



Estratto POG Report Globale Fabbricati

Processo di sviluppo prodotto

1. Introduzione

Versione	Modifiche apportate	Data	Autore della modifica
E00004	Restyling significativo: prodotto sottoposto per la prima volta a POG, interventi sul prodotto motivati dal contenimento dei sinistri e dal mantenimento dell'equilibrio tecnico, nell'ambito della più ampia strategia CAT-NAT	04/07/2024	Offerta Customer

Globale Fabbricati è un prodotto multigaranzia, caratterizzato da garanzie acquistabili separatamente e/o congiuntamente fra loro, rivolto agli amministratori di stabili o ai proprietari di immobili civili che hanno l'esigenza di assicurare il Fabbricato.

Di seguito si riportano le modifiche al prodotto, la cui valutazione ha condotto a reputare il restyling "significativo" (vd. risultati del test di significatività archiviato nell'apposita cartella):

- Introduzione di una nuova ripartizione (base e estesa) della garanzia Eventi atmosferici
- Introduzione dell'Estensione tende e tettoie per la garanzia Eventi atmosferici estesa e dell'Estensione infiltrazioni dal tetto e/o dalle terrazze per la garanzia Acqua piovana
- Introduzione del Terremoto e degli Atti vandalici per la garanzia Pannelli solari e/o fotovoltaici
- Modifica del pricing
- Introduzione di nuove esclusioni e limitazioni. Revisione delle tutele tecniche (franchigie e scoperti)
- Introduzione di nuove regole per la vendita di garanzie esistenti (esempio garanzia "Inondazioni Alluvioni" vendibile solo con "Acqua piovana")
- Delisting della garanzia "Estensione varie".

Archiviazione

Nell'apposito repository è disponibile il seguente file a supporto:

- Test di significatività salvato nella cartella "Governance del Processo POG".

Allegati: OMISSIS – Dati ad uso interno

2. Target Market

In Italia, secondo i dati ISTAT, il numero di edifici residenziali è di circa 12 mln, di cui i condomini – secondo le stime più diffuse – sono circa 1,2 milioni.

Dalla ricerca "Osservatorio Unipol sulla società italiana: la vita condominiale degli italiani" svolta da IPSOS emerge che:

- Il 58% degli intervistati vive in un appartamento all'interno di un condominio
- Il 27% vive in una casa/villa indipendente
- Il 13% in una villetta a schiera

Il 41% degli intervistati dichiara di vivere in un condominio con più di 9 famiglie: in particolare, a Roma e Milano la percentuale sale rispettivamente a 60% e 63%.

Il mercato italiano è caratterizzato da case di proprietà, che rappresenta il bene più prezioso degli italiani. Infatti, il bisogno di protezione della casa è molto rilevante: tra le varie aree di bisogno degli italiani, quello relativo alla casa è secondo solo al bisogno di protezione della propria salute. In particolare, dalla ricerca Multifinanziaria Retail Market 2024, emerge che il 44% si dichiara propenso alla sottoscrizione di una polizza a protezione della propria abitazione.

Fonti:

- Dati ISTAT – analisi Camera dei Deputati
- Osservatorio IPSOS per Unipol 2023
- Multifinanziaria Retail Market, IPSOS – 1° wave 2024

Allegati: OMISSIS – Dati ad uso interno



TARGET MARKET POSITIVO

1. TIPOLOGIA DI CONTRAENTE

Forma giuridica: Persona fisica o Persona giuridica o Condominio.

2. TIPOLOGIA DI ASSICURATO

Forma giuridica: Persona fisica o Persona giuridica o Condominio.

3. TIPOLOGIA DI BENE ASSICURATO

a. Tipologia di bene assicurato:

- Fabbricato (obbligatorio)
- contenuto degli appartamenti/uffici/studi professionali e/o i pannelli solari e/o fotovoltaici (beni facoltativi)

b. Ubicazione del fabbricato: territorio italiano, comprendente la Repubblica italiana, la Repubblica di San Marino e lo Stato della città del Vaticano.

c. Caratteristiche costruttive:

- i. il fabbricato (assicurato e/o contenente i beni assicurati) si trova in buone condizioni di statica e manutenzione e non è in corso di costruzione
- ii. le caratteristiche del fabbricato assicurato corrispondono a quelle indicate nel glossario ed a quanto dichiarato nel frontespizio di polizza, diversamente è previsto un processo di valutazione dedicato da parte della Compagnia.

