

L'ASSICURAZIONE IN CHIARO

FRODI:
come proteggersi
da chi truffa noi
e le assicurazioni





INTRODUZIONE

Un tema spesso sottovalutato in ambito assicurativo è quello delle frodi. Si tratta di truffe che provengono in larga parte da malviventi e criminalità organizzata, ma sono alimentate anche da persone comuni, spesso per ignoranza e superficialità. Con il risultato che a pagare per questi abusi, alla fine, sono i cittadini onesti.

Questo avviene perché l'assicurazione è progettata per proteggere gli assicurati da perdite significative ma incerte attraverso la messa in comune del rischio.

La frode assicurativa mina questo sistema di condivisione (e di equilibrio), perché chi truffa esaurisce i fondi versati da clienti onesti per coprire delle perdite reali.

La frode assicurativa non è quindi un crimine senza vittime o insignificante, come molti pensano, perché:

- *determina premi più elevati per tutti gli assicurati;*
- *è spesso collegata a frodi e criminalità in altri settori, come le frodi previdenziali o la criminalità organizzata;*
- *molte frodi assicurative hanno un impatto su persone innocenti e il costo umano è significativo, sia che si tratti di perdita economica sia quando le frodi determinano lesioni fisiche o emotive, come lo stress causato alle vittime innocenti di incidenti fasulli.*

Per questo le Istituzioni, le Forze dell'Ordine, le Compagnie di assicurazione e l'Organo di vigilanza di settore si battono ogni giorno per contrastare un fenomeno che ha radici molto profonde nel tessuto culturale odierno ed è difficile da identificare.

In tale contesto, risulta prezioso l'impegno delle Associazioni dei consumatori che, insieme alle Imprese, hanno condiviso di realizzare questa pubblicazione dedicata al tema delle frodi assicurative, con l'obiettivo di informare i consumatori sulle principali truffe in cui possono imbattersi quando sono alla ricerca di una polizza e per spiegare loro come sia in un certo senso "autolesionista" frodare le assicurazioni.

Le principali truffe assicurative subite dai consumatori

1

L'attività assicurativa (cioè la copertura dei rischi) e quella di intermediazione assicurativa (la commercializzazione di polizze assicurative) possono essere esercitate solo da imprese e intermediari iscritti negli Albi tenuti dall'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS). Purtroppo, si verificano con sempre maggior frequenza **casi di operatori abusivi che propongono polizze false, oppure si presentano sfruttando il nome di imprese regolarmente autorizzate.**

Per questo bisogna essere estremamente prudenti - soprattutto quando non si ha a che fare con un intermediario di fiducia o si vuole acquistare una polizza da remoto, tramite call center o sito web - per non andare incontro a brutte sorprese.

Qualche consiglio? In primo luogo, un consumatore in possesso di un preventivo di una polizza può verificare che questo documento sia riferito a una impresa o a un intermediario regolarmente autorizzato dall'IVASS, consultando il sito dell'Istituto (www.ivass.it) dove sono pubblicati:



- gli elenchi delle imprese italiane ed estere ammesse ad operare in Italia (se si tratta di un'impresa che offre polizze r.c. auto bisogna consultare gli elenchi delle imprese ammesse a operare in quel ramo assicurativo);
- gli elenchi con gli avvisi di casi di contraffazione o avvisi di imprese non autorizzate o non abilitate;
- l'elenco degli avvisi relativi ai siti internet irregolari;
- il Registro unico degli intermediari assicurativi (RUI);
- l'elenco degli intermediari dell'Unione Europea.

➤ **Attenzione all'acquisto di polizze sul web**

In particolare, è necessario adottare degli accorgimenti a propria tutela prima di procedere all'acquisto di polizze online, come ad esempio:

- verificare i dati identificativi dell'intermediario che opera su internet e della sua iscrizione al Registro unico degli intermediari (RUI) gestito da IVASS;
- non effettuare pagamenti di premi a favore di carte ricaricabili;

- verificare subito dopo la stipula del contratto l'esistenza della copertura assicurativa r.c. auto tramite il Portale dell'Automobilista (servizio offerto dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti), oppure procedere alla verifica tramite le applicazioni per smartphone che forniscono questo servizio tramite l'inserimento della targa.

Per quanto riguarda la distribuzione di prodotti assicurativi, va sottolineato che ogni intermediario sul proprio sito web è tenuto per legge a riportare tutte le informazioni che lo identificano (es. numero e data di iscrizione al Registro unico degli intermediari, indirizzo della sede, recapito telefonico e indirizzo di posta elettronica certificata).

E' importante verificare che le informazioni fornite coincidano con quelle pubblicate negli Albi IVASS e, in caso di dubbi, inviare una richiesta all'impresa, utilizzando i recapiti pubblicati sul sito dell'Istituto di Vigilanza o quelli sul sito della stessa impresa.

