

ESTRATTO POG Report

Processo di sviluppo prodotto

Introduzione

Versione	Modifiche apportate	Data	Autore della modifica
E00002	1. riscrittura del Pog report e ridefinizione del Target Market 2. verifica delle condizioni di assicurazione: aggiornamento normativo e regulatory e correzione di alcuni refusi 3. modifica di alcune regole di prodotto	28/09/2023	Health Retail

InGiro è un prodotto dedicato alla mobilità a copertura del rischio infortuni che possono verificarsi durante l'utilizzo di mezzi di trasporto o in caso di investimento stradale e/o del rischio di cagionare involontariamente danni a terzi nella vita privata fuori casa.

Obiettivo del restyling è stato quello di aggiornare il POG Report in ottemperanza alla normativa IDD2 con particolare focus sulla granularità del Target Market con conseguente ridefinizione dei driver di target market positivo e negativo e attuazione di nuove misure di governance del processo POG. Con l'occasione si è proceduto alla verifica delle condizioni di assicurazione in termini di aggiornamento normativo e regulatory e correzione di alcuni refusi nonché la modifica di alcune regole di prodotto.

Archiviazione: Allegati: OMISSIS – dati ad uso interno.

Target Market

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 4.2

ANALISI DEL CONTESTO DEL MERCATO

Il concetto della mobilità sta attraversando una fase di profonda evoluzione. In particolare, sono tre i trend principali che interessano il settore assicurativo:

- Sharing: passaggio dall'"ownership" all'"usership" del mezzo con modalità pay per use (indicata come trend dominante dal 41% dei player assicurativi)
- Multimodalità: si riferisce all'utilizzo combinato dell'utente di più modalità di trasporto, spaziando da mezzi privati a pubblici o in sharing (29% dei player assicurativi)
- Sostenibilità: un tipo di mobilità fondato su scelte particolarmente attente a limitare l'impatto ambientale, sociale ed economico dei singoli spostamenti rendendoli al contempo più sicuri, convenienti, accessibili ed efficienti. (24% dei player assicurativi).

In particolare, negli ultimi anni il mercato della micro-mobilità ha vissuto una fase di importante crescita in Italia. I dati più recenti registrano un'accelerazione, soprattutto per quanto concerne l'utilizzo in sharing dei diversi mezzi di trasporto (non solo auto, ma soprattutto scooter, bici e monopattini): nel 2021 sono stati circa 29 milioni i viaggi, con un aumento nei primi sei mesi del 2022 del 113% a Milano e dell'83% a Roma (fonte "Rapporto sulla sharing mobility"). Questi mezzi sono quindi entrati a pieno titolo nelle abitudini e nella quotidianità dei cittadini italiani specialmente nei grandi centri urbani, per il vantaggio di spostarsi in totale agilità e senza emissioni inquinanti per l'ambiente.

Gli spostamenti degli italiani sono meno frequenti. La ricerca "Auto & Mobility Barometer" registra una propensione diffusa a ridurre la frequenza degli spostamenti e a preferire gli spostamenti a piedi o la bicicletta: il 67% degli italiani dichiara di possedere almeno una bicicletta e il 78% di usarla regolarmente. Il post-pandemia ha fatto registrare un incremento anche nell'uso degli altri mezzi di micromobilità: l'Italia è il quarto Paese (dopo Spagna, Portogallo e Francia), con il più alto numero di nuovi utilizzatori (35%) e dove il 17% degli intervistati dichiara di possedere un monopattino (in particolare, il possesso del monopattino è più diffuso tra i giovani e tra chi abita in città).

Il 53% degli italiani è interessato ad assicurazioni basate sulla persona, che coprono cioè tutti gli spostamenti e le situazioni di mobilità compresi quelli in auto, in bicicletta e con altre soluzioni di micromobilità personali o condivise.

