

Le frodi contrattuali nel settore assicurativo

Underwriting Antifraud
Zurich Insurance Company Ltd

Verona - 20 Novembre 2019



Agenda



Introduzione all'attività antifrode in ambito assuntivo



Caso di frode nel ramo Vita



Caso di furto di identità nel ramo Auto



Barriere antifrode



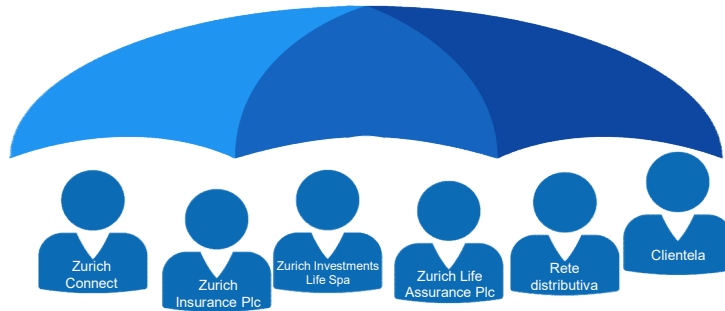
Conclusioni



Ufficio Antifrode

Chi siamo cosa facciamo

Il nostro compito è **tutelare** la **compagnia** e la **clientela** da eventi illeciti perpetrati in ambito assuntivo e contrattuale



ANALISI E SUPPORTO ALLE RETI



Analisi portafoglio con KPI



Analisi casi segnalati



Analisi portafoglio agenzia

AZIONE LEGALE



Legal per frode collaboratore



Underwriting Fraud Legal Action per frode cliente

3

Risonanza del fenomeno

Troppo spesso siamo invasi da notizie di raggiri, circonvensioni, appropriazioni...ogni giorno siamo invasi da queste notizie e ci siamo quasi «abituati» al tema:

La **frode** è un reato!



IL MATTINO.it
Napoli, l'industria della truffa alle assicurazioni vale tre milioni l'anno

VERONASERA
Tagli alla mano per incassare l'indennizzo assicurativo. Accusato di frode

ABRUZZOLIVE
falsi certificati, richiesto rinvio a persone. A gennaio tutti davanti al

CORRIERE DELLA SERA
l'ex sindaco stimato da tutti
diventato truffatore di pensionati

Brucia
riscuo

IL
truffa delle assicu: 35 milioni.

PIACENZA24
Assicurazioni inesistenti. truffa da 400mila euro

LA STAMPA
Truffa alle assicurazioni, condannato ex primario

GAZZETTA DEL MEZZOGIORNO.it
«Polizza on line conveniente»
ma l'assicurazione era un truffa

