

Scheda POG Tua Assicurazioni TUA CASA & FAMIGLIA ed. luglio 2019

STEP 1: Analisi di mercato e segmentazione

1. Definizione target market

Prodotto	Tua Casa e Famiglia
Data di aggiornamento	31 maggio 2019
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>1.1 Definizione dei “Tipo cliente/presupposti di bisogno”</p> <p>Tipo cliente / presupposti di bisogno:</p> <p>Persona Fisica o giuridica.</p> <p>Bisogni individuati in relazione alla tipologia di cliente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bisogni legati alla protezione dell’abitazione (= fabbricato civile residenziale e quindi adibito ad uso abitativo) <ul style="list-style-type: none"> • proprietario di un’abitazione, con o senza conduzione (appartamento, villa a schiera o plurifamiliare) • inquilino di un’abitazione (appartamento, villa a schiera o plurifamiliare) • mutuatario 2. bisogni legati alla persona (salvaguardia patrimonio/salute), con attenzione ai target “metropolitani”, “digitali”, “dinamici” e “previdenti” 3. bisogni legati alla proprietà di un animale domestico (solo persone fisiche) <ul style="list-style-type: none"> • proprietario di un cane • proprietario di un gatto
---------------------------	---

Descrizione STEP/attività	<p>1.2 Scelta di ulteriori Criteri per definire gli interessi dei consumatori</p> <p>I presupposti di bisogno di dettaglio, a cui vengono associati i possibili bisogni di protezione assicurativa sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proprietà dell’immobile (con e senza conduzione) • Proprietà del contenuto dell’immobile e altri beni • Immobile in locazione (inquilino) • Esposizione a responsabilità (per sé stessi o del nucleo familiare) • Esposizione economica per cura cani e gatti <p>Bisogni di protezione assicurativa sono:</p>
---------------------------	---

- Incendio (fabbricato e contenuto)
- Eventi Catastrofali (fabbricato e contenuto)
- Furto
- Rischio locativo
- RC
 - Vita Privata
 - Proprietà
- Tutela Legale
- Assistenza
- Spese Mediche (cani e gatti)

**Descrizione
STEP/attività**

1.3 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

Dalla combinazione tra presupposti di bisogno/tipo di cliente derivano i diversi target di clientela:

Presupposto di Bisogno / Tipo Cliente	Bisogno di Protezione													
	Incendio		Eventi catastrofali		Furto	Rischio locativo	RC		Tutela legale	Difesa del reddito	Salute Persone	Assistenza		Salute Animali
	Fabbricato	Contenuto	Fabbricato	Contenuto			Vita Privata	Proprietà				Abitazione	Vita Privata	
Proprietà immobile	X		X				X	X				X		
Proprietà contenuto immobile ed altri beni		X		X	X							X		
Immobile in locazione (inquilino)						X						X		
Esposizione a responsabilità (se stesso/altri/conduzione abitazioni)							X	X						
Esposizione economica per cura cani e gatti														X
Esposizione per la cura della salute propria o del nucleo familiare*										X			X	
necessità di supporto economico in caso di gravi eventi*									X					

** le variabili indicate non risultano vincolanti ai fini del collocamento e l'acquisizione di tali dati in fase di vendita sarà verificata con il partner distributore.*

I possibili target di clientela derivanti dalle varie combinazioni tra presupposto di bisogno/tipo cliente sono:

1. Proprietario dell'immobile
2. Proprietario dell'immobile e del contenuto
3. Proprietario dell'immobile e di un animale domestico
4. Proprietario dell'immobile, del contenuto e di un animale domestico
5. Inquilino
6. Inquilino proprietario del contenuto
7. Inquilino proprietario di un animale domestico
8. Inquilino proprietario del contenuto e di un animale domestico

	<p>9. Individuo soggetto a responsabilità 10. Proprietario di un animale domestico</p> <p>Target market negativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minori e incapaci di intendere e di volere
--	--

2. Identificazione del canale distributivo

Prodotto	Tua Casa e Famiglia
Data di aggiornamento	31 Maggio 2019
STEP/attività IDD oggetto del documento	2. Identificazione del canale distributivo

Descrizione STEP/attività	<p>2. Identificazione del canale distributivo</p> <p>Il prodotto verrà distribuito da distributori professionali quali agenti e loro organizzazione e brokers con i quali la compagnia opera.</p>
----------------------------------	--

3. Definizione e Condivisione dei Demand & Needs

Prodotto	Tua Casa e Famiglia
Data di aggiornamento	31 Maggio 2019
STEP/attività IDD oggetto del documento	3. Definizione/Condivisione dei Demand & Needs

Descrizione STEP/attività	<p>3. Definizione/Condivisione dei Demand & Needs</p>
Responsabilità: Servizio Marketing	Le logiche D&N del prodotto sono riportante all'interno del file excel in allegato:
Data di consegna del documento: <inserire data ultima concordata con responsabile attività>	

STEP 2: Sviluppo prodotti

1. Esecuzione test ex-ante TM

Prodotto	Tua Casa e Famiglia
Data di aggiornamento	31 Maggio 2019
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 Si riportano in allegato il test di processo eseguito per il prodotto in oggetto:
----------------------------------	---

Descrizione STEP/attività	1.2 Esecuzione test di valutazione del rischio 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. I fattori presi in considerazione per la valutazione del "rischio IDD" sono: <ul style="list-style-type: none"> - Sinistri senza seguito - Reclami - Semplicità di normativa - Limitazioni di copertura - Criticità del mercato 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.																																																																																																																					
	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">GARANZIE DEL PRODOTTO</th> <th rowspan="2">IMPORTANZA COPERTURA</th> <th colspan="5">FATTORI DI VALUTAZIONE</th> <th rowspan="2">TOTALE</th> </tr> <tr> <th>SINISTRI SENZA SEGUITO</th> <th>RECLAMI</th> <th>SEMPLICITA' NORMATIVA</th> <th>LIMITAZIONI DI COPERTURA</th> <th>CRITICITA' MERCATO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>incendio abitazione</td><td>alta</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>nessuna</td><td></td></tr> <tr><td>incendio rischio locativo</td><td>alta</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>nessuna</td><td></td></tr> <tr><td>incendio contenuto</td><td>media</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>nessuna</td><td></td></tr> <tr><td>furto</td><td>media</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>nessuna</td><td></td></tr> <tr><td>eventi catastrofali</td><td>alta</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>nessuna</td><td></td></tr> <tr><td>RC vita privata</td><td>alta</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>nessuna</td><td></td></tr> <tr><td>RC proprietà</td><td>alta</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>nessuna</td><td></td></tr> <tr><td>RC conduzione</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>tutela legale</td><td>bassa</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>nessuna</td><td></td></tr> <tr><td>amici a quattro zampe (RSM - RC - Tutela Legale - Assistenza)</td><td>media</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>nessuna</td><td></td></tr> <tr><td>digitali cyber risk</td><td>media</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>nessuna</td><td></td></tr> <tr><td>salute</td><td>bassa</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>nessuna</td><td></td></tr> <tr><td>assistenza</td><td>media</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>nessuna</td><td></td></tr> </tbody> </table>	GARANZIE DEL PRODOTTO	IMPORTANZA COPERTURA	FATTORI DI VALUTAZIONE					TOTALE	SINISTRI SENZA SEGUITO	RECLAMI	SEMPLICITA' NORMATIVA	LIMITAZIONI DI COPERTURA	CRITICITA' MERCATO	incendio abitazione	alta					nessuna		incendio rischio locativo	alta					nessuna		incendio contenuto	media					nessuna		furto	media					nessuna		eventi catastrofali	alta					nessuna		RC vita privata	alta					nessuna		RC proprietà	alta					nessuna		RC conduzione								tutela legale	bassa					nessuna		amici a quattro zampe (RSM - RC - Tutela Legale - Assistenza)	media					nessuna		digitali cyber risk	media					nessuna		salute	bassa					nessuna		assistenza	media					nessuna	
GARANZIE DEL PRODOTTO	IMPORTANZA COPERTURA			FATTORI DI VALUTAZIONE						TOTALE																																																																																																												
		SINISTRI SENZA SEGUITO	RECLAMI	SEMPLICITA' NORMATIVA	LIMITAZIONI DI COPERTURA	CRITICITA' MERCATO																																																																																																																
incendio abitazione	alta					nessuna																																																																																																																
incendio rischio locativo	alta					nessuna																																																																																																																
incendio contenuto	media					nessuna																																																																																																																
furto	media					nessuna																																																																																																																
eventi catastrofali	alta					nessuna																																																																																																																
RC vita privata	alta					nessuna																																																																																																																
RC proprietà	alta					nessuna																																																																																																																
RC conduzione																																																																																																																						
tutela legale	bassa					nessuna																																																																																																																
amici a quattro zampe (RSM - RC - Tutela Legale - Assistenza)	media					nessuna																																																																																																																
digitali cyber risk	media					nessuna																																																																																																																
salute	bassa					nessuna																																																																																																																
assistenza	media					nessuna																																																																																																																

