

ESTRATTO POG REPORT

Processo di sviluppo prodotto

Introduzione

Versione	Modifiche apportate	Data	Autore della modifica
V00002	1. riscrittura del Pog report e ridefinizione del Target Market 2. verifica delle condizioni di assicurazione: aggiornamento normativo e regulatory e correzione di alcuni refusi 3. modifica di alcune regole di prodotto	28/09/2023	Health Retail

Protezione su Misura è un prodotto salute a tutela del tenore di vita e del mancato guadagno a seguito di infortuni e malattia che possano comportare un'Invalidità Permanente più o meno grave, il Decesso oppure una Temporanea Inabilità a produrre reddito o nel caso di diagnosi di alcune malattie gravi; il prodotto offre sempre prestazioni di assistenza sanitaria.

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

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

Target Market

Di seguito si riportano le analisi effettuate e le evidenze emerse a seguito dell'applicazione delle misure definite nella procedura "Sviluppo, governo e controllo dei prodotti assicurativi P&C e Health (Product Oversight Governance – POG)" al paragrafo 4.2

Contesto di mercato

Il susseguirsi di cambiamenti e crisi fa salire la sensibilità degli Italiani al rischio. Infatti, dall'analisi di ANIA con IPSOS emerge che **9 italiani su 10 si sentono vulnerabili ed esposti ai rischi**. Le aree che destano le maggiori preoccupazioni sono:

- **Salute** → il 66% è preoccupato per l'autosufficienza e le cure
- **Famiglia** → il 50% è preoccupato per famiglia/figli
- **Reddito** → il 48% è preoccupato per il reddito/lavoro

Nonostante ci sia una forte percezione e consapevolezza dell'esposizione ai rischi, non tutti quelli che sono consapevoli di correre un rischio affermano di volersi assicurare (per varie ragioni, tra cui anche altre priorità di vita, o mancanza di risorse). Infatti, dai dati si evince che **il 45% di coloro che dichiarano di sentirsi esposti, non presentano alcun tipo di copertura** (esclusa la rc auto).

In particolare, in ambito salute:

- per la **perdita dell'autosufficienza**, nonostante il 70% del campione lo dichiara come un rischio particolarmente percepito, il 93% di chi si sente esposto dichiara di non aver adottato nessuna strategia di tutela assicurativa
- per **mantenere il tenore di vita nel tempo**, il 92% degli intervistati dichiara di non aver sottoscritto alcuna polizza

Questi dati evidenziano quindi una accentuata mancanza di comportamento consequenziale tra il sapere che esiste un rischio e l'adozione di soluzioni di protezione.

Questo **differenziale tra percezione di esposizione ai rischi e propensione ad assicurarsi potrebbe però progressivamente ridursi**: infatti, dalla Multifinanziaria Retail Market, emerge che **più del 50% degli italiani è propenso ad attivare una copertura in ambito salute** e, dall'Outlook Salute di Deloitte, emerge inoltre che si riduce la percentuale

di chi dichiara di non essere interessato ad una polizza salute perché non ne sente l'esigenza (nel 2019 era il 30% che lo dichiarava, nel 2022 questa percentuale scende al 19%).

Fonti:

1. "i nuovi bisogni di protezione degli italiani" – IPSOS/ANIA 2023
2. Multifinanziaria Retail Market - IPSOS 2023
3. Outlook Salute – Deloitte 2023

Target Market

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

- **Tipologia di contraente**
 - Forma giuridica: persona fisica, persona giuridica
- **Tipologia di assicurato**
 - Forma giuridica: persona fisica
- **Rischi percepiti:** Eventi che possono impattare il tenore di vita quali un infortunio o una malattia che abbiano come conseguenza un'Invalidità Permanente più o meno grave, il Decesso oppure una Temporanea Inabilità a produrre reddito o nel caso di diagnosi di alcune malattie gravi
- **Esigenze ed obiettivi, compresi gli eventuali obiettivi di sostenibilità:** Il cliente ha l'obiettivo di tutelare il tenore di vita ricevendo un indennizzo nel caso in cui un infortunio o una malattia abbiano come conseguenza un'Invalidità Permanente più o meno grave, il Decesso oppure una Temporanea Inabilità a produrre reddito o nel caso di diagnosi di alcune malattie gravi; il cliente ha, inoltre, l'obiettivo di tutelarsi nel caso in cui un infortunio o una malattia rendano necessario l'accesso a prestazioni di assistenza sanitaria.
- **Caratteristiche del prodotto inclusi anche eventuali fattori di sostenibilità:**

