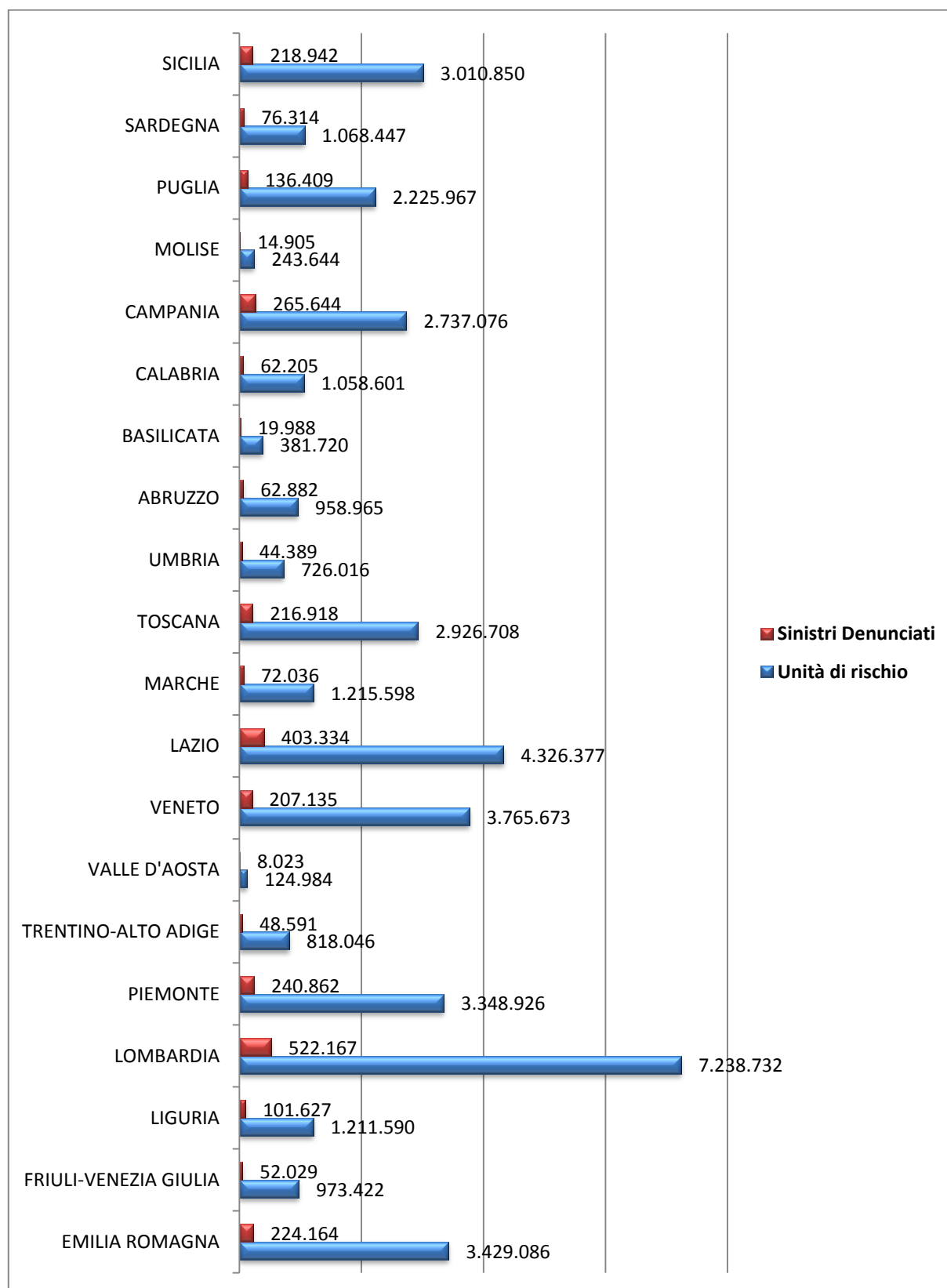
I dati richiesti dal Regolamento n. 44, sin qui analizzati, sono stati aggregati sia a livello di macro-zone territoriali (tavola 1), sia su base regionale (figure 7 e 8) e provinciale. Dall'analisi condotta su queste ultime scale territoriali emergono ulteriori elementi significativi che, pur confermando, in linea di massima, i dati già noti sull'argomento, offrono anche altri spunti di riflessione sul tema.

Tavola 1 - Dati 2012 da Regolamento n. 44 ripartiti per macro-zone territoriali

Zone territoriali		Unità di rischio	Sinistri Denunciati 2012	Sinistri esposti a rischio frode	Sinistri oggetto di approfondimento per attività antifrode	Sinistri posti Senza Seguito per attività antifrode	Sinistri oggetto di denunce/querele
Nord		20.910.459	1.404.598	137.048	67.295	9.759	1.207
Centro		9.194.699	736.677	89.136	45.528	6.446	846
Sud		7.605.972	562.033	130.743	87.092	12.485	2.625
Isole		4.079.297	295.256	43.974	31.950	5.049	585
Totale nazionale		41.790.427	2.998.564	400.901	231.865	33.739	5.263

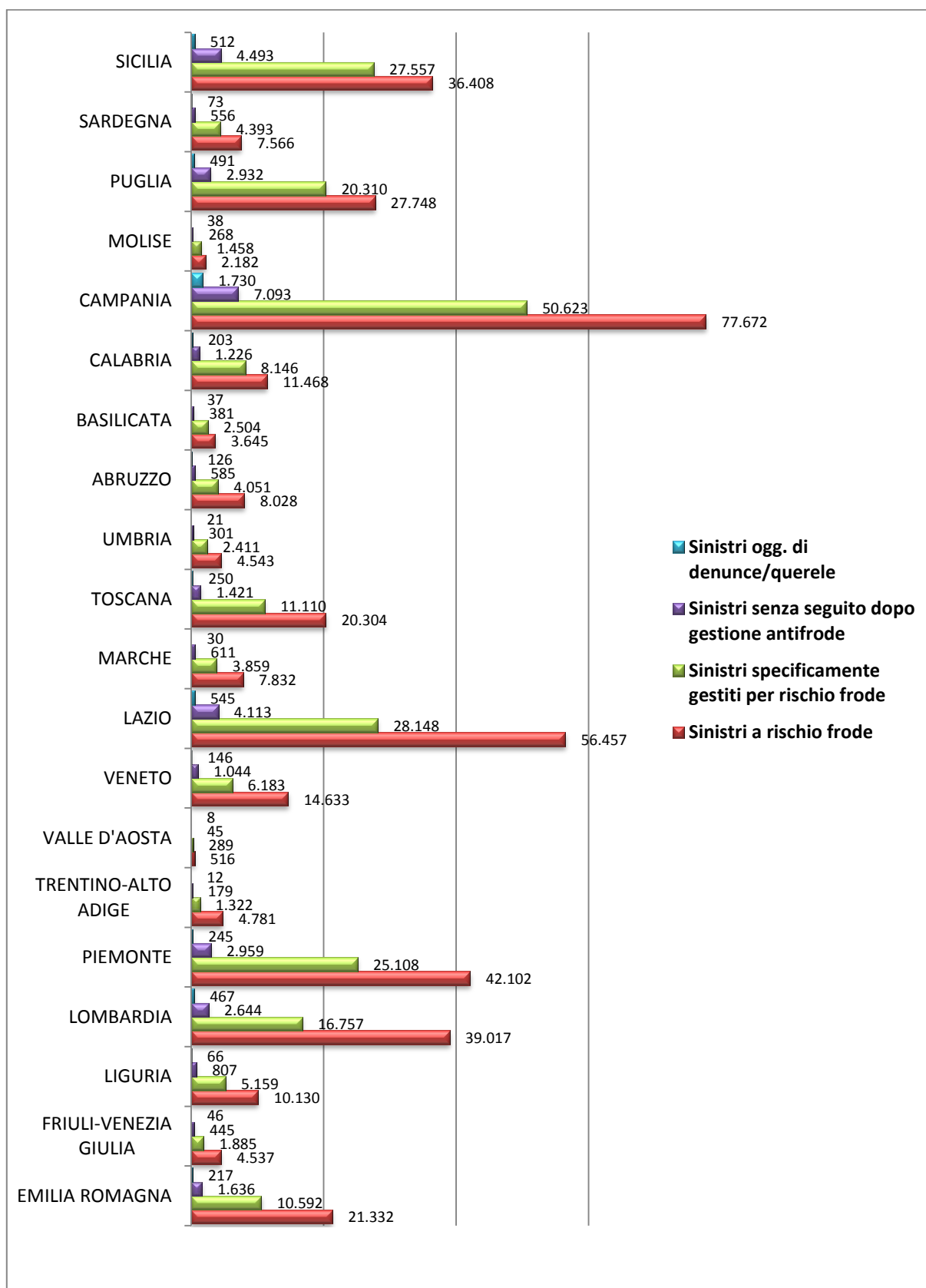
Fonte: Elaborazione dati ex Regolamento ISVAP n. 44

Figura 7 – Ripartizione regionale Sinistri denunciati 2012 ed Unità di rischio



Fonte: Elaborazione dati ex Regolamento ISVAP n. 44

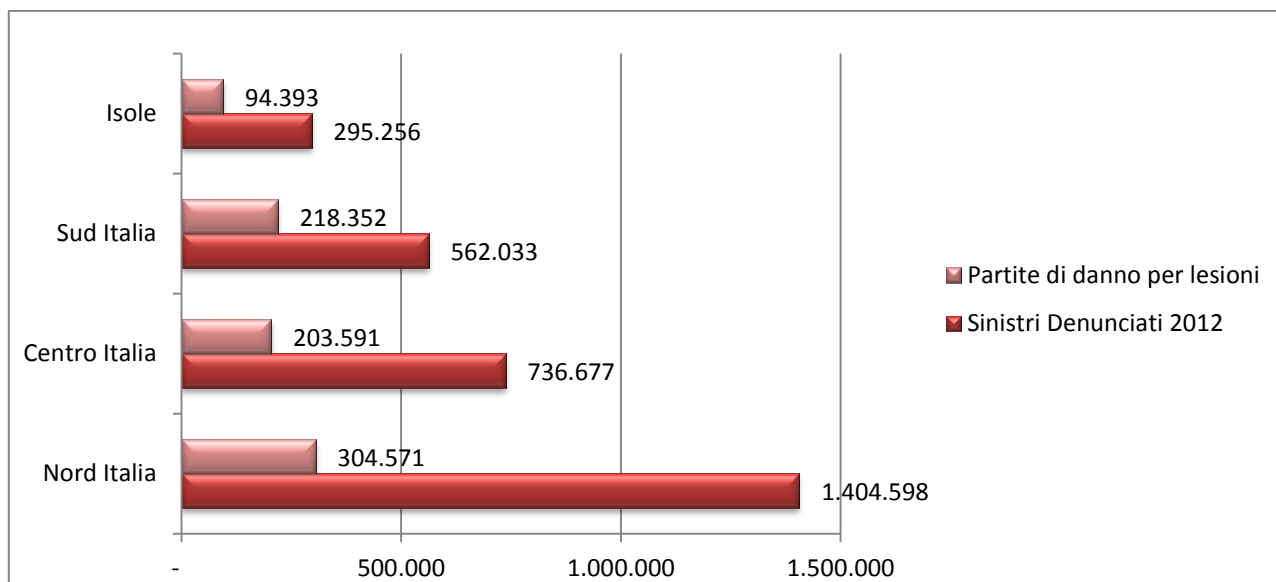
Figura 8 – Ripartizione regionale Sinistri 2012 per categorie antifrode



Fonte: Elaborazione dati ex Regolamento ISVAP n. 44

E' da segnalare, in particolare, la diversificazione per zone dell'incidenza percentuale delle partite di danno da lesione sul numero dei sinistri denunciati (figura 9).

