

L'utilizzo delle tecnologie avanzate
nel settore assicurativo:
l'e-insurance

Indice

	<i>pag.</i>
<i>Prefazione di Fabio Cerchiai</i>	XI
<i>Presentazione di Giuseppe Buoro</i>	XIII
<i>Introduzione di Antonio Coviello</i>	XVII
Parte prima	
<i>Il ruolo dell'innovazione nell'economia del terziario</i>	
Capitolo Primo	
<i>Innovazione e new economy</i>	
1.1. Lo sviluppo tecnologico e la new economy: Internet	3
1.2. Le imprese e il web	18
1.3. Il commercio nell'era dell'Information and Communication Technology: l'e-commerce	24
1.4. Il ruolo dell'e-commerce in Italia	35
1.5. I rischi delle transazioni on line	43
1.6. Le nuove frontiere dell'e-commerce: l'm-commerce	51
1.7. Una nuova rivoluzione: il T-commerce	59
1.8. Lo scenario futuro: il Web 2.0	64
1.9. L'ICT per la prevenzione nel modello organizzativo dell'INAIL: dai "Flussi Informativi al SINP" di <i>Vincenzo Mungari e Claudio Calabresi</i>	69

pag.

Capitolo Secondo

Il ruolo di internet nel settore finanziario, bancario-assicurativo e postale

2.1. Banca, SIM ed assicurazioni: una riflessione sull'intreccio instaurato	77
2.2. Il fenomeno bancassurance	91
2.3. Le possibili insidie: modelli organizzativi e prodotti offerti della bancassicurazione	101
2.4. Il settore bancario tra ristrutturazione ed innovazione tecnologica	109
2.5. L'economia di Internet nell'ottica della bancassicurazione	125
2.6. Il ciclo della sicurezza delle banche on line	132
2.7. Le sfide tecnologiche per competere sul mercato del bancassurance: l'esperienza Assimoco di <i>Enrico Pollino</i>	137
2.8. Il futuro dell'intermediazione assicurativa tra nuove esigenze di compliance e nuovi modelli organizzativi di <i>Emanuele Marsiglia</i>	140
2.9. L'evoluzione delle agenzie di assicurazione	146
2.10. La convergenza tra gli operatori: dal "one-stop shopping" al "one-stop insurance shopping"	169
2.11. Il "one stop shop" assicurativo. L'esperienza Primogest di <i>Angelo Coviello</i>	175
2.12. Broker e nuove tecnologie insieme per un mercato innovativo di <i>Francesco Paparella</i>	179
2.13. Il sistema di valutazione @rating dei rischi di credito di Coface di <i>Ernesto De Martinis</i>	183
2.14. Poste italiane, innovazione e servizi offerti	185
2.15. La distribuzione assicurativa in Italia. Scenari e tendenze di <i>Claudio Raimondi</i>	194

Parte seconda

Le applicazioni delle nuove tecnologie in ambito assicurativo

Capitolo Terzo

La distribuzione innovativa dei servizi assicurativi

3.1. Il ruolo delle assicurazioni nello scenario socio-economico internazionale	201
3.2. Il contesto europeo e nazionale	210
3.3. Il settore assicurativo e le Information and Communication Technologies di <i>Giuseppe Turchetti</i> e <i>Sara Cannizzo</i>	214
3.4. Le assicurazioni nell'era della Information Technology	223
3.5. Le compagnie assicuratrici ed il vantaggio competitivo di Internet	227
3.6. Gli effetti della tecnologia Internet sulla domanda di prodotti assicurativi: il ruolo della customer satisfaction	235
3.7. La gestione delle relazioni con il cliente: il CRM	246

	<i>pag.</i>
3.8. La tecnologia CRM: il Data Warehouse, il Data Mining e il Customer Profiling	254
3.9. Oltre il CRM tradizionale: l'Electronic Customer Relationship Management e il Partner Relationship Management	262
Capitolo Quarto	
<i>L'innovazione tecnologica al servizio dell'assicurazione</i>	
4.1. L'impatto delle nuove tecnologie nel settore assicurativo	269
4.2. Le aree d'intervento per le applicazioni delle nuove tecnologie: il ruolo della pubblicità	274
4.3. Il preventivatore informatico delle tariffe R.C. Auto di <i>Carminé D'Antonio</i>	280
4.4. La tecnologia al servizio della prevenzione e del contrasto delle attività criminose e dei comportamenti fraudolenti nell'assicurazione R.C. Auto di <i>Carminé D'Antonio</i>	282
4.5. Il caso della "Clear Box" di <i>Fabio Sbianchi</i>	306
4.6. Le tecnologie informatiche dal punto di vista dell'"assicuratore pubblico" di <i>Paolo Panarelli</i>	314
4.7. Gli strumenti tecnologici a supporto del "Life Planning" di <i>Andrea Carbone e Sergio Sorgi</i>	328
Capitolo Quinto	
<i>L'attività di e-insurance nel settore assicurativo italiano</i>	
5.1. La nascita delle compagnie dirette in Italia: l'e-insurance	353
5.2. Le caratteristiche delle società di e-insurance	355
5.3. I dati di gestione delle imprese assicuratrici italiane che operano con i canali diretti	358
5.4. Il mercato dei canali diretti in Italia	361
5.5. L'impatto sull'e-insurance delle recenti normative sulle liberalizzazioni	364
5.6. L'e-insurance in Italia: una sfida difficile per l'onere dei sinistri di <i>Carminé D'Antonio</i>	371
5.7. Il canale assicurativo diretto: le economie di scala di <i>Roberto Cannata</i>	378
5.8. E-commerce nel settore assicurativo: il ruolo delle compagnie dirette di <i>Maria Rosa Alaggio</i>	387
5.9. L'attività di vigilanza dell'ISVAP sull'e-insurance di <i>Carminé D'Antonio</i>	400
5.10. La tutela del consumatore e-insurance: le procedure dei reclami di <i>Carminé D'Antonio</i>	411
Appendice - Ricerca	
<i>L'evoluzione dell'offerta dei prodotti assicurativi "on line"</i> di <i>Giovanni Di Trapani</i>	
	435
<i>Bibliografia</i>	
	457