

POG Report Protezione InMoto ed.12 2023

Processo di sviluppo prodotto

Introduzione

Versione	Modifiche apportate	Data	Autore della modifica
	1. riscrittura del POG report e ridefinizione del Target Market 2. introduzione nuove garanzie e formule liquidative 3. aggiornamento fascicolo informativo		Motor retail

Protezione In moto è il prodotto di riferimento AXA Assicurazioni per i veicoli del settore V. Con la presente edizione il prodotto viene sottoposto alla sua prima POG resasi necessaria a fronte di un restyling significativo dello stesso. Tra le novità nella presente edizione 2023 vi sono l'introduzione della garanzia RCA Plus della garanzia "animali selvatici", la nuova garanzia Assistenza, la garanzia Collisione, nonché della copertura "veicoli non assicurati" e l'eliminazione della rivalsa per colpa grave.

Il prodotto inoltre si concentra maggiormente sulle necessità delle diverse tipologie di veicoli del settore V ovvero motocicli, ciclomotori e quadricicli. Per questi ultimi, ad esempio, a fronte anche di una crescita di mercato il nuovo prodotto offre coperture targhetizzate come la rottura cristalli che sono tipiche del mondo delle 4 ruote ma ugualmente importanti per questa tipologia di veicolo.

Altre importanti novità riguardano l'introduzione dell'assicurazione a "valore a nuovo" (per garanzie incendio e furto fino a 2 anni dalla prima immatricolazione) e sulla metodologia di liquidazione del sinistro. Con quest'ultima nuova metodologia viene garantito, per tutte le garanzie danni al veicolo, in caso di danno totale o furto del veicolo, il valore del veicolo al momento della stipula del contratto annuale ovvero del rinnovo annuale invece del valore del veicolo al momento del sinistro.

Il prodotto, inoltre, fornisce una risposta anche alle esigenze dei clienti che posseggono veicoli a ridotto impatto ambientale, in quanto comprende delle estensioni per tali veicoli. Il segmento dei mezzi elettrici, seppur in crescita, risulta ancora marginale: un monitoraggio puntuale sul numero di veicoli elettrici assicurati risulta opportuno per valutare la significatività del fenomeno e la rispondenza delle soluzioni proposte rispetto alle esigenze del target.

Si allega valutazione della significatività



valutazione
significatività PIM 202

Target Market

In Italia il parco circolante due ruote per l'anno 2022 è pari circa 7.3M di veicoli (dati disponibili al 12/2022), con un aumento annuo di circa 150mila pezzi.

Il numero di nuove immatricolazioni continua a crescere nel 2023: il mercato di moto, scooter e ciclomotori ad agosto fa segnare un dato positivo, con un incremento del 13,5% rispetto al 2022.

Inoltre, negli ultimi anni, si è registrata una crescita record per i **quadricicli leggeri**, in particolare per quelli elettrici, grazie alla spinta degli **incentivi statali** e a **forti investimenti in tecnologia da parte di alcuni operatori automobilistici**: ad esempio, la casa automobilistica Citroen ha lanciato la minicar "Ami", che ha fatto registrare una vendita di oltre 10.000 pezzi al lancio, e la Fiat ha lanciato il quadriciclo elettrico "Topolino". Questo trend si evidenzia anche

nelle immatricolazioni: nel **2022 si registra un incremento del 74%** vs 2021 e si stima una **crescita del 30%** all'anno per i prossimi anni.

In termini di abitudini di mobilità, nel mondo delle due ruote e dei quadricicli, i mezzi sono vissuti in modo significativamente differente, soddisfacendo diverse esigenze; in particolare:

- **Ciclomotori e scooter** sono considerati come **“solo un mezzo”**, con cui si ha un rapporto funzionale: vengono usati solo per brevi percorsi
- I **motocicli** sono vissuti come parte della **“propria identità”**, diversi motociclisti si sentono parte di una community e l'uso del mezzo è variabile (per alcuni quotidiano, per altri solo per vacanze/fine settimana)
- I **quadricicli** sono vissuti come **“mini-auto”**, sono usati frequentemente e per brevi tragitti e sono percepiti come più fragili rispetto alle auto

In linea generale, i possessori dei diversi mezzi tendono a sottovalutare il rischio di provocare danni in prima persona; i **timori si concentrano soprattutto su ciò che può avvenire per colpa di altri o per fatalità.**

I rischi più sentiti possono essere:

- **Comuni ai diversi mezzi** (es. guasti e relativi costi connessi, furto del mezzo, atti vandalici...)
- **Specifici per tipo di mezzo posseduto** (es. per quadricicli: rottura cristalli; per due ruote: danno provocato da cadute del mezzo fermo)
- **Specifici per tipo di motore** (es. danno alla batteria da sovra-tensione, danni da cortocircuito al proprio mezzo/locale/terzi)

Nonostante la percezione del rischio, l'atteggiamento nei confronti dell'assicurazione è ancora abbastanza ostile: infatti è vissuta come un obbligo e c'è la tendenza ad attivare delle soluzioni con poche garanzie. Emerge però una **correlazione mentale tra il valore del mezzo e la propensione ad assicurarsi oltre l'RC.** In concreto, la propensione è **medio-Bassa per i ciclomotori** perché cercano soluzioni in cui spendere il meno possibile, **Medio alta per i motocicli**, i quali usano il mezzo anche per lunghe percorrenze e sono quindi aperti ad ulteriori soluzioni e **alta per i quadricicli**, che mostrano una maggiore propensione ad attivare coperture più ampie.

Fonti:

- ACI, parco circolante (<https://opv.aci.it/WEBDMCircolante/>)
- ANCM - mercato moto agosto 2023
- MO&CN Motor - Innovation Team (luglio 2023)
- Ricerca People (marzo 2023)

Target Market

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

Target Market Positivo:

- **Tipologia di contraente:**
 - o **Forma giuridica:** persona fisica, persona giuridica
- **Tipologia di bene assicurato:**
 - o **Caratteristiche del veicolo:** ciclomotori e motocicli, inclusi quadricicli
 - o **Valore del veicolo:**
tutti i valori con le seguenti specifiche:
 - per le garanzie delle sezioni **RCA, Tutela Legale e Assistenza**, qualsiasi valore
 - per le garanzie della sezione **Danni al veicolo**, valore del veicolo compreso tra €1.000 e €30.000 in libera vendita
 - per le garanzie della sezione **Danni al veicolo** per un valore del veicolo inferiore di €1.000 e superiore a €30.000 la sottoscrizione è soggetta a **valutazione tecnica di Direzione**
 - o **Età del veicolo:**
tutte le età con le seguenti specifiche:
 - per le garanzie delle sezioni **RCA, Tutela Legale e Assistenza**, qualsiasi età
 - formula **Valore a Nuovo** valida per le garanzie **Incendio, Furto:**
 - o in **libera vendita** per veicoli di prima immatricolazione o fino a 2 anni di età

- per veicoli immatricolati da più di 2 anni la sottoscrizione è soggetta a **valutazione tecnica di Direzione**
- formula **Valore Commerciale** per le garanzie **Incendio e Furto**:
 - in libera vendita veicoli con età **non superiore a 10 anni** dalla prima immatricolazione
 - per veicoli **immatricolati oltre 10 anni** la sottoscrizione è soggetta a **valutazione tecnica di Direzione**
- per le garanzie diverse da RCA:
 - **libera vendita** per veicoli immatricolati da non più di **15 anni** e **fino a 5 anni** per la garanzia **Collisione**
 - per veicoli immatricolati da più di 15 anni e da più di 5 anni per la garanzia **Collisione** la sottoscrizione è soggetta a **valutazione tecnica di Direzione**
- **Rischi percepiti:**
 - Eventi che potrebbero danneggiare il motociclo, ciclomotore, inclusi quadricicli o chi li utilizza
 - Eventi legati all'utilizzo/possesso motociclo, ciclomotore, inclusi quadricicli che potrebbero danneggiare terzi
- **Esigenze ed obiettivi:** il cliente ha almeno uno dei seguenti obiettivi:
 - rispettare gli obblighi di legge RCA
 - ricevere un indennizzo in caso di danni al veicolo (le garanzie “**Collisione**” e “**Danni causati da veicolo non assicurato**” sottoscrivibili in abbinamento alla garanzia RCA)
 - ricevere un capitale in caso di morte o invalidità permanente da infortunio in qualità di conducente del veicolo assicurato.
 - ricevere una serie di prestazioni di assistenza in caso di evento imprevisto tale da impedire la circolazione del veicolo assicurato.
 - ricevere un rimborso di spese legali legate alla gestione del sinistro

