

## Introduzione – L&S

Versione	Modifiche apportate	Data	Autore della modifica
1.0	Prima versione – restyling di prodotto	Data di lancio del prodotto: 20/10/2023	Protection

Il presente documento è stato redatto per tracciare gli step di processo POG che documentano il restyling del prodotto Semplicemente Vita Capitale Decrescente. La gamma “Semplicemente Vita a Capitale Decrescente” (tariffe 5716, 5717, 5720, 5721, 5722) è in commercializzazione dal 2016, pertanto è precedente alla normativa IDD/POG. Sulla base dei dettami procedurali, il restyling della gamma “Semplicemente Vita a capitale decrescente” (tariffe 5716, 5717, 5720, 5721, 5722) viene sottoposto all’iter POG senza adottare il modello di significatività in quanto non ne sussistono i presupposti (essendo restyling di prodotto mai “poggato”).

L’azione di restyling si posiziona nel piano prodotti AXA Assicurazioni 2023 con l’obiettivo di migliorare la competitività del prodotto a capitale decrescente, aumentarne la flessibilità in ottica di customer centricity e semplificare la gamma delle tariffe.

Semplicemente Vita a Capitale Decrescente fa parte della gamma Life Protection e si caratterizza come una temporanea caso morte che garantisce, in caso di decesso dell’assicurato, un capitale che decresce nel tempo, con possibilità di scelta per il cliente della modalità di versamento (premio ricorrente o unico).

L’esigenza del cliente che sottoscrive tale tipologia di prodotto è quella di tutelare il tenore di vita della propria famiglia o dei propri cari, in caso di premorienza. La scelta di assicurare un capitale decrescente nel tempo, rispetto a prodotti che offrono un capitale costante, è dettata dalla necessità del Cliente di far fronte a bisogni (o ad impegni) che tendono a diminuire con il passare degli anni (un tipico esempio è rappresentato dagli impegni finanziari contratti attraverso mutui o finanziamenti).

## Contesto di mercato – Customer

Secondo l’ultima rilevazione dell’analisi Multifinanziaria Retail elaborata da IPSOS, nonostante la crescita della percezione dei timori sia “economici” (ad es. inflazione, mantenimento del tenore di vita) che personali (ad es. salute, casa), il numero di italiani che non si è attivato per sottoscrivere alcuna protezione rimane molto alto (82%). Solo il 6% degli italiani ha adottato soluzioni assicurative; tuttavia, un quarto di coloro che non hanno adottato soluzioni assicurative ritiene utili/efficaci le polizze per tutelarsi dai rischi.

La maggior parte delle famiglie (53%) si dichiara preoccupata per il futuro dell’economia. Tra le motivazioni principali, oltre alla salute, emergono chiaramente quelle economiche come l’inflazione (30%), il futuro dei figli (47%), il mantenimento dell’attuale tenore di vita (31%).

Gli italiani fanno ricorso significativo ai finanziamenti, di vario genere: dalle evidenze dell’ultima indagine di Mister Credit (divisione del gruppo CRIF) nel 2022 il **47,4%** degli **italiani detiene un mutuo o un prestito**, dato in **aumento del 6,5% rispetto all’anno precedente**.

In merito alla tipologia di finanziamento, al primo posto ci sono i **prestiti finalizzati all’acquisto di beni e servizi** che rappresentano il **51,1%** del totale - registrando un aumento dello 0,7% rispetto 2021. Al secondo posto si trovano i **prestiti personali (29%)** e al terzo posto i **mutui** per acquisto di abitazioni (**19,9%**).

### FONTI:

- Studio realizzato da Mister Credit-CRIF
- Multifinanziaria Retail 1wave 2023 - IPSOS

La documentazione a supporto è stata archiviata nella seguente cartella di rete: *non è presente documentazione a supporto*

## Target Market - CUSTOMER

### Target Market Positivo

#### Tipologia di contraente

- **Forma giuridica:**
  - persona fisica
  - persona giuridica

#### Tipologia di assicurato:

- **Forma giuridica:**
  - persona fisica
- **Età:**
  - per età maggiore o uguale a 18 anni e fino a 79 anni alla sottoscrizione (80 anni alla scadenza) in libera vendita;
  - per età comprese tra 80 e 84 anni (85 anni alla scadenza) la sottoscrizione è soggetta a valutazione tecnica di direzione

#### Rischi percepiti:

- rischio di decesso.

