



Bancassicurazione:

L'esperienza Digital First di ING

Michele Lomazzi – Head of Insurance, ING Italia

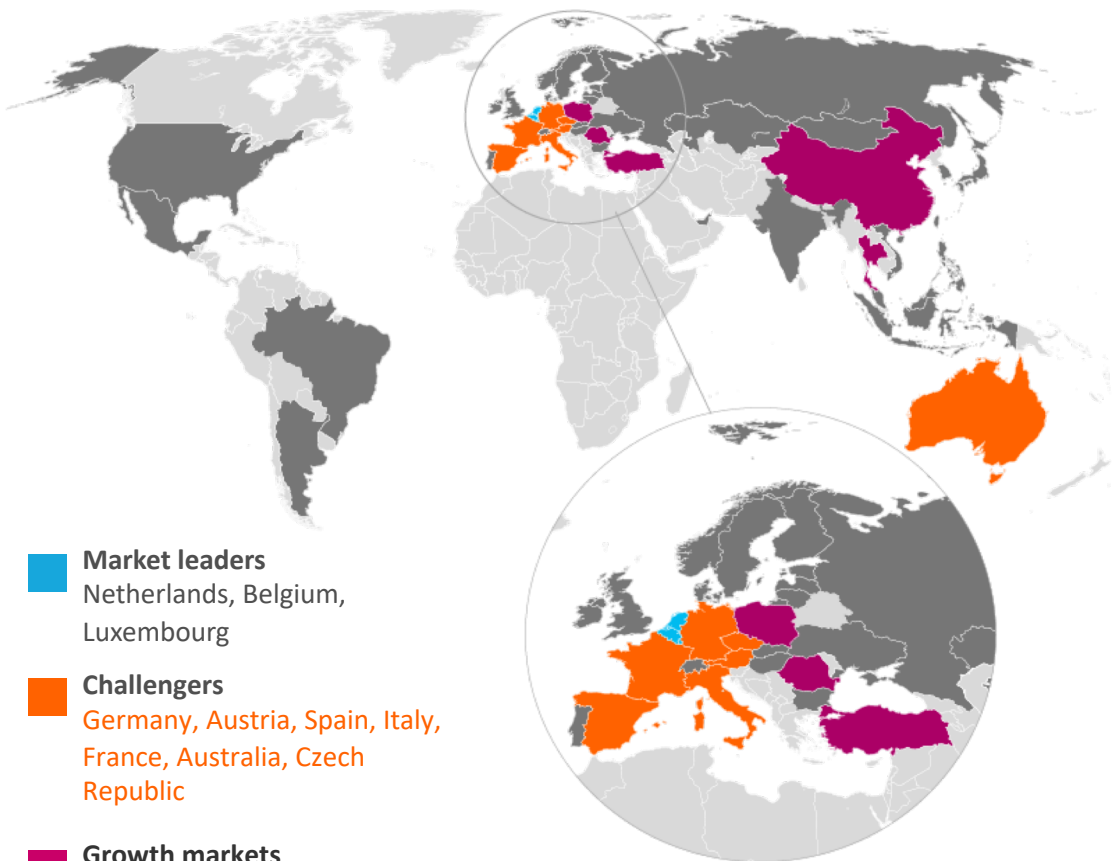
BANCASSICURAZIONE – PIU' FORZA ALLA PROTEZIONE

29 Settembre 2021



Più di 39 milioni di clienti in più di 40 paesi

MONDO



Market leaders
Netherlands, Belgium,
Luxembourg

Challengers
Germany, Austria, Spain, Italy,
France, Australia, Czech
Republic

Growth markets
Poland, Turkey, Romania and
business units in Asia

**Wholesale Banking activities
only**

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 %

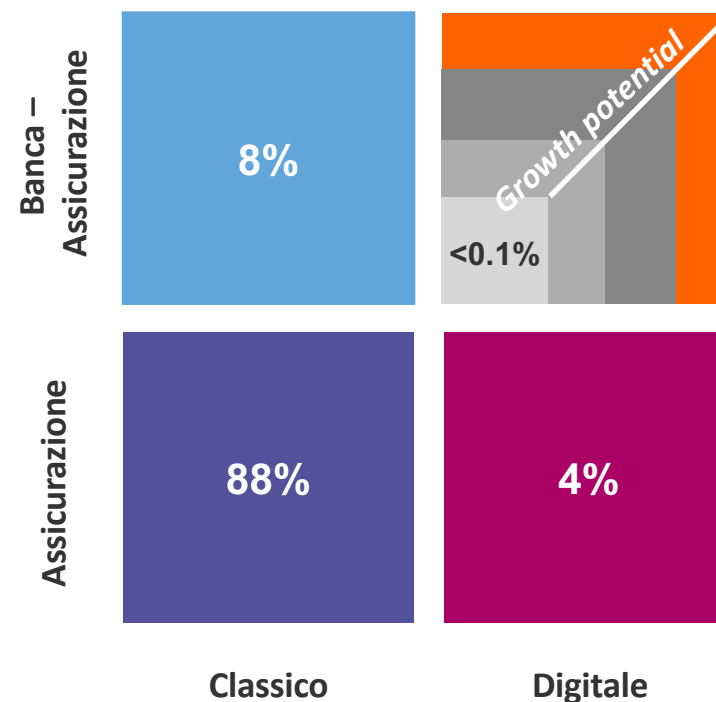
Le transazioni su App sono in forte crescita, avendo raggiunto l'**80%** nel 2021 contro il **62%** nel 2019*



- 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***

LIVING



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.

VIATAI

La copertura completa nel tran tran
fuori casa

Assicurazione Viatai 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 Viaggi 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

WELLNESS

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

CHECK DEI SINTOMI

ESPERIENZA 100% DIGITALE

TUTTO IN UN CLIK

Caratteristiche distintive

PAGAMENTI MENSILI E CANCELLAZIONE

POSSIBILITÀ 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