

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

Executive Summary

Nel contesto europeo, l'Italia è un Paese in cui poche abitazioni sono protette da un'assicurazione nonostante circa l'80% delle famiglie italiane è proprietaria della casa in cui vive (Fonte ISTAT). Infatti, solo il 46% delle unità abitative è coperto da una polizza assicurativa contro l'incendio e, quasi in un caso su cinque, si tratta di coperture collegate al mutuo utilizzato per acquistarle.

Nonostante questo alto livello di sottoassicurazione degli italiani, la casa è comunque un ambito molto rilevante: tra le varie aree di bisogno degli italiani, quello relativo alla casa è secondo solo al bisogno di protezione della propria salute (Fonte Multifin Retail 2022). Con l'avvento del covid, il modo di percepire e vivere la propria casa è cambiato ancora di più perché:

- È incrementata la sua valenza come luogo sicuro, che permette di proteggere la propria salute dal rischio di contagio
- È aumentato notevolmente il tempo trascorso in casa, diventando un luogo di lavoro o dove coltivare i propri interessi

Infatti, dalla ricerca Multifinanziaria Retail Market 2022, emerge che oltre il 40% dei rispondenti si dichiara propenso alla sottoscrizione di una polizza a protezione della propria abitazione.

In questo contesto si inseriscono, come ulteriori leve per l'aumento dell'interesse alla sottoscrizione di polizze per l'abitazione, anche le agevolazioni fiscali previste dal Governo che incentivano gli interventi edilizi sugli immobili: bonus legati alle ristrutturazioni (es. bonus facciate) e alla riqualificazione energetica e sismica di abitazioni e condomini (Superbonus 110%).

Un altro ambito di protezione rilevante è quello della famiglia, inclusi gli animali domestici: dalla ricerca Multifinanziaria Retail Market 2022, emerge che circa il 30% degli italiani è interessato ad acquistare una polizza che includa queste protezioni in futuro. In particolare, se osserviamo il target delle famiglie con figli e di chi vive con i genitori, la propensione cresce (rispettivamente al 40% e 35%).

Nel concetto allargato di famiglia, gli italiani inseriscono anche gli animali domestici. Con il Covid, il numero di animali domestici posseduti dagli italiani è cresciuto esponenzialmente: da un'indagine di Altroconsumo, emerge che il numero di animali è aumentato fino a raggiungere – durante il 2021 – il numero di 62,1 milioni, che supera di gran lunga la popolazione italiana (ferma a 59 milioni). Infatti, molte delle persone intervistate dichiarano di avere più di un animale domestico.

Nonostante questo trend in crescita, ad oggi risultano ancora residuali le sottoscrizioni di polizze per animali domestici.

Per soddisfare le esigenze di un mercato in continua evoluzione ed i relativi bisogni di protezione degli italiani, AXA è intervenuta con il restyling del proprio prodotto Nuova Protezione Casa.

Fonti:

- Multifinanziaria Retail Market (1 wave 2022), IPSOS
- Indagine su Animali domestici (2022), Altroconsumo
- Analisi trend danni, Innovation Team (2021)

Allegati:

OMISSIS – Dati ad uso interno

TARGET MARKET POSITIVO

- **Tipologia di contraente**
- Forma giuridica: Persona fisica; Persona giuridica

- **Tipologia di assicurato**
- Forma giuridica: Persona fisica e/o Persona giuridica

- **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

- **Tipologia di bene assicurato - animale: cani e/o gatti**

- **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
- danneggiare i dispositivi elettronici dell'assicurato e del suo nucleo familiare

○ **Esigenze e obiettivi**

Il cliente ha bisogno di proteggere l'abitazione, sé stesso e il proprio nucleo familiare, i propri dispositivi elettronici ed 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 anche legate ad impianti ed elettrodomestici che necessitano di servizi evoluti di assistenza domestica
- 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 con eventuali prestazioni di assistenza
- 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 ai beni elettronici dell'assicurato e/o del proprio nucleo familiare
- danni a terzi provocati dal cane e/o gatto e dal proprio nucleo familiare, la tutela in caso di controversie legali ed eventualmente una copertura per interventi chirurgici del proprio animale con eventuali prestazioni di assistenza

○ **Caratteristiche del prodotto**

Il cliente è interessato ad almeno una delle seguenti coperture per l'abitazione e/o sé stesso e la famiglia e/o gli animali e/o dispositivi elettronici:

