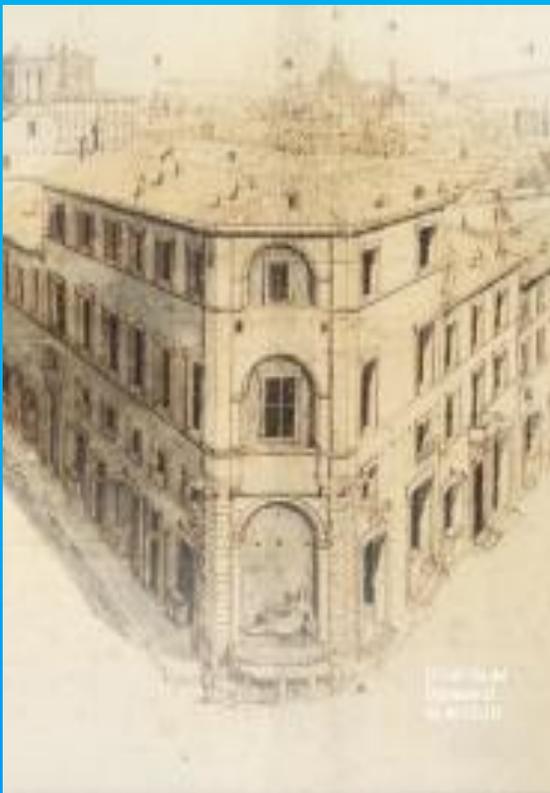




IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



L'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale per commettere reati in ambito assicurativo

Roberto Copia

IVASS – Servizio Ispettorato

1. L'IA NEL SETTORE ASSICURATIVO

Sfrutta ampi set di dati per migliorare l'efficienza operativa di aziende e distributori nelle seguenti aree:

- identificazione e analisi dei rischi (capacità di underwriting);
- progettazione e sviluppo dei prodotti (garanzie, limitazioni, ecc.) nonché dei premi correlati;
- definizione delle strategie di offerta assicurativa da parte di compagnie e intermediari (mercato di riferimento e canali di distribuzione);
- gestione dei sinistri e prevenzione delle frodi.



3 verità di fondo

L'IA è uno strumento per tirar fuori il nostro
meglio, ...

ma anche, purtroppo, il nostro peggio (sic!)

L'IA è uno strumento accessibile a tutti,

anche ai malintenzionati (sic!)

Coloro che intendono commettere frodi sono abili
innovatori ...

**e sono quasi sempre un passo avanti
rispetto a coloro che sono chiamati a
contrastarli (sic!)**

Ulteriori elementi che favoriscono le frodi assicurative



diffusa consapevolezza di impunità per determinati comportamenti, non percepiti quali reati;

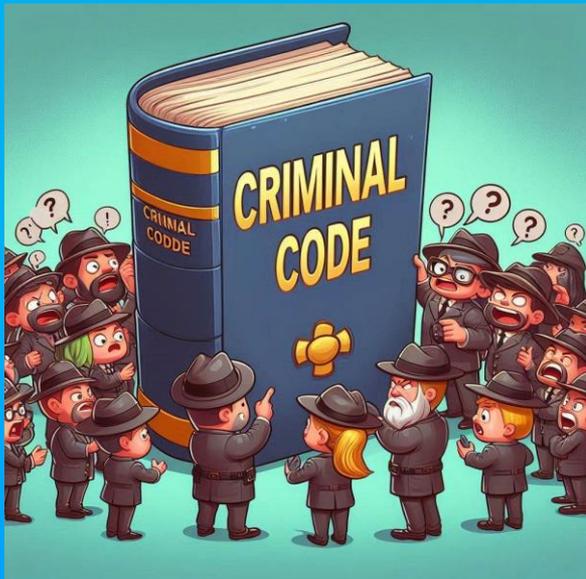


insufficienza di controlli sia in fase assuntiva sia in fase liquidativa e scarsa reattività delle compagnie (es. querele, resistenza in giudizio) per contrastare gli illeciti;



lungaggini giudiziarie e competenze investigative talvolta non pienamente sviluppate in materia.

Cosa si intende per frode assicurativa?



L'**art. 640** del nostro Codice Penale definisce il **reato di truffa** come l'uso di artifici o raggiri per indurre in errore la vittima e procurare a sé o ad altri un ingiusto profitto a danno della persona offesa.

Tra le previsioni specifiche del reato, l'**articolo 642** punisce il fraudolento danneggiamento di beni assicurati, la mutilazione fraudolenta della propria persona, l'aggravamento di un infortunio o la denuncia di un sinistro non accaduto.

La frode assicurativa è quindi una truffa !!!
(punita con la reclusione da uno a cinque anni).

Frodi assicurative sempre più frequenti, sempre più costose



A livello globale, le frodi assicurative raggiungono annualmente valori prossimi ai circa 300 mld di \$ (*Forbes*).



In Italia, le frodi assicurative colpiscono diversi rami con incidenza variabile. L'R.C. Auto è il settore più colpito (68% delle frodi), seguito dalle polizze infortuni (15%) e dalle assicurazioni sulla casa (10%).



