

Più meritocrazia per i fiduciari delle compagnie

Scarso turnover e poca formazione caratterizzano il rapporto tra compagnie e medici legali: due aspetti cruciali su cui intervenire. Ne è convinto Giovanni Cannavò, presidente dell'Associazione Melchiorre Gioia e amministratore delegato di Medexpert

“In questi anni si è fatto strada il convincimento che il medico legale, attraverso il quale passa la quantificazione percentuale del danno alla persona, sia uno dei punti di debolezza del sistema Italia, con il suo altissimo tasso di micropermanenti a sintomatologia soggettiva, spesso risarciti indebitamente”, afferma **Giovanni Cannavò**, presidente Associazione Melchiorre Gioia e amministratore delegato di Medexpert. “Per arginare il fenomeno delle frodi e ridurre quell'area grigia della compiacenza è fondamentale che il medico legale effettui valutazioni che corrispondano a criteri obiettivi del danno”. La qualità professionale della prestazione medico-legale risente spesso della fisionomia socio-cul-

turale del territorio in cui il medico opera ed è spesso evidente che in zone in cui la frequenza delle frodi è elevata il fiduciario può trovarsi in difficoltà.

“In Italia il sistema medico-assicurativo deve essere rivisto”, continua Giovanni Cannavò. “Nel nostro paese non esiste più a livello universitario una formazione specifica che formi il futuro medico assicurativo in maniera adeguata; il corso di specializzazione in medicina legale prevede soltanto cento ore in quattro anni dedicate alla valutazione in ambito assicurativo. Inoltre è evidente la mancanza di turnover nella professione, un punto a sfavore delle compagnie di assicurazione, che sono così costrette ad appoggiarsi sempre sugli stessi

medici. Complice anche la scarsa attenzione delle imprese all'aggiornamento delle proprie reti fiduciarie. In pratica è circa un decennio che il sistema fiduciario è statico con poca innovazione e poca attenzione alla meritocrazia”.

“È un dato di fatto che le imprese non investono abbastanza sulla formazione dei medici con cui collaborano, non offrendo loro un metodo per definire una strategia d'azione e di valutazione. Il medico legale opera in solitudine e questo può giustificare le lacune che si riscontrano nelle aree a maggior rischio frode. È invece essenziale per far sì che un fiduciario svolga la professione in maniera corretta che condivida con la compagnia una visione comune”.



Giovanni Cannavò, presidente Associazione Melchiorre Gioia



Pierluigi Pellino, responsabile organizzazione sinistri e Claims Program di Axa Assicurazioni



Mario Salvatori, direttore di Assicurazioni

Cannavò ribadisce che si deve creare un sistema premiale per motivare maggiormente il medico legale. “Credo che il sistema premiale, e non mi riferisco solo agli aspetti economici, che faccia sentire al medico di essere parte importante dell’azienda sia un percorso obbligato per spingere il medico legale a valutare nel miglior modo possibile. Le compagnie tramite questo sistema, e a una maggiore attenzione alla qualità della prestazione, potrebbero far sì che il fiduciario sia stimolato a svolgere il proprio lavoro serenamente e correttamente per poter continuare a ottenere la fiducia della compagnia e di conseguenza a mantenere attiva la collaborazione con reciproca soddisfazione”. In merito a questo tema interviene anche **Pierluigi Pellino**, responsabile organizzazione sinistri e Claims Program di Axa Assicurazioni. “Corriamo il rischio di abituarci alle frodi realizzate con l’intervento di medici compiacenti, e penso sia necessario valorizzare l’apporto di competenze dedicate, affidando a operatori con posizioni specialistiche il compito di svolgere valutazioni di tipo medico legale”. Axa Assicurazioni ha iniziato, lungo questo filone, un’azione di prevenzione, lavorando territorio per territorio e individuando medici interessati a inserirsi in questa soluzione, affidando i casi particolarmente delicati esclusivamente ad alcuni medici della compagnia.

A.B.

Premiare i fiduciari virtuosi

Andrea Bertalot, responsabile sinistri del Gruppo Reale Mutua, spiega come Reale Mutua ha deciso di affrontare il problema dei fiduciari “discutibili”. “La compagnia punta ad arricchire costantemente l’archivio delle nostre informazioni. Basiamo il controllo di queste informazioni su un controllo centrale dei collaboratori medici, cercando sempre di premiare i fiduciari più virtuosi, dimostrando loro la fiducia che la compagnia pone in loro e nel loro operato. Solo così i fiduciari potranno sentirsi parte di una famiglia, lavorando al massimo delle loro capacità e soprattutto ricambiando la fiducia svolgendo valutazioni corrette e reali.”

Collaborazione tra compagnia e broker

Angelo Candeloro, responsabile Antifrode di Unipol, spiega che per le compagnie dirette il pericolo di una truffa è potenzialmente più elevato che per le compagnie tradizionali. Il punto debole delle compagnie dirette consiste nella verifica della documentazione presentata al momento dell’apertura del contratto. È chiaro che un controllo diretto della persona e della documentazione da parte dell’agente può far scattare segnali di allarme che con una relazione a distanza è più facile sfuggano. Inoltre, anche l’intermediazione di un broker può introdurre un ulteriore elemento di incertezza e di inganno perché la connivenza tra broker e soggetti criminali è più difficile da scoprire.”

A proposito di collaborazione con i broker, Sara Costantini, director di Crif, racconta l’esperienza di Crif in Gran Bretagna. “In Uk esiste una banca dati che raccoglie, in caso di broker e agenti di polizze vita, le informazioni relative al loro comportamento nei confronti delle compagnie per cui lavorano al fine di determinare eventuali comportamenti sospetti.

Questo aiuta sensibilmente le compagnie a prevenire attività fraudolente da parte dei fiduciari”.



Andrea Bertalot, responsabile sinistri del Gruppo Reale Mutua



Angelo Candeloro, responsabile Antifrode di Unipol



Sara Costantini, director di Crif