LIVESICILIA
"Se mi dai la data lo registro io"
Saguto e la frode assicurativa

ROMA
In aumento i siti che vendono polizze irregolari

LA STAMPA
13 polizze assicurative

oopia
i, arresti nel Casertano.
a San Marcellino

formait
assicurazioni, 230

LA STAMPA
auto: quattro de-

LA STAMPA
donif

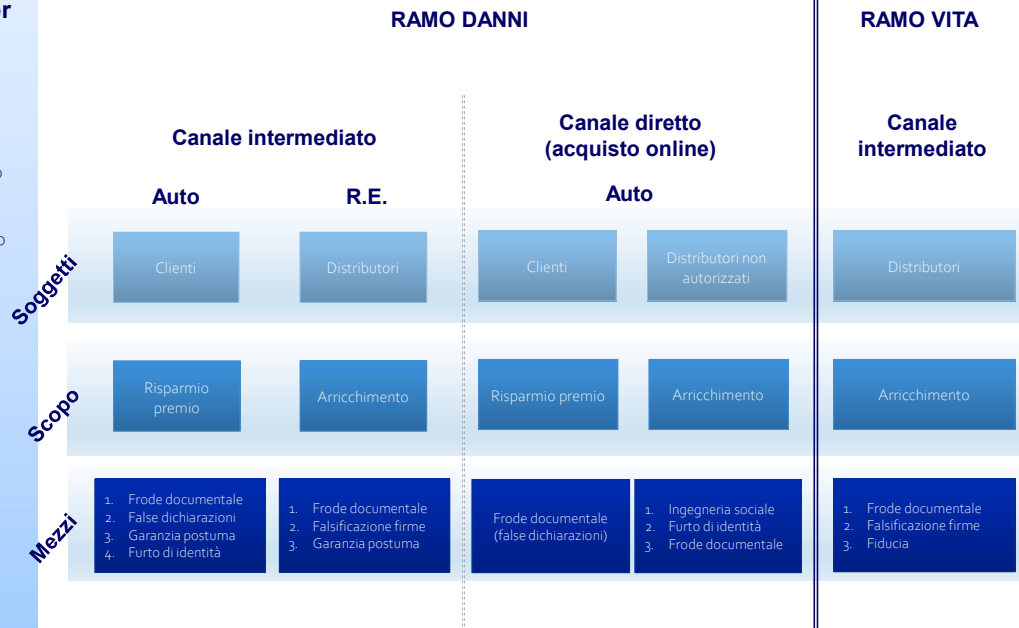
LA STAMPA
io gli

LA STAMPA
risult
a su-

4

Particolarità delle frodi assuntive per Compagnia

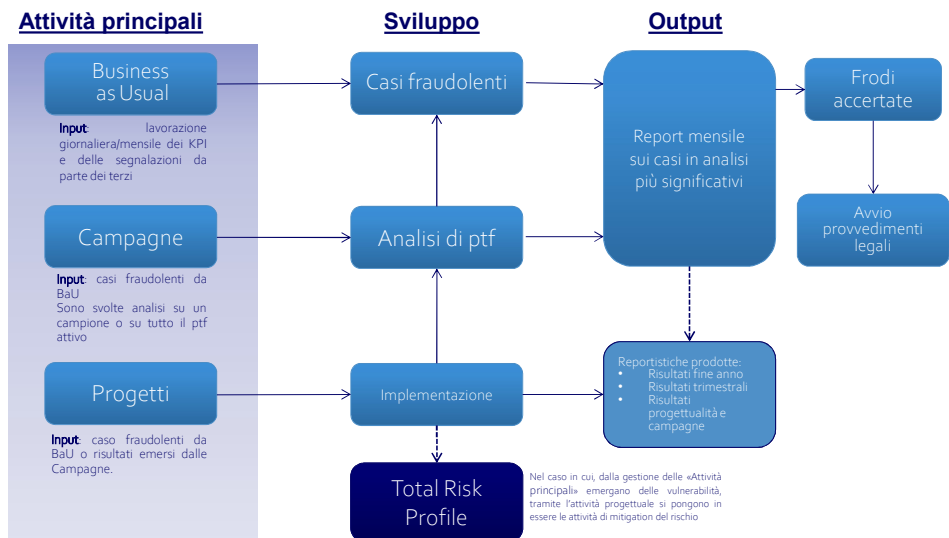
Diversi cluster di soggetti comportano differenti tipologie di frode, che a loro volta caratterizzano le tecniche di prevenzione e contrasto da mettere in atto



5

Underwriting Antifraud Model

Modello operativo di gestione delle frodi assuntive e dei relativi controlli, uniformato per tutte le Compagnie del Gruppo



6

Agenda



Introduzione all'attività antifrode in ambito assuntivo



Caso di frode nel ramo Vita



Caso di furto di identità nel ramo Auto



Barriere antifrode



Conclusioni



7

Real «Life» experience

Variazione di beneficiario morte con **firma non conforme**

1/4

La polizza investimento di Giorgio



9.9.16

Emissione polizza



26.5.17

Richiesta variazione beneficiario morte

Avvenimento sinistro

3.6.17



Ricezione variazione beneficiario morte

8.6.17



24.7.17

Richiesta liquidazione per sinistro



8

Real «Life» experience

La polizza investimento di Giorgio

ZURICH

Variazione di beneficiario morte con **firma non conforme**

1/4

9.9.16 26.5.17 3.6.17 8.6.17 24.7.17

Contraente: GIORGIO

Assicurato: GIORGIO

Beneficiario morte: EREDI LEGITTIMI

Beneficiario morte: FABRIZIO

9

Real «Life» experience

La firma di Giorgio

ZURICH

PROPOSTA

ROMA - 06 - 09 - 2016

Luogo e Data

Firma Contraente/ Legale Rappresentante *Giorgio Verselli*

VARIAZIONE BENEFICIO

☒ Cambio di beneficiari in caso di morte. Il Contraente chiede che sia preso atto della seguente nuova designazione beneficiaria in caso di morte, sostitutiva della precedente che pertanto cade integralmente.