#### Esigenze ed obiettivi:

Il cliente ha l'obiettivo di ottenere un capitale decrescente nel tempo in caso di decesso, attraverso il pagamento del premio in un'unica soluzione al momento della sottoscrizione oppure attraverso il pagamento del premio in maniera periodica.

#### Caratteristiche del prodotto (garanzie):

Il cliente è interessato ad ottenere un capitale decrescente in caso di decesso con varie finalità tra cui l'eventuale protezione del debito di un finanziamento tramite copertura temporale e/o parziale dello stesso.

**Occupazione:** n.a.

**Situazione familiare:** n.a.

#### Conoscenza del cliente:

Da bassa.

**Limiti ed esclusioni:** n.a.

### Target Market Negativo

#### Tipologia di contraente

- **Forma giuridica:** nessuna

#### Tipologia di assicurato:

- **Forma giuridica:** persona giuridica
- **Età:**
  - minore di 18 anni
  - maggiore o uguale ad 85 anni alla sottoscrizione

#### Rischi percepiti:

Eventi diversi dal decesso.

#### Esigenze ed obiettivi:

Il cliente non ha l'obiettivo di ottenere un capitale decrescente nel tempo in caso di decesso.

**Caratteristiche del prodotto (garanzie):**

Il cliente non è interessato ad ottenere un capitale decrescente nel tempo in caso di decesso.

**Occupazione:** n.a.

**Situazione familiare:** n.a.

**Conoscenza del cliente:**

Nessuna.

**Limiti ed esclusioni:**

Non sono presenti limiti ed esclusioni.

**EVIDENZE A SUPPORTO DEI DRIVER DEL TARGET MARKET**

A completamento dei driver di target market sopra descritti, si riportano le seguenti evidenze:

**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 di dare l'opportunità di sottoscrivere il prodotto in libera vendita fino a 79 anni. Oltre tale limite e fino agli 84 anni la sottoscrizione è soggetta a valutazione tecnica di direzione.

**Conoscenza del cliente:**

Il livello di conoscenza del cliente è stato indicato come basso in quanto dalla valutazione della complessità del prodotto effettuata dalla funzione Offerta L&S è emerso un esito "basso". Si tratta infatti di un prodotto attualmente collocato sul mercato (quindi di ampia diffusione anche presso la rete di vendita che attualmente è preposta al collocamento) e caratterizzato da una sola garanzia. La matrice di complessità è stata archiviata nell'apposita cartella.

**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.

La documentazione a supporto è stata archiviata nella seguente cartella di rete: *POG Semplicemente Vita Capitale decrescente / 1. POG report 202310 / 2. Target market*

## Concept e sviluppo prodotto

### Value Proposition – Customer

Semplicemente Vita a Capitale Decrescente è il prodotto di AXA che, in caso di decesso dell'assicurato, consente di tutelare il tenore di vita della propria famiglia e dei propri cari con il riconoscimento di un capitale che decresce nel tempo. Rispetto a prodotti che offrono un capitale costante, un prodotto a capitale decrescente rappresenta una soluzione utile per tutelarsi in caso di impegni finanziari che diminuiscono nel tempo, come ad esempio un mutuo o un finanziamento. Tuttavia, Semplicemente Vita a Capitale Decrescente è un prodotto che può essere acquistato a prescindere da mutui e finanziamenti e concede al cliente la flessibilità di decidere l'importo del capitale da assicurare oppure la durata della copertura. Il premio può essere pagato in un'unica soluzione anticipata, al momento della sottoscrizione, oppure con pagamenti periodici annuali, semestrali, trimestrali o mensili.

Il prodotto è venduto tramite il canale agenti.

### Concept: Descrizione del restyling e del prodotto – L&S

La Compagnia, attraverso tale restyling, ha raggiunto la semplificazione delle tariffe, l'innalzamento dei limiti di età a seguito di un adeguamento dei principi di underwriting (in linea con i principali competitor) e l'allineamento del pricing al mercato.