Figura 9 – Rapporto Partite di danno da lesione su Sinistri Denunciati 2012 per zone territoriali



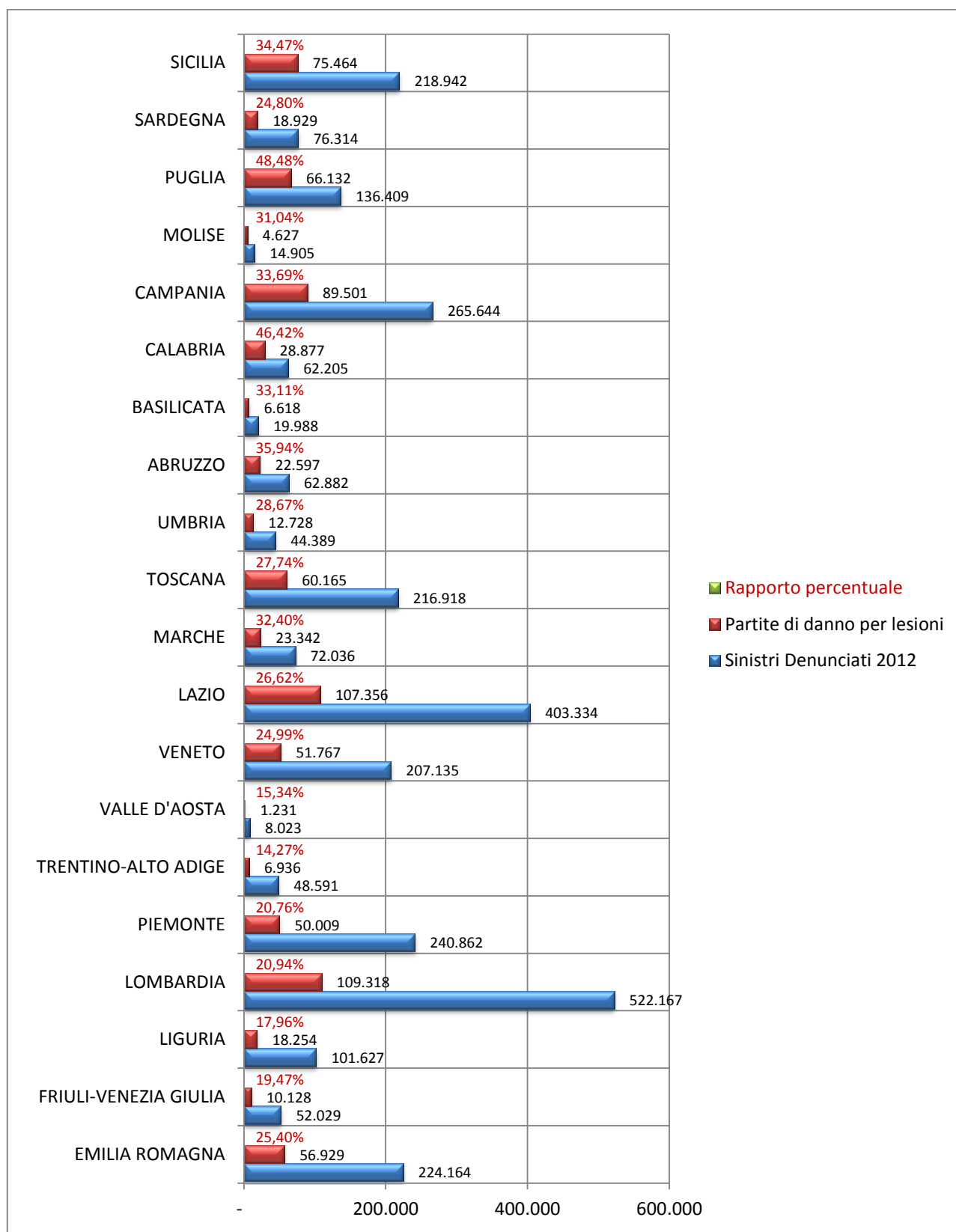
Fonte: Elaborazione dati ex Regolamento ISVAP n. 44

Al Nord tale valore raggiunge il 21,7%, mentre nel Sud si arriva a sfiorare il 39%, passando dal 27,6% del Centro al 32% delle Isole.

Il significato di tali differenze non può passare inosservato, soprattutto su scala regionale (figura 10), ma ancor di più quando, focalizzando l'attenzione in ambito provinciale, si rileva come alcune province raggiungano per questo rapporto (ad es. Foggia 54,3%, Brindisi 52,74%, Crotone 55%) valori ingiustificati, al di sopra di quelli di altre zone (ad es. Napoli 28,1%) con indici di sinistralità ben superiori (tavola 2).

L'interpretazione di tali valori, peraltro, suggerisce ulteriori riflessioni. Laddove rapportati alle medie nazionali e regionali, infatti, si individuano andamenti che non sempre appaiono d'immediata lettura e comprensione.

Figura 10 – Rapporto Partite di danno da lesione su Sin. Denunciati 2012 per Regioni



Fonte: Elaborazione dati ex Regolamento ISVAP n. 44

Tavola 2 - Rapporto Partite di danno da lesione su Sinistri Denunciati 2012 per alcune Province

Province	UDR	sinistri denunciati 2012			incidenza percentuale partite danno lesione/sinistri denunciati	indice di sinistralità (rapporto percentuale sinistri denunciati/Unità di rischio assicurate)
		numero	cose	lesioni		
Bologna	711.812	51.702	53.794	12.948	25,04%	7,26%
Genova	636.215	62.952	64.816	9.668	15,36%	9,89%
Milano	2.410.780	209.423	216.584	45.679	21,81%	8,69%
Parma	345.766	23.380	24.185	4.868	20,82%	6,76%
Torino	1.640.366	137.709	146.682	32.195	23,38%	8,40%
Ancona	362.524	22.867	23.817	7.609	33,28%	6,31%
Firenze	749.284	63.518	65.569	16.109	25,36%	8,48%
Frosinone	359.790	24.160	25.246	9.202	38,09%	6,72%
Macerata	254.856	14.967	15.744	5.049	33,74%	5,87%
Pistoia	218.448	17.108	17.871	5.848	34,18%	7,83%
Roma	3.189.831	324.145	352.773	77.115	23,79%	10,16%
Perugia	542.055	32.895	34.273	9.204	27,98%	6,07%
Caserta	408.895	34.043	36.347	13.367	39,27%	8,33%
Brindisi	218.910	12.640	13.438	6.666	52,74%	5,77%
Cosenza	419.483	23.295	22.727	9.820	42,15%	5,55%
Crotone	70.869	4.058	3.723	2.234	55,05%	5,73%
Napoli	1.282.008	158.433	171.329	44.570	28,13%	12,36%
Taranto	304.491	19.157	19.821	10.670	55,70%	6,29%
Palermo	718.911	59.155	60.794	16.196	27,38%	8,23%
Catania	628.925	49.702	49.855	20.219	40,68%	7,90%
Sassari	211.479	14.912	15.461	5.076	34,04%	7,05%
Cagliari	349.120	28.237	29.061	6.801	24,09%	8,09%
Foggia	299.379	16.562	16.815	9.000	54,34%	5,53%

Fonte: Elaborazione dati e informazioni ex Regolamento ISVAP n. 44

4.3 L'adeguatezza delle organizzazioni aziendali e dei sistemi di liquidazione dei sinistri rispetto all'obiettivo di contrastare le frodi nel settore r.c. auto: la finalità del Regolamento n. 44

La considerazione conclusiva del precedente paragrafo introduce una delle tematiche maggiormente impegnative per il raggiungimento degli obiettivi posti dalla norma istitutiva del Regolamento n. 44.

Stabilisce testualmente il già citato art. 30 del decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1, che, sulla base delle informazioni fornite da ogni impresa con la relazione annuale, l'IVASS "... esercita i poteri di vigilanza (...) al fine di assicurare l'adeguatezza dell'organizzazione aziendale e dei sistemi di liquidazione dei sinistri rispetto all'obiettivo di contrastare le frodi nel settore".

Le informazioni di cui trattasi, peraltro, sono, in linea di massima, definite dalla norma stessa che le individua in:

- misure organizzative interne adottate o promosse per contrastare le frodi;
- numero dei sinistri per i quali si è ritenuto di svolgere approfondimenti in relazione al rischio di frodi;
- numero delle querele o denunce presentate all'autorità giudiziaria;
- esito dei conseguenti procedimenti penali.

Nel solco di tale indicazione si è lavorato, cercando di contemperare i dati numerici, esaminati da diverse angolature, con i dati informativi forniti dalle imprese sui modelli organizzativi utilizzati, sulle procedure impiegate, non solo in fase liquidativa ma anche in fase assuntiva, senza tralasciare anche altri elementi quali, ad esempio, l'adozione di clausole contrattuali significative in termini di prevenzione delle frodi (ad es. scatola nera, risarcimento in forma specifica etc.).

Tale processo, nel corso del quale si è cercato di predisporre strumenti valutativi fondati su criteri di oggettività, è stato sintetizzato nell'attribuzione ad ogni impresa di uno *score*, risultato dalla somma di diversi indici rappresentativi delle varie componenti sopra accennate.

In conformità con le priorità individuate dalla norma, pertanto, nella determinazione dei punteggi componenti lo *score* finale, è stato chiaramente assegnato un maggior peso ai criteri espressamente citati nel dettato legislativo.