- un indennizzo in caso di incendio e altri danni all'abitazione, anche a garanzia di un mutuo o finanziamento (compresi eventi atmosferici, 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 rapina di beni che interessano principalmente l'abitazione assicurata e/o per riparare i guasti cagionati dai ladri 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 con eventuali prestazioni di assistenza
- 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 con eventuali prestazioni di assistenza

- la riparazione e/o sostituzione dei dispositivi elettronici di proprietà dell'assicurato e/o del suo nucleo familiare a seguito di danni accidentali e da liquidi e eventualmente furto
- 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

○ **Conoscenza della materia**

Nuova Protezione Casa si considera un prodotto semplice tale da non richiedere e verificare una conoscenza del cliente della materia assicurativa oggetto del contratto.

Di seguito i razionali che hanno portato a questa scelta:

- **Alta diffusione sul mercato:** il mercato assicurativo è orientato da tempo verso soluzioni modulari a copertura di ambiti previsti anche da Nuova Protezione Casa e che sono largamente diffusi (es. casa, animali, vita privata, vita digitale..). I rischi coperti (Incendio e altri danni accidentali, Responsabilità civile, Furto..) sono largamente percepiti all'interno del contesto italiano tra le principali cause di preoccupazione. Inoltre AXA adotta da qualche anno una politica di comunicazione e di *education* volta alla sensibilizzazione dei propri Clienti e di quelli potenziali sui temi di prevenzione di tali rischi (es. presenza di un ecosistema di servizi di assistenza per l'abitazione a corollario dell'offerta e, come elementi di *awareness*, pagine web di prodotto e materiale divulgativo).
- **Struttura di prodotto**
 - standardizzazione delle garanzie: Nuova Protezione Casa è un prodotto multigaranzia mediamente standardizzato. Si basa principalmente su una logica base + opzionale (secondo la quale alcune garanzie possono essere acquistate solo in abbinamento ad altre), mentre alcune garanzie sono acquistabili stand alone. Sono, inoltre, previste delle formule di vendita 'veloci' che prevedono pacchetti di garanzie che permettono di offrire ai clienti delle soluzioni di protezione predefinite
 - presenza di limiti ed esclusioni fissi: le garanzie offerte presentano nella stragrande maggioranza dei casi limiti, franchigie e scoperti fissi e non modificabili. In occasione del Restyling 2022, sono stati introdotti esclusivamente per 4 garanzie (Fenomeno elettrico, Acqua piovana, Lastre, Spese di ricerca e tubi interrati) dei limiti di indennizzo a scelta.
 - presenza di e-commerce: la struttura semplificata del prodotto si adatta ad una vendita in self service tramite il canale diretto online
 - prodotto mono ramo: è un prodotto solo ramo danni
- **Tipologia di materiale contrattuale e supporto alle vendite:** Il materiale contrattuale presenta degli elementi di schematizzazione, sintesi e dinamicità volti a renderlo chiaro e trasparente verso il cliente. Il materiale complementare consegnato in fase di emissione (es. ONE PAGE) contribuisce a questa chiarezza e trasparenza comunicando il contenuto della polizza in una maniera ulteriormente diretta e semplificata.

TARGET MARKET NEGATIVO

- **Tipologia di contraente**
- Forma giuridica: non rilevante ai fini della definizione del Target Market negativo
- **Tipologia di assicurato**
- Forma giuridica: non rilevante ai fini della definizione del Target Market negativo
- **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
- **Tipologia di bene assicurato - animale:** diversi da cani e/o gatti
- **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
 - danneggiare i dispositivi elettronici dell'assicurato e del suo nucleo familiare
- **Esigenze e obiettivi**
Il cliente non ha bisogno di proteggere l'abitazione, sè stesso e il proprio nucleo familiare, i propri dispositivi elettronici ed 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 anche legate ad impianti ed elettrodomestici che necessitano di servizi evoluti di assistenza domestica
 - danni provocati a terzi per fatti causati dall'assicurato, dal proprio nucleo familiare e/o dagli animali domestici (compresi cani e gatti) dall'abitazione con eventuali prestazioni di assistenza
 - 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 ai beni elettronici dell'assicurato e/o del proprio nucleo familiare
 - danni a terzi provocati dal cane e/o gatto e dal proprio nucleo familiare, la tutela in caso di controversie legali ed eventualmente una copertura per interventi chirurgici del proprio animale con eventuali prestazioni di assistenza

