

POG Report: *Contratto Base RCA – Autovetture*

PROCESSO DI SVILUPPO PRODOTTO		APPROVAZIONE		
Fasi del processo	Note	Data	Ufficio responsabile della fase	Firma del responsabile della fase
TARGET MARKET		20 Luglio 2021	P&C Offer & Customer Proposition	D'Abbondanza; Gazet

Commenti:

Il mercato italiano dell'auto rimane ancora sotto il livello pre-Covid, ostacolato da diversi fattori come l'esaurirsi degli incentivi e la crisi produttiva della componentistica che concorre a tenere in depressione l'intero mercato dell'auto.

A giugno 2021, con 149.438 immatricolazioni, si registra un calo del 13,3% rispetto a giugno 2019 (172.300 unità), fase precedente all'allarme pandemia.

La crescita rispetto al periodo gennaio-giugno 2020 è pari al 12,6%: si tratta di un recupero rispetto a mesi caratterizzati da lockdown e fermo produttivo, che però non compensa le mancate immatricolazioni rispetto a due anni fa. Il primo semestre di quest'anno si è così chiuso con una perdita di volumi pari a 200 mila unità rispetto ai primi sei mesi del 2019: le 884.750 auto immatricolate finora nel 2021 sono però sufficienti per segnare un +51,4% rispetto all'annus horribilis del 2020, quando da gennaio a giugno le registrazioni si erano fermate a 584.237 unità.

In questo contesto, a fine aprile 2021, è entrato in vigore il Decreto Ministeriale n.54/2021 che prevede l'obbligo, per ogni impresa assicurativa, di inserire nel proprio sito uno spazio informativo dedicato al Contratto Base.

Il Contratto Base nasce quindi dalla collaborazione tra il Ministero dello Sviluppo Economico e Ivass e consente di confrontare, attraverso il Preventivatore Pubblico IVASS- "Preventivass", i prezzi per l'assicurazione r.c. auto e per le eventuali condizioni e clausole aggiuntive praticati dalle compagnie assicurative che operano in Italia.

Si tratta dunque di un contratto r.c.auto standardizzato che riguarda le coperture minime previste dalla legge per l'assicurazione obbligatoria per i veicoli a motore. . In particolare, il Contratto Base si rivolge esclusivamente al consumatore, riguarda i contratti rc auto relativi alle autovetture circolanti per uso privato e prevede:

- L'utilizzo della formula tariffaria Bonus/Malus
- massimali minimi di legge vigenti al momento della richiesta di preventivo la "guida libera", ossia la piena operatività della copertura assicurativa a prescindere da chi sia il soggetto alla guida al momento del sinistro
- Il pagamento del premio in unica soluzione annuale

Il prodotto è rivolto a persone fisiche proprietari, o aventi diritto, di autovetture, immatricolate a uso privato, per cui l'assicurazione r.c.auto si intende obbligatoria e che intendono circolare con il loro veicolo, interessati a comparare l'offerta standardizzata in termini di condizioni applicate, per tutte imprese, che hanno calcolato un preventivo attraverso il Preventivatore Pubblico IVASS- "Preventivass".

Considerato che:

- Il prodotto si compone della sola garanzia R.C. Auto obbligatoria per legge e su cui vige obbligo a contrarre
- Si tratta di un prodotto che tutte le Compagnie Assicurative operanti nel ramo auto devono obbligatoriamente adottare
- Le condizioni d'assicurazione e la struttura del prodotto sono standardizzate in quanto definite e predisposte da IVASS e dal MiSe e recepite come tali da AXA Assicurazioni
- I prezzi sono esposti, come previsto da IVASS e dal decreto Legge, all'interno del Preventivatore Pubblico IVASS- "Preventivass" per consentire ai clienti una equa comparazione con gli altri operatori del mercato
- La sua vendita è corredata dal set informativo (dip, dipa, cda) redatto da IVASS stessa e sul sito axa.it è presente una pagina informativa che rimanda alla preventivazione su "Preventivass"

il Contratto Base R.C. Auto non può essere considerato come un prodotto complesso tale da richiedere e verificare una conoscenza del cliente della materia assicurativa oggetto del contratto.

