

**PS11910 - ALLIANZ ASSICURAZIONI-LIQUIDAZIONE DANNI RC AUTO**  
*Allegato al provvedimento n. 29805*

**PROCEDIMENTO N. PS-11910**

**FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DI IMPEGNI**

*AI SENSI DELL'ARTICOLO 27, COMMA 7, DEL CODICE DEL CONSUMO E ARTICOLO 9 DEL REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE ISTRUTTORIE IN MATERIA DI PUBBLICITÀ INGANNEVOLE E COMPARATIVA, PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE, VIOLAZIONE DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI, VIOLAZIONE DEL DIVIETO DI DISCRIMINAZIONE E CLAUSOLE VESSATORIE*

**ALLIANZ S.P.A.**

**[7] GIUGNO 2021**

## **I. INTRODUZIONE**

1.1 I sottoscritti Avv.ti Tommaso Salonic, Gian Luca Zampa ed Ermelinda Spinelli, in nome e per conto della società Allianz S.p.A., giusta procura speciale agli atti, al fine di rispondere alle preoccupazioni espresse da codesta Autorità nella comunicazione di avvio del procedimento istruttorio n. PS-11910 (il **Procedimento**), facendo seguito alla proposta di impegni presentata a codesta Autorità l'11 gennaio u.s. ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del decreto legislativo n. 205/2006 (il **Codice del Consumo**) e dell'articolo 9 della delibera dell'Autorità dell'1 aprile 2015 "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di tutela del consumatore" (il **Regolamento**), come successivamente integrata in data 8 febbraio 2020 (la **Proposta**), intendono di seguito esporre la versione finale e consolidata di tale Proposta che tiene conto delle richieste di chiarimento formulate dalla Direzione Istruttoria nel corso dell'audizione svolta il 23 febbraio 2021.

\*\*\*

## **II. SOGGETTO PROPONENTE**

2.1 Allianz S.p.A. (di seguito, **Allianz** o la **Società**) (C.F./P.IVA 05032630963, CCIAA REA MI1858822), con sede legale in Milano, Piazza Tre Torri 3, 20145, nelle persone dei procuratori speciali [**OMISSIS**].

## **III. NUMERO DEL PROCEDIMENTO E DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO DA PARTE DEL PROFESSIONISTA**

3.1 Procedimento istruttorio n. PS-11910, avviato, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento, con comunicazione di avvio prot. 0087036 (la **Comunicazione**) notificata da codesta Autorità ad Allianz in data 26 novembre 2020, il cui termine di conclusione è stato prorogato con comunicazione del 16 aprile 2021.

## **IV. PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO**

4.1 Come indicato nella citata Comunicazione, codesta Autorità ha ipotizzato che Allianz avrebbe adottato - nel lasso di tempo ricompreso tra il mese di marzo 2019 ed il mese di settembre 2020 - le seguenti condotte asseritamente lesive dei diritti dei consumatori:

-imposto ostacoli arbitrari all'esercizio del diritto di accesso agli atti al fascicolo del sinistro da parte dei soggetti a ciò legittimati mediante l'adozione di comportamenti dilatori ed ostruzionistici ovvero opponendo un ingiustificato diniego alle richieste in tal senso (**Condotta A**);

- non rispettato i “*termini di legge per la liquidazione dei risarcimenti*”, richiedendo in maniera asseritamente “*ridondante*” la “*documentazione ritenuta necessaria ai fini della liquidazione del sinistro interessato*” (**Condotta B**) (Comunicazione, §3).

4.2 Su tali basi, l’Autorità ha ritenuto che le condotte descritte potrebbero integrare una violazione rispettivamente degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, lettera d), del Codice del Consumo.

## V. DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI

### (A) PREMESSA

5.1 Per le ragioni già espresse nella risposta depositata dalla Società in data 16 dicembre 2020, nonché nella integrazione del 4 gennaio 2021 alle richieste di informazioni formulate nella Comunicazione e nel verbale d’ispezione, nonché alla luce delle precisazioni riportate nelle osservazioni preliminari sull’oggetto del Procedimento che la Società ha depositato in parallelo alla Proposta a beneficio della comprensione dei fatti da parte di codesta Autorità (la **Memoria**), nonché alle brevi osservazioni riepilogative depositate contestualmente alla presente (le **Osservazioni Finali**), Allianz ritiene che le condotte adottate sia in risposta alle istanze di accesso agli atti del fascicolo dei sinistri sia ai fini dell’evasione delle richieste di risarcimento danni derivanti da sinistri RC Auto siano non solo perfettamente lecite e conformi a quanto indicato dal dettato normativo del Codice del Consumo e del decreto legislativo n. 209/2005 (il **Codice delle Assicurazioni**), ma anche rivelatrici di una particolare attenzione al concreto soddisfacimento dei diritti a fondamento delle richieste avanzate dai soggetti legittimati. Per tali motivi Allianz ritiene che debba essere esclusa non solo l’esistenza di una strategia volta a ritardare od ostacolare l’esercizio dei diritti riconosciuti ai consumatori in ambito assicurativo, ma anche una colpevole leggerezza nella gestione dei relativi processi aziendali

