

A tutte le Agenzie
A tutti i collaboratori della Direzione

DIREZIONE PRODOTTI

Circolare n° 33/2022

Milano, 20 maggio 2022

OGGETTO: Commercializzazione prodotto Motor Safe Drive Autovetture su sistema di emissione Allianz MATRIX

Gentili intermediari,

Vi confermiamo che a partire dal 19 maggio 2022 il prodotto Motor Safe Drive Autovetture è disponibile sul Front End d'agenzia Matrix per l'emissione dei rischi nuovi e, a partire dalle scadenze di giugno 2022, per i rinnovi.

Dal 19.5.2022 le agenzie potranno:

- su MATRIX:
 - Emettere rischi nuovi
 - Gestire il quietanzamento di rinnovo relativo alle scadenze di giugno 2022 tramite:
 - a) Incasso di quietanza (generata da PASS e trasferita su MATRIX) che sarà fornita in formato cartaceo da Allianz Viva secondo le consuete modalità
 - b) Generare Quietanze cambia sconto (per la sola garanzia RCA)
 - c) Sostituire il contratto per la scadenza di rinnovo per rimodulare le garanzie ivi previste e/o per modificare il valore assicurato CVT
 - d) Effettuare annulli per la scadenza di rinnovo (es mancato pagamento)
- su PASS:
 - Continuare ad emettere rischi nuovi come backup in caso di difficoltà di utilizzo di Matrix, fino a chiusura del prodotto in data da definirsi
 - Effettuare sostituzioni in corso di contratto, riattivazioni e/o annulli/sospensioni su tutti i contratti per i quali il titolo di rinnovo non è ancora incassato su Matrix
 - Incassare le quietanze infrannuali che NON migrano su Matrix
- Residui prodotti MOTOR
 - Continueranno ad essere gestiti totalmente su PASS fino alla loro migrazione su MATRIX

Il prodotto Safe Drive Autovetture commercializzato su MATRIX sarà sostanzialmente il medesimo oggi in vendita su PASS sotto tutti i punti di vista (contrattuale, tariffario, di processo/controlli assuntivi, device forniti da Octo Telematics).

Le principali novità introdotte per adeguarsi ai comuni processi del Gruppo Allianz S.p.A sono descritte di seguito.

CONTRATTUALE

Le principali **modifiche** apportate al nuovo Set Informativo (**728AV**), molte delle quali trasversali in allineamento con quanto già effettuato per il prodotto Easy Drive, rispetto alle versioni fino ad ora in collocamento sulla piattaforma Pass sono le seguenti:

- introduzione del Diritto di Ripensamento che l'assicurato può esercitare, in qualunque forma la vendita sia stata effettuata, entro 15 giorni dalla data del pagamento del premio e alle condizioni e con le modalità disciplinate dall'articolo specifico presente nelle Norme che regolano l'assicurazione in generale; segnaliamo che il diritto di ripensamento potrà essere esercitato solo qualora la Box non sia ancora stata installata;
- validità territoriale: aggiornata sulla base di quanto previsto dalla normativa vigente;
- inserimento, su richiesta dei nostri Uff. Legal & Compliance, dell'art. 2.4.9 Sconto per installazione Box, in ottica di maggior trasparenza nei confronti del cliente (lo sconto per installazione Box sarà anche indicato in Polizza/preventivo);
- aggiornamento del numero verde unico di Assistenza Clienti in 800.88.55.00 (in sostituzione del precedente 800.11.44.33)
- modifica dei fornitori dei servizi di Assistenza (AWP) e Tutela legale (Allianz S.p.A.) e relativi contatti, ferme le prestazioni in corso già illustratovi con separata circolare; in particolare evidenziamo che:
 - o è stato ritenuto necessario dedicare un numero verde Assistenza specifico (diverso da quanto utilizzato per altri prodotto Motor) vista la peculiarità dei servizi;
 - o è stata inserita una precisazione rispetto al servizio pubblico di pronto intervento sanitario, come richiesto da AWP e considerata necessaria dal ns. Uff. Legal, all'art. 11.1.2 Emergenza;
- ulteriore miglioramento dell'impostazione dei documenti in ottemperanza alle Linee Guida "Contratti Semplici e Chiari", sulla base di suggerimenti pervenuti nei mesi precedenti dalla ns. funzione Compliance – in particolare abbiamo:
 - o ristrutturato ordine degli articoli ed utilizzato le icone specifiche dei DIP per un maggior allineamento tra i tre documenti che compongono il Set Informativo;
 - o inserito articoli generici su presenza franchigie e scoperti nelle garanzie CVT con relativo esempio;
 - o inserito articolo iniziale per ogni sezione andando a spiegare quali opzioni si possono effettivamente acquistare;
 - o evidenziate clausole onerose soggette ad approvazione specifica identificate come tali da funzione Legal.