I sinistri a rischio frode sono passati dal 16% nel 2022 al 21% nel 2023, concentrandosi principalmente nelle aree più depresse del Centro-Sud del nostro Paese (*IVASS, Relazione Antifrode 2023*)

La reazione degli operatori del mercato (Compagnie e distributori)

- Consapevolezza del problema (grazie anche alle sollecitazioni dell'IVASS)
- Investimenti per migliorare le procedure di riconoscimento e prevenzione
- Adozione di tecnologie di IA per semplificare, velocizzare ed efficientare i processi.

Ad esempio

Le tecnologie e gli strumenti di intelligenza artificiale attuali permettono agli operatori nel settore assicurativo di:

- *confrontare rapidamente dati e immagini, facilitando il lavoro di periti e liquidatori;*
- *analizzare in tempi brevi le informazioni presenti nelle cartelle cliniche;*
- *verificare le immagini di veicoli incidentati o di proprietà immobiliari, per individuare possibili anomalie;*
- *sapere se un dato testimone oculare sia ricorrente in più pratiche di sinistro;*
- *stimare i danni provocati da eventi catastrofici a edifici, confrontando tali danni con immagini satellitari per determinare l'effettiva entità dell'evento.*

Sono solo le Compagnie le vittime delle truffe assicurative?

NO!

Rilevanti fenomeni fraudolenti mietono vittime anche tra i consumatori: i contraenti/assicurati o, almeno, coloro che credono di aver acquistato una polizza.

Il fenomeno più noto è quello di una truffa via web nota come **Truffa del Ghost Broker**, ovvero dell'intermediario fantasma (agente o broker).



L'iter della truffa



Cerchi un'**offerta**
sul web per
la RC Auto



Ne trovi una **conveniente**,
ma non ti accorgi
che è fake



Inserisci i tuoi **dati**
anagrafici richiesti



Ti accorgi di essere
stato ingannato:
hai perso i soldi e devi
assicurarti di nuovo



Paghi e stipuli
la polizza (fake)



Ti viene proposto
un **preventivo** con
la cifra pattuita



Vieni contattato
via telefonata
o via WhatsApp

Ogni fase della frode può beneficiare delle opportunità offerte dall'IA, che i criminali possono utilizzare per:

- realizzare un sito web ingannevole impiegando dati e informazioni “*open source*” di professionisti ignari (come agenti e broker);
- creare profili falsi professionali (*fake personal branding*) di intermediari assicurativi;
- diffondere online (su motori di ricerca, *social media*, ecc.) annunci promozionali fuorvianti;
- realizzare App false o altri siti *fake* (ad esempio, per verificare l'autenticità delle polizze false vendute);
- generare documenti assicurativi contraffatti (come polizze, certificati di copertura, ricevute di pagamento, ecc.).



L'IVASS ha registrato i primi casi di **Ghost Broking** nel 2017



Il **Ghost Broking** colpisce prevalentemente il settore delle polizze r.c. auto in quanto:

- fortemente richieste dal mercato (obbligo di legge);
- percepite estremamente costose;
- semplici da acquistare (ma anche da vendere) via web;

I siti web in oggetto fanno uso di loghi e marchi di aziende reali, nonché di segni distintivi di intermediari (agenti/brokers) regolari (come identità e dettagli di registrazione nei registri gestiti dall'IVASS, ecc.) e, soprattutto, **presentano offerte che sembrano vantaggiose (spesso così vantaggiose da risultare sospette!)**



Il primo contatto avviene *on-line* (attraverso la compilazione del modulo/form disponibile sul sito), ma la negoziazione diventa rapidamente di tipo «telefonico», anche grazie all'uso di servizi di messaggistica istantanea (ad esempio Whatsapp, Telegram) e/o scambi di e-mail ed SMS.

Il pagamento non avviene *on-line* direttamente sul sito «fake» ma è eseguito tramite ricarica di carte prepagate, anche ibanizzate, bonifici bancari, sistemi di trasferimento di denaro anche in modalità *peer to peer*.

Si tratta pertanto di vendita «a distanza» prevalentemente telefonica (la maggior parte dei truffati segnala che dopo aver fornito i propri dati è stato contattato telefonicamente da un operatore).

praticamente una Customer Experience al TOP!!!



Cittadini che cercano opportunità di risparmio e sono attratti dal fascino del web, dell'online e del digitale...



