



PROCESSO DI SVILUPPO PRODOTTO		APPROVAZIONE		
Fasi del processo	Note	Data	Ufficio responsabile della fase	Firma del responsabile della fase
TARGET MARKET			Customer /Offerta	D'Abbondanza/Soldano

Executive Summary

L'Italia è un Paese sotto-assicurato, rispetto ad altri Paesi europei, e questo riguarda anche la protezione della Salute: meno del 10% della popolazione possiede una polizza sanitaria individuale¹. Nonostante questi dati, da studi di mercato che analizzano il trend di bisogni e comportamenti finanziari², risulta che la salute è il bisogno primario di protezione ed è crescente la preoccupazione per il mantenimento del tenore di vita. Gli Italiani fanno fronte a questi bisogni principalmente risparmiando: sono oltre il 60% le famiglie italiane, in aumento rispetto al pre covid, che dichiarano di risparmiare per emergenze/imprevisti e sicurezza per il futuro, per la famiglia (es. studio dei figli, welfare familiare), per la casa e per la previdenza³.

A causa delle difficoltà del sistema sanitario nazionale, che si sono accentuate durante il periodo pandemico, sono oltre 44 milioni le persone che si affidano alla sanità privata, soprattutto per visite specialistiche ed interventi⁴. In questo contesto, infatti, si è registrato un aumento dell'attenzione verso questi temi e un cambiamento sulla propensione ad assicurarsi: le persone sono propense ad assicurarsi in ambito salute solo se hanno la percezione che la soluzione che stanno sottoscrivendo sia in grado di garantire una copertura completa rispetto ai loro bisogni⁵.

Alla luce di quanto sopra, per soddisfare le esigenze di un mercato in continua evoluzione ed i bisogni di protezione dichiarati dagli italiani, AXA arricchisce la propria gamma Salute con il nuovo prodotto Protezione Salute Per Sempre, volto a intercettare quei clienti interessati a proteggere la propria salute per tutto l'arco della propria vita.

Fonti: omissis (dati ad uso interno)

TARGET MARKET POSITIVO

Tipologia di contraente:

- **Forma giuridica:** persona fisica, persona giuridica
- **Età:** maggiore di 18 anni
- **Residenza:** Italia, San Marino, Città del Vaticano alla stipula e al rinnovo

Tipologia di assicurato:

- **Forma giuridica:** persona fisica
- **Età dell'assicurato:** rispetto al driver in questione, il prodotto è in grado di rispondere a una pluralità di clienti ma che, per ragioni di carattere assuntivo, è stato deciso di definire i seguenti vincoli:
 - fino a 55 anni in libera vendita per affari nuovi;
 - fino a 60 anni in libera vendita per i già clienti salute;
 - oltre tali limiti la sottoscrizione è soggetta a valutazione tecnica di direzione.
- **Residenza:** Italia, San Marino, Città del Vaticano alla stipula e al rinnovo
- **Stato di salute:**
 - in caso di esito positivo del questionario sanitario in libera vendita;
 - in caso di esito negativo tramite processo di valutazione dedicato.

Rischi percepiti:

- Eventi causati da infortunio e malattia che possono richiedere spese mediche a carico dell'assicurato e servizi di assistenza lungo tutto l'arco della propria vita.

Esigenze ed obiettivi:

Il cliente ha l'obiettivo di tutelarsi lungo tutto l'arco della propria vita, in caso di infortunio e malattia, per tutte le seguenti casistiche:

- Ricoveri e Interventi
- Prestazioni extraospedaliere



- Prestazioni e Servizi di Assistenza Sanitaria in caso di urgenza
- Prestazioni di prevenzione sanitaria

Caratteristiche del prodotto (Garanzie):

Il cliente ha bisogno di tutte le seguenti coperture lungo tutto l'arco della propria vita:

- Rimborso spese in caso di ricovero, intervento chirurgico, day hospital per malattia o infortunio o parto
- Rimborso spese per prestazioni extraospedaliere come accertamenti sanitari, esami ed eventualmente anche per visite specialistiche in caso di infortunio, malattia, gravidanza e post parto
- Prestazioni e Servizi di Assistenza Sanitaria in caso di urgenza
- Prestazioni di prevenzione sanitaria

Conoscenza del cliente:

Protezione Salute Per Sempre si considera un prodotto semplice tale da non richiedere e verificare una conoscenza del cliente della materia assicurativa in oggetto.