Il prodotto soddisfa inoltre le esigenze dei clienti che posseggono un veicolo a bassa emissione di CO₂, poiché consente di assicurare tali veicoli con delle estensioni puntuali.
- **Caratteristiche del prodotto (Garanzie)** – il cliente ha bisogno di almeno una delle seguenti coperture per il motociclo, ciclomotore, inclusi quadricicli:
 - coperture di Responsabilità Civile derivante dalla circolazione del mezzo
 - indennizzo in caso di incendio
 - indennizzo in caso di furto
 - indennizzo in caso di danneggiamento (le garanzie “**Collisione**” e “**Danni causati da veicolo non assicurato**” sottoscrivibili in abbinamento alla garanzia RCA)
 - indennizzo in caso di infortuni al conducente
 - altre garanzie accessorie, di assistenza e/o tutela giudiziaria

Il prodotto presenta inoltre estensioni idonee a soddisfare le esigenze dei clienti che posseggono un veicolo a bassa emissione di CO₂.
- **Limiti e esclusioni:** n.a.
- **Conoscenza del cliente:** bassa

Target Market Negativo:

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

- **Tipologia di contraente:** n.a.
- **Tipologia di bene assicurato:**
 - **Caratteristiche del veicolo:**
 - veicoli diversi da ciclomotori, motocicli, quadricicli

- motoveicoli non immatricolati;
 - motoveicoli immatricolati all'estero;
 - assicurazione di più motoveicoli con polizza unica amministrata a libro matricola;
 - targhe prova
- **Valore del veicolo:** n.a.
- **Età del veicolo:** n.a.
- **Rischi percepiti:**
 - Eventi che potrebbero danneggiare veicoli diversi da quello assicurato: motociclo, ciclomotore, inclusi i quadricicli o chi li utilizza
 - Eventi legati all'utilizzo/possesso di veicoli diversi da: motociclo, ciclomotore, inclusi i quadricicli che potrebbero danneggiare terzi
- **Esigenze ed obiettivi:** il cliente non ha nessuno dei seguenti obiettivi:
 - rispettare gli obblighi di legge RCA
 - ricevere un indennizzo in caso di danni al veicolo (le garanzie “**Collisione**” e “**Danni causati da veicolo non assicurato**” sottoscrivibili in abbinamento alla garanzia RCA)
 - ricevere un capitale in caso di morte o invalidità permanente da infortunio in qualità di conducente del veicolo assicurato.
 - ricevere una serie di prestazioni di assistenza in caso di evento imprevisto tale da impedire la circolazione del veicolo assicurato
 - ricevere un rimborso di spese legali legate alla gestione del sinistro
- **Caratteristiche del prodotto (Garanzie)** - Il cliente non ha bisogno di nemmeno una delle seguenti coperture per il motociclo, ciclomotore, inclusi quadricicli:
 - coperture di Responsabilità Civile derivante dalla circolazione del mezzo
 - indennizzo in caso di incendio
 - indennizzo in caso di furto
 - indennizzo in caso di danneggiamento (le garanzie “**Collisione**” e “**Danni causati da veicolo non assicurato**” sottoscrivibili in abbinamento alla garanzia RCA)
 - indennizzo in caso di infortuni al conducente
 - altre garanzie accessorie, di assistenza e/o tutela giudiziaria
- **Limiti e esclusioni:**
 - Le garanzie **RCA PLUS**, **Collisione** e **Danni causati da animali selvatici o randagi** non possono essere sottoscritte a copertura di una motoslitte;
 - L'estensione **Abbigliamento Tecnico e Accessori** non può essere sottoscritta da quadricicli, motoslitte;
 - La garanzia accessoria **Microcar** non può essere sottoscritta da veicoli diversi da quadricicli con abitacolo protetto;
 - L'**Assistenza Plus** non può essere sottoscritta da veicoli diversi da motocicli;
 - La **Collisione** non può essere sottoscritta a copertura di veicoli espressamente studiati per l'utilizzo specifico in fuoristrada, cioè classificati enduro professionale e trial.
 - Le garanzie danni al veicolo come **furto, incendio, collisioni, urto con animali selvatici o randagi** non possono essere sottoscritte in caso di veicolo con targhe provvisorie RCA.
- **Conoscenza del cliente:** n.a.