5.2 La Società, infatti, ha costantemente agito al fine di garantire che il proprio *modus operandi* fosse conforme allo *standard* di diligenza professionale indicato dal dettato normativo del Codice del Consumo e del Codice delle Assicurazioni. Tale elevato livello di attenzione si è concretamente tradotto nel continuo sviluppo e miglioramento di sempre più sofisticati processi interni al fine di garantire che sia la procedura di liquidazione di un sinistro che l’evasione delle richieste di accesso agli atti, si svolgessero nel rispetto dei termini di legge. L’attenzione verso il rispetto del più elevato *standard* di diligenza professionale è testimoniata dalla messa in atto anche di processi volti ad assicurare un costante monitoraggio delle modalità di svolgimento delle suddette attività in modo da permettere, così, una costante verifica dell’effettiva efficacia dei processi deliberati e l’individuazione di eventuali correttivi volti al miglioramento dei risultati ottenuti ove fossero emersi elementi di criticità. Agendo in tal maniera, la Società ha sempre inteso dedicare ampi sforzi (economici ma non solo)

ed energie ad assicurare il pieno rispetto dei diritti dei consumatori, nonché un soddisfacimento efficace ed effettivo delle loro legittime pretese.

5.3 Rinviano alla Memoria per una più analitica descrizione di tali processi aziendali, Allianz – in un’ottica di massima collaborazione con codesta Autorità e al fine di voler eliminare ogni possibile profilo di dubbio in relazione alle condotte illustrate nella Comunicazione perseguendo obiettivi di economia procedimentale sia per la Società che per l’Autorità – intende qui rappresentare nella sua versione consolidata e definitiva gli impegni proposti ai sensi dell’articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e articolo 9 del Regolamento illustrati con la proposta preliminare trasmessa agli Uffici lo scorso 11 gennaio, nonché con la Proposta dello scorso 8 febbraio, tenendo conto delle richieste di chiarimento formulate dalla Direzione Istruttoria.

5.4 A tale proposito, si intende preliminarmente ribadire che:

- (a) la decisione di proporre tali impegni non può e non deve essere interpretata in alcun modo come un’ammissione di responsabilità da parte di Allianz;
- (b) la decisione di proporre i suddetti impegni è motivata esclusivamente dalla volontà della Società di proporre soluzioni concrete e di tempestiva esecuzione, nello spirito proprio di Allianz volto ad un continuo miglioramento della propria *performance*, affinché le preoccupazioni sollevate da codesta Autorità possano essere efficacemente superate;
- (c) la proposta in esame è condizionata alla decisione di accoglimento da parte dell’Autorità ai sensi dell’articolo 9 del Regolamento e, di conseguenza, alla chiusura del procedimento senza l’accertamento di alcuna infrazione, né l’irrogazione di alcuna sanzione, in capo ad Allianz.

*(B) BREVE DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI*

5.5 Ai sensi dell’articolo 9 del Regolamento, la Società propone, nei termini sopra indicati, di obbligarsi a adottare le misure di seguito illustrate unitamente alla condotta alla quale si riferiscono. In sintesi:

- i. il rafforzamento del sistema interno di controllo finalizzato ad assicurare il rispetto delle tempistiche relative alle richieste di accesso agli atti pervenute alla Società (Condotta A);
- ii. l’ulteriore miglioramento del sistema di *text analytics* che – come già illustrato a codesta Autorità – analizza il contenuto delle documentazioni (cartacee e digitali) pervenute alla Società in modo da individuare automaticamente le singole richieste di accesso agli atti (Condotta A);

- iii. la modifica del linguaggio utilizzato da Allianz nelle proprie richieste di documentazione necessaria ai fini liquidativi inviate ai soggetti richiedenti il risarcimento dei danni derivanti da un sinistro, al fine di assicurare una più chiara percezione del perimetro dei documenti da produrre (Condotta B); ed infine
- iv. l'introduzione di un programma di specializzazione dei propri liquidatori, accompagnato da appositi ed ulteriori interventi formativi, basato sulle singole tipologie di sinistro (ad esempio, a seconda che il sinistro riguardi solo cose o anche persone) (Condotte A e B).