Nonostante l'esplicita previsione della norma, non si è potuto tener conto, invece, dell'esito dei procedimenti penali intrapresi a seguito di denunce/querele. Trattandosi del primo anno di vigenza del Regolamento n. 44, infatti, i dati forniti in tal senso dalle imprese, limitati ad un arco temporale di dodici mesi, non sono risultati adeguatamente rappresentativi. Negli anni a seguire, basandosi su periodi d'osservazione più estesi commisurati alla durata dei procedimenti giudiziari, anche tale informazione sarà oggetto di adeguata valutazione.

4.4 Elementi qualitativi di valutazione

E' dall'analisi delle informazioni contenute nella Sezione 1 che sono stati dedotti i contenuti di seguito sintetizzati.

a) Modelli organizzativi

Nell'anno di prima applicazione del Regolamento n. 44, piuttosto che affermare aprioristicamente la superiorità concettuale di un modello organizzativo rispetto ad un altro si è ritenuto opportuno osservare e studiare la realtà descritta dal mercato.

Il risultato dell'analisi effettuata induce a ritenere che i modelli adottati vadano giudicati con un certo grado di elasticità tenendo conto di diversi fattori combinati.

In 14 casi si è riscontrata la previsione di un'unica Unità che sovrintende a tale funzione per tutte le fasi del ciclo produttivo, sia assuntiva che liquidativa, elemento che potrebbe sembrare indicativo di risultati meno performanti.

Tuttavia, 13 imprese, delle 14 di cui sopra, detengono quote di mercato UdR inferiori all'1,20%.

In tali casi le dimensioni aziendali giustificano la previsione, basata su criteri di economicità, di un'unica Unità Antifrode, senza che ciò debba necessariamente pregiudicare l'efficacia dell'azione svolta.

Non altrettanto può affermarsi, invece, per i casi rilevati di imprese (n. 5) dotate di un'unica Unità Antifrode dedicata ad una sola fase del ciclo assicurativo, per le quali, a prescindere dalle dimensioni, si ritiene evidente una carenza di controllo e di raccordo con le altre funzioni operative dell'impresa.

Ciò premesso, dai dati trasmessi, tutte le imprese risultano essersi dotate di Unità Antifrode.

Il quadro che risulta dalle informazioni pervenute descrive uno scenario molto differenziato, in cui le dimensioni aziendali, come accennato, producono effetti totalmente diversi. Gruppi assicurativi di grandi e medie dimensioni, com'è ovvio, concentrano le funzioni antifrode in strutture comuni (fattispecie che coinvolge oltre il 50% delle imprese, per un 62% delle quote mercato UdR), con unità articolate all'interno di aree di riferimento, talvolta ulteriormente settorializzate a livello territoriale (c.d. Unità Aree Speciali). Si osservano, d'altro canto, imprese di dimensioni ridotte che affidano in *outsourcing*, anche solo parzialmente, fasi dell'attività antifrode, per lo più in ambito liquidativo, avvalendosi, talvolta per limitate zone geografiche, di società di consulenza specializzate.

Accanto a questi aspetti di carattere complessivo ulteriori elementi di positivo rilievo sono stati individuati nella qualità e nel numero di risorse a disposizione delle unità antifrode, di cui è stata valutata la congruità con i numeri societari (UdR e sinistri), nonché nel livello di coinvolgimento di ogni componente aziendale, liquidatori, periti, intermediari etc., tenendo conto del livello di preparazione misurata dalla frequenza dei corsi di formazione previsti sul tema.

Le risultanze attestano l'evidenza di ampi margini di possibile miglioramento nei confronti della situazione rilevata per il 2012. Solo 24 società, ad esempio, prevedono linee di reporting delle procedure antifrode estese sino a funzioni di Alta Direzione, limitandosi la maggioranza delle imprese a porre al vertice dei flussi informativi i responsabili delle aree di riferimento. Ben 22

imprese, poi, (per un 34% di quote mercato UdR) destinano all'attività antifrode un numero di risorse valutato al di sotto del necessario.

Non positiva appare la situazione generale relativa ai corsi di formazione che, qualunque sia il modello organizzativo adottato, dovrebbe garantire il coinvolgimento e la preparazione delle professionalità che concorrono nell'attività di prevenzione e contrasto delle frodi: solo il 50% delle imprese prevede corsi con frequenza annuale e per i soli dipendenti. Il resto del mercato prevede per lo più, sempre limitatamente ai dipendenti, corsi con ciclicità molto meno frequente. Se poi viene valutata analoga attività per gli intermediari (in particolare gli agenti) ed i fiduciari (periti e medici) il quadro è ancora più deludente, risultando del tutto assente o, nei migliori casi, molto sporadica la previsione di corsi di formazione o aggiornamento sul tema. Indubbiamente, per queste figure professionali, nella maggior parte dei casi esterne all'impresa, l'esperienza è un patrimonio formativo importante.

Sotto il profilo organizzativo, inoltre, si rileva la mancata previsione, all'interno di 21 imprese, di un circuito informativo costante e frequente tra le funzioni antifrode attive nelle diverse fasi del ciclo produttivo.

b) Fase assuntiva

Passando all'analisi dei presidi antifrode adottati dalle imprese nello svolgimento della fase assuntiva si è ritenuto di focalizzare l'attenzione su un doppio ordine di elementi: procedure di assunzione dei rischi r.c. auto; clausole contrattuali d'indubbia efficacia preventiva in termini antifrode.

Sotto il primo profilo si riscontra una situazione complessivamente incoraggiante, soprattutto tenendo conto del fatto che si esaminano dati del 2012, suscettibili di miglioramento già dall'anno successivo.

Infatti, 53 imprese sin dalla fase propedeutica all'assunzione del contratto hanno riferito di integrare i processi operativi con connessioni alle Banche Dati gestite da ANIA, per un totale di quote mercato UdR del 97,2%.

Di queste, peraltro, 40 società (quote mercato UdR 71%) utilizzano connessioni integrate nei sistemi operazionali che, per verificare i dati principali delle coperture da emettere, si attivano automaticamente. Le restanti 13 imprese (quote mercato UdR 26,2%) pur non utilizzando connessione automatica, hanno proceduralizzato le modalità di consultazione, prevedendola in via obbligatoria in 2 casi, ed in via facoltativa nei rimanenti 11.

Le 8 imprese al di fuori del descritto circuito rappresentano soltanto il 2,8% del mercato, e tra di esse va considerata l'eccezione di realtà aziendali con unica polizza a libro matricola con contraente unico (relativamente al quale risulta talvolta ridondante attrezzare procedure di controllo in fase assuntiva).

La consultazione, come sopra descritta, delle banche dati Ania, è integrata da 12 società (quote mercato UdR 10,4%) con connessioni ad ulteriori banche dati esterne, con modalità per lo più facoltativa.

Le informazioni verificate dalle imprese tramite le citate consultazioni hanno ad oggetto principalmente la tipologia del veicolo da assicurare e la veridicità dei dati contenuti nell'attestato di rischio. In percentuale minore vengono verificati i dati relativi all'intestazione al PRA o all'omologazione del veicolo. Alcune procedure aziendali prevedono peraltro la verifica di altri dati, quali la compagnia di provenienza, i sinistri pregressi etc.

Dai dati trasmessi risulta che 23 società (quote mercato UdR 64,8%) dispongono di sistemi applicativi software d'intercettazione di soggetti o comportamenti potenzialmente fraudolenti attivabili in fase di *backup* dalle unità direzionali che sovrintendono al processo assuntivo. Solo una di dette società risulta disporre di analogo strumento attivabile anche dalla rete agenziale.

In 17 casi le aziende assicurative hanno comunicato, invece, di non essere fornite di applicativi gestionali con indicatori di rischio frode (quote mercato UdR 10,7%), mentre le restanti società utilizzano sistemi di *alert* di natura non informatica, per lo più innescabili in caso di disallineamento tra i dati forniti dai contraenti ed i dati risultanti dalla consultazione delle banche dati ANIA.

Per quanto attiene al secondo ordine di elementi esaminato, ovvero l'adozione di prodotti contenenti clausole contrattuali con efficacia preventiva antifrode, risulta che nel 2012 solo 20 imprese abbiano previsto la possibilità di inserire nei prodotti r.c. auto il c.d. risarcimento in forma specifica, e che ancor meno, solo 18, siano state le Società che hanno commercializzato clausole, variamente modulate, mediante utilizzo della c.d. scatola nera.

Le 20 società di cui sopra detenevano nel 2012 il 67,4% delle quote mercato UdR nazionali, mentre le 18 di cui alla scatola nera raggiungevano complessivamente il 70,5% delle quote mercato UdR nazionali.

Tale circostanza sembrerebbe segnalare una più facile funzionalità di tali previsioni contrattuali per le compagnie ed i gruppi di dimensioni medio/grandi, per le maggiori possibilità, per esempio, di diluire i costi d'installazione delle scatole nere, nonché di diversificare su basi

contrattuali più ampie le proposte, modulandole, come risulta dalle rilevazioni, a livello territoriale e/o su profili soggettivi di clientela.

L'analisi delle forme di commercializzazione e distribuzione delle clausole in questione non restituisce, peraltro, per il 2012 uno spaccato positivo dovendosi rilevare che soltanto 4 imprese assicurative (quote mercato UdR 8,8%) hanno reso noto di aver incentivato l'inserimento di tali clausole nei contratti r.c. auto prevedendo meccanismi premianti per la rete distributiva. Le altre imprese si sono limitate a perseguire *policy* di distribuzione e pubblicizzazione ordinarie, non manifestando un particolare *appeal* per tali meccanismi di polizza.

Dalle prime rilevazioni relative al 2013 risulta aumentato il numero delle società che hanno introdotto nelle proprie offerte commerciali prodotti che utilizzano dispositivi satellitari (c.d. scatola nera).

c) Fase liquidativa

Passando all'esame dei dati forniti sulle modalità di svolgimento della fase liquidativa si ritiene necessario sottolineare preliminarmente come nel 2012, anno di riferimento della relazione, sia entrata in vigore la previsione normativa che ha introdotto per le imprese l'obbligo di consultare la Banca dati sinistri r.c. auto alimentata dalle imprese stesse.

In applicazione a quanto sopra stabilito, nel corso del 2012, è stata inserita, nei processi di gestione dei sinistri adottati da gran parte delle imprese, l'interrogazione, tramite connessione informatica diretta, della Bds (c.d. interrogazione *batch-batch*), che, sui dati interrogati, restituisce indicazione sintetica di eventuali elementi di rischio frode elaborata dalla Bds (c.d. parametri di significatività).

Tale modalità di consultazione della Bds consente un'interrogazione di carattere massivo, con tempi di riscontro strettissimi, e costituisce, pertanto, un primo filtro di individuazione di sinistri a rischio frode che risulta esser stato adottato da 46 imprese, che nel 2012 hanno trattato l'85,7% del totale dei sinistri denunciati in Italia.

In 10 casi, invece, corrispondenti ad imprese che nel 2012 hanno trattato il 10,9% del totale nazionale dei sinistri denunciati, è stato rilevato che non è stata introdotta nelle procedure liquidative la consultazione massiva sopra descritta ma è stata utilizzata la modalità d'interrogazione alternativa prevista dalla Bds, ovvero la c.d. interrogazione *web on-line*, mediante la quale è possibile ottenere dalla Bds informazioni e segnalazioni di eventuali parametri di significatività su singole targhe di veicoli o singole figure anagrafiche.

E' d'immediata evidenza la valutazione maggiormente positiva attribuita alle società che, in linea con l'impianto teorico alla base delle procedure di funzionamento della Bds, hanno adottato la modalità di interrogazione massiva *batch-batch*, integrandola con l'ulteriore modalità *web on-line*, mediante la quale viene svolto un mirato approfondimento delle indicazioni sintetiche più significative ottenute via *batch*.

La sola interrogazione in modalità *web on-line*, anche a causa delle modalità di funzionamento, che necessitano di maggior tempo e di maggior laboriosità, non può garantire le stesse funzioni di filtro in ingresso garantite dalla consultazione via *batch*.

Dalle rilevazioni effettuate risulta, infatti, come, ancora nel 2013, le 10 imprese che utilizzano la sola consultazione web on-line abbiano effettuato 16.344 interrogazioni a fronte di un numero totale di sinistri denunciati alle stesse imprese nel 2012 pari a 327.415. Da ciò si desume come la consultazione della Bds sia stata effettuata da queste imprese solo in via facoltativa.

Residuano, infine, 5 imprese comunitarie (quota mercato sinistri 2012 del 3,4%) che nel 2012, per motivi giuridico-normativi sui quali si ritiene inopportuno soffermarsi in questa sede, non hanno avuto accesso alla consultazione della Bds e per le quali, comunque, ove non già superata, la situazione è in via di risoluzione.

Dai dati trasmessi risulta, inoltre, che 36 imprese (quota mercato sinistri 72,2%) dispongono di sistemi applicativi software dotati d'Indicatori Rischio Frode (di seguito IRF) che operano in fase di apertura dei sinistri, integrando i parametri di significatività di rischio frode già forniti dalla Bds, mediante ulteriori meccanismi messi a punto dalle singole imprese al fine di individuare situazioni potenzialmente fraudolente.

Se, tuttavia, si approfondisce l'analisi sulla tipologia e sulla validità degli IRF utilizzati si rilevano ampi margini di miglioramento possibili. Si osserva, ad esempio, come soltanto 36 società (quota mercato sinistri 48,1%) prevedano IRF specifici per sinistri con lesioni di lieve entità.

A prescindere dall'utilizzo degli IRF e dalla consultazione della Bds risultano inoltre 56 imprese (quota mercato sinistri 95,2%) che, sin dall'apertura dei sinistri, integrano i processi operativi con applicativi gestionali che consentono connessioni alle Banche Dati gestite da ANIA.

Analogamente a quanto evidenziato per la fase assuntiva si sottolinea come per 39 di queste (quota mercato sinistri 76,3%) vengano utilizzate connessioni integrate nei sistemi operazionali che si attivano automaticamente. Le restanti 17 imprese pur non avendo attivato connessioni automatiche, dispongono di tale funzionalità negli applicativi gestionali con modalità di consultazione prevista in via obbligatoria in 5 casi (quota mercato sinistri 13,3%), ed in via facoltativa in 12 (quota mercato sinistri 5,6%). Inoltre, 33 imprese, oltre alle connessioni sopra

specificate, prevedono nei propri applicativi gestionali la consultazione di altre banche dati esterne (quota mercato sinistri 73,4%), mentre 39 società (quota mercato sinistri 85,5%) includono altresì la consultazione delle proprie banche dati interne.

Nella valutazione dell'efficienza della fase liquidativa delle imprese, oltre al grado di interazione informatica previsto nelle procedure in uso, si è anche tenuto conto della presenza di altri fattori di attenzione previsti dalle procedure adottate dalle stesse, inerenti sia la gestione tecnica dei danni (regolamentazione delle procedure di accertamento del danno, monitoraggio e specializzazione dei fiduciari coinvolti nel processo di accertamento e quantificazione, utilizzo di mezzi tecnici connessi a clausole contrattuali quali la c.d. scatola nera), sia il livello di coinvolgimento in ottica antifrode di tutte le componenti che partecipano all'intero processo.

Sotto quest'ultimo aspetto si è accordata maggior preferenza alle procedure che, dai liquidatori ordinari, passando per i fiduciari, ai liquidatori specializzati, sino alle Unità Antifrode ed alle Direzioni Sinistri, prevedono più livelli di specializzazione nello svolgimento di mansioni antifrode.

Ulteriore elemento di apprezzamento è stato individuato nelle procedure liquidative che utilizzano le rilevazioni di apparecchi satellitari montati sulle vetture assicurate (c.d. scatola nera) e che nel 2012 risultavano operative per soltanto 10 imprese (quota mercato sinistri 27,9%). Per questo specifico elemento di valutazione si ritiene tuttavia opportuno sottolineare come, dalle anticipazioni sui dati 2013, il numero delle società che nella liquidazione dei sinistri hanno dichiarato di avvalersi dei tracciati delle scatole nere sia salito a 22, segnale di un impulso del mercato nella giusta direzione.

In sintesi, pur potendosi rilevare una maggiore attenzione in ottica antifrode posta dalle imprese nella fase liquidativa sin dal 2012, si constatano ampie aree suscettibili di miglioramento anche in questo segmento di attività.

d) Imprese designate ai sensi dell'articolo 286 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209

Le informazioni assunte dalle 7 imprese designate, riguardanti le procedure interne adottate per la gestione dei sinistri (di cui all'art. 283, comma 1, del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209), denotano livelli di efficienza diversi da società a società che corrispondono, com'è logico, ai livelli riscontrati per le stesse imprese nella gestione dei sinistri ordinari.

Le fattispecie di sinistro gestiti per conto del Fondo di garanzia per le vittime della strada, costituito presso la CONSAP (ad esempio, tra le altre, sinistro cagionato da veicolo non identificato

o non coperto da assicurazione) richiedono, però, l'adozione di presidi antifrode ulteriori rispetto a quelli adottati per i sinistri ordinari.

Sotto questo profilo si evidenzia come soltanto 2 società abbiano previsto, in aggiunta agli indicatori di rischio (IRF) previsti per i sinistri ordinari ed a quelli della Bds, indicatori di rischio (IRF) specifici per la tipologia di sinistri gestiti per conto del Fondo di garanzia per le vittime della strada.

Per il resto, 2 imprese utilizzano gli stessi IRF adottati per i sinistri ordinari e prevedono la consultazione della Bds, mentre 2 società utilizzano soltanto i parametri di significatività della Bds.

Senza elencare ulteriormente tutti gli elementi valutati ai fini di un giudizio conclusivo si evidenzia, in conclusione, come soltanto 2 imprese, che peraltro hanno attrezzato efficaci sistemi antifrode anche per i sinistri ordinari, siano risultate adeguatamente focalizzate sulla gestione dei sinistri di competenza del Fondo di garanzia per le vittime della strada.

Una soltanto di esse, tuttavia, ha consolidato lo score positivo raggiunto comunicando di aver proposto denunce/querele per sinistri gestiti in qualità di designata, sia pure in percentuale assai ridotta rispetto ai volumi trattati.

Secondo i dati riferiti dalle altre imprese designate sembrerebbe, invece, che nel corso del 2012 su detta tipologia di sinistri non sia stata assunta alcuna iniziativa di carattere giudiziario a contrasto delle frodi.

Tale considerazione riflette un'ulteriore ombra sul livello di efficienza in ottica antifrode raggiunto dalle imprese in questo segmento di attività.

4.5 Elementi quantitativi di valutazione

a) I numeri dei sinistri gestiti in ottica antifrode

I dati numerici sui sinistri sono stati forniti dalle imprese mediante compilazione di prospetti.

In particolare il prospetto n. 1 della Sezione 2 del Modello di relazione annuale contiene i dati complessivi riferiti ai sinistri r.c. auto denunciati nell'anno di riferimento (2012), rapportati alle unità di rischio, distinti per provincia e per partite di danno, con indicazione dei sinistri ritenuti esposti al rischio frode, di quelli oggetto di specifico approfondimento per possibile frode, di quelli posti senza seguito in conseguenza dell'attività di approfondimento effettuata nonché con l'indicazione del numero di sinistri per i quali sono state presentate denunce/querele.

In merito alle tipologie dei sinistri sopra indicate si rammenta che si è data indicazione alle imprese di procedere alla loro classificazione sulla base delle procedure concretamente adottate. Nelle previsioni regolamentari, ad esempio, si è definito sinistro esposto a rischio frode *“il sinistro al quale è riconducibile almeno un indicatore del rischio frode”*, dovendosi con ciò intendere sia indicatori di tipo informatico integrati nelle procedure di apertura dei sinistri o desunti dalla consultazione di banche dati, sia indicatori di qualsiasi altra natura quali, ad esempio, segnalazioni dei liquidatori o degli Organi di polizia o altro ancora.

Da ciò ne deriva che ogni impresa può avere i suoi indicatori, non necessariamente coincidenti con gli indicatori adottati da altre Compagnie, che rappresentano solo un primo filtro di possibili situazioni a rischio dalle quali, dopo un controllo di massima, devono essere individuate le fattispecie che realmente necessitano di istruttorie approfondite.

In considerazione di quanto sopra, pertanto, nell'individuazione di numeri che rappresentino reali paradigmi di efficienza potrebbero rivelarsi inadeguati sia numeri troppo esigui, indicativi di scarsa efficacia dei filtri utilizzati a circoscrivere fattispecie allarmanti, sia numeri eccessivi, che potrebbero gravare inutilmente i liquidatori di attività istruttorie superflue.

Sulla scorta dei dati acquisiti si è provveduto, di conseguenza, ad individuare una serie di indici con la finalità di quantificare, da un lato, i volumi trattati in ottica antifrode da ogni società, e, dall'altro, di rappresentare l'andamento delle procedure adottate verificando la consequenzialità delle tipologie di sinistro rappresentate, accertando, cioè, che ci sia stata una corrispondenza proporzionata tra il numero di sinistri individuati dalle singole società come esposti al rischio frode ed il numero di sinistri successivamente approfonditi, e che a questi, a loro volta, corrispondano numeri adeguati di sinistri posti senza seguito per l'attività svolta o per i quali si è reso necessario procedere a denuncia-querela.

