

I844 - PROGETTO ANTIFRODE ANIA

Allegati al provvedimento n. 29638

**FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 14-TER
DELLA LEGGE N. 287/90**

***Proposta di impegni presentata da
ANIA – Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici***

1. Numero del Procedimento

1844 – *Progetto antifrode*

2. Parte del Procedimento

ANIA - Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici (“**Ania**” o “**Associazione**”).

3. Fattispecie contestata

Con provvedimento n. 28435 del 3 novembre 2020 (“**Avvio**”), notificato ad ANIA il successivo 16 novembre, l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (“**AGCM**” o “**Autorità**”) ha avviato il procedimento istruttorio 1844 (“**Procedimento**”), volto a verificare le eventuali criticità concorrenziali del “progetto antifrode”, presentato dall’Associazione all’Autorità il 12 marzo 2020 e non ancora realizzato.

In particolare, il “progetto antifrode”, come originariamente illustrato all’Autorità, prevedeva la costituzione di:

- Una Piattaforma per lo scambio di informazioni sui fenomeni fraudolenti, che consente di raccogliere informazioni sui diversi macrofenomeni fraudolenti osservati dalle imprese di assicurazione nel corso della propria attività antifrode, con l’obiettivo di mettere a fattor comune gli episodi di frode “ricorrenti” (la “**Piattaforma**”);
- Un Portale per i rami assicurativi vita (puro rischio) e per i rami danni (ad esclusione del ramo RC Auto), alimentata dalle compagnie assicurative e da utilizzare sia in fase liquidativa sia in fase assuntiva; più in particolare, il Portale dovrebbe consentire alla Compagnia che lo interroga di avere informazioni utili a comprendere se il sinistro che ci si accinge a liquidare sia a rischio frode (ad es. perché simile ad altri registrati nella medesima zona) o se il soggetto che ci si accinge ad assicurare abbia in passato denunciato sinistri “fraudolenti” con

altre Compagnie (il “Portale”).

Ad avviso dell’AGCM, il “progetto antifrode”, per come originariamente presentato, porrebbe tre principali preoccupazioni di natura *antitrust*:

- non sussisterebbero *“adeguate garanzie di terzietà, posto che l’attività di prevenzione e contrasto dei fenomeni fraudolenti nel settore assicurativo dovrebbe essere svolta a beneficio dell’intero sistema assicurativo”* (Avvio, § 12);
- Piattaforma e Portale darebbero luogo a *“un pervasivo e continuo scambio di informazioni tra operatori concorrenti; tali informazioni, per la natura, la frequenza di scambio, il modo in cui sono elaborate e condivise, appaiono potenzialmente sensibili, non pubbliche o comunque non altrimenti rinvenibili sul mercato nelle stesse forme e con le stesse modalità permesse dal “progetto antifrode”* (Avvio, § 13);
- Il progetto determinerebbe lo *“sviluppo, a partire da una mole di dati (big data) variamente combinati tra loro e con criteri ad oggi poco chiari, di algoritmi comuni finalizzati, in particolare, alla determinazione di indicatori del rischio frode omogenei, che le imprese di assicurazione potrebbero utilizzare sia in fase liquidativa sia in fase assuntiva”*, con il rischio di uniformare l’attività delle imprese in fasi essenziali dell’attività assicurativa (Avvio, § 14).

4. Mercati interessati

Nel Provvedimento l’Autorità rileva che – alla luce delle finalità del progetto antifrode (che concerne il settore dell’assicurazione vita, puro rischio e danni) – i mercati interessati sotto il profilo merceologico sono quelli della produzione e distribuzione dei prodotti assicurativi nei rami vita (puro rischio) e danni.

Dal punto di vista geografico, i mercati della produzione di polizze vita, puro rischio e danni sono in genere considerati di dimensione nazionale, in ragione del fatto che la predisposizione della tariffa, sulla base della quale viene determinato il premio che il singolo assicurato deve pagare per il servizio assicurativo richiesto, avviene a livello nazionale; i mercati della distribuzione di prodotti assicurativi, invece, hanno dimensione di regola locale, in prima approssimazione provinciale, in considerazione del rilievo, per la domanda, del servizio di prossimità fornito dal distributore/intermediario e dell’esistenza di un rapporto di fiducia con quest’ultimo.

5. Descrizione degli impegni proposti

L’Associazione ritiene che il “progetto antifrode”, già nella sua versione originaria, non sollevasse alcun problema di compatibilità con l’art. 101 TFUE.

Come infatti illustrato nel corso delle audizioni avute con gli Uffici, il Progetto antifrode consente di realizzare **obiettivi di interesse pubblico**, quali fornire alle Compagnie un valido strumento per il contrasto al fenomeno delle frodi assicurative e l'identificazione dei casi potenzialmente più problematici (su cui le Compagnie potranno compiere ulteriori approfondimenti) nonché dotare gli Organi giudiziari e le Autorità di vigilanza di uno strumento liberamente accessibile e di supporto per lo svolgimento delle attività di rispettiva competenza nella fase di contrasto ai fenomeni fraudolenti in ambito assicurativo. In questo modo, il Progetto permetterebbe di migliorare l'efficienza dell'intero sistema, consentendo: **i)** ingenti risparmi in termini di tempi e di costi per le Compagnie; **ii)** benefici a valle per gli assicurati in termini riduzione dei costi delle polizze, conseguente alla riduzione delle «mutualità negative»; **iii)** importanti risparmi dal punto di vista delle spese di giustizia e sanitarie connesse a tali fenomeni.

Alla luce di tali considerazioni, si ritiene che **il Progetto** – per come originariamente presentato all'AGCM – **non abbia un oggetto o un effetto anticoncorrenziale**.

Passando più specificamente alle preoccupazioni concorrenziali evidenziate nell'Avvio, ANIA osserva quanto segue:

- In relazione alla **paventata assenza di “terzietà”** nella gestione della banca dati – derivante dal fatto che la stessa sarebbe gestita direttamente da ANIA – si fa presente che l'Associazione già gestisce varie banche dati nel settore auto, ed in particolare la banca dati sugli attestati di rischio (ATRC), la banca dati delle coperture assicurative (SITA) e la banca dati CARD, costituita nell'ambito dell'attuazione della procedura di risarcimento diretto; in tutti i casi, ANIA ha dato prova di svolgere la propria attività con la massima professionalità, consentendo sempre a qualunque Compagnia assicurativa (anche non associata) ad accedere alle citate banche dati a condizioni equivalenti a quelle delle proprie associate.

Del resto, anche in Europa vi sono banche dati gestite interamente da soggetti privati, generalmente Associazioni di categoria, in assenza di normative di rango primario istitutive delle stesse.

- In relazione al **paventato rischio di scambio di informazioni**, si rappresenta come le informazioni condivise **siano di tipo qualitativo**, con particolare riferimento per elementi considerati indizi dell'esistenza di frodi e non informazioni commerciali. Più in particolare, nel caso della Piattaforma vengono in rilievo unicamente informazioni anonimizzate, di carattere generale in relazione a fattispecie ricorrenti di “anomalie” riscontrate dalle Compagnie in fase di liquidazione/gestione dei sinistri¹; nel caso del Portale, invece, i dati caricati dalle singole

¹ In considerazione delle finalità della Piattaforma, la stessa presenta informazioni relative a tutti i rami assicurativi, compreso quello RC Auto. La scelta di includere anche il ramo RC Auto – per il quale le Compagnie possono già interrogare la banca dati

Compagnie sono utilizzati dall'algoritmo essenzialmente solo come *benchmark* per definire il grado di anomalia del sinistro del proprio assicurato (fatta salva la possibilità di accedere ai sinistri collegati a quello oggetto di investigazione).

In ogni caso, per massima cautela, nell'architettura originaria del Progetto ANIA aveva già previsto efficaci strumenti di sterilizzazione dei rischi di scambio di informazioni sensibili, prevedendo, oltre a meccanismi di tracciamento degli accessi, ulteriori misure specifiche, quali, *inter alia*: i) per la Piattaforma, l'oscuramento, in fase di output, del nominativo della Compagnia segnalante; ii) per il Portale, modalità di ricerca volte a impedire interrogazioni massive.

- Da ultimo, si evidenzia come **l'utilizzo di algoritmi** – peraltro, previsto per il solo Portale, dal momento che la Piattaforma si limita a rendere visibili le informazioni caricate dalle altre Compagnie, senza effettuare alcuna forma di elaborazione (fatte salve alcune analisi statistiche di tipo aggregato elementari pre-impostate, visualizzabili attraverso la *Dashboard*) – non rischia di uniformare le scelte delle Compagnie.

ANIA infatti ha non ha mai manifestato l'intenzione di utilizzare algoritmi self-learning (ossia algoritmi in grado di apprendere dall'esito delle indicazioni elaborate, non essendo peraltro disponibile l'informazione di ritorno sull'effettiva fraudolenza del sinistro): pertanto, l'output del Portale è unicamente un "indice" di anomalia, soggetto alla libera valutazione delle Compagnie.

