

### **Lorena Ricci Zurich Insurance Group**

Lorena Ricci è Head of Claims Services presso Zurich Insurance Group in Italia, dove si occupa di gestione e innovazione dei processi sinistri. Laureata in Scienze Statistiche ed Economiche, vanta oltre vent'anni di esperienza nel settore assicurativo, maturata in diversi ambiti, tra cui sviluppo prodotti motor e ottimizzazione della customer experience. Da sette anni nella direzione sinistri ha introdotto nei processi tecnologie innovative per migliorare il servizio offerto a clienti interni e danneggiati.