



iLCLIENTE

IL RETAIL BANKING TRA RELAZIONE,
INNOVAZIONE E SOSTENIBILITÀ

MILANO, 9 - 10 - 11 APRILE 2018

Centro Servizi Bezzi - Sala Conferenze Banco BPM
Via Massaua, 6



#ILCLIENTE

Promosso da

ABI Associazione
Bancaria
Italiana

Organizzato da

ABISERVIZI 

EVENTS IN ART 2018

In partnership con



È un progetto che valorizza il talento di giovani artisti, utilizzando le opere come immagini identificative dei Convegni. Obiettivo dell'iniziativa è promuovere l'arte e la cultura durante gli appuntamenti organizzati da ABIServizi S.p.A.

Alessandro Colonna

Nato a Torino nel 1984, laureato in Storia del Patrimonio Archeologico e Storico Artistico, dipinge da sempre.

Attraverso l'arte descrive e racconta la propria visione del mondo, utilizzando le tecniche più varie: olio, acrilico, tempere, tecniche miste, pastelli, collage, pittura su ceramica, nonché



opere in digitale, utilizzando la tavoletta come un'estensione della tela. Ha esposto i suoi lavori nelle personali Piazza dei Mestieri e Natura, Cibo, Tavola, e in mostre e fiere collettive come Artissima, Verdi Off, Paratissima, Elementi e Camera con Vista. È arrivato finalista al premio La Stampa per Artissima 2015 e al premio Guido Gobino, ricevendo una menzione speciale dalla giuria.

L'opera Il luogo di non attesa

L'opera racconta diversi aspetti della relazione tra la Banca e il Cliente, nella quale è centrale il ruolo della tecnologia. Lo sviluppo digitale facilita la relazione e consente di farla vivere in diversi luoghi e modalità. Il contesto in cui ha luogo la scena è caratterizzato da elementi che richiamano la Banca nell'immaginario collettivo, affiancati però da scenari naturali, che rimandano a momenti di svago, relax, benessere. Le stesse persone rappresentate nell'immagine sono impegnate in svariate attività e rappresentano la versatilità di cui godono i servizi bancari e la loro estrema accessibilità.

Il tema del tempo, dell'attesa, subisce un ribaltamento. Il tempo dedicato all'interazione con la Banca diviene un tempo che può essere sovrapposto ad altri contesti, consentendo al Cliente di dedicarsi pienamente alle proprie attività, grazie al supporto che gli viene offerto.

I Clienti diventano una community che vive grazie alle innumerevoli possibilità che offre la Banca.

LUNEDÌ 9 APRILE

9.15 **SESSIONE PLENARIA DI APERTURA**
COSA CAMBIA NEL MONDO RETAIL

11.30 **I SESSIONE PLENARIA**
INNOVARE LA DISTRIBUZIONE E I MODELLI DI SERVIZIO PER COMPETERE NEL NUOVO CUSTOMER JOURNEY

SESSIONI PARALLELE

14.30 **A1**
FARE LEVA SU DATI, SOCIAL E INTELLIGENZA ARTIFICIALE: CONOSCERE, PREDIRE, PERSONALIZZARE E INTERCETTARE

B1
MULTICANALITÀ E PERCORSI DEL CLIENTE

C1
NUOVE SENSIBILITÀ E SEGNALI DI CAMBIAMENTO DEI MILLENNIALS

16.15 **A2**
FARE LEVA SU DATI, SOCIAL E INTELLIGENZA ARTIFICIALE: NUOVI SERVIZI E MODALITÀ RELAZIONALI

B2
WEB BANKING: COME CAMBIA QUANDO TUTTO CAMBIA

C2
SMALL BUSINESS: NUOVI APPROCCI PER NUOVI CLIENTI



MARTEDÌ 10 APRILE**SESSIONI PARALLELE****9.15****A3**INTERAGIRE SUI **SOCIAL****B3**LE NUOVE ESPERIENZE
DI AGENZIA**C3**INNOVARE L'OFFERTA
RETAIL PER I CLIENTI
DI OGGI**11.30****II SESSIONE PLENARIA****INGAGGIARE IL CLIENTE: SOCIAL MEDIA, DIGITAL MARKETING E NUOVI
APPROCCI RELAZIONALI****14.30****WORKSHOP 1****WORKSHOP 2****WORKSHOP 3****SESSIONI PARALLELE****15.30****A4**CAMPAGNE
E MARKETING
NELL'AMBIENTE
OMNICANALE**B4**SMARTPHONE:
LA BANCA VIAGGIA SU
MOBILE, APP E SOCIAL
NETWORK**C4**DOVE E COME
SVOLGERE LA
CONSULENZA

MERCOLEDÌ 11 APRILE

- 9.15** **III SESSIONE PLENARIA**
OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE E OPERATIVITÀ: QUALI OPPORTUNITÀ PER IL MONDO BANCARIO NELLA RELAZIONE CON IL CLIENTE?