Da tutto quanto sopra esposto, risulta evidente l'infondatezza degli addebiti mossi dall'AGCM. Per tale ragione, gli impegni descritti nel prosieguo ("**Impegni**") non possono essere interpretati quale diretta o indiretta ammissione, da parte di ANIA, della fondatezza delle contestazioni mosse dall'AGCM nel Provvedimento.

Conformemente a quanto stabilito dall'art. 14-ter della legge n. 287/90, gli Impegni sono presentati sul presupposto che l'AGCM confermi che non sussistano ragioni per proseguire l'istruttoria e, conseguentemente, provveda alla chiusura del Procedimento senza l'accertamento di alcun comportamento illecito.

a. Impegni strutturali

N/A

b. Impegni comportamentali

AIA – è frutto di specifiche richieste provenienti dalle Procure della Repubblica, che hanno rilevato l'impossibilità di estrarre dalla banca dati AIA informazioni utili a individuare i reati associativi (i.e. i sinistri tra loro ricorrenti).

Impegno 1

ANIA si impegna a **garantire l'accesso alla Piattaforma ed al Portale a tutte le Compagnie assicurative interessate**, a prescindere dalla loro adesione all'Associazione.

Tale impegno si concretizzerà nella previsione - nei rispettivi Regolamenti di accesso ed utilizzo – di un articolo che indicherà quanto segue: *“Possono aderire [alla Piattaforma/al Portale] tutte le imprese esercenti attività di assicurazione - associate e non associate – nel rispetto delle regole indicate nel presente Regolamento e nella documentazione allegata”*.

Alle imprese aderenti – associate o non associate - ANIA farà sottoscrivere la medesima richiesta di adesione, cui sarà allegato il rispettivo Regolamento di accesso ed utilizzo, e ciò proprio a garanzia del trattamento non discriminatorio degli utenti.

Per l'utilizzo della Piattaforma e/o del Portale, ANIA chiederà alle imprese non associate un contributo che sarà quantificato nel rispetto dei principi di parità di trattamento e non discriminazione rispetto a quanto versato dalle associate².

Impegno 2

Ribadendo quanto già anticipato nel corso delle audizioni con la Direzione istruttoria, ANIA si impegna a **consentire l'utilizzo del Portale esclusivamente in relazione alla fase liquidativa**, e non anche – come originariamente ipotizzato – in fase assuntiva.

Il presente impegno è da intendersi valido fino a quando la normativa non consentirà l'utilizzo di banche dati in fase assuntiva.

ANIA si riserva in ogni caso la possibilità di progettare sin da subito – con il supporto del *provider* tecnologico – le possibili modalità di utilizzo del Portale in fase assuntiva, da rendere disponibili agli associati non appena e se ciò sarà consentito dal quadro normativo.

Impegno 3

ANIA si impegna a **adottare un Regolamento per l'utilizzo del Portale** che – oltre a chiarire la possibilità di adesione al Progetto per le Compagnie non associate a ANIA – indicherà in maniera puntuale:

² Al riguardo, si fa presente che allo stato, la Piattaforma è finanziata dall'Associazione attraverso la contribuzione ordinaria delle associate, mentre per il Portale le Associate verseranno un contributo straordinario, calcolato in base a criteri approvati dal Consiglio Direttivo dell'Associazione.

- La **finalità per cui è consentito l'accesso** alla banca dati, ossia la verifica dell'anomalia (rischio frode) del singolo sinistro, al fine di poter procedere alle ulteriori indagini antifrode.
- L'**elenco dei soggetti abilitati a consultare la banca dati**, che ricomprenderà le Compagnie aderenti (soggetti incaricati delle attività antifrode) nonché Autorità, Forze dell'Ordine ed altri Organismi che le possono utilizzare in forza di previsioni normative o di specifiche convenzioni con ANIA per l'espletamento di controlli e ricerche connessi alle proprie funzioni istituzionali (ad esempio IVASS, Procure della Repubblica, Polizia di Stato, Arma dei Carabinieri e Guardia di Finanza).
- Le **tempistiche massime** per il conferimento dei dati da parte della Compagnia;
- L'elenco degli **obblighi cui sono soggetti gli utenti** che comprenderanno, in via esemplificativa: i) rispettare tutte le disposizioni delle Condizioni di Servizio di volta in volta in vigore; ii) dotarsi, a proprie spese, dell'hardware necessario, di infrastruttura di rete e software per accedere al Portale; iii) fornire informazioni complete sui soggetti autorizzati ad accedere al Portale ed ogni aggiornamento dei soggetti abilitati; iv) porre in essere tutte le attività necessarie per prevenire e/o eliminare eventuali operazioni fraudolente, adottando la massima diligenza; v) non cedere a terzi, a titolo gratuito od oneroso, le informazioni acquisite tramite il Portale.
- I **controlli che ANIA eseguirà sull'utilizzo del Portale e le relative sanzioni**. In particolare, sarà stabilito che ANIA - nell'esercizio dell'attività di gestione e verifica degli utilizzi del Portale - potrà: i) richiedere agli Utenti le informazioni ritenute necessarie in relazione a particolari accessi, ritenuti anomali, al Portale; ii) sospendere temporaneamente l'utilizzo di una credenziale di accesso al Portale, ove abbia riscontrato un'anomalia nell'operatività di tale utenza; iii) disabilitare definitivamente l'utenza dell'impresa, informandone l'impresa, qualora si verificassero ripetute anomalie negli accessi, ovvero il mancato rispetto delle disposizioni normative vigenti o del Regolamento.

Inoltre, saranno anche disciplinate le sanzioni da irrogare in caso di ripetute e comprovate violazioni delle prescrizioni del Regolamento.

Impegno 4

ANIA si impegna a **definire in anticipo e a comunicare tempestivamente all'Autorità i dati di input che si ritengono necessari per assicurare l'operatività del Portale**.

Pertanto, in vista dell'avvio delle attività per la realizzazione del Portale, ANIA produce sub All. 1 al Formulario l'elenco dei dati che ritiene necessari per l'operatività della banca dati. Si precisa che

l'elenco di cui all'All. 1 potrà subire una riduzione, in considerazione delle interlocuzioni ancora in corso con il Garante Privacy.

Eventuali modifiche alla lista dei dati richiesti – successive all'avvio del Portale – saranno sottoposte all'attenzione dell'Autorità, al fine di consentirle di svolgere le proprie valutazioni.

Impegno 5

ANIA si impegna a **elaborare le “regole esperte”** – ossia i parametri tratti dall'esperienza di settore ed alla stregua dei quali valutare (tramite l'*Expert Index*) l'eventuale anomalia del sinistro - **esclusivamente a partire dagli ambiti logici** cui sono riconducibili le regole **della Banca Dati AIA**, e precisamente:

- ripetitività sul soggetto/bene assicurato
- data di accadimento rispetto al periodo di copertura
- tardività della denuncia
- ricorrenza di altri soggetti/entità
- effettiva abilitazione dei professionisti coinvolti
- compatibilità del danno con situazioni pregresse
- caratteristiche del bene assicurato
- legami tra soggetti (network analysis).

La definizione delle singole regole sarà a cura del *provider*, con la supervisione di ANIA, e potrà tenere conto anche dei suggerimenti provenienti dagli esperti antifrode delle Compagnie, che potranno essere contattati autonomamente dal *provider*. Ai fini dello svolgimento di tale incarico ANIA richiederà al *provider* di adottare tutte le cautele (es. segregazione delle informazioni) volte ad impedire la circolazione delle informazioni raccolte nel corso delle interviste.

Il *provider*, ad esito di un confronto con gli esperti antifrode delle Compagnie, suddividerà le regole esperte così definite in gruppi, a seconda della rilevanza, attribuendo a ciascun gruppo un peso ponderale diverso.

In ogni caso, sarà facoltà di ogni Compagnia scegliere autonomamente dalla lista le regole di interesse e di attribuirvi un peso diverso rispetto a quello pre-identificato secondo la procedura appena

illustrata.

Impegno 6

Ai fini della definizione dell'Anomaly Index, **ANIA si impegna ad utilizzare un algoritmo della famiglia delle anomaly detection, non *self learning*** (ossia algoritmi in grado di apprendere dall'esito delle indicazioni elaborate, non essendo peraltro disponibile l'informazione di ritorno sull'effettiva fraudolenza del sinistro) **dotato delle seguenti caratteristiche.**

L'algoritmo sarà costituito da un'analisi statistica multidimensionale che – sulla base di variabili afferenti ai medesimi ambiti logici considerati per la costruzione delle regole esperte – rileverà **situazioni anomale**, ossia in cui il sinistro risulti distante dalla configurazione tipica dei sinistri della stessa tipologia, cioè dalla «norma» intesa in senso statistico. In questo modo, grazie alla capacità computazionale delle macchine, è quindi possibile intercettare schemi non identificabili mediante regole deterministiche, che sono strutturalmente in grado di considerare un numero limitato di caratteristiche (tipicamente una o al massimo due variabili incrociate per ciascuna regola esperta).

