

# Ania

Associazione Nazionale  
fra le Imprese Assicuratrici



Con il contributo scientifico di



Università Commerciale  
Luigi Bocconi

BAFFI CAREFIN  
Centre for Applied Research  
on International Markets, Banking,  
Finance and Regulation

# LA CUSTOMER SATISFACTION NEL MERCATO ASSICURATIVO

## La relazione tra compagnie e clienti nell'era digitale

MARTEDÌ 1 DICEMBRE 2015

Università Luigi Bocconi

Via Roentgen 1 - Milano

# PROGRAMMA

- 14:00**      **Registrazione Partecipanti**
- 14:30**      **Saluto introduttivo**  
FRANCESCO SAITA, Professore ordinario di Economia degli Intermediari Finanziari, Direttore BAFFI CAREFIN, UNIVERSITÀ LUIGI BOCCONI  
GIACOMO CARBONARI, Segretario Generale Forum ANIA-Consumatori
- 14:45**      **Presentazione della IX indagine “La Customer Satisfaction nel mercato assicurativo”**  
RITA MARTELLI, GFK  
SARA GALLI, GFK  
CRISTIANA ZOCCHI, GFK
- 15:45**      **Presentazione dello studio “L’innovazione e la regolamentazione nella relazione tra compagnie e clienti”**  
SERGIO PACI, Professore ordinario di Economia degli Intermediari Finanziari, Responsabile divisione Pensions and Insurance BAFFI CAREFIN, UNIVERSITÀ LUIGI BOCCONI  
PATRIZIA CONTALDO, Coordinatrice Osservatorio Insurance Communication and Customer Care BAFFI CAREFIN, UNIVERSITÀ LUIGI BOCCONI
- 16:30**      **Conclusioni**  
EDMONDO LUCCHI, Responsabile Area Media GFK
- 17:00**      **Chiusura lavori**

Per info e accredito: [customersatisfaction2015@ania.it](mailto:customersatisfaction2015@ania.it)

Ania

Associazione Nazionale  
fra le Imprese Assicuratrici

Via di San Nicola da Tolentino, 72  
00187 - Roma  
Tel. +39 06 32688.1  
Fax +39 06 3227135

[www.ania.it](http://www.ania.it)