

## PRIMO PIANO

### Allianz, sanzione da 6 mld \$

Il gruppo Allianz ha raggiunto un accordo con il dipartimento di Giustizia Usa e con la Security and Exchange Commission per chiudere definitivamente il procedimento avviato sulle perdite registrate negli Stati Uniti dai fondi Structured Alpha della controllata Allianz Global Investors (Agi). Nel dettaglio, come si legge in una nota stampa, "Agi si dichiarerà colpevole" e il gruppo assicurativo, fra sanzioni e rimborsi, pagherà una cifra complessiva di circa sei miliardi di dollari. I fondi saranno attinti dal maxi-accantonamento che era stato annunciato negli ultimi mesi. Gregoire Tournant, ex responsabile dei fondi, è stato incriminato per cospirazione, frode e intralcio alla giustizia. Altri due ex manager si sono invece dichiarati colpevoli.

Il caso era esploso nel 2020, quando la crisi finanziaria innescata dalla pandemia aveva generato perdite per miliardi di dollari per i fondi Structured Alpha: in alcuni casi le perdite avevano raggiunto l'80%, cosa che aveva scatenato la preoccupazione degli investitori e, in particolare, di alcuni fondi pensioni. Secondo gli inquirenti, i rischi finanziari sarebbero stati volutamente rappresentati in maniera errata, senza alcuna indicazione chiara sulle strategie di diversificazione e di copertura adottate.

Giacomo Corvi

## RICERCHE

### Gli effetti dell'inflazione sull'attività degli assicuratori

**Moody's ha realizzato un report in cui delinea una serie di scenari che potrebbero profilarsi per i player attivi nell'area Emea: una situazione prolungata di aumento dei prezzi al consumo danneggerebbe i profitti e potrebbe portare a diversi effetti secondari**

Oltre alle difficoltà nelle catene dei fornitori globali, il mondo post pandemia si è trovato ad affrontare un'impennata dei prezzi dell'energia dovuta alla ripresa delle attività economiche, situazione che ora è stata esacerbata dagli scenari geopolitici innescati dalla guerra tra Russia e Ucraina. Questo scenario sta alimentando una pressione inflazionistica in tutto il mondo. **Moody's** ha prodotto un'analisi su come la situazione attuale potrà impattare sugli assicuratori dell'area Emea. L'agenzia di rating è neutrale sulla tenuta creditizia delle compagnie attive nell'Europa mediterranea e nel Medio Oriente, e ritiene che, sebbene l'inflazione possa far aumentare le richieste di risarcimento danni, il settore assicurativo sarà in grado di compensare ampiamente un eventuale trend di questo tipo, aumentando i premi e beneficiando di migliori rendimenti dagli investimenti con l'incremento dei tassi di interesse.



#### UN POSSIBILE AUMENTO DEI PREZZI

"Consideriamo uno scenario al ribasso di inflazione elevata prolungata – scrive Moody's nel suo report – come il principale rischio per gli assicuratori. Ciò comporterebbe maggiori aumenti dei crediti che richiedono aumenti dei prezzi che il settore potrebbe non essere in grado di sostenere, erodendo i suoi guadagni". Un'inflazione persistentemente elevata potrebbe anche frenare la crescita economica, danneggiando la domanda di assicurazione. Secondo Moody's, se in questa situazione si arriverà anche a significativi aumenti dei tassi di interesse e a un'elevata volatilità del mercato, gli assicuratori potrebbero vedere una diminuzione del proprio capitale e degli utili.

Nello scenario centrale ipotizzato da Moody's, "gli assicuratori danni sarebbero in grado di controbilanciare la maggior parte dell'aumento delle spese per sinistri attraverso prezzi più elevati, limitando il deterioramento della loro performance assicurativa". Allo stesso tempo, si legge nel report, "gli aumenti dei tassi sosterranno i rendimenti degli investimenti, fornendo una compensazione aggiuntiva". Non ci sarebbe un aumento immediato dei rendimenti degli investimenti degli assicuratori vita dati i loro asset a più lunga scadenza, ma l'inflazione, secondo l'agenzia di rating, ha scarso impatto sui loro crediti. L'aumento dei tassi è tuttavia positivo per il capitale economico di tutti gli assicuratori, in particolare per gli assicuratori vita, i cui requisiti patrimoniali Solvency II sono sensibili alle variazioni dei tassi.

