

## **Workshop annuale dell'Osservatorio Digital Banking**

**Milano, 2 luglio 2025**

Centro Congressi Bezzi  
Via Massaua, 6

### **PROGRAMMA**

---

9.15 > Registrazione dei partecipanti

10.15 > Apertura dei lavori

Silvia Attanasio, *Presidente ABI Lab, Responsabile Innovazione ABI*

### **>>> Le strategie sui canali digitali tra boom delle app e multicanalità**

> Intervento

Stefano Cioffi, **Banco BPM**

> Intervento

**Intesa Sanpaolo**

11.00 Coffee break

### **>>> Un'esplorazione continua: il ventaglio di servizi digitali**

11.20 > Principali risultati della Survey 2025

Giulio Murri, *Co-Responsabile Ricerca ABI Lab*

Flavio Fintschj, *Coordinatore Fintech Innovation ABI Lab*

> Intervento

**Veridas**  
**BBVA**

> Intervento

Flavio Fintschj, *Coordinatore Fintech Innovation ABI Lab*

Filippo De Lucia Lumeno, *Manager Financial Services PwC*

> Intervento

Elisa Bacchini, **Credem**

> Intervento

**Intesa, a Kyndryl Company**  
**CA Auto Bank**

13.00 > Q&A

13.15 Lunch Buffet

**>>> Il cliente risponde presente**

- 14.15 > Trend di utilizzo dei canali digitali  
Giulio Murri, *Co-Responsabile Ricerca ABI Lab*
- > Intervento  
**Banca Widiba\***
- > Dal borgo alla metropoli: la fotografia del cliente digitale  
**Bva Doxa**
- > Intervento  
**Cabel**
- > Intervento azienda
- 15.50 > Q&A e chiusura dei lavori

\* invitato a partecipare

# Workshop annuale dell'Osservatorio Contact Center Bancari

Milano, 3 luglio 2025

Centro Congressi Bezzi

Via Massaua, 6

## PROGRAMMA

---

- 9.15 > Registrazione dei partecipanti
- 10.00 > Apertura dei lavori  
Giulio Murri, *Co-Responsabile Ricerca ABI Lab*  
Daniela Vitolo, *Ufficio Analisi Regolamentazione ABI*

### >>> Le scelte strategiche dei Contact Center

- > Intervento  
Luca Noviello, **Crédit Agricole**  
Giuliana Ricci, **Crédit Agricole**
  
- > Intervento  
Barbara Tamburini, **buddy UniCredit**
  
- > Principali risultati della Survey 2025 – prima parte  
Giulio Murri, *Co-Responsabile Ricerca ABI Lab*  
Daniela Vitolo, *Ufficio Analisi Regolamentazione ABI*  
Alessia Amiconi, *Research Analyst ABI Lab*

11.10 Coffee break

- > Principali risultati della Survey 2025 – seconda parte  
Giulio Murri, *Co-Responsabile Ricerca ABI Lab*  
Daniela Vitolo, *Ufficio Analisi Regolamentazione ABI*  
Alessia Amiconi, *Research Analyst ABI Lab*

### >>> La nuova pelle del Contact Center: l'orientamento commerciale

- 11.50 > Intervento  
**Poste Italiane\***
- > Intervento  
Valeria Cecchetelli, *Responsabile Customer Center Banco BPM*

13.00 Lunch buffet

## >>> **La leva tecnologia per un Contact Center sempre più smart**

14.15 > Intervento  
Simona Chiarello, *Head of Operations Governance* **ING Bank**

> Intervento  
**Assist Digital**

> Intervento  
**BDM – Base Digitale**

## >>> **Il territorio chiama, il Contact Center risponde**

> *Tavola Rotonda con la partecipazione di:*  
Sara Parolari, *Responsabile Ufficio Servizio Clienti* **Cassa Rurale AltoGarda - Rovereto**  
Doriana Chiarentin, *Resp. Ufficio C.A.R.E. Consulenza Assistenza Relazione Etica* **Banca Etica**  
Alessandra Duretto, *Resp. Banking Center - Servizio Canali Diretti e Comunicazione* **Banca di Asti**

15.45 > Q&A e chiusura dei lavori

\* invitato a partecipare