Di seguito i razionali che hanno portato a questa scelta:

- È una polizza Rimborso spese mediche, Prevenzione e Assistenza standardizzata e altamente conosciuta dalle reti distributive.
- Alta diffusione di questa tipologia di prodotto sia all'interno della gamma di offerta AXA, in cui è presente ormai da decenni, e sia sul mercato. I rischi coperti (ricoveri e interventi, prestazioni extraospedaliere, prestazioni e servizi di assistenza e di prevenzione) sono largamente percepiti all'interno del contesto italiano tra le principali cause di preoccupazione. Inoltre, AXA adotta da qualche anno una politica di comunicazione e di "education" volta alla sensibilizzazione dei propri Clienti e di quelli potenziali sui temi di prevenzione di tali rischi (es. presenza di un ecosistema di servizi salute a corollario dell'offerta e come elementi di awareness, pagine web di prodotto e materiale divulgativo).
- La copertura rimborso spese mediche è preconstituita e completa degli eventi infortuni, malattia, parto, gravidanza e post parto, in fase di ricovero e/o intervento chirurgico o in fase extraospedaliere. Le prestazioni offerte presentano dei massimali predefiniti, nonché limiti, e scoperti fissi e chiaramente esplicitati. L'unica facoltà di scelta da parte del Cliente è l'inserimento di una franchigia per le spese di ricovero e/o intervento chirurgico o l'esclusione delle visite mediche nella garanzia extraospedaliere.
- Tipologia di materiale contrattuale e supporto alle vendite: il materiale contrattuale e di supporto alla vendita presenta inoltre degli elementi di schematizzazione e sintesi particolarmente diretti e volti ad una più chiara e trasparente proposizione commerciale. Il materiale complementare consegnato in fase di emissione (es. ONE PAGE) contribuisce a questa chiarezza e trasparenza comunicando il contenuto della polizza in una maniera ulteriormente diretta e semplificata.

TARGET MARKET NEGATIVO

Tipologia di contraente:

- **Residenza:** Estero (eccetto San Marino e Città del Vaticano) alla stipula e al rinnovo
- **Età:** minore di 18 anni

Tipologia di assicurato:

- **Forma giuridica:** persona giuridica
- **Residenza:** Estero (eccetto San Marino e Città del Vaticano) alla stipula e al rinnovo

Rischi percepiti:

- Eventi diversi da infortunio e malattia oppure eventi causati da infortunio e malattia che non richiedono il sostenimento di spese mediche a carico dell'assicurato e/o servizi di assistenza lungo tutto l'arco della propria vita

Esigenze ed obiettivi:

- Il cliente che non necessita di una tutela lungo tutto l'arco della propria vita in caso di infortunio e malattia;
- Il cliente necessita di una tutela lungo tutto l'arco della propria vita, in caso di infortunio e malattia, solo per una o alcune delle seguenti casistiche:
 - Ricoveri e Interventi
 - Prestazioni extraospedaliere
 - Prestazioni e Servizi di Assistenza Sanitaria in caso di urgenza
 - Prestazioni di prevenzione sanitaria

Caratteristiche del prodotto (Garanzie):

- Il cliente ha bisogno solo di una o alcune delle seguenti coperture lungo tutto l'arco della propria vita:
 - rimborso spese in caso di ricovero, intervento chirurgico, day hospital per malattia o infortunio o parto;
 - rimborso spese per prestazioni extraospedaliere come accertamenti sanitari, esami ed eventualmente anche per visite specialistiche in caso di infortunio, malattia, gravidanza e post parto
 - prestazioni e Servizi di Assistenza Sanitaria in caso di urgenza
 - prestazioni di prevenzione sanitaria

Limiti e esclusioni: non necessari per definire il Target Market negativo

TARGET MARKET EFFETTIVO

La Commissione Tecnica Salute ha anticipato parere di massima positivo circa la coincidenza del TM effettivo (positivo e negativo) con il TM identificato dalla Compagnia, lasciando inteso che ogni singolo intermediario avrà la facoltà di esprimersi su tale tema.

