

POG Report Nuova Protezione Auto ed.09/2024

Processo di sviluppo prodotto

Introduzione

Versione	Modifiche apportate	Data	Autore della modifica
V6	1. riscrittura del Pog report e ridefinizione del Target Market 2. variazioni livelli di copertura garanzie 3. aggiornamento SET informativo	Ed.09.2024	Motor retail

Nuova Protezione Auto è il prodotto di punta AXA Assicurazioni per quanto riguarda i veicoli del settore 1 e 2 ed è stato sottoposto a Pog per la prima volta ad aprile 2021.

E' stato successivamente operato un secondo restyling con impatto POG (ed. 09 2023) con il quale il prodotto ha beneficiato di alcune novità dedicate ai veicoli a basse emissioni come ad esempio una nuova Assistenza dedicata e la nuova garanzia “Green-Drive” per rendere l’offerta coerente con le nuove esigenze dei clienti che decidono di acquistare un veicolo a basse emissioni, e la possibilità di assicurare il veicolo con formula “**valore a nuovo**” fino a 5 anni dalla data di prima immatricolazione.

Con il presente restyling ed 09.24 Protezione Auto torna ad aggiornarsi a distanza di 1 anno dal precedente restyling al fine di continuare a proporre un prodotto che rispecchi le esigenze del proprio target di riferimento. Di seguito i principali cambiamenti:

- Introduzione di 2 livelli per la **garanzia Eventi Naturali** (Eventi Naturali ed Eventi Naturali Plus) con conseguente variazione di limiti e scoperti e massimali
- Variazione di limiti e scoperti per la **garanzia Cristalli** che si articola in 2 livelli di copertura: Cristalli e Cristalli Plus
- Limitazione della **garanzia Kasko per ebbrezza**
- Introduzione degli “**alert Prometeo**” al fine di limitare l’incidenza dei sinistri Cat-Nat.
- **Garanzia Furto – Formula Valore a Nuovo**: viene modificata la tabella di riduzione % di scoperti della Garanzia Furto

Si allega valutazione di significatività



significatività AXA
NPA 24 - Value.xlsx

Target Market

Mercato di riferimento: contesto e principali evidenze

- **CONTESTO DI MERCATO**

In Italia il **parco circolante autovetture per l'anno 2023** è pari circa **40M di veicoli** (dati disponibili al 12/2023).

Il mercato dell'auto chiude il 2023 a **+19,0% con 1.566.448 auto nuove immatricolate**, una crescita consistente con circa 250.000 unità in più rispetto al 2022, ma ancora in decrescita (-18,3%) rispetto al 2019. Nel 2023 si è arrestato il percorso di progressivo calo delle immatricolazioni del motore a benzina, risalito di quasi 1 p.p. al 28,6% delle preferenze degli acquirenti. Anche le vendite di auto diesel tornano a crescere, seppur prosegue il progressivo calo della share che nel 2022 scende al 17,5% del totale.

Sul fronte del progresso verso la transizione energetica:

- Le vetture ibride proseguono l'ascesa (grazie agli incentivi, all'indipendenza dalle infrastrutture di ricarica e alle direttive sempre più stringenti in tema di emissioni) e rappresentano il 36,1% delle preferenze degli automobilisti
- Le vetture plug-in si fermano al 4,4% del totale mercato (-0,7 p.p)
- Le auto elettriche nel 2023 si fermano al 4,2% (con 66.300 immatricolazioni), a causa di incentivi mal congegnati e da una non sufficiente disponibilità di punti di ricarica per uno sviluppo delle stesse (Italia in 15esima posizione nel ranking Europeo in base al numero di punti di ricarica per 100 km, solo 7,9 contro 12,3 nella media Europea)

Nel 2023 l'Italia si conferma come ultimo mercato per quota di auto a bassa emissione, superata anche dalla Spagna. La quota delle auto elettriche pure (BEV) e delle ibridi plug-in (PHEV) si ferma rispettivamente al 4,2% e 4,4%, quindi all'8,6% complessivo. Ma in Francia BEV e PHEV insieme valgono il 26,0% del mercato, in Germania il 24,6%, nel Regno Unito il 23,9% e in Spagna l'11,9%.