Nuovo Primo beneficiario

Cognome/ Regione Sociale: FABRIZIO NATO 24/10/1961 FRZ61R24H5

Giorgio Verselli

Firma leggibile del Contraente/Legale Rappresentante

DOC ID

Firma del titolare *Giorgio Verselli*

ROMA 16 GEN 2017

10

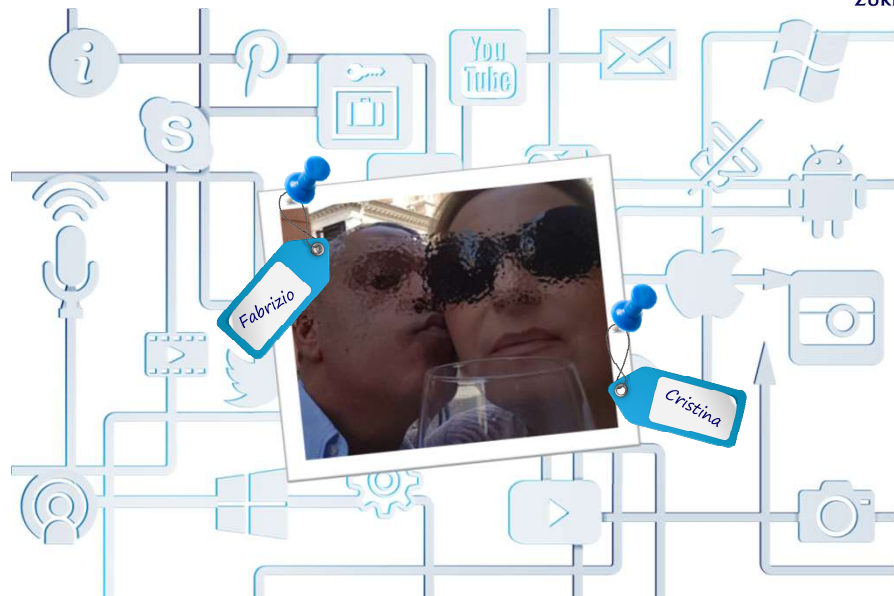
Real «Life» experience

Variazione di beneficiario
morte con **firma non
conforme**

3/4



Chi è Fabrizio?



11

Real «Life» experience

Variazione di beneficiario
morte con **firma non
conforme**

3/4



Chi è Fabrizio?



Dichiarazioni e dati del soggetto incaricato al collocamento

Dichiaro:

- di aver personalmente verificato l'identità dei sottoscrittori, le cui generalità sono riportate fedelmente negli appositi spazi;
- che le firme dei medesimi sono state apposte in mia presenza.

