

COMUNICATO STAMPA

L'APP INTESA SANPAOLO MOBILE TRA LE LEADER IN EUROPA

- Punto di riferimento come *best practice* nelle categorie Movimentazione di denaro, Ricerca e navigazione, Contenuto, Prevenzione errori e ripristino operazioni.
- Stefano Barrese: *“Siamo orgogliosi di questo risultato: nell’arco del Piano Industriale 2018-2021, stiamo perseguendo una strategia 'mobile first'. Abbiamo già raggiunto oltre 6 milioni di utenti attivi per la nostra app e una forte crescita delle vendite digitali. La pandemia di Coronavirus ha dimostrato quanto sia cruciale poter fornire ai clienti strumenti digitali agili e sicuri che consentono di mantenere un rapporto continuativo con la Banca anche da remoto”.*

Milano, 14 dicembre 2020 – La società di ricerche di mercato statunitense Forrester ha dichiarato l'App Intesa Sanpaolo Mobile tra le *leader* in diverse categorie tra le *app* bancarie europee che spiccano per funzionalità e *user experience*.

Il recente rapporto **The Forrester Digital Experience Review™: European Mobile Banking Apps, Q4 2020** ha evidenziato come Intesa Sanpaolo sia punto di riferimento nelle *best practice* di quattro categorie su dodici:

- **Movimentazione di denaro** (*Money movement*), per il P2P che consente di inviare e richiedere denaro in modo facile e rapido utilizzando solo i numeri di telefono dei destinatari;
- **Ricerca e navigazione** (*Search and navigation*), per la funzione Cerca, gli strumenti di navigazione e le icone sempre accompagnate da etichette esplicative;
- **Contenuto** (*Content*), in particolare per i dettagli informativi mostrati nelle schermate delle transazioni e i suggerimenti per eventuali altre operazioni pertinenti;
- **Prevenzione errori e ripristino operazioni** (*Error avoidance and recovery*), per le segnalazioni sugli errori e le indicazioni necessarie alla risoluzione e al corretto ripristino delle operazioni.

Intesa Sanpaolo ha inoltre raggiunto un **eccellente risultato in termini di user experience** e si è distinta per l'**efficacia delle funzionalità offerte**.

Tra le migliori caratteristiche dell'App Intesa Sanpaolo Mobile sono state segnalate:

- il *set* di funzionalità veloci e di emergenza disponibili per i clienti già prima dell'autenticazione, ad esempio per bloccare le carte smarrite o ricercare una filiale nelle vicinanze;
- i molteplici strumenti per la gestione del risparmio, come il Salvadanaio, visualizzabile anche in una versione per bambini;
- la semplicità della navigazione, che pure nei percorsi *multi-step* permette di svolgere operazioni delicate, come i trasferimenti di denaro, con sicurezza;
- la funzione dedicata alla previsione del saldo;
- la possibilità di impostare *budget* per diverse categorie di spesa e ricevere notifiche nel caso vengano sfiorati;
- i suggerimenti sull'analisi delle spese;
- il portafoglio digitale che consente di tenere sempre a portata di mano le carte fedeltà;
- l'approccio dinamico della Banca all'evoluzione della App, anche attraverso l'organizzazione di confronti interni ed esterni per migliorare costantemente l'accessibilità, le funzioni e la *user experience*.

*“La nostra App è una delle più utilizzate tra quelle delle banche europee ed è al centro della nostra strategia digitale retail” – afferma **Stefano Barrese, Responsabile Banca dei Territori di Intesa Sanpaolo**. “Siamo orgogliosi di questo risultato, che ci incoraggia a continuare sulla strada che abbiamo intrapreso. Nell'arco del Piano Industriale 2018-2021 stiamo perseguendo una strategia digitale 'Mobile first' nel retail banking, concentrando la maggior parte degli investimenti su Intesa Sanpaolo Mobile e altre app del nostro Gruppo. Oggi più di 6 milioni di nostri clienti utilizzano la nostra app e il 93% dei nostri accessi sono su app, grazie alla nostra forte attenzione ai dispositivi mobili. La nostra app ha sostenuto fortemente la robusta crescita degli acquisti “chiusi” sui canali digitali dei nostri prodotti e servizi che rappresentano oggi circa il 30% delle vendite totali di Banca dei Territori (incluso le Offerte inviate a distanza dai gestori) e circa il 10% se consideriamo solo quelle “fully digital” gestite completamente in self dai nostri clienti. La pandemia di Coronavirus ha dimostrato quanto sia cruciale poter fornire ai clienti strumenti digitali agili e sicuri che consentono di mantenere un rapporto continuativo con la Banca anche da remoto”.*

Intesa Sanpaolo è la principale Banca in Italia e una delle più solide e profittevoli banche europee. Offre servizi bancari commerciali, di corporate investment banking, di gestione del risparmio, asset management e assicurativi. Il Gruppo Intesa Sanpaolo conta circa 14,6 milioni di clienti serviti attraverso i suoi canali digitali e tradizionali. Le banche estere del Gruppo contano 7,2 milioni di clienti in Est Europa, Medio Oriente e Nord Africa. Intesa Sanpaolo è riconosciuta come una delle banche più sostenibili al mondo. Per il Gruppo creare valore significa essere motore di crescita per la società e l'economia. In campo ambientale, ha creato un fondo di 6 miliardi di euro destinato all'economia circolare. Promuove progetti rilevanti di inclusione economica e riduzione della povertà, tra cui un fondo di impatto per 1,2 miliardi di euro di finanziamenti a categorie di soggetti con difficoltà di accesso al credito. Intesa Sanpaolo è fortemente impegnata in attività culturali proprie e in collaborazione con altri soggetti in Italia e all'estero, incluse esposizioni permanenti e temporanee del suo vasto patrimonio artistico presso le Gallerie d'Italia, i musei del Gruppo a Milano, Napoli, Vicenza e prossimamente Torino.

Informazioni per la stampa

Intesa Sanpaolo

Media Relations Banca dei Territori e Media locali

stampa@intesasnpaolo.com

<https://group.intesasnpaolo.com/it/sala-stampa/news>

Sito internet: group.intesasnpaolo.com | **News:** <https://group.intesasnpaolo.com/it/sala-stampa/news>

Twitter: @intesasnpaolo | **Facebook:** @intesasnpaolo |

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/intesa-sanpaolo> | **Instagram:** @intesasnpaolo
