

PS11910 - ALLIANZ ASSICURAZIONI-LIQUIDAZIONE DANNI RC AUTO

Provvedimento n. 29805

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 3 agosto 2021;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo) e, in particolare, l'articolo 27;

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTE le proprie delibere del 13 aprile 2021 e del 15 giugno 2021, con le quali, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Allianz S.p.A. (di seguito, Allianz) è una società attiva nel settore dei servizi assicurativi. Il bilancio della società relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 presenta una raccolta premi pari a circa 3,6 miliardi di euro nel comparto danni (ed a circa 2,3 miliardi di euro nel comparto vita).

2. Assoutenti in qualità di Associazione di Consumatori segnalante.

II. CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

3. Il procedimento ha ad oggetto due pratiche commerciali riguardanti:

- a) l'imposizione di ostacoli all'esercizio dell'accesso agli atti del c.d. fascicolo del sinistro mediante l'adozione di comportamenti dilatori, ostruzionistici e/o ingiustificato diniego alle relative istanze;
- b) il mancato rispetto dei termini di legge per la liquidazione dei risarcimenti e/o la richiesta di documentazione ritenuta necessaria ai fini della liquidazione, nonostante la stessa sia stata già trasmessa al liquidatore.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

4. A seguito di alcune segnalazioni e di indagini preistruttorie¹, in data 24 novembre 2020 è stato comunicato ad Allianz l'avvio del procedimento istruttorio n. PS11910² contestando la possibile violazione degli artt. 20, 22, 24 e 25 lettera d) del Codice del Consumo.

5. In tale sede venivano, in particolare, contestate due pratiche di Allianz consistenti: a) nell'imposizione di ostacoli all'esercizio dell'accesso agli atti del c.d. fascicolo del sinistro mediante l'adozione di comportamenti dilatori, ostruzionistici e/o ingiustificato diniego alle relative istanze; b) nel mancato rispetto dei termini di legge per la liquidazione dei risarcimenti e/o nella richiesta di documentazione ritenuta necessaria ai fini della liquidazione, nonostante la stessa sia stata già trasmessa al liquidatore.

6. In data 18 dicembre 2020 l'Associazione di consumatori Assoutenti ha chiesto di partecipare al procedimento e, in data 19 febbraio 2021, tale istanza è stata accolta³.

7. Nel corso del procedimento, Allianz ha depositato alcune memorie fornendo, altresì, le ulteriori informazioni richieste dall'Autorità⁴.

8. In data 9 febbraio 2021, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, Allianz ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di illiceità delle condotte oggetto di contestazione, producendo, infine, una versione integrata e consolidata degli stessi in data 7 giugno 2021⁵.

9. In data 23 febbraio 2021 Allianz è stata sentita in audizione⁶.

¹ [Cfr. doc. nn. 1-9.]

² [Doc. n. 10.]

³ [Doc. n. 24 e 42.]

⁴ [Doc. n. 23, 26, 27, 29, 31, 33, 51, 52, 57, 60, 61, 62.]

⁵ [Doc. n. 39 e 67.]

⁶ [Doc. n. 46.]

10. In data 26 maggio 2021 è stata comunicata alle parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento⁷.

11. In data 10 giugno 2021 è stato chiesto, ai sensi dell'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, il parere all'IVASS e tale parere è pervenuto in data 29 luglio 2021⁸.

2) Le evidenze acquisite.

12. Allianz, nelle proprie memorie e nelle risposte alle richieste di informazioni, ha rappresentato quanto segue:

a) ogni volta che Allianz riceve documentazione o comunicazioni relative a un sinistro, questa viene prontamente digitalizzata – qualora pervenuta in forma cartacea – e processata a livello interno per il tramite di un sistema automatico di *Text Analytics* al fine di permettere l'inserimento della suddetta informazione all'interno del sistema informatico della Società. Tale processo di digitalizzazione interessa anche le richieste di accesso agli atti, per le quali – una volta intercettate dal summenzionato sistema informatico – viene creato un riferimento (c.d. *task*) nell'interfaccia informatica cui ha accesso il liquidatore (denominata *Scadenziario Doc*), la cui funzione è quella di permettere una catalogazione digitale della richiesta, accompagnata da un'iconografia di tipo semaforico volta ad allertare il liquidatore dell'approssimarsi della scadenza relativa all'azione necessaria per soddisfare il *task* e ritenerlo eseguito;

