

UN FUTURO SEMPLICE.



#ilCliente

**15/16/17 APRILE
2019**

Milano

Centro Servizi Bezzi
Sala Conferenze Banco BPM
Via Massaua, 6

convegnoilcliente.abieventi.it



#ilCliente

Promosso da



Organizzato da



Partner Digitale



Media Partner



Wall Street Italia

3 GIORNI PER CONOSCERE, CAPIRE, IMMAGINARE LA RELAZIONE CON IL CLIENTE DEL FUTURO



Un evento unico in Italia, tre giorni ricchi di sessioni e percorsi tematici, in cui esperti e professionisti di diversi settori approfondiscono le esperienze più significative per vincere la sfida di un futuro semplice nelle relazioni con la clientela.

#ilCliente è il primo dei 6 eventi, promossi dall'ABI per il 2019: appuntamenti imperdibili per esplorare le frontiere dell'innovazione nell'industria bancaria, finanziaria e assicurativa. Il calendario completo su **abieventi.it**



#ILCLIENTE VIVE TUTTO L'ANNO SU **BANCAFORTE.IT**

Bancaforte.it, Partner Digitale di **#ilCliente**, è la piattaforma di informazione giornalistica che da oltre vent'anni promuove e racconta con competenza le idee e i protagonisti dell'innovazione nel mondo bancario e finanziario.

Su Bancaforte.it è possibile vivere in ogni momento l'evento attraverso gli approfondimenti, gli speciali tematici, le videointerviste ai protagonisti trasmesse su Bancaforte Tv, la web tv dedicata.

BANCAFORTE
i n n o v a t i o n k e y

9.15

Sessione Plenaria di Apertura | 1ª Parte UN FUTURO SEMPLICE

11.30

Sessione Plenaria di Apertura | 2ª Parte Tavola Rotonda UN FUTURO SEMPLICE

Workshop

14.30

W1

Mobile advertising:
come utilizzare asset
video e display per
conquistare l'utente
online grazie a dati e
tecnologie creative

Teads

W2

La persona al di là
del cliente:
conoscere,
segmentare,
ottimizzare

GfK

W3

L'evoluzione
della banca:
da distributore
a partner

salesforce

Sessioni Parallele

15.30

A1

ENGAGEMENT
Per me è importante:
l'on-boarding

B1

ESPERIENZA
Chiamami ancora
omnicanalità

C1

TRASFORMAZIONE
Wonderful
#digitalife

17.30

Reading al Buio de "Il cuore e la tenebra"
con l'autore **Giuseppe Culicchia**

Martedì 16 Aprile

9.00

I Sessione Plenaria | Tavola Rotonda SEMPLICEMENTE PROTEZIONE

Sessioni Parallele e Workshop

11.45

A2

ENGAGEMENT
Dammi tre parole:
**marketing, vendite,
comunicazione**

B2

ESPERIENZA
Come si cambia:
target ed ecosistemi

C2

TRASFORMAZIONE
Il senso di ogni **dato**

14.30

A3

ENGAGEMENT
Chissà se lo sai: la **DNF***
è un'opportunità

*DICHIARAZIONE NON FINANZIARIA

W4

La sostenibilità degli
obiettivi nel ciclo
di vita del cliente



W5

Open Banking:
raccontare il valore
per l'industria e per il
cliente



15.30

B3

ESPERIENZA
Anche per te: una
banca accessibile

B4

ESPERIENZA
Per brevità chiamato
prodotto

C3

TRASFORMAZIONE
Avrai **digital
marketing**
e tecnologie



#ilCliente

Sessioni Parallele

9.15

A4

ENGAGEMENT
L'emozione ha voce:
le **persone**

B5

ESPERIENZA
Ovunque **misuri**
(il valore della
relazione)