5.6 I citati impegni sono oggetto di una più dettagliata descrizione nel prosieguo del presente documento.

(C) *DESCRIZIONE DETTAGLIATA DEGLI IMPEGNI*

**IMPEGNO I.** RAFFORZAMENTO DEGLI STRUMENTI DI CONTROLLO INTERNI ALLA SOCIETÀ VOLTI AD ASSICURARE IL RISPETTO DELLE TEMPISTICHE NORMATIVAMENTE PREVISTE PER L'ACCESSO AGLI ATTI

5.7 Con la presente misura Allianz si propone di fare venire meno le preoccupazioni avanzate da codesta Autorità relativamente alla Condotta A. In particolare, la Società si propone di perfezionare ulteriormente il proprio già altamente sofisticato sistema di controllo interno, volto ad assicurare il rispetto delle tempistiche di accesso agli atti, tramite l'adozione di un sistema di *reporting* settimanale a beneficio di ciascuno dei suoi numerosi liquidatori, onde renderne l'azione ancora più tempestiva ed efficace.

5.8 Al fine di aumentare l'effettività di tale sistema di *reporting*, Allianz propone di agire su piani tra loro distinti seppur strettamente interconnessi e complementari.

a) *In primis*, la Società prevede di inserire apposite e mirate verifiche nei controlli di primo livello da parte della funzione aziendale [OMISSIS]<sup>1</sup>. A tale proposito, la Società si impegna ad utilizzare, nell'ambito dei 'driver' che informano l'attività di verifica e che permettono l'identificazione delle aree di maggior rischio di mancato rispetto della normativa applicabile in modo da intervenire tempestivamente ove necessario, ulteriori indicatori di conformità normativa specificamente finalizzati ad assicurare una corretta e tempestiva gestione dei *task* per le richieste di accesso agli atti (quali, ad esempio, il rapporto tra i sinistri a cui sono applicabili determinate scadenze normative e la totalità di quelli gestiti; i tempi massimi di gestione del sinistro ai sensi

---

<sup>1</sup> L'obiettivo principale di tale Unità risiede nel monitoraggio del livello di qualità del processo di gestione del sinistro in tutte le sue fasi – il quale deve sempre soddisfare uno *standard* elevato di soddisfacimento delle varie richieste – al fine di individuare le aree in cui è necessario apportare interventi migliorativi, nonché la determinazione delle stesse azioni di correzione degli eventuali errori individuati.

della normativa; i cc.dd. ‘*task inventory*’<sup>2</sup>; nonché i cc.dd. ‘*task distribution*’<sup>3</sup>). Si veda di seguito, per comodità espositiva, un preliminare esempio del funzionamento della prospettata analisi di verifica:

[OMISSIS]

In aggiunta, Allianz prevede di inserire nel proprio piano di verifiche tecniche programmato per il 2021 – riproponendo tale novità con scadenza annuale – le seguenti ulteriori tipologie di accertamento interno:

- (i) *controlli random*: ossia verifiche che concernono l’attività di analisi circa la conformità alla normativa in materia di accesso agli atti effettuata tramite la tecnica del ‘*closed file review*’ su un campione rappresentativo di sinistri individuato in maniera casuale su una base di calcolo costituita dai sinistri gestiti da un determinato numero di centri di liquidazione di danni (**CLD**) della Società;
- (ii) *controlli random integrati dalla presenza di spie di rischio*: ossia verifiche che consistono nell’espletamento di analisi mirate tramite l’utilizzo sia della succitata tecnica del ‘*closed file review*’<sup>4</sup> sia di quella dell’‘*open file review*’<sup>5</sup> e che vengono disposte sulla base di una preventiva analisi degli andamenti e degli specifici indicatori (si veda quanto indicato in seguito relativamente ai cc.dd. *Key Performance Indicators*). In particolare, a differenza delle verifiche cc.dd. ‘politematiche’ di cui sopra, quest’ultime trovano una propria *ratio* nella focalizzazione sugli uffici liquidatori che presentano indici di potenziali criticità nella gestione dei *task* di accesso agli atti.

Alla luce delle novità tecniche di cui ai punti *i*) e *ii*), la Società – al fine di rendere ancora più effettiva la rilevanza dei dati raccolti – prevede di adottare un sistema di condivisione finale dei risultati derivanti dalle due modalità di verifica descritte (entro un mese dalla loro conclusione) con il *management* delle diverse unità coinvolte nei singoli controlli in modo così da garantire la realizzazione di piani di intervento, ove necessario, mirati sulle realtà che li rendono necessari; nonché, infine

---

<sup>2</sup> [OMISSIS]

<sup>3</sup> [OMISSIS]

<sup>4</sup> Tale controllo viene effettuato su sinistri chiusi (ossia definiti con pagamento o archiviati senza seguito).