d. Altre caratteristiche:

- i. il fabbricato assicurato non è adibito per il 100% della superficie coperta complessiva dei piani - compresi i cantinati ed escluso il sottotetto vuoto ed inoccupabile - ad attività commerciali e/o industriali e/o artigianali;
- ii. il fabbricato assicurato non è interamente adibito ad albergo e/o scuole, collegi, ospedali, case di cura o riposo, chiese, caserme;
- iii. il fabbricato è adibito per almeno 2/3 della superficie coperta complessiva dei piani - compresi i cantinati ed escluso il sottotetto vuoto ed inoccupabile - a civili abitazioni, studi ed uffici professionali e nel residuo 1/3 non esistono cinematografi, teatri, industrie, discoteche, nightclub, sale da ballo, diversamente è previsto un processo di valutazione dedicato da parte della Compagnia.

4. RISCHI PERCEPITI

Eventi che potrebbero determinare danni al fabbricato e danni a terzi derivanti dal fabbricato.

5. ESIGENZE ED OBIETTIVI

Il cliente ha l'obiettivo di proteggersi dai danni al fabbricato e da danni causati dal fabbricato a terzi con una copertura standard in caso di incendio, di responsabilità civile e di eventuali ulteriori coperture complementari.

6. CARATTERISTICHE DEL PRODOTTO (garanzie)

Il cliente ha bisogno di una copertura standard in caso di incendio e di proteggere il suo patrimonio per eventuali richieste di risarcimento di terzi.

Eventualmente il cliente può aver bisogno anche di alcune delle seguenti coperture:

- eventuali altre coperture complementari incendio, compresi gli eventi catastrofali (ad esempio un terremoto), e/o a coperture da danni all'impianto fotovoltaico e/o solare termico (tecnologie sostenibili per la riduzione delle concentrazioni delle emissioni di gas serra)
- proteggere il suo patrimonio per eventuali richieste di risarcimento di terzi derivanti dalla conduzione ed uso dei locali
- una copertura in caso di danni da acqua al fabbricato e proteggere il suo patrimonio per eventuali richieste di risarcimento di terzi
- una copertura per i danni agli impianti al servizio del fabbricato
- proteggere il suo patrimonio per eventuali richieste di risarcimento di terzi connesse all'esercizio dell'attività dell'amministratore di condominio



- o usufruire dell'intervento di un avvocato (patrocinio legale e/o perito di parte) in determinate situazioni di bisogno.

7. **LIMITI ED ESCLUSIONI DI PRODOTTO:** n.a.

8. **CONOSCENZA DEL CLIENTE:** bassa

TARGET MARKET NEGATIVO

1. **TIPOLOGIA DI CONTRAENTE**

Forma giuridica: nessuna.

2. **TIPOLOGIA DI ASSICURATO**

Forma giuridica: nessuna.

3. **TIPOLOGIA DI BENE ASSICURATO**

a. Tipologia di bene assicurato: diverso da

- fabbricato (bene obbligatorio)
- contenuto degli appartamenti/uffici/studi professionali e/o i pannelli solari e/o fotovoltaici (beni facoltativi)

b. Ubicazione dell'abitazione: non sono assicurabili abitazioni ubicate fuori dal territorio italiano, comprendente la Repubblica italiana, la Repubblica di San Marino e lo Stato della Città del Vaticano

c. Caratteristiche costruttive:

- i. il fabbricato (assicurato e/o contenente i beni assicurati) non si trova in buone condizioni di statica e manutenzione e è in corso di costruzione

d. Altre caratteristiche:

- i. il fabbricato assicurato è adibito per il 100% della superficie coperta complessiva dei piani - compresi i cantinati ed escluso il sottotetto vuoto ed inoccupabile - ad attività commerciali e/o industriali e/o artigianali
- ii. il fabbricato assicurato è interamente adibito ad albergo e/o scuole, collegi, ospedali, case di cura o riposo, chiese, caserme.

4. **RISCHI PERCEPITI**

Eventi diversi da quelli che potrebbero determinare danni al fabbricato o danni a terzi derivanti dal fabbricato.