SESSIONI PARALLELE

- | | | | |
|--------------|--|---|---|
| 11.30 | D
AMBIENTE E SOCIETÀ
NELLA COMUNICAZIONE
DELLE BANCHE:
LA RENDICONTAZIONE
NON FINANZIARIA
DA OBBLIGO A NUOVA
OPPORTUNITÀ | B5
OPPORTUNITÀ E
SOLUZIONI INNOVATIVE
PER L'ACCESSIBILITÀ
IN BANCA | C5
IL CLIENTE
MULTICULTURALE |
|--------------|--|---|---|

- 14.15** **IV SESSIONE PLENARIA**
IL GREEN BANKING TRA TRASFORMAZIONE DI CONTESTO REGOLAMENTARE E NUOVI ORIENTAMENTI DEI CLIENTI

- 15.40** **SESSIONE PLENARIA CONCLUSIVA**
COMUNICARE LA SOSTENIBILITÀ COME NUOVO PARADIGMA DI MARKETING

8.30 Registrazione dei partecipanti Welcome Coffee e visita Meeting Area

COSA CAMBIA NEL MONDO RETAIL

Chair

Andrea **Cabrini**, *Direttore* CLASS CNBC

@acabrini @classcnbc

9.15 SALUTO DI BENVENUTO E APERTURA DEI LAVORI

Gianfranco **Torriero**, *Vice Direttore Generale* ABI

Nessuno è un'isola

Francesco **Pugliese**, *Amministratore Delegato e Direttore Generale* CONAD

@pugliese_conad

Lanieri.com e il sarto digitale

Simone **Maggi**, *Co-founder & CEO* Lanieri

@SimoneMaggi_

AI vuol dire Augmented Intelligence

Paolo **Sironi**, *Fintech Thought Leader Watson Financial Services* IBM @thepsironi @IBM

11.00 Coffee Break e visita Meeting Area



#ILCLIENTE

INNOVARE LA DISTRIBUZIONE E I MODELLI DI SERVIZIO PER COMPETERE NEL NUOVO CUSTOMER JOURNEY

Chair

Andrea **Cabrini**, *Direttore* CLASS CNBC

@acabrini @classcnbc

11.30 Alberto **Antonietti**, *Financial Services Lead* Accenture Strategy

@Accentureitalia

Pierpio **Cerfogli**, *Vice Direttore Generale e Chief Business Officer* BPER Banca

@PCerfogli @GruppoBPER_PR

Andrea **Lecce**, *Responsabile Direzione Sales & Marketing Privati e Aziende Retail -
Divisione Banca dei Territori* Intesa Sanpaolo

@intesasampaolo

Luca **Vanetti**, *Responsabile Digital & Omnichannel Banking* Banco BPM @BancoBPMSpa