A ciascuna delle anomalie rilevate sarà assegnato un indice di rarità (compreso tra 1 e 100), calcolato in base alla distanza della variabile in esame rispetto alla “norma” statistica. Lo scostamento complessivo dalla “norma” dell'insieme delle variabili considerate rappresenterà l'*Anomaly Index*.

Inoltre, al fine di offrire alle Compagnie più elementi valutativi possibili ai fini della propria analisi, ANIA metterà a disposizione, accanto all'indicatore sintetico, le **prime cinque anomalie statistiche rilevate** (laddove significative) in ordine di “rarità”.

Impegno 7

ANIA si impegna a **adottare tutte le misure di sicurezza necessarie ad assicurare l'accesso al Portale ai soli aventi diritto e a impedire utilizzi impropri di tale banca dati.**

Più nello specifico – ed impregiudicata la facoltà di ANIA di inasprire ulteriormente tali misure – in fase di avvio del progetto si ritiene di:

- introdurre meccanismi di controllo (es. OTP, captcha) per **scongiurare eventuali tentativi di accesso con sistemi automatici;**
- **consentire l'accesso solo tramite l'inserimento di credenziali** rilasciate da ANIA con un processo rigoroso ai soggetti istituzionali nonché ai soggetti identificati dalle singole Compagnie (soggetti incaricati delle attività antifrode);

- **attribuire privilegi diversi agli utenti**, secondo un approccio cosiddetto **RBAC – Role-Based Access Control**, ossia in funzione del ruolo e dell'organizzazione di appartenenza: in tal modo, si può assicurare ad esempio alle Procure un accesso "completo" al Portale, precluso alla singola Compagnia (che può eseguire solo l'interrogazione per sinistro);
- **eseguire controlli sistematici sugli accessi eseguiti**, in termini di autenticazione e autorizzazione per ogni tipo di interfaccia di collegamento (accessi Application to Application – A2A – e accesso manuale al front-end); a tal fine, ANIA avrà a disposizione anche una **Console di IP Filtering**, che consente il censimento dell'elenco indirizzi IP autorizzati ad accedere al Sistema;
- adottare un **sistema di tracciamento dei log**, necessario per ricostruire il comportamento degli utenti (data, orario, tipo di operazione, utenza, organizzazione, ...) al fine dello svolgimento delle attività di monitoraggio. Grazie a tale sistema, sarà possibile:
 - Generare **reportistica di controllo** periodica, in modo da evidenziare trend anomali;
 - Effettuare **verifiche puntuali** per approfondire situazioni particolari;
 - Avviare **procedure organizzative per il controllo costante delle abilitazioni** (es. cancellazione utenze non attive);
 - Attivare **eventuali azioni automatiche di blocco** in funzione di parametri e soglie predefiniti.

L'insieme delle misure di sicurezza adottate da ANIA in relazione al Portale **saranno riportate nel Regolamento per l'utilizzo del Portale**.

Impegno 8

ANIA si impegna ad istituire un **organismo di garanzia** cui potranno rivolgersi gli assicurati che lamentino problematiche connesse all'utilizzo del Portale da parte della Compagnia responsabile della gestione del sinistro.

Tale organismo - costituito da soggetti indipendenti dalle Compagnie e presieduto da una personalità di alto profilo (ex magistrato, ex dirigente IVASS...) – sarà dunque preposto a:

- ricevere le segnalazioni degli assicurati che lamentino anomalie nelle procedure di liquidazione che siano connesse all'interrogazione del Portale (ivi inclusi errori nei dati caricati sul Portale);

- monitorare i dati sulle istanze di accesso presentate dagli assicurati, e sulle eventuali, conseguenti, rettifiche dei dati inseriti dalle Compagnie.

In entrambi i casi, il Comitato – alla luce della propria posizione di terzietà - svolgerà un'attività di vigilanza sull'operato delle Compagnie, potendo adottare i provvedimenti che riterrà più opportuni, fino a disporre – nei casi più gravi – l'esclusione della Compagnia dal Portale.

Eventuale periodo di validità

Tenuto conto che il Portale è attualmente al vaglio di diverse Autorità di vigilanza, ANIA non vi darà esecuzione sino a quando non sarà concluso il processo di consultazione con tali Autorità. Di conseguenza, è solo a partire da tale momento che gli Impegni potranno essere implementati, restando validi fino a quando il portale resterà in esercizio.

ANIA si riserva in ogni caso di sottoporre all'AGCM eventuali modifiche agli Impegni che si rendessero necessarie, sia a seguito delle interlocuzioni con le Autorità di vigilanza, sia a seguito della messa in esercizio del Portale al fine di migliorarne l'operatività.

6. Considerazioni circa l'idoneità degli impegni a far venire meno i profili anticoncorrenziali oggetto dell'istruttoria

ANIA ritiene che gli impegni proposti siano concreti, precisi, facilmente verificabili e di durata adeguata. Il set proposto si compone di una serie di misure che, prese sia singolarmente che nel loro insieme, si dimostrano pienamente in grado di eliminare alla radice i dubbi e le preoccupazioni concorrenziali sollevati dall'Autorità nell'Avvio, rimuovendo definitivamente ogni rischio connesso all'operatività del progetto antifrode.

Più nel dettaglio, **gli Impegni 1, 3 e 8** sono volti a **rafforzare la terzietà di ANIA rispetto alla gestione del progetto**. Difatti:

- con l'**Impegno 1** si garantiscono i terzi in merito all'assenza di ogni forma di discriminazione da parte di ANIA nei confronti delle Compagnie non associate, che saranno sempre ammesse a partecipare al progetto, a condizioni eque e non discriminatorie;
- i medesimi principi ispirano anche l'**Impegno 3** che – prevedendo l'adozione di un regolamento che disciplina tutti gli aspetti di funzionamento del portale, nonché i diritti e gli obblighi degli utenti – fornisce a tutte le Compagnie (associate e non) il medesimo quadro di regole, che la stessa ANIA sarà tenuta a rispettare;

- da ultimo, con l'**Impegno 8**, ANIA intende rafforzare la “terzietà” nella gestione del progetto antifrode affidando alcuni aspetti ad un **organismo di garanzia**, presieduto da una personalità di alto profilo, incaricato proprio della valutazione di eventuali “anomalie” connesse all'utilizzo del Portale da parte della Compagnia con la quale sono assicurati.

L'**Impegno 2** è volto a rispondere alle preoccupazioni rappresentate dall'AGCM nell'Avvio con riferimento al rischio di **scambio di informazioni**, in quanto limita l'utilizzo del Portale antifrode alla sola fase di liquidazione dei sinistri, che è quella più strettamente legata alle finalità pubblicistiche antifrode del Progetto. Tale scelta, oltre a risolvere in radice i profili di eventuale criticità legati all'accesso al Portale da parte delle Compagnie di assicurazione in fase di assunzione e valutazione del rischio assicurativo, consente inoltre di allineare l'operatività del Portale antifrode a quella dell'Archivio Integrato Antifrode (AIA) per il ramo RC Auto, il cui utilizzo – fatto salvo in fase assuntiva quanto previsto dalla L. 124/2017 – è allo stato attuale limitato alla sola fase di liquidazione dei sinistri.

Gli **Impegni 4, 5 e 6**, mirano ad assicurare maggior trasparenza sugli aspetti legati al concreto funzionamento del Portale, con riferimento sia ai dati di input utilizzati come base per l'elaborazione dei dati restituiti dal Portale in fase di interrogazione, sia alle logiche di funzionamento degli algoritmi impiegati per le elaborazioni degli indicatori sintetici, venendo in questo modo incontro alle preoccupazioni rappresentate dall'AGCM nell'Avvio circa la non completa conoscenza di tali aspetti. Più in particolare:

- con l'**Impegno 4**, viene fornito l'elenco di tutti i dati oggetto di conferimento da parte delle imprese di assicurazione in fase di alimentazione del Portale, così da consentire all'AGCM di verificare la natura “qualitativa” delle informazioni di input – come dichiarato da ANIA sin dall'Avvio - e della pertinenza degli stessi rispetto alle finalità antifrode del Progetto;
- con l'**Impegno 5**, vengono esplicitati i criteri per l'identificazione e la gestione delle “regole esperte”, nonché le modalità di definizione del peso ponderale di ciascuna di esse ai fini del calcolo dell'Expert Index; tanto le regole quanto il loro “peso” saranno comunque personalizzabili dalle singole Compagnie. In tal modo, l'impegno risponde alla duplice finalità di rendere note le modalità di funzionamento degli algoritmi e definire un meccanismo per prevenire il rischio di uniformazione delle condotte da parte delle Compagnie
- con l'**Impegno 6**, vengono precisati la natura e il funzionamento dell'algoritmo di *anomaly detection*, utilizzato per l'elaborazione dell'*Anomaly Index*, ossia dell'indice sintetico che consente di definire la distanza – in termini statistici – del sinistro oggetto di analisi dalla norma.