Fonte: UNRAE "Analisi del mercato autoveicoli in Italia" (2023)

TARGET MARKET POSITIVO

- **Tipologia di contraente:**
 - o **Forma giuridica:** persona fisica, persona giuridica
- **Tipologia di bene assicurato:**
 - o **Caratteristiche del veicolo:** sono assicurabili le seguenti tipologie di veicoli a motore termico, elettrico, ibrido o ibrido plug-in:
 - Autovetture a uso privato
 - Noleggio libero
 - Noleggio con conducente
 - Autotassametri
 - Targhe Speciali CRI, SMOM, CC, CD, EE, AFI, FTASE, UN, UNP, UNT
 - o **Valore del veicolo:**
 - Garanzie **accessorie** in **libera vendita** per veicoli con valore compreso **tra €1.600 e €160.000**
 - Garanzie **accessorie** vendute tramite processo di valutazione dedicato da parte della Compagnia per veicoli con valore inferiore **di €1.600 e superiore a €160.000**
 - o **Età del veicolo:**
Garanzie diverse da RCA:
 - In libera vendita per veicoli immatricolati da **meno di 5 anni per la garanzia Kasko, da meno di 10 anni** per la garanzia eventi **sociopolitici e atti vandalici** e per le garanzie **eventi naturali** (base-plus), da meno di **15 anni per tutte le altre garanzie**
 - vendute con processo di valutazione dedicato da parte della Compagnia per veicoli **immatricolati da più di 5 anni per la garanzia Kasko, da più di 10 anni** per la garanzia eventi **sociopolitici** e atti **vandalici** e per le **garanzie eventi naturali** (base-plus), da più di **15 anni per tutte le altre garanzie**
Formula Valore a Nuovo valida per le garanzie Incendio, Furto e Kasko:
 - in libera vendita per veicoli di prima immatricolazione o fino a 5 anni di età
 - vendute con processo di valutazione dedicato da parte della Compagnia per veicoli immatricolati da più di 5 anni

- **Rischi percepiti:**

- Eventi che potrebbero danneggiare l'autovettura e/o chi li utilizza
- Eventi legati all'utilizzo/possesso dell'autovettura che potrebbero danneggiare terzi
- eventi dannosi che riguardano la strumentazione di ricarica di veicoli elettrici e ibridi plug-in (wall box di proprietà, cavo e accessori di ricarica, tessera e app di ricarica).

- **Esigenze ed obiettivi:**

Il cliente ha l'obiettivo di tutelarsi con una **soluzione personalizzabile** che permette di scegliere almeno uno dei seguenti ambiti di copertura: RCA, incendio, furto, garanzie accessorie, assistenza, tutela legale, infortuni del conducente.

Inoltre, il cliente potrebbe avere bisogno di ulteriori coperture legate al **danneggiamento del veicolo** in abbinamento ad alcuni dei bisogni sopraelencati.

Infine, il prodotto soddisfa inoltre le esigenze dei clienti che posseggono un veicolo a **bassa emissione di CO2**, poiché consente di assicurare tali veicoli anche con delle estensioni puntuali.

- **Caratteristiche del prodotto (Garanzie)** - Il cliente ha bisogno di almeno una delle seguenti coperture il veicolo assicurato:

- l'assicurazione della Responsabilità Civile derivante dalla circolazione del mezzo
- indennizzo in caso di **incendio**
- indennizzo in caso di **furto**
- indennizzo in caso di **infortuni al conducente**
- altre garanzie **accessorie**, (la garanzia Gap" è in abbinamento alla garanzia incendio e/o il furto-), di **assistenza** (incluse prestazioni ad hoc solo per veicoli Elettrici), tutela **giudiziaria**
- per i soli veicoli **con alimentazione a ridotta emissione di Co2 Ibridi plug-in ed Elettrici** (Pacchetto GreenDrive novità ed. 2023) ottenere un indennizzo sulle componenti specifiche: danni alla Wall Box di proprietà/accessori di ricarica, furto del cavo e accessori di ricarica, danni a terzi provocati dalla Wall Box di proprietà, uso fraudolento della tessera e App di ricarica.

