



Estratto POG Report Nuova Protezione Casa

Processo di sviluppo prodotto

1. Introduzione

Versione	Modifiche apportate	Data	Autore della modifica
E00013	Restyling significativo: prodotto sottoposto per la prima volta a POG	26/07/2022	Offerta Customer
V00015	Restyling significativo: interventi sul prodotto motivati dal contenimento dei sinistri e dal mantenimento dell'equilibrio tecnico, nell'ambito della più ampia strategia CAT-NAT	10/04/2024	Offerta Customer

Nuova Protezione Casa è un prodotto multigaranzia per la protezione della casa, della famiglia, del patrimonio e degli animali domestici dell'assicurato. Con una sola polizza è possibile assicurare fino a 5 abitazione e 5 animali domestici. Di seguito si riportano le modifiche al prodotto, la cui valutazione ha condotto a reputare il restyling "significativo" (vd. risultati del test di significatività archiviato nell'apposita cartella):

- Introduzione di una nuova ripartizione (base e estesa) della garanzia Eventi atmosferici, incorporando l'acqua piovana e creando una garanzia ad hoc.
- Modifica del pricing (compresi gli interessi di frazionamento).
- Introduzione di nuove esclusioni e limitazioni. Revisione delle tutele tecniche (franchigie e scoperti).
- Introduzione di nuove regole per l'inserimento di garanzie esistenti (esempio acqua piovana che sarà vendibile solo in abbinamento ad "Eventi Atmosferici").
- Delisting della garanzia "Dispositivi elettronici" e della garanzia "Estensione Fabbricato TOP".

Archiviazione

Nell'apposito repository è disponibile il seguente file a supporto:

- Test di significatività salvato nella cartella "Governance del Processo POG".

Allegati: OMISSIS – Dati ad uso interno

2. Target Market

CONTESTO DEL MERCATO

Il mercato italiano è caratterizzato da case di proprietà, con una diffusa sottoassicurazione:

- Oltre il 75% delle famiglie italiane (oltre 20 mln) è proprietario di almeno un'abitazione
- In media, solo il 19% delle famiglie italiane ha una polizza privata per l'abitazione (% molto più basse rispetto alla media degli altri paesi europei).

Nonostante i livelli di sottoassicurazione, la casa rappresenta il bene più prezioso degli italiani e la pandemia ne ha fatto crescere il valore sociale individuale e sociale perché si ampliano le sue utilità, non più limitate esclusivamente alla sfera del tempo libero e delle relazioni familiari.

Infatti, il bisogno di protezione della casa è molto rilevante: tra le varie aree di bisogno degli italiani, quello relativo alla casa è secondo solo al bisogno di protezione della propria salute. In particolare, dalla ricerca Multifinanziaria Retail Market 2024, emerge che il 44% dei rispondenti si dichiara propenso alla sottoscrizione di una polizza a protezione della propria abitazione.

A fronte delle maggiori funzioni della casa, aumentano anche gli ambiti di protezione, che non sono più limitati ai furti, ma riguardano una pluralità di eventi rischiosi che possono accadere all'interno delle abitazioni e che potrebbero avere impatti anche a livello personale.

Un ulteriore ambito rilevante è quello della famiglia, inclusi gli animali domestici: dalla ricerca Multifinanziaria Retail Market 2024, emerge che il 24% degli italiani è interessato ad acquistare una polizza che includa queste protezioni in



futuro. Inoltre, sempre più presenti gli animali domestici nelle famiglie: dal 2015 al 2022 è raddoppiato il numero di persone che decidono di accogliere in casa più di un animale.

Fonti:

- MO&CN 2023 – Casa e Famiglia;
- Multifinanziaria Retail Market, IPSOS – 1° wave 2024

Allegati: OMISSIS – Dati ad uso interno

TARGET MARKET POSITIVO

1. TIPOLOGIA DI CONTRAENTE

Forma giuridica: Persona fisica; Persona giuridica

2. TIPOLOGIA DI ASSICURATO

Forma giuridica: Persona fisica e/o Persona giuridica

3. TIPOLOGIA DI BENE ASSICURATO - ABITAZIONE

○ Tipologia di abitazione

Sono assicurabili le seguenti tipologie di abitazione e relative pertinenze:

- appartamento
- villa a schiera/casa unifamiliare
- villa

○ Ruolo dell'assicurato rispetto all'abitazione:

- affittuario/chi ha in uso l'abitazione
- proprietario

○ Uso dell'abitazione

Civile abitazione intesa come:

- dimora abituale
- dimora saltuaria
- dimora in uso abitativo ad altri

In ciascun caso, con eventuale studio professionale se coesistente con l'Abitazione.

○ Ubicazione dell'abitazione: territorio italiano, comprendente la Repubblica italiana, la Repubblica di San Marino e lo Stato della città del Vaticano.