Spostando la vista sulle Compagnie assicurative, esse sembrano essersi adeguate velocemente a questo nuovo trend, tanto che la maggior parte (76%) ha dichiarato che i prodotti legati alla micro-mobilità fanno già parte della propria offerta con l'obiettivo di tutelare il proprio cliente seguendo in tutte le sue necessità legate alla mobilità, slegandosi dal concetto di copertura indirizzata solo verso il mezzo specifico.

Fonti:

- *Indagine Auto & Mobility Barometer - IPSOS e Europ Assistance Dicembre 2022*
- *“Rapporto sulla sharing mobility”, Osservatorio Nazionale sulla Sharing Mobility, 2022*
- *“Move to the future: E-mobility on its way”, realizzato da EY e IIA–Italian Insurtech Association, in collaborazione con Ima Italia Assistance e FairConnect.*

Target Market

Di seguito si riportano le informazioni per ciascun driver di Target Market, ove applicabile per lo specifico prodotto in oggetto:

- **Tipologia di contraente**
 - Forma giuridica: persona fisica, persona giuridica
- **Tipologia di assicurato**
 - Forma giuridica: persona fisica
- **Rischi percepiti:** Infortuni che possono verificarsi durante l'utilizzo di mezzi di trasporto o in caso di investimento stradale e/o il rischio di causare involontariamente danni a terzi nella vita privata fuori casa.
- **Esigenze ed obiettivi, compresi gli eventuali obiettivi di sostenibilità:** Il cliente ha l'obiettivo di tutelarsi in caso di infortuni avuti durante l'utilizzo di mezzi di trasporto o in caso di investimento stradale e/o dal rischio di causare danni a terzi nella vita privata fuori casa.
- **Caratteristiche del prodotto inclusi anche eventuali fattori di sostenibilità:**

Il cliente è interessato ad almeno una delle seguenti coperture:

 - un capitale a favore dei beneficiari in caso di morte, una somma assicurata in caso di invalidità permanente e un rimborso spese di cura, con prestazioni di assistenza, a seguito di infortunio occorso durante il trasporto su mezzo pubblico o privato o come pedone;
 - la protezione del proprio patrimonio per eventuali richieste di risarcimento da parte di terzi per danni involontariamente cagionati dall'assicurato o dal proprio nucleo familiare, nell'ambito della vita privata fuori casa
- **Limiti ed esclusioni:** n.a.
- **Età del cliente:**
 - Contraente: tutte le età
 - Assicurato: tutte le età, con la seguente specifica:
 - fino a 80 anni in libera vendita per le garanzie della sezione infortuni; oltre gli 80 anni la sottoscrizione è soggetta a valutazione tecnica di direzione.
 - per la garanzia RC tutte le età
- **Occupazione:** n.a.
- **Situazione familiare:** n.a.
- **Conoscenza del cliente:** bassa

Target Market Neutro:

n.a.

Target Market Negativo:

Di seguito si riportano le informazioni per ciascun driver di Target Market Negativo, ove applicabile per lo specifico prodotto in oggetto:

- **Tipologia di contraente:** n.a.
- **Tipologia di assicurato:** persona giuridica
- **Rischi percepiti:** Eventi diversi da:
 - infortuni che possono verificarsi durante l'utilizzo di mezzi di trasporto o in caso di investimento stradale
 - danni a terzi nella vita privata fuori casa.
- **Esigenze ed obiettivi:**

Il cliente non ha l'obiettivo di tutelarsi in caso di infortuni occorsi durante l'utilizzo di mezzi di trasporto o in caso di investimento stradale e/o dal rischio di causare danni a terzi nella vita privata fuori casa.
- **Caratteristiche del prodotto (garanzie):** Il cliente non è interessato a nessuna delle seguenti coperture:
 - un capitale a favore dei beneficiari in caso di morte, una somma assicurata in caso di invalidità permanente e un rimborso spese di cura, con prestazioni di assistenza, a seguito di infortunio occorso durante il trasporto su mezzo pubblico o privato o come pedone;

- la protezione del proprio patrimonio per eventuali richieste di risarcimento da parte di terzi per danni involontariamente cagionati dall'assicurato o dal proprio nucleo familiare, nell'ambito della vita privata fuori casa
- **Limiti ed esclusioni:** n.a.
- **Età del cliente:** n.a.
- **Occupazione:** n.a.
- **Situazione familiare:** n.a.
- **Conoscenza del cliente:** n.a.