Giovani dotati di elevate competenze nell'uso di strumenti e applicazioni informatiche, ma con conoscenze assicurative piuttosto limitate.





scopertura assicurativa (multa, sequestro del veicolo e ritiro della patente);



+



furto dati personali, non solo anagrafici ma anche patrimoniali ed utilizzo ad insaputa della vittima (contraente/assicurato);

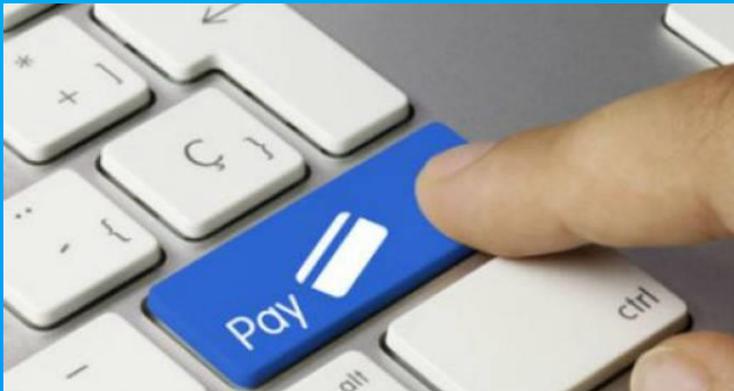
furto d'identità (sostituzione di persona, vittima l'intermediario – Art. 494 C.P.);

Impatto sociale



Coloro che subiscono danni a causa di veicoli in circolazione senza copertura assicurativa devono richiedere il risarcimento al FGVS, finanziato da tutti gli assicurati.

Gli Intermediari e le Compagnie che operano regolarmente subiscono **danni d'immagine e reputazionali**, specie se sono vittime di furti d'identità da parte dei siti «fake».



I Consumatori **perdono fiducia** verso la distribuzione assicurativa via internet e cresce la loro diffidenza verso forme di pagamento elettronico e transazioni *on-line*.

10 segnali di allerta

1. **il dominio del sito presenta anomalie.** È simile ma non identico a quello di un'impresa o di un intermediario "legittimo". L'indirizzo ,ad esempio, non inizia con https://.....
2. il sito web non include i **dati identificativi dell'impresa o dell'intermediario;**
3. i **dati identificativi di chi offre la polizza** non corrispondono a quelli registrati nel RUI;
4. **contatti di chi offre la polizza:** solo cellulare e/o indirizzi e-mail con domini generici (es.@gmail,@yahoo,@tiscali, ecc.);
5. non è indicato che chi propone la polizza è soggetto al **controllo dell'IVASS;**



10 segnali di allerta

6. **no preventivo, no documentazione informativa precontrattuale;**
7. **prezzo troppo allettante per essere reale;**
8. **acquisto estremamente semplice e veloce** senza richiesta di informazioni fondamentali per valutare il rischio (ad esempio, non viene richiesto l'Attestato di Rischio o info su professione, KM percorsi annualmente, età e caratteristiche del veicolo, ecc.);
9. pagamento tramite **carte di credito prepagate;**
10. documenti contrattuali scambiati esclusivamente tramite **servizi di messaggistica o applicazioni social** (es. WhatsApp, Telegram,...).



Come difendersi

- procurarsi e **confrontare** più preventivi (almeno 30 giorni prima della scadenza della polizza vigente);
- **non avere fretta di concludere l'affare**, soprattutto se incalzati dal venditore con pressioni commerciali (ad es. “l’offerta scade oggi”, “lei è uno dei 5 fortunati a cui è riservato lo sconto”, ecc.) - **[diffidare dal troppo bello/facile/conveniente per essere vero]**;
- **consultare il Registro Unico degli Intermediari Assicurativi (RUI)** sul sito dell’IVASS e verificare se il sito o l’intermediario con cui si è entrati in contatto è censito;
- **verificare l’autenticità delle offerte/preventivi ricevuti** contattando la compagnia (cercando i recapiti su fonti e/o piattaforme diverse);
- insospettirsi se viene richiesto il **pagamento a favore di persona le cui generalità non corrispondono a quelle del nostro interlocutore e non appaiono neanche nel RUI**;

- chiamare il Contact Center Consumatori dell'IVASS;
- non cedere con leggerezza a terzi dati e informazioni personali, compilando form online su siti sospetti.



Se si è caduti in trappola

- tentare di bloccare il pagamento, revocare il bonifico;
- denunciare subito all'A.G. (senza vergognarsi) anche se si tratta di una truffa di modesto valore;
- stipulare subito una nuova polizza VERA, per non circolare scoperto;

Cosa fa l'IVASS

- **comunicati stampa, ordini di oscuramento (da novembre 2023), collaborazione con l'A.G.;**
- **Banca dati sinistri e Network Analysis** (anche ricorrendo a strumenti di IA);
- elenchi intermediari e siti internet (**White list**);
- **Preventivass;**
- **iniziative divulgative** a favore dei consumatori (**Video Pillole, Campagne “I Navigati”, Tutorial, ecc.**) e di **Educazione Assicurativa** a favore dei più giovani (**Impara con IVASS**);
- **networking** con Compagnie, Intermediari vigilati e Associazioni dei consumatori per monitoraggio delle tendenze evolutive dei fenomeni fraudolenti in ambito assicurativo (**azione di fondamentale importanza per la realizzazione di un ecosistema per il contrasto delle frodi**);
- **promozione della cultura del controllo** presso imprese e distributori;
- **collaborazione con la Banca d'Italia** in una indagine sull'intelligenza artificiale nel settore finanziario italiano.



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI

