

# POG Report Guida Autocarri ed.09/2024

## Processo di sviluppo prodotto

### Introduzione

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

Guida Autocarri è il prodotto di punta AXA Assicurazioni per quanto riguarda i veicoli del settore IV ed è stato sottoposto a Pog per la prima volta con il restyling di ottobre 2019

**Con il presente restyling ed 09.24 Guida Autocarri** torna ad aggiornarsi 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 di copertura 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
- revisione delle esclusioni per la garanzia **Kasko per stato di ebbrezza**
- Introduzione degli **“alert Prometeo”** al fine di limitare l’incidenza dei sinistri Cat-Nat.

Si allega: valutazione di significatività



significatività AXA GA  
24 - value.xlsx

## Target Market

### Mercato di riferimento: contesto e principali evidenze

#### CONTESTO DI MERCATO

Il parco circolante dei veicoli ad uso commerciale / industriale in Italia è molto significativo e in crescita. Attualmente in Italia si contano circa **5,1 milioni di veicoli, di cui ca 4,4 milioni i fino a 3,5 t** (detti anche veicoli commerciali) e circa 750 mila oltre 3,5 t (chiamati anche industriali o commerciali pesanti). Nella maggior parte si tratta quindi di trasporto leggero, per uso commerciale.

Per quanto riguarda i **veicoli fino a 3,5 t** il **2023** ha visto una significativa ripresa del mercato di oltre il 22% vs 2022, con **196.500 immatricolazioni**. Per il 2024 si stima un'ulteriore crescita del 6,8%, con circa 210.000 nuovi veicoli.

Circa il 15% delle immatricolazioni fa riferimento a privati, il 37% a società di noleggio a breve lungo termine, il 40% a società/enti, il rimanente 8% ad autoimmatricolazioni.

Si registra un calo del 27,2% rispetto al 2022 delle **immatricolazioni a privati e titolari di partita iva**. La maggior parte delle immatricolazioni riguardano ditte individuali 85%, agricoltori 8,4%, professionisti 3,5%, agenti di commercio 2,3%.

Relativamente al tipo di alimentazione **l'80,4% è diesel**, 8,4% veicoli ibridi HEV, il 4,3% è benzina, 3,1% elettrici BEV, il 3,1% GPL e solo 0,2% metano.

Per quanto riguarda i **veicoli più grandi oltre 3,5 t** nel **2023** si sono registrate **28.682 immatricolazioni** e la quasi totalità è ad alimentazione diesel.

Fonte: Book Unrae 2023

## TARGET MARKET

### – TIPOLOGIA DI CONTRAENTE

- Forma giuridica: persone fisiche e persone giuridiche

### – TIPOLOGIA DI BENE ASSICURATO

#### – Caratteristiche e valore del veicolo:

- Autocarri senza limiti di peso quali:
  - Autocarri conto proprio;
  - Autocarri conto terzi;
  - Autotreni;
  - Autoveicoli uso speciale;
  - Autoveicoli per trasporti specifici;
  - Autocarri uso locazione;
  - Autocarri uso noleggio con conducente;
- Camper e Autocaravan;
- Rimorchi e semirimorchi;
- Trattori stradali.
- Sono inoltre assumibili in libera vendita i veicoli di cui sopra per un valore inferiore uguale a 160.000 € mentre per importi superiori occorre una valutazione tecnica di direzione. Infine, per i seguenti veicoli la sottoscrizione è soggetta a valutazione tecnica di direzione:
  - interesse storico o collezionistico;
  - immatricolati all'estero (extra UE) esclusivamente mediante polizze temporanee;
  - veicoli con targa speciale (CRI, SMOM, CC, CD, EE, AFI, FTASE, UN, UNP, UNT);
  - coassicurazione (delega AXA).