Inoltre, conviene leggere i dati riportati nella polizza, inclusi le intestazioni e i piè di pagina, facendo particolare attenzione alle correzioni e alle piccole differenze, perché in alcuni casi potrebbe trattarsi di contraffazione: a volte infatti gli operatori abusivi utilizzano il nome di un'impresa regolarmente autorizzata (specialmente se straniera) e tentano la truffa modificando la dicitura della compagnia anche di una sola lettera.



ALCUNI ESEMPI DI TRUFFE ONLINE

A proposito di crimini e frodi alle assicurazioni che si avvalgono dell'utilizzo di strumenti informatici, non si può non accennare ad alcuni episodi di cronaca che hanno visto protagoniste associazioni criminose che hanno truffato cittadini e note compagnie sfruttandone indebitamente il nome.

Si pensi, ad esempio, che a giugno 2019 la Procura di Milano ha oscurato oltre 220 siti per la sottoscrizione di false polizze assicurative online. I malcapitati utenti, convinti di sottoscrivere assicurazioni vantaggiose per le proprie autovetture, le proprie case o i propri natanti, si sono in realtà ritrovati senza alcuna copertura assicurativa.

L'organizzazione criminale utilizzava indebitamente i loghi delle più note compagnie di assicurazione operanti in Italia e l'indicazione di un numero del Registro Unico degli Intermediari assicurativi (RUI) contraffatto, funzionale al raggio.

L'attività investigativa, realizzata dalla Guardia di Finanza in collaborazione con IVASS, oltre all'oscuramento dei portali web incriminati, ha permesso di identificare 74 persone e di eseguire perquisizioni nei confronti dei soggetti ritenuti responsabili del reato di esercizio abusivo dell'attività di intermediazione assicurativa e truffa aggravata.



*Per avere maggiori informazioni o per segnalare un possibile operatore abusivo, è possibile rivolgersi al **Contact Center Consumatori di IVASS** chiamando il numero verde gratuito **800 486661**.*

Perché frodare l'assicurazione significa truffare gli altri assicurati

2

Come anticipato nella premessa, il fenomeno delle frodi assicurative ha radici molto profonde nel tessuto culturale del Paese ed è difficile da identificare perché le truffe non vengono realizzate solo dalla criminalità organizzata, che spesso ne utilizza i proventi per finanziare altri tipi di attività illecite (droga, traffico di armi, tratta di esseri umani, terrorismo) o dal truffatore abituale che con sistematica ricorrenza trasforma illecite richieste di risarcimento in una fonte di reddito, ma anche dal semplice cittadino che con superficialità spera di trarne un piccolo vantaggio.

Molte persone finiscono per prestarsi a situazioni ambigue e comportamenti scorretti, senza chiedersi se sia o meno corretto farlo.

È opinione comune infatti che chiedere risarcimenti di piccola entità, ma comunque superiori al danno, non costituisca reato e in fondo vada a colpire un soggetto economico forte: *“Suvvia, mica si fa del male a qualcuno, tanto paga l'assicurazione”*.



Questo accade perché non si è ben compreso il principio alla base del concetto di assicurazione che - nella sua essenza - rappresenta la **mutualità fra i soggetti esposti ad un determinato rischio** e l'assicuratore è il gestore di tale mutualità con una logica che è quella della fornitura di un servizio.

Ancora di più in periodi di crisi economica, il fenomeno delle truffe ai danni delle imprese assicuratrici tende ad assumere connotazioni più rilevanti, soprattutto quando la coscienza comune non percepisce la frode assicurativa come un comportamento lesivo dei diritti del cittadino.

In realtà, il **primo danneggiato dalle frodi è proprio l'assicurato che non commette truffe** il quale, analogamente a quanto avviene nei casi di evasione fiscale, subisce le conseguenze economiche derivanti dai comportamenti illeciti altrui.

A causa della mutualizzazione, infatti, i costi

supplementari dovuti alla frode, se non vengono rilevati e recuperati, vengono “spalmati” in larga misura a tutti gli assicurati.



L'INDAGINE FONDAZIONE ANIA-IPSOS

Fondazione ANIA ha realizzato in collaborazione con Ipsos un'indagine demoscopica e campionaria, che fotografa le percezioni e l'atteggiamento degli italiani riguardo le frodi assicurative.

*In particolare, tale indagine ha evidenziato che, erroneamente, il 62% degli italiani ritiene che non ci sia alcuno tipo di correlazione tra premio pagato e frode e **solo il 50% degli intervistati comprende che sono gli assicurati onesti a pagare il prezzo per chi truffa le compagnie.***

Dal documento emerge poi che le frodi sono favorite da alcune convinzioni radicate nei cittadini: tra le cose che vengono considerate più gravi c'è “la mancata assicurazione di un veicolo”, ma si tratta di qualcosa che viene fatto con leggerezza perché c'è la convinzione che sia difficile essere scoperti. Inoltre, il frodatore comune ritiene di doversi rifare dei soldi che ha speso per assicurarsi e questo rappresenta il vero gap culturale da colmare.