Il cliente ha bisogno di ALMENO UNA tra le seguenti coperture:

 - un capitale a favore dei beneficiari in caso di morte a seguito di infortunio e/o ictus e infarto
 - una somma assicurata in caso di invalidità permanente a seguito di infortunio e/o malattia
 - un capitale in caso di diagnosi di alcune malattie gravi
 - una diaria giornaliera da ricovero a seguito di infortunio, malattia e parto

e ha sempre bisogno di prestazioni di assistenza di urgenza in caso di infortunio o malattia.

Il cliente ha eventualmente bisogno di prestazioni opzionali come:

 - un'indennità mensile in caso di perdita di impiego
 - una diaria giornaliera a seguito di infortunio e/o malattia
 - un massimale per il rimborso delle spese mediche a seguito di infortunio e malattia e/o solo da infortunio
- **Limiti ed esclusioni:** n.a.
- **Età del cliente:**
 - Contraente: tutte le età
 - Assicurato: tutte le età, con la seguente specifica:
 - fino a 80 anni in libera vendita per le garanzie della sezione infortuni; oltre gli 80 anni la sottoscrizione è soggetta a valutazione tecnica di direzione
 - fino a 65 anni in libera vendita per le garanzie della sezione malattia eccetto diaria da ricovero e convalescenza; oltre i 65 anni la sottoscrizione è soggetta a valutazione tecnica di direzione
 - fino a 75 anni in libera vendita per le garanzie diaria da ricovero e convalescenza della sezione malattia; oltre i 75 anni la sottoscrizione è soggetta a valutazione tecnica di direzione
- **Occupazione**
 - tutte le categorie professionali elencate nell'allegato "Elenco professioni" sono in libera vendita. Le categorie professionali non presenti nell'elenco sono soggette a valutazione tecnica di direzione
- **Situazione familiare:** n.a.
- **Conoscenza del cliente:** bassa

Target Market Neutro: n.a.

Target Market Negativo:

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

- **Tipologia di contraente:** n.a.
- **Tipologia di assicurato:** persona giuridica

- **Rischi percepiti:** Eventi diversi da infortunio e malattia oppure eventi causati da infortunio e malattia che non impattano il tenore di vita e che quindi non abbiano come conseguenza un'Invalidità Permanente più o meno grave, il Decesso oppure una Temporanea Inabilità a produrre reddito o nel caso di diagnosi di alcune malattie gravi.
- **Esigenze ed obiettivi:**
 Il cliente non ha l'obiettivo di tutelare il tenore di vita.
 Il cliente ha l'obiettivo di tutelare il tenore di vita ma con prestazione diversa rispetto alla ricezione di un indennizzo nel caso in cui un infortunio o una malattia abbiano come conseguenza un'Invalidità Permanente più o meno grave, il Decesso oppure una Temporanea Inabilità a produrre reddito o nel caso di diagnosi di alcune malattie gravi. Il cliente inoltre non ha l'esigenza di avere accesso a prestazioni di assistenza sanitaria nel caso in cui un infortunio o una malattia lo rendano necessario.
- **Caratteristiche del prodotto (garanzie):** Il cliente non ha bisogno di nessuna delle seguenti coperture:
 - un capitale a favore dei beneficiari in caso di morte a seguito di infortunio e/o ictus e infarto
 - una somma assicurata in caso di invalidità permanente a seguito di infortunio e/o malattia
 - un capitale in caso di diagnosi di alcune malattie gravi
 - una diaria giornaliera da ricovero a seguito di infortunio, malattia e parto
 - prestazioni di assistenza di urgenza in caso di infortunio o malattia
- **Limiti ed esclusioni:**
 - Perdita d'impiego: non è vendibile a categorie diverse da lavoratori dipendenti.
 - Morte da ictus e infarto: non è vendibile a chi ha una malattia del sistema cardio circolatorio e/o ipertensione con complicanze (altre patologie correlate/conseguenti) o con malignità (crisi ipertensive severe) o ipertensione derivante da altra patologia (ipertensione secondaria).
- **Età del cliente:** n.a.
- **Occupazione:** n.a.
- **Situazione familiare:** n.a.
- **Conoscenza del cliente:** n.a.