5. **ESIGENZE ED OBIETTIVI**

Il cliente non ha l'obiettivo di proteggersi dai danni al fabbricato e da danni causati dal fabbricato a terzi con una copertura standard in caso di incendio, di responsabilità civile e di eventuali ulteriori coperture complementari.

6. **CARATTERISTICHE DEL PRODOTTO (GARANZIE)**

Il cliente non è interessato ad una copertura in caso di incendio e a proteggere il suo patrimonio per eventuali richieste di risarcimento di terzi.

Inoltre, non necessita di alcuna delle seguenti coperture:

- o eventuali altre coperture complementari incendio, compresi gli eventi catastrofali (ad esempio un terremoto), e/o a coperture da danni all'impianto fotovoltaico e/o solare termico (tecnologie sostenibili per la riduzione delle concentrazioni delle emissioni di gas serra)
- o proteggere il suo patrimonio per eventuali richieste di risarcimento di terzi derivanti dalla conduzione ed uso dei locali
- o una copertura in caso di danni da acqua al fabbricato e proteggere il suo patrimonio per eventuali richieste di risarcimento di terzi
- o una copertura per i danni agli impianti al servizio del fabbricato
- o proteggere il suo patrimonio per eventuali richieste di risarcimento di terzi connesse all'esercizio dell'attività dell'amministratore di condominio
- o usufruire dell'intervento di un avvocato (patrocinio legale e/o perito di parte) in determinate situazioni di bisogno.



7. LIMITI ED ESCLUSIONI DI PRODOTTO

- La sezione “Tutela Legale” non è vendibile nel caso in cui il Contraente/Assicurato dichiari di essere a conoscenza di atti o fatti che, per tale garanzia, possano dare origine a controversie necessarie a tutela dei suoi interessi;
- La garanzia “Pannelli solari e/o fotovoltaici” non è vendibile nel caso in cui l’impianto non sia stato installato nel rispetto delle norme di legge vigenti al momento dell’installazione.

8. CONOSCENZA DEL CLIENTE: nessuna

EVIDENZE E ANALISI A SUPPORTO DEL TARGET MARKET

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

Conoscenza della materia assicurativa: l’analisi dei driver e razionali a supporto (vd. specifico file all’interno della cartella di archiviazione), ha portato ad identificare un livello di complessità basso attribuibile al prodotto.

TARGET MARKET EFFETTIVO POSITIVO

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

TARGET MARKET EFFETTIVO NEGATIVO

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

VALUE PROPOSITION

Globale Fabbricati è una soluzione modulare e personalizzabile per la protezione di fabbricati in particolare condomini. Tale prodotto prevede l’acquisto di due garanzie obbligatorie – Incendio e altri danni al fabbricato (per danni da incendio, fulmine, esplosione e scoppio per il fabbricato e/o per il contenuto) e la Responsabilità Civile (per danni cagionati involontariamente a terzi compresi i locatari, che si sia verificato in relazione alla proprietà del Fabbricato e alla conduzione delle parti comuni) a cui è possibile abbinare ulteriori coperture che sono organizzate in cinque ambiti di protezione:

- La sezione **Incendio e altri danni al Fabbricato e Responsabilità Civile**, che in aggiunta alle **garanzie obbligatorie** prevede una serie di coperture opzionali (es. Eventi Atmosferici, con diverse ampiezze di copertura - Base ed Estesa, Acqua Piovana, Fenomeno Elettrico, Pannelli Solari e/o fotovoltaici...);
- La sezione **danni da acqua**, che prevede una protezione dai danni causati al Fabbricato per effetto di spargimento d’acqua a seguito di guasti, gelo e occlusione di condutture o danni da acqua causati a terzi;
- La sezione **Guasti agli Impianti**, una garanzia che protegge dai danni agli impianti che sono al servizio del fabbricato;
- La sezione **RC Amministratore Condominio**, garanzia che assicura un risarcimento per i danni provocati durante l’esercizio del mandato di amministratore pro tempore e cagionati a terzi;
- La sezione **Tutela Legale**, garanzia che offre un sostegno da parte di un legale per tutelare gli interessi degli assicurati in caso di difesa penale per delitti colposi o contravvenzioni, azione in sede civile e/o difesa in sede civile.

