

POG Report: *Contratto Base –Motocicli e Ciclomotori*

PROCESSO DI SVILUPPO PRODOTTO		APPROVAZIONE		
Fasi del processo	Note	Data	Ufficio responsabile della fase	Firma del responsabile della fase
TARGET MARKET		20 luglio 2021	P&C Offer & Customer	D'Abbondanza; Gazet

Commenti:

Proprio come il mercato delle autovetture, moto e scooter stanno soffrendo la carenza di alcune materie prime, principalmente chip ed elementi elettronici. Ciononostante, il mercato moto continua a salire. Nel mese di maggio sono stati immessi sul mercato complessivamente (ciclomotori + immatricolato) 38.553 veicoli (+42,73%). Il solo mercato dei ciclomotori totalizza 1.940 veicoli venduti, pari a un +45,21% sullo stesso mese del 2020, mentre scooter e moto registrano rispettivamente 20.526 (+41,41%) e 16.087 (+44,15%) veicoli immatricolati. Dal confronto con lo stesso mese del 2019 emerge invece una crescita complessiva del 26,6%.

Nei primi cinque mesi dell'anno, invece, ciclomotori, scooter e moto segnano un aumento complessivo dell'84,1% pari a 134.770 mezzi targati. In particolare, i ciclomotori raggiungono quota 7.445 (+38,49%), gli scooter 69.392 (+89,56%) e le moto 57.933 (+85,55%). Rispetto al primo trimestre del 2019 si registra un complessivo aumento del mercato del 14,5%.

In questo contesto, a fine aprile 2021, è entrato in vigore il Decreto Ministeriale n.54/2021 che prevede l'obbligo, per ogni impresa assicurativa, di inserire nel proprio sito uno spazio informativo dedicato al Contratto Base.

Il Contratto Base nasce quindi dalla collaborazione tra il Ministero dello Sviluppo Economico e Ivass e consente di confrontare, attraverso il Preventivatore Pubblico IVASS- "Preventivass", i prezzi per l'assicurazione r.c. auto e per le eventuali condizioni e clausole aggiuntive praticati dalle compagnie assicurative che operano in Italia.

Si tratta dunque di un contratto r.c.auto standardizzato che riguarda le coperture minime previste dalla legge per l'assicurazione obbligatoria per i veicoli a motore. In particolare, il Contratto Base si rivolge esclusivamente al consumatore, riguarda i contratti rc auto relativi alle moto o ciclomotore circolanti per uso privato e prevede:

- L'utilizzo della formula tariffaria Bonus/Malus
- massimali minimi di legge vigenti al momento della richiesta di preventivo
- la "guida libera", ossia la piena operatività della copertura assicurativa a prescindere da chi sia il soggetto alla guida al momento del sinistro
- Il pagamento del premio in unica soluzione annuale

Il prodotto è rivolto persone fisiche proprietari, o aventi diritto, di motocicli e ciclomotori, immatricolati a uso privato, per cui l'assicurazione r.c.auto si intende obbligatoria e che intendono circolare con il loro veicolo, interessati a comparare l'offerta standardizzata in termini di condizioni applicate, per tutte imprese, che hanno calcolato un preventivo attraverso il Preventivatore Pubblico IVASS-"Preventivass".

Considerato che:

- Il prodotto si compone della sola garanzia R.C. Auto obbligatoria per legge e su cui vige obbligo a contrarre
- Si tratta di un prodotto che tutte le Compagnie Assicurative devono obbligatoriamente adottare
- Le condizioni d'assicurazione e la struttura del prodotto sono standardizzate in quanto definite e predisposte da IVASS e dal MiSe e recepite come tali da AXA Assicurazioni
- I prezzi sono esposti, come previsto da IVASS e dal decreto Legge, all'interno del Preventivatore Pubblico IVASS- "Preventivass" per consentire ai clienti una equa comparazione con gli altri operatori del mercato
- La sua vendita è corredata dal set informativo (dip, dipa, cda) redatto da IVASS stessa e sul sito axa.it è presente una pagina informativa che rimanda alla preventivazione su "Preventivass"

il Contratto Base R.C. Auto per Motocicli e Ciclomotori non può essere considerato come un prodotto complesso tale da richiedere e verificare una conoscenza del cliente della materia assicurativa oggetto del contratto.