EVIDENZE A SUPPORTO DEI DRIVER DEL TARGET MARKET

Tipologia di assicurato: In coerenza con i principi normativi, Il prodotto si rivolge alle esigenze ed agli obiettivi di un gruppo di clienti condividenti caratteristiche comuni e generalizzate, non sussistendo specifici rischi di pregiudizio derivabili al consumatore dal prodotto medesimo.

La platea assicurabile, dettagliata nei “driver” del mercato di riferimento, presenta quindi tratti di massima omogeneità, idonei alla migliore applicazione degli ordinari criteri attuariali, fondati sulla mutualizzazione di rischi omogenei.

Non sono riconducibili a detti principi le categorie fortemente alteranti le normali condizioni di estrinsecazione del rischio. In tal senso, le condizioni di assicurazione esprimono la tradizionale delineazione dei soggetti non assicurabili (cfr. Articolo “Persone non assicurabili”), comportante l’obbligo di dichiarazione negoziale e l’applicazione dei rimedi in caso di aggravamento del rischio, a tutela della ricordata mutualità, fondamentale per un’equa ponderazione del premio, scevro da penalizzazioni funzionali all’indispensabile equilibrio tecnico.

I soggetti esclusi potranno essere destinatari di specifica risposta alle atipiche esigenze e richieste.

Età dell’assicurato: Rispetto al driver in questione, il prodotto è in grado di rispondere a una pluralità di clienti ma, per ragioni di carattere assuntivo, è stato deciso, per le garanzie della sezione infortuni, di dare l’opportunità di sottoscrivere il prodotto in libera vendita fino agli 80 anni. Per le garanzie della sezione malattia eccetto diaria da ricovero e convalescenza, di dare l’opportunità di sottoscrivere il prodotto in libera vendita fino agli 65 anni. Per le garanzie diaria da ricovero e convalescenza della sezione malattia, di dare l’opportunità di sottoscrivere il prodotto in libera vendita fino agli 75 anni.

Oltre tali limiti 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 il livello di complessità del prodotto, che si evince dalla matrice di complessità disponibile nell’apposito repository, è risultato basso.

Target Market Effettivo:

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

Target Market Negativo Effettivo:

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

Value Proposition:

Protezione su Misura è la soluzione di AXA che protegge il cliente da eventi che possono compromettere il suo tenore di vita, e quello dei propri familiari, quali un infortunio o una malattia che abbiano come conseguenza un'Invalidità Permanente più o meno grave, il Decesso o nel caso di diagnosi di alcune malattie gravi, offrendo un indennizzo sotto forma di capitale, diaria, rendita vitalizia e un rimborso per le spese mediche sostenute.

Protezione su Misura tutela il cliente anche in caso di perdita del lavoro, per giustificato motivo oggettivo, offrendo un supporto economico mensile.

Offre inoltre l'accesso a innovative prestazioni di assistenza sanitaria di cui il cliente può aver bisogno in caso di infortunio o malattia quali, ad esempio, un consulto telefonico o video con medici generici e pediatri e, a seguito del consulto, la possibilità di invio del medico sul posto.

Protezione su Misura è una soluzione modulare e personalizzabile e si rivolge ad un target che desidera una protezione completa. Il cliente può scegliere tra numerose garanzie in base alle proprie esigenze, alla composizione della propria famiglia e alla propria professione. E' infatti possibile acquistare le garanzie ritenute più adeguate, ognuna delle quali è poi configurabile grazie alla possibilità di scegliere somme assicurate.

La polizza consente di coprire fino ad un massimo di 10 persone rivolgendosi quindi oltre che a persone singole, lavoratori autonomi e liberi professionisti anche a nuclei familiari e piccoli gruppi legati al contraente (es. piccolo imprenditore e suoi dipendenti).

Il prodotto è venduto tramite il canale agenti.