Sono stati pertanto determinati 5 indici, i primi 3 indicativi del rapporto tra le 3 tipologie di sinistro individuate dal Regolamento n. 44 ed il numero di sinistri denunciati ad ogni impresa nell'annualità di riferimento (2012), rappresentativi, quindi, degli ordini di grandezza delle quantità elaborate dalle imprese, ed altri 2 ricavati, rispettivamente, dal rapporto tra i sinistri per i quali sono state presentate denunce-querelle ed i sinistri oggetto di approfondimento in relazione al rischio frode e dal rapporto tra questi ultimi ed i sinistri posti senza seguito in conseguenza dell'attività di approfondimento effettuata, indicativi dell'efficacia dell'azione svolta.

Ognuno di questi indici, nell'ambito di uno spettro valutativo di 9 valori, in relazione alle risultanze rapportate ai corrispondenti indici di mercato, ha determinato l'assegnazione di un punteggio per ogni impresa, sul quale, in caso di valori indicanti una totale assenza di attività, è stato aggiunto un coefficiente negativo.

La somma algebrica dei punteggi derivanti dai 5 indici sopra indicati ha individuato uno score sintetico assegnato ad ogni società.

Trattandosi, come si è detto, del primo anno di applicazione del Regolamento n. 44 non sorprende il fatto che abbiano riportato uno score sintetico positivo, risultato dai 5 indici specifici, solo 13 imprese assicurative con una quota mercato sinistri pari al 48,5% del totale.

Le analisi effettuate hanno intanto consentito di individuare le carenze più macroscopiche di taluni modelli operativi e di intervenire presso le singole imprese alle quali sono state evidenziate le criticità rilevate e con le quali sono stati concordati piani d'intervento di rapida attuazione.

Dei 5 indici che concorrono alla determinazione dello score sintetico, ad esempio, in particolare l'indice che rapporta il numero dei sinistri posti senza seguito, per l'approfondimento istruttorio effettuato, al numero dei sinistri oggetto di tale specifica istruttoria, misurando l'efficacia della procedura adottata, si sono registrati risultati positivi per 13 società (coincidenti solo in parte con le 13 di cui sopra) alle quali è riconducibile una quota mercato sinistri minoritaria, pari al 34,6% del totale.

b) Procedure CARD e CTT in ottica antifrode

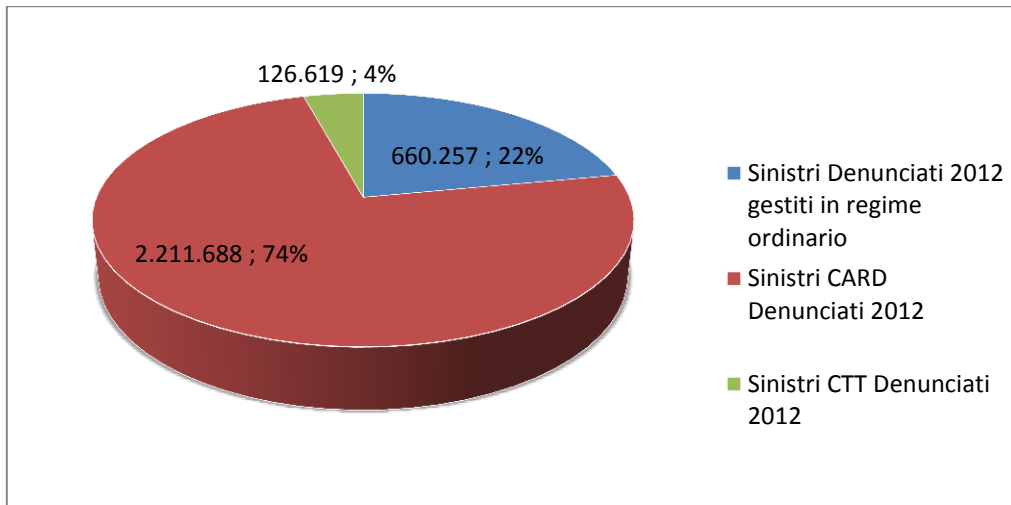
Per le peculiarità del meccanismo liquidativo che attiene ai regimi risarcitori delle procedure CARD e CTT è stata prevista la compilazione da parte delle imprese di un ulteriore prospetto contenente dati aggregati riferiti ai sinistri gestiti ai sensi delle predette procedure CARD e CTT, suddivisi anch'essi per le stesse tipologie di sinistro previste dal Regolamento (sinistri esposti al rischio frode etc...).

Sia per i sinistri CARD che per i sinistri CTT si è provveduto, quindi, ad elaborare e calcolare indici concepiti con modalità simili a quelle adottate per gli indici illustrati nel precedente paragrafo, pervenendo per ogni società, con procedure analoghe, all'assegnazione di uno score sintetico specifico.

Dall'analisi dei dati, tuttavia, si evidenziano caratteristiche particolari di tali sinistri di cui si è reso necessario tener conto nello svolgimento dell'attività valutativa effettuata.

Come può evincersi dal grafico sotto riportato (figura 11) i sinistri CARD, sulla scorta dei dati forniti dalle imprese, rappresentano circa il 74% (73,8%) dei sinistri denunciati nel 2012, mentre i sinistri CTT risultano essere solo il 4% del totale denunciato.

Figura 11 – Sinistri Denunciati 2012 suddivisi per regime risarcitorio

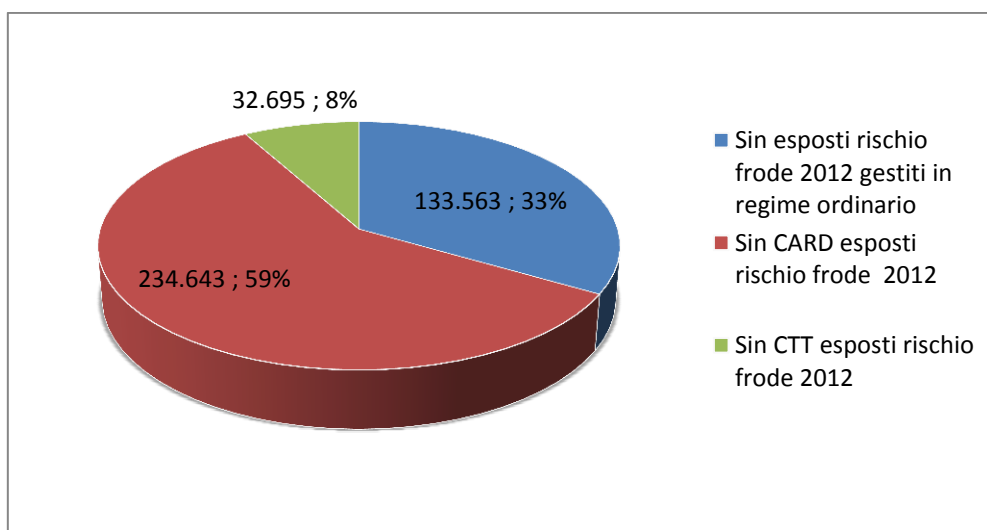


Fonte: Elaborazione dati ex Regolamento ISVAP n. 44

Confrontando tuttavia le varie categorie di sinistro elaborate in ottica antifrode è possibile osservare come i rapporti percentuali in esame subiscano significative variazioni in relazione ai differenti regimi risarcitori.

I sinistri CARD esposti al rischio frode, infatti, rappresentano soltanto il 59% del totale dei sinistri esposti al rischio frode (pur rappresentando, come già evidenziato, il 74% dei sinistri r.c. auto), mentre i sinistri CTT esposti al rischio frode salgono all'8% del totale (figura 12).

Figura 12 – Sinistri esposti al rischio frode 2012 suddivisi per regime risarcitorio

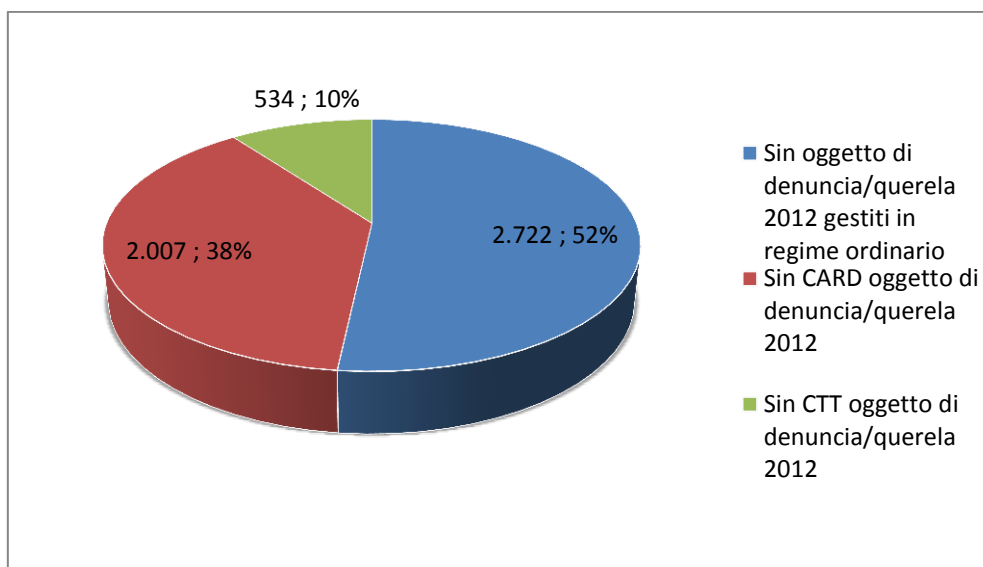


Fonte: Elaborazione dati ex Regolamento ISVAP n. 44

Anche le ulteriori classificazioni dei sinistri (sinistri approfonditi in relazione al rischio frode e sinistri posti senza seguito in conseguenza dell'approfondimento svolto) seguono, in linea di massima, lo stesso andamento sopra rilevato, ma la fattispecie in cui queste variazioni si manifesta in modo più evidente è quella relativa alla distribuzione dei sinistri oggetto di denuncia-querela nei vari regimi risarcitori.

Come sintetizzato nel grafico che segue (figura 13) le percentuali relative ai sinistri CTT crescono ulteriormente, arrivando al 10% del totale, ma ancor più evidente è la concentrazione di denunce/querelle sui sinistri gestiti secondo procedura ordinaria, pari al 52% del totale, nonostante, come già evidenziato, detti sinistri rappresentino soltanto il 22% dei sinistri denunciati nel 2012 (vedi figura 11).