<sup>5</sup> L’*open file review*, invece, viene eseguito su pratiche ancora in corso.

- (iii) verifiche di 'autocontrollo': sul punto, Allianz si impegna ad includere specifici *set* di informazioni e controlli nel proprio *tool* interno di 'autocontrollo' ad uso dei supervisor dei singoli CLD della Società, al fine di verificare – tramite le summenzionate tecniche di 'closed' e 'open file review' e sotto il controllo e la *governance* diretta dell'Unità di [OMISSIS] – l'effettiva correttezza e qualità del processo adottato, con particolare attenzione anche al *task* di richieste di accesso agli atti.

In ultimo, Allianz prevede un'ulteriore condivisione su base semestrale – questa volta a beneficio del *management* della Direzione Sinistri – di tutti i dati globali risultanti dalle summenzionate diverse verifiche effettuate relativamente al rispetto delle scadenze normative, al fine così di garantire la successiva realizzazione di specifici piani di intervento e miglioramento;

(b) in secondo luogo, la Società prevede di inserire specifici *Key Performance Indicator (KPI)* nel c.d. *Management by Objectives* della propria struttura liquidativa. Sul punto, in particolare, Allianz si impegna a:

- (i) introdurre nell'ambito del proprio sistema d'incentivazione interna (riservato ai componenti delle strutture della Direzione Sinistri) obiettivi di tipo qualitativo<sup>6</sup> commisurati alla gestione tempestiva, comunque entro le scadenze normative, dei *task* relativi alle richieste di accesso agli atti nonché a quelli di liquidazione dei sinistri (come illustrato in nota 7) a favore delle risorse che operano [OMISSIS], e sua conseguente comunicazione [OMISSIS];
- (ii) formalizzare e comunicare tramite il proprio *intranet* aziendale, nonché attraverso l'organizzazione di incontri mirati (fisici o virtuali, tramite piattaforme informatiche) con i componenti della Direzione Sinistri, le modalità di funzionamento del 'sistema incentivante', il quale riporterà una indicazione precisa: *a)* delle modalità di calcolo per il raggiungimento degli obiettivi posti dalla Società; *b)* delle regole per la determinazione del premio; *c)* dei risultati considerati come sufficienti per poter accedere agli incentivi predisposti; *d)* delle modalità di determinazione dei premi, nonché dei soggetti meritevoli sulla base degli indicatori individuali quantitativi e qualitativi di *performance*; *e)* delle verifiche tecniche necessarie; nonché *f)* delle modalità di pagamento del premio ottenuto<sup>7</sup>;

---

<sup>6</sup> [OMISSIS]

<sup>7</sup> [OMISSIS]

(iii) effettuare a campione delle ‘verifiche di *budget*’<sup>8</sup>, a chiusura dell’esercizio contabile (pertanto, entro aprile dell’esercizio successivo), attraverso cui determinare la correttezza dei dati informatici e del comportamento liquidativo adottato, in tal modo determinando eventuali esclusioni (totali o parziali) dal sistema di incentivazione interno;

(c) in ultimo, Allianz prevede altresì l’inserimento di una valutazione della tempistica in occasione dell’incontro mensile in seno alla Direzione Sinistri dedicato alla soddisfazione del cliente nella gestione dei sinistri. A tal riguardo, una sessione specifica di tale incontro sarà dedicata all’analisi del *reporting* relativo al processo di risposta alle richieste di accesso agli atti pervenute con conseguente verifica dei piani di azione da parte dei singoli responsabili dei CLD della Società.

## **IMPEGNO II. MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DI GESTIONE DEI TASK INFORMATICI DI ACCESSO AGLI ATTI**

5.9 Anche con la presente misura Allianz si propone di fare venire meno le preoccupazioni avanzate da codesta Autorità relativamente alla Condotta A. In particolare, la Società intende migliorare – da un punto di vista applicativo – il proprio sistema interno di *text analytics*, il quale – come già illustrato a codesta Autorità<sup>9</sup> – analizza il contenuto delle documentazioni (cartacee e digitali) pervenute alla Società al fine di individuare in automatico le singole richieste di accesso agli atti. Inoltre – al fine ridurre ulteriormente il rischio che si possano verificare sporadici ritardi – la Società propone di richiedere ai propri liquidatori di fissare dei *task* di risposta anticipati rispetto ai termini di scadenza normativamente previsti, al fine così di assicurarsi un prudenziale “margine di sicurezza”.

