



PRIMO PIANO

Air Malaysia, pagati i primi indennizzi

Le compagnie assicurative della Malaysia Airlines hanno iniziato a pagare i primi indennizzi ai familiari dei passeggeri del Boeing 777 scomparso nel nulla lo scorso 8 marzo mentre era in volo tra Kuala Lumpur e Pechino. L'ammontare dell'indennizzo provvisorio è di 50 mila dollari (37 mila euro) e finora è stato corrisposto a sei famiglie malesi e a una cinese. A renderlo noto è stato il viceministro degli Esteri della Malaysia, Hamzah Zainudin, che guida il comitato che tiene i rapporti con i parenti dei passeggeri scomparsi. Hamzah ha spiegato che sono in corso contatti con una quarantina di famiglie cinesi a cui dovrebbero essere corrisposti i risarcimenti. Per quanto riguarda gli indennizzi definitivi, si dovrà attendere che il governo annunci il ritrovamento del relitto dell'aereo oppure ufficializzi che è andato perso, cosa che ancora Kuala Lumpur non intende fare. I pagamenti sono effettuati da un consorzio di assicurazioni guidate da Allianz. In base alle normative internazionali, le famiglie dei passeggeri morti in un incidente aereo possono chiedere 175 mila dollari di indennizzo, a prescindere da eventuali responsabilità della compagnia aerea o della casa costruttrice.

B.M.

GESTIONE SINISTRI

Quando il sinistro è oltre confine

Aumenta il traffico transfrontaliero e, con esso, le frodi Rca. La condivisione di dati e tecnologie innovative, tra i diversi Paesi, diventa l'arma vincente sia nei processi liquidativi che nei sinistri fraudolenti. Questo il tema centrale della 13° conferenza internazionale Ced, che si è appena conclusa a Roma

Una gestione più veloce dei sinistri. Soprattutto quando sono a cavallo tra un Paese e l'altro. Su questo argomento si sono confrontati, a Roma, manager e attori istituzionali italiani ed europei, nel corso della tredicesima conferenza internazionale **Ced**, incentrata, in questa edizione, sulla gestione dei *cross border claims* in Europa. Un'attività che Ced svolge attraverso un sistema gestionale unico, utilizzato in 14 uffici e 28 società partner europei, utilizzando tecnologie all'avanguardia che consentono di evadere un totale di 35mila denunce l'anno.

“Una gestione dei sinistri più veloce – racconta **Peter Kruyt**, amministratore delegato di Ced cross border claims – parte da un'indagine approfondita. Immaginate un perito o un esperto meccanico recarsi presso una carrozzeria, per raccogliere informazioni relative al sinistro, visionando nei dettagli il veicolo danneggiato, scattando foto, captando segnali vocali (con *DictaGoogle*) e dando inizio a una breve videoconferenza, con un collega esperto, per un'analisi più dettagliata e in diretta attraverso la condivisione dei dati e, infine, completando la checklist di Google inviandola direttamente nel file relativo al sinistro per un'ulteriore lavorazione dei dati”.

I clienti possono condividere quanto in loro possesso direttamente con chi gestisce il sinistro. “Utilizzando gli occhiali di Google – spiega Kruyt –, possono essere guidati nel processo di invio dei dati: il mandatario fornisce istruzioni sul luogo specifico dell'incidente e consiglia circa la rilevazione delle immagini di maggiore interesse. Il tutto viene raccolto senza la compilazione di alcun modulo”.

Altro metodo innovativo, in particolare nell'antifrode, l'analisi dello stress vocale, “che rileva il contenuto emotivo del discorso quando vengono fornite le risposte, focalizzandosi solo sull'attività cerebrale in corso, riconoscendo e classificando lo stress, l'agitazione, l'inganno e altri stati emotivi e, addirittura, individuando l'intenzione di fornire informazioni non veritiere”.