#### UN DANNO PER I GUADAGNI NEL DANNI

Un'inflazione elevata e sostenuta porterebbe a maggiori incrementi dei sinistri danni, già in un trend al rialzo a causa di condizioni meteorologiche estreme più frequenti.

(continua a pag. 2)

(continua da pag. 1)

Gli operatori danni attivi nel retail, soggetti a un'intensa concorrenza, secondo Moody's "potrebbero non essere in grado di sostenere aumenti di prezzo compensativi", mentre quelli attivi in ambito commercial avrebbero più possibilità di aumentare i prezzi sul new business, ma subirebbero "una maggiore pressione per aumentare le riserve a fronte dei sinistri inevasi dell'anno precedente, poiché l'inflazione si nutre di contenziosi e spese mediche".

Ad ogni modo, sebbene gli assicuratori danni attivi in ambito commercial possano continuare a beneficiare dell'aumento dei premi, il ritmo di crescita dei prezzi dei danni commerciali sta rallentando. Di conseguenza, scrive Moody's, "è probabile che l'inflazione elevata e prolungata del costo dei sinistri intacchi nel tempo i profitti da sottoscrizione".

In uno scenario di elevata inflazione sostenuta, infatti, anche questi assicuratori rischiano di essere costretti ad accantonare riserve aggiuntive a fronte di sinistri passati.

In alcuni settori di attività, come nella medical malpractice, possono passare molti anni dalla presentazione di una richiesta di indennizzo prima che gli assicuratori debbano pagarla o addirittura vengano informati di una perdita. Per Moody's questi assicuratori devono pertanto fare una stima sui loro potenziali sinistri e, di conseguenza, mettere grandi riserve nei loro bilanci. Poiché le spese mediche e di contenzioso sono sensibili all'inflazione, anche aumenti incrementali dell'inflazione possono avere un impatto negativo significativo sulle riserve sinistri degli assicuratori. Secondo Moody's, gli assicuratori danni dell'area Emea "detengono riserve prudenti, che si sono sviluppate favorevolmente per oltre un decennio. La maggior parte di essi detiene pertanto riserve sufficienti per assorbire un certo impatto inflazionistico. Tuttavia, in uno scenario estremo, un'inflazione elevata prolungata potrebbe avere un effetto negativo sugli utili e, potenzialmente, anche sul patrimonio netto".

## I POTENZIALI EFFETTI SECONDARI SONO NEGATIVI PER TUTTI GLI ASSICURATORI

In una situazione prolungata di inflazione elevata, rallentamento della crescita economica o recessione, potrebbe verificarsi la frenata della domanda di molte forme di assicurazione. "Aumenterebbe anche il rischio di un improvviso aumento dei tassi di interesse", aggiunge Moody's, facendo notare come "contrariamente a un aumento più graduale, ciò sarebbe negativo per gli assicuratori, poiché porterebbe a una rapida svalutazione dei loro portafogli obbligazionari, gravando sulle loro metriche di capitale e leva finanziaria. Una combinazione di crescita lenta, inflazione elevata e tassi in rapido aumento potrebbe anche causare un'elevata volatilità dei mercati finanziari, danneggiando i rendimenti degli investimenti degli assicuratori e il capitale economico". Sebbene l'agenzia di rating abbia rivisto al ribasso le iniziali stime di crescita, la previsione è di "una continua espansione economica nella regione Emea. Attualmente – si legge nel rapporto – prevediamo che il Pil dell'area euro crescerà del 2,8% nel 2022, rallentando al 2,2% nel 2023, ma rimanendo al di sopra dei livelli pre-pandemia".

## AUMENTI IMPROVVISI DEI TASSI SAREBBERO NEGATIVI PER IL CREDITO

In uno scenario di inflazione elevata e prolungata, vi è un rischio maggiore che le banche centrali possano optare per un aumento rapido dei tassi di interesse. L'aumento dei tassi di interesse, indipendentemente dalla loro velocità, da un lato è positivo per i rendimenti degli investimenti e, dall'altro, aumenterebbe il capitale economico degli assicuratori riducendo il valore attuale delle passività future.