Con l'**Impegno 7**, invece, ANIA ha inteso offrire garanzie in relazione al rischio – paventato nell'Avvio – dell'utilizzo del Portale per favorire uno **scambio di informazioni sensibili** tra le Compagnie. Al

riguardo, ANIA – con il supporto del proprio *provider* tecnologico – ha infatti proposto l'introduzione di presidi di natura tecnica finalizzati da un lato, ad evitare l'acquisizione delle informazioni contenute nel database da parte di soggetti terzi (misure anti-intrusione) dall'altro, a garantire che il Portale sia utilizzato per le sole finalità per cui è stato istituito, e non anche per attività di *market intelligence* (tramite misure che tracciano gli accessi e bloccano una consultazione massiva della banca dati).

7. Conclusioni

L'attuazione degli Impegni sopra delineati consente indubbiamente di rimuovere le preoccupazioni concorrenziali che emergono dal Provvedimento, poiché la struttura del progetto antifrode che verrà a delinearsi sarà significativamente differente rispetto a quella sulla cui base l'Autorità ha avviato il presente procedimento. Inoltre, l'approvazione di tali Impegni consentirebbe di dare avvio ad un progetto che avrebbe effetti benefici per l'intero mercato in primo luogo per i consumatori.

* * *

Roma, 18 marzo 2021

Avv. Alberto Pera



Avv. Andrea Pezza

Avv. Eugenio Calvelli

All. 1 – Elenco dati di input

Rami	Dati Conferiti
Informazioni generali valide per tutti i rami Danni Non Auto e Vita (Puro rischio) - Anagrafiche dei soggetti coinvolti	Codice Fiscale/ nominativo persona o Partita IVA/ denominazione di società di:
	Assicurato
	Beneficiario
	Contraente
	Legale fiduciario
	Legale di controparte
	Medico legale fiduciario
	Medico di controparte
	Investigatore
	Testimone
	Intermediario
	Danneggiato
	Perito fiduciario
	Perito controparte
	Carrozzeria
	Medico di controparte
	Ordine di appartenenza del Legale fiduciario
	Ordine di appartenenza del Legale di controparte
	Ordine di appartenenza del Medico legale fiduciario
	Ordine di appartenenza del Medico di controparte
CAP residenza del Contraente	
Targa del veicolo e/o altro mezzo (se garanzia CVT)	

Rami	Dati Conferiti
Informazioni generali valide per tutti i rami Danni Non Auto e Vita (Puro rischio) - Caratteristiche del sinistro	Ramo ministeriale
	Numero del sinistro
	Partita di danno
	Tipologia garanzia relativa al sinistro
	Data di decorrenza garanzia
	Data di scadenza garanzia
	Somma assicurata / Capitale assicurato garanzia
	Area geografica: CAP luogo di accadimento sinistro
	Denominazione impresa che ha in gestione il sinistro
	Data di accadimento del sinistro
	Data denuncia sinistro all'impresa
	Stato sinistro: Aperto non pagato
	Stato sinistro: Pagamento parziale
	Stato sinistro: Pagamento totale
	Stato sinistro: Senza seguito
	Stato sinistro: Riapertura
	Autorità intervenute
	Intervento legale: SI/ NO
	Contenzioso in corso: SI/NO

Rami	Dati Conferiti
Ramo 1 - Infortuni	Morte/ infortunio (solo evento)
	Macrolesione SI/NO
	Ospedale di prima refertazione
	Casi di cura private o Centri medici privati e/o riabilitativi che hanno effettuato prestazioni
	Diaria da gesso: SI/ NO
Ramo 2 - Malattia	Macrolesione SI/NO
	Ospedale di prima refertazione
	Casi di cura private o Centri medici privati e/o riabilitativi che hanno effettuato prestazioni
	Diaria giornaliera: SI/ NO
Ramo 8 - Incendio ed elementi naturali Ramo 9 – Altri danni i beni	Dati catastali e dei registri immobiliari
	Indicazione di un ulteriore contratto assicurativo sul medesimo rischio presso un'altra impresa di assicurazione – rif. art. 1910 c.c.- (SI/ NO e se SI denominazione dell'impresa)
	Società di salvataggio (interventi di ripristino: SI/ NO)

Progetto Antifrode

Documento di sintesi

Marzo 2021

Struttura ed obiettivi del Progetto antifrode

Con il progetto illustrato nel presente documento (il “**Progetto**”) l’ANIA si pone come obiettivo quello di supportare le Compagnie assicurative (le “**Compagnie**”), gli Organi Giudiziari e le Autorità di vigilanza nello svolgimento delle attività antifrode.

A tal fine l’ANIA ha elaborato:

- una **Piattaforma antifrode** (la “**Piattaforma**”) che consente di raccogliere informazioni anonimizzate sui diversi macrofenomeni fraudolenti osservati dalle imprese nel corso della propria attività antifrode, con l’obiettivo di fungere da strumento d’ausilio per la valutazione dell’andamento delle diverse tipologie di fenomeni fraudolenti e della loro distribuzione sul territorio
- un **Portale Antifrode** non auto (il “**Portale**”), che rappresenta uno strumento di consultazione dei sinistri utilizzabile tanto dalle Compagnie in fase liquidativa, che dalle Autorità Giudiziarie e dalle Autorità di Vigilanza, quale ad esempio IVASS, per lo svolgimento delle attività investigative e ispettive

Tali strumenti oltre ad essere degli efficaci mezzi di contrasto (e prevenzione) delle frodi sono in grado di migliorare l’efficienza dell’intero sistema, consentendo: i) ingenti risparmi in termini di tempi e di costi per le Compagnie (per i sinistri a potenziale rischio frode); ii) benefici a valle per gli assicurati, sia in termini riduzione dei costi delle polizze, conseguente alla riduzione delle «mutualità negative» sia in termini di maggiore velocità nella liquidazione dei sinistri che non presentano fattori di criticità; iii) rilevanti risparmi dal punto di vista delle spese di giustizia (a carico di tutti i soggetti, inclusi quelli pubblici) connesse ai fenomeni di frode; iv) una più efficace attività di monitoraggio e individuazione di fenomeni associativi da parte delle Autorità competenti.

La Piattaforma antifrode

Caratteristiche della Piattaforma

 La Piattaforma opera in relazione a **tutti i rami assicurativi** menzionati dal Codice delle Assicurazioni Private (art.2)

 La struttura e il contenuto **escludono il trattamento di dati personali o sensibili**: i dati scambiati riguardano informazioni che non possono essere collegate a soggetti identificati o identificabili.

 Lo strumento consente di **raccogliere informazioni sui diversi macro fenomeni fraudolenti osservati** dalle imprese nel corso della propria attività antifrode, con l'obiettivo di **segnalare gli schemi di frode ricorrenti al fine di far emergere situazioni di rischio per il corretto svolgimento delle attività di liquidazione dei sinistri, nonché reati di tipo associativo.**

 Le **informazioni** vengono inserite nei campi sulla base di una serie di **elenchi predefiniti** (c.d. elenchi chiusi o vincolati); sono previsti anche **campi non vincolati facoltativi** in cui è **fatto divieto alle imprese di riportare dati sensibili o a carattere commerciale** (*per maggiori dettagli si rimanda alle pagine che seguono*).

 I record sono compilati dalle Compagnie **con l'indicazione** (non di un singolo sinistro, ma) **di una fattispecie fraudolenta riscontrata.**

Tutte le informazioni caricate (ad eccezione del nome della Compagnia che effettua il caricamento) sono visualizzabili in modalità sola lettura; inoltre, sul **Dashboard** sono visibili le elaborazioni grafiche realizzate da ANIA sulla base delle informazioni caricate.

Soggetti abilitati all'accesso

Associate ANIA

- La Piattaforma è stata realizzata con le risorse provenienti dalla contribuzione ordinaria e dunque con risorse degli Associati
- Pertanto, tali Compagnie potranno accedere alla Piattaforma senza versare alcun ulteriore contributo

Non Associate ANIA

- Le Compagnie assicurative non associate ad ANIA avranno la possibilità di accedere alla Piattaforma **corrispondendo un contributo che sarà quantificato nel rispetto dei principi di parità di trattamento e non discriminazione** rispetto a quanto versato dalle associate
- I contenuti resi accessibili alle Compagnie non associate saranno **i medesimi visualizzabili dalle associate**

Soggetti Istituzionali

- I soggetti istituzionali (a titolo esemplificativo, IVASS, Procure della Repubblica, Polizia di Stato, Arma dei Carabinieri e Guardia di Finanza) avranno accesso **a titolo gratuito** alla Piattaforma
- A tali soggetti sarà garantito accesso integrale a **tutte le informazioni contenute sulla Piattaforma.**

Convenzione per l'utilizzo della Piattaforma: elementi essenziali

- L'accesso alla Piattaforma viene disciplinato da una apposita Convenzione tra ANIA e le singole Compagnie, che le imprese dovranno formalmente approvare e sottoscrivere per poter utilizzare la Piattaforma
- La Convenzione indica anche:
 - Le **finalità** per cui è consentito l'accesso alla Piattaforma, ossia esclusivamente per l'individuazione dei macrofenomeni ricorrenti e la valutazione della loro distribuzione sul territorio, così da contrastare in maniera più efficace le frodi in ambito assicurativo e individuare possibili reati di tipo associativo
 - L'elenco dei **soggetti abilitati** a consultare la banca dati, che includeranno espressamente – oltre alle Associate – anche soggetti istituzionali e Compagnie non associate.
 - L'elenco degli **obblighi** cui sono soggetti gli utenti che comprenderanno, in via esemplificativa: i) utilizzare le informazioni contenute sulla Piattaforma esclusivamente per finalità antifrode; ii) attenersi alle indicazioni e alle modalità operative riportate nel **Manuale di utilizzo della Piattaforma**, che costituisce parte integrante della Convenzione iii) dotarsi, a proprie spese, dell'hardware necessario, di infrastruttura di rete e software per accedere al Portale; iv) fornire informazioni complete sui soggetti autorizzati ad accedere al Portale ed ogni aggiornamento dei soggetti abilitati; v) porre in essere tutte le attività necessarie per prevenire e/o eliminare eventuali operazioni fraudolente, adottando la massima diligenza; vi) non cedere a terzi, a titolo gratuito od oneroso, le informazioni acquisite tramite il Portale.
 - La possibilità per ANIA di **eseguire controlli** sull'utilizzo del Piattaforma, disponendo, in caso di reiterate violazioni degli obblighi da parte degli utenti, la sospensione temporanea o la disabilitazione definitiva l'utenza

Funzionamento della Piattaforma

Struttura della Piattaforma



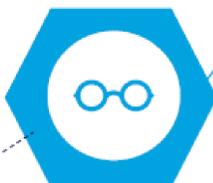
Login

Pagina di login della Piattaforma web in cui ogni impresa inserisce le proprie credenziali per accedervi



Input sheet

Maschera di input in cui le imprese inseriscono le informazioni richieste per la mappatura dei fenomeni fraudolenti, sulla base di elenchi predefiniti (v. All. 1)



Analysis sheet

Raccolta delle informazioni messe a disposizione dalle imprese, accessibile in consultazione. I soli record inseriti dall'impresa che consulta la Piattaforma saranno identificabili attraverso uno specifico riferimento. I record inseriti dalle altre compagnie non avranno riferimenti che consentano di risalire alla Compagnia che ha caricato il dato.



Dashboard

Contiene una serie di elaborazioni grafiche con la possibilità di selezionare i filtri (basati sui campi di input) che le imprese ritengono più funzionali alle proprie analisi. Le statistiche si aggiornano in tempo reale ad ogni inserimento di nuove segnalazioni da parte delle imprese aderenti alla Piattaforma.

Funzionamento della Piattaforma

Logiche di gestione

 Da un **punto di vista tecnologico**, la Piattaforma è stata sviluppata in *excel* con l'utilizzo di macro in linguaggio VBA e si basa sulla seguente **logica di gestione**:

 **Condivisione** in cloud sul file hosting “box”, ad accesso protetto, dei **file** relativi alle singole **imprese associate**.

 **Accesso** delle imprese alla Piattaforma previa autenticazione con **username** e **password** attribuiti alle singole associate:

 sia per **alimentare** la Piattaforma con i fenomeni fraudolenti osservati;

 sia per **consultare**, in modalità lettura, i fenomeni aggregati e le analisi statistiche preimpostate.

Funzionamento della Piattaforma

Output: Informazioni aggregate

 Le imprese avranno accesso all'insieme delle **informazioni aggregate** sui macro fenomeni fraudolenti osservati nel corso della loro operatività. I dati sono anonimizzati e non sarà comunque visibile alla Compagnia l'informazione in merito all'Impresa che ha effettuato il caricamento

 L'accesso alla **tabella di output** è consentito **nel continuo** con le **informazioni** nel database che **si aggiornano in tempo reale** ad ogni inserimento di nuove segnalazioni da parte delle imprese aderenti alla Piattaforma.

Funzionamento della Piattaforma

Output: Dashboard

 Le imprese attraverso la «**dashboard**» contenente una serie di **filtri preimpostati** possono visualizzare specifiche **analisi statistiche basate sui dati aggregati**.

DETTAGLIO ANALISI DASHBOARD

- Dettagli frode per Regione, Provincia, Ramo, Red Flag
- Red flag: iniziative legali in fase penale
- Tipologia di sinistro per CAP
- Red flag per CAP e dettagli sulle ipotesi di frode
- Dettagli frode per CAP con evidenza dell'intervento di legale di parte, medico legale di parte, perito di parte
- Lesioni sospette derivanti da fenomeni medico legali e da RCA con relative Red Flag
- Red flag dei fenomeni medico legali per provincia



Misure di sicurezza e di segregazione delle informazioni

- **Limitazione dei soggetti che possono accedere alla Piattaforma per conto delle Compagnie** aderenti alla Piattaforma: le credenziali per l'accesso alla Piattaforma in fase sia di caricamento che di visualizzazione delle informazioni saranno fornite unicamente al Responsabile dell'Ufficio antifrode della singola Compagnia e potranno essere utilizzate unicamente da tale Ufficio, sotto la supervisione del Responsabile antifrode
- In fase di consultazione della Piattaforma **alle Compagnie** (ma non alle Autorità pubbliche) sarà inibita la visualizzazione del **nominativo delle Compagnie che hanno inserito le informazioni** (il sistema consentirà unicamente l'identificazione dei report inseriti dalla Compagnia che effettua l'accesso alla Piattaforma)
- In fase di consultazione delle Piattaforma saranno **disabilitate le funzioni «copia e incolla» e non sarà possibile stampare i risultati** dell'interrogazione.

Il Portale Antifrode Non Auto

Fondamento giuridico del Portale (1)

- Il fenomeno fraudolento ha implicazioni che vanno al di là dello specifico atto di frode, essendo spesso parte di fenomeni criminali a carattere associativo. La diffusione di tali fenomeni può comportare una generale perdita di fiducia nel sistema economico.
- La reazione contro il fenomeno fraudolento ha visto l'Unione Europea intervenire in diversi settori economici della sfera pubblica e della sfera privata, cercando di regolare e disciplinare una serie di misure preventive, deflative e sanzionatorie delle condotte fraudolente che mirano senz'altro alla tutela del bene privatistico d'interesse della singola impresa, o meglio del gruppo di imprese, ma anche alla protezione della collettività che direttamente o indirettamente risulta afflitta e colpita dalle condotte fraudolente: il Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea ha previsto l'istituzione di uffici *ad hoc* ed in particolare l'Ufficio europeo per la lotta antifrode (c.d. **OLAF**), volto proprio al contrasto dei fenomeni fraudolenti
- Analisi e riscontri dalle Autorità giudiziarie hanno evidenziato la necessità di strumenti efficienti ed efficaci per contrastare il fenomeno delle frodi, che troppo spesso alimentano e sovvenzionano associazioni criminali organizzate (mafia, camorra, droga, terrorismo etc.)

Fondamento giuridico del Portale (2)

- In Italia, due settori sono stati considerati particolarmente esposti a rischio frode, quello bancario e quello assicurativo:
 - a) Decreto legislativo del 11 aprile 2011 n. 64 contenente ulteriori modifiche ed integrazioni al decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141, per l'istituzione di un sistema di prevenzione, sul piano amministrativo, delle frodi nel settore del credito al consumo, con specifico riferimento al furto d'identità
 - b) Codice delle Assicurazioni Private (artt. 134, 135 e 148 e art. 21 decreto-legge 179/2012, convertito in legge 221/2012)
 - c) Art. 642 del Codice penale (la frode assicurativa). Il diritto penale contribuisce ad assicurare condizioni essenziali della convivenza civile, predisponendo la sanzione più drastica a tutela dei beni socialmente considerati, in ragione della loro importanza, meritevoli di protezione giuridico-penale, rappresentando una esigenza di tutela e salvaguardia di un interesse sociale e collettivo
 - d) art. 2-octies del D.lgs. 196/2003 che attribuisce alla prevenzione delle frodi una specifica rilevanza, consentendo il trattamento di dati relativi a condanne penali e reati o a misure di sicurezza laddove esso sia autorizzato da un atto normativo e riguardi, in particolare, *“la prevenzione, l'accertamento il contrasto di frodi o situazioni di concreto rischio per il corretto esercizio dell'attività assicurativa”*
 - e) cons. 47 del GDPR che nel fornire taluni parametri interpretativi utili alla valutazione che il titolare dovrà condurre in ordine alla sussistenza del legittimo interesse, espressamente considera la prevenzione delle frodi come un interesse legittimo perseguito dal titolare o da terzi, naturalmente previo test di bilanciamento

Legittimo Interesse anche a fronte di un test di bilanciamento secondo il *Parere 6/2014 sul concetto di interesse legittimo del responsabile del trattamento ai sensi dell'articolo 7 della direttiva 95/46/CE* emanato dal Gruppo di lavoro “Articolo 29 nel 2014.