LA CONDIVISIONE È TUTTO

Tecnologie innovative e dati che, però, devono essere condivisi, in nome di una responsabilità collettiva, tra i diversi Paesi, verso l'assicurato. “È arrivato il momento – conferma **Stefano Scavo**, presidente dell'**Ufficio centrale italiano** – di condividere le basi dati comuni per confrontare la prestazione che viene data, suddividendo fasi e tempistica della gestione della pratica, con l'obiettivo di creare dei riferimenti che contribuiscano al miglioramento del servizio e alla trasparenza del nostro sistema”.

(continua a pag.2)



**Seguici anche su
Facebook alla
pagina di
Insurance Connect
e su Twitter
@insurancetrade**



(continua da pag. 1) Il problema principale restano le frodi. “In Italia – spiega **Massimo Treffiletti**, dirigente responsabile servizio *Card* di **Ania** – l’incidenza dei sinistri con frode è del 2,04%, con punte di oltre il 7% in Puglia e Campania, ma vengono censiti solo quelli connessi a reati accertati nell’anno di accadimento del sinistro e sfuggono le frodi accertate negli anni successivi, quelle realizzate in sede assuntiva, le speculazioni e i tentativi fraudolenti che si concludono con il ritiro della denuncia di sinistro”.

UNITI CONTRO LE FRODI

Un fenomeno non solo italiano, ma che accomuna l’Europa, dove si registra un aumento del traffico transfrontaliero. Per mettere a punto un’attività antifrode *Rca cross border*, è stato creato per conto dei **Bureaux carta verde (Gcb)**, dei **Fondi di Garanzia (Gf)**, degli **Organismi d’indennizzo (Cb)** e dei **Centri di informazione (Ic)**, un gruppo di lavoro che ha unito Croazia, Francia, Germania, Paesi Bassi, Spagna, Tunisia, Turchia e Regno Unito. “Le frodi assicurative nell’*rca* – spiega **Jelle Smits**, responsabile sinistri Bureau carta verde-Fondo di garanzia olandese – sono parte di un problema più grande: si tratta di un gioco a basso rischio e ad alto rendimento, dove il 10% della raccolta premi delle polizze non vita copre i sinistri fraudolenti. Non tutti, però, sono consapevoli del problema. E, per valutare le rispettive situazioni, il gruppo di lavoro ha redatto un questionario (da cui è emerso che 14 paesi hanno un sistema centralizzato per combattere le frodi) a cui è seguita la creazione di un modulo per la valutazione del rischio frodi, con l’obiettivo di supportare quotidianamente i liquidatori di sinistri esteri”.

Naturalmente prima di combattere le frodi, è bene prevenirle: “l’esperimento di fotografare alcuni veicoli importati in Svezia dagli Usa, già danneggiati, che venivano utilizzati per finti incidenti, si è rivelato un buon metodo per prevenire”. Ma la fase più difficile è il rilevamento della frode. “La protezione dei dati – sottolinea Smits – è

il principale ostacolo alla lotta contro la frode *Rca* transfrontaliera”. Soprattutto in Italia, dove “in nome della normativa sulla privacy – conferma Treffiletti – vengono posti limiti consistenti all’esercizio dell’attività antifrode”. E da qui, partono le raccomandazioni formulate dal gruppo di lavoro. “Innanzitutto – sottolinea il responsabile olandese – è necessario definire accordi internazionali che facilitino lo scambio di informazioni sui possibili truffatori transfrontalieri: vanno condivise le tecnologie e le statistiche sulle frodi in una struttura comune e attraverso l’implementazione di una piattaforma centrale sui dati relativi ai sinistri fraudolenti comprovati (*Hot-List*). In sintesi, va creata una piccola rete per la lotta alle frodi, in sinergia tra i vari Paesi, in uno sforzo congiunto tra pubblico e privato”.