Tuttavia, scrive Moody's, "un brusco aumento dei tassi di interesse, in contrasto con un aumento più graduale, potrebbe indirettamente portare a un'erosione del reddito da investimenti, a un deterioramento della qualità degli attivi investiti dagli assicuratori e forse anche a un impatto sui loro coefficienti Solvency II". L'aumento dei tassi di interesse incrementa gradualmente il rendimento degli assicuratori sugli investimenti, in linea con la durata delle loro attività/passività. Inoltre, i tassi in rialzo porterebbero a un'immediata riduzione del valore dei bond, un'importante asset class per gli assicuratori.

## L'AVVERTIMENTO AGLI ASSICURATORI VITA ITALIANI E FRANCESI

Secondo Moody's, per gli assicuratori vita c'è il rischio aggiuntivo che un rapido aumento delle tariffe possa indurre i clienti a rinunciare alle loro polizze di risparmio esistenti a favore di alternative più redditizie. "Tassi di riscatto più elevati aumenterebbero il fabbisogno di liquidità degli assicuratori e potrebbero non lasciare ad alcuni player alcuna opzione se non quella di vendere obbligazioni, al nuovo valore più basso, per restituire il capitale ai propri clienti". Sebbene un calo dei valori delle obbligazioni non influisca sul capitale economico, a condizione che l'assicuratore detenga lo strumento fino alla scadenza, la vendita prima della scadenza in perdita ha un impatto negativo. Moody's sottolinea che gli assicuratori vita in Francia e in Italia sono i più vulnerabili a questo scenario, "poiché una parte sostanziale del loro portafoglio è composta da prodotti di risparmio, una quota dei quali non prevede penali di riscatto o sono molto basse".



## RICERCHE

### Le agenzie si fanno digitali

**Un rapporto di Minsait evidenzia lo sviluppo di un nuovo canale ibrido di distribuzione assicurativa. Nel prossimo futuro, secondo la società, ci sarà spazio per tre modelli: tech, store e social**

Il tanto atteso canale ibrido dell'intermediazione assicurativa è forse finalmente realtà. Una recente ricerca di **Minsait** ha posto in evidenza la repentina digitalizzazione che ha investito le agenzie assicurative, rendendole qualcosa in più del tradizionale spazio fisico di confronto e trattativa. Il mercato sta già sperimentando format del tutto inediti, come gli uffici senza dipendenti e le cosiddette *nano-filiali pop-up* che consentono di collocare strutture temporanee in zone in cui non può esserci una presenza fissa.

"Le agenzie assicurative digitali aprono un mondo di possibilità di innovazione nella creazione di esperienze a livello di servizio e consulenza, che porteranno a relazioni molto più profonde e durature con il cliente", ha commentato **Adriano Gerardelli**, responsabile financial services di Minsait in Italia.

#### Tre pilastri tecnologici

Lo sviluppo di un *digital office* necessita tuttavia di tre pilastri tecnologici. Il primo è dato da una strategia *optichannel*, in cui il cliente ha la possibilità di decidere come e quando interagire con l'agente o con la compagnia assicurativa, cosa che consente all'intermediario di gestire meglio le risorse e gli appuntamenti con gli assicurati. Il secondo riguarda invece la comunicazione digitale e, più nel dettaglio, la possibilità di dare accesso a più informazioni e di realizzare campagne di marketing sincronizzate in tutta la rete.



L'ultimo pilastro è dato infine dall'implementazione di strumenti per analizzare l'occupazione degli spazi fisici della filiale in tempo reale, in modo tale da esaminare al meglio la customer journey e approfondire la conoscenza del cliente al fine di ottimizzare e personalizzare il servizio: in questa maniera, sarà possibile utilizzare i dati raccolti per adattare la comunicazione alle esigenze del cliente, modulando il tono, il discorso e l'offerta proposta.

#### Le agenzie del futuro

Poste queste basi, secondo Minsait, nel prossimo futuro prevarranno tre diversi modelli di agenzia. Il primo, definito *tech*, è incentrato sulla tecnologia e prevede manager specializzati che hanno la possibilità di lavorare in ambienti aperti e di avvalersi, quando necessario, del supporto online di specialisti. Il modello *store* si configura invece come uno spazio multidisciplinare dove sarà possibile acquistare prodotti e servizi all'interno dell'ecosistema assicurativo, con un'area digitale di promozione e nuovi meccanismi che permettano una conoscenza virtuale dettagliata di prodotti e servizi.

Il modello *social*, infine, si propone come un nuovo concetto di coworking progettato per soddisfare le esigenze di professionisti, clienti e non clienti, che desiderano lavorare in un ambiente diverso, incrementare il proprio network e avere le ultime tecnologie a portata di mano oltre che poter accedere a iniziative di formazione o partecipare a eventi.



G.C.

#### Insurance Daily

**Direttore responsabile:** Maria Rosa Alaggio [alaggio@insuranceconnect.it](mailto:alaggio@insuranceconnect.it)

**Editore e Redazione:** Insurance Connect Srl – Via Montepulciano 21 – 20124 Milano

**T:** 02.36768000 **E-mail:** [redazione@insuranceconnect.it](mailto:redazione@insuranceconnect.it)

Per inserzioni pubblicitarie contattare [info@insuranceconnect.it](mailto:info@insuranceconnect.it)

Supplemento al 18 maggio di [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it) – Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012 – ISSN 2385-2577

## INSURANCE CONNECT INNOVATION SUMMIT 2022

8-9 GIUGNO 2022 | 9:00 - 17:00

Palazzo delle Stelline | Corso Magenta 61, Milano



### OPENING SESSION: 8 GIUGNO 2022

#### ASSICURAZIONE E INNOVAZIONE: QUALE VALORE PER IL PAESE?

Lo scenario economico, sociale, sanitario, e in generale la maggiore complessità dei rischi, impongono al settore assicurativo di intervenire con più incisività nell'organizzazione, gestione e valorizzazione dei dati. L'obiettivo è andare oltre il concetto di "personalizzazione", a cui le compagnie hanno lavorato molto negli ultimi tempi per migliorare le attività di underwriting, la conoscenza del cliente e il prodotto assicurativo. Fare tesoro del lavoro svolto intorno al concetto di personalizzazione significa oggi, per compagnie e canali distributivi, essere in grado di sviluppare idee, strumenti, iniziative capaci di indirizzare nuove risposte ai cambiamenti in atto, dai rischi climatici al welfare, dalla mobilità all'abitazione. Questo salto di qualità passa attraverso l'utilizzo delle informazioni, l'efficienza e la velocità, e attraverso la capacità di intercettare, in particolare grazie alla costruzione di ecosistemi, soluzioni di prevenzione, protezione, servizio. Alla base di questo processo restano le strategie e le partnership mirate, la tecnologia. E soprattutto l'applicazione di nuovi modelli di business che sappiano tradurre l'innovazione in valore per il cliente.

Moderata Maria Rosa Alaggio, direttore di Insurance Review e Insurance Trade

- 09.30 – 09.50 ► **WORLD P&C INSURANCE REPORT 2022**  
**Cambiamento climatico: l'evoluzione dell'offerta assicurativa verso la resilienza e la sostenibilità grazie a modelli dati più efficaci**  
*Michele Inglese, head of sales - financial services di Capgemini in Italy*
- 09.50 – 10.10 ► **TAVOLA ROTONDA – EVOLUZIONI SOCIALI E TRASFORMAZIONE DELL'INDUSTRIA ASSICURATIVA**  
*- Matteo Bonati, insurance director di Capgemini in Italy*  
*- Umberto Guidoni, co-direttore generale di Ania*  
*- Alessandro Scarfò, amministratore delegato di Intesa Sanpaolo Assicura*
- 10.10 – 10.30 ► **ASSICURAZIONI E ESG: UNA QUESTIONE DI BUSINESS**  
*Filippo Sirotti, senior director - offering development - insurance market di Crif*
- 10.30 – 10.50 ► **TAVOLA ROTONDA – L'INNOVAZIONE NEL CONTROLLO DEI RISCHI**  
*- Alessandro Molinari, amministratore delegato e direttore generale di Itas Mutua*  
*- Tiziana Tafaro, presidente del Consiglio Nazionale Attuari*
- 10.50 – 11.10 ► **TECNOLOGIA PER NUOVI MODELLI DI CONSUMO**  
*Marco Burattino, direttore commerciale Italia e Polonia di Guidewire*
- 11.10 – 11.30 ► **COFFEE BREAK**

**ISCRIVITI CLICCANDO QUI**



(\*) invitato a partecipare

## SESSIONE TEMATICA INTERMEDIARI

## INSURANCE CONNECT INNOVATION SUMMIT 2022

8-9 GIUGNO 2022 | 9:00 - 17:00

8 GIUGNO 2022

WWW.INSURANCECONNECT.TV

MATTINO 11:30 - 13:00

### IL VALORE DI UN MODELLO DISTRIBUTIVO IBRIDO

La pandemia ha confermato la centralità del canale fisico come punto di riferimento per la relazione con il cliente, a patto che gli intermediari sappiano orchestrare il presidio del mercato avvalendosi di strumenti tecnologici capaci di favorire efficienza, agilità e immediatezza di dialogo con la clientela.

Modera – Lucia Mauro, communications consultant & team coach e docente Cineas del Master in Management & Leadership skills

#### 11:30 - 11:50 – Tecnologia, velocità e semplicità al servizio dell'intermediario: il modello Prima

Andrea Balestrino, direttore commerciale e business development di Prima Assicurazioni

#### 11:50 - 13:00 – Tavola rotonda

- Ennio Busetto, presidente dell'Associazione Agenti Allianz
- Vincenzo Cirasola, presidente del Gruppo Agenti Generali Italia
- Filippo Gariglio, presidente del Gruppo Agenti Reale Mutua
- Gaetano Vicinanza, presidente del Gruppo Agenti Sara

## SESSIONE TEMATICA INSURTECH

POMERIGGIO 14:00 - 15:30

### ASSICURAZIONI E INSURTECH, UNA PARTNERSHIP ALLA RICERCA DI NUOVI MODELLI DI SERVIZIO

Come applicare l'innovazione tecnologica alla complessità del business assicurativo e all'evoluzione delle esigenze del cliente? Molte le aspettative derivanti dalla crescita dell'insurtech nel nostro Paese, così come si moltiplicano gli ambiti in cui il settore può sviluppare idee e progetti per migliorare processi, prodotti e servizi, e in generale la qualità percepita dal cliente anche in un contesto di ecosistema assicurativo.

#### 14:00 - 14:20 – Metodi e applicazioni per l'innovazione

Adriano De Matteis, managing director di Rga in Italia

#### 14:20 - 14:50 – Tavola rotonda – Esperienze a confronto

Modera: Adriano De Matteis, managing director di Rga in Italia

- Germano Buttazzo, co-founder di Ufoo
- Flavio De Laurentis, ceo di AllWell
- Eleonora Del Vento, co-founder di viteSicure

#### 14:50 - 15:10 – Il futuro dell'intermediario assicurativo: nuovi rischi, digitalizzazione e consulenza

Igor Tunesi, direttore Facile.it Partner

#### 15:10 - 15:30 – Ecosistemi applicativi e soluzioni evolute "data driven" per l'innovazione in chiave digital del business assicurativo e della gestione del cliente

- Fabio Piccinini, presidente Gruppo Atumtek e founder & ceo di Atum Technologies & Solutions
- Luciano Polinari, founder & ceo di Tecso – An Atum Company



(\*) invitato a partecipare

## SESSIONE TEMATICA ECOSISTEMI ASSICURATIVI

 **INSURANCE CONNECT  
INNOVATION SUMMIT 2022**

8-9 GIUGNO 2022 | 9:00 - 17:00

**8 GIUGNO 2022**

**WWW.INSURANCECONNECT.TV**

POMERIGGIO 15:30 - 17:00

### ECOSISTEMI ASSICURATIVI: A CHE PUNTO SIAMO?

In un'ottica di evoluzione del concetto di assicurazione in grado di fornire servizi a valore aggiunto in ambito salute, mobilità, property, abitazione, il settore sta ampliando il suo raggio di azione attraverso le tecnologie, le partnership e la creazione di nuovi modelli di business. Cosa è stato fatto finora e cosa ancora resta da fare?

15:30 - 15:40 – **L'integrazione di Eco-sistema dal prodotto alla distribuzione abilitato dall'innovazione tecnologica**

*Matteo Bonati, insurance director di Capgemini in Italy*

15:40 - 16:00 – **Lo sviluppo dell'ecosistema della salute**

*Intervento a cura di sponsor*

16:00 - 17:00 – **Tavola rotonda**

*Moderata da Matteo Bonati, insurance director di Capgemini in Italy*

- Emanuele Basile, Regional head of Rsa Case Underwriting – France, Italy, Spain, Portugal, Greece and Turkey

- Giacomo Gargani, head of strategy di Axa Italia

- Gianfilippo Lena, ceo di Telepass Assicura

- Giacomo Lovati, chief beyond insurance officer del gruppo Unipol

**ISCRIVITI CLICCANDO QUI**

**SCARICA IL PROGRAMMA COMPLETO**

Main sponsor opening session



Main sponsor sessione tematica



Official sponsor



## INSURANCE CONNECT INNOVATION SUMMIT 2022

8-9 GIUGNO 2022 | 9:00 - 17:00

Palazzo delle Stelline | Corso Magenta 61, Milano



### OPENING SESSION: 9 GIUGNO 2022

#### OPEN INSURANCE E MODELLI DI SERVIZIO

Connected e open insurance, centralità del servizio, offerta adeguata al canale distributivo, customer experience. Su queste direttrici si trasforma l'industria assicurativa e la sua rilevanza nel nostro Paese.

*Moderata Maria Rosa Alaggio, direttore di Insurance Review e Insurance Trade*

#### TECNOLOGIE PER LA CONNECTED E OPEN INSURANCE: COSÌ IL SETTORE ASSICURATIVO VALORIZZA CLOUD, BIG DATA, MACHINE LEARNING E INTELLIGENZA ARTIFICIALE

- |               |  |
|---------------|--|
| 09.30 – 10.10 | ▶ <b>TAVOLA ROTONDA</b><br>- Alberto Garuccio, head of ecosystem and open insurance di Reale Mutua<br>- Giulio Salvadori, direttore degli osservatori Internet of things, Connected car & mobility e Smart city del Politecnico di Milano<br>- Luigi Vassallo, chief operating officer di Sara Assicurazioni |
| 10.10 – 10.30 | ▶ <b>ECOSISTEMI INSURANCE: COMPAGNIE ED INSURTECH</b><br>Sergio Dizza, SVP head of insurance Italy di Ntt Data   |
| 10.30 – 10.50 | ▶ <b>L'INNOVAZIONE COME RISPOSTA A CAMBIAMENTI SOCIALI, INDUSTRIALI E COMMERCIALI</b><br>- Michele Carmina, group data & digital di Generali<br>- Marco Mazzucco, amministratore delegato di Blue Assistance e direttore vita e welfare di Reale Group   |
| 10.50 – 11.10 | ▶ <b>CLOUD, OMNICANALITÀ E INNOVAZIONE: IL VALORE NEL MONDO INSURANCE</b><br>- Giancarlo Sassi, senior Enterprise sales executive di Genesys<br>- Marco Tommasucci, key account manager Finance di ComApp  |
| 11.10 – 11.30 | ▶ <b>COFFEE BREAK</b>  |

ISCRIVITI CLICCANDO QUI



(\*) invitato a partecipare

## SESSIONE TEMATICA GESTIONE SINISTRI

## INSURANCE CONNECT INNOVATION SUMMIT 2022

8-9 GIUGNO 2022 | 9:00 - 17:00

9 GIUGNO 2022

WWW.INSURANCECONNECT.TV

MATTINO 11:30 - 13:00

### COME MIGLIORARE PROCESSI, ATTIVITÀ LIQUIDATIVE E CONTRASTO ALLE FRODI

Il consumatore ibrido pone alle compagnie molte sfide per competere nell'area più delicata del rapporto con il cliente: la gestione dei sinistri. Servono dunque tecnologie, modelli organizzativi e di servizio che, in un contesto omnicanale, sappiano garantire controllo dei costi e vantaggio competitivo.

