

## PRIMO PIANO

# Ania, nuovo protocollo antifrode

Oggi l'Ania e la Procura di Napoli hanno siglato un protocollo che sancisce una collaborazione tra l'associazione, gli organi inquirenti e la magistratura. L'obiettivo è quello di coordinare le reciproche azioni di contrasto alle frodi assicurative. "Con il protocollo siglato oggi – si legge in una nota – vengono disciplinate le prassi operative più efficaci per maggiore fluidità e velocità di circolazione delle informazioni che riguardano episodi ritenuti di rilevanza penale nella materia assicurativa, rendendo più tempestiva possibile l'azione di contrasto al diffuso fenomeno delle frodi assicurative e dei reati connessi". Il protocollo avrà anche una funzione di prevenzione per l'attività di sensibilizzazione che l'associazione farà sul territorio tramite le compagnie assicurative.

La collaborazione siglata oggi è solo l'ultima di una serie di protocolli di intesa a cui l'Ania sta dedicando molta attenzione negli ultimi anni. Un accordo analogo era stato firmato nel novembre del 2018 tra l'associazione e le Procure di Lecce, Brindisi e Taranto, e prevedeva, tra le altre cose, l'accesso da parte delle Procure alla Banca dati sinistri, all'Anagrafe testimoni e all'Anagrafe danneggiati, mentre l'Assia potrà fornire a richiesta le informazioni dell'Archivio integrato antifrode (Aia).

B.M.

## INTERMEDIARI

# Imparare a gestire la complessità

**In un contesto sempre più sfidante per agenti e broker, i professionisti dell'intermediazione devono riuscire a far evolvere il proprio ruolo. Di questo si parla nell'ultimo rapporto del Cesia, il centro di ricerca di Cgpa Europe, che è stato presentato lo scorso 26 maggio a Roma, in occasione anche dei festeggiamenti per i 10 anni di attività della compagnia in Italia**

Proprio quando ci si illudeva di poter archiviare definitivamente la pandemia, ci siamo trovati a dover fare i conti con le conseguenze di una nuova guerra in piena Europa e con il ritorno dell'inflazione. In un contesto che diventa sempre più impegnativo, la complessità si impone come il filo conduttore degli anni recenti per l'intermediazione assicurativa. Analizzare questa complessità per capire in che modo agenti e broker possano continuare a essere dei punti di riferimento per il mercato è ciò che si propone di fare il **Cesia**, centro di ricerca creato da **Cgpa Europe**, che quest'anno ha presentato il suo sesto rapporto, relativo all'anno 2021. All'evento, che si è svolto a Roma lo scorso 26 maggio e che è stata anche occasione per festeggiare l'ingresso in Italia di Cgpa 10 anni fa, hanno partecipato **Lorenzo Sapigni**, rappresentante generale per l'Italia e European underwriting & claims director di Cgpa Europe, **Massimo Michaud**, coordinatore del Cesia, con gli interventi dei componenti del comitato scientifico: **Sara Landini**, professore ordinario di Diritto dell'economia e docente di Diritto delle assicurazioni all'Università degli Studi di Firenze; **Pierpaolo Marano**, professore di Diritto delle assicurazioni e di Diritto commerciale all'Università Cattolica di Milano; e **Sandro Amoroso**, professore straordinario di Diritto amministrativo all'Università Internazionale Uninettuno, nonché presidente del comitato. Dopo l'intervento di **Eric Evian**, presidente di Cgpa Europe, la giornata è proseguita con un dibattito tra **Vincenzo Cirasola**, presidente di **Anapa Rete ImpresAgenzia**, **Claudio Demozzi**, presidente di **Sna**, **Luca Franz De Luca**, presidente di **Aiba**, **Jean-François Mossino**, presidente della commissione Agenti presso il **Bipar**, **Giuseppe Spampinato**, presidente del **Gruppo Agenti Assimoco**, e **Luigi Viganotti**, presidente **Acb**; la tavola rotonda è stata moderata da **Maria Rosa Alaggio**, direttore di *Insurance Daily*.