Inoltre, il cliente potrebbe avere bisogno di ulteriori **coperture legate al danneggiamento del veicolo in abbinamento ad alcuni dei bisogni sopraelencati.**

Conoscenza della materia assicurativa – valutazione complessità del prodotto: bassa



complessità prodotto
npa 09.2024.xlsx

TARGET MARKET NEGATIVO

- **Tipologia di contraente:** nessuno
- **Tipologia di bene assicurato:**
 - o **caratteristiche del veicolo:** non sono assicurabili le seguenti tipologie di veicoli a motore termico, elettrico, ibrido o ibrido plug-in:
 - Libri matricola
 - Targhe prova
 - Polizze 5 giorni
 - Veicoli non immatricolati
 - Polizza Delega altrui
 - Veicoli immatricolati all'estero UE
 - Veicoli diversi da autovetture
 - o **valore del veicolo:**
 - Garanzie accessorie non vendibili a veicoli con valore inferiore a €1.600 e superiore a €160.000

- Garanzie accessorie non vendibili tramite processo di valutazione dedicato da parte della Compagnia per veicoli con valore superiore a €1.600 e inferiore a €160.000
- **età del veicolo:** n.a.
- **Rischi percepiti:** eventi diversi da quelli che potrebbero danneggiare veicoli diversi dall'autovettura:
 - eventi legati all'utilizzo/possesso di veicoli diversi dell'autovettura che potrebbero danneggiare terzi
 - eventi dannosi che non riguardano la strumentazione di ricarica di veicoli elettrici e ibridi plug-in (wall box di proprietà, cavo e accessori di ricarica, tessera e app di ricarica).
- **Esigenze ed obiettivi:** il cliente non ha l'obiettivo di tutelarsi con una soluzione personalizzabile che permette di scegliere almeno uno dei seguenti ambiti di copertura: RCA, incendio, furto, garanzie accessorie, assistenza, tutela legale, infortuni del conducente.
- **Caratteristiche del prodotto (Garanzie):** il cliente non ha bisogno di nemmeno una delle seguenti coperture per il veicolo assicurato:
 - l'assicurazione della Responsabilità Civile derivante dalla circolazione del mezzo
 - indennizzo in caso di incendio
 - indennizzo in caso di furto
 - indennizzo in caso di infortuni al conducente
 - altre garanzie accessorie (la garanzia Gap” è in abbinamento a alla garanzia incendio e/o il furto-), di assistenza (incluse prestazioni ad hoc solo per veicoli Elettrici), tutela giudiziaria
 - per i soli veicoli con alimentazione a ridotta emissione di Co2 Ibridi plug-in ed Elettrici (Pacchetto GreenDrive novità ed. 2023) ottenere un indennizzo sulle componenti specifiche: danni alla Wall Box di proprietà/accessori di ricarica, furto del cavo e accessori di ricarica, danni a terzi provocati dalla Wall Box di proprietà, uso fraudolento della tessera e App di ricarica.
- **Limiti e esclusioni:**
 - GreenDrive non acquistabile da veicoli con alimentazione diversa da elettrico e ibride plug-in, e non sottoscrivibile a copertura di rimorchio autovettura
 - GAP non sottoscrivibile per autonoleggio, autotassmetro e rimorchio autovettura
 - RC Plus, kasko, minicollisione, animali selvatici, tutela legale, cristalli, infortuni del conducente non sottoscrivibili a copertura di rimorchio autovettura
 - Le garanzie eventi naturali base e plus in assenza della garanzia incendio
- **Conoscenza del cliente:** n.a.

EVIDENZE E ANALISI A SUPPORTO DEL TARGET MARKET

Tipologia assicurato:

In coerenza con i principi normativi, per la garanzia **infortuni del conducente**, il prodotto si rivolge alle esigenze ed agli obiettivi di un gruppo di clienti condividenti caratteristiche comuni e generalizzate, non sussistendo specifici rischi di pregiudizio derivabili al consumatore dal prodotto medesimo.

La platea assicurabile, dettagliata nei precedenti “driver” del mercato di riferimento, presenta quindi tratti di massima omogeneità, idonei alla migliore applicazione degli ordinari criteri attuariali, fondati sulla mutualizzazione di rischi omogenei.

