



RETAIL BANKING

ABI Associazione
Bancaria
Italiana

Il Convegno ABI sulla relazione Banca-Cliente Retail

Dimensione Cliente 2010

Qualità, Relazione e Fiducia

Conoscere e rafforzare la Customer Experience



Roma, Palazzo Altieri
25 e 26 marzo 2010

 **ABI**
EVENTI

Media Partner
MK
La prima AB di marketing e comunicazione in Italia

PROGRAMMA

GIOVEDÌ 25 MARZO

Sessione Plenaria di Apertura La Customer Experience nel mercato retail

La sessione di apertura farà il punto, attraverso un confronto fra intermediari e istituzioni, sullo stato del rapporto banca-clientela retail e sull'importanza cruciale della Customer Experience, ponendo in evidenza le principali sfide che l'industria si trova ad affrontare nel prossimo futuro.

Chairman: Giovanni Sabatini, **ABI**

9.00 Intervento di apertura
Giovanni **Sabatini**, *Direttore Generale* **ABI**

Regole e comportamenti nelle relazioni tra banche e clienti
Anna Maria **Tarantola**, *Vice Direttore Generale* **Banca d'Italia**

Autorità Garante e tutela dei consumatori nel settore bancario e finanziario
Luigi **Fiorentino**, *Segretario Generale* **Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato**

Mettere il Cliente al Centro
Roberto **Nicastro**, *Vice Amministratore Delegato* **UniCredit Group**

11.00 Coffee break

I Sessione Le strategie di relazione banca-cliente retail dopo la crisi finanziaria

La sessione si focalizzerà, attraverso un confronto di idee ed esperienze, sugli orientamenti strategici di fondo degli intermediari nel retail banking.

Verranno presi in considerazione i principali trend dei comportamenti e degli atteggiamenti della clientela e indicate le risposte che le banche hanno messo a punto per migliorare il rapporto con il cliente e mantenere stabile la redditività di lungo termine.

Chairman: Massimo **Roccia**, **ABI** e **Consorzio PattiChiari**

11.30 Rapporto Banca-Cliente: profili antitrust
Giovanni **Calabrò**, *Direttore Generale per la Concorrenza* **Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato**

I trend del mercato retail
Massimo **Roccia**, *Direttore Centrale Responsabile Area Retail* **ABI** e *Segretario Generale* **Consorzio PattiChiari**

Customer Experience: un ulteriore progresso verso una gestione centrata sulla clientela
Luciano **Munari**, *Ordinario di Economia degli Intermediari Finanziari* **Università di Parma**

La fiducia al centro della relazione con la clientela Retail
Luca **Vanetti**, *Direttore Marketing* **Banca Popolare di Vicenza**

La rivoluzione del dialogo: nuove regole per ascoltare, comprendere, proporre
Alberto **Antonietti**, *Partner Responsabile Area CRM Financial Services Europa* **Accenture**

13.30 Buffet Lunch – Palazzo Ruggeri, Corso Vittorio Emanuele II, 24

II Sessione

Obiettivo Customer Satisfaction e fedeltà dei clienti

Per realizzare l'obiettivo del miglioramento della Customer Satisfaction assicurando la stabilità delle relazioni con la clientela nel lungo termine, le banche si avvalgono di approcci diversi nelle modalità di monitoraggio, nell'attivazione dei processi interni, negli assetti organizzativi e nelle interazioni con le altre funzioni aziendali. Un'indagine dell'ABI su questi diversi aspetti, realizzata presso le banche, consentirà di disporre di una panoramica di quanto in atto nel settore. La sessione prevede inoltre uno scambio di esperienze operative sul tema.

Chairman: Luisa **Bajetta**, **ABI**

15.00 Gli approcci di Customer Satisfaction adottati dalle banche italiane: i risultati di una ricerca ABI
Luisa **Bajetta**, *Responsabile Ufficio Marketing e Customer Satisfaction* **ABI**

Qualità e Customer Satisfaction per una gestione complessiva della relazione con il cliente
Marco **Barbuti**, *Responsabile Servizio Qualità e Customer Satisfaction* **Intesa Sanpaolo**

Comprendere i nostri clienti anche attraverso l'analisi intelligente dei Social Media per offrire prodotti e servizi innovativi

Elisabetta **Fisauli**, *Customer Care & Insight Solutions Leader, Financial Services Sector* **IBM Italia**
Pietro **Leo**, *Executive IT Architect, GBS Business Analytics and Optimization* **IBM Italia**

L'ascolto alla base di una buona relazione con il cliente

Elisabetta **Vasco**, *Responsabile Area Customer Care* **UBI Banca**

Come tradurre i risultati della Customer Satisfaction in concreti piani d'azione per la banca
Ugo **Massa**, *Amministratore Delegato* **Resolving StrategyFinance**

I principali drivers di Customer Satisfaction e loro applicazioni a livello territoriale

Stefano **Sala**, *Responsabile Retail Customer Satisfaction Italy* **Unicredit Group**

La gestione dell'insoddisfazione: processi e strumenti per il Retail Banking

Riccardo **Becagli**, *Responsabile Customer Satisfaction* **BNL Gruppo BNP Paribas**

18.00 Networking: aperitivo-degustazione sulle note della Jazz Gang
(Palazzo Altieri, Sala Lettura)

VENERDÌ 26 MARZO

III Sessione

Coinvolgimento e vendita attraverso un'experience di eccellenza

In un contesto sempre più competitivo, riuscire a mantenere un cliente fedele è sempre più difficile. Attraverso una efficace realizzazione della Customer Experience è possibile generare quel coinvolgimento del cliente che rappresenta un fattore decisivo di fidelizzazione e il contesto favorevole per una vendita efficace. La sessione si propone di analizzare i diversi approcci sui vari touch points di accesso alla banca.

Chairman: Luisa Bajetta, **ABI**

- 9.00 Il valore dell'esperienza del cliente
Gabriella **Calvi Parisetti**, *Vice Presidente* **GfK Eurisko**
- Recupero della fiducia: le nuove dimensioni sostenibili
Gaia **Cioci**, *Consultant Director Credit Bureau Services* **CRIF**
Roberta **Dalmaschio**, *Senior Business Consultant* **CRIF Decision Solutions**
- Il cerchio e il rettangolo: come cambia la geometria dell'impresa
Carlo **Pannella**, *Direttore Commerciale* **WeBank**
- I nuovi "confini" della Customer Experience
Fabio **Giroto**, *Senior Manager – Business Consulting* **Prometeia**
- 10.45 Coffee break
- 11.15 Banca Carige: il Cliente diventa Manager!
Jacopo **d'Auria**, *Top Clients – Marketing – Field Marketing Finance* **Telecom Italia**
Daniele **Balbo**, *Dirigente I.C.T. Governance e Canali Distributivi* **Banca Carige**
- Progettare per se stessi: quando il Cliente partecipa al design dei servizi
Nino Gianluigi **Gualdoni**, *Dirigente addetto, Multicanalità Integrata* **Gruppo MPS**
- I fattori di successo nella relazione con la clientela retail
Alessandro **Calgaro**, *Responsabile Servizio Qualità* **Banco Popolare**
- 12.30 **Focus speciale: I trend della distribuzione in Europa**
Emergere in un mercato sempre più indifferenziato: la sfida per le banche europee
Edoardo **Demarchi**, *Principal* **Roland Berger**
- 13.00 Buffet Lunch

Sessione Parallela A Comunicazione e passaparola

I nuovi media e quelli tradizionali si integrano e si innovano per comunicare al cliente la sua centralità nelle strategie del retail banking. Nascono nuove frontiere di coinvolgimento che rendono il cliente protagonista della comunicazione istituzionale e di quella realizzata attraverso il passaparola con impatti di valore reputazionale e di business per la banca. Banche ed esperti di comunicazione si confronteranno sulle evoluzioni delle forme comunicative nel contesto attuale.

Chairman: Luisa Bajetta, **ABI**

14.00 La nuova era del brand building: come cambiano messaggio e mezzi
Mauro **Gallavotti**, *Responsabile Aree Marketing & Sales e Largo Consumo* **The European House Ambrosetti**

Comunicazione e passaparola: nell'era della partecipazione è possibile perdere il controllo senza disintegrare la comunicazione?

Matteo **Cardani**, *CEO Mediaedge:cia*

Dopo la crisi: il New Deal della comunicazione

Fabrizio **Paschina**, *Responsabile Pubblicità e Web* **Intesa Sanpaolo**

Il nuovo processo comunicativo per migliorare la relazione Banca-Cliente

Gianni **Fuolega**, *Amministratore Delegato* **Nexen**

Acquisition nel segmento giovani: la comunicazione come leva strategica

Ivan **Gotti**, *Responsabile Comunicazione e Marketing* **UBI Banca**

Intervento

Gianpietro **Vigorelli**, *Presidente* **D'Adda, Lorenzini, Vigorelli, BBDO**

Sessione Parallela B Modelli di servizio per lo Small Business

Il segmento small business e le pmi protagoniste del tessuto economico italiano affrontano la crisi con il supporto delle banche, che attraverso i diversi modelli di servizio sviluppano nuove modalità di relazione con il target. Banche e consulenti consentiranno di fare il punto sullo stato attuale del mercato e su alcune best practice innovative.

Chairman: Daniela **Vitolo**, **ABI**

14.00 Small Business e Retail Banking: la traiettoria evolutiva per le sfide future
Stefano **Caselli**, *Ordinario di Economia degli Intermediari Finanziari* **Università Bocconi**

Bisogni, attese e comportamenti delle microimprese come driver di sviluppo delle performance commerciali

Daniela **Vitolo**, *Ufficio Marketing e Customer Satisfaction* **ABI**

Piccole opportunità sono spesso l'inizio di grandi imprese

Roberto **Mancone**, *Head of Private & Business Banking* **Deutsche Bank**

Innovare il modello di servizio per la clientela Small Business

Nicola **Generani**, *Responsabile Direzione Marketing Retail - Private* **Cariparma**

16.15 Chiusura dei lavori