EVIDENZE A SUPPORTO DEI DRIVER DEL TM:

Rispetto ai driver esposti si riportano le seguenti evidenze a supporto:

Tipologia di assicurato: In coerenza con i principi normativi, 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.

Età dell’assicurato: rispetto al driver in questione, il prodotto è in grado di rispondere a una pluralità di clienti ma, per ragioni di carattere assuntivo, è stato deciso, per le garanzie della sezione infortuni, di dare l’opportunità di sottoscrivere il prodotto in libera vendita fino agli 80 anni. Oltre tali limiti la sottoscrizione è soggetta a valutazione tecnica di direzione.

Dalle evidenze dell’analisi di Concept Test del prodotto InGiro emerge che l’interesse e l’idoneità del prodotto sono in generale molto alti. In particolare, analizzando il dato per fascia di età risulta che, al progredire dell’età, gli indicatori rimangono comunque molto positivi con valori superiori all’80%.

Conoscenza del cliente:

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:

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

Target Market Negativo Effettivo:

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

Value Proposition:

InGiro è la soluzione assicurativa di AXA che protegge il cliente dal rischio di infortuni che possono verificarsi più frequentemente quando è fuori casa, in circolazione su mezzi pubblici o privati di tipo terrestre, aereo o marittimo, oppure quando è a piedi.

Il cliente è anche tutelato in caso di richiesta di risarcimento nell’eventualità in cui egli stesso, o un membro del suo nucleo familiare, causino involontariamente danni a terzi nella vita privata fuori casa.

Un prodotto semplice, dedicato ad un target che desidera una protezione di base e che intende proteggersi da danni collegati alla propria mobilità e alla propria circolazione, che offre:

- una protezione per gli infortuni in cui il cliente può incorrere come pedone, quando si trova su tutti i mezzi di trasporto pubblico, ad esempio aerei, navi, tram, auto... (come passeggero) o su un mezzo di trasporto privato, come biciclette, monopattini elettrici, moto... (come passeggero o conducente) rimborsando le spese di cura che deve sostenere e riconoscendo un capitale se l’infortunio ha come conseguenza l’insorgere di un’invalidità permanente o decesso;
- una protezione per i danni che il cliente, o un membro del suo nucleo familiare, possono accidentalmente provocare agli altri quando si trovano fuori casa nell’ambito della vita privata;
- la possibilità di accedere ad una ampia gamma di servizi di assistenza di cui il cliente può avere bisogno, anche all’estero, per gestire al meglio le situazioni che si possono verificare a seguito di infortunio.

InGiro è composto da 3 sezioni, Infortuni, Responsabilità Civile della vita privata e Assistenza. La sezione Infortuni e la Responsabilità Civile della vita privata sono acquistabili anche separatamente mentre la sezione Assistenza è sempre inclusa insieme alla sezione Infortuni.

Il prodotto è acquistabile in agenzia.

Archiviazione: *Allegati: OMISSIS – dati ad uso interno.*

Concept e sviluppo prodotto

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 4.3

Commenti:

Sviluppo prodotto:

InGiro è stato realizzato dall'ufficio Offerta in collaborazione con le LOB di riferimento per gli aspetti normativi, compliance, legal, customer, distributivi e sinistri.

La tariffa è stata redatta dall'attuariato salute che ha condiviso le analisi quantitative con la struttura di risk management.

L'ufficio Offerta ha illustrato alla Commissione tecnica Agenti il concept di prodotto, la descrizione specifica delle coperture offerte, la tariffa e i set informativi, ha comunicato il target market di prodotto e ha messo a disposizione della rete gli strumenti necessari per la verifica del target market effettivo.