oltre ad altre precisazioni richieste da ns. Ufficio Legale.

Nell'occasione, a seguito di approfondita comparazione con edizioni precedenti, sono stati sistemati alcuni **refusi**; in particolare:

- o Art. 1.3: eliminato il riferimento a contratti di durata inferiore all'anno in quanto ne è prevista la sottoscrizione;
- o Art. 1.8 Riattivazione del contratto: re-inserito il vincolo di installazione di box di medesima tipologia che purtroppo era stato eliminato per errore dalle ultime edizioni;
- o Art. 2.2 Estensioni:
 - rimosso il riferimento a "Danni a cose di terzi trasportati per autovettura a noleggio con conducente e per autotassametro" in quanto tipologie di veicolo non previste dal prodotto
 - ripristinato il riferimento all' "autovettura condotta da neopatentato";
- o Art. 2.3 Esclusioni e Rivalse: eliminati i riferimenti a Autovettura adibita a scuola guida e Autovettura a noleggio con conducente in quanto tipologie di veicoli non previste dal prodotto;

- Rimosso l'articolo "Sistemi di protezione Furto" dalla Sezione Incendio e Furto in quanto non pertinente sul prodotto che prevede l'obbligo del satellitare e l'eventuale penalizzazione in caso di mancata installazione è già prevista dalla Sezione 1;
- Art. 12.2.5 Scoperti e minimi: ripristinato il testo peculiare della Safe Drive che era stato erroneamente rimosso nelle ultime edizioni - inserito raccordo allo scoperto di mancata installazione.

Dip e DIP Aggiuntivo sono stati conseguentemente allineati.

Il documento di Riepilogo delle richieste ed esigenze assicurative del cliente già in uso per il prodotto Easy Drive è stato integrato con una dichiarazione specifica relativa all'esigenza del cliente di sottoscrivere un prodotto con obbligo di installazione di un contatore satellitare "Box" (comunemente denominato "scatola nera") e con la specifica della tipologia di Assistenza richiesta.

Relativamente al Contratto con Octo Telematics Spa, segnaliamo che abbiamo ritenuto necessario:

- inserire le Condizioni generali Octo Telematics all'interno delle Condizioni di Assicurazione;
- effettuare un raccordo con il diritto di ripensamento previsto dal contratto assicurativo, inserendo opportune precisazioni agli artt. 2 "Natura del contratto, durata e canone" e 5 "Restituzione della box", in accordo con fornitore esterno e ns. Ufficio Legale;
- allineare l'estensione territoriale del servizio al contratto assicurativo.

TARIFFARIO

La tariffa in corso con scadenza 30.09.2022 non subisce variazioni con il passaggio su MATRIX.

PROCESSO/CONTROLLI ASSUNTIVI

Analogamente a quanto presente in PASS, dove il prodotto Safe Drive veniva selezionato a parte, anche in Matrix il percorso di partenza sarà diverso da quello di Easy Drive/Veicoli Storici e verrà creato un punto di partenza ad hoc come fatto per i natanti.

Le restanti maschere saranno le medesime di Easy Drive con la precisazione che la selezione del tipo di device da installare (a vetro o autoinstallante) e le conseguenti informazioni necessarie (imei dell'autoinstallante, selezione dell'installatore per il box a vetro, ecc,) avverrà in una pagina ad hoc dopo la pagina dell'offerta e quindi dopo aver definito il prezzo della polizza; per questo si dovrà porre attenzione a selezionare la corretta garanzia assistenza da prestare al fine di evitare di dover tornare indietro in caso di selezione di una box incompatibile con il tipo di garanzia assistenza selezionata.