C4

TRASFORMAZIONE
Eppure mi hai cambiato
la vita: il **mobile**

11.45

II Sessione Plenaria | Tavola Rotonda
OPEN BANKING: L'ERA DELLA CO-OPETITION

14.15

Sessione Plenaria Conclusiva
GESTIRE LA PUBBLICITÀ ONLINE
TRA REGOLAMENTAZIONE E CREATIVITÀ



8.30 *Registrazione dei partecipanti,
Welcome Coffee e visita alla Meeting Area*

UN FUTURO SEMPLICE

Coordina

Jole Saggese, Caporedattore **CLASS CNBC**

9.15 *Saluto di Benvenuto e Apertura dei Lavori*
Gianfranco Torriero, Vice Direttore Generale **ABI**

Keynote Speakers

Il futuro è alla porta. Chi apre?

Paolo Iabichino, Creativo pubblicitario, Giornalista
e Comunicatore dell'anno 2018

S.P.P.: la via del cambiamento

Andrea Cardamone, CEO **Widiba**

L'ospite Made in Italy

Relazione tra Lovemark, Semplicità ed Emozioni

Matteo Conti, Head of Marketing Nutella Brands **Ferrero**

11.00 *Coffee Break, networking e visita alla Meeting Area*



UN FUTURO SEMPLICE

Coordina

Jole Saggese, Caporedattore **CLASS CNBC**

11.30

Keynote Speaker

Giuseppe Stigliano, General Manager **Wunderman Thompson**,
Professore di Retail Marketing Innovation **Università IULM e Cattolica**,
Co-Autore con Philip Kotler di **Retail 4.0 | 10 Regole per l'Era digitale**

Intervengono

Alberto Antonietti, Managing Director **Accenture Strategy**

Mirella Cerutti, Country Manager **SAS Italy**

Barbara D'Acierno, Head of Customer Value Management **Postepay**

Marco Ferrero, Director Commercial Division **Nexi**

Luca Gasparini, Chief Business Officer **Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea**

Luca Vanetti, Responsabile Marketing e Omnicanalità **Banco BPM**

13.30

Buffet Lunch, networking e visita alla Meeting Area



Workshop

Lunedì 15 Aprile

W1

W2

W3

WORKSHOP W1 *Teads*

14.30 *Mobile advertising: come utilizzare asset video e display per conquistare l'utente online grazie a dati e tecnologie creative*

Dario Caiazza, Managing Director **Teads Italia**

Donatella Urrai, Head of Teads Studio **Teads Italia**

Massimo Di Gennaro, Sales Director **Teads Italia**

Luca Aiello, Head of Business Development **Teads Italia**

Lucio Mormile, Head of Performance Advertising, Southern and Eastern Europe
Teads

WORKSHOP W2

14.30 *La persona al di là del cliente: conoscere, segmentare, ottimizzare*

Giampaolo Falconio, Sales Director Finance **GfK**

Cristiana Zocchi, Solution Lead Marketing Effectiveness **GfK**

WORKSHOP W3

14.30 *L'evoluzione della banca: da distributore a partner*

Luca Romagnoli, Director Regulated Industries EMEA **Salesforce**

Andrea Buffoni, Regional Sales Director Marketing Cloud **Salesforce**

Bruno Cipriano, Chief Transformation Officer **Unione Fiduciaria**



#ilCliente

PER ME È IMPORTANTE: L'ON-BOARDING

Chair

Vincenzo Russo, Professore di Psicologia dei Consumi e Neuromarketing,
Coordinatore Centro di Ricerca di Neuromarketing **Università IULM**

15.30 *Apertura della sessione a cura del chair*

Come la sostenibilità sta cambiando il mondo

Mauro Bombacigno, Head of Corporate Engagement **BNL BNP Paribas**

*Acquisizione e fidelizzazione: il ruolo della banca come catalizzatore
della filiera estesa per i nuovi servizi al cliente*

Dicran Babayantz, Watson Customer Engagement Business Unit Leader
IBM Italia

The Next Level of Phygital Onboarding

Gaia Cioci, Senior Director - Data Driven Solutions & Consultancy **CRIF**

*Progetto Trasparenza Semplice Ambito Canali web:
finalità e prospettive future*

Chiara Mambelli, Ufficio Rapporti con le Associazioni dei Consumatori
e **Giorgia Greco**, Ufficio Studi **ABI**

17.30 *Aperitivo nella Meeting Area e a seguire **Reading al Buio de "Il cuore e la tenebra"**, organizzato in collaborazione con la **Fondazione Lia** e con la partecipazione dell'autore **Giuseppe Culicchia***



CHIAMAMI ANCORA OMNISCANALITÀ

Chair

Daniela Vitolo, Ufficio Studi **ABI**

15.30

Apertura della sessione a cura del chair

Iperstimolati e confusi

Nora Schmitz, Head Audience Measurement
e **Francesca Nardin**, Creative Excellence Leader **Ipsos Connect**

Il punto vendita del futuro, la visione di Nexi

Giulio Vasconi, Head of Marketing - Merchant Services **Nexi**

Evoluzione dei modelli di relazione con il Cliente

Andrea Eusebi, Head of UniCredit Direct Management & Development
UniCredit

Dall'omniscanaltà all'ecosistema omniservizio di Postepay

Lavinia Mancini, Responsabile Issuing e Money Transfer **Postepay**

La banca di prossimità

Enrico Noviello, Head of Marketing **Banca5**

17.30

Aperitivo nella Meeting Area e a seguire **Reading al Buio** de "Il cuore e la tenebra", organizzato in collaborazione con la **Fondazione Lia** e con la partecipazione dell'autore **Giuseppe Culicchia**



WONDERFUL #DIGITALIFE

Chair

Paola Musile Tanzi, Professore di Economia degli Intermediari Finanziari
Università di Perugia e Affiliate **SDA Bocconi**

15.30

Apertura della sessione a cura del chair

Apriamo il "Gateway PSD2" all'Open Banking

Michele Dotti, Responsabile Direzione Architettura, R&D e Digital
Innovation **Cedacri**

It's wonderful...? Senza il Fattore Umano la tecnologia non decolla

Alex Zanon, People & Change Management Project Leader **SCS Consulting**

YAP: mobile payments e millennials

Edoardo Giorgetti, Head of Innovation Lab **Nexi**

*Digital hub: l'interazione olistica tra piattaforme e canali
per creare nuova value proposition*

Orio Navarra, IT Bancassurance Manager **Aon**

Musica e passioni per dialogare con i giovani.

La strategia di Intesa Sanpaolo per XF12

Rosangela Buccolo, Responsabile Canali e Contenuti Web **Intesa Sanpaolo**

17.30

***Aperitivo** nella Meeting Area e a seguire **Reading al Buio** de "Il cuore
e la tenebra", organizzato in collaborazione con la **Fondazione Lia**
e con la partecipazione dell'autore **Giuseppe Culicchia***





SEMPLICEMENTE PROTEZIONE

9.00

Coordina

Giuseppe Stigliano, General Manager **Wunderman Thompson**,
Professore di Retail Marketing Innovation **Università IULM e Cattolica**,
Co-Autore con Philip Kotler di **Retail 4.0 | 10 Regole per l'Era digitale**

Intervengono

Franco Baronio, Partner **Bain & Company**

Fabio Carniol, Amministratore Delegato **Helvetia Vita**
e **Chiara Assicurazioni - Gruppo Helvetia Italia**

Tiziana Lamberti, Director Protezione & Welfare - Sales & Marketing
Privati e Aziende Retail **Intesa Sanpaolo**

Giovanni Machetti, Head of Customer Value Management
BancoPosta - Poste Italiane

Barbara Tamburini, Head of Core Banking Products & Partnership **UniCredit**

11.15

Coffee Break, networking e visita alla Meeting Area

DAMMI TRE PAROLE: MARKETING, VENDITE, COMUNICAZIONE

Chair

Riccardo Scandellari, Scrittore, Blogger ed esperto di Digital Marketing e Personal Branding

11.45 *Apertura della sessione a cura del chair*

Il nuovo modello distributivo nell'era della Digital Experience

Massimo Tessitore, Head of Multichannel, Mobile Payment & E/M Commerce
Intesa Sanpaolo

Goals, positioning, engagement: emozioni quanto basta

Erika Fattori, Head of Brand and Communication **Nexi**

Abbracciare il cliente ogni giorno: multicanalità, differenziazione ed emozioni alla base della nuova relazione con il cliente

Francesco Simonetti, Business Advisor **SAS Italy**

Human Bank: la sfida dell'Intelligenza Artificiale per la banca emozionale

Federico Aguggini, Digital Transformation Senior Manager **Accenture**

A Modo Tuo, quando il conto è come un viaggio

Paolo Albonico, Responsabile Servizio Mercato Famiglie **Creval**

13.30 *Buffet Lunch, networking e visita alla Meeting Area*



COME SI CAMBIA: TARGET ED ECOSISTEMI

Chair

Francesco Specchia, *Direttore Pop Economy*

11.45 **Apertura della sessione a cura del chair**

Salute: l'evoluzione verso un nuovo ecosistema di offerta

Francesco Marcacci, *Responsabile Servizio Raccolta e Bancassurance Retail Banca MPS*

Da sinistro a servizio, rafforzando relazione e soddisfazione del cliente assicurato

Vincenzo Gringoli, *Partner Bain & Company*

Gli e-cosystem per una gestione dei bisogni del cliente

Pasquale Ambrosio, *Associate Partner, Fintech & Customer FS Lead*
e **Guido Tirloni**, *Associate Partner KPMG Advisory*

Inclusione finanziaria e cittadini stranieri. Il modello italiano

Daniele Frigeri, *Direttore CESPI*

13.30 **Buffet Lunch, networking e visita alla Meeting Area**



IL SENSO DI OGNI DATO

Chair

Daniela Vitolo, Ufficio Studi **ABI**

11.45 *Apertura della sessione a cura del chair*

Big data e advanced analytics "in azione"

Roberto Massaglia, Responsabile CRM e Pianificazione Commerciale
Intesa Sanpaolo

A world of data: nuove chiavi di lettura per la valutazione delle PMI

Matteo Gatti, Direttore Servizi Business Information **Innolva**

La "Cognitive Enterprise": fattore abilitante alle nuove strategie di relazione con il Cliente

Andrea Bedoni, Associate Partner - Technology & Data Strategy Leader
IBM Services

NPS Advocacy, Neuromarketing & Data Science

Duccio Gazzei, Coordinatore Advocacy Analytics Lab **BNL BNP Paribas**

Sperimentazione e Validazione con il Growth Hacking

Paolo Dello Vicario, COO **ByTek Marketing**

13.30 *Buffet Lunch, networking e visita alla Meeting Area*





CHISSÀ SE LO SAI: LA **DNF*** È UN'OPPORTUNITÀ

**DICHIARAZIONE NON FINANZIARIA*

Chair

Angela Tanno, Ufficio Rischi, Controlli e Sostenibilità **ABI**

14.30

Apertura della sessione a cura del chair

Il Piano dell'Europa per la finanza sostenibile: novità in arrivo per banche e clienti

Sara Lovisolo, Group Sustainability Manager **London Stock Exchange**
e Membro del Technical Expert Group sulla Finanza Sostenibile
Commissione Europea

La DNF come strumento di Engagement strategico nei confronti del cliente
Simona Ceccarelli, Manager **SCS Consulting**

Le opportunità della DNF per evolvere nella relazione con la clientela
Damiano Carrara, CSR Manager **UBI Banca**

Dal piano strategico alla DNF: il focus sul cliente

Elena Flor, Responsabile Corporate Social Responsibility **Intesa Sanpaolo**



W4

W5

WORKSHOP W4



14.30

*La sostenibilità degli obiettivi nel ciclo di vita del cliente***Francesco Minelli**, Direttore Marketing **Gruppo Cattolica Assicurazioni****Mauro Panebianco**, Asset Wealth Management Advisory Leader - Financial Services **PwC Europe, Middle East and Africa****Graziano Bugatti**, Partner **MINDoverMONEY****Matteo Temporin**, Docente di Informatica e Teorie della Conoscenza **Università Cattolica**

WORKSHOP W5



14.30

*Open Banking: raccontare il valore per l'industria e il cliente***Enrico Billi**, BU Director **Ipsos****Stefania Conti**, Business Development Director - Financial Services **Ipsos****Gianfranco De Marchi**, Communication Director **SIA****Federico Napoli**, Head of Marketing and Communications **Buddybank****Andrea Alemanno**, Senior Client Officer **Ipsos**



ANCHE PER TE: UNA **BANCA ACCESSIBILE**

Chair

Giustino Trincia, Responsabile Ufficio Rapporti con le Associazioni dei Consumatori **ABI**

16.00 **Apertura della sessione a cura del chair**

European Accessibility Act: prospettive future per il mondo bancario

Chiara Mambelli, Ufficio Rapporti con le Associazioni dei Consumatori **ABI**

European Accessibility Act: ricadute organizzative per le imprese

Mario Anolli, Professore di Scienze Bancarie, Finanziarie e Assicurative
Università Cattolica del Sacro Cuore

L'importanza di produrre contenuti digitali accessibili

Cristina Mussinelli, Segretario Generale

e **Clara Ori**, Interprete e Collaboratrice **Fondazione LIA**

Audioguide: uno strumento accessibile per tutta la clientela

Nunziante Esposito, Esperto di Informatica, Ausili e Nuove Tecnologie
UICI - Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti

17.45 **Visita alla Meeting Area e chiusura della seconda giornata**



PER BREVITÀ CHIAMATO **PRODOTTO****Chair****Paolo Teoducci**, Events & Experience Design **StartupItalia**

15.30

Apertura della sessione a cura del chair

Banche tradizionali vs Fintech: driver di innovazione, valore percepito, propensione al cambiamento e willingness to pay del mercato

Simone Suriano, Associate Partner **E*Finance Consulting Reply**

Un nuovo welfare per la piccola impresa: un ecosistema digitale di servizi per la vita e la famiglia dei dipendenti

Stefano Iattarelli, Project Manager Small Business Product **UniCredit**

Verso nuovi paradigmi della Bancassurance

Maria Giovanna Scinicariello, Responsabile Bancassurance**Gruppo Helvetia Italia**

I bisogni della clientela ed il valore della Protezione

Ludovica Flaminio, Responsabile Conti Correnti e Protezione**BancoPosta - Posteitaliane**

Il nuovo modello di Fintech Marketplace al servizio della banca

Stiven Muccioli, Chief Marketing & Technology Officer **Ventis - Gruppo Iccrea**

17.45

Visita alla Meeting Area e chiusura della seconda giornata

AVRAI DIGITAL MARKETING E TECNOLOGIE

Chair

Riccardo Scandellari, Scrittore, Blogger ed esperto di Digital Marketing e Personal Branding

15.30 *Apertura della sessione a cura del chair*

Verso una banca conversazionale insieme a Dotti, il chatbot intelligente
Sabrina Bianchi, Responsabile Brand e Marketing Communication
BPER Banca

Il tech è il prodotto: molto forte, incredibilmente vicino
Matteo Flora, Fondatore **The Fool**

Avrai anche qualcosa da raccontare?
Filippo Giotto, Head of Digital Adv. & Social Media **Banca Mediolanum**

Realtà Aumentata e Virtuale. Nuove esperienze digitali per i clienti e nuove opportunità di business per le aziende
Lorenzo Montagna, Founder **Second stAR VR**

17.45 *Visita alla Meeting Area e chiusura della seconda giornata*



L'EMOZIONE HA VOCE: LE PERSONE

Chair

Massimo Cerofolini, *Giornalista radiofonico e televisivo*

9.15

Apertura della sessione a cura del chair

Intervengono

Cecilia Nostro, *Co-founder Friendz*

Davide Bevini, *Responsabile Ufficio Marketing strategico e Value proposition BPER Banca*

Gianluca Randazzo, *Corporate Social Responsibility Manager Banca Mediolanum*

Viviana Scampone, *Responsabile Programma NPS BNL BNP Paribas*

Laura Gusmeroli, *Client Director Show Reel Agency*
insieme ad **Alessandro Tenace** dei **theShow**

11.15

Coffee Break, networking e visita alla Meeting Area





OVUNQUE MISURI (IL VALORE DELLA RELAZIONE)

Chair

Francesco Ricotta, *Professore di Marketing Sapienza Università di Roma*

9.15

Apertura della sessione a cura del chair

Giving the Customer a Voice: Tools and Methods

Susanna De Luca, *Research Manager Doxa*
e **Italo Marconi**, *Chief Innovation Officer Connexia*

Il contributo della Customer Satisfaction alla crescita del Business.

Fabrizio Giuntini, *Head of Customer Satisfaction Management UniCredit*

La relazione al centro: nuove piattaforme di ascolto per la Customer Experience Strategy

Matteo Flora, *Fondatore The Fool*

La centralità dell'esperienza - CRM ma anche CEM

Ivan Barcellona, *Responsabile CRM e Campaign Management Cariparma - Crédit Agricole*

11.15

Coffee Break, networking e visita alla Meeting Area



EPPURE MI HAI CAMBIATO LA VITA: IL **MOBILE**

Chair

Anna Omarini, Senior Professor **SDA Bocconi**

9.15

Apertura della sessione a cura del chair

Pensavo fosse un Mobile... invece era un soprammobile

Alessandro Bordicchia, Head of Digital ecosystem & Experience design
BNL BNP Paribas

Massima semplicità: l'esperienza mobile di Nexi

Emiliano Imbimbo, Head of Digital Issuing Products **Nexi**

Lo smartphone nuovo driver di competizione

Zaid Jwad, Responsabile Mobile Banking e Mobile Payment
Banca Mediolanum

Applicazione Mobile "Benvenuto in Banca"

Chiara Provasoli, Ufficio Rapporti con le Associazioni dei Consumatori **ABI**
e **Fabio Ranieri**, Ceo & Founder **Fingerlinks**

11.15

Coffee Break, networking e visita alla Meeting Area





OPEN BANKING: L'ERA DELLA CO-OPETITION

Coordina

Massimo Cerofolini, Giornalista radiofonico e televisivo

11.45

Intervengono

Carlo Panella, Head of Direct Banking & Chief Digital Operation Officer
Illimity Bank

Gianluca Finistauri, Head of Digital Corporate Banking **Nexi**

Stefano Cioffi, Responsabile Pianificazione e Marketing Retail - Digital
e Omnichannel Banking **Banco BPM**

Pasquale Ambrosio, Associate Partner, Fintech & Customer FS Lead
KPMG Advisory

13.15

Buffet Lunch, networking e visita alla Meeting Area



GESTIRE LA PUBBLICITÀ ONLINE TRA REGOLAMENTAZIONE E CREATIVITÀ

Chair

Daniele Chieffi, *Head of Digital Communication and Content Factory*
AGI - Agenzia Giornalistica Italiana

14.15 **Apertura della sessione a cura del chair**

Intervengono

Carlo Nosedà, *Presidente IAB Italia e Co-Founder M&C Saatchi*

Giovanni Calabrò, *Direttore Generale per la Tutela del Consumatore*
AGCM - Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

Riccardo Capecchi, *Segretario Generale*
AGCOM - Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Fabrizio Paschina, *Executive Director Comunicazione e Immagine*
Intesa Sanpaolo

Gianni Rovelli, *Direttore Divisione Comunicazione e Marketing*
Commerciale **Banca Mediolanum**

16.15 **Visita alla Meeting Area e appuntamento a #ilCliente 2020!**

L'INNOVAZIONE IN DIALOGO

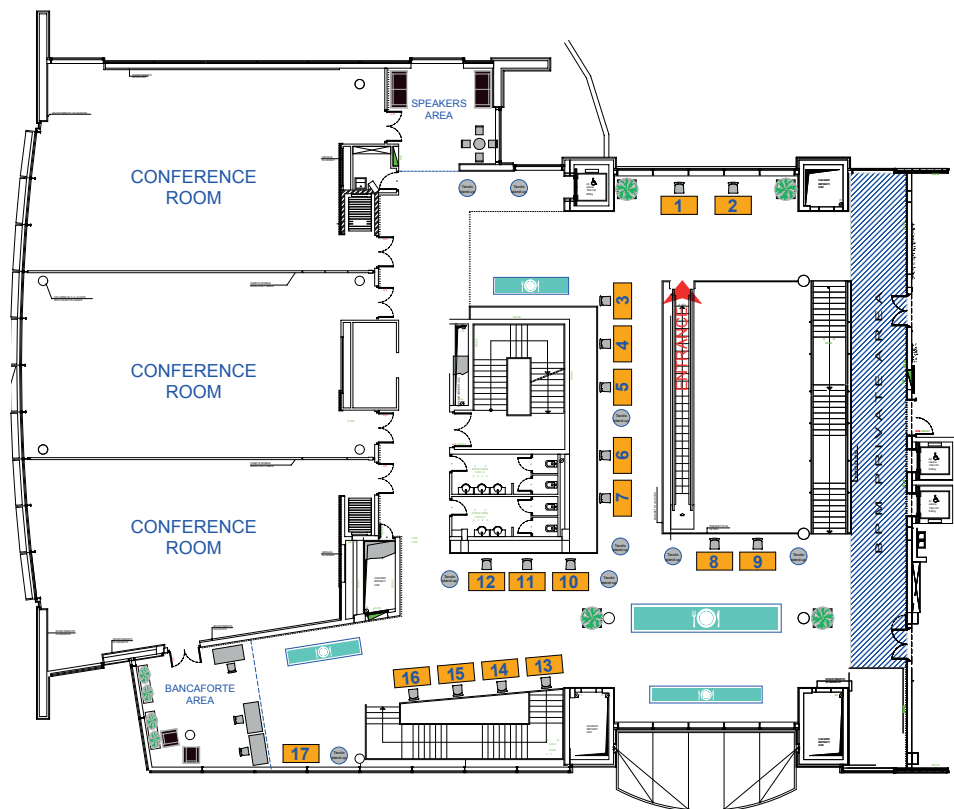


DAI VOCE AL TUO BUSINESS.

- > **Bancaforte.it** è la piattaforma di comunicazione con cui valorizzare la visione della tua azienda nella community finanziaria.
Contattaci: Clientibancaforte@abiservizi.it
- > La piattaforma **Bancaforte.it** è web, social, digital tv, newsletter.

BANCAFORTE
nnovation key

Meeting Area Planimetria



1 PARTNER NON ESPOSITORI

2 ABISERVIZI

3 TRIBOO

4 FRIENDZ

5 IBM

6 SCS CONSULTING

7 ACCENTURE

8 SAS

9 NEXI

10 TEADS

11 THE FOOL

12 PWC

13 KPMG ADVISORY

14 POSTE ITALIANE

15 POSTE ITALIANE

16 CENTAX TELECOM

17 BANCAFORTE

Main Partner



Platinum Partner



Golden Partner



Silver Partner



Brand Partner



Partner Osservatori



Banca del Piemonte



#ilCliente



#ilCliente

Promosso da



Organizzato da



Partner Digitale



Media Partner