Società: CRISTINA

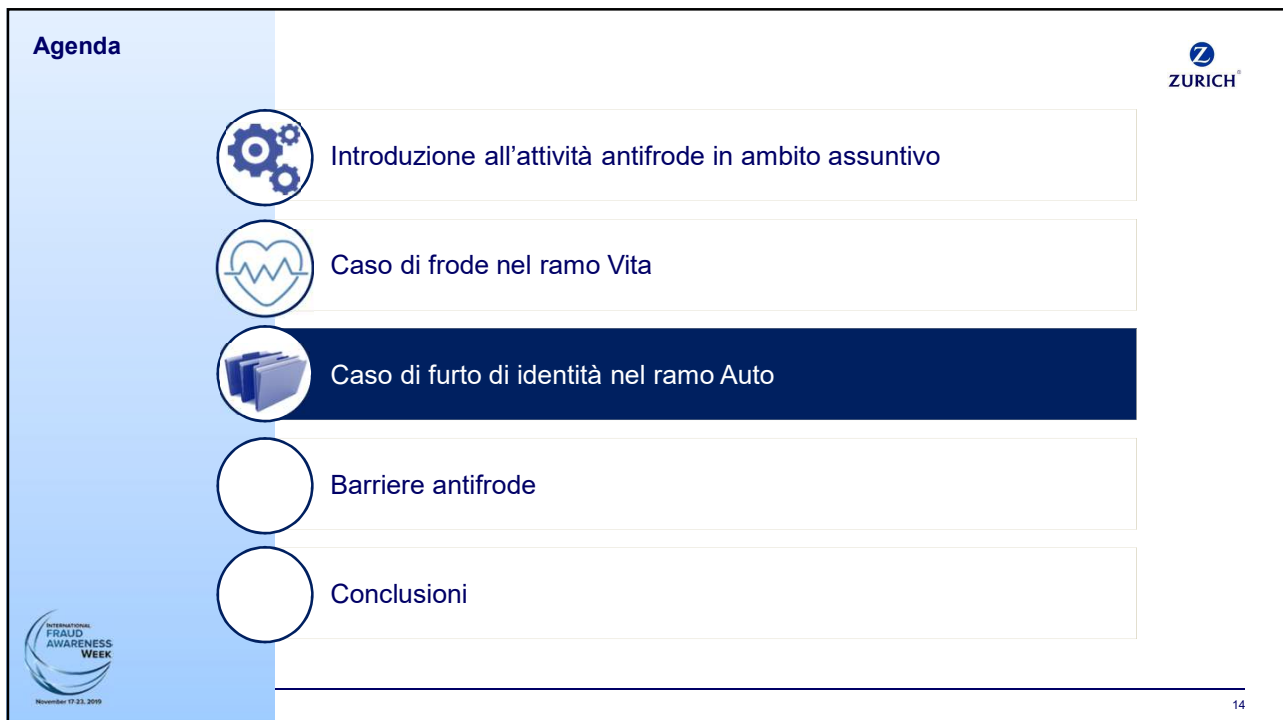
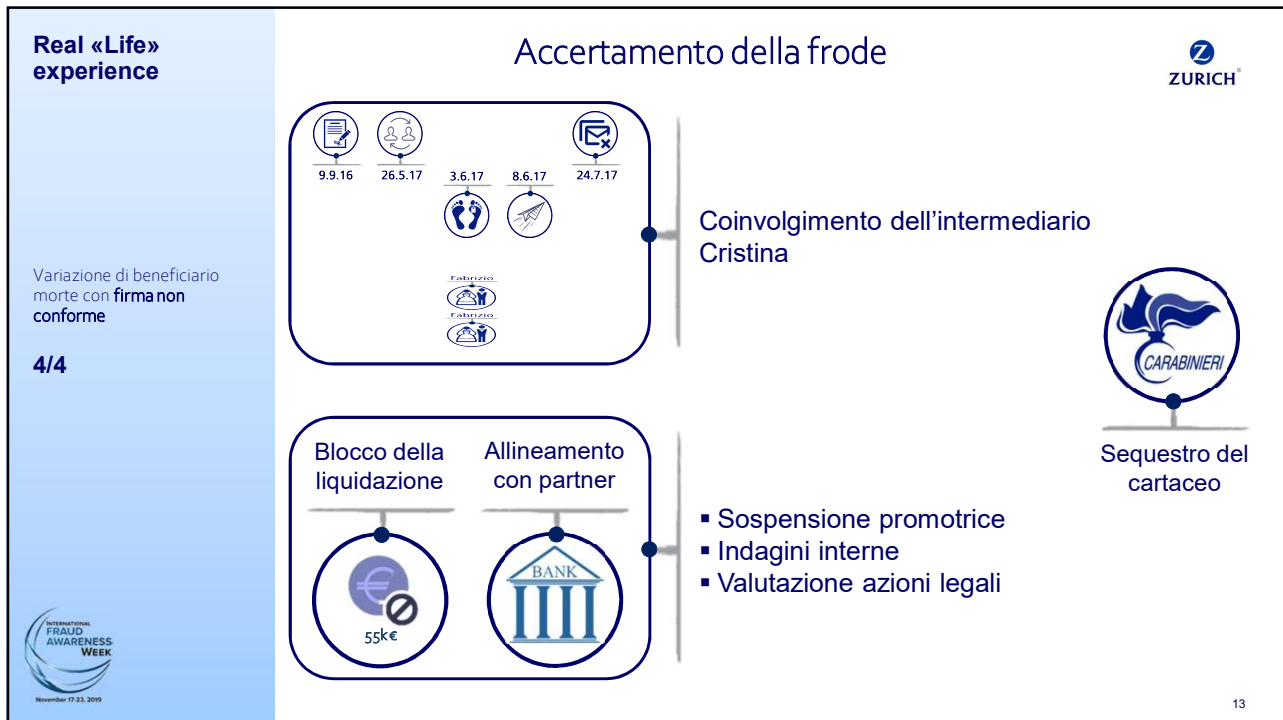
Cognome: 580 Nome:

Codice filiale: ROMA_06..09..2016

Luoogo e Data:

Fabrizio è il marito della promotrice finanziaria

12



FURTO ID

Fenomenologia

Un processo debole



Identificazione
del cliente al
telefono



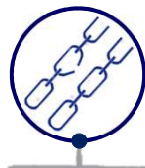
Cambio e-mail



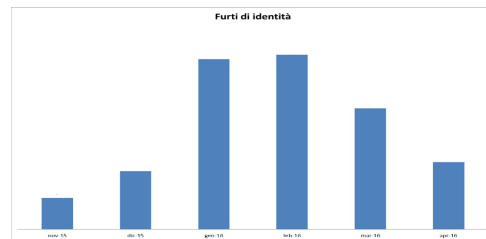
Accesso all'area
riservata



Sostituzione del
veicolo garantito



Vulnerabilità



15

FURTO ID

Remediation

Cinque barriere



Nuovo processo
di autenticazione
del cliente al
telefono



E-mail
all'indirizzo
precedente in
caso di cambio



Nuovo processo
di cambio e-mail



SMS ad ogni
reset delle
credenziali
dell'area riservata



One Time
Password per le
modifiche dei
recapiti
(autenticazione
a due chiavi)



16

FURTO ID




Analisi 1/2








17


Agenda







- 