Non sono riconducibili a detti principi le categorie fortemente alteranti le normali condizioni di estrinsecazione del rischio. In tal senso, le condizioni di assicurazione esprimono la tradizionale delineazione dei soggetti non assicurabili (cfr. Articolo “Persone non assicurabili”), comportante l’obbligo di dichiarazione negoziale e l’applicazione dei rimedi in caso di aggravamento del rischio, a tutela della ricordata mutualità, fondamentale per un’equa ponderazione del premio, scevro da penalizzazioni funzionali all’indispensabile equilibrio tecnico.

I soggetti esclusi potranno essere destinatari di specifica risposta alle atipiche esigenze e richieste.

Per quanto riguarda i sotto driver “**valore del veicolo**” ed “**età del veicolo**”, il processo di sottoscrizione varia, come sopra indicato, in base alle garanzie scelte per motivi legati alla capacità di assunzione del rischio da parte della Compagnia.

Conoscenza della materia assicurativa:

Il livello di conoscenza del cliente è stato indicato come basso in quanto il livello di complessità del prodotto, che si evince dalla matrice di complessità disponibile nell’apposito repository, è risultato basso.

TARGET MARKET EFFETTIVO POSITIVO

Non risultano pervenuti riscontri da parte degli intermediari; pertanto, si considera il TM Effettivo positivo, coincidente con il Target Market identificato dalla Compagnia.

TARGET MARKET EFFETTIVO NEGATIVO

Non risultano pervenuti riscontri da parte degli intermediari; pertanto, si considera il TM Effettivo negativo, coincidente con il Target Market identificato dalla Compagnia.

ALLEGATI

- Comunicazione AXA Planet per TM di prodotto Agenti
- Form di comunicazione tm effettivo Agenti
- Form per comunicazione vendite in tm negativo Agenti
- Comunicazione ai Broker (con allegati)
- Pubblicazione TM
- Conferma TM effettivo (nessun feedback negativo)



Condivisione Target
Market di Compagnia



Comunicazione AXA
Planet su TM Effettivo



Allegato 1 FORM



Allegato 2 FORM DI
COMUNICAZIONE DE
Effettivo



R_ Pubblicazione TM
NPA - canale



Condivisione Target
Market di Compagnia

Concept e sviluppo prodotto

Commenti:

Value Proposition:

Nuova Protezione Auto è una soluzione dedicata alla copertura del proprio veicolo, personalizzabile e completa con coperture RCA, danni al veicolo (es. furto, incendio, kasko, minicollisione), infortuni del conducente, tutela legale e assistenza.

È un prodotto modulare, senza pacchetti di garanzie predefinite e permette di personalizzare la copertura desiderata in base alle proprie esigenze.

Il restyling in oggetto ha introdotto una serie di modifiche, in particolare:

- l’ambito eventi naturali è stato riformulato con un’attenuazione della pre-esistente garanzia Eventi naturali e l’introduzione della Garanzia Eventi Naturali Plus graduando così l’offerta per il cliente;
- le garanzie Cristalli e Cristalli Plus sono state scorporate degli eventi naturali come ad esempio danni da grandine

Concept:

La polizza è valida in tutti i paesi riportati nella carta verde (tranne quelli barrati).

Le garanzie sono acquistabili senza abbinamenti obbligatori (per alcune è necessaria la presenza della garanzia rca) e non a “pacchetto” in modo da garantire la massima modularità di vendita.

Il restyling di prodotto prevede le seguenti novità (dettagliate nel fascicolo informativo e norme assuntive e tariffarie):

Garanzia Eventi Naturali: due livelli di copertura: “eventi naturali” e “eventi naturali plus”(in abbinamento alla garanzia incendio)

- Eventi naturali: viene introdotto un limite di indennizzo a 3.000€ e scoperto al 15% con un minimo differenziato in base alla scelta in emissione. La garanzia prevede inoltre un limite a 1 sinistro per anno, applicazione del degrado d'uso.
- Eventi naturali plus: assenza del limite di indennizzo (il limite è il valore del veicolo); lo scoperto è del 10% e il minimo differenziato in base alla scelta in emissione di polizza; nessun limite di sinistro per anno e non si applica il degrado.
- **Garanzia Cristalli :**
- Cristalli: vengono esclusi dalla garanzia i danni per “eventi naturali”. Si include la riparazione per sensori ma solo in carrozzerie convenzionate.- Limite al risarcimento di 350€ (franchigia 100 € e limite a 1 sinistro anno) se riparazione effettuata fuori dalla rete convenzionata, e di 900€ in carrozzerie convenzionate;
- Cristalli plus: vengono esclusi dalla garanzia i danni per eventi naturali; Si include la riparazione per sensori e tetto panoramico anche in rete non convenzionate (franchigia 100€) e limite al risarcimento di 1.500€. Assenza del limite di risarcimento in rete convenzionate;