#### – Valore del veicolo

- Garanzie eventi naturali (base e plus) e garanzia eventi sociopolitici e atti vandalici in libera vendita per veicoli con valore compreso tra €2.000 e €160.000
- Garanzie eventi naturali (base e plus) e garanzia eventi sociopolitici e atti vandalici vendute tramite processo di valutazione dedicato da parte della Compagnia per veicoli con valore inferiore di €2.000 e superiore a €160.000

#### – Età del veicolo

Garanzie diverse da RCA:

- In libera vendita per veicoli immatricolati:
  - da meno di 10 anni per la garanzia eventi sociopolitici e atti vandalici e per le garanzie eventi naturali (base e 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 10 anni per la garanzia eventi sociopolitici e atti vandalici e per le garanzie eventi

naturali (base e plus) e da più di 15 anni per tutte le altre garanzie danni al veicolo (furto, incendio, infortunio, Camper Protetto, Business Protetto, Cristalli base e plus, kasko)

Formula Valore a Nuovo valida esclusivamente per i Camper e per i autocarri fino a 70 quintali e solo per le garanzie Incendio, Furto e Kasko:

- in libera vendita per veicoli di prima immatricolazione o fino a 3 anni di età
- vendute con processo di valutazione dedicato da parte della Compagnia per veicoli immatricolati da più di 3 anni

– **RISCHI PERCEPITI**

- Eventi che potrebbero danneggiare il veicolo assicurato o chi lo utilizza
- Eventi legati all'utilizzo/possesso del veicolo assicurato che potrebbero danneggiare terzi

– **ESIGENZE E OBIETTIVI**

Il cliente ha l'obiettivo di proteggere il proprio autocarro o il proprio camper da eventuali danni subiti o da quelli che lo stesso può provocare ad altri durante la circolazione.

Il prodotto soddisfa inoltre le esigenze dei clienti che posseggono un veicolo a bassa emissione di CO<sub>2</sub>, 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 per il veicolo assicurato

- l'assicurazione obbligatoria della Responsabilità Civile derivante dalla circolazione del mezzo
- altre garanzie accessorie, di assistenza e tutela giudiziaria
- indennizzo in caso di furto
- indennizzo in caso di incendio
- indennizzo in caso di infortuni al conducente

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

– **LIMITI ED ESCLUSIONI:** n.d.

– **CONOSCENZA DEL CLIENTE:** bassa

**TARGET MARKET NEGATIVO**

– **TIPOLOGIA DI CONTRAENTE**

- Forma giuridica: nessuna

– **TIPOLOGIA DI ASSICURATO**

- Caratteristiche e valore del veicolo:
  - veicoli diversi da autocarro e camper
  - targhe provvisorie;
  - veicoli con targhe prova;
  - veicoli in flotte e/o libro matricola;
  - veicoli circolanti per prova collaudo o dimostrazione (polizze 5 giorni);
  - veicoli immatricolati nei paesi della Comunità Europea;
  - veicoli non immatricolati;
  - veicoli con quote di rischi provenienti da altre Compagnie (delega altrui).
- Valore del veicolo: nessuna
- Età del veicolo: nessuna

– **RISCHI PERCEPITI**

- Eventi che non potrebbero danneggiare il veicolo assicurato o chi lo utilizza
- Eventi legati all'utilizzo/possesso del veicolo assicurato che non potrebbero danneggiare terzi

– **ESIGENZE E OBIETTIVI**

Il cliente non ha l'obiettivo di proteggere il proprio autocarro o camper da eventuali danni subiti o da quelli che lo stesso può provocare ad altri durante la circolazione.

– **CARATTERISTICHE DEL PRODOTTO (Garanzie)**

Il cliente non ha bisogno di nemmeno una delle seguenti coperture per il veicolo assicurato

- l'assicurazione obbligatoria della Responsabilità Civile derivante dalla circolazione del mezzo
- altre garanzie accessorie, di assistenza e tutela giudiziaria
- indennizzo in caso di furto
- indennizzo in caso di incendio
- indennizzo in caso di infortuni al conducente