Caratteristiche del Portale (alla luce degli impegni)

- Il Portale sarà **accessibile** – oltre che ai soggetti istituzionali – a condizioni eque e non discriminatorie, **anche alle Compagnie non associate ad ANIA** che abbiano aderito al **Codice di Condotta (ex art. 40 del GDPR)**
- Il suo **utilizzo sarà disciplinato da un Regolamento *ad hoc***, applicabile a tutti gli Utenti (senza distinzione Compagnie Associate/non associate)
- Sarà utilizzabile **esclusivamente in fase liquidativa**, fino a quando il quadro normativo non ne consentirà l'uso in fase assuntiva. In ogni caso, se interverrà la normativa che consentirà l'eventuale utilizzo del Portale anche in fase assuntiva, lo stesso sarà preliminarmente sottoposto all'Autorità
- Sarà **alimentato dai flussi provenienti dalle Compagnie** aderenti al Progetto, che immetteranno i dati dei sinistri (*slide 21 + All. 1*)
- Elaborerà i dati inseriti con l'obiettivo di pervenire alla determinazione degli indici di **anomalia per ciascun sinistro** (*slides 22-24*)
- Sarà **consultabile esclusivamente** dagli Utenti abilitati (*slides 25-27*)
- Non sarà consultabile dalle Compagnie in modalità massiva ma **solo con riferimento ad uno specifico Codice sinistro** per il quale si intende svolgere approfondimenti antifrode. A tal fine sarà previsto uno strumento di reporting dei log degli accessi per monitorare che la tipologia e la numerosità degli accessi siano adeguati/proporzionati alle finalità dello strumento (*slides 25-27*)
- Prevederà delle **regole informatiche** che guidino verso un utilizzo corretto del Portale da parte delle Compagnie (ad esempio blocchi all'applicazione dopo un numero di accessi al superamento di determinate soglie) (*slides 25-27*)
- Al corretto funzionamento del Portale sovrintenderà un **Organismo di Garanzia**, cui potranno rivolgersi gli assicurati che lamentino problematiche connesse all'utilizzo del Portale da parte della Compagnia responsabile della gestione del sinistro (*slide 29-30*)

Caratteristiche del Portale: *gli aspetti data protection*

- Il Trattamento avrà come base giuridica il legittimo interesse a fronte di un *Legitimate Interest Assessment*, che ha evidenziato che l'interesse perseguito risponde ai seguenti requisiti:
 - liceità;
 - chiarezza;
 - concretezza ed attualità.
- Il trattamento avverrà nel rispetto del principio di minimizzazione dei dati: impegnandosi ANIA a raccogliere esclusivamente le informazioni essenziali e connesse al sinistro (Allegato 1)
- L'*Assessment* eseguito ha evidenziato la «necessità» del trattamento rispetto alla finalità perseguita con il Portale
- ANIA ha interesse a definire le regole che si applicano al trattamento dei dati eseguito tramite il Portale tramite un Codice di Condotta (ex art. 40 GDPR) da presentare e sottoporre alle associazioni degli interessati maggiormente coinvolte nel Progetto (es. associazioni di consumatori) e a IVASS
- L'informativa sul Portale, che sarà fornita agli interessati dalle Compagnie di assicurazione e attraverso il sito dell'ANIA, sarà preliminarmente condivisa con le associazioni coinvolte in modo da avere delle formulazioni, chiare, sintetiche e complete
- Il Portale fornirà alle compagnie dei segnali di anomalia che saranno oggetto di valutazione degli addetti antifrode di ciascuna compagnia (non vi saranno trattamenti basati su decisioni automatizzate)

Soggetti abilitati all'accesso

Associate ANIA

- Le Compagnie assicurative associate ad ANIA contribuiscono alla realizzazione del Portale versando un contributo straordinario, calcolato secondo logiche di proporzionalità.
- Pertanto, tali Compagnie potranno accedere al Portale senza versare alcun ulteriore contributo

Non Associate ANIA

- Le Compagnie assicurative non associate ad ANIA avranno la possibilità di accedere al Portale **corrispondendo un contributo che sarà quantificato nel rispetto dei principi di parità di trattamento e non discriminazione** rispetto a quanto versato dalle associate.
- I contenuti resi accessibili alle Compagnie non associate saranno **i medesimi visualizzabili dalle associate**

Soggetti Istituzionali

- I soggetti istituzionali (a titolo esemplificativo, IVASS, Procure della Repubblica, Polizia di Stato, Arma dei Carabinieri e Guardia di Finanza) avranno accesso **a titolo gratuito** al Portale
- A tali soggetti sarà garantito accesso integrale a **tutte le informazioni contenute nel Portale.**

Regolamento del Portale: elementi essenziali

- La **finalità** per cui è consentito l'accesso alla banca dati, ossia la verifica dell'anomalia (potenziale rischio frode) del singolo sinistro, al fine di poter procedere alle ulteriori indagini antifrode.
- L'**elenco dei soggetti abilitati** a consultare la banca dati
- Le **tempistiche massime** per il conferimento dei dati da parte della Compagnia
- L'elenco degli **obblighi** cui sono soggetti gli utenti che comprenderanno, in via esemplificativa: i) rispettare tutte le disposizioni delle Condizioni di Servizio di volta in volta in vigore; ii) dotarsi, a proprie spese, dell'hardware necessario, di infrastruttura di rete e software per accedere al Portale; iii) fornire informazioni complete sui soggetti autorizzati ad accedere al Portale ed ogni aggiornamento dei soggetti abilitati; iv) porre in essere tutte le attività necessarie per prevenire e/o eliminare eventuali operazioni fraudolente, adottando la massima diligenza; v) non cedere a terzi, a titolo gratuito od oneroso, le informazioni acquisite tramite il Portale.
- I **controlli** che ANIA eseguirà sull'utilizzo del Portale e le relative sanzioni. In particolare, sarà stabilito che ANIA - nell'esercizio dell'attività di gestione e verifica degli utilizzi del Portale - potrà: i) richiedere agli Utenti le informazioni ritenute necessarie in relazione a particolari accessi, ritenuti anomali, al Portale; ii) sospendere temporaneamente l'utilizzo di una credenziale di accesso al Portale, ove abbia riscontrato un'anomalia nell'operatività di tale utenza; iii) disabilitare definitivamente l'utenza dell'impresa, informandone l'impresa, qualora si verificano ripetute anomalie negli accessi, ovvero il mancato rispetto delle disposizioni normative vigenti o del Regolamento.
- Le **sanzioni** da irrogare in caso di ripetute e comprovate violazioni delle prescrizioni del Regolamento.

Codice di Condotta: elementi essenziali rilevanti ai sensi della normativa privacy

- Il Codice di Condotta individua e fissa delle regole, condivise con IVASS e associazioni e organismi rappresentativi delle diverse categorie di interessati coinvolti per la gestione delle informazioni che confluiscono nel Portale Antifrode.
- Elementi principali:
 - Assenza di dati giudiziari ex art. 10 GDPR
 - Assenza di dati particolari salvo che indicazione di un valore aggregato
 - Utilizzo del Portale da parte delle compagnie per la valutazione del rischio frode rispetto al sinistro conferito, al fine di poter procedere alle ulteriori indagini antifrode in fase liquidativa
 - Individuazione di set di informazioni necessarie alla definizione del sinistro e alla valutazione del rischio frode
 - Individuazione delle modalità per rendere le informazioni ex art. 13 e 14 GDPR alle categorie di interessati coinvolte
 - Definizione del contenuto delle informazioni da rendere con le associazioni di categorie interessate
 - Modalità di esercizio dei diritti degli interessati
 - Definizione di stringenti misure di sicurezza
 - Devoluzione all'Organismo di Garanzia dei compiti di vigilanza sul rispetto del Codice di Condotta da parte degli aderenti

Dettaglio delle modalità di funzionamento del Portale

L'input: conferimento dei dati di sinistro

E' stata definita una lista di dati richiesti alle Compagnie per alimentare la Banca Dati, attualmente al vaglio anche dell'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali

Tipologia dei dati conferiti

- Codice Fiscale /P. IVA;
- Nominativo persona;
- Denominazione società;
- CAP residenza del Contraente;
- Ordine di appartenenza;
- ...

Le anagrafiche dei soggetti coinvolti



Caratteristiche del sinistro

- Ramo ministeriale;
- Garanzia colpita;
- Decorrenza e scadenza garanzia;
- luogo di accadimento sinistro;
- Data di accadimento del sinistro;
- ...

Ulteriori dettagli per specifiche garanzie

- Malattia e Infortuni
- Strutture sanitarie coinvolte;
- Incendio e Altri Danni ai Beni
- Dati Catastali e immobiliari;
 - ...