Non risultano pervenuti ulteriori riscontri da parte degli intermediari; pertanto si considera il TM Effettivo (positivo e negativo) coincidente con il TM identificato dalla Compagnia

FORMAZIONE DEL PERSONALE DIPENDENTE

Offerta

Soldano

Commenti:

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

FORMAZIONE DELLA RETE DISTRIBUTIVA

Distribuzione ; Offerta

Cavallaro/Soldano

È stato realizzato il corso e-learning CPI031 – Protezione Salute Per Sempre (ME36), della durata massima di 60 minuti, messo a disposizione di tutta la rete agenziale, attraverso la piattaforma UniAXA, prima dell'uscita del prodotto.

I contenuti del corso sono:

- caratteristiche tecniche
- focus sui punti di forza
- casi studio

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.

Allegati: corso e-learning omissis (dati ad uso interno)



Fasi del processo	Note	Data	Ufficio responsabile della fase	Firma del responsabile della fase
CONCEPT E SVILUPPO PRODOTTO			Offerta	Soldano

Value Proposition:

Protezione Salute Per Sempre è una polizza sanitaria a rimborso spese mediche ospedaliere ed extraospedaliere integrata con prestazioni di prevenzione e servizi di assistenza.

È un prodotto completo nella definizione della copertura sanitaria, semplificato nel normativo e di alto livello in termini di prestazioni, ampiezza dell'alea di rischio, estensioni, massimali, ridefinizione dei limiti. Al fine di poter proteggere l'Assicurato per tutto l'arco della vita, la polizza non è disdettabile da AXA per sopraggiunti limiti di età o per scadenza contrattuale.

Il prodotto così concepito vuole soddisfare i bisogni di un target di clientela affluente, sensibile rispetto al bisogno di protezione salute, di conseguenza disposto a investire per una copertura sanitaria di alto valore per tutto l'arco della vita.

La survey condotta per testare l'interesse del mercato conferma l'appetibilità della proposta su questo segmento di clientela; dall'analisi di posizionamento, il concept così definito risulta più completo e performante rispetto ai competitors.

Descrizione del Prodotto:

Protezione Salute Per Sempre rimborsa le spese mediche dell'Assicurato a seguito di malattia o infortunio, parto, aborto terapeutico, gravidanza e post parto e fornisce altresì prestazioni di prevenzione e servizi di assistenza.

Il prodotto è composto da due sezioni:

- sezione malattia: comprende garanzie a rimborso spese mediche ospedaliere, extraospedaliere e prevenzione.
- sezione assistenza: comprende un pacchetto di servizi in caso di urgenza.

L'offerta è composta da un set di garanzie e massimali prestabiliti e non modificabili ed è indirizzata a singoli assicurati, famiglie e piccole collettività con un limite di 12 assicurati.

La polizza può essere acquistata nelle seguenti forme:

- polizza individuale o cumulativa a firma olografa – codice ME36. La contraenza può essere persona fisica o giuridica.
- polizza individuale con contraente coincidente con l'assicurato a firma OTP – codice ME36D. La contraenza può essere necessariamente persona fisica.

Di seguito la descrizione della copertura assicurativa.

SEZIONE MALATTIA:

GARANZIA RICOVERI, INTERVENTI E DAY HOSPITAL: La copertura prevede il rimborso delle spese mediche sostenute in caso di:

- ricovero o intervento chirurgico, resi necessari da malattia o infortunio. L'arco temporale di copertura delle spese inizia 180 giorni prima, prosegue durante e termina 180 giorni dopo il ricovero o l'intervento chirurgico senza ricovero.
- day Hospital o durante la permanenza al pronto soccorso per un periodo maggiore di 8 ore, per trattamenti terapeutici resi necessari da malattia o infortunio.
- ricovero o intervento chirurgico, resi necessari da parto o aborto terapeutico. Sono comprese anche le spese di trasporto.

GARANZIA EXTRAOSPEDALIERE: In caso di malattia o infortunio, la copertura prevede il rimborso delle spese mediche sostenute per visite, esami, analisi di laboratorio, accertamenti diagnostici, follow-up (per neoplasie maligne, infarto miocardico acuto e ictus cerebro vascolare), trattamenti fisioterapici e rieducativi e terapie ambulatoriali da neoplasie.

