

Scheda POG TUA Assicurazioni TUA BENESSERE

STEP 1: Analisi di mercato e segmentazione

1. Definizione target market

Prodotto	TUA Benessere
Data di aggiornamento	29/04/2021
STEP/attività IDD oggetto del documento	1.1 Definizione dei “Tipo cliente/presupposti di bisogno” 1.2 Scelta di ulteriori Criteri per definire gli interessi dei consumatori 1.3 Individuazione del Target Market e Target Clientela (evidenziando casistiche di TM negativo)

Descrizione STEP/attività	<p style="text-align: center;">Definizione dei “Tipo cliente/presupposti di bisogno”</p> <p>1. Tipo Cliente:</p> <p><i>Persona Fisica (Contraente)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Persona singola - Persona singola per la tutela del proprio nucleo familiare <p><i>Persona Giuridica/Ente (Contraente)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Persona giuridica o Ente per la tutela dei lavoratori e/o dirigenti della propria azienda, oppure collaboratori, soci o associati di un ente <p>2. Presupposti di bisogno:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bisogno legato alla tutela della propria salute, dei familiari, dei lavoratori e/o dirigenti della propria azienda, oppure collaboratori, soci o associati di un ente attraverso garanzie dedicate alla prevenzione 2. Bisogno legato alla tutela della propria salute, dei familiari, dei lavoratori e/o dirigenti della propria azienda, oppure collaboratori, soci o associati di un ente attraverso garanzie dedicate alla diagnosi 3. Bisogno legato alla tutela della propria salute, dei familiari, dei lavoratori e/o dirigenti della propria azienda, oppure collaboratori, soci o associati di un ente attraverso garanzie dedicate alla cura 4. Bisogno legato alla tutela della propria salute, dei familiari, dei lavoratori e/o dirigenti della propria azienda, oppure collaboratori, soci o associati di un ente attraverso garanzie dedicate alla convalescenza 5. Bisogno legato alla tutela del proprio patrimonio, dei familiari, dei lavoratori e/o dirigenti della propria azienda, oppure collaboratori, soci o associati di un ente a seguito di spese per accertamenti sanitari (con finalità di prevenzione, di diagnosi) 6. Bisogno legato alla tutela del proprio patrimonio, dei familiari, dei lavoratori e/o dirigenti della propria azienda, oppure collaboratori, soci o associati di un ente a seguito di spese legate a prestazioni ospedaliere ed extra ospedaliere (con finalità di cura)
----------------------------------	---

	<p>7. Bisogno legato alla tutela dei propri diritti di paziente, dei familiari, dei lavoratori e/o dirigenti della propria azienda, oppure collaboratori, soci o associati di un ente a seguito per tutelare i propri diritti di paziente in sede giudiziale ed extragiudiziale (con finalità di diagnosi, di cura, di convalescenza)</p> <p>8. Bisogno legato alla tutela della propria salute, della salute dei familiari, della salute dei lavoratori e/o dirigenti della propria azienda, oppure collaboratori, soci o associati di un ente a seguito di spese per servizi di assistenza sanitaria (con finalità di prevenzione, di diagnosi, di cura, di convalescenza)</p>
--	--

<p>Descrizione STEP/attività</p>	<p>1.1 Scelta di ulteriori Criteri per definire gli interessi dei consumatori</p> <p>I presupposti di bisogno di dettaglio, a cui vengono associate le esigenze di protezione assicurativa sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • preservare lo stato di salute proprio, quella dei propri familiari, dei propri dei lavoratori e/o dirigenti della propria azienda, oppure collaboratori, soci o associati di un ente • tutelare il proprio patrimonio, quella dei propri familiari, dei lavoratori e/o dirigenti della propria azienda, oppure collaboratori, soci o associati di un ente nel caso in cui venisse a mancare lo stato di benessere fisico e mentale per un periodo tale da comprometterne l'autosufficienza economica <p>I bisogni di protezione assicurativa sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Protezione economica tramite il rimborso/assunzione delle spese sanitarie per check-up di prevenzione • Protezione economica tramite il rimborso/assunzione delle spese per effettuare diagnostica attraverso visite specialistiche, esami, prelievi, esami imaging • Protezione economica tramite il rimborso/assunzione delle spese mediche per effettuare visite specialistiche ed esami specifici di alta diagnostica • Protezione economica tramite il rimborso/assunzione delle spese mediche per effettuare trattamenti fisioterapici e riabilitativi • Protezione economica tramite il rimborso/assunzione delle spese mediche per effettuare prestazioni di servizio • Protezione economica tramite il rimborso/assunzione delle spese mediche per effettuare prestazioni terapeutiche domiciliari • Protezione economica tramite il rimborso/assunzione delle spese mediche in caso di coma, ictus, infarto, malattie oncologiche, malattie rare • Protezione economica tramite il rimborso/assunzione delle spese mediche in caso di malattie gravi • Protezione economica tramite il rimborso/assunzione delle spese sanitarie legate alla prevenzione e cura dentaria
---	--