5.10 In particolare, Allianz si impegna a:

(a) costituire un *team* congiunto comprendente al suo interno componenti delle Unità [OMISSIS], il quale dovrà analizzare dettagliatamente un significativo campione di *task* di accesso agli atti catalogati come ‘falsi positivi’, al fine di meglio comprendere le ragioni dietro all’erronea catalogazione. Tale verifica avverrà tramite appositi *step*, quali ad esempio: i) la creazione di *task* di accesso agli atti contestuale a quella di *task* ‘citazione’ conseguente alla ricezione di un atto di citazione notificato alla Società, al cui interno è presente una generica

---

<sup>8</sup> Tali verifiche verranno effettuate dall’Unità [OMISSIS] (organo di controllo di 1° livello della Società).

<sup>9</sup> Si veda a tal riguardo, la risposta al Quesito 3 della richiesta di informazioni prodotta da codesta Autorità con la Comunicazione del 26 novembre 2020, inviata dalla Società in data 16 dicembre 2020.

richiesta di accesso agli atti<sup>10</sup>; e ii) la creazione, per la medesima posizione di danno, di *task* acceso agli atti relativi a richieste pervenute entro 5 giorni tramite un canale comunicativo diverso rispetto a quello precedentemente utilizzato dal medesimo soggetto richiedente (in modo da assicurarsi che la medesima richiesta sia gestita in maniera unitaria);

- (b) condividere i risultati derivanti dall'attività di controllo di cui sopra e, di conseguenza, predisporre delle specifiche tecniche volte a favorire i necessari adeguamenti informatici<sup>11</sup> da parte dell'Unità [OMISSIS] con loro successivo inserimento nei processi funzionali del sistema gestionale sinistri interno alla Società ([OMISSIS]);
- (c) aggiornare le *Standard Operating Procedure (SOP)* interne alla luce delle suindicate implementazioni informatiche; ed infine
- (d) organizzare interventi di formazione *online* – tenuti dall'Unità [OMISSIS] – a favore di tutte le strutture liquidative interessate.

### **IMPEGNO III. REVISIONE DELLA MODULISTICA RELATIVA AL PROCESSO LIQUIDATIVO E ALL'ACCESSO AGLI ATTI**

5.11 Con la presente misura Allianz si propone di fare venire meno le preoccupazioni avanzate da codesta Autorità relativamente alla Condotta B. In particolare, la Società intende:

- (a) rivedere il linguaggio finora utilizzato nelle proprie richieste relative alla documentazione necessaria, inviate ai soggetti richiedenti la liquidazione di un sinistro, al fine di assicurare una più chiara percezione del perimetro dei documenti da produrre. Ciò, ad esempio, rendendo ancora più chiara e graficamente evidente l'avvertenza, già presente, che non deve essere prodotta la documentazione richiesta se già inviata alla Società e che la comunicazione di conferma di denuncia non sospende i termini previsti dalla normativa applicabile, ma è anzi volta a offrire un servizio al cliente ricordando quale sia la documentazione necessaria per dare corso ad un processo di valutazione del sinistro con successiva liquidazione dello stesso (evitando peraltro che a valle della puntuale verifica del liquidatore siano invece legittimamente sospesi i termini di legge);

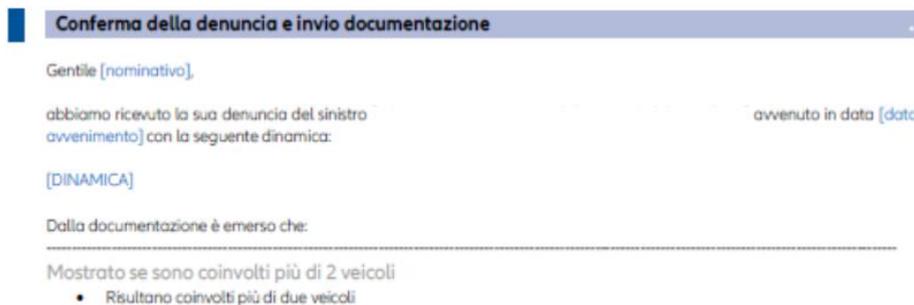
---

<sup>10</sup> Sul punto si fa presente ciò è diretto a evitare una duplicazione in quanto tale generica richiesta non è qualificabile come accesso agli atti ai sensi dell'art. 146 del Codice delle Assicurazioni.

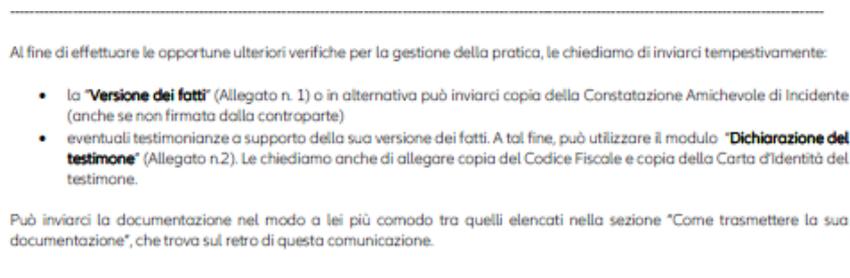
<sup>11</sup> Sul punto, si noti che la realizzazione effettiva dei suddetti interventi informatici (individuati e predisposti dall'Unità [OMISSIS] sarà effettuata dall'Unità [OMISSIS].