b) al momento della creazione, il *task* inserito nello *Scadenziario Doc* si vede assegnare la dicitura '*NUOVA richiesta di accesso agli atti*'. In relazione a ciò, il sistema imposta in automatico una prima scadenza di 15 giorni dalla data di ricezione della richiesta, a disposizione del liquidatore per valutare come procedere e dare seguito alla richiesta⁹. Qualora il liquidatore ometta di intervenire sul *task* generato, la richiesta viene considerata automaticamente accettata e il sistema passa direttamente allo stato successivo di elaborazione della stessa, attraverso due passaggi: (i) aggiornando la scadenza per l'evasione a 60 giorni dal ricevimento della richiesta stessa; e (ii) sostituendo la descrizione del *task* con la dicitura '*Richiesta di accesso agli atti*;

c) la richiesta di accesso agli atti può essere formulata alla Società tramite diversi mezzi di comunicazione, ossia: (i) fax, (ii) raccomandata con ricevuta di ritorno, (iii) posta elettronica certificata (PEC), o (iv) *e-mail*. I destinatari possono essere: (i) Allianz, (ii) il Centro Liquidazione Danni (CLD) territorialmente competente, ovvero (iii) l'agenzia presente sul territorio;

d) Allianz garantisce l'accesso effettivo alla documentazione richiesta tramite invio della stessa al richiedente a mezzo fax o raccomandata con ricevuta di ritorno, oppure permettendo allo stesso il ritiro materiale di copia cartacea *in loco* presso il CLD o l'agenzia presente sul territorio. Date le particolarità connesse al verificarsi della pandemia di Covid-19, Allianz ha prodotto specifiche disposizioni e linee guida interne al fine di garantire il diritto a un effettivo e celere accesso agli atti da parte dei soggetti richiedenti nonostante le problematiche e le criticità dovute alla particolare situazione sanitaria presente e, in particolare, al periodo di *lockdown*;

e) delle 10.899 richieste di accesso agli atti pervenute dal 1° marzo 2019 al 26 novembre 2020, circa il 49% è stato evaso con l'invio della documentazione richiesta. Le restanti sono state gestite senza invio di documentazione in assenza dei requisiti di legge. Il tempo medio di accesso al fascicolo è stato inferiore al termine massimo di 60 giorni di cui all'articolo 146 del Codice delle Assicurazioni Private;

f) per quanto riguarda le richieste di liquidazione sinistri, Allianz, al fine di determinare il grado di responsabilità delle parti coinvolte in un sinistro e poter così quantificare il danno da questo derivante, richiede innanzitutto la documentazione espressamente prevista dalla normativa applicabile (articoli 148 e 149 del Codice delle Assicurazioni), ossia: (i) la Constatazione Amichevole di Incidente (*CAI*); (ii) la descrizione delle modalità con cui il sinistro è avvenuto; (iii) il codice fiscale del soggetto avente diritto al risarcimento; (iv) l'indicazione di luogo e orario (d'ufficio) di almeno 5 giorni lavorativi successivi alla data di ricevimento della risposta, durante i quali il mezzo o le cose danneggiate, anche se già riparati, possono essere esaminati dal perito incaricato dalla Società. Qualora dal sinistro scaturiscano anche lesioni fisiche, la normativa di cui sopra prevede che il soggetto danneggiato debba necessariamente fornire alla compagnia assicurativa adita ulteriori informazioni;

g) la determinazione del grado di responsabilità in capo ai singoli soggetti coinvolti relativamente ai sinistri rientranti nell'alveo applicativo della procedura di c.d. '*risarcimento diretto*' (di cui agli articoli 149 e 150 del Codice delle Assicurazioni) può essere effettuata anche sulla base dei flussi informativi nonché della documentazione pervenuta ai sensi delle norme e delle modalità previste dalla c.d. *CARD* approvata dall'IVASS;

h) per quanto riguarda le tempistiche di liquidazione, il numero percentuale di posizioni di danno relativamente a cui la liquidazione è avvenuta effettivamente oltre i termini previsti dalla legge risulta inferiore all'1% tanto nel 2019 che nel 2020.