EVIDENZE E ANALISI A SUPPORTO DEL TARGET MARKET

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

Tipologia assicurato –

In coerenza con i principi normativi, per la garanzia **infortuni del conducente**, 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 precedenti “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.

Valore del veicolo –

Per quanto riguarda il **driver “valore del veicolo”**, il processo di sottoscrizione varia in base alle garanzie scelte per motivi legati alla capacità di assunzione del **rischio** da parte della Compagnia, per cui:

- per le garanzie **RCA, Tutela Legale e Assistenza** non ci sono limiti
- per le garanzie **Danni al Veicolo** è previsto un limite minimo e massimo di assunzione, oltre i quali la sottoscrizione è soggetta a **valutazione tecnica di Direzione**.

Età veicolo –

Per quanto riguarda il **driver “età del veicolo”**, il processo di sottoscrizione varia in base alle garanzie scelte per motivi legati alla capacità di assunzione del **rischio** da parte della Compagnia, per cui:

- per le garanzie **RCA, Tutela Legale e Assistenza** è ammessa qualsiasi età del veicolo,
- per le garanzie **Incendio, Furto e Collisione** sono presenti dei limiti **oltre i quali** la sottoscrizione è soggetta a **valutazione tecnica di Direzione**.

Conoscenza della materia assicurativa:

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

Il prodotto è acquistabile in agenzia e canale Broker

Archiviazione: nell’apposita repository sono disponibili i seguenti file a supporto:

- Valutazione complessità di prodotto
- Comunicazione AXA Planet per TM di prodotto Agenti e Broker
- Form di comunicazione tm effettivo Agenti
- Mail conferma TM effettivo del Distributore
- Form Agenti per comunicazione vendite in tm negativo
- Framework sostenibilità



FORM



Comunicazione AXA



Comunicazione TM



FORM

comunicazione TM nePlanet su TM EffettivoEffettivo PIM 2023 BrCOMUNICAZIONE TM



complessità prodotto
PIM ed.2023.xlsx



FRAMEWORK
sostenibilità - POG ReMarket di Compagnia



Condivisione Target

Concept e sviluppo prodotto

Commenti:

Value Proposition:

Protezione InMoto è una soluzione dedicata alla mobilità di **motocicli, ciclomotori e quadricicli**, con cui il cliente può affrontare i suoi viaggi a lunga percorrenza o gli spostamenti quotidiani proteggendo se stesso e il proprio veicolo dagli imprevisti legati alla circolazione. Grazie al restyling, l'offerta si è arricchita di nuove garanzie rendendo il prodotto:

- **completo** in quanto in grado di coprire i principali ambiti di protezione legati alla mobilità
- **versatile** dato che è possibile personalizzare la copertura in base alle proprie esigenze
- **distintivo** in quanto offre alcune **garanzie specifiche** per tipo di veicolo, come ad esempio **l'Assistenza Plus** per i motocicli, la garanzia **Estensione Abbigliamento Tecnico e Accessori** per ciclomotori e motocicli, le **garanzie accessoria microcar** dedicata ai quadricicli con abitacolo protetto.