Introduzione all'attività antifrode in ambito assuntivo
- 

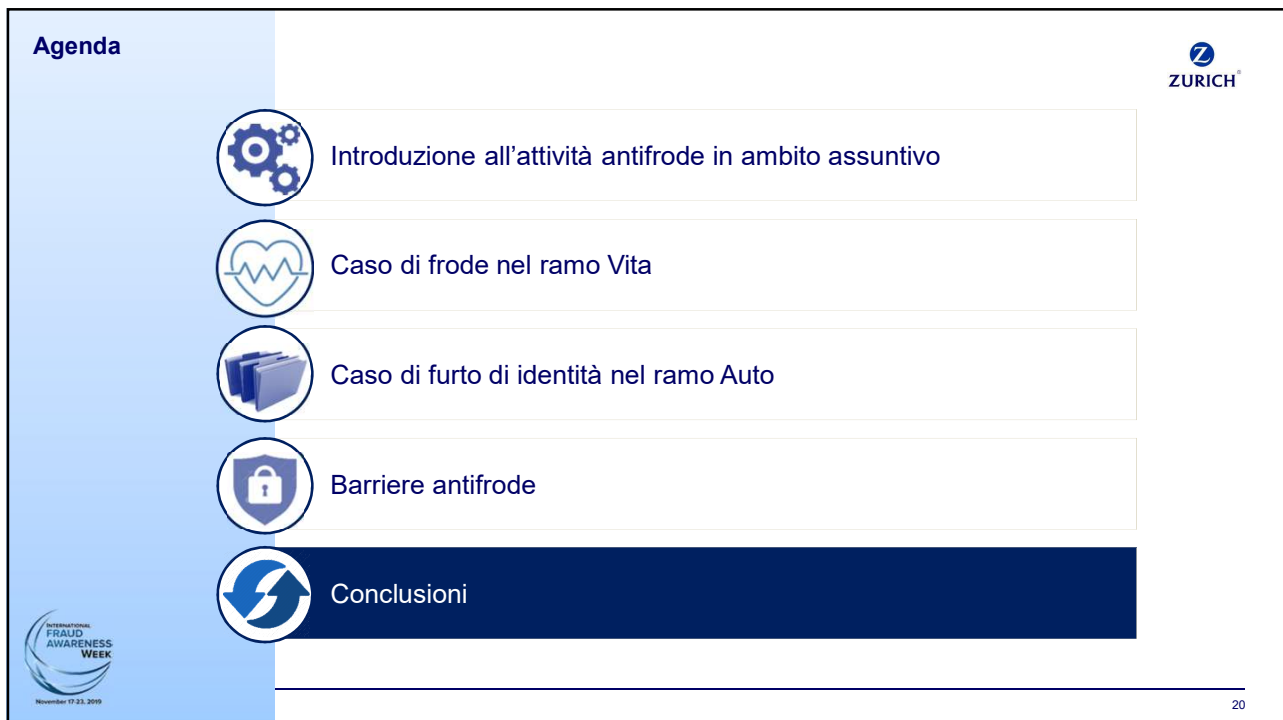
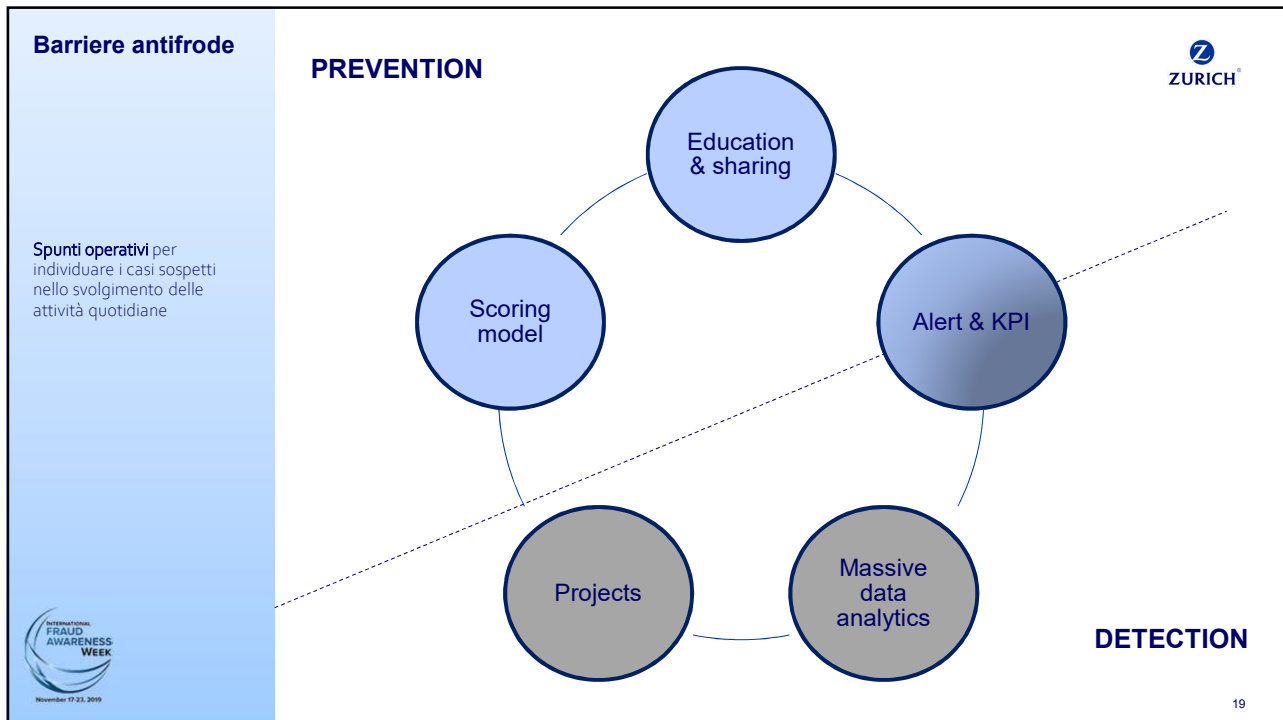
Caso di frode nel ramo Vita
- 

Caso di furto di identità nel ramo Auto
- 

Barriere antifrode
- 

Conclusioni

18



Approccio dinamico di Fraud Governance

Le frodi sono un **fenomeno dinamico** la cui gestione richiede intervento e sensibilità umana



Fenomeno evolutivo

Imprescindibile intervento analitico e percettivo umano

Le frodi sono un **fenomeno dinamico** caratterizzato da **trend di mercato** e generato dall'infinita **creatività dei frodatori**

Necessità di creazione di **barriere dinamiche e flessibili** studiate con sensibilità e **pensiero critico** in una **visione olistica** senza perdere l'attenzione ai dettagli

21

Grazie per l'attenzione...



22