TARGET MARKET POSITIVO

Tipologia di contraente:

- **Forma giuridica:** persona fisica

Tipologia di bene assicurato:

- **Sono assicurabili le seguenti tipologie di veicoli:**
 - Autovetture a uso privato

Rischi percepiti:

- Eventi legati all'utilizzo/possesso dell'autovettura che potrebbero danneggiare terzi

Esigenze ed obiettivi: Il cliente ha bisogno di una copertura per l'autovettura esclusivamente per rispettare gli obblighi di legge (RCA), a condizioni minime previste e senza esigenza di particolare personalizzazione ("Contratto base" rca, decreto n. 54 del 2020 del MISE, in attuazione della legge n. 221 del 2012).

Caratteristiche del prodotto (Garanzie) – Il cliente ha bisogno esclusivamente di una copertura che prevenga il risarcimento dei danni causati a terzi derivanti dalla circolazione dell'autovettura (Assicurazione obbligatoria della Responsabilità Civile) a condizioni minime previste per legge e senza esigenza di particolare personalizzazione ("Contratto base" rca, decreto n. 54 del 2020 del MISE, in attuazione della legge n. 221 del 2012).

TARGET MARKET NEGATIVO

Tipologia di contraente:

- **Forma giuridica:** persona giuridica

Tipologia di bene assicurato:

- Veicoli diversi da autovetture ad uso privato
- Autovetture ad uso privato con targa estera

Rischi percepiti:

- eventi che potrebbero danneggiare l'autovettura
- eventi legati all'utilizzo/possesso di veicoli diversi dall'autovettura a uso privato che potrebbero danneggiare terzi

Esigenze ed obiettivi - Il cliente ha bisogno di:

- una copertura per veicoli diversi da autovettura ad uso privato esclusivamente per rispettare gli obblighi di legge (RCA), a condizioni minime previste e senza esigenza di particolare personalizzazione
- una copertura per l'autovettura per rispettare gli obblighi di legge (RCA) a condizioni diverse da quelle minime previste per legge e con possibilità di personalizzazione
- almeno una copertura, eventualmente in aggiunta all'RCA, per i danni all'autovettura/ (es. incendio, furto, ecc) per tutelare il conducente o per ricevere assistenza.

Caratteristiche del prodotto (Garanzie):

- Il cliente non ha bisogno di una copertura che prevenga il risarcimento dei danni causati a terzi derivanti dalla circolazione dell'autovettura (Assicurazione obbligatoria della Responsabilità Civile) a condizioni minime previste per legge e senza esigenza di particolare personalizzazione
- Il cliente ha bisogno di aggiungere le opzioni facoltative, previste dalla normativa del Contratto Base, ma non incluse nell'offerta AXA Assicurazioni (es. possibilità di sospendere la polizza);
- Il cliente ha bisogno di almeno una delle seguenti coperture per l'autovettura eventualmente in aggiunta all'RCA:
 - indennizzo in caso di incendio
 - indennizzo in caso di furto
 - indennizzo in caso di danneggiamento
 - indennizzo in caso di infortuni al conducente
 - altre garanzie accessorie di assistenza o tutela giudiziaria

Limiti ed esclusioni: non necessari per definire il Target Market negativo. Limiti ed esclusioni che identificano il

POG Report: *Contratto Base RCA – Autovetture*

TM negativo in relazione a “tipologie di contraente” e “tipologia di assicurato” sono stati recepiti negli appositi Driver di dettaglio. Il sistema di emissione DAOL è predisposto con blocchi a sistema per ovviare ad emissioni di contratti in target market negativo.

Target Market Positivo Effettivo

Al momento del lancio del prodotto il target market identificato dal Distributore corrisponde a quello identificato dalla Compagnia.

Target Market Negativo Effettivo

Al momento del lancio del prodotto il target market identificato dal Distributore corrisponde a quello identificato dalla Compagnia.

FORMAZIONE DEL PERSONALE DIPENDENTE		20 Luglio 2021	Offerta	Gazet
--	--	-----------------------	----------------	--------------

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.

Gli Uffici Assuntivi, gli Uffici 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.