In ottica di una costante e continua attenzione nei confronti del Cliente, si è proceduto inoltre ad estendere alcune coperture anche ai veicoli elettrici, come ad esempio nel caso della garanzia RCA la copertura dei **danni involontariamente causati a terzi** in conseguenza delle attività legate alla ricarica della **"Batteria Ricaricabile"** del veicolo, compresi quelli derivanti dall'utilizzo **del cavo di ricarica** e del **caricabatterie in dotazione** al veicolo assicurato.

Concept:

La polizza è valida in tutti i paesi riportati nella carta verde (tranne quelli barrati).

Le garanzie sono acquistabili senza particolari abbinamenti obbligatori (per alcune è necessaria la presenza della garanzia rca) in modo da garantire una buona modularità di vendita.

Il restyling di prodotto prevede le seguenti novità:

- tutte le Formule, le Garanzie e le Clausole del prodotto vengono rese valide per tutte le tipologie di veicoli (con alcune eccezioni tra cui l'estensione alle garanzie accessorie «Abbigliamento tecnico e Accessori», «Garanzie Accessorie Microcar», «Assistenza Plus», che per loro natura sono studiate appositamente per un determinato tipo di veicolo
- estensioni ECO: sono previste estensioni di copertura per i veicoli ad alimentazione elettrica nelle garanzie specifiche: RCA base, Ricorso terzi da incendio e incendio. Ad esempio in RCA estensione per Danni involontariamente causati a terzi in conseguenza delle attività legate alla ricarica della batteria o, per la garanzia Incendio a copertura per i danni prodotti dalla batteria ricaricabile e i danni da incendio alla batteria ricaricabile dei veicoli elettrici
- Per i danni determinati o agevolati da "colpa grave" viene eliminata la rivalsa totale al fine di garantire il cliente anche a fronte di danni dovuti da colpa grave dell'assicurato e delle persone di cui debba rispondere ai sensi delle leggi vigenti.
- Introduzione della formula "Valore a nuovo" per veicoli fino a 24 mesi dalla prima immatricolazione (per le garanzie Incendio e Furto)
- valore del veicolo al momento del sinistro pari al valore assicurato ad inizio del contratto annuale (affare nuovo o rinnovo). Con questa formula viene garantito, per tutte le garanzie danni al veicolo / in caso di danno totale o furto del veicolo, il valore dello stesso al momento della stipula del contratto annuale ovvero del rinnovo annuale invece del valore del veicolo al momento del sinistro.
- Ricorso Terzi da Incendio nelle aree private: viene compreso nella Garanzia RCA anche la copertura ricorso terzi.
- Introduzione della garanzia RCA Plus (comprensiva della ricorso terzi da incendio, fatti di figli minori, riduzione della rivalsa)
- Introduzione della Garanzia "Danni causati da Veicoli non Assicurati".

- Garanzie accessorie: le “assicurazioni speciali” vengono sostituite dalle nuove “garanzie accessorie” e sono acquistabili a pacchetto: “Pacchetto garanzie accessorie” acquistabile per tutte le tipologie di veicolo. A questo pacchetto è possibile aggiungere l’estensione “abbigliamento tecnico e accessori” ovvero una copertura per danni al casco e all’abbigliamento, perdita chiavi, ecc.. Il “Pacchetto garanzie accessorie microcar” dedicato ai quadricicli offre copertura assicurativa per danni ai bagagli, danni conseguenti a furto di cose non assicurate, rimborso delle spese per lavaggio e disinfezione, ecc.
- Introduzione della garanzia “urto con animali selvatici”
- La Sospensione o in alternativa il rimessaggio invernale è disponibile a richiesta per tutti i veicoli del settore V.

La garanzia Assistenza prestata da INTER PARTNER ASSISTENZA SERVIZI è offerta con 2 formule: la “base” è resa disponibile per tutti i veicoli mentre la “plus” solo per i motocicli al fine di “targhettizzare” al meglio la tipologia di copertura al veicolo.

Aspetti esg: in funzione del framework di cui AXA Italia si è dotata autonomamente in materia di sostenibilità ambientale il prodotto, al momento della valutazione, NON presenta caratteristiche intrinseche che gli consentano di essere definito come ESG.”