o **Caratteristiche del prodotto**

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, 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 rapina di beni che interessano principalmente l'abitazione assicurata e/o per riparare i guasti cagionati dai ladri 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 con eventuali prestazioni di assistenza
- 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 con eventuali prestazioni di assistenza
- la riparazione e/o sostituzione dei dispositivi elettronici di proprietà dell'assicurato e/o del suo nucleo familiare a seguito di danni accidentali e da liquidi e eventualmente furto.
- 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

o **Limiti ed esclusioni**

o **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

o 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

o 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

o 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
- Per la **sezione dispositivi elettronici** non sono assicurabili
 - più di due smartphone per polizza
 - clienti che non hanno alcuno smartphone assicurabile
 - dispositivi acquistati da oltre 36 mesi e che sono di proprietà aziendale e sono utilizzati per scopi professionali/commerciali

TARGET MARKET EFFETTIVO

Al momento del lancio del prodotto il TM effettivo identificato dal Distributore corrisponde a quello identificato dalla Compagnia, salvo diversa comunicazione effettuata dal singolo intermediario attraverso il processo dei flussi informativi messo a disposizione.

FORMAZIONE DEL PERSONALE DIPENDENTE

HR

Dami

Commenti:

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

FORMAZIONE DELLA RETE DISTRIBUTIVA

Distribution&Sales

Morleo

Commenti:

È stato realizzato un WBT (web based training) messo a disposizione di tutta la rete agenziale, attraverso la piattaforma UniAXA, prima dell'uscita del prodotto.

I contenuti del corso sono:

- contesto di riferimento
- caratteristiche tecniche
- focus sui punti di forza

Al superamento del test finale di apprendimento, saranno assegnati i rispettivi crediti IVASS, validi ai fini dell'aggiornamento professionale.

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



Storyboard_AXA-202
2-NUOVAPROTCASA.

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, per i propri animali a 4 zampe e dispositivi elettronici.

Si rivolge persone fisiche e giuridiche che vogliono proteggere uno o più ambiti della propria sfera privata appartenenti ai seguenti lifestage: 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 11 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
- Dispositivi Elettronici

La maggior parte delle sezioni sono composte da una 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

DESCRIZIONE DEL PRODOTTO

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, acqua piovana e sovraccarico neve
- 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 fabbricato Top
- Estensione contenuto Top
- Eventi catastrofici 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 e rapina 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 checkup 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 e le spese veterinarie per interventi chirurgico.

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 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.

11. DISPOSITIVI ELETTRONICI

Questa sezione copre i dispositivi elettronici come smartphone, PC e tablet di proprietà dell'assicurato e del suo nucleo familiare per Danni accidentali, da Liquidi e, se selezionata la specifica opzione, da Furto.

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 Fenomeno elettrico a valore a nuovo, Incendio fabbricato Top, Incendio contenuto Top, garanzie che coprono eventi catastrofali ovvero Terremoto e Inondazione, alluvione
- sezione Furto, non presente la garanzia Furto analitica
- sezione Tuela 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
- sezione Dispositivi elettronici

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.

Allegati:



XE44 2073 - Nuova



XE44 2073 DIP -



XE44 2073 - DIP

protezione casa - 07-:Nuova Protezione CasAggiuntivo - Nuova P

Altri Allegati (condivisione e approvazione di altre funzioni coinvolte nel progetto)

OMISSIS – Dati ad uso interno

**SCelta DEL CANALE
DISTRIBUTIVO E STRATEGIA
DISTRIBUTIVA**

Business/Distribution

Gazet/Cavallaro

Commenti:

Trattandosi di prodotto altamente standardizzato ma allo stesso tempo modulabile e flessibile, oltre al Canale Agenti è disponibile la proposizione anche sul web (www.axa.it con generazione lead trasferiti alle agenzie di territorio).

TESTING DEL PRODOTTO

Business/Customer

Gazet/D'Abbondanza

TESTING CONCEPT/VALUE PROPOSITION

AXA ha commissionato un'indagine di mercato all'Istituto di ricerca People per valutare se il prodotto Nuova Protezione Casa soddisfa le esigenze di protezione del target di riferimento.