(b) strutturare una migliore descrizione della documentazione richiesta attraverso una sua costruzione per blocchi concettuali attraverso la suddivisione dei contenuti in apposite sezioni. In particolare, la Società costituirà:

- (i) una apposita sezione atta a riportare un riepilogo delle informazioni registrate nei propri archivi a seguito del pervenimento e caricamento informatico della denuncia di sinistro. Si veda ad esempio:



- (ii) una sezione volta ad indicare in maniera chiara ed esplicita il tipo di gestione garantita al sinistro denunciato;
- (iii) una sezione in cui indicare chiaramente la documentazione ancora necessaria al fine di garantire il corretto proseguimento dell'attività istruttoria relativa al sinistro da parte della Società. Si veda ad esempio:



- (iv) una sezione dedicata ad illustrare tutte le modalità ed i canali di inoltro della suddetta documentazione richiesta dalla Società al fine di garantire una corretta liquidazione del danno lamentato; ed infine
- (v) una sezione dedicata agli allegati utilizzati dal cliente e/o danneggiato. Si veda ad esempio:



Sinistro numero: [NUMERO DI SINISTRO]  
 del: [DATA AVVENIMENTO]  
 avvenuto a: [LOCALITÀ DI AVVENIMENTO]  
 Assicurato: [NOMINATIVO ASSICURATO]  
 Targa del veicolo assicurato: [TARGA ASS]  
 Marca Modello:  
 [MARCA E MODELLO]  
 Targa del veicolo controparte: [TARGA CTP]  
 Marca Modello:  
 [MARCA E MODELLO]

Io Sottoscritto/a \_\_\_\_\_  
 Codice Fiscale: \_\_\_\_\_  
 Telefono: \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_  
 Assicurato/a presso la Compagnia [COMPAGNIA]  
 [confermo la denuncia di sinistro effettuata in data: DATA DENUNCIA]

**Mezzi coinvolti**

Veicolo Assicurato: [TARGA ASS]  
 Veicolo della controparte: [TARGA CTP]  
 Ulteriori veicoli: \_\_\_\_\_

Descrizione della dinamica del sinistro avvenuto il [data avvenimento]:  
 [DINAMICA \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_]

Intervento Autorità: Si  No       Presenza lesioni: Si  No

Carabinieri      comando di: \_\_\_\_\_  
 Polizia di Stato comando di: \_\_\_\_\_  
 Polizia Locale      comando di: \_\_\_\_\_

Testimoni al momento dell'incidente: Si  No

Cognome: \_\_\_\_\_ Nome: \_\_\_\_\_ Codice Fiscale: \_\_\_\_\_

Via: \_\_\_\_\_ Comune: \_\_\_\_\_ Telefono: \_\_\_\_\_

Cognome: \_\_\_\_\_ Nome: \_\_\_\_\_ Codice Fiscale: \_\_\_\_\_

Via: \_\_\_\_\_ Comune: \_\_\_\_\_ Telefono: \_\_\_\_\_

Luogo e data: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Per inviare la documentazione fare riferimento alla sezione "Come trasmettere la sua documentazione ad Allianz"

- (c) garantire una migliore evidenza circa la pluralità di canali e modalità di comunicazione messe a disposizione dei consumatori da parte della Società al fine di permettere a questi ultimi un agevole invio della documentazione in loro possesso. Si veda ad esempio:

Apertura al pubblico: [LUN - VEN dalle 9 alle 16]  
 Ricevimento telefonico: [LUN - VEN dalle 8.30 alle 18.30]

**Come trasmettere la documentazione**

- tramite email [email CLD] allegando documenti e foto. I formati accettati sono molteplici (PDF, JPEG, JPG, TIF, PEG, PNG, DOC, DOCX, XLS, XLSX), ad esempio anche una foto con il suo telefonino.
- contattando la sua agenzia di fiducia o una agenzia Allianz a lei più comoda
- tramite posta scrivendo alla casella postale 158 - 20123 Milano: l'invio della documentazione cartacea allunga i tempi di gestione e non è amica dell'ambiente

**IMPEGNO IV. FORMAZIONE E SPECIALIZZAZIONE DELLA RETE LIQUIDATIVA**

5.12 Con la presente misura, infine, Allianz si propone di completare le misure sopra proposte al fine di fare venire meno le preoccupazioni avanzate da codesta Autorità in relazione ad entrambe le condotte *supra* indicate. La Società propone di introdurre un

programma volto a garantire una specializzazione per tipologie di sinistro (ad esempio a seconda che il sinistro riguardi solo cose o anche persone) dei propri liquidatori. Ciò sarà accompagnato dalla realizzazione di interventi formativi ulteriori per specifiche casistiche di accesso agli atti.