Archiviazione

Nell’apposito repository sono disponibili i seguenti file a supporto:

- Modello per la valutazione della complessità dei prodotti
- Framework di sostenibilità
- News AXA Planet comunicazione TM

Allegati: OMISSIS – Dati ad uso interno



3. Concept e sviluppo 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 4.3.

SVILUPPO DEL PRODOTTO

Il prodotto Globale Fabbricati è stato realizzato dall'ufficio Offerta famiglia in collaborazione con le altre unità di riferimento per gli aspetti normativi, compliance, legal, customer, distributivi e sinistri.

La tariffa è stata redatta dall'Attuariato famiglia 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 il Set Informativo, 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 dell'ufficio Modulo di calcolo che ha sviluppato il prodotto sui sistemi di emissione.

CONCEPT

Descrizione delle coperture:

1. INCENDIO E ALTRI DANNI AL FABBRICATO, RESPONSABILITÀ CIVILE (RCT-RCO)

Questa sezione riconosce un indennizzo per danni materiali causati da incendio, fulmine, implosione o scoppio, esplosione, caduta di aeromobili, urto di veicoli stradali o natanti, onda di pressione, caduta di ascensori e montacarichi, fumo gas vapori, guasti a fissi ed infissi dei vani di uso condominiale. Inoltre, sono coperti i danni per mancata od anormale produzione o distribuzione dell'energia, mancato od anormale funzionamento di apparecchiature o impianti, per i guasti causati al fine di impedire o arrestare l'incendio, alle lastre degli ingressi, delle scale o dei vani ad uso condominiale.

Sono incluse per tutta la sezione:

- i danni derivanti dalla perdita di quella parte di pigione che l'Assicurato non potesse percepire per ogni singolo appartamento, ufficio e/o studio professionale regolarmente affittato e rimasto danneggiato;
- le spese necessarie per demolire, sgomberare, smaltire, trattare e trasportare alla discarica idonea più vicina i residui del sinistro indennizzabile a termini di polizza;
- le spese ed onorari di competenza del perito;
- gli onorari di riprogettazione del Fabbricato di competenza di liberi professionisti;
- i costi di urbanizzazione;
- i costi per il rimpiazzo del combustibile;
- le spese per ricerca e riparazione in caso di dispersione gas relative agli impianti di distribuzione posti al servizio del Fabbricato assicurato accertata dall'ente di distribuzione e comportante da parte dello stesso il blocco dell'erogazione.

Viene inoltre riconosciuto un risarcimento per:

- i danni cagionati involontariamente a terzi compresi i locatari, per morte, lesioni personali e danneggiamenti a cose, in conseguenza di un fatto accidentale, diverso dallo spargimento d'acqua, che si sia verificato in relazione alla proprietà del Fabbricato e alla conduzione delle parti comuni;
- la responsabilità civile derivante dagli infortuni subiti dai prestatori di lavoro.

Sono previste garanzie opzionali a pagamento in aggiunta alle garanzie Incendio e Responsabilità Civile, ovvero:

- Eventi atmosferici scelta base
- Eventi atmosferici scelta estesa
- Eventi atmosferici – Estensione tende e tettoie
- Acqua piovana
- Acqua piovana – Estensione infiltrazioni dal tetto e/o dalle terrazze
- Fenomeno elettrico
- Atti vandalici, di terrorismo e sabotaggio
- Spese demolizione e sgombero – in aumento
- Rottura lastre – in aumento
- Pannelli solari e/o fotovoltaici
- Contenuto delle abitazioni



- Differenziale storico artistico
- Terremoto
- Terremoto pannelli solari e/o fotovoltaici
- Inondazioni, Alluvioni
- RC conduzioni locali

2. DANNI DA ACQUA

Questa sezione indennizza per i danni da acqua causati al fabbricato da:

- spargimento d'acqua a seguito di guasti o rottura accidentale di pluviali e di grondaie, di impianti idrici e igienici, di riscaldamento e condizionamento d'aria, compresi i tubi interrati di pertinenza del fabbricato;
- gelo, che comporti spargimento d'acqua a seguito di rottura di impianti idrici ed igienici, di riscaldamento e condizionamento;
- occlusione di condutture, di impianti idrici ed igienici, di riscaldamento e condizionamento.

Inoltre, viene riconosciuto un risarcimento anche per i danni a terzi, compresi i locatari, da:

- spargimento d'acqua, causato da guasto o rottura accidentale di pluviali e grondaie, di impianti idrici ed igienici, di riscaldamento e condizionamento d'aria, compresi i tubi interrati,
- gelo,
- occlusione di condutture, di impianti idrici ed igienici, di riscaldamento e condizionamento.

