



ESG in Banking

Ivan Barcellona

Resp. Area Prodotti Privati – Crédit Agricole Italia

Milano
04/10/2023



INSURANCE

by Crédit Agricole Italia *Lab*

**Alla scoperta
del nuovo modo
di proteggere
i Clienti**

**Ascoltare
e consigliare!**

Origini e Caratteristiche del Progetto

Dove nasce



Di cosa si tratta

Formazione Intensiva

3gg full immersion
in presenza, con aule «ristrette»
Max 12 partecipanti per garantire
l'interazione

Sviluppo competenze relazionali

«es. ascolto attivo»
per una consulenza sempre più
orientata ai bisogni dei Clienti e quindi
Sostenibile

Applicazione Pratica

#5 sessioni di contatto telefonico con i
Clienti, modello omnicanale.
I partecipanti divisi in squadre si sfidano
sui risultati

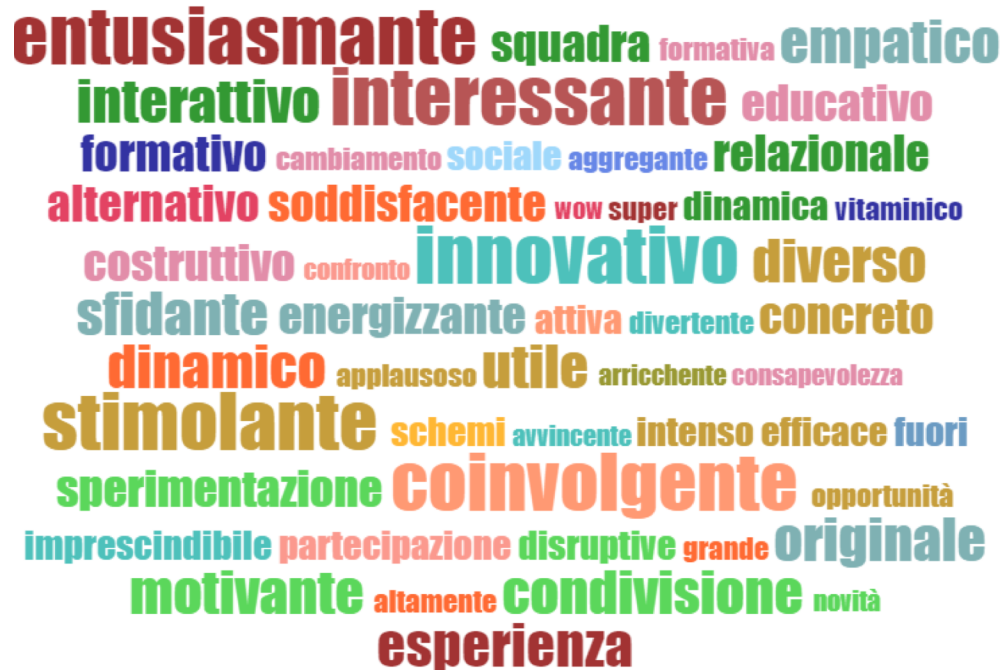
I Formatori

Specialisti Bancassicurazione

con percorso di reskilling del ruolo
da «supporto operativo» a «Coach / Seller assicurativo»

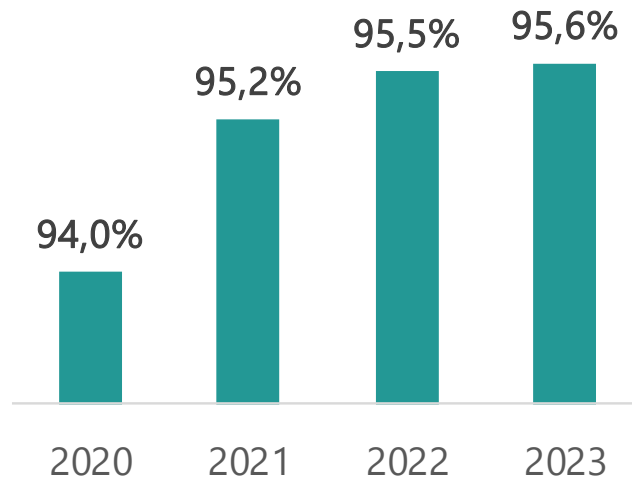


100% dei Partecipanti formati nel 2023 reputa
l'esperienza utile



Soddisfazione esperienza d'acquisto

Fonte Instant Feedback



2022 vs 2021

Qual è l'aspetto che hai maggiormente apprezzato?

- La consulenza ricevuta **65%** -2 pp
- La semplicità di acquisto **16%** **+4pp**
- La completezza delle garanzie **10%** -1pp
- Le condizioni economiche **8%** -1pp
- Altro **1%** flat

Come valuti il tempo impiegato per il processo di sottoscrizione della polizza?

- Eccellente **60%** **+7pp**
- Soddisfacente **36%** -6 pp
- Non adeguato **3%** flat
- Eccessivo **1%** -1pp

Thou shalt
Thou shalt
Thou shalt