1.2 In particolare, la Società intende impegnarsi:

- (a) ad aggiornare ed implementare le SOP interne relative alle modalità di gestione delle richieste di accesso agli atti, al fine così di indicare più in dettaglio il comportamento da adottare nei casi in cui le richieste provengano da determinati soggetti o riguardino fattispecie particolari, quali ad esempio quelli relativi a richieste di accesso agli atti: *i*) formulate da società o soggetti cessionari del credito risarcitorio; *ii*) formulate con riferimento ai flussi ed agli scambi informatici tra compagnie assicurative previsti dalla Convenzione CARD; e quelle *iii*) indirizzate solo in copia (per conoscenza) alla Società, qualora queste non venissero automaticamente intercettate come ‘falsi positivi’ dal sistema di *text analytics* per la gestione documentale); nonché a
- (b) garantire che la propria Unità [OMISSIS] organizzi e tenga specifici corsi di formazione *online* a favore di tutte le strutture liquidative della Società interessate.

(D) INIZIO E DURATA DELLA VALIDITÀ DEGLI IMPEGNI E MODALITÀ DI COMUNICAZIONE DEI MEDESIMI

5.13 Gli impegni di cui sopra troveranno – per la maggior parte – attuazione entro **45 giorni** dalla comunicazione della decisione finale di codesta Autorità di accettare gli stessi e renderli così vincolanti, chiudendo in tal modo il Procedimento senza accertare alcuna delle suindicate infrazioni.

5.14 Tuttavia, gli aspetti di seguito evidenziati non potranno essere implementati prima delle date indicate. In particolare:

- i*) l’inserimento dei citati *set* di informazioni e controlli all’interno del *tool* ‘autocontrollo’ e la formalizzazione e circolazione del Regolamento del ‘sistema incentivante’ non potranno avvenire prima del mese di **luglio 2021**;
- ii*) la condivisione dei risultati globali derivanti dalle verifiche effettuate dalla Società non potrà avvenire – per ovvie ragioni – prima del mese di **gennaio 2022**;

5.15 Allianz si impegna inoltre ad osservare le innovazioni oggetto della presente proposta per un periodo di **3 anni**.

5.16 La validità degli impegni qui proposti è soggetta al mancato verificarsi di cambiamenti significativi nelle condizioni di mercato, nella normativa tecnica

applicabile o ancora di particolari eventi che possono pregiudicarne gli effetti. Nel caso in cui dovessero verificarsi tali scenari, Allianz si impegna a contattare codesta Autorità al fine così di concordare e adottare, in buona fede, nuove misure alternative a favore dei consumatori.

5.17 Allianz si impegna a comunicare una sintesi dei suddetti impegni: (i) ai propri assicurati a decorrere da 60 giorni dalla comunicazione della decisione finale di codesta Autorità di accettazione degli stessi nel contesto della prima comunicazione della proposta di rinnovo contrattuale che sarà loro inviata, ma comunque non prima della prima metà del mese di settembre; (ii) alla generalità dei consumatori, entro 45 giorni dalla comunicazione della decisione finale di codesta Autorità di accettazione degli stessi, e per un periodo di 6 mesi, tramite apposita indicazione degli impegni assunti da Allianz nei confronti dell'Autorità pubblicata nella sezione dedicata ai servizi al cliente della *home page* della Società, tramite cui sarà possibile (mediante *link*) accedere ad una sintetica descrizione degli impegni e dei risultati attesi.

