

# INSURANCE CONNECT INNOVATION SUMMIT 2020

11 GIUGNO 2020 | 9:30 - 16:00



CONVEGNO ON LINE

IN DIRETTA WEB



## SESSIONE PLENARIA

*Semplificazione, servizio, customer experience: i pilastri della nuova assicurazione*

La personalizzazione della relazione con il cliente è la chiave di volta per la trasformazione dell'industria assicurativa. Innovazione significa intervenire sulla struttura del prodotto assicurativo e sulla capacità di individuare esigenze assicurative e profili di rischio, moltiplicando i punti di contatto con i clienti e le occasioni di bisogno e utilizzo di coperture. L'assicurazione trova dunque affermazione grazie alle molteplici applicazioni della tecnologia e a strategie che puntano all'agilità del settore a favore di nuova concezione dell'offerta, di modelli organizzativi più efficienti e di una maggiore capacità distributiva. L'obiettivo, anche attraverso lo sviluppo di ecosistemi e partnership diversificate, è accompagnare cittadini e imprese verso una concreta vicinanza al concetto di protezione nella vita quotidiana, per la salute e per il proprio futuro.

Moderata Maria Rosa Alaggio, direttore di Insurance Review

- |               |   |   |
|---------------|---|---|
| 09.30 – 09.50 | ▶ | <b>SEMPLIFICAZIONE, SERVIZIO, CUSTOMER EXPERIENCE: I PILASTRI DELLA NUOVA ASSICURAZIONE</b><br><i>Enea Dallaglio, partner di Mbs Consulting</i>   |
| 09.50 – 10.10 | ▶ | <b>STRATEGIE PER LA TRASFORMAZIONE DELL'INDUSTRIA ASSICURATIVA</b><br><i>Luigi Barcarolo, direttore danni auto, insurance analytics and business architecture di Cattolica Assicurazioni</i><br><i>Maurizio Cappiello, amministratore delegato di Poste Assicura e direttore generale di Poste Vita</i><br><i>Umberto Guidoni, direttore business di Ania</i> |
| 10.10 – 10.30 | ▶ | <b>DALLA TECNOLOGIA ALLA COMPETITIVITÀ SUL MERCATO</b><br><i>Marco Burattino, direttore commerciale Italia di Guidewire</i>   |
| 10.30 – 10.50 | ▶ | <b>L'OFFERTA ASSICURATIVA E IL PARADIGMA DELLA SEMPLICITÀ</b><br><i>Maurizio Hazan, studio legale Taurini-Hazan</i><br><i>Daniela Mariani, capo della Divisione Vigilanza Prodotti del servizio Vigilanza condotta di mercato di Ivass</i>  |
| 10.50 – 11.10 | ▶ | <b>SCENARI E SOLUZIONI PER L'EVOLUZIONE DEL RISCHIO</b><br><i>Giuseppe Dosi, head of insurance di Crif</i>  |
| 11.10 – 11.30 | ▶ | <b>COFFEE BREAK</b>   |

Main sponsor



Light sponsor



## SESSIONE PARALLELA

MATTINO 11:30 - 13:00

### INFORMAZIONI, PROCESSI E DIGITALIZZAZIONE: LE LEVE PER LA BUSINESS TRANSFORMATION

Tecnologie per l'assicurazione agile: come trasformare l'industria assicurativa attraverso la valorizzazione delle informazioni, la razionalizzazione dei processi e l'integrazione dei sistemi. Quali soluzioni possibili grazie a big data, cloud computing, machine learning e intelligenza artificiale?

11:30 - 12:30 – **Tavola Rotonda** Modera: *Piero Gancia, partner di McKinsey e responsabile per il settore assicurativo del Mediterraneo*

– *Francesco Mastrandrea, cio di Groupama Assicurazioni*

– *Fabio Pittana, coo e responsabile canale digitale di Net Insurance*

– *Daniilo Ughetto, direttore ict operations del gruppo Assimoco*

– *Luigi Vassallo, direttore It & Digital Transformation di Sara Assicurazioni*

12:30 - 12:45 – Conclusioni a cura di McKinsey

12:45 - 13:00 – Q&A

### PRODOTTO E CANALE AGENZIALE

Presentazione della ricerca realizzata da Innovation Team sulle reti agenziali. Analisi della capacità di innovazione dell'offerta assicurativa e delle potenzialità/problematiche distributive, delle opportunità per lo sviluppo del business in agenzia e delle evidenze sul ruolo della tecnologia e della digitalizzazione.

11:30 - 11:40 – Intervento a cura di Andrea Scarabelli, ceo di First Point

11:40 - 12:00 – Presentazione della ricerca "Innovazione dell'offerta e dei modelli di vendita in agenzia"  
a cura di Fabio Orsi, partner di Innovation Team, Mbs Consulting

12:00 - 12:40 – **Tavola Rotonda** Modera: *Fabio Orsi*

– *Alessandro Lazzaro, ex presidente dell'Unione Agenti Axa*

– *Enzo Sivori, comitato dei presidenti di Aua*

– *Massimo Uncini, presidente del gruppo Agenti Italiana Assicurazioni*

12:40 - 13:00 – Le esperienze eccellenti:

*Luigi Madonia, agente Allianz di Palermo; Francesco Carpenè agente Italiana di Treviso; Stefano Querinuozzi, agente plurimandatario di Gorizia; Enrico La Pergola, agente Helvetia di Novara*

### DAL CONTRATTO STATICO AL CONTRATTO DINAMICO

Semplificazione, chiarezza e immediatezza sono i pilastri su cui strutturare un nuovo concetto di prodotto assicurativo: semplice, modulabile e da proporre al cliente attraverso diversificate modalità distributive, dall'Instant Insurance alla Gdo, dalle flotte aziendali al car sharing.

11:30 - 12:30 – **Tavola Rotonda** Modera: *Maurizio Hazan, studio legale Taurini-Hazan*

– *Andrea Bonomini, dirigente responsabile ufficio legale e reclami del gruppo Cattolica*

– *Loris Marzini, responsabile prodotti retail e portafoglio di Poste Assicura*

– *Gianpiero Mosca, consigliere di amministrazione di Aon Benfield*

12:30 - 12:45 – Conclusioni a cura dello studio legale Taurini-Hazan

12:45 - 13:00 – Q&A



## SESSIONE PARALLELA

MATTINO 11:30 - 13:00

### ■ GESTIONE SINISTRI AUTO: COME CAMBIA IL SERVIZIO AL CLIENTE

La gestione dei sinistri auto è il banco di prova per la verifica della qualità del servizio al cliente. Digitalizzazione, app, tempestività di intervento e videooperie: tra tecnologia, revisione dei processi e contatto diretto con il cliente, il settore assicurativo punta a trasformare la propria fisionomia in un business che resta strategico per l'industria.

11:30 - 11:40 – L'intelligenza artificiale al servizio dei clienti e delle compagnie

*Maximiliano Barberi, insurance market leader GFT*

11:40 - 12:45 – **Tavola Rotonda** Modera: *Daniele Di Maio, responsabile Innovation and Strategy per Transformation Consulting, Capgemini Italia*

– *Luigi Barone, direttore sinistri di Reale Mutua*

– *Gaetano Occorsio, consulente della direzione sinistri di Amissima*

– *Luca Tavecchia, responsabile claims support di Generali Italia*

– *Maximiliano Barberi, insurance market leader GFT*

12:45 - 13:00 – Conclusioni a cura di Capgemini

### ■ ECOSISTEMI E START UP, UNA LEVA PER L'INNOVAZIONE

L'open innovation e la creazione di ecosistemi come terreno su cui moltiplicare le opportunità di innovazione per il settore assicurativo, la capacità di proporre servizi integrati e la value proposition per il cliente.

11:30 - 11:40 – L'ecosistema: un nuovo paradigma di innovazione, *a cura di Francesco Zaini, partner di G2 Startups*

11:40 - 11:50 – Messaggio di Open Insurance Initiative: "La frontiera dell'Open Insurance"

11:50 - 12:10 – L'Open Innovation secondo Vittoria

– *Gian Franco Baldinotti, Ceo di Vittoria hub*

12:10 - 12:50 – **Tavola Rotonda** Modera: *Roberta Gilardi, CEO di G2 Startups*

con il coinvolgimento di:

– *Cyber Angels*

– *Ernesto*

– *Lokky*

– *Maioun*

– *Fabrizio Cardinali, CIO di Vittoria hub*

12:50 - 13:00 – Conclusioni a cura di G2 Startups



## SESSIONE PARALLELA

POMERIGGIO 14:30 - 16:00

### STRATEGIE, TECNOLOGIE E POLITICHE COMMERCIALI PER LA CENTRALITÀ DEL CLIENTE

La trasformazione dell'industria assicurativa parte dalla necessità di rivedere la capacità di relazionarsi con il cliente in un'ottica di omnicanalità e di personalizzazione del contatto. Offrire strumenti, tecnologie e contenuti per arricchire la customer experience significa disporre di informazioni adeguate e personalizzate da valorizzare su più canali.

14:30 - 15:45 – **Tavola Rotonda** Modera: *Gianmaria Trapassi, partner Deloitte Digital IT*

– *Marco Brachini, direttore marketing, brand e customer relationship di Sara Assicurazioni*

– *Luca Colombano, direttore centrale di Italiana Assicurazioni*

– *Letizia D'Abbondanza, chief customer officer di Axa Italia*

15:45 - 16:00 – Conclusioni a cura di Deloitte

### L'EVOLUZIONE DEL RAMO SALUTE

Il servizio e l'assistenza al cliente, la capacità di individuarne i bisogni in un'ottica di protezione nella vita quotidiana sono amplificate dalle potenzialità della tecnologia e dei device oggi a disposizione dei cittadini. Opportunità, sviluppi e capacità di applicazione (e di distribuzione) del prodotto e del servizio assicurativo.

14:30 - 14:40 – Intervento a cura di Stefano D'Ellena, head of insurance Italy di Evers Italia

14:40 - 15:50 – **Tavola Rotonda** Modera: *Stefano Cazzaniga, partner e director della practice health care di Boston Consulting Group*

– *Maurizio Cortese, ceo di Intesa Sanpaolo Smartcare*

– *Stefano D'Ellena, head of insurance Italy di Evers Italia*

– *Giovanna Gigliotti, amministratore delegato di UniSalute*

– *Marco Giovannini, head of business development, sales, product & marketing di Generali Welion*

– *Marco Mazzucco, direttore generale di Blue Assistance*

15:50 - 16:00 – Conclusioni a cura di Boston Consulting Group

### AZIENDE, ASSICURATORI, PERITI E INTERMEDIARI: LA GESTIONE DEI RISCHI E DEI SINISTRI, TRA PARTNERSHIP E TECNOLOGIA

La collaborazione fra i diversi attori coinvolti nella gestione di un sinistro è un valore aggiunto per la qualità del servizio al cliente e per trarre insegnamento dall'esperienza dell'evento dannoso. In tale contesto, sempre più importanza assumono la specializzazione della filiera liquidativa, la tempestività di intervento, le tecnologie a disposizione.

14:30 - 15:50 – **Tavola rotonda** Modera: *Marco Valle, ad di Marco Valle Srl, vice presidente di Aipai, vice presidente di Cineas area tecnica periti*

– *Massimo Bellesso, responsabile acquisti e gestione contratti assicurativi del gruppo Eurovo*

– *Lorenzo Bizio, responsabile sinistri property di Generali Italia*

– *Monica Camilotto, claims director area Emilia Romagna di Aon*

– *Sara Ferrareso, sinistri property complessi – no motor claims – Generali Italia*

– *Ireno Claudio Lionello, socio titolare del gruppo Eurovo*

– *Davide Magnani, cfo del gruppo Eurovo*

– *Michela Palmisano, account executive Geography | Corporate di Aon*

– *Marco Rubin, consulente tecnico del gruppo Eurovo*

– *Sergio Ramorino, perito incaricato dal gruppo Eurovo*

– *Davide Vacher, consigliere delegato di Giunta di Ach*

15:50 - 16:00 – Conclusioni a cura di Aipai



## SESSIONE PARALLELA

POMERIGGIO 14:30 - 16:00

### L'INNOVAZIONE NELL'RC AUTO

La tecnologia applicata all'Rc auto ha un ruolo fondamentale per esprimere l'evoluzione della mobilità, le potenzialità delle auto connesse e la definizione di nuove responsabilità e profili di rischio. Tra bisogno di personalizzazione della relazione con il cliente, analisi degli stili di guida e offerte basate sul servizio, la capacità di valutare le informazioni rappresenta la chiave di volta per l'industria assicurativa.

14:30 - 14:40 – Intervento a cura di Sergio Tusa, sales director di Cambridge Mobile Telematics

14:40 - 15:50 – **Tavola Rotonda** Modera: Roberto Bosisio, partner di Boston Consulting Group

– Giacomo Lovati, amministratore delegato di Alfa Evolution Technology, di Pronto Assistance Servizi, di Linear Assicurazioni e direttore insurance e telematic services di UnipolSai

– Tomaso Mansutti, ceo di Mansutti

– Pedro Bernardo Santos, direttore generale di G-Evolution

– Sergio Tusa, sales director di Cambridge Mobile Telematics

– Alberto Busetto, head of connected business di Generali Jeniot

15:50 - 16:00 – Conclusioni a cura di Boston Consulting Group

### SOLUZIONI PER LA PROTEZIONE DEL CLIENTE: UNA SFIDA PER L'INTERMEDIARIO DEL FUTURO

Consulenza, semplificazione, specializzazione: come riuscire a incontrare le esigenze di individui, famiglie e aziende, tra nuovi rischi, tecnologia e garanzie aggiuntive

14:30 - 15:30 – **Tavola Rotonda** Modera: Massimo Michaud, presidente di Cineas

– Roberto Conforti, presidente di Uea

– Luca Franzi de Luca, presidente di Aiba

– Luigi Viganotti, presidente di Acb

15:30 - 16:00 – Conclusioni a cura di Massimo Michaud

## A CHI SI RIVOLGE

Compagnie di assicurazione – Banche – Intermediari Collaboratori – Periti – Associazioni di categoria



- Responsabili comunicazione
- Responsabili marketing
- Responsabili commerciale
- Responsabili area innovazione/telematica



- Responsabili IT
- Head of digital
- Responsabili organizzazione
- Responsabili operations
- Responsabili customer analytics



- Responsabili rami vita e danni
- Direttore tecnico auto
- Underwriting
- Responsabile attuarialo
- Responsabili fiduciari e processi organizzativi