⁷ [Doc. n. 65 e 66.]

⁸ [Doc. n. 69 e n. 75.]

⁹ [Il termine corrisponde a quello assegnato dal Codice delle Assicurazioni Private alle Compagnie per dare riscontro alla richiesta di accesso, mentre l'intera procedura deve concludersi entro 60 giorni dalla richiesta.]

3) Gli impegni presentati da Allianz

13. Allianz ha presentato impegni riguardanti quattro profili (A. *task* di tipo gestionale; B. *task* di tipo informatico; C. *task* comunicazionali; D. *task* formativi), descritti più compiutamente nel formulario allegato al presente provvedimento, costituendone parte integrante:

- Impegno A): rafforzamento dei sistemi interni di controllo con particolare riferimento all'attività della funzione aziendale "Controllo Qualità Sinistri", nonché all'introduzione di "incentivi premianti" per i Liquidatori Allianz con l'obiettivo di accrescere il rispetto degli adempimenti normativi, stimolando tempistiche di evasione inferiori rispetto alle scadenze normative attraverso percentuali variabili di persone premiabili in funzione delle migliori *performance* raggiunte dalle varie unità liquidative e in funzione dei risultati individuali conseguiti, in tal modo accrescendo i "margin di sicurezza" nella tempistica di gestione delle funzioni aziendali (impegni riguardanti *task* di tipo "gestionale" relativi alle pratiche commerciali oggetto di contestazione *sub a*) e *b*) della comunicazione di avvio del procedimento);

- Impegno B): miglioramento del sistema di c.d. "text analytics", ovvero dell'analisi del contenuto dei documenti cartacei e digitali ricevuti da Allianz, al fine di individuare automaticamente e isolare le effettive richieste di accesso agli atti del fascicolo dei sinistri RC auto ed evitare, ad esempio, i c.d. "falsi positivi". Tali falsi positivi riguardano le "erronee catalogazioni" di richieste considerate come istanze di accesso agli atti del fascicolo, ma non considerabili come tali (ad esempio richieste "generiche" ai sensi dell'articolo 146 del Codice delle Assicurazioni). La ricerca dei falsi positivi risponde al fondamentale obiettivo di evitare "inefficienti appesantimenti" nella gestione delle procedure di accesso al fascicolo dei sinistri (impegni riguardanti *task* "informatici" relativi alla pratica commerciale *sub a*) dell'avvio);

- Impegno C): modifica delle comunicazioni (modulistica, termini utilizzati, ecc.) utilizzate da Allianz per la richiesta dei documenti necessari per la liquidazione dei danni agli utenti, indicando con la massima chiarezza, trasparenza e semplicità (anche di tipo grafico) i documenti strettamente necessari, meglio precisando anche che non sono dovuti documenti già in possesso di Allianz, nonché naturalmente documenti superflui o addirittura non pertinenti (impegni su *task* "comunicazionali" riguardanti la pratica commerciale *sub b*) dell'avvio);

- Impegno D): programma di specializzazione dei liquidatori Allianz con apposite iniziative formative, nonché distinzione delle necessità formative in funzione delle principali tipologie di sinistri, ad esempio per il settore "danni prevalentemente a cose" oppure "danni prevalentemente a persone". Tale impegno ha l'obiettivo di accrescere i già elevati livelli di efficienza dei liquidatori, uniformando il modello organizzativo delle varie tipologie di sinistri e attribuendo ciascuna singola posizione di danno - attraverso un sistema informatico di *routing* che analizza le caratteristiche del sinistro e della documentazione al momento della sua denuncia - al liquidatore territorialmente preposto in funzione dei suoi *skills* individuali e del suo carico di lavoro (impegni riguardanti *task* "formativi" relativi alle pratiche commerciali di cui ai punti *a*) e *b*) dell'avvio).