Figura 13 – Sinistri oggetto di denuncia/querela 2012 suddivisi per regime risarcitorio



Fonte: Elaborazione dati ex Regolamento ISVAP n. 44

Le ragioni di tale andamento sono in larga misura motivate dalla tipologia dei danni inerenti i diversi regimi risarcitori: nell'ambito dei sinistri CARD, com'è noto, si tratta in quantità prevalente di danni a cose e di lesioni lievi (entro I.P. del 9%), di importo, quindi, limitato. Nella sfera dei sinistri CTT, invece, vengono gestiti quasi esclusivamente danni da lesione, spesso anche gravi e, quindi, eccedenti il limite sopra indicato, e nel regime ordinario, infine, ricade la casistica residuale, relativa a sinistri senza limitazione d'importo. Ciò comporta con ogni evidenza una maggiore esposizione a rischio frode dei sinistri di maggiore entità con più partite di danno da lesione.

Proprio per questo motivo lo *score* complessivo focalizzato sulla gestione CARD si ritiene indicativo del buon livello di attenzione comunque mantenuto dalle imprese anche nella gestione dei sinistri teoricamente meno onerosi, che rappresentano, però, la maggior parte dei sinistri r.c.

auto. Si sottolinea a tal proposito l'introduzione nella Convenzione regolante il Risarcimento Diretto di nuove disposizioni finalizzate ad incentivare l'attività antifrode.

Per quanto attiene al 2012 si rileva un punteggio positivo, specifico della gestione CARD, conseguito soltanto da 13 società, alle quali è riconducibile una quota mercato sinistri pari al 37,3% del totale.

Anche per lo specifico score relativo alla procedura CTT gli esiti dell'attività valutativa coincidono, in grandi linee, con quelli illustrati per i sinistri CARD, essendosi attestate su punteggi positivi solamente 14 imprese, per una quota mercato sinistri complessiva pari al 40,1% del totale.

c) I numeri delle denunce/querelle

Nella determinazione dei coefficienti che hanno concorso, insieme ad altri dati quantitativi, all'elaborazione degli indici valutativi di cui ai paragrafi precedenti si è già tenuto conto, come illustrato, del numero di sinistri che nel 2012 sono stati complessivamente oggetto di denuncia-querela.

A complemento dell'attività di valutazione si è proceduto ad un distinto apprezzamento delle iniziative di carattere giudiziario assunte per contrastare le frodi, sulla base di dati forniti dalle imprese.

Si sottolinea come nelle elaborazioni precedenti il dato esaminato riguardasse il numero di sinistri oggetto di denuncia/querela.

L'ulteriore analisi di cui si riferisce in questa sede, invece, ha avuto ad oggetto il numero delle denunce-querelle presentate dalle imprese in relazione ai sinistri.

L'enumerazione delle azioni penali riguardanti i sinistri, pertanto, è stata richiesta alle imprese in una doppia veste, essendo stata accertata la concreta possibilità che nei confronti di un unico soggetto venga proposta azione penale per più sinistri, e, viceversa, che, nell'ambito di un unico sinistro, vengano proposte denunce/querelle relative a più soggetti.

Se i sinistri oggetto di denuncia-querela nel 2012 ammontano a 5.263, il numero di denunce-querelle per sinistri è, invece, pari ad un totale di 3.290 unità, rilevandosi evidentemente preponderante il ricorrere di soggetti sui quali si concentrano denunce-querelle riguardanti più sinistri, elemento indicativo della serialità di tali fenomeni criminali.

Nel secondo dei prospetti della Sezione 3, inoltre, sono stati acquisiti i dati inerenti le denunce-querelle presentate nel 2012 in relazione a contratti, documentazione contrattuale e

precontrattuale, intendendosi con ciò anche le denunce-querele per contrassegni ed attestazioni sullo stato del rischio oggetto di falsificazione.

Dall'analisi dei dati relativi sia alle denunce-querele relative a sinistri sia a quelle relative a contratti e documentazione contrattuale e precontrattuale, sono stati elaborati 2 distinti *score* sintetici valutativi dell'azione svolta da ogni singola impresa sotto questo specifico aspetto.

Nella determinazione degli *score* si è tenuto conto delle quote mercato di ogni singola impresa, raffrontando tali quote con la percentuale di denunce/querele proposte da ogni società sul totale delle denunce-querele dell'intero mercato relativamente ad entrambe le categorie previste.

Nel calcolo dello *score* è stato inoltre utilizzato un coefficiente compensativo al fine di omogeneizzare risultanze altrimenti condizionate dall'enorme divario tra gli ordini di grandezza rilevati in dipendenza delle diverse dimensioni aziendali.

I risultati non sono positivi.

Per quanto attiene alle denunce-querele relative a sinistri hanno raggiunto uno *score* positivo solo 15 imprese, per una quota mercato sinistri complessiva pari, solamente, al 27,7% del totale.

Per le denunce-querele relative a contratti e documentazione contrattuale e precontrattuale è stato conseguito, invece, un punteggio positivo da 21 società, alle quali è riconducibile una quota mercato UdR limitata al 37,8% del totale.

Al puro dato numerico non è stato possibile affiancare un meccanismo valutativo sull'evoluzione delle azioni penali intraprese in grado di misurare la propensione delle singole imprese a ricorrere allo strumento delle denunce-querele ed a perseguirlo fino in fondo per opporsi concretamente ai fenomeni fraudolenti nel nostro Paese.

Con i tempi giudiziari attuali, nell'intervallo di dodici mesi dall'avvio dell'azione penale, ovvero nell'arco temporale al quale, nel suo primo anno di stesura, è limitata la relazione annuale inviata dalle imprese, novità processuali quantitativamente significative sono state registrate in rarissimi casi, insufficienti per dare un giudizio ponderato.

4.6 Score finali e conferme dalle risultanze delle stime

Le imprese assicurative, sulla base del punteggio conclusivo, sono state suddivise in 5 fasce che individuano i diversi livelli di efficienza raggiunti (cfr. tavola 3).

Per le imprese collocate nella prima fascia di valutazione, sono individuabili fasi di attività suscettibili di potenziamento, le quali risultano in linea di massima limitate e comunque inserite in

strutture operative da giudicarsi prevalentemente positive. In tali casi, pertanto, il raggiungimento dell'obiettivo posto dalla norma (l'adeguatezza delle procedure e dei modelli organizzativi a contrastare le frodi) appare legato ad interventi mirati all'ottimizzazione di procedure e modelli già in atto.

Per le imprese che ricadono nella seconda e terza fascia il rapporto tra gli elementi positivi e gli elementi negativi rilevati dall'analisi variano a progressivo svantaggio dei primi. In sostanza, soprattutto per le imprese di 3a fascia, i risultati evidenziano criticità che investono fattori ritenuti fondamentali per l'ottenimento di un giudizio complessivamente positivo (ad esempio, la funzionalità delle procedure informatiche o l'idoneità del modello organizzativo), che dall'esame complessivo dei dati, tuttavia, risultano in qualche modo bilanciati da altre evidenze (ad esempio di carattere quantitativo, come il numero dei sinistri approfonditi o delle denunce-querele proposte).

La quarta e, specialmente, la quinta ed ultima fascia di valutazione raccolgono, infine, le società per le quali la rilevazione di elementi di giudizio positivi è sporadica e circoscritta a fasi sempre più marginali, via via che si scende di punteggio, del complesso delle procedure adottate.

Tavola 3 – Fasce di valutazione per score finale.

fascia di valutazione	numero imprese	UDR totali per fascia di valutazione	quota di mercato UdR per fascia di valutazione	Sinistri denunciati	% su totale sinistri denunciati Italia	indice di sinistralità per fascia di valutazione
I	15	23.910.384	57,21%	1.636.610	54,51%	6,8%
II	6	4.892.957	11,71%	360.502	12,00%	7,4%
III	8	5.298.340	12,68%	362.140	12,03%	6,8%
IV	7	2.659.412	6,36%	203.829	7,00%	7,7%
V	18	5.027.598	12,03%	435.359	14,46%	8,7%

Fonte: Elaborazione dati e informazioni ex Regolamento ISVAP n. 44

E' rilevabile dalla tavola di cui sopra come si raccolgano nella prima fascia 15 imprese che nel 2012, sulla base dei dati trasmessi con la relazione annuale, detenevano complessivamente il 57,2% delle UdR assicurate e che, nello stesso anno, hanno ricevuto il 54,5% delle denunce di sinistro. La quota complessiva di mercato maggioritaria raggiunta dalle imprese della prima fascia deriva senz'altro dal fatto che tra di esse rientrano alcune tra quelle di maggiori dimensioni del mercato italiano.

Al contrario, esaminando il dato aggregato delle società classificate nella 5a fascia, si evidenzia una quasi totalità di imprese di piccole dimensioni. Rientrano infatti nella peggiore fascia valutativa 18 imprese che nel 2012, sulla base dei dati trasmessi, raccoglievano complessivamente il 12% delle quote mercato UdR.

Si ritiene di dover sottolineare, tuttavia, come siano risultate in fasce di valutazione negative anche imprese di dimensione media o piccola facenti parte di gruppi assicurativi di dimensioni importanti. Ciò rileva come la condivisione di unità funzionali di gruppo, di dimensioni rilevanti, non sempre determini effetti positivi.

Si ritiene indicativo, altresì, analizzare il differente andamento degli indici di sinistralità delle imprese raggruppate nelle 5 fasce di valutazione.

E' visibile la variazione in aumento che si rileva tra l'indice di sinistralità delle imprese di 1a fascia e l'indice delle successive fasce di valutazione, con l'unica eccezione della 3a che riporta indice uguale alla 1a. Tra la prima e la quinta fascia è rilevabile una differenza di quasi 2 punti percentuali.

Tale constatazione, verificato che la variazione rilevata non dipende dalla composizione territoriale dei portafogli delle imprese interessate, sembra confermare che elemento comune dell'azione di contrasto delle frodi svolta dalle imprese di 1a fascia sia individuabile in una consistente componente a carattere preventivo che ha l'effetto di limitare, in confronto con le altre imprese, il numero dei sinistri denunciati.

In relazione alle fasce valutative individuate, infine, si è provveduto ad inserire un ulteriore elemento di esame.

La stessa norma che ha introdotto l'obbligo per le imprese di assicurazione di trasmettere all'IVASS la relazione annuale sull'attività antifrode svolta, ha previsto per le imprese di comunicare "... una stima circa la riduzione degli oneri per sinistri derivante dall'accertamento delle frodi, conseguente all'attività di controllo e di repressione delle frodi autonomamente svolta".