PAROLA CHIAVE: INTEGRAZIONE

Per affrontare le frodi transfrontaliere, molto importante è l’integrazione in tempo reale. “Esaminando la storia pregressa, le aree di provenienza, le informazioni personali, i dati sulla moralità nel Paese d’origine della persona coinvolta e collegando i casi (importi richiesti, denunce pregresse, richieste ad alto rischio comportamenti sospetti) – racconta **Jeoren Morrenhoff**, ceo di **Friss** – siamo in grado di rilevare, in tempo reale, relazioni nascoste tra soggetti e oggetti (numeri di telefono, conti bancari, dispositivi). Utilizzando 500 indicatori, possiamo costruire modelli e profili predittivi per le tipologie di richieste frequenti e, grazie all’ausilio di alcune tecniche, tra cui il text mining (utilizzo di parole sentinelle che individuano frodi pregresse), i Google glass e l’image screening (che rileva foto digitali alterate e caratteristiche sospette in immagini e video), siamo in grado di individuare le possibili frodi.

A titolo esemplificativo – spiega Morrenhoff – in una frode transfrontaliera, un’organizzazione criminale che mette in scena incidenti con auto estere (auto noleggiate o vecchi veicoli con danni preesistenti), richiedendo risarcimenti molto più elevati rispetto alla norma, includendo anche lesioni personali, rende più difficile la ricostruzione laddove entrambe le parti coinvolte (danneggiante e danneggiato) sono straniere. Nel nostro approccio – conclude – tutte le figure interessate al sinistro sono controllate. Ci interfacciamo con oltre 100 fonti di dati esterne, tra cui informazioni sul credito, socio-demografiche, meteorologiche, watch list, black list dei terroristi dell’Onu e anche social network: attraverso Facebook, abbiamo scoperto che le parti coinvolte di un sinistro fraudolento organizzato con la complicità di una società di autonoleggio, si conoscevano e frequentavano”.



Seguici anche su Facebook alla pagina di Insurance Connect e su Twitter @insurancetrade

Laura Servidio



Tutela del consumatore: mai abbassare la guardia

Nel corso dell'ultimo congresso Uea, Elena Bellizzi di Ivass ha illustrato le principali evidenze dell'indagine sui comparatori realizzata dall'Authority, i cui risultati saranno pubblicati entro l'estate. Presente all'appuntamento anche il dg dell'Agcm, Giovanni Calabrò, che ha rivelato uno dei prossimi ambiti di intervento dell'Antitrust: la semplificazione dei contratti assicurativi



Non uno studio conoscitivo, ma una vera e propria verifica di vigilanza mirata ad accertare la correttezza e la trasparenza dei comparatori on line. A precisare una volta di più il senso dell'indagine avviata dall'Ivass sull'attività dei broker on line è stata **Elena Bellizzi**, che presso l'Authority è titolare del *Servizio tutela del consumatore*. Nel corso del 41esimo congresso di Uea, svoltosi a Rimini tra il 5

e il 7 giugno scorsi, Bellizzi ha anche spiegato nel dettaglio le modalità con le quali è svolta l'indagine. "Abbiamo messo in campo un team di persone che ha effettuato una serie di test simulando il comportamento di acquisto di un normale consumatore - ha spiegato - attraverso l'inserimento di dati diversificati a livello anagrafico e geografico e la successiva analisi dei preventivi elaborati dal sito". Una volta fatto tutto ciò, l'Ivass ha mappato i siti comparativi presenti sul mercato italiano e ha incontrato i loro rappresentanti, "chiedendo espressamente di fornirci i dati relativi alla proprietà, al volume di preventivi e di contratti conclusi e agli accordi commerciali stipulati con le compagnie. Infine - ha aggiunto Bellizzi - abbiamo ascoltato il parere delle associazioni di categoria degli intermediari professionali, sia broker sia agenti, e abbiamo avuto modo di studiare e approfondire, anche in un colloquio diretto, l'ampia documentazione prodotta da Uea sull'argomento".

Un raffronto basato unicamente sul prezzo

Anche per l'Ivass, le maggiori criticità riguardano gli stessi ambiti in precedenza individuati dall'indagine Uea, una su tutte, il fatto che i comparatori raffrontino unicamente il prezzo delle coperture, a fronte di prodotti complessi e anche molto diversificati, non inquadrabili come *commodity*. Altro fattore critico, inoltre, è "la proposta di *output* piuttosto confusi e disomogenei, ha spiegato Bellizzi - rispetto ai quali non è semplice per il consumatore capire cosa stia effettivamente comprando in termini di garanzie, esclusioni e specifiche tecniche". La dirigente dell'Ivass ha poi citato tutta la questione relativa ai potenziali conflitti di interesse con le compagnie, in particolare per quanto riguarda gli accordi

provvisori e commerciali attualmente in essere, unitamente all'esiguità delle imprese comparate rispetto a quelle attualmente presenti sul mercato e ai criteri di comparazione e le modalità di elaborazione della graduatoria finale; da ultimo, Bellizzi ha ricordato i messaggi promozionali e la verificabilità dei risparmi promessi agli utenti, concludendo il proprio intervento ricordando che i riscontri dell'Ivass saranno raccolti in un report ufficiale che l'Authority pubblicherà entro l'estate accompagnato da "raccomandazioni al mercato".

Agcm, vigilare sulla rimozione degli ostacoli al plurimandato

Ci sarà anche l'Antitrust a vigilare su eventuali pratiche commerciali scorrette. L'Authority, che ha questo obiettivo come propria mission costitutiva, lavorerà sempre più a stretto contatto con l'Ivass. Il direttore generale, **Giovanni Calabrò**, ha rivelato di aver già inviato all'Istituto di vigilanza sulle assicurazioni "la proposta per l'istituzione di un tavolo permanente di confronto e un protocollo d'intesa per gli aspetti procedurali che dovrebbe consentire lo scambio ottimale di informazioni ed esperienze". Calabrò ha poi ricordato il più recente tra gli interventi dell'Antitrust in ambito assicurativo, che aveva come obiettivo la rimozione degli ostacoli al plurimandato. "Su questo - ha spiegato Calabrò - posso dire che, posti gli impegni assunti dalle compagnie, noi continueremo a vigilare affinché non si instaurino altre situazioni, di diritto o di fatto, tese a snaturare questi provvedimenti e a vanificare la nostra azione. Infine - ha aggiunto - meritano un breve accenno altre due questioni che ci vedono coinvolti: il perfezionamento della dismissione di *asset* di **UnipolSai** e il divieto di *interlocking* nel settore finanziario".

Calabrò ha poi citato anche un altro ambito su cui l'Antitrust intende concentrarsi nell'ottica della tutela del consumatore: la rilettura dei contratti assicurativi, "allo scopo di renderli più comprensibili. Proprio per la sua grandissima rilevanza sociale - ha osservato - credo che uno sforzo di semplificazione, razionalizzazione e chiarificazione delle clausole contrattuali delle polizze, non solo Rc auto ovviamente, sia quanto mai indispensabile oggi". Su questo tema, così come su quello delle condotte commerciali degli operatori, "la nostra attività e quella dell'Ivass - ha concluso il dg dell'Antitrust - dovranno necessariamente essere complementari".

Beniamino Musto



Gli italiani oltre la crisi

Tra i cittadini torna a diffondersi un timido ottimismo, rispetto a un passato recentissimo fatto di diminuzioni salariali, rinunce nei consumi e sfiducia nella politica: è questa la fotografia della ricerca "Stetoscopio - il sentire degli italiani", commissionata da Quixa, che ha analizzato i comportamenti dei cittadini dal 2011 al 2014