○ Caratteristiche costruttive e possibili aggravamenti di rischio:

- il fabbricato (assicurato e/o contenente i beni assicurati) si trova in buone condizioni di statica e manutenzione e non è in corso di costruzione
- per i fabbricati con cinematografi, teatri, discoteche, sale da ballo e night club è previsto un processo di valutazione dedicato da parte della Compagnia
- se il fabbricato di cui l'unità immobiliare assicurata fa parte è adibito ad attività varie per oltre 1/3 della superficie coperta è previsto un processo di valutazione dedicato da parte della Compagnia

4. TIPOLOGIA DI BENE ASSICURATO – ANIMALE: cani e/o gatti

5. RISCHI PERCEPITI

Eventi che potrebbero determinare almeno uno dei seguenti rischi:

- danneggiare la Casa (Fabbricato/Contenuto/impianto fotovoltaico e/o solare termico/stazione di ricarica domestica)
- danneggiare le opere d'arte e/o gli strumenti musicali dell'assicurato
- provocare emergenze domestiche



- danneggiare l'assicurato e/o il suo nucleo familiare in caso di danni provocati a terzi dall'assicurato, dal suo nucleo familiare, dagli animali domestici (compresi cani e gatti) o causati dall'abitazione
- provocare controversie legali a carico dell'assicurato e/o del suo nucleo familiare
- danneggiare l'assicurato e/o il suo nucleo familiare durante l'uso quotidiano di internet
- provocare danni a terzi in virtù della proprietà/conduzione di cani e gatti e provocare controversie legali, o altri eventi che possono impattare sullo stato di salute dell'animale

6. ESIGENZE ED OBIETTIVI

Il cliente ha bisogno di proteggere l'abitazione, sé stesso e il proprio nucleo familiare, i propri animali domestici da almeno uno dei seguenti rischi:

- danni causati al fabbricato e/o al contenuto dell'abitazione (compreso l'incendio e altri danni, il furto) ed eventuali danni causati all'impianto fotovoltaico e/o solare termico ed alla stazione di ricarica domestica, con prestazioni di assistenza
- danni causati alle opere d'arte e/o agli strumenti musicali dell'assicurato, con prestazioni di assistenza
- situazioni di emergenza che necessitano di servizi di assistenza per risolvere gli imprevisti domestici ed eventuale check up degli impianti/elettrodomestici dell'abitazione
- danni provocati a terzi per fatti causati dall'assicurato, dal proprio nucleo familiare e/o dagli animali domestici (compresi cani e gatti) e/o dall'abitazione
- danni provocati o subiti dall'assicurato e/o dal nucleo familiare che possono generare controversie legali con prestazioni di assistenza
- danni provocati o subiti dall'uso di internet che possono generare conseguenze legali e perdite finanziarie, con prestazioni di prevenzione e assistenza
- danni a terzi provocati dal cane e/o gatto e dal proprio nucleo familiare, la tutela in caso di controversie legali, con eventuale copertura per interventi chirurgici del proprio animale

7. CARATTERISTICHE DEL PRODOTTO (garanzie)

Il cliente è interessato ad almeno una delle seguenti coperture:

- un indennizzo in caso di incendio e altri danni all'abitazione, anche a garanzia di un mutuo o finanziamento (compresi eventi atmosferici, acqua piovana, danni da acqua e spese di ricerca per la riparazione, fenomeno elettrico, atti vandalici, terremoto e alluvione, rottura lastre e altri eventi complementari) che interessano il fabbricato e/o contenuto dell'abitazione con prestazioni di assistenza
- un indennizzo in caso di danni all'impianto fotovoltaico e/o solare termico (compreso eventualmente il furto ed il terremoto) e/o alla stazione di ricarica domestica (tecnologie sostenibili per la riduzione delle concentrazioni delle emissioni di gas serra), causati da un evento accidentale, con prestazioni di assistenza
- un indennizzo in caso di furto e altri eventi complementari quali i guasti cagionati dai ladri all'abitazione, scippo, rapina e furto con destrezza all'esterno dell'abitazione, comprese prestazioni di assistenza
- un indennizzo in caso di danni agli oggetti d'arte e degli strumenti musicali, compreso il furto con prestazioni di assistenza
- servizi di assistenza per risolvere gli imprevisti domestici ed eventuale check up degli impianti/elettrodomestici dell'abitazione
- responsabilità Civile verso terzi per i danni causati a terzi dall'assicurato e dal suo nucleo familiare ed animali domestici, per i danni a terzi derivanti dalla proprietà dell'abitazione (anche se locata a terzi), per i danni a terzi derivanti dalla conduzione dell'abitazione anche in qualità di affittuario, per i danni a terzi derivanti dall'attività di B&B
- un rimborso delle spese legali in caso di controversie subite e/o cagionate dal nucleo familiare, con prestazioni di assistenza
- prevenzione, assistenza, rimborso delle spese legali ed eventuale indennizzo in caso di danni derivanti dall'utilizzo quotidiano di internet quali lesione della reputazione online e/o furto di identità digitale e/o acquisti in e-commerce/on-line