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

Concept e sviluppo prodotto

Di seguito si riportano le analisi effettuate e le evidenze emerse a seguito dell'applicazione delle misure definite nella procedura "Sviluppo, governo e controllo dei prodotti assicurativi P&C e Health (Product Oversight Governance – POG)" al paragrafo 4.3

Commenti:

Sviluppo prodotto:

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

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

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

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

Concept:

Protezione su Misura è una polizza salute a copertura del rischio infortuni e malattia attraverso prestazioni principalmente indennitarie, in modo residuale a rimborso spese mediche e prestazioni di assistenza sempre operanti; risponde alla specifica esigenza di tutela contro eventi infortuni e/o malattia che possano avere come principale conseguenza un'invalidità permanente più o meno grave, un decesso, una temporanea inabilità a produrre reddito o nel caso di diagnosi di alcune malattie gravi.

E' un prodotto modulare per rispondere alle specifiche esigenze assicurative del cliente che può definire il livello e la completezza della propria copertura infortuni e/o malattia potendo scegliere tra un'ampia gamma di garanzie definite come base, quindi vendibili stand alone, ed eventualmente anche accessorie: capitali in caso di invalidità permanente, morte, diagnosi di alcune gravi malattie, rendite vitalizie, diarie da ricovero/convalescenza/da gessatura, rimborso spese mediche per visite/esami e/o alta diagnostica, rendita mensile in caso di perdita d'impiego.

Di seguito la descrizione della struttura di prodotto e la suddivisione delle garanzie – base o accessorie – tra le tre sezioni di polizza: infortuni, malattia ed assistenza.

	Sezione Infortuni	Sezione Malattia	Sezione Assistenza
GARANZIE BASE infortuni/malattia. Garanzie a scelta dell'assicurato vendibili anche stand alone. Almeno una obbligatoria	Morte	Morte da ictus e infarto	Assistenza garanzia obbligatoria sempre operante
	Invalidità permanente	Invalidità permanente	
	Invalidità permanente Grave	Invalidità Permanente GRAVE	
	Rendita Vitalizia	Rendita Vitalizia	
		Capitale da Convalescenza Diaria da Ricovero	
GARANZIE ACCESSORIE infortuni/malattia. Garanzie a scelta dell'assicurato vendibili solo in abbinamento ad una tra le garanzie base della relativa sezione.	Diaria da Ricovero		
	Diaria da Convalescenza	Diaria da Convalescenza	
	Inabilità Temporanea	Inabilità Temporanea	
	Diaria da Gessatura o trauma*		
	Rimborso spese di cura	Alta Specializzazione e trattamenti fisioterapici Perdita d'impiego	

Di seguito la descrizione specifica di ciascuna garanzia offerta:

SEZIONE INFORTUNI

- **Invalidità permanente da infortunio** (garanzia base): pagamento del capitale assicurato previsto in polizza se l'infortunio ha come conseguenza un'invalidità permanente totale o parziale in proporzione al grado di invalidità accertato. In caso di invalidità permanente accertata pari o superiore al 60% o in caso di infortunio che abbia comportato uno stato comatoso irreversibile o uno stato vegetativo persistente, entrambi per un periodo ininterrotto di 180 giorni consecutivi, è previsto l'indennizzo del 100% della somma assicurata.
- **Invalidità permanente grave da infortunio** (garanzia base): pagamento del capitale assicurato previsto in polizza se l'infortunio ha come conseguenza un'invalidità permanente accertata pari o superiore al 60% o uno stato comatoso irreversibile o uno stato vegetativo persistente, entrambi per un periodo ininterrotto di 180 giorni consecutivi.
- **Rendita vitalizia da infortunio** (garanzia base): pagamento della rendita vitalizia mensile assicurata prevista in polizza
- **Morte** (garanzia base): pagamento del capitale assicurato previsto in polizza ai beneficiari designati o in mancanza agli eredi, se l'infortunio ha come conseguenza il decesso dell'Assicurato. In caso di commorienza in un unico sinistro di entrambi i coniugi è prevista una maggiorazione del capitale assicurato da corrispondere ai figli minorenni o portatori di invalidità permanente pari o superiore al 60% della totale
- **Diaria da ricovero da infortunio** (garanzia accessoria): pagamento della diaria assicurata prevista in polizza se l'infortunio ha come conseguenza un ricovero, un intervento chirurgico ambulatoriale o un day surgery
- **Diaria da convalescenza post ricovero** (garanzia accessoria): pagamento della diaria assicurata prevista in polizza per ogni giorno di convalescenza domiciliare successiva ad un ricovero o ad un day surgery, conseguente ad un infortunio
- **Diaria da gessatura o traumi** (garanzia accessoria): pagamento della diaria assicurata prevista in polizza se l'infortunio ha come conseguenza l'applicazione di gessatura, interventi di osteosintesi o fratture non ingessabili
- **Inabilità temporanea** (garanzia accessoria): pagamento della diaria assicurata prevista in polizza se l'infortunio ha come conseguenza un'inabilità temporanea (capacità ad attendere in tutto o in parte alle attività dichiarate nel contratto)
- **Rimborso spese di cura da infortunio** (garanzia accessoria): pagamento di un rimborso, fino al massimale assicurato previsto in polizza, delle spese di cura sostenute dall'assicurato conseguenti ad un infortunio