I predetti impegni - assunti per la durata di 3 anni - avranno attuazione entro 45 giorni dalla decisione di accettazione degli stessi da parte dell'Autorità, salvo:

a) gli impegni riguardanti il c.d. "tool autocontrollo" e la formalizzazione del "sistema incentivante" che non potranno essere attuati prima di luglio 2021;

b) la condivisione dei risultati globali derivanti dalle verifiche di Allianz che non potrà essere utilmente attuata prima di gennaio 2022.

4) Il parere dell'IVASS

14. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore assicurativo, in data 10 giugno 2021, è stato richiesto il parere all'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (Ivass), ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 1-bis, del Codice del Consumo, introdotto dall'articolo 1, comma 6, lettera a), del Decreto Legislativo n. 21/2014.

L'Ivass ha reso il proprio parere in data 29 luglio 2021 segnalando che, "Con riguardo agli impegni proposti da Allianz S.p.A. in relazione a entrambi i profili contestati si comunica che, per quanto di competenza, non si hanno osservazioni da formulare".

IV. VALUTAZIONI

15. Gli impegni presentati da Allianz nel corso del procedimento appaiono idonei a sanare i possibili profili di illegittimità delle pratiche commerciali contestate nella comunicazione di avvio. Essi sono in grado di migliorare le procedure e il livello di efficienza e trasparenza nella gestione dell'intero processo di liquidazione dei danni (dalla presa in carico iniziale del sinistro, all'accesso agli atti del fascicolo fino ad arrivare alla liquidazione finale nel rispetto delle relative tempistiche di legge) nel settore RC auto.

16. In particolare, per quanto concerne l'impatto e l'efficacia degli impegni presentati:

a) l'Impegno A) appare consentire una più tempestiva e analitica evidenza a livello di *management* aziendale del livello di *performance* della "struttura liquidativa" riguardo anche al rispetto della normativa e della tempistica di evasione delle richieste di accesso agli atti e di risarcimento.

In quest'ottica, appare rilevante l'introduzione di nuovi "incentivi economici" per i liquidatori più efficienti, che consentirà di ottenere miglioramenti delle procedure liquidative, inclusi i tempi di liquidazione, stimolando direttamente coloro che sono incaricati della loro applicazione;

b) quanto, poi, all'Impegno B), esso dovrebbe accrescere l'efficienza dei processi liquidativi, con riferimento alle richieste di accesso agli atti del fascicolo del sinistro, consentendo di riconoscere le effettive richieste di accesso, e riducendo gli eventuali errori di catalogazione dei c.d. "falsi positivi", i quali hanno il solo effetto di appesantire il sistema con richieste che non necessitano di essere evase, a discapito della velocità di lavorazione delle reali istanze di accesso;

c) con la riformulazione dei testi delle proprie comunicazioni ("modulistica") e delle informazioni fornite agli utenti che intendono richiedere un risarcimento, di cui all'Impegno C), la Compagnia renderà più chiara la procedura da seguire da parte dei consumatori, che saranno in grado di fornire la documentazione necessaria a consentire la corretta e tempestiva liquidazione del sinistro lamentato; nello stesso tempo verrà chiarito che al consumatore non verrà richiesta documentazione ridondante o che, comunque, è già stata fornita;

d) tramite, infine, le attività formative e di specializzazione indicate all'Impegno D), Allianz mira a conseguire un miglioramento della tempistica di gestione sia delle procedure liquidative complessive sia di quelle relative all'accesso agli atti poiché i singoli liquidatori – specializzandosi su una precipua "tipologia di sinistro" (distinguendo tra quelli di gestione più semplice quali i sinistri con soli danni a cose e quelli di gestione più complessa, con danni anche a persone) – potranno migliorare l'efficienza gestione degli stessi.

17. Alla luce di quanto precede e in considerazione dei miglioramenti all'intero processo di gestione dei sinistri nel settore RC auto, gli impegni presentati da Allianz appaiono idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza delle pratiche oggetto di contestazione.

RITENUTO che gli impegni presentati dalla società Allianz S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di illiceità delle condotte oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Allianz S.p.A.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Allianz S.p.A., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti nella versione finale in data 7 giugno 2021, come descritti nel formulario allegato al presente provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Allianz S.p.A., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni fino a quel momento attuati mediante la presentazione di una specifica relazione supportata da idonei riscontri documentali.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli