

# MK

La rivista ABI di marketing e comunicazione in banca



# indice 2023

Supplemento a  
**MK n. 6 - 2023**  
Bimestrale  
dell'Associazione Bancaria Italiana  
Nuova serie di  
Lettera Marketing ABI  
Rivista fondata nel 1981  
ISSN 1594-4840

**ABISERVIZI**  
BANCARIA  
EDITRICE

# indice 2023



## NUMERO 1

	<i>Pagina</i>
<i>Marco Russomando (illimity)</i> Diversità, Inclusion e EdTech	4
<i>Duccio Stefano Gazzei, Andrea Alessi (BNL BNP Paribas)</i> Riconoscere e misurare le emozioni dei nostri clienti	12
<i>Giorgia Greco (ABI)</i> Monitoraggio ABI dei reclami	22
<i>Javier Lipuzcoa (BBVA Italy)</i> Digitali ma soprattutto umani	32
<i>A cura di CRIF</i> Tutelare i clienti contro il furto d'identità: una storia di successo	38



## NUMERO 2

<i>Marco Carminati, Luca Saprio (Gruppo Sella)</i> L'evoluzione dell'informativa ESG: la sfida del dato	4
<i>Elisa Bottoni, Mauro Marsella (Istituto per il Credito Sportivo)</i> La misurazione degli impatti sociali	14
<i>Rossella Dituri (BPPB)</i> Tanti i volti dell'inclusion e	20
<i>Angela Maria Bracci (ABI)</i> Il questionario MiFID II e la raccolta delle preferenze di sostenibilità	28
<i>Pasquale Ambrosio (Partner KPMG)</i> L'ESG un fattore di trasformazione chiave per banche e clienti	36
<i>A cura di CRIF</i> Economia rigenerativa e circolare per innovare al fianco delle imprese	44



## NUMERO 3

<i>Francesca Marchelli (Banca Widiba)</i> La comunicazione passa dai valori	4
<i>Angela Bracci (ABI)</i> La nuova disciplina sul formato elettronico dell'informativa prevista dalla MiFID II	12
<i>Enrico Sacco, Antonello Brazzinii (BNL BNP Paribas)</i> Data science e conoscenza profonda del cliente	20
<i>Chiara Mambelli (ABI)</i> La Carta "Donne in banca: valorizzare le diversità di genere"	28
<i>A cura di CRIF</i> Il 65% delle imprese innovative è anche più affidabile	36

## NUMERO 4

- Soniaarena (Crédit Agricole Italia)*  
Insurance Lab: formazione innovativa in campo assicurativo
- Sofia Maria Lauriola (Prometeia)*  
I fattori ESG: sfide e opportunità per il mondo bancario
- Felicità De Marco (Gruppo BCC Iccrea)*  
Le strategie ESG a sostegno della clientela
- Lorenzo Macchi (Partner KPMG Advisory)*  
Finanziare la transizione ESG delle imprese: il ruolo chiave delle banche
- A cura di CRIF*  
BNPL in Italia: il profilo degli utilizzatori

Pagina

4

10

18

26

34



## NUMERO 5

- Rita Petracca (Flowe - Gruppo Mediolanum)*  
Reclami: un approccio semplice ed efficace per clienti felici
- Simone Pizzoglio, Sara Galli (Doxa)*  
ESG, un driver di reputazione per i brand bancari
- Valeria Passano (Crédit Agricole Italia)*  
La strategia climatica per una transizione giusta
- Vincenzo Gringoli, Nicola Donadeo (Bain & Company)*  
Assicurazioni, tra sfide e opportunità
- A cura di CRIF*  
Cresce l'open banking in Italia: innovare con nuovi customer insight

4

10

16

24

32



## NUMERO 6

- Tiziana Lamberti, Giuseppe Rocco (Intesa Sanpaolo)*  
Investire tra protezione e crescita
- Paolo Fumo (Compagnie CNP Vita)*  
Bancassicurazione: il dialogo empatico nella relazione con il cliente
- Furio Camillo (Università di Bologna)*  
L'immaginario psicografico dei giovani italiani nell'utilizzo dei social network
- Antonio Caleari (IBM Consulting Italia)*  
AI generativa e la prospettiva del cambiamento
- A cura di CRIF*  
L'innovazione "verde" e le sue opportunità di business

4

14

22

36

44



MK

# MK

La rivista ABI di marketing e comunicazione in banca



**MK** la rivista per tutti coloro che lavorano sulle tematiche della relazione banca-cliente

**MK** propone un continuo dibattito per ottimizzare la relazione banca-cliente, affrontando temi quali: i trend della domanda, la segmentazione, il CRM, le tecniche di fidelizzazione e di vendita, la redditività del cliente, la Customer Satisfaction e Experience, i social media, i reclami, la qualità, la multicanalità, l'Internet banking, i Promotori finanziari...

**MK** riserva ampio spazio al monitoraggio delle strategie di innovazione delle banche italiane e all'osservazione delle realtà estere; ospita i risultati di importanti ricerche ABI e il contributo di autorevoli esperti del settore

**MK** rappresenta un canale di comunicazione privilegiato anche per tutte le aziende che offrono agli intermediari finanziari prodotti e servizi nell'area del marketing commerciale, della distribuzione, dell'innovazione finanziaria, della tecnologia, della comunicazione

**ABISERVIZI**  **BANCARIA EDITRICE**

Per info:  
06 6767.395 - [www.bancariaeditrice.it](http://www.bancariaeditrice.it)

Piazza del Gesù, 49 • 00186 Roma