Archiviazione: nell’apposita repository sono disponibili i seguenti file a supporto:

- Set informativo
- Norme tariffarie e assuntive



Protezione InMoto



1980 - Protezione



1980 - Protezione



PIM- Norme



PIM - Norme

mod. 1980 Ed. 12.202 InMoto - DIP AGGIUNInMoto - DIP DEF.docAssuntive 12 2023 DE Tariffarie 202312_v6.1

Scelta del canale distributivo e strategia 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 4.3.1

Commenti:

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 ricevendo 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).

La modalità distributiva non varia rispetto il prodotto attualmente in vendita e seguirà l’attuale modello in corso che attiva le garanzie e i pacchetti vendibili sul sistema di emissione (daol) in base alle esigenze assicurative raccolte dal cliente mediante precisi presidi e blocchi assunti.

A fronte della standardizzazione del prodotto e della bassa complessità dello stesso sono stati previsti i seguenti canali distributivi:

- Canale Agenti a partire dal mese di dicembre 2023
- Canale Broker a partire dal mese di dicembre 2023

Archiviazione: nell’apposita repository sono disponibili i seguenti file a supporto:

- individuazione della coerenza del canale distributivo



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 effettueranno tutti i test atti a dimostrare il corretto processo di emissione del prodotto.
- il processo di vendita, che a partire dal 31 marzo 2021 recepisce la nuova normativa imposta da IDD2 (Regolamento IVASS n.45/2020 e Provvedimento IVASS 97/2020) garantisce l'acquisizione dal cliente di un livello di informazioni sufficiente a valutare l'effettiva rispondenza del prodotto alle esigenze del cliente attraverso la somministrazione del questionario di coerenza ovvero l'impossibilità a sistema (daol) di vendita al target market negativo attraverso opportuni blocchi a sistema;
- Il mattoncino sinistri garantirà il corretto funzionamento di SOL per l'apertura dei sinistri

TESTING CONCEPT/VALUE PROPOSITION

AXA ha commissionato un'indagine di mercato all'istituto di ricerca SWG per valutare se il prodotto Protezione in Moto soddisfa le esigenze di protezione del target di riferimento, indagandone gli elementi sia su clienti potenziali sia su clienti già assicurati con un prodotto moto AXA.

Sono state condotte 539 interviste, divise tra possessori di ciclomotori, motocicli e quadricicli (con alimentazione tradizionale ed elettrica), di cui 93 su 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 interessante** per il target intervistato: **il 77% degli intervistati** (voti 9-10 pari al 18% e voti 6-8 pari al 59%) dichiara di essere interessato al prodotto, specialmente i possessori di veicoli con alimentazione elettrica. Anche i clienti AXA **hanno dato valutazioni positive** (interesse pari al 78%).

L'87% degli intervistati (voti 9-10 pari al 30% e voti 6-8 pari al 57%) e **l'80% dei clienti AXA** reputa che il prodotto **sia chiaro**.

Il **prodotto è stato apprezzato dal target di riferimento: il 71% dei clienti potenziali** (voti 9-10 pari al 16% e voti 6-8 pari al 55%) ritiene che il prodotto sia **allineato alle proprie esigenze di protezione**. Anche per il **75% dei clienti AXA**, il prodotto è idoneo a soddisfare le necessità.

Nella valutazione del canale di vendita, **l'agenzia risulta un canale pienamente idoneo** alla vendita del prodotto, sia per i clienti intervistati (pari all'82%) che per i clienti AXA (pari al 80%).

In linea generale, in tutti gli elementi testati dal concept test, i possessori di veicoli elettrici hanno dato valutazioni molto positive, in particolare per l'interesse e l'idoneità rispetto alle proprie esigenze di protezione.

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

Fonte: concept test Protezione in Moto – SWG 2023

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

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

- testing tecnico qualitativo – check list qualitativa
- testing tecnico quantitativo
- Concept test – SWG omissis uso interno



testing qualitativo
PIM 12 2023 - Copia I



Product testing -
PIM.xlsx

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 dicembre 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.