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

In allegato Circolare di lancio nuovo prodotto

[Su AXA Planet > Procedure & Normative > Circolari è possibile consultare la Circolare di lancio nuovo prodotto: 20 - 2021, 15/04/2021, Contratto base RC Auto e preventivatore IVASS 2.0](#)

FORMAZIONE DELLA RETE DISTRIBUTIVA		20 Luglio 2021	Distribuzione ; Offerta	Martiello; Gazet
---	--	-----------------------	--------------------------------	-------------------------

Commenti:

La formazione alla Rete è erogata in modo tale da consentire ai distributori di comprendere e collocare correttamente il prodotto presso il mercato di riferimento individuato.

E' stato previsto un corso specifico su UniAXA con assegnazione dei crediti IVASS alla formazione.

CONCEPT E SVILUPPO PRODOTTO		20 Luglio 2021	P&C Offer	Gazet
--	--	-----------------------	----------------------	--------------

Commenti:

Il Contratto Base prevede l'offerta della sola garanzia r.c.auto con:

- formula tariffaria Bonus/Malus
- massimali minimi di Legge vigenti al momento della richiesta di preventivo;
- la formula “guida libera”, cioè la possibilità che qualsiasi conducente, abilitato alla guida in Italia, possa condurre il veicolo;
- Il pagamento di premio annuale.

Le opzioni aggiuntive facoltative al Contratto Base attualmente non previste dall'offerta AXA Assicurazioni.

Sono invece sempre inclusi nel Contratto Base i danni a terzi cagionati da gancio traino e, durante la marcia, dal rimorchio munito di targa propria e regolarmente trainato.

POG Report: *Contratto Base RCA – Autovetture*

Non è prevista la possibilità di aggiungere alla garanzia r.c.auto del contratto base, ulteriori coperture accessorie

L'importo dei massimali minimo previsto dalla legge è pari a:

- € 6.070.000 danni a persona - € 1.220.000 danni a cose

Nella [circolare 2021 – 20](#) e su [AXA Planet > Prodotti Privati > Auto e motori > Contratto Base Ivass >](#)

Documentazione è possibile consultare:

- Set informativo
- Norme tariffarie

SCELTA DEL CANALE DISTRIBUTIVO		20 Luglio 2021	P&C Offer Distribuzione	Martiello; Gazet
---	--	---------------------------	--	-------------------------

Commenti:

Il prodotto viene commercializzato attraverso:

- l'accesso del consumatore al sito Preventivatore Unico di Ivass
- l'accesso dell'intermediario al sito Preventivatore Unico di Ivass

Il salvataggio della quotazione sul sito di Ivass comporta un indirizzamento al sito di AXA Assicurazioni per la scelta dell'Agenzia di riferimento.

STRATEGIA DISTRIBUTIVA IDENTIFICATA DAL DISTRIBUTORE		20 Luglio 2021	P&C Offer Distribuzione	Martiello; Gazet
---	--	---------------------------	--	-------------------------

Commenti:

Il prodotto viene preventivato attraverso il Preventivatore Pubblico IVASS- "Preventivass".

A seguito del salvataggio della proposta il cliente verrà indirizzato verso l'Agenzia AXA di riferimento sul territorio.

TESTING DEL PRODOTTO		20 Luglio 2021	ATD; Customer; P&C Offer	Gazet; D'Abbondanza
-----------------------------	--	---------------------------	---	----------------------------

TESTING TECNICO

Commenti:

Gli uffici preposti hanno effettuato tutti i test atti a testare la resa tecnica del prodotto.

Il mattoncino sinistri garantirà il corretto funzionamento di SOL per l'apertura dei sinistri

Si allegano per i particolari product testing e check list.

TESTING CONCEPT/VALUE PROPOSITION

Per garantire una scelta contrattuale più consapevole da parte dei consumatori in materia di R.C. Auto, l'articolo 22 della legge 17 dicembre 2012, n. 221 ha attribuito al MiSE il compito di definire, sentito il parere di IVASS, ANIA, nonché delle principali associazioni rappresentative degli intermediari e dei consumatori, il contratto base R.C. Auto adottato obbligatoriamente da tutte le imprese di assicurazione operanti in Italia nel ramo auto, contenente le clausole minime necessarie per adempiere all'obbligo dell'assicurazione R.C. Auto. Le condizioni contrattuali sono stabilite con Decreto Ministeriale dell'11/3/2020 n.54 che disciplina sia le garanzie minime obbligatorie, sia le clausole aggiuntive non obbligatorie.