Si è provveduto a raggruppare gli importi di dette stime indicati dalle Società nelle fasce di valutazione:

Tavola 4 – Fasce di valutazione per score finale con importi risparmi 2012.

fascia di valutazione	numero imprese	Sinistri denunciati	% su totale sinistri denunciati Italia	indice di sinistralità per fascia di valutazione	risparmio per attività antifrode per fascia di valutazione	% su totale risparmi 2012
I	15	1.636.610	54,51%	6,8%	138.638.000	78,0%
II	6	360.502	12,00%	7,4%	15.172.534	8,5%
III	8	362.140	12,03%	6,8%	7.502.000	4,2%
IV	7	203.829	7,00%	7,7%	9.289.000	5,2%
V	18	435.359	14,46%	8,7%	7.219.184	4,1%

Fonte: Elaborazione dati e informazioni ex Regolamento ISVAP n. 44

Occorre certamente sottolineare come, nell'anno di prima applicazione della norma, la redazione della stima sia stata effettuata con modalità di calcolo non univoche, tanto che si è ritenuto di diramare nello scorso mese di marzo una lettera al mercato di carattere dispositivo con la quale sono state fornite indicazioni finalizzate ad uniformare le modalità di redazione della stessa.

Tuttavia, considerato che l'importo complessivo delle stime trasmesse dalle imprese per il 2012 ammonta a € 177.820.718, è agevole ricavare dalle evidenze (tavola 4) come il 78% del risparmio dichiarato si concentri nelle 15 imprese di 1a fascia.

Con tutte le riserve del caso, non può passare inosservato come solo per le imprese di 1a fascia la percentuale di risparmio sia superiore alla percentuale dei sinistri denunciati. Nelle altre fasce tale confronto risulta sempre negativo, disegnando un andamento simile a quello registrato per l'indice di sinistralità.

Può senz'altro concludersi che la componente di prevenzione dev'essere posta al centro dei modelli organizzativi di riferimento e deve svolgersi in ogni fase del ciclo di produzione del ramo r.c. auto, a partire da quella assuntiva, calibrando forme contrattuali con clausole che non soltanto costituiscano un filtro in grado di dettagliare il rischio assunto dalle imprese (scatola nera ed ispezione preventiva) ma agiscano anche in maniera risolutiva nello svolgimento della fase liquidativa (scatola nera e risarcimento in forma specifica).

Infatti, l'attenuazione delle asimmetrie informative di cui soffre anche l'impresa nel rapporto contrattuale r.c. auto è fondamentale e l'istituendo Archivio Informatico integrato in materia di Antifrode potrebbe essere d'aiuto anche a questo fine.

4.7 Prime rilevazioni sull'attività antifrode delle imprese nel 2013: alcune anticipazioni

Entro il termine previsto dal Regolamento, 31 maggio 2014, sono, infine, pervenute le relazioni annuali compilate dalle imprese sull'attività antifrode svolta nel 2013.

Pur non essendo ancora possibile disporre degli esiti completi dell'attività di *scoring* da effettuarsi per ogni singola impresa si è provveduto, tuttavia, a processare in forma aggregata i dati forniti dal mercato, monitorando alcuni andamenti ritenuti prioritari per il perseguimento del fine stabilito dalla norma.

A tal riguardo è necessario in primo luogo registrare alcune evidenze sull'evoluzione del mercato r.c. auto in Italia di cui bisogna tener conto per una corretta lettura dei dati.

Non può non essere oggetto di segnalazione, ad esempio, la sensibile riduzione, su base nazionale, delle UdR assicurate nel 2013 rispetto a quelle del 2012, risultando circa 1.780.000 UdR in meno rispetto all'esercizio precedente, per una percentuale in diminuzione del 4,2% circa rispetto al 2012.

Tale andamento, peraltro, non risulta uniforme in tutta la Penisola, seguendo, in linea di massima, le già rilevate diversità tra le varie zone territoriali, a conferma delle quali forti diminuzioni di UdR si registrano in Campania (-7,5% circa) ed in Sicilia (- 6,3%), raggiungendo, però, altrettanto importanti valori negativi in Friuli-Venezia Giulia (-7,4%) ed in Liguria (-6,2%), in netta controtendenza rispetto ai valori complessivamente rilevati nel Nord Italia.

Ancora maggiore è la flessione dei sinistri denunciati (-6,5%), che nel 2013 ammontano a 2 milioni e ottocentomila circa, mentre nell'annualità precedente avevano sfiorato i 3 milioni.

Tale riduzione, peraltro, acuisce il divario tra le 2 macro-zone del Nord e del Centro Italia, da una parte, per le quali si rilevano decrementi medi rispettivamente del 4,8% e del 4,9%, e le 2 macro-zone del Sud Italia e dell'Italia Insulare dall'altra, nelle quali si registrano diminuzioni percentuali dei sinistri denunciati rispettivamente del 10,4% e del 10,8%.

Per quel che concerne l'oggetto di questa relazione è opportuno sottolineare come, nonostante la netta riduzione del numero dei sinistri, i dati forniti dalle imprese indichino un aumento del numero dei sinistri considerati esposti al rischio frode che, dai 400.000 circa del 2012,

passano nel 2013 a 460.000 circa, con un incremento, in termini assoluti, intorno al 15%, che, rapportato ai sinistri denunciati nel 2013, sale al 16,5%

Anche i sinistri oggetto di approfondimento in relazione al rischio frode, 232.000 circa nel 2012, risultano aumentati nel 2013, sia pure in misura minore, ammontando, secondo i dati forniti dalle imprese, a 235.000 unità, 8,5% circa in rapporto al denunciato 2013.

Diminuisce, invece, il numero di sinistri posti senza seguito in relazione all'attività antifrode svolta, sia in termini assoluti (dai 33.739 del 2012 nel 2013 scendono a 29.134 unità), che in termini percentuali (nel 2013 rappresentano l'1% dei sinistri denunciati, mentre nel 2012 rappresentavano l'1,1%).

Tale evidenza va analizzata considerando una serie di elementi: in primo luogo il già accennato forte decremento dei sinistri denunciati nel 2013 che produce una riduzione in termini assoluti dei volumi trattati. In secondo luogo, non va sottovalutato l'importante aumento registrato per i sinistri oggetto di denuncia-querela, fattispecie che individua un esito dell'attività antifrode alternativo all'apposizione "senza seguito" dei sinistri con elementi di frodolenza. Il numero di tali sinistri, infatti, ha subito nel 2013 una forte impennata che concretizza un incremento del 32,5% rispetto al 2012. Questo ultimo dato trova ulteriore conferma dalla rilevazione dei numeri assoluti delle querele proposte dalle imprese nel 2013, aumentati del 30% per fattispecie legate a possibili frodi in fase liquidativa, e del 35,5% per fattispecie fraudolente connesse ad aspetti contrattuali e precontrattuali.

Il descritto incremento, tuttavia, compensa solo in parte la riduzione del numero di sinistri posti senza seguito, diminuiti di 4.605 unità, mentre i sinistri oggetto di denuncia-querela sono aumentati di 1.706 unità.

A prescindere dai valori assoluti va constatato, inoltre, come, su scala nazionale, nel 2012 il 14,5% dei sinistri oggetto di approfondimento in relazione al rischio frode sia stato posto senza seguito, ultimando pertanto con esito positivo l'istruttoria antifrode svolta, mentre nel 2013 tale percentuale risulta essere scesa al 12,4%.

Le analisi approfondite a livello di macro-zone territoriali individuano però svolgimenti diversi che aiutano a capire meglio il perché di tali evidenze.

Nel Nord Italia, ad esempio, dove si individua la percentuale migliore (13,7%), considerando l'incremento del numero di sinistri oggetto di denuncia/querela (+0,8%), si raggiungono valori percentuali (14,4%) vicini a quelli del 2012 (14,5%). In tale zona territoriale, però, si registra anche una sostanziale uniformità tra i valori 2012 e quelli del 2013 in rapporto ai sinistri denunciati, sia per i sinistri oggetto di approfondimento in relazione al rischio frode (4,6% nel 2013 e 4,8% nel

2012) che per i sinistri posti senza seguito in conseguenza dell'approfondimento svolto (0,6% nel 2013 e 0,7% nel 2012).

Quel che risalta nelle altre macro-zone d'Italia, invece, è in termini percentuali il significativo aumento, in rapporto ai sinistri denunciati, dei valori registrati nel 2013 per i sinistri oggetto di approfondimento in relazione al rischio frode (ed es. +1,2% nel Centro e +2,6% nel Sud Italia rispetto al 2012) a fronte di una sostanziale omogeneità delle risultanze relative ai sinistri posti senza seguito in conseguenza dell'approfondimento svolto (ad es. nel Sud Italia 2,2% nel 2013 e 2,2% nel 2012).

Ciò induce ragionevolmente a ritenere che, all'aumento dell'attività antifrode svolta dalle imprese (soprattutto nel Centro e nel Sud Italia), documentato dagli incrementi dei sinistri considerati esposti al rischio frode e dei sinistri oggetto di approfondimento, non corrispondano al momento concreti risultati che attestino un effettivo miglioramento dell'efficacia dell'azione svolta.

Alla luce delle rilevazioni sin qui illustrate è comunque lecito affermare che, nel 2013, l'attività di contrasto alle frodi maggiormente potenziata dalle imprese è senza dubbio l'attività di proposizione delle azioni penali. A tale riguardo si segnala come la commercializzazione della c.d. scatola nera, già adottata nel 2012 da 18 società, risulta essere stata introdotta nel 2013 da altre 9 società, alle quali si aggiungono ulteriori 2 che hanno avviato la previsione di tale prodotto dal dicembre 2013. Permane tuttavia una scarsa propensione del mercato per le altre formule contrattuali più volte segnalate, quali il risarcimento in forma specifica o l'ispezione preventiva del mezzo da assicurare. Su queste ed altre formule contrattuali non si registrano variazioni significative.

Ultima anticipazione che si ritiene di poter segnalare è l'andamento delle stime sulla riduzione dei costi dei sinistri derivante dall'accertamento di frodi trasmesse dalle imprese.

Nell'anno in corso (marzo 2014) sono state fornite indicazioni al mercato finalizzate ad uniformare le modalità di redazione e trasmissione delle stime da parte delle imprese, fissando al contempo riferimenti generali di calcolo, connessi all'enumerazione dei sinistri posti senza seguito in conseguenza dell'approfondimento svolto, che hanno delimitato e standardizzato i sistemi di calcolo della stima adottabili dalle imprese.