SEZIONE MALATTIA

- **Invalidità permanente da malattia** (garanzia base): pagamento del capitale assicurato previsto in polizza se la malattia ha come conseguenza un'invalidità permanente totale o parziale in proporzione al grado di invalidità accertato. La garanzia è operante in caso di invalidità pari o superiore al 25% e prevede la pagamento del 100% del capitale assicurato se l'invalidità permanente accertata risulta pari o superiore al 60%.
- **Invalidità permanente grave da malattia** (garanzia base): pagamento del capitale assicurato previsto in polizza se la malattia ha come conseguenza un'invalidità permanente accertata pari o superiore al 60%.
- **Rendita vitalizia da malattia** (garanzia base): pagamento della rendita vitalizia mensile assicurata prevista in polizza se la malattia ha come conseguenza un'invalidità permanente accertata pari o superiore al 60%.
- **Morte da ictus e infarto** (garanzia base): pagamento del capitale assicurato previsto in polizza in caso di morte causata da ictus o da rottura di un aneurisma o da un infarto del miocardio.

- **Capitale da convalescenza** (garanzia base): pagamento del capitale assicurato previsto in polizza in caso di diagnosi di una grave patologia.
- **Diaria da ricovero Classic o Premium** (garanzia base): pagamento della diaria assicurata prevista in polizza a seguito di ricovero, intervento chirurgico ambulatoriale, day hospital e day surgery resi necessari da infortunio, malattia, parto o aborto terapeutico. L'offerta prevede due soluzioni assicurative a scelta in base alle specifiche esigenze dell'assicurato.
- **Diaria da convalescenza post ricovero Argento od Oro o Platino** (garanzia accessoria): pagamento della diaria assicurata prevista in polizza per ogni giorno di convalescenza domiciliare successiva ad un ricovero o ad un day surgery, resi necessari da infortunio, malattia, parto o aborto terapeutico. L'offerta prevede tre soluzioni assicurative a scelta in base alle specifiche esigenze dell'assicurato.
- **Inabilità temporanea** (garanzia accessoria): pagamento della diaria assicurata prevista in polizza se la malattia ha come conseguenza un'inabilità temporanea (capacità ad attendere in tutto o in parte alle attività dichiarate nel contratto).
- **Alta specializzazione e trattamenti fisioterapici** (garanzia accessoria): Rimborso delle spese mediche sostenute per accertamenti diagnostici di alta specializzazione (TAC, RMN, ecc.) trattamenti fisioterapici e rieducativi e terapie ambulatoriali per neoplasie.
- **Perdita di impiego** (garanzia accessoria): Pagamento di un'indennità mensile in caso di licenziamento per "giustificato motivo oggettivo".

SEZIONE ASSISTENZA

La sezione Assistenza prevede i seguenti servizi:

- **My Doctor:** Teleconsultazione con medico generico e pediatra, prescrizione ed invio ricetta in farmacia, consegna farmaci al domicilio
- **Orientamento:** Informazioni sulla sanità, su ricerche medico/scientifiche e protocolli di cura, per donne partorienti/nascita bambino (Italia) e sulla Banca Cellule Staminali del cordone ombelicale (Italia).
- **Emergenza:** Consulenza telefonica medica e pediatrica, invio del medico o del pediatra, invio dell'ambulanza (Italia), Trasporto sanitario con eventuale accompagnatore, Trasporto salma, Organizzazione assistenza sanitaria (Italia)
- **All'estero:** Interprete, collegamento telefonico con la struttura sanitaria, trasmissione comunicazioni urgenti, viaggio di un familiare in caso di ricovero, prolungamento soggiorno dei familiari per ricovero dell'Assicurato, rientro dell'Assicurato convalescente al proprio domicilio, rientro/Assistenza dei figli minori privi di tutela.

