

COMUNICATO STAMPA

INTESA SANPAOLO E ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI: ACCORDO QUADRO 2021-2023

- Nuova intesa tra il primo Gruppo Bancario italiano e le principali Associazioni dei consumatori
- Tre Aree tematiche oggetto dell'Accordo: “Prodotti e Servizi / Educazione bancaria assicurativa / Rapporti territoriali”, “Normativa e Authority / Assistenza clienti e Conciliazione”, “Educational / Sostenibilità e Impact”
- Progettazione comune di azioni di informazione, educazione e inclusione a beneficio di clienti e di consumatori
- Obiettivo: consolidare le relazioni tra Intesa Sanpaolo e le Associazioni dei Consumatori e rafforzare l'azione comune sul territorio

Roma, 21 luglio 2021 – **Intesa Sanpaolo e le Associazioni dei Consumatori*** del CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori Utenti), hanno presentato oggi il nuovo Accordo Quadro «*Innoviamo le relazioni 2.0 2021 – 2023*» volto a proseguire e consolidare la proficua collaborazione avviata nel 2019 nell'ambito del precedente Accordo «*Innoviamo le Relazioni*».

Obiettivo della nuova intesa, che avrà durata di 2 anni, è quello di **consolidare e di strutturare nel tempo la collaborazione fra Intesa Sanpaolo e le Associazioni** su tematiche bancarie, finanziarie e assicurative di comune interesse. L'intento è inoltre quello di rafforzare i rapporti esistenti per migliorare sempre di più il **servizio ai consumatori** attraverso una maggiore **capillarità e trasparenza delle informazioni**.

Sulla scorta dell'esperienza e delle tematiche del precedente, il nuovo Accordo consentirà **sinergie semplificate per razionalizzare Aree di condivisione e dei relativi tavoli di lavoro permanenti**. Centrale inoltre la possibilità di sviluppare **una progettualità condivisa** per realizzare azioni di **informazione, educazione e inclusione a beneficio di clienti e di consumatori**.

Il nuovo Accordo si focalizza su tre nuove macro aree:

1. Prodotti e Servizi / Educazione bancaria assicurativa / Rapporti territoriali

- Rilevazione più approfondita dei bisogni al fine di migliorare ulteriormente l'offerta di prodotti e servizi in un'ottica di centralità del consumatore.
- Sviluppo di forme congiunte di educazione finanziaria, anche attraverso la trasparenza e chiarezza delle informazioni sui prodotti.
- Organizzazione condivisa e partecipazione agli incontri a livello territoriale tra i delegati locali delle Associazioni e i rappresentanti di Intesa Sanpaolo.

2. Normativa e Authority / Assistenza clienti e Conciliazione

- 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.
- Analisi congiunta delle problematiche di maggior rilievo sia in ambito reclami che conciliazione attraverso una sempre migliore interazione tra Intesa Sanpaolo e le Associazioni dei consumatori.

3. Educational / Sostenibilità e Impact

- Focus sul settore dell'educazione finanziaria, dell'informazione e della cultura.
- Approfondimento sulla sostenibilità con il coinvolgimento dei referenti della Banca in sinergia con le AACC e la Direzione Impact di Intesa Sanpaolo.

*“L'Accordo Quadro con le Associazioni dei Consumatori ha rappresentato un passaggio strategico nello sviluppo delle relazioni con i clienti-consumatori – commenta **Stefano Barrese**, responsabile **Divisione Banca dei Territori** di Intesa Sanpaolo – in due anni e con una pandemia in corso, ci siamo confrontati su ben dieci tematiche d'interesse collettivo, raggiungendo importanti obiettivi concreti dal punto di vista della trasparenza che della chiarezza delle informazioni, valori per la nostra Banca fondamentali. Sulla scia della soddisfazione e del successo di questa collaborazione, abbiamo lavorato per il rinnovo e il miglioramento dell'Accordo per un ulteriore biennio, puntando a traguardi sempre più ambiziosi nell'interesse comune di perfezionare il servizio ai consumatori”.*

**Acu, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Ass. Utenti Servizi Radio TV, Asso-Consum, Assoutenti, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Codici, Codacons, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, U.Di.Con., Unione Nazionale Consumatori.*

Informazioni per la stampa

Intesa Sanpaolo

Media Relations Banca dei Territori e Media locali

stampa@intesasanpaolo.com

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

Intesa Sanpaolo

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, gestione del risparmio, asset management e assicurativi. Il Gruppo Intesa Sanpaolo conta circa 13,5 milioni di clienti in Italia, serviti attraverso i suoi canali digitali e tradizionali, e 7,1 milioni di clienti all'estero, dove è presente con banche controllate operanti nel commercial banking in 12 Paesi in Europa centro-orientale, Medio Oriente e Nord Africa e con una rete internazionale specializzata nel supporto alla clientela corporate in 25 Paesi. 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 1,5 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.

Sito internet: group.intesasanpaolo.com | News: <https://group.intesasanpaolo.com/it/sala-stampa/news> | Twitter: @intesasanpaolo | Facebook: @intesasanpaolo | LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/intesa-sanpaolo> | Instagram: @intesasanpaolo