Ciò nonostante, senza dimenticare, inoltre, la sottolineata diminuzione del 6,5% dei sinistri, l'ammontare su base nazionale di tali stime è cresciuto di più del 3%, passando dai 177,5 milioni del 2012 a 183,5 milioni nel 2013.

Si espone di seguito uno schema riassuntivo dei dati 2013 (tavola 5).

Tavola 5 - Dati 2013 Regolamento n. 44

zona	Regione	Unità di Rischio 2013	Sinistri Denunciati 2013	Sinistri esposti a rischio frode 2013	Sinistri oggetto di approfondimento per attività antifrode 2013	Sinistri posti Senza Seguito per attività antifrode 2013	Sinistri oggetto di denunce/querele 2013
Nord	EMILIA ROMAGNA	3.269.508	209.116	27.740	12.226	1.612	257
	FRIULI-VENEZIA GIULIA	900.732	45.069	5.742	1.853	229	118
	LIGURIA	1.135.338	94.878	12.693	5.803	678	94
	LOMBARDIA	6.933.191	501.776	55.768	21.901	3.269	513
	PIEMONTE	3.285.140	224.863	26.643	11.662	1.569	384
	TRENTINO-ALTO ADIGE	845.505	51.231	6.510	1.577	162	22
	VALLE D'AOSTA	140.531	11.032	920	276	27	15
	VENETO	3.633.400	198.959	19.386	7.158	980	206
Nord Totale		20.143.345	1.336.924	155.402	62.456	8.526	1.609
Centro	LAZIO	4.078.715	380.654	61.287	31.345	4.211	821
	MARCHE	1.172.374	69.030	10.161	4.366	497	106
	TOSCANA	2.825.327	206.456	26.555	12.566	1.392	404
	UMBRIA	714.331	44.462	6.782	3.557	352	93
Centro Totale		8.790.747	700.602	104.785	51.834	6.452	1.424
Sud	ABRUZZO	922.583	57.988	9.784	4.472	526	142
	BASILICATA	373.297	19.340	4.103	2.234	242	59
	CALABRIA	1.012.817	57.190	13.643	8.499	891	387
	CAMPANIA	2.532.009	228.520	89.931	54.534	6.841	2.421
	MOLISE	234.270	13.298	2.799	1.517	217	74
	PUGLIA	2.149.691	127.139	30.412	20.026	2.303	284
Sud Totale		7.224.668	503.475	150.672	91.282	11.020	3.367
Isole	SARDEGNA	1.030.090	69.740	9.155	4.580	614	104
	SICILIA	2.820.976	193.652	39.801	24.828	2.522	485
Isole Totale		3.851.065	263.391	48.956	29.408	3.136	589
Totale complessivo		40.009.825	2.804.393	459.815	234.980	29.134	6.989

Fonte: Elaborazione dati ex Regolamento ISVAP n. 44

5. - Progetti in itinere

A seguito delle ricordate disposizione normative, sono in corso di esecuzione alcune attività utili a sviluppare la funzione antifrode con riferimento alla gestione delle banche dati. In particolare la revisione dei parametri di significatività e l'analisi di qualità delle informazioni comunicate alla Bds.

I parametri attualmente in uso evidenziano limiti legati alla qualità dei dati trasmessi dalle imprese, alle modalità di comunicazione dei sinistri alla Bds ma anche agli stessi criteri di determinazione dei parametri. Migliorie al sistema andranno apportate anche al fine di valutare

con maggiore attendibilità circostanze particolari, ad esempio la presenza o meno dell'intervento di una Autorità sul luogo del sinistro, le figure dei legali incaricati, l'eventuale rischio collegato agli studi di infortunistica, ai periti, alle officine di riparazione.

La carenza di informazioni su ciascun sinistro o l'erroneità dei dati trasmessi incidono sia sulla qualità dei contenuti della Banca dati che sulla determinazione dei parametri. Su questo punto è essenziale l'apporto delle imprese che governano il processo di formazione e comunicazione dei dati; tuttavia, anche le imprese possono trovarsi nella situazione di non avere la disponibilità dei dati essenziali per la corretta alimentazione della Bds, tale carenza potrà essere colmata, almeno in parte, mediante l'acquisizione delle informazioni mancanti (e la verifica di quelle presenti) dall'istituendo Archivio Informatico integrato in materia Antifrode.

5.1. L'archivio informatico integrato in materia di Antifrode (AIA)

L'art. 21 del D.L. n. 179 del 18/10/2012, convertito con L. n. 221 del 17/12/2012, ha istituito presso l'IVASS l'archivio informatico integrato (di seguito AIA – archivio integrato antifrode) per la prevenzione e il contrasto delle frodi nel comparto della responsabilità civile autoveicoli. Questa norma, nel ribadire implicitamente l'importanza di informazioni centralizzate e condivise per la lotta ai fenomeni di illegalità, consente di effettuare verifiche incrociate e integrazione dei dati, permettendo di superare alcuni limiti riscontrati in passato e mettendo a disposizione nuovi strumenti utilizzabili nell'attività antifrode di Forze dell'Ordine, imprese assicurative e IVASS.

Il citato articolo 21, prevede che l'AIA, utilizzando come fonte primaria le segnalazioni effettuate alla Banca dati sinistri gestita dall'IVASS, possa consultare – tramite collegamento telematico – l'archivio nazionale veicoli e l'archivio degli abilitati alla guida, il Pubblico Registro Automobilistico (PRA), gli archivi del Fondo di garanzia vittime della strada e dell'Ufficio Centrale Italiano, la base dati degli attestati di rischio nonché ulteriori banche dati pubbliche e private per acquisire quei dati ritenuti utili ai fini antifrode. L'individuazione degli archivi e le relative modalità di connessione nonché i principi di funzionamento dell'AIA dovranno essere disciplinati da un apposito decreto interministeriale attuativo emanato di concerto dal MISE e dal MIT.

5.1.1 L'organizzazione del progetto

Le attività di analisi e di individuazione dei requisiti utenti sono state svolte da un gruppo di lavoro coordinato dall'IVASS, a cui hanno partecipato esponenti dei Ministeri competenti (MISE, MIT, MEF e Interno), delle principali compagnie assicurative italiane e della loro associazione di categoria (ANIA), della Consap, del Casellario Centrale Infortuni, dell'Ufficio Centrale Italiano nonché della Banca d'Italia.

Sin dalle prime analisi è subito emersa la interdisciplinarietà del progetto; ciò ha suggerito, sotto l'aspetto organizzativo, di scomporre il progetto in tre aree di attività. Sono stati istituiti tre sottogruppi, uno chiamato a definire gli aspetti metodologici ed informativi, un altro quelli tecnologici, il terzo quelli giuridici e contabili. I tre sottogruppi hanno periodicamente riferito sulle proprie attività al gruppo di lavoro. La creazione di sottogruppi su specifiche materie ha permesso, grazie a uno stretto coordinamento, uno svolgimento dei lavori più efficace e, grazie alla parallelizzazione dei lavori, di comprimere i tempi di realizzazione.

Le analisi e le proposte dei tre sottogruppi hanno posto in evidenza come l'elevata complessità e articolazione del progetto richiedessero una realizzazione secondo un approccio modulare. È stato quindi deciso di suddividere il progetto in due fasi, relativamente sia agli archivi da connettere all'AIA sia alle funzioni antifrode da realizzare.

5.1.2 La prima fase del progetto AIA

Nella prima fase vengono connessi ad AIA gli archivi che consentono, principalmente, di verificare e/o integrare i dati segnalati alla Banca dati sinistri relativi ai veicoli coinvolti e al contratto assicurativo sottostante la richiesta di risarcimento; questi archivi sono disponibili presso la Motorizzazione civile, il PRA, la CONSAP e l'ANIA. Va sottolineata la centralità della Banca dati sinistri nell'ambito della procedura AIA; la Bds permette di disporre di informazioni analitiche e con adeguata profondità storica di estremo interesse; ciò ha portato alla decisione di effettuare, propedeuticamente all'entrata a regime dell'AIA, un'approfondita analisi della qualità e della completezza dei dati presenti nella stessa Bds, così da garantire un più elevato livello di qualità delle informazioni a disposizione dell'AIA.

Sulla base dei risultati delle consultazioni della Bds e degli archivi connessi, vengono calcolati degli indicatori (*scores*) sul livello di anomalia per ogni sinistro segnalato alla Banca dati, corredati da un indicatore sulla qualità dei riscontri forniti (*score dello score* o *quality score*). In un primo momento saranno collegate all'Archivio integrato solo le compagnie di assicurazione; grazie alla disponibilità degli *scores* calcolati dall'AIA queste potranno disporre di più puntuali e dettagliate informazioni sui sinistri così da rendere più efficaci ed efficienti gli autonomi processi di contrasto alle frodi.

La definizione dei requisiti informativi e informatici di questa prima fase sono stati completati nel dicembre dello scorso anno; a gennaio del corrente anno è stato avviato lo sviluppo dell'applicazione informatica, il cui completamento è in fase di definizione.

Va evidenziato, tuttavia, che il completamento delle analisi funzionali e la realizzazione dell'applicazione informatica non sono sufficienti per consentire l'avvio dell'operatività della nuova

procedura antifrode. Per la sua entrata a regime occorre che sia completato l'iter – attualmente in corso - di emanazione del decreto attuativo interministeriale da parte del MISE e del MIT, iter che prevede l'acquisizione del parere del Garante per la protezione dei dati personali e del Consiglio di Stato, oltre a quello dell'IVASS.

5.1.3 La seconda fase del progetto AIA

La seconda fase del progetto AIA prevede l'ampliamento delle basi dati da connettere per acquisire quelle informazioni principalmente incentrate sui soggetti direttamente (responsabile, danneggiati, testimoni, ecc.) o indirettamente coinvolti nel sinistro (avvocati, carrozzieri, medici, ecc.). È prevista la realizzazione di specifici servizi per le Forze dell'ordine e per le compagnie di assicurazione, nonché ulteriori e più complessi strumenti di analisi antifrode basati su criteri di *network analysis*. In questa seconda fase progettuale saranno svolti specifici approfondimenti per valutare le modalità di un eventuale utilizzo dell'AIA al momento della stipula del contratto assicurativo (fase assuntiva). Saranno, infine, sviluppate apposite funzionalità per il monitoraggio da parte dell'IVASS dell'attività antifrode svolta dalle imprese assicurative.

La seconda fase del progetto è stata impostata mantenendo la stessa articolazione in sottogruppi della prima. Le attività di analisi delle ulteriori basi dati da interconnettere nonché quelle per la definizione dei nuovi servizi e strumenti di analisi sono già state avviate.