Le specifiche di prodotto sono state messe a disposizione al Modulo di calcolo che ha sviluppato il prodotto sui sistemi di emissione.

Concept:

InGiro è un prodotto dedicato alla mobilità; è costituito da pacchetti prestabili di garanzie che prevedono una protezione per i danni che il cliente può accidentalmente provocare agli altri quando si trova fuori casa (RC della vita privata), e/o per un infortunio a cui può incorrere come pedone o mentre si trova su un mezzo di trasporto pubblico o privato disponendo anche di servizi di assistenza.

La copertura è valida in tutto il mondo, ad eccezione di alcune prestazioni di assistenza, ed è composta da tre sezioni: infortuni, responsabilità civile della vita privata, assistenza.

Le sezioni infortuni e responsabilità civile della vita privata possono essere prestate anche separatamente.

La sezione assistenza è sempre inclusa quando è attiva la sezione infortuni e non può essere prestata in assenza di quest'ultima.

Tutte le sezioni prevedono garanzie e opzioni di somme assicurate predefinite.

La polizza può essere sottoscritta con un minimo di un assicurato e fino a massimo 10 assicurati.

Di seguito lo schema di polizza

Sezione	Unit di sezione	Note
Infortuni	Morte - Invalidità Permanente - Rimborso spese	Sezione opzionale acquistabile stand alone o in abbinamento alla sezione Rc. Se acquistate le garanzie di sezione sono tutte obbligatorie
Assistenza	Assistenza	Sezione obbligatoria se acquistata la sezione infortuni
Rc della Vita Privata	Rc della Vita Privata	Sezione opzionale acquistabile stand alone o in abbinamento alla sezione infortuni.

Di seguito la descrizione specifica di ciascuna garanzia offerta:

SEZIONE INFORTUNI

Morte:

Pagamento del capitale assicurato previsto in polizza ai beneficiari designati o in mancanza agli eredi, se l'infortunio ha come conseguenza il decesso dell'Assicurato. In caso di commorienza in un unico sinistro di entrambi i coniugi è prevista una maggiorazione del capitale assicurato da corrispondere ai figli minorenni o portatori di invalidità permanente pari o superiore al 60% della totale.

Invalidità permanente:

Pagamento del capitale assicurato previsto in polizza se l'infortunio ha come conseguenza un'invalidità permanente totale o parziale in proporzione al grado di invalidità accertato. Qualora l'invalidità permanente accertata sia di grado pari o superiore al 60% della totale, l'indennità verrà corrisposta nella misura del 100% della somma assicurata.

Rimborso spese di cura da infortunio:

Pagamento di un rimborso, fino al massimale assicurato previsto in polizza, delle spese di cura sostenute dall'assicurato

SEZIONE ASSISTENZA

La sezione **Assistenza** prevede i seguenti servizi:

My Doctor: Teleconsultazione con medico generico e pediatra, prescrizione ed invio ricetta in farmacia, consegna farmaci al domicilio

Emergenza: Consulenza telefonica medica e pediatrica, invio del medico o del pediatra, invio dell'ambulanza (Italia), Trasporto sanitario con eventuale accompagnatore, Trasporto salma, Organizzazione assistenza sanitaria (Italia)

Estero: Interprete, collegamento telefonico con la struttura sanitaria, trasmissione comunicazioni urgenti, viaggio di un familiare in caso di ricovero, prolungamento soggiorno dei familiari per ricovero dell'Assicurato, rientro dell'Assicurato convalescente al proprio domicilio, rientro/Assistenza dei figli minori privi di tutela.

SEZIONE RESPONSABILITA' CIVILE DELLA VITA PRIVATA

Rc della Vita Privata: Questa sezione copre l'assicurato ed il suo nucleo familiare qualora si sia chiamati a pagare per danni involontariamente cagionati a terzi nella vita di tutti i giorni per fatti accaduti fuori dalle mura domestiche e con esclusione dei danni derivanti dalla proprietà e/o uso di cani e gatti ed animali in genere.