Sono previste garanzie opzionali a pagamento in aggiunta alla garanzia Danni da acqua al fabbricato, ovvero:

- eccessivo consumo di acqua;
- ricerca e riparazione dei guasti (compresi tubi interrati).

3. GUASTI AGLI IMPIANTI

Questa sezione copre in caso di danni agli impianti che sono al servizio del fabbricato, causati a titolo esemplificativo da:

- rotture meccaniche;
- imperizia, negligenza, errata manipolazione o manovra;
- mancato o difettoso funzionamento di apparecchiature di comando/controllo;

Sono inoltre comprese le spese e gli onorari di competenza dei periti per la valutazione del danno.

4. RC AMMINISTRATORE CONDOMINIO

Viene riconosciuto un risarcimento per i danni provocati durante l'esercizio del mandato di amministratore pro tempore e cagionati a terzi (lesioni personali e morte, danneggiamento a cose e perdite patrimoniali).

Sono comprese le perdite patrimoniali conseguenti a:

- multe e ammende inflitte ai condòmini,
- mancata o inadeguata applicazione della Legge sulla "Privacy",
- perdita, smarrimento, distruzione o deterioramento di atti, documenti o titoli non al portatore.

È compresa anche la responsabilità civile derivante al professionista dalla custodia di somme di denaro, titoli e valori ricevuti in deposito dai clienti nell'esercizio dell'attività di amministratore del Fabbricato.

5. TUTELA LEGALE

La sezione Tutela legale offre l'assistenza necessaria, sia stragiudiziale che giudiziale, per difendere gli interessi dell'assicurato.

Sono previste due opzioni alternative tra di loro:

- Tutela legale senza estensione Plus

Sono tutelati gli interessi in caso di:

- difesa penale per delitti colposi o contravvenzioni, comprese le violazioni in materia fiscale e amministrativa;
- azione in sede civile (o la costituzione di parte civile in sede penale) per ottenere il risarcimento di danni a persone o a cose subito per fatto illecito di terzi;
- difesa in sede civile da pretese risarcitorie di danni da responsabilità extracontrattuale avanzate da terzi.

- Tutela legale con estensione Plus

Ad integrazione di quanto previsto nella garanzia Tutela Legale senza estensioni plus, a titolo esemplificativo, sono tutelati gli interessi in caso di:

- azioni di recupero di quote condominiali;



- controversie individuali di lavoro con i propri dipendenti regolarmente assunti;
- controversie con altre Compagnie Assicuratrici;
- controversie contrattuali con fornitori di beni e servizi funzionali all'esercizio dell'attività del Contraente.

Nei documenti di seguito allegati sono contenute le caratteristiche tecniche del prodotto nonché tutte le informazioni inerenti la struttura del prodotto che si intende offrire al Target market individuato.

Archiviazione

Nell'apposito repository sono disponibili i seguenti file a supporto:

- Scheda prodotto (tariffino)
- Set Informativo – mod. 2073 Ed. 042024: DIP, DIP Aggiuntivo, Condizioni di Assicurazione

4. 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, nonché presso l'Agenzia di Direzione 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.

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 precontrattuale (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:

- Agenzie AXA
- Agenzia di Direzione AXA

Archiviazione

Nell'apposito repository sono disponibili i seguenti file a supporto:

- Matrice per la scelta del canale distributivo

Allegati: OMISSIS – Dati ad uso interno

5. 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 hanno effettuato i test atti a verificare, sia da un punto di vista quantitativo che qualitativo, il valore del prodotto per il cliente.

OMISSIS – Dati ad uso interno



Valutazione Qualitativa

Nell'ambito del testing sono stati valutati il Target Market, il bisogno assicurativo, il prodotto e la governance. L'esito del test è risultato positivo, a garanzia della coerenza del prodotto alle effettive esigenze e bisogni del target market identificato.

Valutazione Quantitativa

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

OMISSIS – Dati ad uso interno

CONCEPT TESTING

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

Sono stati intervistati gli amministratori di condominio in qualità di decisori e rappresentanti delle scelte di protezione del fabbricato, in particolare per i condomini. Vista la limitata numerosità di questo potenziale campione e della quota di mercato di AXA sullo stesso, le basi numeriche relative ai clienti AXA sono statisticamente non significative (10 interviste) e vanno quindi intese da un punto di vista qualitativo.