Italiani sospesi tra rinunce e una rinnovata speranza per il futuro. È questa la situazione fotografata dalla ricerca *Stetoscopio - il sentire degli italiani*, commissionata da **Quixa** e dall'emittente radiofonica **Rds**, e realizzata da **Marketing problem solving**. La survey, dal 2011 a oggi, ha sondato e analizzato periodicamente i cambiamenti degli italiani nei comportamenti e nei consumi. Uno dei dati che emerge con maggiore forza riguarda la diminuzione del potere di acquisto: nel 2012, ad esempio, circa la metà degli italiani ha dichiarato di aver visto calare il proprio reddito; il pessimismo non si è però arrestato, dal momento che nel 2013 il 43% degli intervistati si aspettava ancora un'ulteriore diminuzione; attualmente, tuttavia, la ricerca registra un timido ritorno all'ottimismo visto che, per il 2015, solo il 7% degli italiani teme un'ulteriore diminuzione del proprio reddito.

Spese declassate, da essenziali a procrastinabili

Nel periodo 2011-2014 la diminuzione del potere di acquisto è stata affrontata innanzitutto tagliando alcune spese: nel 2012, ad esempio, quasi la totalità degli intervistati (il 95%) ha ammesso di aver dovuto fare delle rinunce, trend che in seguito è lievemente migliorato (82% nel primo semestre 2014). Dal 2011 al 2014, inoltre, è molto cambiato il criterio con cui gli italiani valutano i propri consumi: beni un tempo considerati *essenziali* ora sono classificati solo come *utili*, in alcuni casi *accessori*. In questa casistica rientrano, ad esempio, alcune tipologie di spese mediche, declassate a procrastinabili; discorso analogo anche per beni di largo consumo come abbigliamento e calzature, mentre una sorte ancora peggiore è toccata alle spese per la cultura, gli interessi

personali e i lunghi viaggi, anche se, stando a quanto osservato nei primi mesi del 2014, la tendenza pare essersi arrestata. I consumatori italiani hanno cominciato a dare nuova priorità a molti beni e servizi che erano stati messi da parte, come le già citate spese mediche, tornate a essere considerate tra i consumi utili, e con cultura e hobbies di nuovo annoverate tra le aree su cui vale la pena di spendere.

Creatività e inventiva per risparmiare

La crisi ha però anche risvegliato la fantasia e le capacità degli italiani. Negli anni in cui l'economia si è contratta maggiormente, le famiglie hanno saputo mettere in atto delle efficaci strategie per risparmiare, pur cercando di mantenersi vicine al proprio stile di vita. Uno dei dati emersi è quello della riscoperta del *fai da te*. In questo senso, una tra le principali aree di spesa è stata quella relativa alla gestione della casa, con oltre l'82% degli intervistati che ha imparato a utilizzare meglio gli elettrodomestici di casa, e con il 79% del campione che afferma di provvedere da solo alle piccole riparazioni di casa. Nel campo dei trasporti, oltre la metà degli italiani (56%) ha diminuito l'utilizzo dell'auto a favore di mezzi pubblici o della bicicletta. Cresce, inoltre, l'importanza dell'*e-commerce*, considerato uno dei canali di acquisto attraverso cui si ritiene di risparmiare di più. La classifica riguardante le tipologie di beni acquistati on line vede al primo posto l'abbigliamento (43%),



seguito da prodotti culturali e di intrattenimento (31%), elettronica (28%), biglietti aerei (18%) e new device come smartphone e tablet (16%). Per riuscire a effettuare acquisti vantaggiosi, il 34% consulta comparatori di servizi e prodotti e il 22% visita direttamente i siti delle aziende che forniscono i beni da acquistare.

B.M.

Insurance Daily

Direttore responsabile: Maria Rosa Alaggio alaggio@insuranceconnect.it

Editore e Redazione: Insurance Connect Srl, Via Montepulciano 21, 20124 Milano 02.36768000 redazione@insuranceconnect.it

Per inserzioni pubblicitarie contattare info@insuranceconnect.it

Supplemento al 16 giugno di www.insurancetrade.it

Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012