Con successivo decreto del 4 gennaio 2021, lo stesso MiSE, ha approvato il modello elettronico del contratto base R.C. Auto, prevedendone l'entrata in vigore il 30 aprile 2021. Il modello elettronico costituisce lo standard informativo comune su cui si basa l'offerta formulata dalle imprese mediante i propri siti internet e il nuovo servizio di preventivazione pubblica on line. Con il nuovo sistema, infatti, l'IVASS intende offrire un servizio on line gratuito e imparziale di preventivazione comparativa che, a differenza dei servizi commerciali, raccolga e metta a confronto le offerte di tutte le imprese di assicurazione concernenti il contratto base R.C. Auto in modo trasparente e nell'interesse esclusivo del consumatore.

Le imprese devono utilizzare il modello predisposto dal Ministero, indicando ai consumatori un unico prezzo complessivo annuo per il contratto base R.C. Auto, evidenziando separatamente le singole voci di costo.

AXA Assicurazioni, nel rispetto della normativa vigente, ha lanciato dal 30 aprile 2021 il Contratto Base R.C. Auto con le clausole minime necessarie ai fini dell'adempimento dell'obbligo di legge, nonché il modello elettronico e di preventivazione Preventivass previsto dal decreto, a tutela dei consumatori di cui IVASS ne rappresenta le esigenze di trasparenza e che sono stati essi stessi parte attiva nella definizione delle caratteristiche del prodotto.

Su [AXA Planet > Prodotti privati > Auto e motori > Contratto Base Ivass > Documentazione tecnica](#) è possibile consultare:

- Check list e product test
- Documento di consultazione IVASS n.3 2021

LANCIO DEL PRODOTTO

20 Luglio
2021

P&C Offer;
Distribuzione

Gazet; Martiello

Commenti:

Il prodotto è stato lanciato il 30 aprile 2021.

OUTSOURCING DELLE FASI DI REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

20
Luglio2021

P&C Offer &
Customer

Gazet; D'Abbondanza

Commenti:

Per la realizzazione del prodotto ci si è avvalsi della collaborazione della società RGI

POG Report: *Contratto Base RCA – Autovetture*

**FLUSSI INFORMATIVI, RACCOLTA E
STORICIZZAZIONE DEI DATI**

**20 Luglio
2021**

**P&C Offer
Distribuzione**

Gazet; Martiello

Il processo di preventivazione prevede il collegamento tra banche dati esterne e interne i cui flussi sono gestiti in ottemperanza alle regole di sicurezza informatica previste dal gruppo nel rispetto del GDPR.

Tutte le analisi e le informazioni a supporto delle fasi di sviluppo del prodotto, dal target market al lancio e al monitoraggio, vengono conservate in un'apposita cartella di rete della Compagnia accessibile solo al personale autorizzato.

Luogo e data

Firma del responsabile di processo

POG Report: *Contratto Base RCA – Autovetture*

MONITORAGGIO E AZIONI CORRETTIVE

Anno/mese:

Monitoraggio/ revisione periodica	Es it o	Data	Azioni correttive	Gazet
(es. identificazione eventi che potrebbero influenzare il prodotto, monitoraggio vendite, ...)	(es. OK, Azion e corrett iva)	...	(es. NO, tipo azione)	...
<p>Sono definiti i kpi per il monitoraggio di prodotto e previsti assessment ricorrenti.</p> <p>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, diagnostico, pregiudizio al cliente, correttezza del processo di vendita , coerenza tra distribuzione e target market.</p> <p>Su AXA Planet > Prodotti privati > Auto e motori > Contratto Base Ivass > Documentazione tecnica è possibile consultare:</p> <ul style="list-style-type: none"> il file con i 32 kpi identificati <p>Inoltre il Ministat consentirà di analizzare e monitorare mensilmente la redditività ed i parametri fondamentali del prodotto</p>	In dipendenza dei risultati del monitoraggio a partire da Aprile 2021		In dipendenza dei risultati del monitoraggio a partire da aprile 2021	