STEP 3: Monitoraggio

1. Monitoring TM

Prodotto	Tua Casa e Famiglia
Data di aggiornamento	31 Maggio 2019
STEP/attività IDD oggetto del documento	1.1 Estrazioni per monitoraggio 1.2 Analisi portafoglio ed individuazione casi critici

Descrizione STEP/attività	1.1 Estrazioni per monitoraggio
----------------------------------	--

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.

Sono in valutazione i KPI per l'operatività di monitoraggio, anche con riferimento alla normativa, e di cui si prevede l'effettuazione con frequenza almeno annuale.

Di seguito, è rappresentata a riferimento per le attività di monitoraggio la matrice di corrispondenza tra target di clientela e bisogno di protezione assicurativa:

Target Clientela	Bisogno di Protezione										
	Incendio		Eventi catastrofali		Furto	Rischio locativo	RC		Tutela legale	Assistenza	Salute Animali
	Fabbricato	Contenuto	Fabbricato	Contenuto			Vita Privata	Proprietà			
Proprietario dell'immobile											
Proprietario dell'immobile e del contenuto											
Proprietario dell'immobile e di un animale domestico											
Proprietario dell'immobile, del contenuto e di un animale domestico											
Inquilino											
Inquilino proprietario del contenuto											
Inquilino proprietario di un animale domestico											
Inquilino proprietario del contenuto e di un animale domestico											
Individuo soggetto a responsabilità											
Proprietario di animale domestico											

Descrizione STEP/attività

1.2 Analisi portafoglio ed individuazione casi critici

Sono in valutazione i KPI per l'operatività di analisi, secondo quanto descritto alla precedente sezione.

2. Definizione soglie di tolleranza

Prodotto	Tua Casa e Famiglia
Data di aggiornamento	31 Maggio 2019
STEP/attività IDD oggetto del documento	2. Definizione soglie di tolleranza

Descrizione STEP/attività

2. Definizione soglie di tolleranza

Sono in valutazione i KPI per la definizione delle soglie di tolleranza, secondo quanto descritto alla precedente sezione.

STEP 4: Azioni di rimedio

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

Prodotto	Tua Casa e Famiglia
Data di aggiornamento	31 Maggio 2019
STEP/attività IDD oggetto del documento	1. Definizione azione di rimedio (solo in caso di superamento soglie di tolleranza)

Descrizione STEP/attività	<p>1. Definizione azione di rimedio (solo in caso di superamento soglie di tolleranza)</p> <p>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.</p> <p>Sono in valutazione i KPI per l'operatività.</p>
----------------------------------	---