Modera – *Giorgia Assouad, senior engagement manager di Mbs Consulting*

11:30 - 11:50 – Intervento a cura di sponsor

11:50 - 13:00 – **Tavola rotonda**

- Luigi Baccaro, head of claims di Sara Assicurazioni
- Giuliano Basile, responsabile claims di Generali Italia
- Serena Boni, responsabile servizi liquidazione di Linear
- Massimiliano Caradonna, senior vice president Dekra Group - Region Central East Europe & Middle East
- Lorena Ricci, head of claims services di Zurich Italia
- Compagnia di assicurazione \*

## SESSIONE TEMATICA INTERMEDIARI

POMERIGGIO 14:00 - 15:30

### SOLUZIONI PER LO SVILUPPO DELLA DISTRIBUZIONE ASSICURATIVA

Se da un lato le piattaforme tecnologiche ricoprono un crescente ruolo di facilitatore sotto il profilo operativo e di dialogo con il cliente, dall'altro cresce l'attenzione degli intermediari alla necessità di sviluppare l'offerta assicurativa e le tante aree di protezione (e servizio) per cittadini e imprese non ancora sufficientemente diffuse nel nostro Paese.

Modera – *Fabio Orsi, partner di Innovation Team*

14:00 - 14:20 – **Tecnologia e nuovo business per gli intermediari**

*Stefano Sardara, presidente del consiglio di amministrazione e amministratore delegato di DoubleS Insurance Broker*

14:20 - 14:40 – **Piattaforme tecnologiche: cosa serve agli intermediari e ai clienti**

*Presentazione della ricerca realizzata da Fabio Orsi, partner di Innovation Team*

14:40 - 15:30 – **Tavola rotonda**

- Alessandro Lazzaro, presidente dell'Unione Agenti Axa
- Graziano Piagnerelli, presidente del Gate - gruppo agenti Nobis
- Stefano Sardara, presidente del consiglio di amministrazione e amministratore delegato di DoubleS Insurance Broker
- Enzo Sivori, presidente di Agenti UnipolSai Associati



(\*) invitato a partecipare

## SESSIONE TEMATICA CUSTOMER EXPERIENCE

### INSURANCE CONNECT INNOVATION SUMMIT 2022

8-9 GIUGNO 2022 | 9:00 - 17:00

9 GIUGNO 2022

WWW.INSURANCECONNECT.TV

POMERIGGIO 15:30 - 17:00

#### LA FLUIDITÀ DEL CUSTOMER JOURNEY

Le strategie delle compagnie si basano sul concetto di omnicanalità: un sistema fatto di tecnologia, conoscenza, capacità di relazione con il singolo cliente, che diventa soggetto con il quale interloquire con facilità, qualità e puntualità. Intervendo così con la giusta offerta, al momento giusto, sul canale giusto e in funzione di esigenze specifiche.

Modera – Nicola Ronchetti, ceo di Finer

15:30 - 15:50 – **Il video personalizzato e interattivo al centro di una customer experience di valore: il caso Unipol**

Francesco Compiani, product manager of Interactive Experience di Doxee

15:50 - 16:50 – **Tavola rotonda**

- Roberta Avanzini, head of research and development di Bnp Paribas Cardif

- Marco Brachini, chief marketing, brand and customer relationship officer di Sara Assicurazioni

- Carlalberto Crippa, direttore marketing e business development di Cattolica Assicurazioni

- Letizia D'Abbondanza, chief customer officer di Axa Italia

- Giuseppe D'Elia, head of customer office & direct channels di Zurich Italia

16:50 - 17:00 – **Chiusura lavori**

Paolo Giordano, head of frog in Italy, part of Capgemini Invent

ISCRIVITI CLICCANDO QUI

SCARICA IL PROGRAMMA COMPLETO

Main sponsor opening session



Main sponsor sessione tematica



Official sponsor