Garanzia Furto – Formula Valore a Nuovo: viene modificata la tabella di riduzione % di scoperti della Garanzia Furto – Formula Valore a Nuovo, rendendola coerente con il valore a nuovo che ora è di 24 mesi rispetto ai 6 mesi dell'edizione di prodotto precedente .

Adeguamento vetusta' - tariffa Furto , in coerenza con la proposta del valore a nuovo per 24 mesi vengono aggiornati i coefficiente di premio

Alert Prometeo:

Viene incluso un nuovo servizio di Allert meteorologico ovvero l'invio di una notifica al dispositivo Cliente dell'approssimarsi di eventi atmosferici e catastrofali, con lo scopo di consentire al contraente di adottare misure di protezione dei beni, per quanto ragionevolmente possibili.

In ogni caso, l'avviso NON determina obblighi (neppure di mezzi) in capo alle parti del contratto. Il Contraente, in qualunque momento, può attivare o disattivare, a sua discrezione, l'invio dell'avviso.

Revisione delle esclusioni per la garanzia Kasko:

Per il primo sinistro nell'anno assicurativo vengono raddoppiati gli scoperti e i minimi presenti in polizza

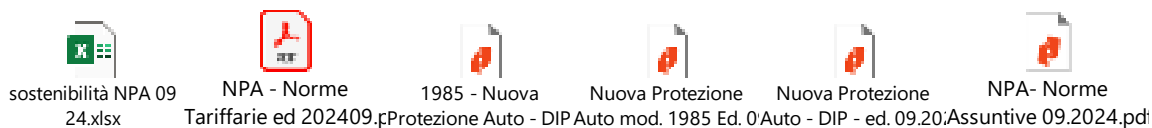
Per i Sinistri successivi al primo NO risarcimento dei danni Kasko.

Aspetti esg: sono stati valutati gli impatti sulla sostenibilità del prodotto attraverso apposito form “framework sostenibilità” in allegato.

Si allegano documenti a supporto:

- Set informativo (cda + dip + dipa)

- Norme tariffarie e assuntive
- Framework sostenibilità



Scelta del canale distributivo e strategia distributiva

Commenti:

La strategia distributiva è coerente con le esigenze, le caratteristiche e gli obiettivi del mercato di riferimento e con la strategia distributiva individuata dal Produttore (Reg. IVASS n. 45/2020). Nello svolgimento della propria attività distributiva gli operatori della Rete AXA hanno l'obbligo di informare e di rendere edotta la clientela dell'offerta in oggetto secondo la normativa vigente attraverso la consegna di tutta la documentazione pre contrattuale (al fine di prenderne visione prima della sottoscrizione) e ree- pendo dalla stessa tutte le informazioni necessarie alla valutazione della coerenza del contratto rispetto alle sue esi- genze assicurative (Reg. IVASS n. 40/2018 e successive modifiche/integrazioni). La modalità distributiva non varia rispetto al prodotto in vendita e seguirà l'attuale modello in corso che attiva le garan- zie e i pacchetti vendibili sul sistema di emissione (daol) in base alle esigenze assicurative raccolte dal cliente mediante precisi presidi e blocchi assuntivi.

A fronte della standardizzazione del prodotto e della bassa complessità dello stesso sono stati previsti i seguenti canali distributivi:

- 1) Canale Agenti a partire dal mese di settembre 2024
- 2) Canale Broker a partire dal mese di settembre 2024
- 3) Canale Diretto (sito axa.it) a partire dal mese di settembre 2024

Si allega form relativo alla valutazione del canale distributivo prescelto.



