

**COMUNICATO STAMPA**

**SIGLATO ACCORDO TRA INTESA SANPAOLO  
E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI**

- **I temi oggetto dell'accordo: "Prodotti e Servizi", "Normativa e Authority", "Educational", "Assistenza Clienti e Conciliazione", "Sostenibilità" e "Rapporti Territoriali"**
- **Al centro: trasparenza, semplificazione e qualità del servizio**
- **Definiti sei tavoli operativi sui principali temi di interesse per i consumatori, a cui lavoreranno continuativamente rappresentanti della Banca e delle Associazioni**

*Roma, 12 aprile 2019* – Condividere le tematiche di maggiore interesse per i consumatori e porle al centro di un lavoro comune volto alla semplificazione, alla trasparenza e alla qualità del servizio. Questo l'obiettivo dell'**Accordo quadro "Innoviamo le relazioni"**, siglato oggi a Roma da **Intesa Sanpaolo** e **17 Associazioni dei Consumatori\*** del CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori Utenti).

Il risvolto operativo immediato è l'istituzione di **sei tavoli di lavoro permanenti**, ai quali parteciperanno rappresentanti della Banca e delle Associazioni, che si concentreranno sulle macro aree a seguire:

**1. Prodotti e Servizi**

Rilevazione più approfondita delle esigenze della clientela-consumatori volta a migliorare ulteriormente l'offerta di prodotti e servizi in un'ottica di centralità del consumatore.

**2. Normativa e Authority**

Analisi congiunta di trend normativi e dei potenziali impatti sulla clientela-consumatori per la creazione di un canale strutturato di dialogo e confronto – anche istituzionale – e di progettazione condivisa.

**3. Educational**

Focus sul settore dell'educazione finanziaria, dell'informazione e della cultura. Negli incontri iniziali si analizzeranno le attività già in essere e i risultati ottenuti, valutandone la possibile innovazione ed evoluzione.

#### **4. Assistenza Clienti e Conciliazione**

L'obiettivo è avviare una interazione tra Associazioni e Intesa Sanpaolo a supporto della clientela, finalizzata ad analizzare congiuntamente le problematiche di maggior rilievo sia dal lato reclami sia dal lato conciliativo.

#### **5. Sostenibilità**

Per approfondire il tema della sostenibilità, ordinaria e straordinaria, con il coinvolgimento degli interlocutori nelle azioni intraprese da Intesa Sanpaolo, creando una sinergia tra le Associazioni e l'Impact Banking.

#### **6. Rapporti Territoriali**

Volta ad approfondire l'organizzazione condivisa e le modalità di partecipazione agli incontri, da svolgere a livello territoriale tra i delegati locali delle Associazioni e i rappresentanti di Intesa Sanpaolo coinvolti in funzione dei temi trattati.

A fine incontro, **Stefano Barrese**, responsabile **Divisione Banca dei Territori** di Intesa Sanpaolo ha così commentato: *“Oggi abbiamo siglato un accordo nazionale impegnativo, destinato ad innovare e riqualificare l'interazione con i clienti-consumatori, con risvolti positivi su ogni singolo territorio in quella che è la relazione quotidiana e locale tra la nostra Banca e i nostri 12 milioni di clienti”*.

*\*ACU, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Asso-Consum, Assoutenti, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, UdiCon.*

*Per informazioni*

**Intesa Sanpaolo**  
Rapporti con i Media  
Media Banca dei Territori e Media locali  
[stampa@intesaspaolo.com](mailto:stampa@intesaspaolo.com)