- responsabilità civile per i danni provocati a terzi dal cane e/o gatto e dal nucleo familiare, il rimborso delle spese legali in caso di controversie provocate dall'animale ed un eventuale rimborso per le spese veterinarie a seguito di interventi chirurgici dovuti ad infortunio o malattia dell'animale
- una copertura per i danni da Incendio a garanzia di un mutuo o finanziamento, con eventuale responsabilità civile della proprietà o danni a terzi da incendio

8. LIMITI ED ESCLUSIONI DI PRODOTTO: n.a.

9. CONOSCENZA DEL CLIENTE: bassa

TARGET MARKET NEGATIVO

1. TIPOLOGIA DI CONTRAENTE

Forma giuridica: non rilevante ai fini della definizione del Target Market negativo

2. TIPOLOGIA DI ASSICURATO

Forma giuridica: non rilevante ai fini della definizione del Target Market negativo

3. TIPOLOGIA DI BENE ASSICURATO - ABITAZIONE

○ Tipologia di abitazione

Non sono assicurabili:

- le sole pertinenze
- abitazioni diverse da:
 - appartamento
 - villa a schiera
 - villa/casa unifamiliare

○ Ruolo dell'assicurato rispetto all'abitazione

Ruolo diverso da:

- affittuario/chi ha in uso l'abitazione
- proprietario

○ Uso dell'abitazione: non è assicurabile alcun fabbricato non destinato a civile abitazione e studi professionali non coesistenti con l'Abitazione

○ Ubicazione dell'abitazione: non sono assicurabili abitazioni ubicate fuori dal territorio italiano, comprendente la Repubblica italiana, la Repubblica di San Marino e lo Stato della Città del Vaticano

○ Caratteristiche costruttive e possibili aggravamenti di rischio: non sono assicurabili fabbricati (assicurati e/o contenenti i beni assicurati) che non si trovano in buone condizioni di statica e manutenzione e sono in corso di costruzione

4. TIPOLOGIA DI BENE ASSICURATO – ANIMALE: diversi da cani e/o gatti

5. RISCHI PERCEPITI

Eventi diversi da quelli che potrebbero determinare almeno uno dei seguenti rischi:

- danneggiare la Casa (Fabbricato/Contenuto/impianto fotovoltaico e/o solare termico/stazione di ricarica domestica)
- danneggiare le opere d'arte e/o gli strumenti musicali dell'assicurato
- provocare emergenze domestiche
- danneggiare l'assicurato e/o il suo nucleo familiare in caso di danni provocati a terzi dall'assicurato, dal suo nucleo familiare, dagli animali domestici (compresi cani e gatti) o causati dall'abitazione
- provocare controversie legali a carico dell'assicurato e/o del suo nucleo familiare
- danneggiare l'assicurato e/o il suo nucleo familiare durante l'uso quotidiano di internet
- provocare danni a terzi in virtù della proprietà/conduzione di cani e gatti e provocare controversie legali o altri eventi che possono impattare sullo stato di salute dell'animale



6. ESIGENZE ED OBIETTIVI

Il cliente non ha bisogno di proteggere l'abitazione, sé stesso e il proprio nucleo familiare; i propri animali domestici. Nello specifico non ha bisogno di proteggersi da alcuno dei seguenti rischi:

- danni causati al fabbricato e/o al contenuto dell'abitazione (compreso l'incendio e altri danni, il furto) ed eventuali danni causati all'impianto fotovoltaico e/o solare termico ed alla stazione di ricarica domestica, con prestazioni di assistenza
- danni causati alle opere d'arte e/o agli strumenti musicali dell'assicurato, con prestazioni di assistenza
- situazioni di emergenza che necessitano di servizi di assistenza per risolvere gli imprevisti domestici ed eventuale check up degli impianti/elettrodomestici dell'abitazione
- danni provocati a terzi per fatti causati dall'assicurato, dal proprio nucleo familiare e/o dagli animali domestici (compresi cani e gatti) dall'abitazione
- danni provocati o subiti dall'assicurato e/o dal nucleo familiare che possono generare controversie legali con prestazioni di assistenza
- danni provocati o subiti dall'uso di internet che possono generare conseguenze legali e perdite finanziarie, con prestazioni di prevenzione e assistenza
- danni a terzi provocati dal cane e/o gatto e dal proprio nucleo familiare, la tutela in caso di controversie legali, con eventuale copertura per interventi chirurgici del proprio animale

7. CARATTERISTICHE DEL PRODOTTO (GARANZIE)

Il cliente non è interessato ad alcuna delle seguenti coperture:

- un indennizzo in caso di incendio e altri danni all'abitazione, anche a garanzia di un mutuo o finanziamento (compresi eventi atmosferici, acqua piovana, danni da acqua e spese di ricerca per la riparazione, fenomeno elettrico, atti vandalici, terremoto e alluvione, rottura lastre e altri eventi complementari) che interessano il fabbricato e/o contenuto dell'abitazione con prestazioni di assistenza
- un indennizzo in caso di danni all'impianto fotovoltaico e/o solare termico (compreso eventualmente il furto ed il terremoto) e/o alla stazione di ricarica domestica, causati da un evento accidentale, con prestazioni di assistenza
- un indennizzo in caso di furto e altri eventi complementari quali i guasti cagionati dai ladri all'abitazione, scippo, rapina e furto con destrezza all'esterno dell'abitazione, comprese prestazioni di assistenza
- un indennizzo in caso di danni agli oggetti d'arte e degli strumenti musicali, compreso il furto con prestazioni di assistenza
- servizi di assistenza per risolvere gli imprevisti domestici ed eventuale check up degli impianti/elettrodomestici dell'abitazione
- responsabilità Civile verso terzi per i danni causati a terzi dall'assicurato e dal suo nucleo familiare ed animali domestici, per i danni a terzi derivanti dalla proprietà dell'abitazione (anche se locata a terzi), per i danni a terzi derivanti dalla conduzione dell'abitazione anche in qualità di affittuario, per i danni a terzi derivanti dall'attività di B&B
- un rimborso delle spese legali in caso di controversie subite e/o cagionate dal nucleo familiare, con prestazioni di assistenza
- prevenzione, assistenza, rimborso delle spese legali ed eventuale indennizzo in caso di danni derivanti dall'utilizzo quotidiano di internet quali lesione della reputazione online e/o furto di identità digitale e/o acquisti in e-commerce/on-line
- responsabilità civile per i danni provocati a terzi dal cane e/o gatto e dal nucleo familiare, il rimborso delle spese legali in caso di controversie provocate dall'animale ed un eventuale rimborso per le spese veterinarie a seguito di interventi chirurgici dovuti ad infortunio o malattia dell'animale
- una copertura per i danni da Incendio a garanzia di un mutuo o finanziamento, con eventuale responsabilità civile della proprietà o danni a terzi da incendio



8. LIMITI ED ESCLUSIONI DI PRODOTTO:

- L'assicurato deve essere diverso da persona giuridica per le seguenti sezioni: Tutela Legale, Vita digitale, Confido e per le seguenti garanzie RC della vita privata, RC cani e gatti plus e scippo e rapina
- La sezione incendio e altri danni non è vendibile in caso di caratteristiche costruttive dell'abitazione diverse da:
 - tipologia A (tradizionale): Edificio con pareti esterne e manto esterno del tetto costruite con materiali incombustibili per almeno il 75% della superficie totale delle stesse. Tutte le altre strutture, compresa l'impermeabilizzazione o il rivestimento, possono essere interamente costruite in materiale combustibile
 - tipologia B (in legno): Edificio con pareti esterne realizzate in legno lamellare o in pannelli modulari multistrato di legno con spessore minimo di 8 cm, certificato secondo i regolamenti vigenti all'epoca di costruzione. Il manto esterno del tetto e tutte le altre strutture possono essere costruiti in qualsiasi materiale
- La garanzia terremoto non è vendibile in caso di strutture portanti del fabbricato diverse da:
 - cemento armato
 - muratura e/o materiali misti
 - legno e/o acciaio
- Le garanzie pannelli solari e/o fotovoltaici e la stazione di ricarica domestica non sono vendibili per gli impianti non installati a norma di legge
- La garanzia RC della proprietà non può essere venduta ad assicurati affittuari
- La garanzia RC dell'affittuario non può essere venduta ad assicurati proprietari
- La garanzia RC per la proprietà e l'uso di cani e gatti non è vendibile per le seguenti razze canine: Perro, Pitbull, Rottweiler, Dobermann, Doghi, American Bulldog, Bull Mastif, Mastino napoletano e di Tipo Bull Terrier quali American Staffordshire Terrier, Bull Terrier Inglese Miniatura, Bull Terrier Inglese Taglia Normale, Staffordshire Bull Terrier ed i cani a rischio elevato di aggressività
- La sezione Confido non è vendibile per cani senza Microchip e non regolarmente iscritti all'Anagrafe animali d'affezione
- La garanzia Rimborso spese veterinarie per interventi chirurgici non è vendibile per gli animali assicurati che soffrono di malattie gravi e sono affetti da infermità, minorazioni anatomiche o funzionali o imperfezioni fisiche e non è vendibile per gli animali con meno di 6 mesi e con più di 10 anni di vita

9. CONOSCENZA DEL CLIENTE: non rilevante ai fini dell'identificazione del TM negativo

EVIDENZE E ANALISI A SUPPORTO DEL TARGET MARKET

Rispetto ai driver esposti si riportano le seguenti evidenze a supporto.