Testing del prodotto

Commenti:

TESTING TECNICO

- Gli uffici preposti effettueranno tutti i test atti a dimostrare il corretto processo di emissione del prodotto.
- il processo di vendita, che a partire dal 31 marzo 2021 recepisce la nuova normativa imposta da IDD2 (Regola- mento IVASS n. 45/2020 e Provvedimento IVASS n. 97/2020) garantisce l'acquisizione dal cliente di un livello di informazioni sufficiente a valutare l'effettiva rispondenza del prodotto alle esigenze del cliente attraverso la somministrazione del questionario di coerenza ovvero l'impossibilità a sistema (daol) di vendita al target mar- ket negativo attraverso opportuni blocchi a sistema;
- Non si apporta nessuna variazione questionario coerenza
- Il mattoncino sinistri garantirà il corretto funzionamento di SOL per l'apertura dei sinistri

TESTING CONCEPT/VALUE PROPOSITION

AXA ha commissionato un'indagine di mercato all'istituto di ricerca IPSOS per valutare se il prodotto Nuova Protezione Auto soddisfa le esigenze di protezione del target di riferimento, indagandone gli elementi sia su clienti potenziali sia su clienti AXA possessori del prodotto.

Sono state condotte 250 interviste e 78 per intercettare i clienti AXA.

Il campione della ricerca è stato strutturato sulla base del target market di riferimento e le aree di analisi indagate nel questionario sono allineate a quanto definito dalle linee guida concept test.

Di seguito una sintesi dei risultati.

In linea generale, il **prodotto risulta molto interessante** per il target intervistato: **il 91% degli intervistati** (voti 9-10 pari al 34% e voti 6-8 pari al 57%) dichiara di essere interessato al prodotto. **La quasi totalità dei clienti AXA ha dato valutazioni molto positive** (voti 9-10 pari al 31% e voti 6-8 pari al 64%).

Il 92% degli intervistati (voti 9-10 pari al 37% e voti 6-8 pari al 55%) reputa che il prodotto **sia chiaro**, al pari dei **clienti AXA**, con voti 9-10 pari al 41% e voti 6-8 pari al 51%.

Il prodotto è stato apprezzato dal target di riferimento: **l'89% dei clienti potenziali** (voti 9-10 pari al 28% e voti 6-8 pari al 61%) ritiene che il prodotto sia **adeguato alle proprie esigenze di protezione**. Anche per **l'88% dei clienti AXA** (voti 9-10 pari al 36% e voti 6-8 pari al 52%), il **prodotto è in grado di soddisfare le necessità**.

Inoltre, la presenza di criteri di sostenibilità risulta importante sia per i clienti potenziali che per i clienti AXA.

In generale, nella valutazione del canale di vendita, **tutti i canali (agenzia, sito web e broker) risultano canali pienamente adeguati** alla vendita del prodotto (agenzia: clienti potenziali 92%, clienti AXA 95%; sito web: clienti potenziali e AXA 90%; broker: clienti potenziali 86%, clienti AXA 91%).

Le evidenze emerse dall'analisi, quindi, confermano che il prodotto **Nuova Protezione Auto risponde ai bisogni ed interessi del target market di riferimento**.

Fonte: Concept test Nuova Protezione Auto – IPSOS 2024

Nota: sono considerate come positive le valutazioni con voto ≥ 6

Si allegano documenti a supporto:

- NA

Lancio del prodotto

Commenti:

Il prodotto sarà commercializzato a partire dal mese di settembre 2024

Gli Uffici Assuntivi, Sinistri e lo Smart Center saranno formati sul prodotto e sul modello operativo prima del lancio del prodotto per garantire correttamente le attività di ciascuna competenza.

Viene predisposta apposita Circolare (per Rete Distributiva e Personale interno) al fine di descrivere le peculiarità e novità inerenti l'offerta.

