



**Bancassicurazione:**

**L'esperienza Digital First di ING**

**Michele Lomazzi – Head of Insurance, ING Italia**

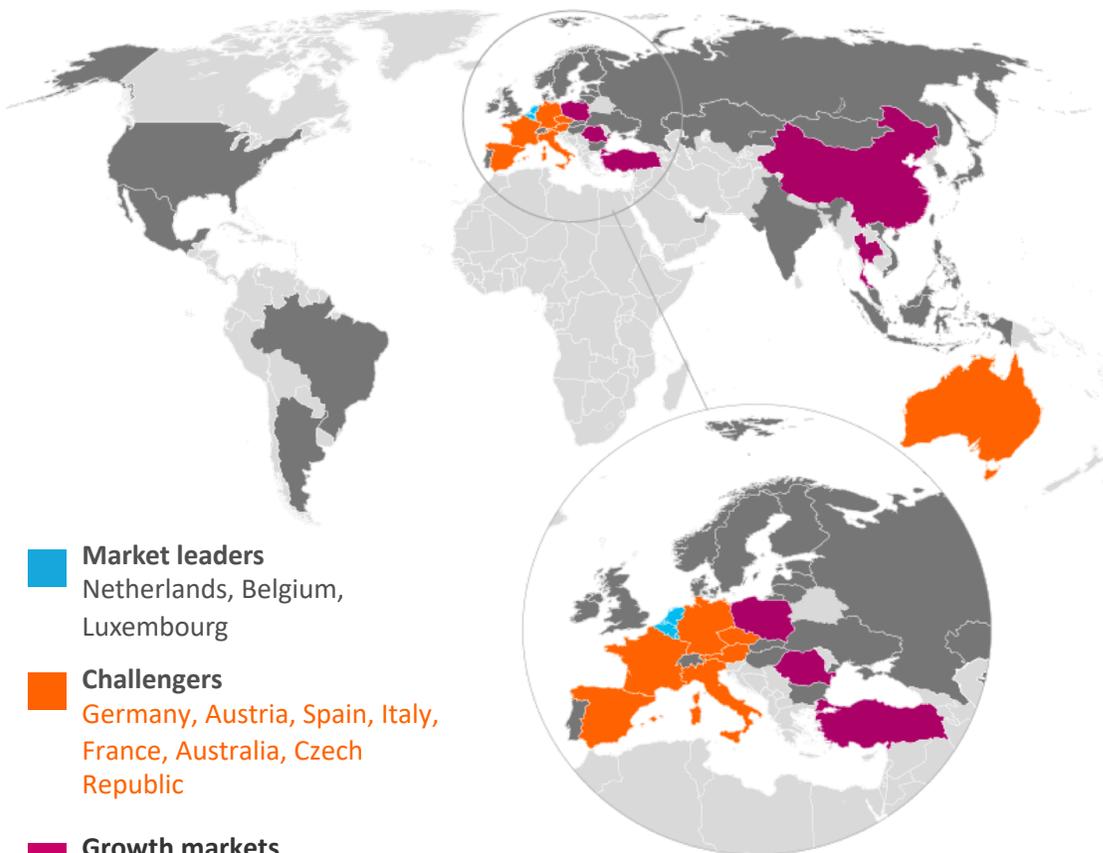
**BANCASSICURAZIONE – PIU' FORZA ALLA PROTEZIONE**

29 Settembre 2021



# Più di 39 milioni di clienti in più di 40 paesi

## MONDO



## ITALIA

### Wholesale Banking



Dal 1979

- ~ 500 grandi imprese clienti
- Specializzazione per settori e Centro di Eccellenza

### Retail Banking



Dal 2001

- ~ 1.300.000 clienti
- Tra le prime banche digitali in Italia
- 23 punti fisici in Italia

>1000  
dipendenti

# Digital First: l'Assicurazione a portata di App



**+ 13 %**

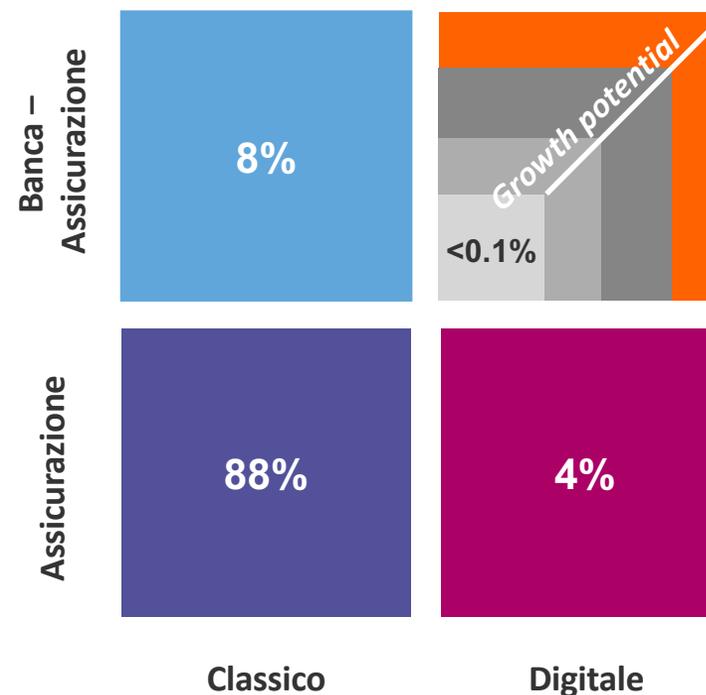
Le transazioni su App sono in forte crescita, avendo raggiunto l'**80%** nel 2021 contro il **62%** nel 2019\*



**- 12 %**

Stiamo assistendo ad uno spostamento delle transazioni da Web ad App, che si sta consolidando come mezzo di preferenza\*

Obiettivo di ING è aggredire un settore di mercato caratterizzato da un grande potenziale di crescita





## Our manifesto for our customers

We know you don't have much time.

And planning for life can be a pain, but what about if you can **'create' your own certainty** – be sure that if life dishes you an 'unexpected surprise' – you have things covered.

***You choose when, and what, you protect***, giving you the confidence to do more of what moves you –  
Welcome to 'You'

In partnership with AXA

# What matters to You

Simple, Direct, Transparent & Personal

## Welcome to “You”

I nostri clienti desiderano *un’esperienza digitale personalizzata*, che dia loro il controllo e che li renda autonomi nella scelta.

Il nostro obiettivo è *andare oltre la classica assicurazione*, permettendo ai clienti di vivere la propria vita in modo semplice e sicuro.

Garantiamo un *servizio trasparente, sicuro e affidabile*, senza sorprese.

BUILT FOR  
YOU

GIVE YOU  
THE FULL  
PICTURE

YOU  
CHOOSE  
WHAT YOU  
NEED

WHEN YOU  
NEED



**Do your thing**

**LIVING**

**MOBILITY**

**WELLNESS**



# Acquistare e personalizzare l'assicurazione per la casa in un click

LIVING



## LANDING PAGE

Con la geolocalizzazione, bastano poche informazioni aggiuntive per accedere all'offerta personalizzata

## PERSONALIZZAZIONE OFFERTA

L'utilizzo dei dati bancari ci permette di presentare al cliente un'offerta disegnata sulle sue esigenze

## RIEPILOGO

In un colpo d'occhio tutta la protezione selezionata

## PAGAMENTO

Addebito diretto su conto corrente senza uscire dall'App

## CONFERMA

Tutta la documentazione immediatamente disponibile via mail e nella Dashboard personale



Abbiamo sviluppato il **Canale Assistito** per supportare i nostri clienti nel processo di acquisto. Il nostro **CALL CENTER** è **a disposizione per chiarire ogni dubbio**



### | Target

Tutti i clienti che escono dal funnel dopo aver raggiunto la pagina di offerta dell'ecosistema Living.



### | Timing

I nostri collaboratori possono ricontattare il cliente a partire da 5 minuti dopo l'abbandono della procedura di acquisto, per fornire tutte le informazioni e il sostegno necessari



### | Tailored

In un contesto in cui l'assicurazione è ancora percepita come un prodotto complesso, offriamo un servizio di supporto personalizzato per aiutare il cliente a selezionare la protezione più giusta per le sue esigenze

# MOBILITY



## AUTO

Assistenza sempre a portata di tap  
contro ogni imprevisto

**Assicurazione Auto** offre una copertura completa, per affrontare gli imprevisti senza ulteriori incidenti in modo 100% digitale e personalizzabile e sconti dedicati ai clienti ING.



## VIAVAI

La copertura completa nel tran tran  
fuori casa

**Assicurazione Viavai** è la protezione giusta per tutti gli spostamenti giornalieri fuori casa in Italia, per chi cerca sicurezza in bici, ma anche in tandem e in monopattino, in tram, in bus, a piedi, sull'e-bike.



## VIAGGI

Un'assicurazione smart per i viaggi  
da prendere al volo

**Assicurazione Viaggio** offre una copertura completa in caso di partenza ritardata o cancellata, rimborso delle spese mediche durante il viaggio, danni accidentali e persino la consegna in ritardo dei bagagli.



## SMARTPHONE

Per ogni botta, abbiamo una  
risposta.

L'assicurazione che  
copre il furto e il  
danneggiamento degli  
**smartphone** di tutta la  
tua famiglia

Mobilità a tutto tondo, per  
ricominciare a viaggiare in città o nel  
Villaggio Globale



SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

CHECK DEI SINTOMI

ESPERIENZA 100% DIGITALE

TUTTO IN UN CLIK

**Caratteristiche distintive**

PAGAMENTI MENSILI E CANCELLAZIONE

POSSIBILITA DI ESTENDERE LE COPERTURE



CONSEGNA DI FARMACI A DOMICILIO

**Semplicità e concretezza**

SCONTI IN SELEZIONATE STRUTTURE MEDICHE

TELECONSULTO CON UN MEDICO 24/7



**do your thing**