La polizza può essere sottoscritta in forma individuale o cumulativa fino ad un massimo di 10 assicurati.

La polizza può essere acquistata nelle seguenti forme:

- polizza individuale o cumulativa a firma olografa – codice 8E80. La contraenza può essere persona fisica o giuridica.
- polizza individuale con contraente coincidente con l'assicurato a firma OTP – codice 8E80D. La contraenza deve essere necessariamente persona fisica.

Archiviazione: OMISSIS – dati ad uso interno.

Scelta del canale distributivo

Di seguito si riportano le analisi effettuate e le evidenze emerse a seguito dell'applicazione delle misure definite nella procedura "Sviluppo, governo e controllo dei prodotti assicurativi P&C e Health (Product Oversight Governance – POG)" al paragrafo 4.3.1

Commenti:

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

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

La strategia distributiva è coerente con le esigenze, le caratteristiche e gli obiettivi del mercato di riferimento e con la strategia distributiva individuata dal Produttore (Reg. IVASS n. 45/2020).

Nello svolgimento della propria attività distributiva gli operatori della Rete AXA hanno l'obbligo di informare e di rendere edotta la clientela dell'offerta in oggetto secondo la normativa vigente attraverso la consegna di tutta la documentazione pre contrattuale (al fine di prenderne visione prima della sottoscrizione) e recependo dalla stessa tutte le informazioni necessarie alla valutazione della coerenza del contratto rispetto alle sue esigenze assicurative (Reg. IVASS n. 40/2018 e successive modifiche/integrazioni).

Di seguito i canali distributivi:

- Canale Agenti
- Possibile collocazione in E-commerce

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

Testing del prodotto

Di seguito si riportano le analisi effettuate e le evidenze emerse a seguito dell'applicazione delle misure definite nella procedura "Sviluppo, governo e controllo dei prodotti assicurativi P&C e Health (Product Oversight Governance – POG)" al paragrafo 4.4

Commenti:

TESTING TECNICO

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

TESTING TECNICO QUALITATIVO/OFFERTA

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

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

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

TESTING TECNICO QUANTITATIVO/ATTUARIATO

L'analisi dei KPI inseriti nel product testing (Loss Ratio, Provvigioni, Premio Medio) attesta che il prodotto Protezione su Misura 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 Teleperformance per valutare se il prodotto Protezione su Misura soddisfa le esigenze di protezione del target di riferimento, indagandone gli elementi sia su clienti potenziali sia su clienti che dichiarano di essere già assicurati con un prodotto salute indennitario AXA.

Sono state condotte 225 interviste, divise tra dipendenti, lavoratori autonomi, pensionati, casalinghe, studenti e disoccupati ed è stato realizzato anche un booster di 75 interviste per intercettare i clienti AXA.

Il campione della ricerca è stato strutturato sulla base del target market di riferimento, coerentemente alla composizione attuale del portafoglio 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: l'84% degli intervistati** (voti 9-10 pari al 20% e voti 6-8 pari al 64%) dichiara di essere interessato al prodotto, specialmente i dipendenti. **La quasi totalità**

dei clienti AXA ha dato valutazioni molto positive: nel fornire una valutazione sull'interesse rispetto al concept, il 51% ha dato voti pari a 9-10 e il 46% voti 6-8.

L'87% degli intervistati (voti 9-10 pari al 23% e voti 6-8 pari al 64%) **reputa che il prodotto sia chiaro**, ancor di più tra i clienti AXA, pari al 95% (voti 9-10 pari al 51% e voti 6-8 pari al 45%).

Il prodotto è stato apprezzato dal target di riferimento: l'80% dei clienti potenziali (voti 9-10 pari al 20% e voti 6-8 pari al 60%) ritiene che il prodotto sia adeguato alle proprie esigenze di protezione, specialmente i dipendenti (con voti 9-10 pari a 31%). Anche per **il 93% dei clienti AXA** (voti 9-10 pari al 49% e voti 6-8 pari al 44%), **il prodotto è fortemente in grado di soddisfare le necessità** e si identificano particolarmente nel prodotto.

In generale, nella valutazione del canale di vendita, **l'agenzia risulta un canale pienamente adeguato alla vendita del prodotto**, sia per i clienti intervistati (pari all'88%) che per i clienti AXA (pari al 95%).