## **VI. CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELL'AVVIO DELL'ISTRUTTORIA**

6.1 Nella varietà delle situazioni che possono presentarsi nei modi e nelle circostanze in cui l'accesso agli atti viene esercitato, a volte in modo intempestivo rispetto alla finalità dell'istituto o nel contesto di altre principali richieste, assicurare una risposta tempestiva nel 100% dei casi può risultare un traguardo assolutamente sfidante. Analoghe considerazioni possono svolgersi con riguardo alle richieste di liquidazione di danno, in presenza di atteggiamenti poco cooperativi da parte di organizzazioni professionali che assistono gli aventi diritto se non di veri e propri rischi di frode. A fronte di tale realtà, considerato il numero delle denunce di sinistro che una società come Allianz riceve ogni anno, riteniamo che il rispetto degli standard richiesti dalla diligenza professionale nell'assicurare l'esercizio dei diritti del consumatore vada accertato e verificato non tanto con riferimento a singoli episodi ma in relazione all'adeguatezza delle procedure e dei processi messi in atto dalla Società per assicurare il rispetto della normativa e della adeguatezza dei sistemi di monitoraggio del rispetto di tali procedure e della loro efficacia nel tempo. Allianz ritiene che gli impegni proposti siano puntuali, di tempestiva attuazione, appropriati e adeguati nel contribuire a risolvere le preoccupazioni sollevate da codesta Autorità e riportate nella Comunicazione d'avvio del presente Procedimento, ove si tenga conto dei lusinghieri risultati già conseguiti dalla Società su entrambe le condotte oggetto dell'istruttoria.

6.2 In particolare:

- la *ratio* delle misure di cui all'**Impegno I** risiede nel voler fornire ancor più tempestiva ed analitica evidenza a livello di *management* aziendale e sinistri del livello di *performance* della struttura liquidativa riguardo il rispetto della

normativa e della tempistica di evasione delle richieste di accesso agli atti e dei profili di rischio, al fine così di adottare con tempestività interventi correttivi e di *consequence management* - fino al livello granulare del singolo liquidatore competente per ognuna delle richieste di accesso agli atti pervenute - non solo dei tempi di evasione maturati dalla richiesta stessa ma dell'avvicinarsi della scadenza dei termini normativi al fine di ridurre tendenzialmente a zero il rischio che la suddetta richiesta non venga soddisfatta nel pieno rispetto dei termini di cui al Codice delle Assicurazioni. Così facendo, la Società intende accrescere ulteriormente il già elevato livello di attenzione ad un agire conforme alle suddette tempistiche nell'esercizio dell'attività di evasione delle richieste in questione. A tale strumento diretto a prevenire i ritardi, si assocerà uno strumento di verifica *ex post* (accompagnato da adeguati incentivi economici) diretta a tracciare e incentivare con cadenza regolare i miglioramenti raggiunti;

- attraverso l'introduzione dei miglioramenti di cui all'**Impegno II**, Allianz mira ad accrescere ulteriormente l'efficienza dei propri processi interni, ad esempio riducendo eventuali errori di catalogazione dei cc.dd. 'falsi positivi'<sup>12</sup>, che hanno il solo inutile effetto di appesantire il sistema con richieste che non necessitano di essere evase;
- con la riformulazione dei testi delle proprie comunicazioni di cui all'**Impegno III**, la Società intende evitare possibili fraintendimenti da parte dei consumatori che ricevono le varie richieste di produzione documentale, al fine di permettere la catalogazione e corretta liquidazione del sinistro lamentato. In particolare, agendo in tal modo, Allianz vuole eradicare l'erronea percezione secondo cui richieda al consumatore denunciante documentazione ritenuta ridondante o che, comunque, è già stata fornita;
- tramite le attività formative indicate all'**Impegno IV**, infine, Allianz intende conseguire un ulteriore miglioramento della tempistica di gestione sia delle procedure liquidative sia di quelle relative all'accesso agli atti, poiché confida che i singoli liquidatori – specializzandosi su una precipua tipologia di sinistro – potranno migliorare l'efficiente gestione degli stessi così innalzando ulteriormente il (già elevato) livello di rispetto delle scadenze previste *ex lege* ma anche accelerare le già tempestive risposte alle richieste dei legittimati.

6.3 In ultimo, Allianz ritiene che l'effettivo rispetto degli impegni proposti sia facilmente monitorabile da parte dell'Autorità, posto che essi riguardano per la maggior

---

<sup>12</sup> Questa categoria riguarda le comunicazioni erroneamente classificate in un primo momento come richieste di accesso agli atti dal sistema di *text analytics* di Allianz, le quali hanno poi rivelato una natura differente.

parte dati che saranno oggetto di analisi e pubblicazione da parte dell'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (*IVASS*).

**VII. VERSIONE NON CONFIDENZIALE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI**

7.1 Allianz trasmette unitamente alla presente, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall'art. 24 della Legge n. 241/1990 e dall'art. 11, comma 7, della Delibera AGCM del 1° aprile 2015, n. 25411, una istanza di riservatezza relativa al presente documento (nonché una versione non confidenziale del medesimo).

\*\*\*

Allianz resta a disposizione di codesta Autorità per eventuali richieste di chiarimento.

\*\*\*

Roma, [7] giugno 2021

Avv. Tommaso Salonico      Avv. Gian Luca Zampa      Avv. Ermelinda Spinelli  
*(Procuratori speciali di Allianz S.p.A. in questo Procedimento)*