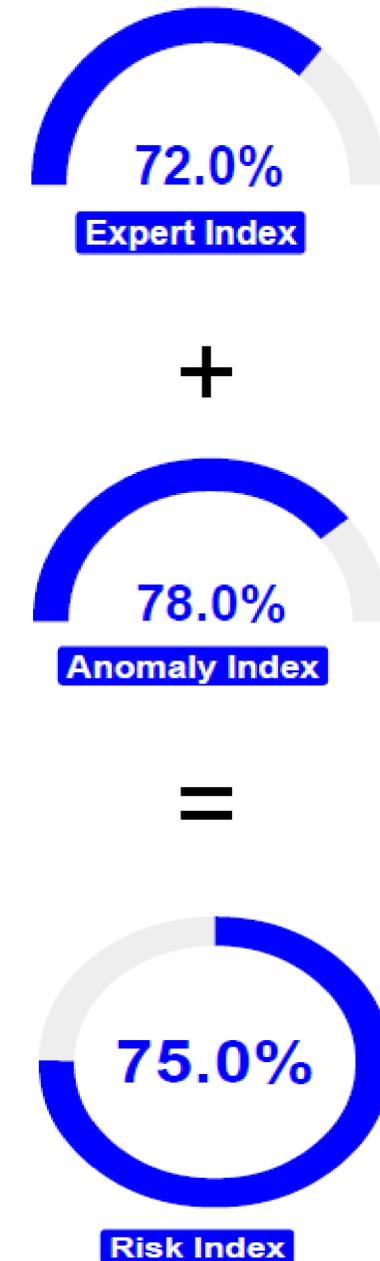
- I **sinistri** conferiti dalle Compagnie al momento dell'**apertura** verranno conservati per i **5 anni successivi alla chiusura** della pratica;
- Per consentire il corretto avvio dell'operatività del Portale, verrà chiesto alle Compagnie di contribuire – **una tantum in fase di set up** della banca dati – i **sinistri degli ultimi 5 anni**.

Lista di dettaglio dei dati conferiti in Allegato 1

Modalità di determinazione degli indici di anomalia

Per ciascun sinistro conferito, Il Portale elabora due indicatori di anomalia basati rispettivamente su regole esperte (Expert Index) e su analisi statistiche (Anomaly Index), compendiate in un indice sintetico che ne rappresenta la media ponderata (Risk Index)

- Il Portale calcola gli **indicatori di anomalia** associati a ciascuna **regola esperta** (quindi deterministica) predefinita per la tipologia di sinistro in esame e li riassume nell'**indicatore sintetico Expert Index** (con valori da 1 a 100). La scelta delle **regole esperte** da utilizzare nella composizione dell'indice e l'assegnazione dei **relativi pesi** sarà **personalizzabile da parte di ciascuna compagnia** (v. *Tavola 1*);
- Il Portale applica un **algoritmo di Anomaly Detection** che, sulla base di una analisi statistica multidimensionale su tutte le variabili disponibili, valuta la **distanza tra il sinistro e la configurazione tipica dei sinistri della stessa tipologia**. Il risultato dell'algoritmo è rappresentato dall'indicatore **Anomaly Index** (con valori da 1 a 100), corredato dai principali elementi che spiegano la distanza del sinistro dalla norma (v. *Tavola 2*);
- Il Portale genera l'indicatore sintetico **Risk Index** (con valori da 1 a 100), che **rappresenta il livello di anomalia complessivo rilevato per il sinistro**, sulla base di una **media ponderata di Expert Index e Anomaly Index**. La ponderazione, predefinita al 50%, potrà essere modificata autonomamente da ciascuna Compagnia, producendo quindi un **Risk Index del tutto personalizzato**.



Expert index: criteri per l'identificazione e gestione delle regole esperte

ANIA propone la metodologia sotto descritta per la definizione di un primo set di regole esperte e dei relativi pesi, personalizzabili da parte di ciascuna compagnia

Tavola 1

1

Verranno individuati e confermati gli **ambiti logici dedotti dalla consolidata esperienza della Banca Dati AIA (*)**, che ha dimostrato una **comprovata utilità** nell'indirizzare l'attività antifrode delle imprese. Sulla base di tali criteri sarà elaborata una **prima lista di regole esperte**;

2

Attraverso il **confronto con gli esperti antifrode delle Compagnie**, si provvederà all'eventuale **integrazione della lista** e si formulerà una prima ipotesi di rilevanza **relativa di ciascuna categoria di regole (il «peso»)**;

3

In ogni caso, sarà facoltà di ogni Compagnia **scegliere autonomamente dalla lista le regole di interesse e di attribuirvi un peso diverso** rispetto a quello pre-identificato secondo la procedura sopra descritta.

(*) *Prov. IVASS n.47 del 1/6/2016*

Ambito logico della regola	Razionale	Esempio da AIA
Ripetitività sul soggetto/bene assicurato	La recidiva di sinistri da parte dello stesso soggetto/bene assicurato (es. targa), eventualmente con più compagnie, può essere indicatore di comportamenti fraudolenti	VEI1: N sinistro/i accaduti in Y mesi
Accadimento rispetto al periodo di copertura	L'accadimento del sinistro immediatamente dopo l'avvio della copertura può nascondere l'esistenza di danni pregressi non coperti, mentre l'accadimento a ridosso della scadenza può nascondere fenomeni speculativi	CON1: N sinistro/i in Y anni nei X giorni successivi alla decorrenza o antecedenti alla scadenza della polizza
Tardività della denuncia	La denuncia tardiva rappresenta un comportamento anomalo per lo più ingiustificato e rende problematico l'accertamento del danno e delle circostanze, prestandosi così a coprire fenomeni fraudolenti	VEI4: N denunce tardive per danni al veicolo in Y anni
Ricorrenza altri soggetti/entità	La ricorrenza su più sinistri di soggetti/entità in determinati ruoli (come ad esempio il testimone), può essere indizio della non genuinità delle dinamiche di sinistro rappresentate	SCO6: testimone presente in più di N sinistri in Y anni
Effettiva abilitazione dei professionisti coinvolti	La presenza di professionisti (es: legali) non iscritti all'albo può essere indizio di intenti speculativi/fraudolenti	SIN1: perito non iscritto/cancellato all'albo
Compatibilità del danno con situazioni pregresse	La presenza di danni pregressi della medesima tipologia può nascondere l'intento di ottenere un risarcimento multiplo per la stessa fattispecie	SCO8: danneggiato/i con lesione pregressa presente in BDS in Y anni
Caratteristiche del bene assicurato	La mancanza di rispondenza del bene assicurato a determinati criteri di conformità può essere indizio di comportamenti speculativi	VEI10: veicolo/i distrutto/i o radiato/i o demolito/i
Legami tra soggetti	La presenza in più sinistri di combinazioni di soggetti/entità (es: legale, centro di cura, testimone) può essere indizio di attività organizzate ad alterare la genuinità dei sinistri	la gestione network presso AIA è attualmente in fase di sviluppo

Anomaly Index: Algoritmo e indicatori di Anomaly Detection

Tavola 2

- Stante l'**indisponibilità della variabile risposta** in Banca Dati (frode conclamata sul sinistro), non può essere adottato un algoritmo statistico di tipo strettamente predittivo, che possa essere addestrato in fase di set-up e apprendere automaticamente sulla base di feedback sul correttezza delle sue indicazioni;
- In questo contesto, l'algoritmo individuato appartiene alla famiglia dell'**anomaly detection** - di tipo *unsupervised* - e genera un Anomaly Index che non può essere considerato strettamente predittivo del rischio frode;
- In particolare, l'algoritmo, sulla base di una **analisi statistica multidimensionale** sulle variabili disponibili in banca dati, valuta la distanza tra il sinistro e la configurazione tipica dei sinistri della stessa tipologia, cioè con la «norma» intesa in senso statistico. Lo **scostamento dalla norma** non implica necessariamente fraudolenza, ma può costituire un segnale di attenzione per l'esperto antifrode di Compagnia;
- Per rappresentare il **funzionamento dell'algoritmo** è possibile immaginare ogni sinistro come posizionato in uno spazio multidimensionale del quale le variabili presenti in Banca Dati costituiscono le dimensioni. Sulla base di metriche per il calcolo della distanza tra vettori numerici (es. distanza di Mahalanobis), si procede quindi a calcolare la «lontananza» tra un determinato sinistro e gli altri presenti in Banca Dati. Intuitivamente, un sinistro con una **distanza elevata avrà pertanto una combinazione di variabili rara e distintiva**;
- Le variabili su cui viene calcolata la distanza afferiscono ai medesimi ambiti logici considerati per la costruzione delle regole esperte, tuttavia l'**algoritmo** è in grado di **segnalare situazioni anomale senza l'ausilio di soglie e pesi predeterminati** dall'esperienza umana. In questo modo, grazie alla capacità computazionale delle macchine, è quindi possibile intercettare schemi non identificabili mediante regole deterministiche, che sono strutturalmente in grado di considerare un numero limitato di caratteristiche (tipicamente una o al massimo due variabili incrociate per ciascuna regola esperta);
- Il Portale antifrode fornirà l'indicatore sintetico **Anomaly Index corredato dalle prime 5 anomalie statistiche** (laddove significative) in ordine di rilevanza, rappresentate in modalità «human readable».