Conoscenza della materia assicurativa: l'analisi dei driver e razionali a supporto (vd. specifico file all'interno della cartella di archiviazione), ha portato ad identificare un livello di complessità basso attribuibile al prodotto.

TARGET MARKET EFFETTIVO POSITIVO

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

TARGET MARKET EFFETTIVO NEGATIVO

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

VALUE PROPOSITION

Nuova Protezione Casa è un prodotto modulare e personalizzabile che consente al cliente di comporre la giusta protezione per la propria casa e il suo contenuto, per sé stesso e il proprio nucleo familiare e per i propri animali a 4 zampe.



Si rivolge a persone fisiche e giuridiche che vogliono proteggere uno o più ambiti della propria sfera privata appartenenti ai seguenti life-stage: single, coppie senza figli, new families, established families e post families.

Il cliente, con il supporto del proprio agente di fiducia o tramite il canale digitale, ha la possibilità di costruire la propria protezione in modo flessibile: può scegliere di coprirsi per un solo rischio oppure scegliere di combinare più coperture con la comodità di un'unica soluzione assicurativa in funzione delle proprie esigenze e capacità di spesa.

La value proposition del prodotto è costituita da 10 sezioni rispondenti a un bisogno specifico:

- Incendio e altri danni alla casa
- Furto
- Tutela delle opere d'arte e degli strumenti musicali
- Responsabilità Civile verso terzi
- Tutela legale
- Vita Digitale
- Assistenza
- Vivo Casa!
- Confido
- Green

La maggior parte delle sezioni sono composte da una garanzia base e garanzie opzionali per consentire al cliente di costruire una protezione personalizzata.

Sono previste le seguenti formule di vendita veloci, alcune delle quali opzionabili anche online:

- Mutuo → per una copertura assicurativa abbinata ad un mutuo/finanziamento
- Rc Capofamiglia → per una copertura assicurativa limitata ai soli danni accidentalmente causati a terzi
- Confido → per una copertura assicurativa dedicata esclusivamente al proprio animale domestico (cane o gatto)
- VivoCasa! → per una copertura assicurativa dedicata a servizi di assistenza per risolvere gli imprevisti domestici ed eventuale check up degli impianti/elettrodomestici dell'abitazione
- Formula Standard → per una copertura assicurativa base
- Formula Consigliata → per una copertura assicurativa che prevede la combinazione delle garanzie che presentano una maggior frequenza di vendita

Archiviazione

Nell'apposito repository sono disponibili i seguenti file a supporto:

- Modello per la valutazione della complessità dei prodotti
- Framework di sostenibilità
- News AXA Planet comunicazione TM

Allegati: OMISSIS – Dati ad uso interno

3. Concept e sviluppo 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 4.3.

SVILUPPO DEL PRODOTTO

Il prodotto Nuova Protezione Casa è stato realizzato dall'ufficio Offerta famiglia in collaborazione con le altre unità di riferimento per gli aspetti normativi, compliance, legal, customer, distributivi e sinistri.

La tariffa è stata redatta dall'Attuariato famiglia 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 dell'ufficio Modulo di calcolo che ha sviluppato il prodotto sui sistemi di emissione.

CONCEPT

Descrizione delle coperture:

1. INCENDIO E ALTRI DANNI ALLA CASA

In questa sezione possono essere assicurate sia il Fabbricato che il Contenuto dell'Abitazione per i danni causati da incendio, esplosione o scoppio.

Sono, inoltre, incluse per tutta la sezione Incendio ed altri danni alla Abitazione le seguenti spese:

- spese necessarie per demolire, sgomberare, trattare e trasportare alla discarica idonea più vicina i residui del sinistro indennizzabile
- spese necessarie per il trasloco, deposito e ricollocamento dell'arredamento domestico assicurato e rimasto illeso, se la Abitazione è inagibile in conseguenza a sinistro indennizzabile
- costi e/o oneri di urbanizzazione in caso di ricostruzione della Abitazione assicurata
- onorari di riprogettazione della Abitazione assicurata
- spese necessarie per la sistemazione alberghiera se la Abitazione, a seguito sinistro indennizzabile, è inagibile
- spese per rifacimento documenti personali e dell'archivio fisico

Sono, inoltre, previste garanzie opzionali a pagamento in aggiunta alla garanzia incendio, esplosione e scoppio, ovvero:

- Danni a terzi da incendio
- Fenomeno elettrico
- Fuoriuscita di acqua condotta e ricerca e riparazione delle tubature
- Eventi atmosferici scelta base
- Eventi atmosferici scelta estesa
- Acqua piovana
- Atti vandalici
- Guasti causati dai ladri
- Rottura lastre
- Spese in aggiunta, quali spese di demolizione in aumento, spese di perizia, spese di smontaggio/rimontaggio mobili
- Perdita dei canoni di locazione
- Spese consequenziali di fenomeno elettrico
- Estensione contenuto Top
- Eventi catastrofali quali terremoto, inondazioni e alluvione

2. FURTO

Questa sezione copre quanto sottratto in caso di furto, rapina, estorsione o truffa.