TARGET MARKET POSITIVO

Tipologia di contraente:

- **Forma giuridica:** persona fisica

Tipologia di bene assicurato:

- **Sono assicurabili le seguenti tipologie di veicoli:**
 - Motocicli e ciclomotori immatricolati a uso privato

Rischi percepiti:

- Eventi legati all'utilizzo/possesso del motociclo/ciclomotore che potrebbero danneggiare terzi

Esigenze ed obiettivi: Il cliente ha bisogno di una copertura per il motociclo o ciclomotore esclusivamente per rispettare gli obblighi di legge (RCA), a condizioni minime previste e senza esigenza di particolare personalizzazione ("Contratto base" rca, decreto n. 54 del 2020 del MISE, in attuazione della legge n. 221 del 2012).

Caratteristiche del prodotto (Garanzie) – Il cliente ha bisogno esclusivamente di una copertura che prevenga il risarcimento dei danni causati a terzi derivanti dalla circolazione del motociclo o ciclomotore (Assicurazione obbligatoria della Responsabilità Civile) a condizioni minime previste per legge e senza esigenza di particolare personalizzazione ("Contratto base" rca, decreto n. 54 del 2020 del MISE, in attuazione della legge n. 221 del 2012).

TARGET MARKET NEGATIVO

Tipologia di contraente:

- **Forma giuridica:** persona giuridica

Tipologia di bene assicurato:

- Veicoli diversi da motocicli e ciclomotori ad uso privato
- Motocicli e ciclomotori ad uso privato con targa estera

Rischi percepiti:

- eventi che potrebbero danneggiare il motociclo/ciclomotore
- eventi legati all'utilizzo/possesso di veicoli diversi da motocicli e ciclomotori a uso privato che potrebbero danneggiare terzi

Esigenze ed obiettivi - Il cliente ha bisogno di:

- una copertura per veicoli diversi da motociclo o ciclomotore ad uso privato esclusivamente per rispettare gli obblighi di legge (RCA), a condizioni minime previste e senza esigenza di particolare personalizzazione
- una copertura per il motociclo o ciclomotore per rispettare gli obblighi di legge (RCA) a condizioni diverse da quelle minime previste per legge e con possibilità di personalizzazione
- almeno una copertura, eventualmente in aggiunta all'RCA, per i danni al motociclo o ciclomotore (es. incendio, furto, ecc) per tutelare il conducente o per ricevere assistenza.

Caratteristiche del prodotto (Garanzie):

- Il cliente non ha bisogno di una copertura che prevenga il risarcimento dei danni causati a terzi derivanti dalla circolazione del motociclo o ciclomotore (Assicurazione obbligatoria della Responsabilità Civile) a condizioni minime previste per legge e senza esigenza di particolare personalizzazione
- Il cliente ha bisogno di aggiungere le opzioni facoltative, previste dalla normativa del Contratto Base, ma non incluse nell'offerta AXA Assicurazioni (es. possibilità di sospendere la polizza);
- Il cliente ha bisogno di almeno una delle seguenti coperture per il motociclo o ciclomotore eventualmente in aggiunta all'RCA:
 - indennizzo in caso di incendio
 - indennizzo in caso di furto
 - indennizzo in caso di danneggiamento
 - indennizzo in caso di infortuni al conducente
 - altre garanzie accessorie di assistenza o tutela giudiziaria

Limiti ed esclusioni: non necessari per definire il Target Market negativo. Limiti ed esclusioni che identificano il TM negativo in relazione a “tipologie di contraente” e “tipologia di assicurato” sono stati recepiti negli appositi Driver di dettaglio. Il sistema di emissione DAOL è predisposto con blocchi a sistema per ovviare ad emissioni di contratti in target market negativo.

Target Market Positivo Effettivo

Al momento del lancio del prodotto il target market identificato dal Distributore corrisponde a quello identificato dalla Compagnia.

Target Market Negativo Effettivo

Al momento del lancio del prodotto il target market identificato dal Distributore corrisponde a quello identificato dalla Compagnia.

