

PRIMO PIANO

Axa, su i ricavi nel 1Q22

Numeri in crescita per il gruppo Axa nei primi tre mesi dell'anno. I ricavi totali sono aumentati dell'1% rispetto al primo trimestre 2021, a 31,3 miliardi di euro, frutto di uno sviluppo del 2% dei rami elementari e una crescita dei ricavi dalle linee commerciali pari al 4% (10,7 miliardi), che hanno in parte compensato le perdite derivanti dall'esposizione alle catastrofi naturali di Axa XL Reinsurance (-12%). I ricavi delle personal lines sono cresciuti dell'1%, con +6% per il settore salute a 4,4 miliardi: una crescita continua e uniforme nella maggior parte delle aree geografiche. L'asset management è stabile (392 milioni), mentre il ramo vita e risparmio è risultato in flessione del 3%, giacché la crescita della protection e delle unit-linked non è stata sufficiente a compensare i minori ricavi dei prodotti tradizionali, principalmente in Italia e Giappone.

"Il gruppo - ha spiegato Alban de Mailly Nesle, cfo di Axa - rimane fortemente focalizzato su una disciplinata execution. Abbiamo riposizionato il nostro portafoglio di riassicurazione con un'esposizione alle catastrofi naturali già ridotta del 40% durante i rinnovi del primo trimestre, mentre continuiamo a fornire un business mix vita e risparmio di alta qualità, con un'ulteriore riduzione dei prodotti tradizionali".

Fabrizio Aurilia

IL PUNTO SU...

La ripartizione degli oneri nella responsabilità sanitaria

Un caso di aborto avvenuto dopo un prelievo di liquido amniotico offre la possibilità alla Corte di Cassazione di esprimersi nel chiarire i ruoli tra il paziente attore, tenuto ad allegare il fatto, e il medico, cui spetta di provare la propria corretta condotta

Non spetta all'attore provare che la prestazione medica è stata eseguita in contrasto con le indicazioni provenienti dalla letteratura medica, nello specifico consistita nell'indebita effettuazione di tre consecutivi prelievi di liquido amniotico, ma solamente la colpevole condotta del sanitario, secondo il criterio del *più probabile che non*, rimanendo a carico di quest'ultimo l'onere di dimostrare che la prestazione è stata eseguita con la dovuta diligenza professionale e che l'evento di danno si è verificato per una causa a lui non imputabile.

È questo il principio affermato dalla recente pronuncia della Suprema Corte di Cassazione sezione 3 Civile nella sentenza 10050 del 29 marzo scorso.

La vicenda concerne la perdita del feto da parte di una donna che alla quindicesima settimana di gravidanza si era sottoposta ad amniocentesi presso un presidio ospedaliero, ove l'esame veniva eseguito in modo imprudente e imperito dal sanitario, il quale, contrariamente alle indicazioni della letteratura medica, aveva proceduto a tre consecutive inserzioni dell'ago nell'utero della donna, con ciò provocandole il pericolo di aborto.

UNA LABILE TESTIMONIANZA

La domanda, accolta in parte dal tribunale, veniva rigettata dalla Corte d'appello, sulla base del rilievo che la condotta imprudente e imperita ascritta al sanitario, consistente nella effettuazione di tre prelievi transaddominali di liquido amniotico dalla cavità uterina, non poteva ritenersi provata in quanto la sussistenza di tale contegno colposo trovava fondamento esclusivamente nella testimonianza della madre della gestante (la quale aveva riferito di avere assistito all'amniocentesi da dietro un paravento grazie a una fessura aperta nello stesso), ma che tale dichiarazione non poteva ritenersi attendibile.

La Suprema Corte non censura naturalmente il giudizio di inattendibilità espresso dalla corte di merito in relazione alla testimonianza assunta, posto che l'apprezzamento delle risultanze istruttorie compiuto dalla corte territoriale è attività a questa riservata, ma in ogni caso, premessa la natura contrattuale della responsabilità del medico e della struttura sanitaria, ancora non vigente la legge Gelli 24 del 2017, ritiene accoglibile il ricorso per avere la Corte d'appello attribuito l'onere della prova a una parte diversa da quella che ne era onerata, essendo gli attori tenuti bensì ad allegare, ma non anche a provare l'inadempimento o l'inesatto adempimento dei convenuti.

(continua a pag. 2)



(continua da pag. 1)

VIGE IL CRITERIO DEL “PIÙ PROBABILE CHE NON”

Come noto, il criterio di riparto dell'onere della prova che governa la responsabilità contrattuale è quello in base al quale il creditore che abbia provato la fonte del suo credito (nel caso di specie provando che la condotta del professionista è stata, secondo il criterio del *più probabile che non*, la causa del danno lamentato) e abbia allegato che esso sia rimasto totalmente o parzialmente insoddisfatto, non è altresì onerato di dimostrare l'inadempimento o l'inesatto adempimento del debitore, spettando a quest'ultimo la prova dell'esatto adempimento.