Ricordiamo poi che analogamente a quanto avrete verificato con Easy Drive, l'utilizzo del sistema di emissione MATRIX implica il corrispettivo utilizzo dei sistemi di ticketing autorizzativi, sia nel corso dell'emissione di un contratto che per le attività di post vendita, tipici del mondo Allianz. Tali sistemi sono le VPS (verifiche presso sede) ad esempio per l'assunzione di un veicolo il cui valore assicurato eccede i limiti assuntivi o GUR (gestione unificata richieste) ad esempio per eventuali annullamenti retrodatati rispetto alla data di sistema. Rimarrà e sarà mantenuto l'attuale sistema di ticketing TTYCREO, oltre che per i prodotti che rimangono su PASS fino al loro passaggio in MATRIX, per richieste di carattere informativo/consultivo anche relativamente ai prodotti emessi su MATRIX.

I controlli assuntivi sono i medesimi oggi residenti in PASS, adattati alle logiche di MATRIX, con l'eccezione di una serie di controlli di Antifrode Assuntiva che in AVIVA erano effettuati ex post dopo l'emissione del contratto mentre in Allianz Viva sono anticipati in sede di emissione di preventivo. Tali controlli sono afferenti alla corrispondenza di quanto dichiarato in emissione con quanto presente nelle varie Banche Dati a cui Matrix accede per la verifica dei dati del veicolo assicurato e delle anagrafiche degli assicurati (principalmente intestatario al PRA).

NUOVI PROVIDER ASSISTENZA E TUTELA LEGALE

Come già comunicato con apposita circolare Allianz Viva S.p.A n. 05/2021, in occasione del passaggio del prodotto su Matrix i servizi di Assistenza e Tutela Legale saranno erogati da strutture del Gruppo Allianz, in particolare:

- Servizio di Assistenza: passaggio da "Blue Assistance" ad "Allianz Worldwide Partners P&C S.A."
- Servizio di Tutela Legale: passaggio da "DAS" ad "Allianz S.p.A."

con le modalità operative già in uso per il prodotto Easy Drive, ovvero:

- per tutti i contratti emessi direttamente sul gestionale Matrix (a partire da maggio 2022);
- per i rinnovi dei contratti già in portafoglio (Pass) l'operatività decorrerà dalla prima data di quietanzamento sul sistema Matrix prevista da giugno 2022
- Specifichiamo infine che fino a che i contratti in vita non verranno rinnovati su Matrix, le garanzie Assistenza e Tutela Legale continueranno ad essere prestate rispettivamente da Blue Assistance e da DAS

A tal proposito abbiamo provveduto, solo per i contratti dove le garanzie Assistenza e/o Tutela Legale sono effettivamente operanti, ad inserire gli appositi messaggi, già comunicati con precedente apposita circolare, all'interno delle "Quietanze di Rinnovo-Pass" e "Quietanze Cambiasconto-Matrix".

Evidenziamo che è stato creato un **numero di Assistenza ad hoc dedicato al prodotto Safe Drive Autovetture** che il Contraente può contattare per usufruire delle Prestazioni Assistenza, ovvero

- dall'Italia il numero Verde **800.820.137**
- dall'estero il numero **+39.02.26609.222**

MATERIALI A SUPPORTO

Vi informiamo inoltre che il nuovo Set Informativo 728AV (composto da Condizioni di Assicurazione, Dip e Dip Aggiuntivo) è allegato alla presente Circolare e sarà pubblicato sul sito www.allianzviva.it e sulla Retail Digital Lounge, oltre che essere disponibile sul gestionale Matrix nel processo di emissione preventivi/polizze.

Nel porgervi i nostri migliori saluti Vi invitiamo a condividere con i Vostri collaboratori la presente circolare e Vi confermiamo che gli Assuntori del Motor Underwriting sono Vostra disposizione per ogni eventuale chiarimento.

Allianz Viva S.p.A



Agostino Ferrara



Luca Crippa

Allegato: Set informativo 728AV ed. aprile 2022.