– **LIMITI ED ESCLUSIONI:**

- La garanzia carico e scarico mezzi meccanici non può essere sottoscritta per veicoli quali: camper e veicoli con rimorchio rischio statico
- La garanzia Merci trasportate solo per Autocarri fino a 70 q non può essere sottoscritta per veicoli quali: autocarro conto terzi, autocarro noleggio, camper e veicoli con rimorchio rischio statico
- la garanzia Camper Protetto non può essere sottoscritta per veicolo quali: autocarro conto proprio, autocarro conto terzi, autocarro noleggio, uso speciale, uso speciale alto rischio e veicoli con rimorchio rischio statico
- La garanzia Cristalli base e la garanzia Cristalli Plus non possono essere sottoscritte per veicoli con rimorchio rischio statico
- La garanzia Atti vandalici e la garanzia Kasko non possono essere sottoscritte per veicoli identificati come ad uso speciale ad alto rischio
- La garanzia Danni ai veicoli non assicurati e la garanzia Infortunio non possono essere sottoscritte per veicoli con rimorchio rischio statico
- Le garanzie eventi naturali base e plus in assenza della garanzia incendio

– **CONOSCENZA DEL CLIENTE:** non rilevante

Si allega test valutazione di complessità di prodotto



complessità prodotto  
GA 09.2024.xlsx

**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
- Aderenza del TM effettivo di prodotto (nessun riscontro da intermediari)



R\_ Pubblicazione TM Effettivo Guida Autocarri



Comunicazione AXA Planet su TM EffettivoMarket di Compagnia



Condivisione Target Market di Compagnia



Allegato 2 FORM DI COMUNICAZIONE DE



Allegato 1 FORM di comunicazione TM eff



Condivisione Target Market di Compagnia

## **Concept e sviluppo prodotto**

### **Commenti:**

#### **Value Proposition:**

Guida Autocarri è una soluzione dedicata alla copertura del proprio mezzo, personalizzabile e completa con garanzie RCA, danni al veicolo (es. furto, incendio, eventi sociopolitici), infortuni del conducente, tutela legale, danni da merci trasportate e assistenza.

È un prodotto modulare, al fine di personalizzare la copertura desiderata in base alle proprie esigenze di protezione dai danni subiti e/o provocati durante la circolazione con il proprio mezzo.

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 dagli 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 (dettaglio delle coperture in CDA):

- **Garanzia Eventi naturali: due livelli di copertura “eventi naturali” e “eventi naturali plus” (vincolato ad acquisto garanzia incendio)**
  - **Fino a 70 quintali e camper**
    - Eventi naturali: introduzione limite di copertura pari a 5.000€, con scoperto al 15% e minimo a 400€ con applicazione del degrado d’uso e limite a 1 sinistro per anno;
    - Eventi naturali plus: assenza del limite di copertura a 5.000 e scoperto 10% con minimo a 400€ senza applicazione del degrado d’uso ed assenza limite sinistri per anno.
  - **Oltre 70 quintali**
    - Eventi naturali : introduzione limite di indennizzo pari a 8.000€, con scoperto al 15% minimo a 450€ con applicazione del degrado d’uso e limite a 1 sinistro per anno;
    - Eventi naturali plus: assenza del limite di indennizzo e scoperto 10% con minimo a 600€ con applicazione del degrado d’uso ed assenza limite sinistri anno.
- **Garanzia cristalli: mantenimento di 2 livelli di copertura (cristalli e cristalli plus) con le seguenti novità**
  - **Fino a 70 quintali e camper**

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 600€ (franchigia 100 € e limite a 1 sinistro anno) se riparazione effettuata fuori dalla rete convenzionata, e di 1200€ in carrozzerie convenzionate;

    - Cristalli plus: vengono esclusi dalla garanzia i danni per eventi naturali; Si include la riparazione per sensori anche in rete non convenzionate (franchigia 100€) e limite al risarcimento di 1.200€. Assenza del limite di risarcimento in rete convenzionate;
  - **Oltre 70 quintali**
    - 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 1000€ se fuori rete convenzionata (scoperto 10% con minimo 100€ e massimo 1 evento anno) e di 2000 € in carrozzerie convenzionate;
    - Cristalli plus: vengono esclusi dalla garanzia i danni per eventi naturali. Si include la riparazione per sensori anche in rete non convenzionate (scoperto 10% minimo 100€).Nessun limite al numero sinistri annuo.