La rilevanza delle frodi assicurative in Europa e in Italia

3

Non tutti sono al corrente che le frodi assicurative rappresentano un problema che pesa in maniera significativa sull'economia di un Paese: secondo la *Association of Certified Fraud Examiners* (la più grande organizzazione antifrode del mondo con sede negli Stati Uniti) essa è seconda solo alla frode fiscale nelle forme più comuni di truffe a livello globale.

Stimare le frodi è diventato una sfida per tutte le istituzioni che a vario titolo si trovano a fronteggiare tale fenomeno. Oggi fornire una stima nel suo complesso è ancora difficile, poiché vengono utilizzati approcci differenti nei vari paesi. Tuttavia, combinando le cifre disponibili sulle frodi rilevate e le frodi non rilevate, **si arriva a ipotizzare che il costo relativo alle denunce di sinistri fraudolenti in Europa nel 2017 sia stato pari a 13 miliardi di euro**

(Fonte: Insurance Europe)

Il costo "STIMATO" delle frodi in Europa 13 MILIARDI



ITALIA

- Nel settore auto, su un totale di 2.8 milioni di sinistri, il 23% circa risulta essere fraudolento. L'attività antifrode ha portato ad un risparmio di 250 milioni.

GERMANIA

- Non ci sono dati ufficiali del Mercato tedesco. L'Associazione delle Assicurazioni in Germania (GDV) stima che le frodi rappresentano il 10% di tutte le richieste di risarcimento.
- In particolare: circa il 7% nell'auto, il 9% nel property e il 16% sulla responsabilità generale.

SPAGNA

- Si stima che il volume delle frodi sia 460 milioni di euro annui nei rami danni e prodotti vita.
- Il valore medio di un reclamo fraudolento è di € 3 700 per l'auto, € 584 nel property, € 21 000 per la vita e € 3 400 per rc generale.
- Per ogni € 1 investito nel rilevamento delle frodi, se ne tolgono € 35 dalle mani dei truffatori.

FRANCIA

- Secondo l'agenzia francese contro le frodi assicurative (ALFA), si stima che la frode costa € 127 milioni nel settore rc auto e € 125 milioni in quello property.
- Si stima che attraverso l'accertamento dei sinistri fraudolenti sono stati risparmiati € 252 milioni.

REGNO UNITO

- Il totale delle frodi relative ai rami danni ammonta a € 1,5 miliardi.
- Il valore medio di un reclamo fraudolento nel settore auto è di € 13 500, nel property € 5 200, nella responsabilità generale € 23 725 e negli altri rami non-vita € 13 175.

IRLANDA

- Si stima che il volume delle frodi nel settore danni sia di circa € 200 milioni.
- Circa l'8% di tutti i sinistri viene esaminato per frode e circa il 4% di tutti i sinistri risultano essere fraudolenti.

In Italia i dati sulle frodi assicurative sono disponibili solo per il ramo rc auto, messi a disposizione dall'IVASS con aggiornamento annuale.

Dall'ultima rilevazione che fotografa l'anno 2018, si evince che circa il **23% dei sinistri r.c. auto risultava essere esposto al rischio di frode**, di questi circa il 60% è stato oggetto di accertamenti antifrode, che hanno determinato un importo delle frodi sventate di circa 250 milioni di euro.



2,7 MILIONI DI VEICOLI NON ASSICURATI IN ITALIA

Il fenomeno delle frodi assicurative è strettamente correlato, a livello territoriale, con quello della circolazione dei veicoli non assicurati. ANIA stima che nel 2018 circa 2,7 milioni di veicoli, pari al 6% del totale dei veicoli circolanti, non possedevano una copertura assicurativa. Esiste, però, una significativa differenza tra i vari territori del Paese: rispetto all'incidenza media italiana, la percentuale sfiorava il 10% al sud, era pressoché nella media nelle regioni centrali e molto inferiore (3,9%) nel nord.

➤ Non solo r.c. auto... le altre frodi

Anche se si tende a collegare il fenomeno delle frodi assicurative esclusivamente alle coperture r.c. auto e infortuni, che rappresentano indubbiamente la componente di maggiore rilevanza in termini

numerici, l'utilizzo illecito dei benefici derivanti da polizze assicurative interessa tutti i rami.

In particolare, sui rami elementari si registrano le frodi di maggiore valore economico, come ad esempio l'incendio doloso di capannoni industriali o il furto di macchine operatrici. Nell'ambito della nautica da diporto sono in costante ascesa le denunce di affondamento di imbarcazioni acquistate in leasing pochi mesi prima del sinistro. In diversi casi si è poi scoperto che in realtà il natante era stato rivenduto all'estero.