In coerenza con il "peso strategico" dell'offerta e con la programmazione derivante dal piano operativo annuale condiviso con le funzioni interessate il prodotto sarà supportato da:

- Strumenti a supporto delle vendite: comunicazione nelle news di lancio con indicazione del manuale utilizzato per i webinar agenti;
- Strumenti di comunicazione promozionale di prodotto: visibilità su sito internet AXA. Viene dato risalto sul sito pubblico attraverso una pagina prodotto dedicata. La pagina prodotto mostra inoltre il link verso il quotatore/eCommerce.
- Circolare per la rete distributiva e personale dipendente
- Slide restyling NPA per Corso di formazione Distributore (con crediti Ivass)
- Estratto Pog per la Rete pubblicato in “axa planet” (caricato in cartella condivisa)



Slide restyling



Circolare nn2

NPAGA - 09.2024_forRestyling NPA-GA e p

Outsourcing delle fasi di realizzazione del prodotto

Commenti:

Nella fase di realizzazione del prodotto ci si è rivolti alle Società:

- Caleidograf s.r.l. (stampa fascicolo informativo)
- Studio Zanoni (per l'impaginazione)

Flussi informativi, raccolta e storicizzazione dei dati

Di seguito si riportano le analisi effettuate e le evidenze emerse a seguito dell'applicazione delle misure definite nella procedura “Sviluppo, governo e controllo dei prodotti assicurativi P&C e Health (Product Oversight Governance – POG)” ai paragrafi 4.8 e 4.12

Commenti:

Il prodotto segue il processo in essere su agli altri prodotti ed in linea con GDPR.

Relativamente alla raccolta e storicizzazione dei dati si precisa che tutte le analisi e le informazioni a supporto delle fasi di sviluppo del prodotto e del successivo monitoraggio vengono conservate in un'apposita cartella di rete della Compagnia.

Relativamente ai flussi informativi si fa riferimento alla specifica sezione dell'allegato 2021-05 All. 7.1 - Flussi informativi tra AXA e distributori della procedura, in vigore al momento del lancio del prodotto.

Formazione del personale dipendente

Di seguito si riportano le analisi effettuate e le evidenze emerse a seguito dell'applicazione delle misure definite nella procedura “Sviluppo, governo e controllo dei prodotti assicurativi P&C e Health (Product Oversight Governance – POG)” al paragrafo 4.6.2

Commenti:

Il personale dipendente degli Uffici Offerta, Customer e Distribuzione, ha le conoscenze ed esperienze necessarie per comprendere il prodotto, il modello di business, gli interessi, gli obiettivi e le caratteristiche del mercato di riferimento. Nel mese di giugno 2024 verranno erogati corsi di aggiornamento per i Dipendenti impattati dal restyling di prodotto. Tutti gli uffici impattati dal restyling di prodotto sono stati coinvolti per i relativi adempimenti

Formazione della rete distributiva

Commenti:

Per la formazione della rete distributiva del prodotto è stato predisposto uno specifico materiale formativo che consiste in **un corso online** comprensivo di test finale per analizzare la comprensione dell'utente.

Il corso integra, con le novità di prodotto, quello precedentemente offerto per Nuova protezione auto.

Al termine del corso, che sarà disponibile prima del lancio del prodotto sulla piattaforma e-learning, saranno assegnati i rispettivi crediti IVASS.

Viene predisposta apposita Circolare (per Rete Distributiva e Personale interno) al fine di descrivere le peculiarità e novità inerenti l'offerta.

Vengono inoltre previsti dei webinar formativi per la Rete Distributiva prima del lancio del prodotto.

Monitoraggio

Di seguito si riportano le evidenze emerse a seguito dell'applicazione delle misure procedurali definite nella procedura "Sviluppo, governo e controllo dei prodotti assicurativi P&C e Health (Product Oversight Governance – POG)" al paragrafo 4.9

Commenti:

Sono stati individuati i kpi che saranno oggetto di monitoraggio del prodotto. I kpi sono stati scelti al fine di adottare un approccio che identifichi e monitori dati sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo. Nello specifico gli ambiti sono: analisi di portafoglio, pregiudizio al cliente, correttezza del processo di vendita, coerenza tra distribuzione e target market.

Sono previsti assesment ricorrenti, ed in coerenza con l'uscita del prodotto, finalizzati al monitoraggio (30/06 e 31/12). Inoltre le reportistiche di prodotto consentono di analizzare e monitorare mensilmente lo sviluppo e la redditività ed i parametri fondamentali del prodotto.

Nella cartella di archiviazione è presente il file Monitoraggio Pog con il dettaglio dei kpi identificati.

Approvazione del prodotto

Step approvativi	Data	Documentazione a supporto
Compliance checklist		
POG Meeting	18/06/24	
Management Committee	25/06	
PAP meeting	ND	

Luogo e data

Firma del responsabile di processo