Archiviazione: *Allegati: OMISSIS – dati ad uso interno.*

Scelta del canale distributivo

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 4.3.1

Commenti:

La modalità distributiva non varia rispetto alla versione di prodotto attualmente in vendita; il prodotto è collocato presso le Agenzie AXA attraverso un processo di vendita (ivi compresa la somministrazione del materiale informativo/contrattuale) corrispondente ai dettami della normativa vigente, anche in materia di trasparenza contrattuale e adeguatezza ai bisogni del cliente.

Non si esclude la possibile collocazione del prodotto tramite tecniche di comunicazione a distanza, ovvero tramite canale e-commerce della compagnia

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 recependo dalla stessa tutte le informazioni necessarie alla valutazione della coerenza del contratto rispetto alle sue esigenze assicurative (Reg. IVASS n. 40/2018 e successive modifiche/integrazioni).

Di seguito i canali distributivi:

- Canale Agenti
- Possibile collocazione in E-commerce

Archiviazione: *Allegati: OMISSIS – dati ad uso interno.*

Testing del prodotto

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 4.4

Commenti:

TESTING TECNICO

Gli Uffici preposti Offerta e Attuariato hanno effettuato i test atti a verificare, sia da un punto di vista quantitativo che qualitativo, il valore del prodotto per il cliente. A questo fine si riportano di seguito le evidenze.

TESTING TECNICO QUALITATIVO/OFFERTA

Il processo di vendita recepisce la nuova normativa introdotta a partire dal 31 marzo 2021 da IDD2 (Regolamento IVASS n. 45/2020 e Provvedimento IVASS n. 97/2020) per i seguenti motivi:

- in termini di valutazione preliminare dei bisogni del cliente attraverso il questionario Demands & Needs per la selezione del prodotto più adeguato;
- la raccolta dei bisogni specifici attraverso il questionario di coerenza presente all'interno del prodotto con conseguente impossibilità di vendere con manleva;
- l'implementazione dei presidi informatici a garanzia della vendita del prodotto al target market di riferimento, ovvero dell'impossibilità di vendita al target market negativo attraverso opportuni blocchi a sistema;
- la corretta informazione sui contenuti del prodotto fornita dal distributore al cliente;
- il supporto tecnico offerto dagli Assuntori di Direzione.

Quanto sopra garantisce la vendita del prodotto al target market di riferimento coerentemente alle effettive esigenze e bisogni del cliente.

TESTING TECNICO QUANTITATIVO/ATTUARIATO

L'analisi dei KPI inseriti nel product testing (Loss Ratio, Provvigioni, Premio Medio) attesta che il prodotto InGiro offre un effettivo beneficio per il Cliente rispetto alle esigenze e richieste assicurative del target market di riferimento del prodotto, per tutto il ciclo di vita di quest'ultimo.

OMISSIS – dati ad uso interno.

CONCEPT TESTING

Concept Test

AXA ha commissionato un'indagine di mercato all'Istituto di ricerca Teleperformance con l'obiettivo di valutare se il prodotto "InGiro" soddisfa le esigenze di protezione del target di riferimento, indagandone gli elementi sia su clienti potenziali che su clienti dichiarati AXA.

In linea generale, **il prodotto è stato molto apprezzato** dal target di riferimento: il **90%** degli intervistati (24% voti 9-10, 48% voti 7-8, 18% voto 6) **ritiene che il prodotto risponda alle proprie esigenze di protezione**. Il risultato è ancora più positivo per i clienti dichiarati AXA: il 95% ritiene che il prodotto sia in grado di soddisfare le loro necessità (40% voti 9-10, 43% voti 7-8, 12% voto 6).

Anche l'interesse è molto buono: **l'88% degli intervistati dichiara di essere interessato al prodotto** (22% voti 9-10, 58% voti 7-8, 8% voto 6). L'interesse è ancora più positivo per i clienti AXA 96% (44% voti 9-10, 48% voti 7-8, 4% voto 6).