#### **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:**

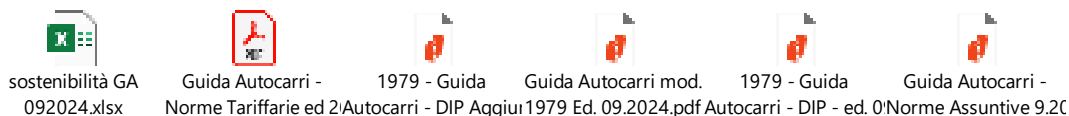
Per il primo sinistro nell’anno assicurativo vengono raddoppiati gli scoperti e i minimi presenti in polizza

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
- 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 ricevendo 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). La modalità distributiva non varia rispetto al prodotto in vendita e seguirà l'attuale modello in corso che attiva le garanzie 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

Si allega form relativo alla valutazione del canale distributivo prescelto.



Canale di vendita\_GA  
09.2024.pptx

## 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 (Regolamento 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 market 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

## Concept test

Per testare il concept e valutare la rispondenza dello stesso rispetto ai bisogni del target di riferimento individuato, la Compagnia ha commissionato uno studio all'istituto Teleperformance, focalizzando l'analisi sia su clienti potenziali sia su clienti AXA possessori di un prodotto fungibile.

In particolare, il campione della ricerca è stato strutturato sulla base del target market di riferimento (autocarri di qualsiasi peso e camper) e le aree di analisi indagate nel questionario sono allineate a quanto definito dalle linee guida concept test, ovvero: l'interesse del prodotto, la chiarezza del concept, l'idoneità del prodotto a soddisfare le aspettative del cliente, l'adeguatezza del canale di vendita, oltre alla rilevanza dell'elemento sostenibilità nella scelta del prodotto.

La ricerca di mercato, su un campione di 239 intervistati non rejector, è stata eseguita in modalità CAWI (Computer Assisted Web Interviewing), è stata avviata a maggio 2024 ed è stata impostata per verificare la rispondenza del prodotto con i bisogni del proprio mercato di riferimento.

In generale sono stati rilevati riscontri positivi sulle principali dimensioni di seguito analizzate (scale 1-10 - valutazioni positive 6-10) sia sui clienti del campione base (target market) sia su quelli specifici:

- Chiarezza del prodotto:
  - Per il 91% dei rispondenti e per il 94% dei clienti AXA il prodotto risulta chiaro
- Interesse per il prodotto:
  - L'86% dei rispondenti dichiara di essere interessato al prodotto (stessa percentuale per i clienti AXA)
- Capacità del prodotto di soddisfare il bisogno del cliente:
  - L'87% dei rispondenti e l'88% dei clienti AXA ritiene che il prodotto sia idoneo a soddisfare le proprie esigenze
- Adeguatezza del canale di vendita:
  - L'agenzia assicurativa risulta essere un canale pienamente adeguato all'acquisto del prodotto (91% target market, 92% clienti AXA). Il canale broker è ritenuto adeguato per l'87% dei clienti in target (88% per i clienti AXA).

Infine, il 74% degli intervistati ritiene molto importante e abbastanza importante che un prodotto di questo tipo abbia caratteristiche di sostenibilità (72% per i clienti AXA)

Per quanto sopra, si ritiene che il prodotto risponda complessivamente alle esigenze evidenziate dai target di riferimento.

*Fonte: Ricerca - concept test Teleperformance – Giugno 2024*

## 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: news e pagina di prodotto su AXA Planet. Viene predisposto per il sito agenti "axa planet" una news di lancio e il 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.
- Circolare per la rete distributiva e personale dipendente
- Slide restyling di prodotto per Corso di formazione Distributore (con crediti Ivass)
- Estratto Pog per la Rete pubblicato in "axa planet" (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 (impaginazione fascicolo)

## 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

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	18/6/24	
Management Committee	25/06	
PAP meeting	ND	

---

Luogo e data

---

Firma del responsabile di processo