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

Fonte: Concept test Protezione su Misura – Teleperformance 2023

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

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

Lancio del prodotto

Di seguito si riportano le analisi effettuate e le evidenze emerse a seguito dell'applicazione delle misure definite nella procedura "Sviluppo, governo e controllo dei prodotti assicurativi P&C e Health (Product Oversight Governance – POG)" al paragrafo 4.7

Commenti:

Il prodotto sarà commercializzato a partire dal mese di settembre 2023. Gli Uffici Assuntivi, Sinistri e lo Smart Center saranno formati sul prodotto e sul modello operativo prima del lancio del prodotto per garantire correttamente le attività di ciascuna competenza.

Il prodotto sarà supportato da:

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

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

Outsourcing delle fasi di realizzazione del prodotto

Commenti:

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

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

Archiviazione: n.a.

Flussi informativi, raccolta e storicizzazione dei dati

Di seguito si riportano le analisi effettuate e le evidenze emerse a seguito dell'applicazione delle misure definite nella procedura "Sviluppo, governo e controllo dei prodotti assicurativi P&C e Health (Product Oversight Governance – POG)" ai paragrafi 4.8 e 4.12

Commenti:

Il prodotto segue il processo in essere su agli altri prodotti ed in linea con GDPR.

Relativamente alla raccolta e storicizzazione dei dati si precisa che tutte le analisi e le informazioni a supporto delle fasi di sviluppo del prodotto e del successivo monitoraggio vengono conservate in un'apposita cartella di rete della Compagnia.

Relativamente ai flussi informativi si fa riferimento alla specifica sezione dell'allegato 2021-05 All. 7.1 - Flussi informativi tra AXA e distributori della procedura, in vigore al momento del lancio del prodotto. (rif canale agenti)

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

Formazione del personale dipendente

Di seguito si riportano le analisi effettuate e le evidenze emerse a seguito dell'applicazione delle misure definite nella procedura "Sviluppo, governo e controllo dei prodotti assicurativi P&C e Health (Product Oversight Governance – POG)" al paragrafo 4.6.2

Commenti:

Il personale dipendente degli Uffici Offerta, Customer, Sinistri e Distribuzione, ha le conoscenze ed esperienze necessarie per comprendere il prodotto, il modello di business, gli interessi, gli obiettivi e le caratteristiche del mercato di riferimento.

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

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

Formazione della rete distributiva

Di seguito si riportano le analisi effettuate e le evidenze emerse a seguito dell'applicazione delle misure definite nella procedura "Sviluppo, governo e controllo dei prodotti assicurativi P&C e Health (Product Oversight Governance – POG)" al paragrafo 4.6.1

Commenti:

È stato aggiornato il WBT(corso e-learning) TPI117 – Protezione su Misura(8E80) riportando le seguenti novità:

- Sezione Malattia: novità sull'obbligo di compilazione del questionario sanitario
- Regole Generali: i limiti di età per la sottoscrizione delle garanzie diventano limiti di età alla sottoscrizione del contratto e non più alla scadenza di polizza e nel pop up "persone non assicurabili" viene eliminata l'epilessia tra le patologie che determinano la non assicurabilità del soggetto.

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

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

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

Monitoraggio

Di seguito si riportano le evidenze emerse a seguito dell'applicazione delle misure procedurali definite nella procedura "Sviluppo, governo e controllo dei prodotti assicurativi P&C e Health (Product Oversight Governance – POG)" al paragrafo 4.9

Commenti:

Sono stati individuati i kpi che saranno oggetto di monitoraggio del prodotto. I kpi sono stati scelti al fine di adottare un approccio che identifichi e monitori dati sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo. Nello specifico gli ambiti sono: analisi di portafoglio, pregiudizio al cliente, correttezza del processo di vendita, coerenza tra distribuzione e target market.

Sono previsti assessment ricorrenti finalizzati al monitoraggio (30/06 e 31/12). Inoltre le reportistiche di prodotto consentono di analizzare e monitorare mensilmente lo sviluppo e la redditività ed i parametri fondamentali del prodotto.

Nella cartella di archiviazione è presente il file Monitoraggio Pog Protezione su Misura con il dettaglio dei kpi identificati.

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

Approvazione del prodotto

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

Luogo e data

Firma del responsabile di processo