Ribadisce dunque la Suprema Corte che nella concreta fattispecie, dovendosi ritenere dimostrata, secondo i noti criteri presuntivi, la relazione di causalità tra l'intervento sanitario praticato e il successivo evento abortivo (stante il rapporto di immediatezza temporale tra l'esecuzione dell'amniocentesi e la perdita del liquido amniotico, seguita, a distanza di pochi giorni, dalla certificazione della rottura del sacco amniotico e dalla verifica dell'aborto), in applicazione dei suindicati criteri di riparto dell'onere della prova, non sarebbe spettato alla ricorrente provare la dedotta condotta imprudente e imperita del medico consistita nelle tre inserzioni dell'ago, ma sarebbe spettato a quest'ultimo (e alla struttura sanitaria) dimostrare che tale condotta non vi era stata, che la prestazione era stata eseguita con la dovuta diligenza professionale, nonché che l'evento di danno si era verificato per una causa non imputabile al sanitario.



LA DIFFICOLTÀ DI CIRCOSCRIVERE L'INADEMPIMENTO

Nel caso di specie, invece, la corte territoriale aveva completamente disatteso gli illustrati, consolidati principi, rigettando la domanda risarcitoria sull'omessa dimostrazione dell'allegato errore del sanitario da parte degli attori, confondendo la mancata prova in relazione a una prestazione eseguita in contrasto con le indicazioni provenienti dalla letteratura medica, con il peso dell'onere probatorio a carico del debitore, atteso che spettava a quest'ultimo fornire la prova liberatoria di avere esattamente adempiuto, dimostrando che la condotta imprudente ed imperita addebitatagli non era stata da lui posta in essere.

Il tema appare, anche alla luce della decisione in commento, ancora scivoloso.

L'onere della prova che spetta all'attore è sì quello di dedurre "l'inadempimento qualificato" e la correlazione causale fra questo e il danno lamentato (Cass. 28989 dell'11 novembre 2019, fra molte ad esempio), mentre al debitore della prestazione (il medico) spetta l'onere di dimostrare la propria perizia e l'assenza di un suo contributo causale alle conseguenze lamentate dal paziente.

Tuttavia, il confine proprio della qualifica di inadempimento non sempre è di facile acquisizione. Riferire in un giudizio (come nel caso a quo) se le pratiche di intervento sulla gestante (uno o tre prelievi?) fossero adeguate o meno al protocollo (che ne prescrive una sola, per intuibili ragioni statistiche di analisi negativa) resta un elemento di allegazione demandato innanzitutto alla parte istante, la quale deve dare una indicazione di errore rilevante (appunto tre inserzioni e non una sola), lasciando poi al medico, una volta acquisito tale elemento, provare che non fu quella la causa scatenante dell'evento.

Nella fattispecie, invece, assumere che non spetti alla paziente dedurre, e soprattutto dettagliare, la condotta imprudente del medico, sposta ancora una volta (col rischio di un intempestivo ritorno al passato) il peso del principio distributivo dell'onere della prova a forte discapito del medico, con un lontano richiamo (che auspicavamo sopito nella dimensione del ricordo) a un principio di responsabilità quasi oggettiva del prestatore d'opera intellettuale e di erogazione del servizio sanitario nel caso specifico.

Filippo Martini
e Mauro De Filippis,
Studio THMR

RICERCHE

Bancassicurazione, il ramo danni dalle uova d'oro

Secondo un nuovo studio di Excellence Consulting, le partnership con le assicurazioni sono al centro delle strategie delle banche che vogliono replicare il successo di questo modello nel settore vita

Le banche italiane sono pronte a sostenere la domanda delle coperture danni, che tenderà a diffondersi nel nostro Paese come già avvenuto in altri mercati europei, a partire dalla Francia. Lo sostiene **Excellence Consulting** nella sua ricerca, intitolata *La bancassicurazione danni in Italia: un modello in evoluzione e trasformazione che crea valore per tutti gli stakeholder*.

Una considerazione che si fa forza sui numeri e il valore dei premi danni per cliente delle prime banche nazionali: per esempio nel 2020, **Bper** (104 euro) e **Banca popolare di Sondrio** (78 euro) non distano molto da quanto realizzato da **Crédit Mutuel** (116 euro) e **Crédit Agricole** (94 euro), dicono gli analisti.

Guardando i premi conseguiti per sportello nel 2020, il divario è certamente maggiore ma non mancano le potenzialità, sostengono da Excellence: **Mps** (126mila euro), **Credem** (115mila), **Intesa Sanpaolo** (112.00mila) e **Bper** (101mila), sono ben lontani da quanto registrato da **Crédit Mutuel** (736mila euro) e **Crédit Agricole** (595mila), ma, appunto, questa differenza proverebbe il potenziale di crescita del canale bancario.