Maria Luisa **Mignemi**, *Head of Professional Services Southern Europe* SAS

@lmignemi @SASitaly

13.30 Buffet Lunch e visita Meeting Area



#ILCLIENTE

FARE LEVA SU DATI, SOCIAL E INTELLIGENZA ARTIFICIALE: CONOSCERE, PREDIRE, PERSONALIZZARE E INTERCETTARE

Chair

Pietro Scabellone, *Responsabile Ufficio Analisi Gestionali ABI*

14.30 APERTURA DELLA SESSIONE A CURA DEL CHAIR

Intelligenza Artificiale: come sta cambiando il mondo del business

Maria Cristina Conti, *Analytics and Data Science Team Manager SAS*

@SASItaly

Segmentazione clienti prospect web in real time: l'esperienza di Youmanist

Duccio Stefano Gazzei, *Responsabile Advocacy Analytics Lab*

BNL Gruppo BNP Paribas

@BNL_PR

Le soluzioni cognitive per una banca centrata sulle necessità del cliente

Dicran Babayantz, *Watson Customer Engagement Business Unit Leader*

IBM Italia

@IBMITalia

16.00 Breve intervallo e visita Meeting Area



#ILCLIENTE

MULTICANALITÀ E PERCORSI DEL CLIENTE

Chair

Luisa Bajetta, *Ufficio Analisi Gestionali* ABI

14.30 APERTURA DELLA SESSIONE A CURA DEL CHAIR

L'offerta non bancaria nei percorsi digitali dei clienti bancari

Marta Feltrin, *Responsabile Digital Evolution e Offerta non bancaria*
BNL Gruppo BNP Paribas

@BNL_PR

Customer journey: il cliente in viaggio... Prima fermata: la sostenibilità

Gaia Cioci, *Marketing Sales Director* Crif

Canali intelligenti al servizio del cliente

Luca Romagnoli, *Head of EMEA Business Development - Financial Services*
Salesforce

@salesforce

Multicanalità bancaria & open innovation

Filippo Corsaro, *Responsabile Coordinamento Marketing Prodotti e Clienti*
Crédit Agricole Cariparma

@CA_Ita

Presentazione e distribuzione del Rapporto ABI "Digitalizzazione e Multicanalità: evoluzione dell'uso della multicanalità nelle relazioni banca - cliente"

16.00 Breve intervallo e visita Meeting Area



#ILCLIENTE

NUOVE SENSIBILITÀ E SEGNALI DI CAMBIAMENTO DEI MILLENNIALS

Chair

Simonetta **Pattuglia**, *Professore di Marketing, Comunicazione e Media*
Università degli Studi di Roma Tor Vergata

@SPattuglia

14.30 APERTURA DELLA SESSIONE A CURA DEL CHAIR

Millenials: novità di ieri. Lo scenario e le attività UBI Banca

Alessio Garbin, *Coordinatore Attività Social Media* UBI Banca

@alessiogarbin

L'approccio di ING ai clienti di domani e l'utilizzo della segmentazione nella strategia di marketing

Giulia Maserati, *Head of Customer Strategy* ING Bank

Le emozioni dei millenials sostenute dai servizi

Jacopo Mele, *Presidente* Fondazione Homo ex Machina @guedado @fondazioneHexma

16.00 Breve intervallo e visita Meeting Area



#ILCLIENTE

FARE LEVA SU DATI, SOCIAL E INTELLIGENZA ARTIFICIALE: NUOVI SERVIZI E MODALITÀ RELAZIONALI

Chair

Pietro Scabellone, *Responsabile Ufficio Analisi Gestionali* ABI

16.15 APERTURA DELLA SESSIONE A CURA DEL CHAIR

Paolo Sironi, *Fintech Thought Leader Watson Financial Services* IBM @thepsironi @IBM

Data Driven Bank: Advanced Analytics e Artificial Intelligence aprono a nuove sfide

Federico Aguggini, *Digital Transformation Senior Manager* Accenture Digital
@Fede_Aguggini @Accentureitalia

Chatbot e Artificial Intelligence al servizio di clienti e dipendenti

Alessandro Vitale, *CEO e Founder* Conversate @alevitale @conversateeu

Big Data CBI: soluzione cooperativa a supporto dei processi decisionali delle banche

Marco Andriulli, *Business Analyst* Consorzio CBI @marcoandriulli @consorziocbi

18.00 Chiusura dei lavori

18.00-19.15 Aperitivo di networking con degustazione di cioccolato



#ILCLIENTE

SESSIONE PARALLELA

A2

LUNEDÌ 9 APRILE

agenda

WEB BANKING: COME CAMBIA QUANDO TUTTO CAMBIA

Chair

Daniela Vitolo, *Ufficio Analisi Gestionali* ABI

@DVITOL2013

16.15 APERTURA DELLA SESSIONE A CURA DEL CHAIR

L'era della customer experience

Paolo Capaccioni, *Partner* KPMG Advisory

@PaoloCapaccioni @KPMG_Italy

Vendita e relazione con la Filiale Online

Antonio Braghò, *Responsabile Filiale Online* Intesa Sanpaolo

@intesasampaolo

L'evoluzione digitale di BPER nei rapporti con il cliente. Nuovi servizi, omnicanalità e processo di onboarding

Diego Rossi, *Responsabile Direzione Everyday Bank* BPER Banca

Emilio Baselice, *Direttore Generale* In.Te.S.A.