FORMAZIONE DEL PERSONALE DIPENDENTE		20 Luglio 2021	Offerta	Gazet
<p>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. Gli Uffici Assuntivi, gli Uffici 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. È stata predisposta apposita Circolare (per Rete Distributiva e Personale interno) al fine di descrivere le peculiarità e novità inerenti l’offerta.</p> <p>Su AXA Planet > Procedure & Normative > Circolari è possibile consultare la Circolare di lancio nuovo prodotto: 20 - 2021, 15/04/2021, Contratto base RC Auto e preventivatore IVASS 2.0</p>				
FORMAZIONE DELLA RETE DISTRIBUTIVA		20 Luglio 2021	Distribution; Offerta	Martiello ; Gazet
<p>Commenti: La formazione alla Rete è erogata in modo tale da consentire ai distributori di comprendere e collocare correttamente il prodotto presso il mercato di riferimento individuato. E’ stato previsto un corso specifico su UniAXA con assegnazione dei crediti IVASS alla formazione</p>				
CONCEPT E SVILUPPO PRODOTTO		20 luglio 2021	P&C Offer & Customer	Gazet; D’Abbondanza
<p>Commenti: Il Contratto Base prevede l’offerta della sola garanzia r.c.auto con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ formula tariffaria Bonus/Malus ✓ massimali minimi di legge vigenti al momento della richiesta di preventivo; ✓ a formula “guida libera”, cioè la possibilità che qualsiasi conducente, abilitato alla guida in Italia, possa condurre il veicolo; 				

POG Report: *Contratto Base –Motocicli e Ciclomotori*

- ✓ Il pagamento di premio annuale.

Le opzioni aggiuntive facoltative al Contratto Base attualmente non previste dall'offerta AXA,.

Nell'offerta non è prevista la possibilità di aggiungere alla garanzia r.c.auto del contratto base, ulteriori coperture accessorie

L'importo dei massimali minimo previsto dalla legge è pari a:

- € 6.070.000 danni a persona - € 1.220.000 danni a cose

Nella [circolare 2021 – 20](#) e su [AXA Planet > Prodotti Privati > Auto e motori > Contratto Base Ivass > Documentazione](#) è possibile consultare:

- Set informativo
- Norme tariffarie

SCELTA DEL CANALE DISTRIBUTIVO		20 Luglio 2021	P&C Offer & Distribuzione	Martiello; Gazet
---	--	---------------------------	--	-------------------------

Commenti:

Il prodotto contratto base viene commercializzato attraverso:

- l'accesso del consumatore al sito Preventivatore Unico di Ivass
- l'accesso dell'intermediario al sito Preventivatore Unico di Ivass

Il salvataggio della quotazione sul sito di Ivass comporta un indirizzamento al sito di AXA Assicurazioni per la scelta dell'Agenzia di riferimento.

STRATEGIA DISTRIBUTIVA IDENTIFICATA DAL DISTRIBUTORE		20 luglio 2021	P&C Offer & Distribuzione	Martiello; Gazet
---	--	---------------------------	--	-------------------------

Commenti:

Il prodotto viene preventivato attraverso il Preventivatore Pubblico IVASS- "Preventivass".

A seguito del salvataggio della proposta il cliente verrà indirizzato verso l'Agenzia AXA di riferimento sul territorio.

TESTING DEL PRODOTTO		20 luglio 2021	ATD; P&C Offer & Customer	Gazet; D'Abbondanza
-----------------------------	--	---------------------------	--	----------------------------

TESTING TECNICO

Commenti:

Gli uffici preposti hanno effettuato tutti i test atti a testare la resa tecnica del prodotto.

Il mattoncino sinistri garantirà il corretto funzionamento di SOL per l'apertura dei sinistri

Si allegano per i particolari product testing e ceck list.

TESTING CONCEPT/VALUE PROPOSITION

Per garantire una scelta contrattuale più consapevole da parte dei consumatori in materia di R.C. Auto, l'articolo 22 della legge 17 dicembre 2012, n. 221 ha attribuito al MiSE il compito di definire, sentito il parere di IVASS, ANIA, nonché delle principali associazioni rappresentative degli intermediari e dei consumatori, il contratto base R.C. Auto adottato obbligatoriamente da tutte le imprese di assicurazione operanti in Italia nel ramo auto, contenente le clausole minime necessarie per adempiere all'obbligo dell'assicurazione R.C. Auto. Le condizioni contrattuali sono stabilite con Decreto Ministeriale dell'11/3/2020 n.54 che disciplina sia le garanzie minime obbligatorie, sia le clausole aggiuntive non obbligatorie.