In caso di gravidanza e fino a 60 giorni successivi al parto, la copertura prevede anche il rimborso per le visite, accertamenti diagnostici, esami ed analisi di laboratorio di controllo.

PREVENZIONE

La garanzia prevede la possibilità di eseguire check up di prevenzione oppure un check up sportivo eseguibili ogni 360 giorni e un test nutrizionale non ripetibile





SEZIONE ASSISTENZA

ASSISTENZA

La garanzia prevede prestazioni in caso di urgenza relativamente alle seguenti sezioni: Emergenza, Orientamento, Estero, My doctor, Assistenza domiciliare e c/o struttura a massimale a consumo, Consulenza specialistica, Second Opinion, Trattamento professionale di estetica oncologica, Assistenza post ricovero.

Sottoscrivendo il prodotto sono sempre inclusi i servizi messi a disposizione dal portale Salute AXA.

Si allega: omissis (dati ad uso interno)

- presentazione del concept
- scheda prodotto
- set informativo
- survey – ricerca di mercato

SCELTA DEL CANALE DISTRIBUTIVO E STRATEGIA DISTRIBUTIVA IDENTIFICATA DAL DISTRIBUTORE

...

Offerta/Distribuzione

Cavallaro/Soldano

Commenti:

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.

TESTING DEL PRODOTTO

ATD/Customer/ Offerta

TESTING CONCEPT /VALUE PROPOSITION

AXA ha commissionato due indagini di mercato agli istituti di ricerca People e Teleperformance per valutare se il prodotto Protezione Salute Per Sempre soddisfa le esigenze di protezione del target di riferimento, indagandone gli aspetti sia su clienti potenziali sia su clienti che dichiarano di essere già assicurati con un prodotto salute AXA.

- In linea generale e soprattutto post-Covid, **la salute è una delle aree di protezione** maggiormente rilevanti per gli italiani. In questo contesto, Protezione Salute Per Sempre emerge come un **prodotto che risponde ai bisogni di quei clienti interessati ad una tranquillità “ad ogni costo”**, che dichiarano di avere il timore che la compagnia possa sottrarsi all’impegno nei momenti in cui il rischio aumenta, come l’emergere di patologie o il raggiungimento di una certa età. Presso questo target emerge **un’elevata disponibilità a pagare per avere una protezione completa**, anche e soprattutto quando il rischio aumenta: infatti in questi clienti il desiderio di tranquillità è forte e l’aspetto economico secondario.
- Infatti, oltre l’85% dei clienti intervistati ritiene che il prodotto risponda alle proprie esigenze di protezione, specialmente coloro che hanno un patrimonio finanziario elevato e i clienti AXA che si ritrovano a pieno nel prodotto (con una idoneità pari al 94%).
- Gli elementi maggiormente apprezzati sono:
 - **la completezza:** l’ampio spettro di coperture incluse e i massimali particolarmente alti veicolano l’idea di una tutela completa e approfondita, capace di assicurare tutti gli aspetti legati alla gestione della salute
 - **l’estensione oltre i 75 anni:** è una condizione rilevante e innovativa rispetto alle polizze salute “tradizionali”
 - **la disdetta unilaterale:** viene apprezzata l’idea che il sottoscrittore diventi l’unico decisore della polizza e che l’assicurazione si impegni in una tutela a lungo termine, anche nei momenti di maggior rischio
- **L’interesse verso il prodotto è molto buono:** il 90% degli intervistati dichiara di avere un interesse elevato, (54% di voti 9-10, 36% di voti 7-8), in particolare fra chi ha un patrimonio finanziario elevato e tra i clienti



AXA. Analogo discorso anche in termini di **chiarezza del prodotto**: più del 90% degli intervati dichiara che il prodotto risulta molto chiaro, specialmente chi ha un patrimonio elevato (92%) e chi ha sottoscritto una polizza salute con AXA (96%).