- Protezione economica tramite il rimborso/assunzione delle spese mediche per ricovero con o senza intervento chirurgico, day hospital
- Protezione economica tramite il rimborso/assunzione delle spese mediche per grandi interventi chirurgici
- Protezione economica tramite la corresponsione di un indennizzo in caso di ricovero
- Protezione economica tramite la corresponsione di un indennizzo in caso di periodo di convalescenza
- Protezione economica tramite la corresponsione di un indennizzo in caso di immobilizzo da infortunio o malattia
- Servizi di assistenza alla salute della persona tramite ad esempio servizi di consulenza medica telefonica, prenotazione visite, informazioni sanitarie e farmaceutiche
- Servizi di assistenza alla salute della persona tramite ad esempio l'invio al domicilio di attrezzatura o personale specializzato, fornitura di altri servizi sanitari
- Protezione economica tramite il rimborso/assunzione delle spese di difesa dei diritti dell'assicurato in sede giudiziale e stragiudiziale

Il prodotto TUA Benessere è un unico prodotto dedicato alla salute e al benessere che prevede offerte modulari che permettono una completa personalizzazione della copertura assicurativa volta a soddisfare i bisogni del cliente.

Le offerte sono quattro: Formula Smart, Formula Persona, Formula Famiglia, Formula Azienda e prevedono garanzie volte a proteggere i bisogni del cliente nelle diverse fasi volte a raggiungere ed ottenere uno stato di buona salute e benessere: la Prevenzione, la Diagnosi, la Cura e la Convalescenza.

Nella concezione della struttura del prodotto sono ritenute fondamentali le garanzie dedicate alla Prevenzione e alla Cura: sono pertanto sempre presenti nelle varie tipologie di offerta perché ritenute indispensabili per preservare e raggiungere il benessere fisico e mentale.

**Descrizione
STEP/attività**

1.2 Individuazione del Target Market e Target Clientela (evidenziando casistiche di TM negativo)

La descrizione del Target Market comprende:

- Tipo Cliente
- Bisogno di Protezione
- Target di Clientela
- Target Market Negativo

Il prodotto si rivolge alle:

- Persone Fisiche che vogliono tutelare se stesse ed i propri familiari dai rischi legati alla perdita del benessere, inteso come capacità di vivere la quotidianità in salute e che ritengono

utile tutelare il patrimonio in caso venisse a mancare lo stato di salute che potrebbe compromettere la situazione economica.

-alle Persone Giuridiche o Enti che vogliono tutelare i lavoratori e/o dirigenti della propria azienda, oppure collaboratori, soci o associati di un ente dai rischi legati alla perdita del benessere, inteso come capacità di vivere la quotidianità in salute e che ritengono utile tutelare il patrimonio in caso venisse a mancare lo stato di salute che potrebbe compromettere la situazione economica.

TIPO CLIENTE/PRESUPPOSTO DI BISOGNO	BISOGNO DI PROTEZIONE										
	Protezione della salute							Sostegno al patrimonio			
	Check up	Visite specialiste e diagnostica di base	Alta diagnostica	Interventi chirurgici	Grandi interventi chirurgici	Diaria da ricovero	Diaria da convalescenza	Assistenza	Malattie gravi/Critical Illness	Malattie rare/oncologiche	Tutela Legale
SINGOLO ASSICURATO											
NUCLEO FAMILIARE											
LAVORATORI AI QUALI L' AZIENDA OFFRE UNA COPERTURA ASSICURATIVA PERSONALIZZATA											
LAVORATORI AI QUALI L' AZIENDA OFFRE LE MEDESIME COPERTURE ASSICURATIVE											

Casistiche di TM negativo

In aggiunta alle casistiche riportate nella tabella sopra riportata in colore rosso, si evidenziano di seguito i principali rischi non assicurati.

Target Market negativo di prodotto:

- Persone fisiche che al momento della sottoscrizione della polizza hanno un'età superiore a 80 anni
- Persone fisiche che al momento della sottoscrizione della polizza non hanno compiuto il 18° anno di età e che vogliono acquistare le garanzie Malattie Gravi (Critical Illness)
- Persone fisiche che al momento della stipula della Polizza hanno un'età superiore a 45 anni e vogliono acquistare la clausola Vita intera
- persone fisiche che vogliono acquistare le garanzie Malattie Gravi (Critical Illness) che hanno un'età maggiore di 70 anni
- Nuclei familiari interessati ai servizi di prevenzione quali i pacchetti di check up



2. Identificazione del canale distributivo

Prodotto	TUA Benessere
Data di aggiornamento	29/04/2021
STEP/attività IDD oggetto del documento	2. Identificazione del canale distributivo