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 **95% degli intervistati** (voti 9-10 pari al 52% e voti 6-8 pari al 43%) dichiara di essere interessato al prodotto.

Il **92% degli intervistati** (voti 9-10 pari al 52% e voti 6-8 pari al 40%) reputa che il prodotto **sia chiaro**.

Il prodotto è stato apprezzato dal target di riferimento: il **94% degli intervistati lo ritiene adeguato per la protezione del condominio** (voti 9-10 pari al 49% e voti 6-8 pari al 45%) e l'**87% lo ritiene idoneo alla protezione di unità abitative indipendenti** (voti 9-10 pari al 22% e voti 6-8 pari al 65%). Inoltre, la presenza di criteri di sostenibilità risulta importante.

In generale, nella valutazione del canale di vendita, **l'agenzia risulta un canale pienamente adeguato** alla vendita del prodotto.

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

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

Fonte:

- Concept test Globale Fabbricati – IPSOS 2024

Archiviazione

Nell'apposito repository sono disponibili i seguenti file a supporto:

- Testing tecnico quantitativo
- Testing tecnico qualitativo
- Concept testing

Allegati: OMISSIS – Dati ad uso interno



6. 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 in commercializzazione a partire dal 03/07/2024 in agenzia.

Il prodotto sarà supportato da:

- Circolare (owner Business P&C)
- Aule formative per agenti, sia in presenza che da remoto (owner Distribution)
- Aule formative per uffici di Direzione (owner Business P&C)
- Corso di formazione obbligatorio (owner Distribution)
- News su AXA Planet (owner Distribution)

Archiviazione

Nell'apposito repository sono disponibili i seguenti file a supporto:

- Esito UAT/passaggio in produzione (*OMISSIS – Dati ad uso interno*)
- Circolare e News AXA Planet
- Estratto POG Report
- Questionario Esigenze e Bisogni



Globale Fabbricati -
Questionario Esigenze

7. Outsourcing delle fasi di realizzazione del prodotto

Non sono previsti outsourcer per la realizzazione integrale o parziale del prodotto.

Archiviazione: n.a.

8. 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 sugli 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 POG, in vigore al momento del lancio del prodotto. (rif canale agenti).

Archiviazione

Nell'apposito repository sono disponibili i seguenti file a supporto:

- Flussi informativi tra AXA e distributori
- CTA



9. 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, Attuariato, Assunzione e Customer, 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

Nell'apposito repository sono disponibili i seguenti file a supporto:

- Skills & Knowledge
- Presentazione per formazione personale dipendente e convocazioni
- Comunicazione ad UW con: nota da manuale assuntivo, Set Informativo, POG Report ed estratto POG Report

Allegati: OMISSIS – Dati ad uso interno

10. 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 realizzato un WBT (web based training) messo a disposizione di tutta la rete agenziale, attraverso la piattaforma UniAXA, prima dell'uscita del prodotto.

Il WBT ha una durata di 60 minuti.

I contenuti del corso sono:

- caratteristiche tecniche
- test valutazione

Al superamento del test finale di apprendimento saranno assegnati i rispettivi crediti IVASS, validi ai fini dell'aggiornamento professionale.

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

Vengono inoltre previste delle sessioni formative per i sales manager AXA prima del lancio del prodotto ed eventualmente, post lancio, dei Webinar formativi per gli agenti suddivisi per area.

Archiviazione

Nell'apposito repository sono disponibili i seguenti file a supporto:

- Storyboard
- Comunicazione agli utenti che hanno svolto il corso

11. 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 con il dettaglio dei kpi identificati.

Archiviazione

Nell'apposito repository sono disponibili i seguenti file a supporto:

- Matrice Monitoraggio

Allegati: OMISSIS – Dati ad uso interno

Approvazione del prodotto

Step approvativi	Data	Documentazione a supporto
POG Meeting	25/06/2024	Verbale dell'incontro reperibile nella cartella di rete "POG Report/Governance del processo POG"
Management Committee	01/07/2024	Verbale dell'incontro reperibile nella cartella di rete "POG Report/Governance del processo POG"
PAP Meeting		