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

In coerenza con il "peso strategico" dell'offerta e con la programmazione derivante dal piano operativo annuale condiviso con le funzioni interessate il prodotto sarà supportato da:

- Strumenti a supporto delle vendite: news e pagina di prodotto su AXA Planet. Viene predisposto per il sito agenti "axa planet" una news di lancio e il manuale utilizzato per i webinar agenti;
- Strumenti di comunicazione promozionale di prodotto: visibilità su sito internet AXA. Viene dato risalto sul sito pubblico attraverso una pagina prodotto dedicata. La pagina prodotto mostra inoltre il link verso il quotatore rca. Più tre pagine dedicate rispettivamente ai motocicli, ciclomotori e quadricicli
- visibilità sul canale digitale PCC MyAXA
- supporti di marketing rivolti al cliente quali: un leaflet digitale di prodotto, tre video-gif per motocicli, ciclomotori e quadricicli.
- Circolare per la rete distributiva e personale dipendente
- Slide restyling Protezione InMoto per Corso di formazione Distributore (con crediti Ivass)
- Estratto Pog per la Rete pubblicato in "axa planet"
- BR di prodotto
- questionario di coerenza
- Esiti sviluppo e test UAT (certificazione test)

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

- questionario di coerenza
- BR di prodotto: omissis uso interno
- Circolare n. 42 - 2023 "Protezione In Moto_TarCVT_Lett IVASS_Circ MinTrasp_ProorTariffa
- Formazione Distributore
- Mail certificazione test: omissis uso interno



QDC_MOTOR_PIM_2
1 giugno 23.xlsx



e3130_Axa
Protezione_InMoto_LC

Outsourcing delle fasi di realizzazione del prodotto

Commenti:

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

- Caleidograf s.r.l. (stampa fascicolo informativo)

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: nell'apposita repository sono disponibili i seguenti file a supporto:

- Flussi informativi tra AXA e distributori (convocazione cta mail agli agenti + verbali)
- Template del questionario agenti sul prodotto caricato in axa planet



EXTERNAL Re CTA 22 CTA 22 aprile 2023 R MEMO - link al
aprile 2023 -Bozza Ve -Bozza Verbale.msg questionario per Brok

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 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. Nel mese di settembre 2023 verranno erogati corsi di aggiornamento per i Dipendenti impattati dal restyling di prodotto.

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

- Presentazione per formazione personale dipendente (webinar)
- Convocazione degli incontri sulla formazione con UW, sinistri, ecc



PIM edizione dic 2023_webinar_v4.ppt
convocazione degli incontri sulla formazic

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) PIM. Il corso integra, con le novità di prodotto, quello precedentemente offerto alla Rete distributiva.

Al termine del corso, comprensivo di test finale di comprensione, che sarà disponibile prima del lancio del prodotto sulla piattaforma e-learning, saranno assegnati i rispettivi crediti IVASS.

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

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

- Slide formazione (documento di storyboard)



L_!!Formazione
Obbligatoria!! - Nuov

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 assesment ricorrenti, ed in coerenza con l'uscita del prodotto, 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'apposita repository sono disponibili i seguenti file a supporto:

- Kpi monitoraggio PIM
- Driver TM pim



Copia di KPI
Monitoraggio 31_12_



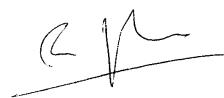
DRIVER TM PIM
2023_Value 4.xlsx

Approvazione del prodotto

Step approvativi	Data	Documentazione a supporto
Compliance cecklist	27/10/23	excel della compliance checklist e delle email di avvenuto caricamento dei documenti con validazione di Compliance
POG Meeting	20/11/23	Verbale dell'incontro reperibile nella cartella di rete "POG Report/Governance del processo POG"
Management Commitee	28/11/23	Verbale dell'incontro reperibile nella cartella di rete "POG Report/Governance del processo POG"
PAP meeting	20/11/23	Verbale dell'incontro reperibile nella cartella di rete "POG Report/Governance del processo POG"

Milano, 28/11/2023

Luogo e data



Firma del responsabile di processo