Ampi margini di crescita

La ricerca evidenzia anche che banche e **Poste**, nel 2021, hanno accumulato il 7,8% dei premi danni totali del mercato



italiano (39,1 miliardi di euro) contro il 2,9% del 2009, il che, si legge nello studio, "è indicatore di un cammino oramai iniziato nello sviluppo delle coperture assicurative danni".

Gianluca Zanini, partner di Excellence Consulting, ricorda come in Italia la raccolta danni non auto è molto ridotta, con un peso sul Pil inferiore all'1%, a fronte di valori pari al 2,1% in Francia, al 2,5% in Germania e nell'ordine del 3,5% nel Regno Unito.

"La nostra ricerca – sottolinea Zanini – mette in luce che esistono ampi margini di crescita nelle coperture assicurative danni e per questo le partnership con le assicurazioni sono al centro delle strategie delle banche che vogliono replicare lo sviluppo già sperimentato nel business assicurativo vita".

Il modello vincente

Le coperture danni, commenta **Maurizio Primanni**, founder del gruppo Excellence, rappresentano un'opportunità di crescita rilevante per le banche: "pensiamo all'accordo tra **Unicredit** e **Allianz** – spiega – e ai recenti sviluppi che stanno riguardando **Banco Bpm**, con diversi grandi gruppi assicurativi impegnati a contendersi la partnership con la banca; senza dimenticare gli importanti risultati ottenuti da **Intesa Sanpaolo** senza partner assicurativi, attraverso una divisione assicurativa completamente controllata dalla banca o quelli che stanno ottenendo **Bper** e **Popolare di Sondrio** grazie al supporto del gruppo **Unipol**".

Secondo Excellence, i risultati premierebbero il modello captive, o comunque quello caratterizzato da una "relazione equity based con il partner assicurativo", come nel caso di **Unipol**, **Bper** e **Popolare di Sondrio**, o delle best practice francesi, riprese nella ricerca.

Per cogliere le opportunità più significative, chiosa **Primanni**, occorrerà sviluppare la "customer journey multic canale", un approccio che consente "al cliente di dialogare alternativamente con filiali e canali digitali senza soluzione di continuità".

F.A.

Insurance Daily

Direttore responsabile: Maria Rosa Alaggio alaggio@insuranceconnect.it

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

T: 02.36768000 E-mail: redazione@insuranceconnect.it

Per inserzioni pubblicitarie contattare info@insuranceconnect.it

Supplemento al 6 maggio di www.insurancetrade.it – Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012 – ISSN 2385-2577

INSURANCE CONNECT TV

ICTV FLASH

EDIZIONE DEL 5 MAGGIO 2022

Nuovo appuntamento con ICTV Flash

Su www.insuranceconnect.tv nuovo appuntamento con la rubrica ICTV Flash. Oggi si parla della conferma di **Donnet in Generali**, della **nuova governance di Unipol** e dello **stop alle trattative del rinnovo dell'Accordo nazionale impresa-agenti**.

I TRE SERVIZI DI OGGI SONO:

- 1 - **Generali, vince la lista del cda, Donnet confermato group ceo**
di Beniamino Musto
- 2 - **Unipol, ecco il nuovo cda**
di Giacomo Corvi
- 3 - **Accordo impresa-agenti: stop alle trattative**
di Fabrizio Aurilia



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
<i>Michele Inglese, head of sales - financial services di Capgemini in Italy</i> |
| 09.50 – 10.10 | ▶ TAVOLA ROTONDA – EVOLUZIONI SOCIALI E TRASFORMAZIONE DELL'INDUSTRIA ASSICURATIVA
<i>- Matteo Bonati, insurance director di Capgemini in Italy</i>
<i>- Umberto Guidoni, co-direttore generale di Ania</i>
<i>- Alessandro Scarfò, amministratore delegato di Intesa Sanpaolo Assicura</i> |
| 10.10 – 10.30 | ▶ LA SFIDA DEL CAMBIAMENTO CLIMATICO: COME CAMBIA L'OFFERTA ASSICURATIVA?
<i>Filippo Sirotti, insurance offering development Italy senior director di Crif</i> |
| 10.30 – 10.50 | ▶ TAVOLA ROTONDA – L'INNOVAZIONE NEL CONTROLLO DEI RISCHI
<i>- Alessandro Molinari, amministratore delegato e direttore generale di Itas Mutua</i>
<i>- Tiziana Tafaro, presidente del Consiglio Nazionale Attuari</i> |
| 10.50 – 11.10 | ▶ TECNOLOGIA PER NUOVI MODELLI DI CONSUMO
<i>Marco Burattino, direttore commerciale Italia e Polonia di Guidewire</i> |
| 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, founder & ceo di Atum Technologies & Solutions
- Luciano Polinari, ad 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

- Davide Cervellin, chief insurance & data officer di Telepass

- Giacomo Gargani, head of strategy di Axa Italia

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

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 Assoaud, 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