- Dal punto di vista delle sezioni del prodotto, i clienti hanno dichiarato che tutte le sezioni di prodotto sono rilevanti, in particolare:
 - **Area Ricovero** – veicola l'idea di una protezione completa: un accompagnamento in tutto il percorso di eventuale malattia (prima, durante e dopo), in tutte le potenziali situazioni d'intervento e con una copertura di massimale molto elevato, quasi impossibile da raggiungere
 - **Area ExtraRicovero** – è un'area rilevante, dove alcuni elementi si differenziano in maniera positiva rispetto alle altre assicurazioni conosciute, come il follow up fino a 10 anni, che veicola una buona continuità di tutela, e i trattamenti fisioterapici, prestazioni considerate costose e non fruibili tramite SSN
- Anche la **propensione alla sottoscrizione è buona: l'80% degli intervistati dichiara che sarebbe interessato alla sottoscrizione** (certamente sì 41% e probabilmente sì 39%). I pochi rejectors (certamente no pari al 13%) si concentrano fra chi dispone di un patrimonio finanziario più basso, mentre sono praticamente assenti tra chi ha un patrimonio elevato e tra i clienti con polizza salute AXA.
- In generale, nella scelta del canale di acquisto, si manifesta il **bisogno di un incontro face-to-face**, idealmente di persona, in cui chiedere e ricevere spiegazioni della proposta. Infatti, il 26% degli intervistati dichiara di voler utilizzare l'agenzia come canale esclusivo per la sottoscrizione della polizza, con un valore che arriva al 46% se accompagnato da altri canali (es. telefono, sito della compagnia).

Le evidenze emerse dalle analisi quindi confermano che il prodotto Protezione Salute Per Sempre risponde ai bisogni ed interessi del target market di riferimento.

Fonti: Omissis (dati ad uso interno)

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

A partire dal 31 marzo 2021, il processo di vendita implementato a sistema (DAOL) recepisce la nuova normativa imposta da IDD2 e garantisce l'acquisizione da parte del Cliente di un livello di informazione sufficiente a valutare l'effettiva rispondenza del prodotto alle sue esigenze attraverso la somministrazione del questionario di coerenza con conseguente impossibilità di vendere con manleva.

Allegato: Omissis (dati ad uso interno)

TESTING TECNICO QUANTITATIVO/ATTUARIATO

L'analisi dei KPI inseriti nel product testing (Loss Ratio, Provvigioni, Premio Medio) attesta che il prodotto Protezione Salute Per Sempre offre un effettivo beneficio per il Cliente rispetto alle esigenze e richieste assicurative del target market di riferimento del prodotto. Difatti il testing tecnico si attesta pari a 0,75.

Analisi di dettaglio e Allegati Omissis (dati ad uso interno)



LANCIO DEL PRODOTTO			Distribuzione	Cavallaro
----------------------------	--	--	----------------------	------------------

Il prodotto sarà in commercializzazione a partire da Novembre 2022.

Sono state definite le seguenti attività in coerenza con il “peso strategico” dell’offerta e con la programmazione derivante dal piano operativo annuale condiviso con le funzioni interessate:

- Strumenti a supporto delle vendite: corso e-learning, sessioni info-formative, preventivatore di prodotto, comunicazione integrata su AXA PLANET con relativa documentazione tecnica e commerciale, un argomentario per promuovere i contenuti di prodotto ed emissione di circolare specifica per la rete agenziale;
- Strumenti di comunicazione promozionale di prodotto: sviluppo di una pagina dedicata su sito istituzionale per il prodotto e di materiali di comunicazione dedicati al cliente.

OUTSOURCING DELLE FASI DI REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO			Offerta	Soldano
---	--	--	----------------	----------------

Commenti:

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

- Istituti di Ricerca People e Teleperformance per ricerca clienti sul concept di prodotto
- Caleidograf per stampa cartacea Set informativi
- Agenzia Mercurio per concept di comunicazione e materiale BTL
- Studio Eco per WBT
- RGI implementazioni informatiche

FLUSSI INFORMATIVI, RACCOLTA E STORICIZZAZIONE DEI DATI			Offerta	Soldano
--	--	--	----------------	----------------

Commenti:

In accordo con l’Intermediario la Compagnia si impegna ad inviare e ricevere dall’Intermediario attraverso flussi informativi i seguenti contenuti:

Direzione	Contenuto	Periodicità	Modalità di Scambio
Da Compagnia verso Intermediario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Condivisione della documentazione di prodotto in merito alla caratteristiche / elementi distintivi del prodotto, delle informazioni sul Mercato di Riferimento e Mercato di Riferimento Negativo e delle informazioni sulla tariffa 	Ad evento lancio / restyling significativo del prodotto	Commissioni Paritetiche Tecniche Agenti (formalizzazione di quanto concordato in un verbale)
Da Compagnia verso Intermediario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verifica in merito alla coerenza del Mercato di Riferimento Effettivo e del Mercato di Riferimento Negativo Effettivo individuato dall’Intermediario rispetto al Mercato di Riferimento e al Mercato di Riferimento Negativo definiti dalla Compagnia 	Ad evento lancio / restyling significativo del prodotto	Commissioni Paritetiche Tecniche Agenti (formalizzazione di quanto concordato in un verbale)





Da Compagnia verso Intermediario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Condivisione materiale prodotto (es. materiale informativo e documentazione contrattuale, documentazione precontrattuale, documentazione di vendita, e comunicazione completamento del processo di validazione POG) 	Ad evento lancio / restyling significativo del prodotto	Commissioni Paritetiche Tecniche Agenti (formalizzazione di quanto concordato in un verbale) e successiva Circolare di prodotto e pubblicazione sulla Intranet AXA Planet
Da Compagnia verso Intermediario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicazione delle modalità di informazione degli esiti di monitoraggio. 	Ad evento lancio / restyling significativo del prodotto	Circolare di prodotto e pubblicazione sulla Intranet AXA Planet
Da Compagnia verso Intermediario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Condivisione dell'informativa in merito all'esito del monitoraggio effettuato, compresi eventi cruciali 	Annuale / ad evento	<p>Commissioni Paritetiche Tecniche Agenti (formalizzazione di quanto concordato in un verbale)</p> <p>Pubblicazione su AXA Planet dell'estratto dell'Assessment contenente gli esiti del monitoraggio</p>
Da Intermediario verso Compagnia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Riscontro sulla documentazione di prodotto ricevuta dalla Compagnia, in relazione al Mercato di Riferimento / Mercato di Riferimento Negativo e in merito alle informazioni sulla tariffa ▪ Condivisione del Mercato di Riferimento Effettivo e del Mercato di Riferimento Negativo Effettivo individuato 	Ad evento lancio / restyling significativo del prodotto	Commissioni Paritetiche Tecniche Agenti (formalizzazione di quanto concordato in un verbale)
Da Intermediario verso Compagnia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Riscontro circa la conferma / accettazione del materiale prodotto condiviso (set informativo, materiale precontrattuale e di vendita) 	Ad evento lancio / restyling significativo del prodotto	Commissioni Paritetiche Tecniche Agenti (formalizzazione di quanto concordato in un





			verbale) e/o successive comunicazioni tramite mail e pubblicazione sulla Intranet AXA Planet
Da Intermediario verso Compagnia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acquisizione delle informazioni relative alla vendita del prodotto (es. dati di vendita, dati per il monitoraggio delle vendite al mercato di riferimento / mercato di riferimento neutro) 	A seguito del lancio	Sistemi di emissione (DAOL / VOL)
Da Intermediario verso Compagnia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Condivisione di eventuali issue, non riscontrate in fase di monitoraggio, da comunicare alla Compagnia in merito al corretto monitoraggio del prodotto 	Ad evento / Annuale	Commissioni Paritetiche Tecniche Agenti (formalizzazione di quanto concordato in un verbale)

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

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

07/11/2022

Luogo e data

Firma del responsabile di processo





MONITORAGGIO E AZIONI CORRETTIVE

Monitoraggio/ revisione periodica		Data	Azioni correttive	Firma del responsabile della fase
<p>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.</p> <p>Sono previsti assessment ricorrenti finalizzati al monitoraggio.</p> <p>In allegato il file con il dettaglio dei kpi identificati ed il file di monitoraggio del Target Market e relativa modalità di controllo per Protezione Salute Per Sempre</p> <p>Allegato: Omissi (dati ad uso interno)</p> <p>I risultati del monitoraggio saranno formalizzati e salvati in una cartella di Compagnia condivisa.</p> <p>i KPI applicabili identificati nel presente POG report e le relative soglie potrebbero subire variazioni in seguito al rafforzamento dei presidi POG.</p>				Soldano

7/11/2022

Luogo e data

Firma del responsabile di processo