### ADATTARSI ALL'EVOLUZIONE DEL MERCATO

Le disposizioni normative che disciplinano la distribuzione, ha spiegato Sapigni nell'introduzione del report, "sono più estese e pervasive e i regolamenti non ne facilitano l'applicazione". Famiglie e imprese devono fronteggiare nuovi rischi strutturali che richiedono consulenza e implicano un'innovazione dell'offerta assicurativa. "Le tecnologie digitali promettono efficacia ed efficienza ma rendono obbligatoria una revisione dei modelli organizzativi e di gestione del business". In questo contesto, il centro studi promosso da Cgpa Europe prova a "fornire strumenti conoscitivi e stimolare confronti che aiutino ad affrontare i problemi della distribuzione, a migliorarne la qualità e, in definitiva, a favorire la crescita del business. La complessità genera, comprensibilmente, comportamenti difensivi, per esempio la rinuncia a perseguire un'opportunità perché se ne ritengono eccessivi i rischi. Il Cesia vuole essere un riferimento nel percorso di adattamento di agenti e broker all'evoluzione del mercato".

(continua a pag. 2)



© Pottanaphong Khuaeketw - iStock

(continua da pag. 1)

## LE SANZIONI DI IVASS IN UN'OTTICA DI PREVENZIONE

L'attività del centro studi nel 2021 si è focalizzata su due temi: da un lato il nuovo sistema sanzionatorio di Ivass, entrato in vigore con il recepimento in Italia della Idd, e dall'altro il tema della consulenza professionale.

La sintesi del lavoro svolto lo scorso anno, presentata nel report da Michaud, parte dalle sanzioni Ivass, argomento esaminato durante un seminario del 22 giugno 2021. Nell'ordinamento nazionale, con il recepimento dell'Idd "è stata colta l'occasione per operare una revisione e razionalizzazione dell'impianto sanzionatorio assicurativo, per renderlo organico, proporzionato, incisivo e dotato di adeguata efficacia dissuasiva e di deterrenza", si legge nello studio.

In primis, "il principio di rilevanza è una caratteristica dirimpente e innovativa nel nuovo procedimento sanzionatorio. Esso consente all'autorità di valutare gli aspetti qualitativi e quantitativi della condotta violativa e di decidere se avviare o

non avviare l'intervento sanzionatorio". In secondo luogo, "è stata introdotta la modalità dell'accertamento unitario per talune condotte connotate dalla ripetitività delle violazioni. Nella vigenza del precedente regime, la reiterazione della violazione della stessa norma dava luogo a sanzioni pecuniarie particolarmente afflittive, in conseguenza dell'effetto moltiplicatore sull'importo".

Per ogni violazione sottoposta a sanzione pecuniaria, veniva applicato un importo: il numero dei casi anomali veniva moltiplicato per la sanzione unitaria. Adesso la violazione delle norme, individuata in modo specifico dal Cap come della stessa indole, è accertata unitariamente con riferimento a un determinato arco temporale, contestato con unico atto che porta a un'unica sanzione pecuniaria. Un terzo aspetto fondamentale è l'ampliamento degli strumenti sanzionatori a disposizione dell'istituto. Infatti, il procedimento sanzionatorio può concludersi con una sanzione pecuniaria o non pecuniaria. "Quindi – si legge nella sintesi di Michaud – il legislatore ha superato la rigida distinzione tra procedimento disciplinare e procedimento pecuniario, cosiddetto doppio binario. L'Ivass ora valuta l'applicazione della misura sanzionatoria più adeguata al caso concreto a seconda della gravità della condotta, sanzione pecuniaria o sanzione amministrativa".

Infine, ulteriore novità, è stata l'introduzione di una specifica sanzione per i componenti dell'organo amministrativo della società di intermediazione, che siano considerati responsabili in quanto le loro condotte hanno agevolato, facilitato o comunque reso possibile il verificarsi delle violazioni.

## LA CONSULENZA E IL CONSIGLIO PROFESSIONALE

L'altro tema oggetto di analisi, come anticipato, è stato quello della consulenza professionale, discusso nel corso di un seminario tenutosi il 9 novembre 2021. Come premessa, viene fatto un distinguo tra consulenza, che nei richiami normativi è stata definita in modo restrittivo e articolata in diverse tipologie, e il consiglio professionale, che abbraccia tutta l'attività auspicabile dell'intermediario a favore del cliente, dall'analisi preliminare del rischio alla scelta della migliore offerta, fino al controllo della correttezza della polizza emessa, all'assistenza al momento del sinistro.