@IntesaIBM @GruppoBPER_PR

Digital Sales in a Digital World

Nicolas Hoffbeck, *Head of Retail Digital Channels Transformation* UniCredit

@UniCredit_IT

18.00 Chiusura dei lavori

18.00-19.15 Aperitivo di networking con degustazione di cioccolato



#ILCLIENTE

SMALL BUSINESS: NUOVI APPROCCI PER NUOVI CLIENTI

Chair

Francesco Sacco, *Professore Digital Economy* Università dell'Insubria e SDA Bocconi

16.15 APERTURA DELLA SESSIONE A CURA DEL CHAIR

I big data per conoscere le PMI: l'analisi delle filiere produttive in Italia

Pierpaolo Cristaudo, *Big Data & Marketing Analytics Principal* Crif

BPP Mall l'e-commerce di Banca Popolare Pugliese

Mauro Buscicchio, *Direttore Generale* Banca Popolare Pugliese

L'instant lending con Prestito Arancio Business

Andrea Bertini, *Product Owner - SME Business Unit* ING Bank

18.00 Chiusura dei lavori

18.00-19.15 Aperitivo di networking con degustazione di cioccolato



#ILCLIENTE

INTERAGIRE SUI SOCIAL

ChairMassimo Cerofolini, *Giornalista* Rai Radio 1

@maxcerof

9.15 APERTURA DELLA SESSIONE A CURA DEL CHAIR

“Contratto Sociale” vs “Social”: le logiche profonde del mondo digitaleEdmondo Lucchi, *Responsabile New Media Internet* GfK Italia

@GfK_Italia

I social network e l'empatia: come l'emozione diventa engagementSabrina Bianchi, *Responsabile Brand e Marketing Communication* BPER Banca

@sabinabi_22 @GruppoBPER_PR

Futuro Anteriore dell'online adv: come liberare la creatività attraverso l'intelligenza artificialeAntonella La Carpia, *EMEA & APAC Marketing Director* Teads

@donnaonia

I social media: da canale stand alone a layer di un ecosistema di comunicazioneFilippo Giotto, *Head of Social Media & Digital Adv.* Banca Mediolanum

@filippog8 @BancaMediolanum

11.00 Coffee Break e visita Meeting Area



#ILCLIENTE

LE NUOVE ESPERIENZE DI AGENZIA

Chair

Sandro Castaldo, *Professore Dipartimento di Marketing* Università Bocconi

@CastaldoSandro

9.15 APERTURA DELLA SESSIONE A CURA DEL CHAIR

City branch Milano

Armando Cipelli, *Responsabile Direzione Territoriale Milano* Crédit Agricole Cariparma

@CA_Ita

La banca esce dalla filiale: Phygital Bank la banca del futuro

Carlo Panella, *Direttore Generale* CSE Consulting

Verso la filiale emozionale per una nuova experience del cliente

Elisabeth Rizzotti, *Responsabile Area Comunicazione* UBI Banca

La banca di sempre con gli strumenti di oggi: Widiba Home e Widiba Dialog

Daniela Pivato, *Direttore IT & Innovazione* Banca Widiba

@widiba_tw

11.00 Coffee Break e visita Meeting Area



#ILCLIENTE

INNOVARE L'OFFERTA RETAIL PER I CLIENTI DI OGGI

Chair

Stefano Cosma, *Professore di Economia degli Intermediari Finanziari*
Università di Modena e Reggio Emilia

9.15 APERTURA DELLA SESSIONE A CURA DEL CHAIR

Innovazione nella bancassicurazione

Enrico Caminata, *Responsabile Business Management&Trasformation*
Helvetia Vita e Chiara Assicurazioni - Gruppo Helvetia Italia

@helvetia_it

Il contributo del credito al consumo e le evoluzioni della cessione del quinto

Massimo Sanson, *Amministratore Delegato* Pitagora

@MassimoSanson

UBI Welfare: risposta ai reali bisogni di persone, imprese e territorio

Maria Angela Albertotti, *Responsabile Area Welfare e Protezione* UBI Banca

L'evoluzione della protezione in banca: come presidiare il business in logica "from payer to partner"

Paolo Delprato, *Responsabile Area Mercati e Prodotti Retail* Banca MPS

@Banca_MPS

11.00 Coffee Break e visita Meeting Area



#ILCLIENTE

INGAGGIARE IL CLIENTE: SOCIAL MEDIA, DIGITAL MARKETING E NUOVI APPROCCI RELAZIONALI

Chair

Massimo Cerofolini, *Giornalista* Rai Radio 1

@maxcerof

11.30 Alessio Beltrami, *Professore di Teorie e Tecniche dei Nuovi Media*
Università Bicocca di Milano

@alessiobeltrami

Matteo Flora, *Fondatore* The Fool

@lastknight @thefool_it

Luigi Maccallini, *Retail Communication Manager* BNL Gruppo BNP Paribas

@Maccallini2010 @BNL_PR

Marta Mainieri, *CEO* Collaboriamo e Sharitaly

Fabrizio Paschina, *Direttore Comunicazione e Immagine* Intesa Sanpaolo @intesasampaolo

Luca Vescovi, *Co-Founder & Development Manager* Jampaa.it
e *Inventore di* Paolo Pepper

13.30 Buffet Lunch e visita Meeting Area



#ILCLIENTE

WORKSHOP

14.30 WORKSHOP 1



Dal contenuto alla conversazione: gli strumenti per affrontare la sfida nel settore Banking & Finance

L'integrazione al servizio del cliente. Dal dialogo tra sistemi differenti all'evoluzione nella creazione del contenuto. Scopriamo insieme come affrontare le sfide attuali, con uno sguardo attento sulla sicurezza dei dati e apriamo una prospettiva al futuro introducendo una logica conversazionale. Il tutto con il supporto di un caso studio reale.

Stefano Branduardi, *Marketing Director* MailUp

@MailUp

Fabio Russo, *Account Manager* MailUp

Elena Scalabrini, *Digital & Social Marketing Communication* BPER Banca @GruppoBPER_PR

WORKSHOP 2



Trarre vantaggio dalla Blockchain

Christian Miccoli, padre del Conto Arancio e di CheBanca!, presenta le soluzioni adatte a banche e istituzioni finanziarie per trarre vantaggio dall'uso della blockchain. Conio, la società fondata insieme a Vincenzo Di Nicola, offre soluzioni integrabili direttamente nel sistema aziendale. Grazie a queste soluzioni, oggi le banche possono offrire nuovi servizi ai propri clienti e realizzare una strategia di innovazione sul fronte delle valute digitali.

Christian Miccoli, *Co-Fondatore* Conio

@Conio

WORKSHOP 3



I social media come strumento di reputazione

Il valore di ogni dipendente per la costruzione di una corporate reputation.

Lorenza Pigozzi, *Mediobanca Group Communications & Marketing Director* Mediobanca

Paola Salvatori, *Head of Marketing and Digital Communication* Mediobanca

Matteo Flora, *Fondatore* The Fool

@lastknight @thefool_it

15.15 Breve intervallo e visita Meeting Area



#ILCLIENTE

CAMPAGNE E MARKETING NELL'AMBIENTE OMNICANALE

Chair

Francesco Ricotta, *Professore di Marketing* Sapienza Università di Roma
e Senior Research Fellow X.ITE Luiss Guido Carli

15.30 APERTURA DELLA SESSIONE A CURA DEL CHAIR

Digital Marketing nel Finance: sfide ed opportunità

Stefano Varasi, *EMEA Senior Sales Manager Italy & Iberia* Oracle

@StefanoVarasi @oracleItalia

Il CRM e l'opportunità dell'omnicanalità

Giovanni Paolo Tancredi, *Responsabile Servizio Analisi Clienti e CRM*

@GPTancredi

e Ivan Barcellona, *Responsabile Servizio Campaign Management*

Crédit Agricole Italia

@ivan13728625

Marketing intelligente per il finance nell'era della quarta rivoluzione industriale

Arianna Galante, *Project Director Marketing Cloud* Salesforce @Digitalzia @salesforce

Multicanalità: usarla per una gestione del cliente efficace, efficiente e coerente

Paola Cipriani, *Responsabile Servizio CRM e Campaign* Credito Valtellinese

La quotidianità con il cliente: perché la semplicità è così complicata?

Barbara d'Acierno, *Head of Customer Value Manegment*

Poste Italiane Sistemi di Pagamento

@barbaradacierno @PosteNews

17.15 Chiusura dei lavori



#ILCLIENTE

SMARTPHONE: LA BANCA VIAGGIA SU MOBILE, APP E SOCIAL NETWORK

Chair

Daniela Vitolo, *Ufficio Analisi Gestionali* ABI

@DVITOLO2013

15.30 APERTURA DELLA SESSIONE A CURA DEL CHAIR

Design for customer experience: la nuova app CheBanca!

Marco Vicario, *Head of Digital Channels* CheBanca!

@marcivic

La nuova frontiera della customer experience: i comandi vocali

Gennaro Tufano, *Digital Sales & Omnichannel Solution* Banco BPM

@BancoBPMSpa

Customer experience? Questione di mente

Enrico Morandi, *Founder* MIND:IN

Un sogno che diventa realtà: buddybank®

Angelo D'Alessandro, *buddybank® founder* UniCredit @angelodale_tw @mybuddybank

17.15 Chiusura dei lavori



#ILCLIENTE

DOVE E COME SVOLGERE LA CONSULENZA

Chair

Paola Musile Tanzi, *Professore* Università degli Studi di Perugia
e SDA Bocconi

15.30 APERTURA DELLA SESSIONE A CURA DEL CHAIR

Investimento consapevole: una consulenza di valore

Renato Miraglia, *Head of Investment Products & Advisory* UniCredit @Unicredit_IT

Nuovi sviluppi nell'ambito dell'advisory e del risk management per i servizi d'investimento

Silvano Palazzi, *Risk and Compliance Solution Leader* IBM Italia @IBMITalia
Fabio Merlino, *Head of Retail & Insurance Risk* Intesa Sanpaolo @intesasnpaolo

La consulenza evoluta nell'era del digitale e della MIFID II

Raffaele Levi, *Responsabile Modello di Business* Fideuram @raffaelelevi

17.15 Chiusura dei lavori



#ILCLIENTE

OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE E OPERATIVITÀ: QUALI OPPORTUNITÀ PER IL MONDO BANCARIO NELLA RELAZIONE CON IL CLIENTE?

Chair

Chiara Mio, *Professore Dipartimento di Management* Università Ca' Foscari di Venezia
e *Presidente* Crédit Agricole FriulAdria

@CA_it

9.15 APERTURA DEI LAVORI

Banche e Responsabilità Sociale d'Impresa

Giovanni Pirovano, *Comitato Esecutivo* ABI

Long Term Value Creation: il nuovo paradigma

Chiara Mio, *Presidente* Crédit Agricole FriulAdria

@CA_it

Lavorare per una crescita sostenibile

Salvatore Poloni, *Condirettore Generale* Banco BPM

@BancoBPMSpa

La sostenibilità tra compliance e strategia: l'action plan della Commissione Europea sulla finanza sostenibile

PierMario Barzaghi, *Partner* KPMG Advisory

@KPMG_Italy

Firma del Protocollo d'Intesa con istituzioni, enti ed organizzazioni qualificate
nel rapporto con i cittadini stranieri

11.00 Coffee Break e visita Meeting Area



#ILCLIENTE

AMBIENTE E SOCIETÀ NELLA COMUNICAZIONE DELLE BANCHE: LA RENDICONTAZIONE NON FINANZIARIA DA OBBLIGO A NUOVA OPPORTUNITÀ

Chair

Cristiano Busco, *Professore* Luiss Guido Carli
e University of Roehampton - Londra

11.30 APERTURA DELLA SESSIONE A CURA DEL CHAIR

L'impatto del d.lgs. 254/2016 sulle strategie e l'organizzazione delle Banche operanti in Italia: prime evidenze emerse

Giulia Balugani, *Responsabile Area CSR*

@giuliabalugani

e Simona Ceccarelli, *Project Leader Mercato Finance* SCS Consulting @SCS_Consulting

Gianluca Randazzo, *CSR Manager* Banca Mediolanum

@gianlurandazzo

@BancaMediolanum

Giovanna Zacchi, *Referente Attività RSI* BPER Banca

@GruppoBPER_PR

Elena Flor, *Responsabile Corporate Social Responsibility* Intesa Sanpaolo

@intesasampaolo

Chiara Del Prete, *Partner* Mazars

@MazarsItalia

Angela Tanno, *Ufficio Rapporti con i Consumatori e Responsabilità Sociale di Impresa* ABI

@atti_rougi

Presentazione delle Linee Guida ABI-LUISS per la rendicontazione
delle informazioni non finanziarie in banca

13.15 Buffet Lunch e visita Meeting Area



#ILCLIENTE

OPPORTUNITÀ E SOLUZIONI INNOVATIVE PER L'ACCESSIBILITÀ IN BANCA

Chair

Giustino Trincia, *Responsabile Ufficio Rapporti con i Consumatori e Responsabilità Sociale di Impresa* ABI

11.30 APERTURA DELLA SESSIONE A CURA DEL CHAIR

La gestione delle diverse abilità: esperienze recenti in Banca d'Italia

Anna Fredella, *Diversity Manager* Banca d'Italia

@bancaditalia

Il quadro normativo europeo, nazionale e regionale in tema di accessibilità

Chiara Mambelli, *Ufficio Rapporti con i Consumatori e Responsabilità Sociale di Impresa* ABI

Le iniziative in tema di accessibilità degli ATM: un esempio virtuoso di partnership tra diverse realtà

Sergio Moggia, *Direttore Generale* Bancomat

L'accessibilità in banca tra logiche di business ed aspettative della clientela

Mauro Tosi, *Responsabile Funzione Conformità Servizi Bancari e Attività di Governo e Supporto* Banco BPM

@BancoBPMSpa

Le nuove tecnologie digitali nell'esperienza quotidiana: accessibilità e fruibilità di prodotti e servizi

Ennio Paiella, *Consulente Accessibilità* Fondazione ASPHI Onlus

I piani di collaborazione tra mondo bancario e UICI

Alessandro Locati, *Segretario Generale* Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti Onlus

Presentazione della terza edizione dell'indagine ABI sull'accessibilità in banca

Presentazione e sondaggio sul logo "Accessibilità+" il nuovo prodotto online di Bancaria Editrice

13.15 Buffet Lunch e visita Meeting Area



#ILCLIENTE

IL CLIENTE MULTICULTURALE

Chair

Chiara Provasoli, *Ufficio Rapporti con i Consumatori e Responsabilità Sociale di Impresa* ABI

11.30 APERTURA DELLA SESSIONE A CURA DEL CHAIR

Il rapporto cliente immigrato – operatore finanziario. Tendenze e prospettive dall'Osservatorio Nazionale sull'Inclusione Finanziaria dei Migranti in Italia

Daniele Frigeri, *Direttore CESPI e Direttore Osservatorio Nazionale sull'Inclusione Finanziaria dei Migranti*

@daniele_frigeri

Il ruolo del sistema finanziario nei processi di integrazione socio economica e nella valorizzazione delle risorse imprenditoriali dei migranti

Tatiana Esposito, *Direttore Generale Immigrazione e Politiche di Integrazione Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali*

@MinLavoro

Il contributo del credito al consumo all'inclusione finanziaria

Kirsten Van Toorenborg, *Responsabile Studi e Statistiche* Assofin

La digitalizzazione del money transfer

Gabriel Sorbo, *VP Southern Europe* Western Union

@WesternUnion

L'inclusione finanziaria dei migranti, il progetto di studio di Intesa Sanpaolo

Matteo Boaglio, *Head of Institutional Special Projects and Policies - Direzione Institutional Affairs* Intesa Sanpaolo

@intesasampaolo

Banca 5, la banca di prossimità del Gruppo Intesa Sanpaolo

Salvatore Borgese, *Chief Business Officer* Banca 5 – Intesa Sanpaolo

@intesasampaolo

Presentazione del rapporto annuale dell'Osservatorio Nazionale sull'Inclusione Finanziaria dei Migranti

Presentazione della nuova brochure ABI "Benvenuto in banca"

In collaborazione con



PROGETTO CO-FINANZIATO
DALL'UNIONE EUROPEA



MINISTERO
DELL'INTERNO

FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

Obiettivo Specifico 2. Integrazione / Migrazione legale - Obiettivo Nazionale 3. Capacity building
lett. m) Scambio di buone Pratiche



Osservatorio Nazionale
sull'Inclusione Finanziaria
dei Migranti

13.15 Buffet Lunch e visita Meeting Area

IL GREEN BANKING TRA TRASFORMAZIONE DI CONTESTO REGOLAMENTARE E NUOVI ORIENTAMENTI DEI CLIENTI

Chair

Claudia Pasquini, *Responsabile Ufficio Analisi e Gestione Rischi* ABI

14.15 APERTURA DELLA SESSIONE A CURA DEL CHAIR

Il ruolo della finanza nello sviluppo sostenibile

Gianluca Manca, *Head of Sustainability* Eurizon Capital SGR

Le soluzioni di Etica Sgr per una finanza green e di impatto

Roberto Grossi, *Vice Direttore Generale* Etica Sgr

@EticaSgr

Crediti verso immobili ad alta efficienza energetica

Raimondo Lucariello, *Ufficio Crediti* ABI

COMUNICARE LA SOSTENIBILITÀ COME NUOVO PARADIGMA DI MARKETING

15.40 INTRODUCE E MODERA

Cristina Lazzati, *Direttrice* Mark Up

@Clazzati

INTERVENGONO

Alessandro Messina, *Direttore Generale* Banca Etica

@bancaetica

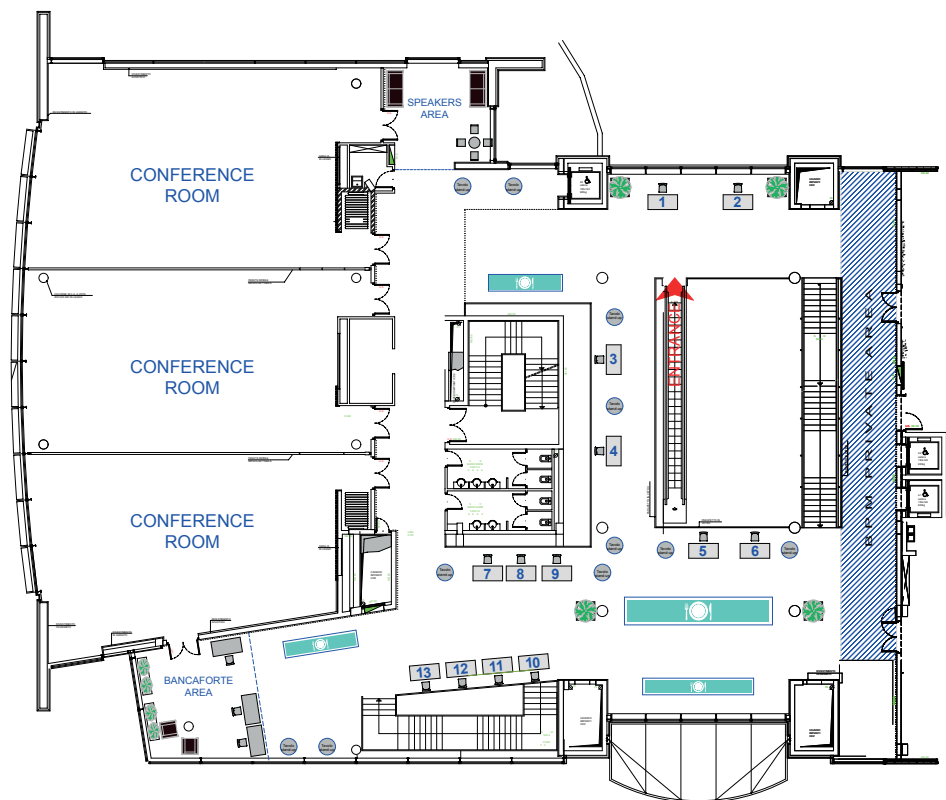
Riccardo Amoroso, *Head of Innovation and Product Lab* Enel X

Filippo Bocchi, *Direttore CSR* Gruppo Hera

@GruppoHera

Ippolito Alfieri, *Presidente* Koan

17.15 Chiusura dei lavori



1 EVERIS ITALIA

2 MEDIA DESK

3 MAILUP

4 ABIFORMAZIONE

5 RBS

RETAIL BANKING SOLUTIONS

6 DESK NON ESPOSITORI

7 CENTAX TELECOM

8 THE FOOL

9 ORACLE

10 SAS

11 PITAGORA

12 SALESFORCE

13 CONIO

Main Partner



Platinum Partner



Golden Partner



Silver Partner



Brand Partner



Promosso da



Organizzato da



Partner Digitale



Media Partner



Partner Tecnico



BANQUETING I MILANO