Anche la simulazione dei furti delle auto è un fenomeno più ricorrente grazie alla maggiore semplicità con la quale è possibile vendere, anche tramite internet, una vettura all'estero. Non sono infine esclusi dal fenomeno delle frodi anche rami collegati ad attività commerciali, quali ad esempio il credito e le cauzioni e le perdite pecuniarie, che in momenti di difficoltà economica possono dare luogo ad illecite richieste di risarcimento.

Il settore assicurativo insieme ad ANIA per colpire chi truffa

4

E' chiaro che per combattere le frodi assicurative in Italia, bisogna lavorare su due fronti: uno è quello culturale verso l'opinione pubblica, mentre l'altro versante riguarda la lotta alla criminalità organizzata.

Per quanto concerne il primo obiettivo è essenziale **diffondere la cultura assicurativa nel paese**. ANIA, in questo senso, si impegna da anni attraverso il Forum ANIA-Consumatori per sviluppare iniziative di educazione assicurativa nelle scuole e di informazione verso la cittadinanza. Ne sono un esempio il programma educativo "Io e i rischi" e la collana di guide "L'assicurazione in chiaro", di cui questa informativa fa parte.

Se si volge invece lo sguardo verso le truffe perpetrate dalle organizzazioni criminali, sono assolutamente basilari le azioni di contrasto predisposte da parte delle Istituzioni, della Magistratura e delle Forze dell'Ordine. Non si può che sottolineare il grande



impegno da parte di queste ultime, che ha portato negli ultimi anni ad importanti attività investigative e repressive con centinaia di arresti in ogni parte d'Italia.

Per supportare l'attività investigativa e per dare maggior efficacia alle loro azioni contro le frodi sono utilizzate le informazioni disponibili nelle banche dati pubbliche e di settore.

A questo riguardo, è di rilievo il crescente grado di integrazione dell'**Archivio Integrato Antifrode (AIA)** gestito dall'IVASS con le altre banche dati esistenti, messo a disposizione delle compagnie di assicurazione per lo svolgimento dell'attività antifrode in riferimento alle coperture assicurative r.c. auto.

Un'altra modalità di rafforzamento della lotta alle frodi è rappresentata dalla **cooperazione con le Procure della Repubblica**, attività in cui anche ANIA e le imprese di assicurazione sono molto attive.

ANIA, oltre ad essere impegnata a sostenere le compagnie nell'attività antifrode in relazione a tutti i rami assicurativi attraverso strumenti che agevolano la loro attività di intercettazione sia delle singole frodi che dei fenomeni riconducibili alla criminalità organizzata, sostiene il settore fornendo strumenti utili alla predisposizione di fascicoli per la denuncia/querela di frodi, che possano agevolare in particolare le Procure nello svolgimento dell'attività istruttoria. Misure che hanno anche l'obiettivo di velocizzare le procedure per evitare il rischio concreto che maturi il termine della prescrizione, prima che si possa completare l'iter giudiziario.



DOVE SONO FINITI I "COLPI DI FRUSTA"?

Per arginare il fenomeno dei cosiddetti "colpi di frusta" a seguito di incidenti stradali, è stata decisiva l'introduzione di accertamenti clinico strumentali obiettivi come requisito per il risarcimento delle invalidità permanenti di minore entità, previsione che ha determinato una significativa diminuzione dei sinistri in questione e importanti risparmi a favore degli assicurati in termini di prezzo della copertura r.c. auto.

L'ASSICURAZIONE IN CHIARO

Una collana di guide per il consumatore.

Una collana di guide per conoscere da vicino il mondo delle assicurazioni e prendere confidenza con le principali soluzioni utili per la tutela del proprio benessere e della propria famiglia.

Con "L'Assicurazione in chiaro", Forum ANIA - Consumatori intende promuovere l'informazione e la cultura assicurativa, dedicando queste guide a chi vuole capire le caratteristiche delle polizze, nei loro aspetti sia normativi che pratici, per scegliere in modo consapevole e informato la protezione adeguata alle proprie esigenze.

Fanno parte della collana i volumi dedicati all'assicurazione r.c. auto, all'intermediazione assicurativa, all'assicurazione vita, alla copertura per casa e famiglia, all'assicurazione salute, alle cosiddette polizze dormienti e alle novità in ambito assicurativo determinate dal Coronavirus.

Tutte le pubblicazioni sono scaricabili tramite i siti web del Forum e delle associazioni dei consumatori che ne fanno parte.





Ania

FORUM ANIA
CONSUMATORI

Fanno parte del Forum e sono rappresentate nel suo organo direttivo
nove associazioni dei consumatori