Più in dettaglio le **caratteristiche principali** del prodotto rivisitato sono:

- Età dell'Assicurato alla sottoscrizione: compresa tra i 18 e i 79 anni
- Età max alla scadenza: 80 anni
- Premio: unica soluzione anticipata al momento della sottoscrizione o ricorrente con pagamenti periodici annuali, semestrali, trimestrali, mensili
- Durata contrattuale: min 1 anno – max 30 anni
- Rischio coperto: decesso per tutte le cause
- Prestazione assicurata: capitale di importo scelto al momento della sottoscrizione
- Limiti prestazione assicurata: minimo €20.000
- Criteri assuntivi: questionario sanitario ed eventuali accertamenti sanitari
- Periodo di carenza: sì

La documentazione a supporto è stata archiviata nella seguente cartella di rete: *POG Semplicemente Vita Capitale decrescente / 1.POG report 202310 / 3. Concept e sviluppo prodotto*

## Scelta del canale distributivo – L&S

La gamma è attualmente in collocamento sulla rete agenziale AXA Assicurazioni e continua ad essere collocata presso il canale agenziale nelle modalità attuali.

La documentazione a supporto è stata archiviata nella seguente cartella di rete: *non è presente documentazione a supporto*

## Testing del prodotto

### Concept testing – Customer

AXA ha commissionato un'indagine di mercato all'Istituto di ricerca Teleperformance con l'obiettivo di valutare se il prodotto "Semplicemente Vita a Capitale Decrescente" soddisfa le esigenze di protezione del target di riferimento, indagandone gli elementi su clienti potenziali (tra cui anche detentori di polizze TCM a capitale decrescente).

In linea generale, il prodotto **risulta rispondere alle esigenze del target di riferimento**: il **79%** degli intervistati ritiene che il prodotto risponda alle proprie esigenze dando una valutazione  $\geq 6$  su scala 1-10 (13% voti 9-10, 42% voti 7-8, 24% voto 6). In particolare, coloro che hanno un finanziamento attivo o intendono sottoscriverlo nei prossimi mesi forniscono valutazioni migliori, 83% (14% voti 9-10, 47% voti 7-8, 22% voto 6).

Anche l'interesse è molto buono: **l'85% degli intervistati dichiara di essere interessato al prodotto** (13% voti 9-10, 51% voti 7-8, 21% voto 6).

**Il prodotto proposto risulta chiaro**: l'83% reputa che il prodotto chiaro e comprensibile (18% voti 9-10, 46% voti 7-8, 19% voto 6).

L'agenzia della compagnia assicurativa come canale di sottoscrizione del prodotto risulta pienamente adeguato presso il target di riferimento: **l'89% degli intervistati considera l'agenzia come canale adeguato alla sottoscrizione della polizza** (23% voti 9-10, 45% voti 7-8, 21% voto 6). Fra gli altri possibili canali di sottoscrizione il sito della compagnia assicurativa risulta molto gradito, come anche il canale bancario in particolare la filiale bancaria.

Abbiamo valutato l'inserimento di clienti AXA Assicurazioni con il prodotto in oggetto nel campione da intervistare, ma non è stato possibile averne lettura adeguata a causa della limitatissima penetrazione di polizze AXA Assicurazioni TCM a capitale decrescente (che rappresentano oggi il 5% delle polizze TCM in portafoglio)

In conclusione, le evidenze emerse dall'analisi, confermano che il prodotto "Semplicemente Vita a Capitale Decrescente" risponde ai bisogni ed interessi del target market di riferimento.

## Analisi dati interni

Al fine di avere una panoramica più completa circa il peso di questo comparto all'interno della gamma AXA, sono stati analizzati i dati del portafoglio AXA Assicurazioni sulle polizze TCM a capitale decrescente presenti oggi in portafoglio (sia a premio annuo sia a premio unico).

Le polizze TCM decrescenti hanno una bassa incidenza nel portafoglio AXA Assicurazioni (considerate tutte le TCM AXA Assicurazioni, quelle a capitale decrescente sono il 5%).

È un prodotto tendenzialmente stabile nel tempo: sia il numero di polizze che la raccolta premi si sono allineati con i dati del periodo pre-covid, dopo la crescita registrata nel 2021.

	2019	2020	2021	2022
<b>Premi</b>	447.747,41	407.632,67	476.706,27	433.791,26
<i>variazione</i>		-9%	17%	-9%
<b># Pezzi emessi</b>	967	975	1.107	1.063
<i>variazione</i>		1%	14%	-4%

Infine, negli ultimi 4 anni non ci sono stati recessi (solo 1 dal 2019).

## Testing tecnico – L&S

Il testing tecnico viene svolto seguendo quanto prescritto nella procedura "Sviluppo, governo e controllo dei prodotti assicurativi L&S (Product Oversight Governance – POG)", con particolare riferimento al documento che descrive la metodologia utilizzata.