Misure di sicurezza (1/3)

Dispositivi per la sicurezza dei dati e prevenzione delle 'intrusioni'

- Accesso attraverso **connessioni sicure** (MPLS/VPN) protette da **certificati di crittografia** rilasciati da una certification authority;
- Meccanismi di **autenticazione a due fattori**;
- Meccanismi di controllo (es. OTP, captcha) per **scongiurare** eventuali **tentativi di accesso con sistemi automatici**;
- Dispositivi per la **verifica** – tramite il Portale - **sulle diverse componenti di sicurezza del sistema** (informatica, legale ed organizzativa) nonché l'accesso ai dati in conformità ai principi della certificazione ISO27001;
- Strumenti idonei a consentire la verifica **dell'implementazione delle procedure di sicurezza** nonché lo svolgimento di **audit** in ambito compliance data protection;
- Regolare esecuzione di **penetration tests**.

Misure di sicurezza (2/3)

Governo e controllo degli accessi

- **Controllo sistematico degli accessi**, in termini di autenticazione e autorizzazione per ogni tipo di interfaccia di collegamento (accessi Application to Application – A2A – e accesso manuale al front-end);
- **Profili di utenza differenziati** secondo un approccio cosiddetto **RBAC – Role-Based Access Control**, che disciplina le regole di visibilità ed i privilegi dell'utente in funzione del ruolo dello stesso e dell'organizzazione di appartenenza;
- Accessi per le Compagnie in ogni caso sempre limitati all'investigazione di uno **specifico sinistro conferito**, che non possono essere **in nessun caso di tipo massivo**;
- **Credenziali di autenticazione** rilasciate da ANIA con un processo rigoroso ai soggetti istituzionali nonché ai soggetti identificati dalle singole Compagnie;
- **Log di ogni accesso al sistema** contenente informazioni chiave per il **monitoraggio del comportamento degli utenti** (data, orario, tipo di operazione, utenza, organizzazione, ...). Attraverso i log si potrà:
 - Generare **reportistica di controllo** periodica, in modo da evidenziare trend anomali;
 - Effettuare **verifiche puntuali** per approfondire situazioni particolari;
 - Avviare **procedure organizzative per il controllo costante delle abilitazioni** (es. cancellazione utenze non attive);
 - Attivare **eventuali azioni automatiche di blocco** in funzione di parametri e soglie predefiniti.

Misure di sicurezza (3/3)

Strumenti per la gestione della sicurezza e corretta gestione dei dati

- **Console di Customer Boarding:** console preposta al censimento e alla gestione centralizzata delle strutture organizzative e alla definizione di attributi ed abilitazioni;
- **Dashboard di Profilazione utente:** per configurare la profilazione a livello di singola Compagnia;
- **Sistema di Logging:** ciascun processo e funzione lascia una traccia (“log”) con le informazioni di richiedente, richiesta e risultato;
- **Console di IP Filtering:** strumento che consente il censimento dell’elenco indirizzi IP autorizzati ad accedere al Sistema;
- **Procedure di Storicizzazione:** procedure che gestiscono automaticamente la storicizzazione/cancellazione dei dati secondo le regole di conservazione definite;

Architettura tecnologica di alto livello



OMISSIS

Organismo di Garanzia (1)

- Sarà costituito da 3 o 5 soggetti indipendenti dalle Compagnie, designati dall'ANIA e dalle associazioni maggiormente rappresentative delle categorie/ordini professionali coinvolti. Ciascuno dei componenti dovrà garantire e mantenere requisiti di onorabilità, professionalità, capacità ed indipendenza. La presidenza sarà assegnata ad una personalità di altissimo profilo (ex magistrato, ex dirigente IVASS...)
- Dal punto di vista organizzativo, l'Organismo di Garanzia sarà incardinato all'interno dell'Osservatorio Antifrode dell'ANIA, che svolge attività di sensibilizzazione alla prevenzione del rischio frode in ambito assicurativo e di promozione di modelli di controllo volti a contrastare i fenomeni fraudolenti. In tale contesto, l'Organismo di garanzia opererà in maniera autonoma e indipendente, con l'apposita funzione di:
 - **ricevere le segnalazioni** degli assicurati che lamentino anomalie nelle procedure di liquidazione che siano connesse all'interrogazione del Portale (ivi inclusi errori nei dati caricati sul Portale);
 - **monitorare i dati sulle istanze di accesso** presentate dagli assicurati, e sulle eventuali, conseguenti, rettifiche dei dati inseriti dalle Compagnie;
 - verificare e monitorare l'osservanza delle regole del Codice di Condotta;
- L'Organismo – alla luce delle informazioni ricevute – svolgerà un'attività di vigilanza sull'operato delle Compagnie, potendo adottare i provvedimenti che riterrà più opportuni (ammonimenti, segnalazioni, sanzioni, ivi inclusa l'esclusione dal Portale)
- L'Organismo sarà dotato di una sua autonomia finanziaria, cui provvederà ANIA stessa determinando le modalità più adeguate.

Organismo di Garanzia (2)

- **Piena conoscibilità da parte dei consumatori**, che riceveranno le informazioni sull'esistenza del Portale e dell'Organismo di garanzia ed il relativo funzionamento sui siti istituzionali dell'ANIA, nonché all'interno dell'informativa rilasciata dalla compagnia assicurativa di riferimento
- **Piena accessibilità**, tramite più canali dedicati (posta elettronica, casella postale, form online)
- **Ampie garanzie procedurali**: tempi prestabiliti per l'esame del reclamo e l'adozione delle decisioni; pienezza del contraddittorio in ogni fase della procedura, tramite la possibilità di depositare memorie e chiedere di essere sentiti.
- **Piena trasparenza nei confronti delle Autorità di settore**: annualmente, l'OdG dovrà fornire al Garante Privacy/AGCM/IVASS un resoconto riassuntivo dei controlli e delle verifiche effettuate, delle procedure di reclamo definite e delle misure sanzionatorie eventualmente adottate.

Allegato 1

Dettaglio dei dati conferiti dalle Compagnie in
relazione al Portale

Dettaglio dei dati conferiti dalle Compagnie (1/3)

La lista di seguito rappresentata costituisce l'elenco dei dati che ANIA ritiene necessari per l'operatività del Portale. Tale elenco potrà subire una riduzione in considerazione delle interlocuzioni ancora in corso con il Garante per la Protezione dei Dati Personali. Eventuali modifiche alla lista dei dati conferiti saranno sottoposte all'attenzione dell'AGCM

Rami	Dati Conferiti
<p>Informazioni generali valide per tutti i rami Danni Non Auto e Vita (Puro rischio) - Anagrafiche dei soggetti coinvolti</p>	Codice Fiscale/ nominativo persona o Partita IVA/ denominazione di società di:
	Assicurato
	Beneficiario
	Contraente
	Legale fiduciario
	Legale di controparte
	Medico legale fiduciario
	Medico di controparte
	Investigatore
	Testimone
	Intermediario
	Danneggiato
	Perito fiduciario
	Perito controparte
	Carrozzeria
	Medico di controparte
	Ordine di appartenenza del Legale fiduciario
	Ordine di appartenenza del Legale di controparte
	Ordine di appartenenza del Medico legale fiduciario
	Ordine di appartenenza del Medico di controparte
CAP residenza del Contraente	
Targa del veicolo e/o altro mezzo (se garanzia CVT)	

Dettaglio dei dati conferiti dalle Compagnie (2/3)

Rami	Dati Conferiti
<p>Informazioni generali valide per tutti i rami Danni Non Auto e Vita (Puro rischio) - Caratteristiche del sinistro</p>	Ramo ministeriale
	Numero del sinistro
	Partita di danno
	Tipologia garanzia relativa al sinistro
	Data di decorrenza garanzia
	Data di scadenza garanzia
	Somma assicurata / Capitale assicurato garanzia
	Area geografica: CAP luogo di accadimento sinistro
	Denominazione impresa che ha in gestione il sinistro
	Data di accadimento del sinistro
	Data denuncia sinistro all'impresa
	Stato sinistro: Aperto non pagato
	Stato sinistro: Pagamento parziale
	Stato sinistro: Pagamento totale
	Stato sinistro: Senza seguito
	Stato sinistro: Riapertura
	Autorità intervenute
	Intervento legale: SI/ NO
Contenzioso in corso: SI/NO	

Dettaglio dei dati conferiti dalle Compagnie (3/3)

Rami	Dati Conferiti
Ramo 1 - Infortuni	Morte/ infortunio (solo evento)
	Macrolesione SI/NO
	Ospedale di prima refertazione
	Case di cura private o Centri medici privati e/o riabilitativi che hanno effettuato prestazioni
	Diaria da gesso: SI/ NO
Ramo 2 - Malattia	Macrolesione SI/NO
	Ospedale di prima refertazione
	Case di cura private o Centri medici privati e/o riabilitativi che hanno effettuato prestazioni
	Diaria giornaliera: SI/ NO
Ramo 8 - Incendio ed elementi naturali Ramo 9 – Altri danni i beni	Dati catastali e dei registri immobiliari
	Indicazione di un ulteriore contratto assicurativo sul medesimo rischio presso un'altra impresa di assicurazione – rif. art. 1910 c.c.- (SI/ NO e se SI denominazione dell'impresa)
	Società di salvataggio (interventi di ripristino: SI/ NO)