Nel dettaglio, gli obiettivi della ricerca sono tracciati nelle seguenti aree:

- identificare le preoccupazioni e i bisogni di protezione maggiormente sentiti in ambito di casa e famiglia
- valutare l'interesse verso le principali coperture presente in Nuova Protezione Casa
- analizzare la potenzialità di eventuali nuovi concept/prestazioni da integrare
- verificare i target più potenziali per tipo di copertura

Di seguito gli esiti della ricerca:

- in linea generale, la casa si conferma un luogo molto importante, la cui rilevanza è cresciuta ulteriormente con il COVID: è un rifugio, è sinonimo di famiglia e risponde a bisogni molto variegati. Trasversalmente ai target, **la protezione della casa è un tema molto sentito**, con l'obiettivo di prevenire i danni ma anche di proteggersi dalle conseguenze economiche dei danni che si potrebbero verificare.
- in questo contesto, Nuova Protezione Casa emerge come un **prodotto coerente con i bisogni** degli intervistati, in quanto è:
 - **completo** e al contempo **personalizzabile**
 - con una **struttura di prodotto in linea** con la logica degli intervistati
 - per l'organizzazione tematica utilizzata
 - per la logica a pacchetti base + opzioni, preferita a quella a taglie incrementalì (es. base, medium, top)
 - in grado di coprire...
 - sia le **esigenze più tipiche** del mondo casa e famiglia in modo piuttosto efficace
 - sia **ambiti "nuovi"/non scontati**: vita digitale e assistenza, soprattutto quella evoluta
- **l'interesse verso il prodotto è buono** (più del 70% degli intervistati dichiara di avere un interesse elevato), anche in termini di **chiarezza e numerosità delle coperture**: **l'elevata personalizzazione** viene considerata positivamente, specialmente in ambito casa/famiglia.
- dal punto di vista delle sezioni del prodotto, i clienti hanno dichiarato che tutte le sezioni di prodotto sono rilevanti, nel dettaglio:
 - **Incendio e Altri danni** – è un tema top of mind, soprattutto perché include la protezione di quei rischi che sono considerati molto critici nel momento in cui si dovessero verificare. Anche la numerosità delle garanzie è considerato un punto di forza, che veicola l'idea di protezione completa ed elevata possibilità di personalizzazione
 - **Furto** – è un tema rilevante perché è considerato un rischio probabile e con alto livello di criticità, di cui tutti i target si sentono potenziali vittime. La copertura, sia dentro che fuori casa, permette infatti di sentirsi pienamente protetti
 - **Tutela Opere d'Arte e Strumenti Musicali** – anche se copre un ambito di nicchia, è una sezione che crea una percezione positiva sul prodotto perché veicola l'idea di protezione pensata nei dettagli, anche su specifici contenuti di valore
 - **Green** – questo ambito risponde ad un'attesa emersa in spontanea dagli intervistati e copre un bisogno che, seppur di nicchia, è sentito specialmente da chi possiede impianti o apparecchi green (pannelli fotovoltaici e/o solari, stazione di ricarica domestica) perché sono sistemi esposti a rischi (es. eventi atmosferici) e molto costosi.
 - **Assistenza (inclusa Vivo Casa!)** – è interessante trasversalmente ai target, tutti si sentono potenziali vittime di situazioni di emergenza con conseguenti danni alla casa. È una sezione

considerata "nuova" e molto coerente con il tema casa: un servizio che completa la protezione della casa

- **Dispositivi elettronici** – nel 2021, grazie anche alla trasformazione digitale accelerata dalla pandemia, si è registrata una crescita del numero di device posseduti dagli italiani, diventando sempre più presenti nelle famiglie: cresce infatti il numero degli smartphone, che sono oltre 48 milioni, i pc collegati (quasi 20 milioni), e anche i tablet (7,7 milioni). Pertanto questo ambito ha acquisito notevole rilevanza e potenziale.
 - **RC verso Terzi** – insieme alla sezione Incendio, è la sezione più classicamente associata al mondo delle assicurazioni. La rilevanza è piuttosto elevata, soprattutto per il target delle famiglie, perché i danni causati a terzi dai figli sono una delle maggiori preoccupazioni perché probabili e potenziale causa di danni anche gravi. Anche la numerosità delle garanzie, che prevedono diversi “attori” di danni a terzi (animali, famiglia, abitazione), veicola l’idea di protezione completa ed elevata possibilità di personalizzazione
 - **Tutela Legale** - copre un tema tecnico e specifico ed emerge interesse soprattutto in chi ha figli, in ottica di tutela della famiglia (dai riflessi di potenziali problemi che possono occorrere a sé come capofamiglia)
 - **Confido** – è un ambito molto rilevante per chi possiede animali domestici, che copre tutte le aree di rischio, specialmente in relazione al tema della salute perché questi rischi sono percepiti come molto probabili e le spese veterinarie sono in genere molto costose
 - **Vita Digitale** – le proposte di arricchimento della garanzia sono percepite in maniera positiva dagli intervistati in quanto coprono i rischi più rilevanti. Nel dettaglio, il target di riferimento sono le famiglie con figli e le coperture maggiormente apprezzate sono l’assistenza e la prestazione di indennizzo
- anche la **propensione alla sottoscrizione è abbastanza buona**, specialmente unpriced: più del 50% dichiara che l’attiverebbe per coprire la propria abitazione. In particolare, dal punto di vista del target, Nuova Protezione Casa attrae soprattutto **chi non si è mai assicurato o era già propenso a cambiare** prodotto/compagnia assicurativa.
 - anche le garanzie che compongono le formule di vendita sono rilevanti per i clienti:
 - **Formula Mutuo** → i clienti che dichiarano di essere proprietari di un’abitazione con mutuo hanno espresso un giudizio positivo (voto>7) per tutte le garanzie che compongono la formula
 - **Formula Vivo Casa!** → è interessante trasversalmente ai target e l’inclusione di molteplici contenuti (es. check-up, professionisti, estensione di garanzia) veicolano l’idea di una copertura “premium” ed efficiente
 - **Formula Confido** → è rilevante per chi possiede animali domestici in quanto copre tutte le aree di rischio legate al possesso di animali
 - **Formula Rc del Capofamiglia** → le garanzie che compongono la formula, a copertura di rischi molto sentiti, sono rilevanti per gli intervistati e coprono un ambito classicamente associato alla polizza Casa e Famiglia
 - **Formula Standard** (presente anche nel canale e-commerce) → Le garanzie sono quelle più classicamente associate alla polizza casa e famiglia e verso cui i clienti mostrano un interesse elevato come copertura basilare: in particolare, i clienti sono interessati a proteggersi innanzitutto dai danni alla casa e dai danni che si possono causare a terzi
 - **Formula Consigliata** (presente anche nel canale e-commerce) → Le garanzie rappresentano la combinazione di garanzie più vendute sul canale fisico, a protezione dei danni alla casa (grandi e piccoli) e dai danni a terzi
 - in generale, nella scelta del canale di acquisto, **9 clienti su 10** preferirebbero sottoscrivere la polizza con una **compagnia assicurativa**, in particolare di persona per il 53% e online il 32%.

Le evidenze emerse dalla ricerca quindi confermano che il prodotto Nuova Protezione Casa risponde ai bisogni ed interessi del target market di riferimento.

Fonti:

- Ricerca Nuova Protezione Casa, People
- 4° rapporto Auditel – Censis (nov 2021)

- Analisi dati di vendita

Allegati:

OMISSIS – Dati ad uso interno

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*

Testing quantitativo:

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*

Allegati:

OMISSIS – Dati ad uso interno

LANCIO DEL PRODOTTO

Business (P&C)/Distribution

Gazet/Cavallaro

Commenti:

Il prodotto sarà in commercializzazione a partire dal 27/7/2022.

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

OUTSOURCING DELLE FASI DI REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

Business (P&C)

Gazet

Commenti:

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

- Istituto di Ricerca People per ricerca clienti sul concept di prodotto
- Caleidograf per stampa cartacea Set informativi
- Mercurio per concept di comunicazione e materiale BTL
- Skill Box per WBT
- RGI implementazioni informatiche

FLUSSI INFORMATIVI, RACCOLTA E STORICIZZAZIONE DEI DATI

Business (P&C)/Distribution

Gazet/Cavallaro

Commenti:

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

Direzione	Contenuto	Periodicità	Modalità di Scambio
Da Compagnia verso Intermediario	<ul style="list-style-type: none"> Condivisione della documentazione di prodotto in merito alla caratteristiche / elementi distintivi del prodotto, delle informazioni sul Mercato di Riferimento e Mercato di Riferimento Negativo e delle informazioni sulla tariffa 	Ad evento lancio / restyling significativo del prodotto	Commissioni Paritetiche Tecniche Agenti (formalizzazione di quanto concordato in un verbale)
Da Compagnia verso Intermediario	<ul style="list-style-type: none"> Verifica in merito alla coerenza del Mercato di Riferimento Effettivo e del Mercato di Riferimento Negativo Effettivo individuato dall'Intermediario rispetto al Mercato di Riferimento e al Mercato di Riferimento Negativo definiti dalla Compagnia 	Ad evento lancio / restyling significativo del prodotto	Commissioni Paritetiche Tecniche Agenti (formalizzazione di quanto concordato in un verbale)
Da Compagnia verso Intermediario	<ul style="list-style-type: none"> Condivisione materiale prodotto (es. materiale informativo e documentazione contrattuale, documentazione precontrattuale, documentazione di vendita, e comunicazione completamento del processo di validazione POG) 	Ad evento lancio / restyling significativo del prodotto	Commissioni Paritetiche Tecniche Agenti (formalizzazione di quanto concordato in un verbale) e successiva Circolare di prodotto e pubblicazione sulla Intranet AXA Planet
Da Compagnia verso Intermediario	<ul style="list-style-type: none"> Comunicazione delle modalità di informazione degli esiti di monitoraggio. 	Ad evento lancio / restyling significativo del prodotto	Circolare di prodotto e pubblicazione sulla Intranet AXA Planet

Da Compagnia verso Intermediario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Condivisione dell'informativa in merito all'esito del monitoraggio effettuato, compresi eventi cruciali 	Annuale / ad evento	<p>Commissioni Paritetiche Tecniche Agenti (formalizzazione di quanto concordato in un verbale)</p> <hr/> <p>Pubblicazione su AXA Planet dell'estratto dell'Assessment contenente gli esiti del monitoraggio</p>
Da Intermediario verso Compagnia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Riscontro sulla documentazione di prodotto ricevuta dalla Compagnia, in relazione al Mercato di Riferimento / Mercato di Riferimento Negativo e in merito alle informazioni sulla tariffa <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Condivisione del Mercato di Riferimento Effettivo e del Mercato di Riferimento Negativo Effettivo individuato 	Ad evento lancio / restyling significativo del prodotto	Commissioni Paritetiche Tecniche Agenti (formalizzazione di quanto concordato in un verbale)
Da Intermediario verso Compagnia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Riscontro circa la conferma / accettazione del materiale prodotto condiviso (set informativo, materiale precontrattuale e di vendita) 	Ad evento lancio / restyling significativo del prodotto	Commissioni Paritetiche Tecniche Agenti (formalizzazione di quanto concordato in un verbale) e/o successive comunicazioni tramite mail e pubblicazione sulla Intranet AXA Planet
Da Intermediario verso Compagnia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acquisizione delle informazioni relative alla vendita del prodotto (es. dati di vendita, dati per il monitoraggio delle vendite al mercato di riferimento / mercato di riferimento neutro) 	A seguito del lancio	Sistemi di emissione (DAOL / VOL)

Da Intermediario verso Compagnia	<ul style="list-style-type: none"> Condivisione di eventuali issue, non riscontrate in fase di monitoraggio, da comunicare alla Compagnia in merito al corretto monitoraggio del prodotto 	Ad evento / Annuale	Commissioni Paritetiche Tecniche Agenti (formalizzazione di quanto concordato in un verbale)
----------------------------------	--	---------------------	--

Il prodotto segue il processo in essere sugli altri prodotti ed in linea con GDPR. Tutte le analisi e le informazioni a supporto delle fasi di sviluppo del prodotto dal target market al lancio e al monitoraggio vengono conservate in un'apposita cartella di rete della Compagnia.

MONITORAGGIO E AZIONI CORRETTIVE

Monitoraggio/ revisione periodica		Data	Azioni correttive	Firma del responsabile della fase
<p>Sono stati individuati i kpi che saranno oggetto di monitoraggio del prodotto. I kpi sono stati scelti al fine di adottare un approccio che identifichi e monitori dati sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo. Nello specifico gli ambiti sono: analisi di portafoglio, pregiudizio al cliente, correttezza del processo di vendita, coerenza tra distribuzione e target market.</p> <p>Sono previsti assessment ricorrenti finalizzati al monitoraggio.</p> <p>In allegato il file con il dettaglio dei kpi identificati:</p>  <p>POG KPIs - Monitoraggio NPC.xls</p> <p>I risultati del monitoraggio saranno formalizzati e salvati in una cartella di Compagnia condivisa.</p>				Gazet

Luogo e Data

Firma del Responsabile