Con successivo decreto del 4 gennaio 2021, lo stesso MiSE, ha approvato il modello elettronico del contratto base R.C. Auto, prevedendone l'entrata in vigore il 30 aprile 2021. Il modello elettronico costituisce lo standard informativo comune su cui si basa l'offerta formulata dalle imprese mediante i propri siti internet e il nuovo servizio di preventivazione pubblica on line. Con il nuovo sistema, infatti, l'IVASS intende offrire un servizio on line gratuito e imparziale di preventivazione comparativa che, a differenza dei servizi commerciali, raccolga e metta a confronto le offerte di tutte le imprese di assicurazione concernenti il contratto base R.C. Auto in modo trasparente e nell'interesse esclusivo del consumatore.

Le imprese devono utilizzare il modello predisposto dal Ministero, indicando ai consumatori un unico prezzo complessivo annuo per il contratto base R.C. Auto, evidenziando separatamente le singole voci di costo.

AXA Assicurazioni, nel rispetto della normativa vigente, ha lanciato dal 30 aprile 2021 il Contratto Base R.C. Auto con le clausole minime necessarie ai fini dell'adempimento dell'obbligo di legge, nonché il modello elettronico e di preventivazione Preventivass previsto dal decreto, a tutela dei consumatori di cui IVASS ne rappresenta le esigenze di trasparenza e che sono stati essi stessi parte attiva nella definizione delle caratteristiche del prodotto.

Su [AXA Planet > Prodotti privati > Auto e motori > Contratto Base Ivass > Documentazione tecnica](#) è possibile consultare:

- Check list e product test
- Documento di consultazione IVASS n.3 2021

LANCIO DEL PRODOTTO		20 Luglio 2021	P&C Offer & Distribuzione	Gazet; Martiello
Commenti: Il prodotto è stato lanciato il 30 aprile 2021.				
OUTSOURCING DELLE FASI DI REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO		20 luglio 2021	P&C Offer & Customer	Gazet; D'Abbondanza
Commenti: Per la realizzazione del prodotto ci si è avvalsi della collaborazione della società RGI				
FLUSSI INFORMATIVI, RACCOLTA E STORICIZZAZIONE DEI DATI		20 Luglio 2021	P&C Offer & Distribuzione	Gazet; Martiello

POG Report: *Contratto Base –Motocicli e Ciclomotori*

Il processo di preventivazione prevede il collegamento tra banche dati esterne e interne i cui flussi sono gestiti in ottemperanza alle regole di sicurezza informatica previste dal gruppo nel rispetto del 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 accessibile solo al personale autorizzato.

Luogo e data

Firma del responsabile di processo

POG Report: *Contratto Base –Motocicli e Ciclomotori*

MONITORAGGIO E AZIONI CORRETTIVE				Anno/mese:
Monitoraggio/ revisione periodica	Esito	Data	Azioni correttive	Gazet
(es. identificazione eventi che potrebbero influenzare il prodotto, monitoraggio vendite, ...)	(es. OK, Azione correttiva)	...	(es. NO, tipo azione)	...
<p>Commenti:</p> <p>Sono definiti i kpi per il monitoraggio di prodotto e previsti assessment ricorrenti.</p> <p>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, diagnostico, pregiudizio al cliente, correttezza del processo di vendita, coerenza tra distribuzione e target market.</p> <p>Su AXA Planet > Prodotti privati > Auto e motori > Contratto Base Ivass > Documentazione tecnica è possibile consultare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • il file con i 32 kpi identificati <p>Inoltre il Ministat di prodotto consentirà di analizzare e monitorare mensilmente la redditività ed i parametri fondamentali del prodotto</p>	In dipendenza dei risultati del monitoraggio a partire da Aprile 2021		In dipendenza dei risultati del monitoraggio a partire da aprile 2021	