Il testing tecnico è stato eseguito con l'obiettivo di: 1. verificare la rispondenza del prodotto agli interessi ed obiettivi del TM di riferimento e ai bisogni assicurativi; 2. definire gli elementi caratterizzanti il prodotto rispetto alla gamma; 3. valutare la governance del prodotto da parte della Compagnia e la capacità delle reti distributive di collocare il prodotto; 4. valutare la compatibilità dei costi e oneri del prodotto con le esigenze, gli obiettivi e le caratteristiche del mercato di riferimento. Gli strumenti utilizzati sono: il modello Value for money e la check list.

I risultati di tale test in linea generale evidenziano i seguenti elementi:

- dall'analisi del modello di Value for Money emerge che gli indicatori analizzati (Value for customer KPI, carichi e provvigioni) sono in linea con le soglie di riferimento definite e calcolate sulla base dei valori rilevabili dal portafoglio AXA. Pertanto, il valore del prodotto per il cliente può ritenersi adeguato;
- il prodotto in fase di restyling è adeguato al mercato di riferimento individuato; ciò è confermato sia dai buoni risultati del prodotto in sostituzione sia dagli esiti dell'indagine di mercato in cui vengono analizzate le caratteristiche dei prodotti confrontando i set informativi;
- il prodotto non presenta sovrapposizioni con la gamma in essere, essendo l'unico prodotto a capitale decrescente collocato sul canale agenti;
- il percorso di vendita attualmente presente consente di abbinare i prodotti alle specifiche esigenze dei clienti attraverso la somministrazione del questionario D&N;
- la sostenibilità tecnica della tariffa viene analizzata nell'ambito di processi di validazione interni alla Compagnia (tra cui analisi di profit testing) con le funzioni competenti;
- la Compagnia ha implementato dei processi di formazione delle reti di vendita e di informazione della clientela (inclusa la predisposizione del materiale contrattuale secondo le indicazioni dei "Contratti chiari e semplici") in linea con quanto disposto dalla regolamentazione e nell'obiettivo di assicurare la conoscenza del prodotto nel mercato di riferimento;

- gli impatti sui processi e sulle strutture assuntive, liquidative, gestionali interne alla Compagnia sono tutti assorbibili in quanto tutti gli owner di funzione sono stati informati adeguatamente e hanno contribuito in maniera attiva alla definizione e alla gestione delle caratteristiche del nuovo prodotto;
- la struttura dei costi e oneri riportata nel set informativo è completa ed esaustiva anche perché redatta secondo le indicazioni di rappresentazione indicati dalla regolamentazione di settore.

Il testing tecnico si ritiene soddisfatto in quanto il modello quantitativo è verificato e la check list ha verificato la presenza e la consistenza delle analisi sul prodotto.

Il concept testing e il testing tecnico forniscono un risultato positivo preliminare alla valutazione del collocamento del prodotto sul mercato.

La documentazione a supporto è stata archiviata nella seguente cartella di rete: *POG Semplicemente Vita Capitale decrescente / 1.POG report 202310 / 5. Testing del prodotto*

## Lancio del prodotto – L&S

In coerenza con quanto definito dalla procedura “Sviluppo, governo e controllo dei prodotti assicurativi L&S (Product Oversight Governance – POG)”, il product manager ha costituito un gruppo di lavoro interfunzionale con l’obiettivo di definire e condividere il piano di lavoro e monitorarne l’avanzamento. Attori chiave sono Customer, IT, Risk, Compliance&Data Protection, Legal, Distribution&Sales, Finance, oltre alle funzioni interne a L&S owner dei processi (attuariato, portafoglio, assunzione, liquidazione).

Il lancio del prodotto è stato pianificato per il 20/10/2023.

A supporto del lancio è previsto il One Page come strumento riepilogativo delle principali caratteristiche del prodotto. Lo stesso viene emesso, insieme ai documenti di polizza, in fase di pre-vendita per essere consegnato al cliente finale.

Inoltre, è prevista l’emissione della circolare agenti e la pubblicazione della news su AXA Planet.