Sono previste due differenti formule:

- Globale (unica somma assicurata per coprire internamente il contenuto)
- Analitica (prestabilita una somma assicurata per ogni categoria di beni costituenti il contenuto)

Sono, inoltre, compresi in garanzia:

- Danni causati alle cose assicurate
- Furto dei fissi ed infissi
- Spese mediche sostenute in conseguenza di lesioni corporali subite dall'assicurato e dal suo nucleo familiare
- Atti vandalici commessi sulle cose assicurate
- Furto e rapina delle cose assicurate portate temporaneamente fuori dalla dimora abituale
- Spese per la duplicazione dei documenti
- Spese per la sostituzione delle serrature a seguito perdita o sottrazione

Sono, inoltre, previste, garanzie opzionali a pagamento, in aggiunta alla garanzia Furto, ovvero:

- Gioielli e valori in cassaforte



- Scippo, rapina e furto con destrezza all'esterno dell'abitazione subiti dall'Assicurato e dal suo nucleo familiare
- Guasti cagionati dai ladri a fissi, infissi, recinzioni e cancelli

3. TUTELA DELLE OPERE D'ARTE E DEGLI STRUMENTI MUSICALI

Questa sezione copre i danni materiali e diretti a seguito di eventi, che provochino la perdita, distruzione o il danneggiamento degli oggetti di cui il mercato di riferimento è quello d'arte, dell'antiquariato e/o del modernariato e degli strumenti musicali.

Alcuni esempi di eventi coperti:

- Incendio
- Furto e rapina
- Restauro in seguito a danni accidentali; danni da acqua condotta; danni da fenomeno elettrico;
- Deprezzamento a seguito sinistro
- Terrorismo
- Atti di terzi a seguito di usurpazione di pubblici poteri, scioperi, serrate, atti faziosi o contro la libertà del lavoro, tumulti o sommosse civili, atti vandalici o di sabotaggio

4. RESPONSABILITÀ CIVILE VERSO TERZI

Questa sezione copre in caso si sia chiamati a pagare per danni involontariamente cagionati a terzi nella vita di tutti i giorni, anche in quanto proprietari di un'Abitazione.

Questa sezione è composta dalle seguenti garanzie:

- Responsabilità civile nella vita privata
La Garanzia copre i danni causati a terzi dall'Assicurato o dal Suo nucleo familiare nell'ambito della gestione della propria vita ad esclusione della proprietà ed uso di cani.
- Responsabilità civile per la proprietà e l'uso di cani e gatti
La garanzia opera per i danni cagionati a terzi da cani di proprietà dell'Assicurato, sia che si trovino nella sua sfera di controllo sia se li ha smarriti o che siano fuggiti, sia se li ha affidati a terzi a titolo gratuito. Sono esclusi dalla copertura i cani a rischio elevato di aggressività ed i cani di razza Perro, Pitbull, Rottweiler, Dobermann, Doghi, American Bulldog, Bull Mastiff, Mastino napoletano, American Staffordshire Terrier, Bull Terrier Inglese Miniatura, Bull Terrier Inglese Taglia Normale, Staffordshire Bull Terrier.
- Responsabilità civile per la proprietà dell'abitazione
La garanzia copre per i danni accidentalmente causati ad altre persone da impianti, apparati o componenti dell'abitazione di cui si è proprietari.
- Responsabilità civile del proprietario che da in affitto o in comodato d'uso l'abitazione.
La garanzia opera per tutte le responsabilità che ricadono sul locatore.
- Responsabilità civile dell'affittuario verso il proprietario dell'abitazione
La garanzia opera per i danni materiali e diretti causati da incendio, implosione e scoppio alla casa tenuta in affitto dall'Assicurato e/o dal suo nucleo familiare. La copertura è estesa anche all'arredamento del locatore se la casa è concessa in affitto ammobiliata.
- Responsabilità per l'attività di B&B e/o affittacamere
La garanzia opera per i danni subiti da terzi in qualità di ospite del servizio.

5. TUTELA LEGALE

La sezione Tutela legale offre l'assistenza necessaria per difendere gli interessi dell'assicurato e quelli del nucleo familiare in seguito ad un sinistro accaduto nell'ambito della vita privata.

6. VITA DIGITALE

Questa sezione copre per i rischi da illeciti subiti su internet, ottenendo un monitoraggio dei dati personali e finanziari sul web, un'assistenza psicologica, un'assistenza legale ed eventualmente un rimborso in relazione ad una o più delle seguenti aree:

- Lesione della reputazione on-line
- Furto d'identità digitale legato al credito
- Acquisti online/e-commerce



7. ASSISTENZA

Questa sezione opera 365 giorni l'anno h24 e mette a disposizione specialisti per affrontare imprevisti legati ad emergenze domestiche.