Descrizione STEP/attività	2. Identificazione del canale distributivo Il prodotto verrà distribuito presso la rete agenziale e Broker di TUA Assicurazioni
----------------------------------	---

3. Definizione e Condivisione dei Demand & Needs




Prodotto	TUA Benessere
Data di aggiornamento	29/04/2021
STEP/attività IDD oggetto del documento	3. Definizione/Condivisione dei Demand & Needs

Descrizione STEP/attività	3. Definizione/Condivisione dei Demand & Needs  D&N's TUA Benessere.xlsx Per la sola Formula Persona è richiesta anche la compilazione del Questionario Anamnestico di seguito riportato  Questionario per formula persona.docx
----------------------------------	---


STEP 2: Sviluppo prodotti

1. Esecuzione test ex-ante TM

Prodotto	TUA Benessere
Data di aggiornamento	29/04/2021
STEP/attività IDD oggetto del documento	1.1 Esecuzione test di processo 1.2 Esecuzione test di valutazione del rischio

Descrizione STEP/attività	1.1 Esecuzione test di processo  Reclami.xlsx  Test Ex Ante TUA Benessere.xlsx  listino provvigionale standard.pdf I file tabelle listino provvigionale: allegati ai test 34 e 35 Il file Reclami: allegato al test 14
----------------------------------	--

Descrizione STEP/attività	1.2 Esecuzione test di valutazione del rischio
----------------------------------	---

	<p>Si riporta in calce la mappa del rischio IDD utile a cogliere in maniera efficace l' idoneità o meno degli elementi principali del prodotto in concept.</p> <p>I fattori presi in considerazione per la valutazione del "rischio IDD" sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sinistri senza seguito - Reclami - Semplicità di normativa - Limitazioni di copertura - Criticità del mercato <p>L'esito del test consiste, per ciascuna garanzia e per il prodotto in generale, in una valutazione del "rischio IDD" implicato dalle caratteristiche della polizza.</p> <div style="text-align: center;">  <p>Tabella di valutazione del rischio</p> </div>
--	--

STEP 3: Monitoraggio

1. Monitoring TM e TC

Prodotto	TUA Benessere
Data di aggiornamento	29/04/2021
STEP/attività IDD oggetto del documento	1.1 Estrazione polizze stipulate 1.2 Estrazione garanzie stipulate 1.3 Analisi portafoglio ed individuazione casi critici

Descrizione STEP/attività	1.1 Estrazione polizze stipulate
---------------------------	---

Descrizione STEP/attività	<p>1.2 Estrazione garanzie stipulate</p> <p>In linea con la normativa, la Compagnia applicherà un processo di monitoraggio e revisione finalizzato a comprendere e riesaminare regolarmente il prodotto, al fine di valutare se nel tempo sia rimasto coerente con i bisogni, gli obiettivi e le caratteristiche del Mercato di Riferimento.</p> <p>E' in corso di consolidamento la valutazione dei KPI per l'operatività (allegato alla domanda 6 e 26 Test ex ante Ania) e la ridefinizione dell'attribuzione della responsabilità del test.</p>
---------------------------	--

Descrizione STEP/attività	<p>1.3 Analisi portafoglio ed individuazione casi critici</p> <p>Sono in valutazione i KPI per l'operatività di analisi, secondo quanto descritto alla precedente sezione.</p>
---------------------------	---

2. Monitoring sinistri senza seguito e reclami

Prodotto	TUA Benessere
Data di aggiornamento	29/04/2021
STEP/attività IDD oggetto del documento	2.1 Definizione soglie di tolleranza

Descrizione STEP/attività	2.1 Definizione soglie di tolleranza Si rimanda ai KPI per l'operatività.
----------------------------------	---

3. Altre attività di monitoraggio

Prodotto	TUA Benessere
Data di aggiornamento	29/04/2021
STEP/attività IDD oggetto del documento	3. Altre attività di monitoraggio

Descrizione STEP/attività	3. Altre attività di monitoraggio Si rimanda ai KPI per l'operatività.
----------------------------------	--

STEP 4: Azioni di rimedio

1. Definizione azione di rimedio (solo in caso di superamento soglie di tolleranza)

Prodotto	TUA Benessere
Data di aggiornamento	29/04/2021
STEP/attività IDD oggetto del documento	1. Definizione azione di rimedio (solo in caso di superamento soglie di tolleranza)

Descrizione STEP/attività	1. Definizione azione di rimedio (solo in caso di superamento soglie di tolleranza) In linea con la normativa, la Compagnia adotterà misure correttive (cd. azioni di rimedio) atte ad identificare e ridurre eventuali rischi qualora si verificano eventi di natura eccezionale distorsivi del mercato. Sono in valutazione i KPI per l'operatività di analisi.
----------------------------------	--