La documentazione a supporto è stata archiviata nella seguente cartella di rete: *POG Semplicemente Vita Capitale decrescente / 1.POG report 202310 / 6. Lancio del prodotto*

## Outsourcing delle fasi di realizzazione del prodotto – L&S

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

- Istituto di Ricerca Teleperformance per ricerca clienti sul concept di prodotto;
- RGI per sviluppo ed implementazione del prodotto sulla piattaforma IT di Compagnia

La documentazione a supporto è stata archiviata nella seguente cartella di rete: *non è presente documentazione a supporto*

## Flussi informativi, raccolta e storicizzazione dei dati

In coerenza con quanto definito dalla procedura “Sviluppo, governo e controllo dei prodotti assicurativi L&S (Product Oversight Governance – POG)” i flussi informativi scambiati con la rete distributiva sono riepilogati nella seguente tabella:

Direzione	Contenuto	Data	Modalità di scambio
Da Compagnia verso intermediario	Condivisione della documentazione di prodotto in merito alle caratteristiche / elementi distintivi del prodotto, delle informazioni sul Mercato di	02/05/2023	Commissione tecnica Agenti

	Riferimento e sul Mercato di Riferimento Negativo, delle informazioni sulla tariffa		
Da Compagnia verso intermediario	Comunicazione Target market positivo e negativo	30/06/2023	Pubblicazione comunicazione TM e TMN su AXA Planet
Da Intermediario verso Compagnia	Nessun riscontro sul TM e TMN	07/07/2023	
Da Compagnia verso intermediario	Pubblicazione set informativo e POG report	20/10/2023	Pubblicazione su AXA Planet
Da Compagnia verso intermediario	Emissione circolare agenti	20/10/2023	Pubblicazione su AXA Planet

La documentazione a supporto è stata archiviata nella seguente cartella di rete:

*POG Semplicemente Vita Capitale decrescente / 1.POG report 202310 / 2. Target Market*

*POG Semplicemente Vita Capitale decrescente / 1.POG report 202310 / 8. Flussi informativi, raccolta e storicizzazione dei dati*

## Formazione del personale dipendente – HR

In coerenza con quanto definito dalla procedura “Sviluppo, governo e controllo dei prodotti assicurativi L&S (Product Oversight Governance – POG)” la funzione HR ha erogato la necessaria formazione in materia di POG al personale interno impegnato nella progettazione e nel controllo dei prodotti offerti, sulla base delle esigenze formative segnalate.

La documentazione a supporto è stata archiviata nella seguente cartella di rete: *POG Semplicemente Vita Capitale decrescente / 1.POG report 202310 / 9. Formazione del personale dipendente*

## Formazione della rete distributiva – Distribution&Sales

In coerenza con quanto definito dalla procedura “Sviluppo, governo e controllo dei prodotti assicurativi L&S (Product Oversight Governance – POG)” la funzione Distribution & Sales certifica che è assicurata la necessaria formazione dei soggetti responsabili dell’attività di distribuzione.

A tal fine è stato realizzato un WBT (web based training) messo a disposizione della rete di vendita prima del lancio del prodotto. Al termine del corso di formazione l’intermediario effettua un test di idoneità al collocamento del prodotto che deve essere superato con un punteggio pari o superiore al 60%. L’idoneità è certificata attraverso il rilascio di un attestato. I contenuti del corso sono:

- caratteristiche del mercato di riferimento (target market);
- caratteristiche tecniche relative al prodotto;
- come il prodotto risponde ai bisogni dei clienti.

La documentazione a supporto è stata archiviata nella seguente cartella di rete: *POG Semplicemente Vita Capitale decrescente / 1.POG report 202310 / 10. Formazione della rete distributiva*

## Monitoraggio - L&S

In coerenza con quanto definito dalla procedura “Sviluppo, governo e controllo dei prodotti assicurativi L&S (Product Oversight Governance – POG)” il monitoraggio prende in considerazione i KPI e gli indicatori identificati nel processo di monitoraggio.

Si rimanda alla cartella di rete in cui vengono raccolti le analisi e gli esiti del monitoraggio creata di anno in anno.

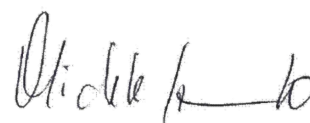
La documentazione a supporto è stata archiviata nella seguente cartella di rete: [IDD](#)

## Approvazione del prodotto

Step approvativi	Data	Documentazione a supporto
POG Meeting	05/10/2023	Verbale dell'incontro reperibile nella cartella di rete <i>POG Semplicemente Vita Capitale decrescente / 1. POG report 202310 / 1. Governance del processo POG</i>
Management Committee	17/10/2023	Verbale dell'incontro reperibile nella cartella di rete <i>POG Semplicemente Vita Capitale decrescente / 1. POG report 202310 / 1. Governance del processo POG</i>

Roma, 19/10/2023

Luogo e data



Firma del responsabile di processo