8. VIVO CASA!

Questa sezione offre un'assistenza all'abitazione per gestire eventi fortuiti, un'estensione di garanzia per i piccoli e grandi elettrodomestici e dispositivi, un check-up tecnico dell'abitazione e un network di fornitori convenzionati.

9. CONFIDO

Questa sezione copre per i danni che cani e gatti possono causare ad altre persone, ai loro beni e ai loro animali. Sono incluse l'assistenza legale in caso di controversie per danni subiti dall'animale o da lui cagionati, le spese veterinarie per interventi chirurgico e l'assistenza veterinaria.

10. GREEN

Questa sezione copre:

- i pannelli solari e/o fotovoltaici per i danni da Incendio, esplosione, scoppio, Eventi atmosferici, Fenomeno elettrico, Atti vandalici e se selezionata la specifica opzione, da Terremoto, Inondazione, Alluvione e/o Furto.
- la stazione di ricarica domestica per l'auto elettrica o ibrida per i danni da Incendio, esplosione, scoppio, Eventi atmosferici, Fenomeno elettrico, Atti vandalici, Acqua condotta.

Le due garanzie sono acquistabili indipendentemente l'una dall'altra ma sempre in abbinamento almeno alla garanzia Incendio del fabbricato e/o contenuto.

Per quanto riguarda la vendita in e-commerce, per motivi di politica assuntiva e di processo non tutte le sezioni e garanzie sopra indicate sono vendibili, in particolare:

- sezione Incendio, non presenti le garanzie Eventi atmosferici scelta estesa, Estensione contenuto Top e le garanzie che coprono eventi catastrofali ovvero Terremoto e Inondazioni, alluvioni
- sezione Furto, non presente la garanzia Furto analitica
- non presente sezione Tutela delle opere d'arte e degli strumenti musicali
- sezione Confido, non acquistabile per alcune razze canine e per gli animali dichiarati a rischio di elevata aggressività
- sezione Green, non presente la garanzia Terremoto pannelli solari e/o fotovoltaici

Inoltre, nella vendita online sono inibite alcune province: tutte le province della Campania, ad esclusione di Benevento ed inoltre le seguenti città: Isernia, Barletta, Latina, Bari.

I Clienti che vogliono ampliare la portata delle garanzie e vogliono acquistare nelle province inibite possono rivolgersi all'agenzia per una consulenza specifica.

Nei documenti di seguito allegati sono contenute le caratteristiche tecniche del prodotto nonché tutte le informazioni inerenti alla struttura del prodotto che si intende offrire al Target market individuato.

Archiviazione: nell'apposito repository sono disponibili i seguenti file a supporto:

- Scheda prodotto (tariffino)
- Set informativo – mod. 2073 Ed. 042024: Dip, Dip Aggiuntivo, Condizioni di Assicurazione



Tariffa NPC
04-2024_def.pdf



XE44 2073 DIP Nuova
Protezione Casa 04-2-Nuova



XE44 2073 DIP A



XE44 2073 CGA
Protezione Cas



4. 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, nonché presso l'Agenzia di Direzione 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.

Si mantiene la possibilità di collocare il 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 e Direzione
- E-commerce

Archiviazione

Nell'apposito repository sono disponibili i seguenti file a supporto:

- Matrice per la scelta del canale distributivo

Allegati: OMISSIS – Dati ad uso interno

5. 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 hanno effettuato i test atti a verificare, sia da un punto di vista quantitativo che qualitativo, il valore del prodotto per il cliente.

OMISSIS – Dati ad uso interno

Valutazione Qualitativa

Nell'ambito del testing sono stati valutati il Target Market, il bisogno assicurativo, il prodotto e la governance. L'esito del test è risultato positivo, a garanzia della coerenza del prodotto alle effettive esigenze e bisogni del target market identificato.

Valutazione Quantitativa

L'analisi dei KPI inseriti nel product testing (Loss Ratio, Provvigioni, Premio Medio) attesta che il prodotto Nuova Protezione Casa offre un effettivo beneficio per il Cliente rispetto alle esigenze e richieste assicurative del target market di riferimento del prodotto, per tutto il ciclo di vita di quest'ultimo.



OMISSIS – Dati ad uso interno

CONCEPT TESTING

AXA ha commissionato un'indagine di mercato all'istituto di ricerca Teleperformance per valutare se il prodotto Nuova Protezione Casa soddisfa le esigenze di protezione del target di riferimento, indagandone gli elementi sia su clienti potenziali sia su clienti AXA possessori del prodotto.

Sono state condotte 271 interviste, di cui 75 per intercettare i clienti AXA.

Il campione della ricerca è stato strutturato sulla base del target market di riferimento 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'85% degli intervistati** (voti 9-10 pari al 23% e voti 6-8 pari al 62%) dichiara di essere interessato al prodotto. **La quasi totalità dei clienti AXA ha dato valutazioni molto positive:** nel fornire una valutazione sull'interesse rispetto al concept, il 43% ha dato voti pari a 9-10 e il 53% voti 6-8.