Analizzando le singole sezioni che compongono il prodotto (infortuni, RC vita privata e assistenza), emerge che tutte risultano ugualmente interessanti, i clienti AXA confermano un interesse particolarmente elevato:

- **Infortuni:** l'90% degli intervistati si dichiara interessato, (95% i clienti AXA)
- **RC vita privata:** l'89% degli intervistati si dichiara interessato, (96% i clienti AXA)
- **Assistenza:** l'91% degli intervistati si dichiara interessato, (96% i clienti AXA)

Il 91% reputa che il prodotto sia chiaro, in particolare tra i clienti AXA dove il valore sale a 97%.

Riguardo all'adeguatezza del canale di sottoscrizione del prodotto, **l'agenzia assicurativa e il sito della compagnia** assicurativa risultano entrambi pienamente adeguati (rispettivamente per il 93% e il 91% degli intervistati). L'agenzia risulta particolarmente gradita fra i possessori AXA.

Fra gli altri canali di sottoscrizione quello che appare più adatto è la filiale della banca.

Le evidenze emerse dall'analisi, quindi, confermano che il prodotto "InGiro" risponde ai bisogni ed interessi del target market di riferimento.

Dati di vendita: *OMISSIS – dati ad uso interno.*

Fonti:

1. *Analisi dati di portafoglio AXA*
2. *Ricerca AXA Concept test InGiro – Teleperformance (2022).*

Archiviazione: *Allegati: OMISSIS – dati ad uso interno.*

Lancio del prodotto

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 4.7

Commenti:

Il prodotto sarà commercializzato a partire dal mese di settembre 2023. 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.

Il prodotto sarà supportato da:

- Circolare lancio di prodotto
- WBT
- Sessioni informative dipendenti
- AxaPlanet (portale Agenti): News di lancio prodotto, aggiornamento scheda prodotto dedicata con tutti i documenti a supporto – set informativo, documentazione tecnica e commerciale
- Sito istituzionale: aggiornamento della pagina dedicata al prodotto con tutti i materiali di comunicazione dedicati al cliente tra cui il set informativo.

Archiviazione: *Allegati: OMISSIS – dati ad uso interno.*

Outsourcing delle fasi di realizzazione del prodotto

Commenti:

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

- Teleperformance per ricerca clienti sul concept di prodotto
- Caleidograf per stampa cartacea Set informativi
- Digitel per WBT.

Archiviazione: n.a.

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. (rif canale agenti)

Archiviazione: *Allegati: OMISSIS – dati ad uso interno.*

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, Sinistri 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.

Prima del lancio del prodotto, verranno erogati corsi di aggiornamento per i Dipendenti impattati dal restyling di prodotto.

Archiviazione: *Allegati: OMISSIS – dati ad uso interno.*

Formazione della rete distributiva

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 4.6.1

Commenti:

È stato aggiornato il WBT (corso e-learning) TPI089 – InGiro (XE43) riportando le seguenti novità:

- specificati diversi tipi di frazionamento
- correzione refuso su premio minimo

Agli utenti che hanno svolto il corso è stata inoltrata una email invitandoli a consultare sulla piattaforma UniAXA un documento che illustra le novità dell'aggiornamento del corso.

Il corso rispetta tutti i requisiti della normativa IVASS Reg. n. 40/2018.

Archiviazione: *Allegati: OMISSIS – dati ad uso interno.*

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 assessment ricorrenti 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 InGiro con il dettaglio dei kpi identificati.

Archiviazione: *Allegati: OMISSIS – dati ad uso interno.*

Approvazione del prodotto

Step approvativi	Data	Documentazione a supporto
POG Meeting	14/09/2023	Verbale dell'incontro reperibile nella cartella di rete "POG Report/Governance del processo POG"
Management Committee	21/09/2023	Verbale dell'incontro reperibile nella cartella di rete "POG Report/Governance del processo POG"

Luogo e data

Firma del responsabile di processo