Le caratteristiche della consulenza finanziaria "sono state di fatto estese anche ai prodotti danni, con una certa difficoltà di adattamento, ad esempio, nel caso della consulenza continuativa", si legge nel report. In questo contesto, va fatta una riflessione anche sul ruolo che può giocare la tecnologia, che "non è di per sé negativa, infatti questa può servire a evidenziare le percezioni distorte dell'uomo. La differenza la fa l'utilizzo: in caso di accettazione passiva delle risultanze della macchina, non c'è valore".

In un quadro normativo che si infittisce di nuove disposizioni di protezione del consumatore e di risposta ai nuovi rischi, un'attenzione particolare deve essere rivolta all'organizzazione delle strutture di intermediazione. "L'introduzione di approcci più sofisticati, la formazione continua e l'adozione di tecnologie abilitanti sono parte integrante di sviluppi ineludibili".

Da una parte la spinta normativa data in materia sanzionatoria dal principio della rilevanza e dall'altra un sempre più forte orientamento al cliente introdotto dall'Idd, "non fanno altro che accelerare l'evoluzione del mercato assicurativo in un contesto dove le differenze tra settori si attenuano, con un contestuale aumento della competizione a tutto campo", sottolinea il report.



**Beniamino Musto**

## NORMATIVA

# Dalla consultazione, novità per blockchain e smart contract

**Eiopa ha pubblicato i feedback raccolti presso le parti interessate rispetto all'utilizzo delle tecnologie digitali innovative nell'offerta assicurativa. Le applicazioni sono ancora in fase iniziale, ma possono rappresentare un modello di business completamente diverso dall'attuale**



L'attenzione di **Eiopa**, ma anche della vigilanza nazionale, al fenomeno della digitalizzazione è sempre costante.

I lettori di *Insurance Daily* ricorderanno sicuramente che il 29 aprile 2021 l'Autorità ha pubblicato il *discussion paper* in materia di *blockchain* e *smart contract* in campo assicurativo, invitando tutti gli stakeholder interessati a presentare i propri commenti entro il 29 luglio 2021.

Ciò al fine di poter comprendere meglio gli sviluppi della blockchain nel settore assicurativo, nonché i rischi e benefici correlati, senza dimenticare, come può leggersi nel documento, la valenza dell'iniziativa nel contesto della già citata *Digital finance strategy* della Commissione Europea e più in generale del focus dell'Eiopa sulla digitalizzazione, inclusi i modelli di business fondati sull'*open insurance*.

La blockchain potrebbe facilitare l'accesso e la condivisione di dati personali e non personali, ad esempio, nel contesto dell'*open insurance*, nell'ambito di un "archivio dati sicuro e decentralizzato per registrare informazioni certificate e autenticate"; considerazioni simili possono essere fatte per il settore dell'*open banking*.

Caratteristiche della blockchain sono l'immutabilità (ogni blocco validato e approvato non può essere più modificato dopo l'approvazione di tutta la rete), la tracciabilità (ogni blocco controlla e approva tutte le transazioni consentendo la tracciabilità delle stesse), la validazione (i blocchi sono collegati in modo tale che ogni transazione viene validata dalla rete) e l'utilizzo della crittografia.

## Le possibili applicazioni hanno un maggiore livello di sicurezza

Ebbene, lo scorso 6 maggio Eiopa ha pubblicato sul proprio sito il documento contenente i feedback degli stakeholder, nel cui ambito, a livello generale, si segnala che l'implementazione della tecnologia blockchain nel settore in Europa, anche per quanto riguarda le criptovalute, è ancora in una fase iniziale.

In particolare, è stato, tra l'altro, osservato che la blockchain potrebbe ridurre le frodi e consentire ad assicuratori, riassicuratori, intermediari e regolatori di condividere i dati in modo sicuro. Più concretamente, tra i potenziali use case in campo assicurativo (tralasciamo in questa sede quelli relativi al *re-tech* e al *sup-tech*) sono stati segnalati i seguenti:

- la fornitura di certificati di assicurazione nel *marine cargo* basati su blockchain;
- l'utilizzo in ambito Rca (prova dell'assicurazione, liquidazione dei sinistri, certificazione bonus/malus, ecc.);
- l'utilizzo della blockchain nell'*e-health* (condivisione di documenti tra consumatore, medico e assicuratore, mitigazione delle frodi);
- la tracciabilità e la certificazione dei dati del veicolo durante l'intero ciclo di vita (si veda al proposito l'utilizzo della tecnologia Nft basata su blockchain per tracciare l'intera vita dell'Alfa Romeo Tonale, primo esempio nel settore automotive);

(continua a pag. 4)



(continua da pag. 3)

- la possibilità di fornire una prova che il cliente ha letto i documenti (documenti precontrattuali ai sensi della direttiva Idd sulla distribuzione assicurativa), o anche verificarne la comprensione tramite un questionario registrato e a prova di manomissione (nella vendita di prodotti unit-linked);

#### La finanza decentralizzata è un sistema alternativo al modello tradizionale

Evidenza è stata data anche a un settore che richiederà una notevole attenzione nel prossimo futuro, cioè quello della finanza decentralizzata (DeFi - Decentralized Finance) che è già una realtà, sia in ambito finanziario sia in ambito assicurativo, e che si fonda su una sostanziale disintermediazione, mettendo in contatto direttamente l'utilizzatore con piattaforme il cui funzionamento è totalmente automatizzato, senza che vi sia alcun intervento umano.

Il tema, in questo ultimo caso, non è tanto l'utilizzo della tecnologia al servizio dell'assicurazione o della finanza, ma l'avanzare di un sistema alternativo a quello tradizionale, con regole proprie, con una serie di possibili vantaggi, ma anche di rischi. Il fruitore dei servizi, ad esempio, si interfaccia con un interlocutore non soggetto a vigilanza, senza contare gli aspetti legati al ruolo che l'industria assicurativa e quella della finanza hanno in termini di compliance fiscale della propria clientela.

Tutte questioni molto calde, che dovrebbero essere sempre di più al centro dell'agenda, in considerazione dell'evoluzione del mercato assicurativo e dell'avanzare nell'età dei nativi digitali, ovvero quei soggetti maggiormente (ma non sono solo loro) attirati da soluzioni tech, anche nelle forme più estreme e alternative al sistema, come abbiamo accennato sopra.

**Andrea Maura,**

Partner @ ALIANT Legal Grounds - Studio Legale

## COMPAGNIE

### Wefox in Italia punta sull'Rca

**Distribuzione phygital per l'insurtech già sponsor del Milan: insieme alla piattaforma, un network fisico con oltre 500 punti vendita entro la fine del 2024**

L'insurtech tedesca **wefox** fa sul serio con l'ufficialità dell'ingresso nel mercato italiano attraverso un primo prodotto Rca. L'Italia, si legge nella nota, è di "fondamentale importanza per i piani di sviluppo del gruppo", che "partirà dal settore auto e moto prima di estendere via via le polizze ad altre linee di business". Wefox mira a ridefinire gli "standard esistenti, creando un servizio innovativo che si distingue dai modelli diffusi".



Matteo Bevilacqua, ceo di wefox Italy

Il modello di business di wefox punta a realizzare una distribuzione phygital, unendo alla piattaforma online un network fisico con oltre 500 punti vendita sul territorio entro la fine del 2024, così da poter crescere anche con nuove polizze: casa, infortuni, danni accidentali ai device, estensioni di garanzia e successivamente il ramo vita di puro rischio.

"La distribuzione avverrà sia tramite accordi con intermediari assicurativi sia tramite la piattaforma digitale della società", spiega **Matteo Bevilacqua**, ceo di wefox Italy. Bevilacqua sostiene inoltre che grazie all'analisi "sempre più sofisticata dei dati, wefox sta passando dal modello assicurativo basato sul riparare e sostituire a quello più focalizzato sul prevedere e prevenire".

Il gruppo ha già stretto alcune collaborazioni nel settore automotive, tra cui quella con **Ima Italia Assistance**, con **Swiss Re** e con **Das**. Dal punto di vista del marketing, oltre alla campagna televisiva che partirà a giugno, già da febbraio wefox è sponsor del **Milan** e dell'**Acqua S. Bernardo Pallacanestro Cantù**.

**Fabrizio Aurilia**

#### 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 30 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 Expert.ai

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*
- *Laura Gargasole, responsabile claims di Helvetia*
- *Lorena Ricci, head of claims services di Zurich Italia*

## 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*