L'88% degli intervistati (voti 9-10 pari al 25% e voti 6-8 pari al 63%) reputa che il prodotto **sia chiaro**, ancor di più tra i **clienti AXA, pari al 96%** (voti 9-10 pari al 43% e voti 6-8 pari al 53%).

Il prodotto è stato apprezzato dal target di riferimento: **l'81% dei clienti potenziali** (voti 9-10 pari al 23% e voti 6-8 pari al 58%) ritiene che il prodotto sia **adeguato alle proprie esigenze di protezione**. Anche per il **95% dei clienti AXA** (voti 9-10 pari al 47% e voti 6-8 pari al 48%), **il prodotto è in grado di soddisfare le necessità**.

Inoltre, la presenza di criteri di sostenibilità risulta importante sia per i clienti potenziali che per i clienti AXA.

In generale, nella valutazione del canale di vendita, sia **l'agenzia che il sito web risultano canali pienamente adeguati** alla vendita del prodotto (agenzia: clienti potenziali 90%, clienti AXA 95%; sito web: clienti potenziali 85%, clienti AXA 93%).

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

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

Fonte:

- Concept test Nuova Protezione Casa – Teleperformance 2024

Archiviazione

Nell'apposito repository sono disponibili i seguenti file a supporto:

- Testing tecnico quantitativo
- Testing tecnico qualitativo
- Concept testing

Allegati: OMISSIS – Dati ad uso interno

6. 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 in commercializzazione a partire dal 10/04/2024.

Il prodotto sarà supportato da:

- Circolare (owner Business P&C)
- Webinar informativo per agenti (owner Distribution)
- Corso di formazione obbligatorio (owner Distribution)
- News su AXA Planet (owner Distribution)
- Supporti e materiali per incontri sul territorio (owner Distribution)



Archiviazione

Nell'apposito repository sono disponibili i seguenti file a supporto:

- Esito UAT/passaggio in produzione
- Circolare e News AXA Planet
- Estratto POG
- Questionario Esigenze e Bisogni



Nuova Protezione
Casa - Questionario E

7. Outsourcing delle fasi di realizzazione del prodotto

Nella fase di realizzazione del prodotto, per la realizzazione di alcuni materiali, ci si è rivolti alle seguenti Società:

- Caleidograf per stampa cartacea Set informativi
- Mercurio per concept di comunicazione e materiale BTL
- Skill Box per WBT

Archiviazione: n.a.

8. 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 sugli 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 POG, in vigore al momento del lancio del prodotto. (rif canale agenti).

Archiviazione

Nell'apposito repository sono disponibili i seguenti file a supporto:

- Flussi informativi tra AXA e distributori
- CTA

9. 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, Attuariato, Assunzione e Customer, 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

Nell'apposito repository sono disponibili i seguenti file a supporto:

- Skills & Knowledge
- Presentazione per formazione personale dipendente e convocazioni



- Comunicazione ad UW con: nota da manuale assuntivo, Set Informativo, POG Report ed estratto POG Report

Allegati: OMISSIS – Dati ad uso interno

10. 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:

Per la formazione della rete distributiva del prodotto è stato predisposto uno specifico materiale formativo che consiste in un corso online comprensivo di test finale per analizzare la comprensione dell'utente. Agli utenti che hanno svolto il corso è stata inoltrata una e-mail invitandoli a consultare sulla piattaforma UniAXA. Il corso rispetta tutti i requisiti della normativa IVASS Reg. n. 40/2018. Al termine del corso, che sarà disponibile prima del lancio del prodotto sulla piattaforma e-learning, saranno assegnati i rispettivi crediti IVASS.

Viene predisposta apposita Circolare (per Rete Distributiva e Personale interno) al fine di descrivere le peculiarità e novità inerenti l'offerta.

Vengono inoltre previste delle sessioni formative per i sales manager AXA prima del lancio del prodotto ed eventualmente, post lancio, dei Webinar formativi per gli agenti suddivisi per area.

Archiviazione

Nell'apposito repository sono disponibili i seguenti file a supporto:

- Storyboard Nuova Protezione Casa
- Comunicazione agli utenti che hanno svolto il corso

11. 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 con il dettaglio dei kpi identificati.

Archiviazione

Nell'apposito repository sono disponibili i seguenti file a supporto:

- Matrice Monitoraggio

Allegati: OMISSIS – Dati ad uso interno



Approvazione del prodotto

Step approvativi	Data	Documentazione a supporto
POG Meeting	28/03/2024	Verbale dell'incontro reperibile nella cartella di rete "POG Report/Governance del processo POG"
Management Committee	04/04/2024	Verbale dell'incontro reperibile nella cartella di rete "POG Report/Governance del processo POG"
PAP Meeting		