

## COMUNICATO STAMPA

### INTESA SANPAOLO UNICA BANCA ITALIANA PREMIATA AI QORUS-ACCENTURE BANKING INNOVATION AWARDS

#### PRIMI PREMI PER ISYBANK E *ELLIS*, L'ASSISTENTE VIRTUALE DI FILIALE DIGITALE

- Primo premio nella categoria “Neobanks & Specialized Players” per Isybank, la nuova banca digitale del Gruppo
- Primo premio nella categoria “Reimagining the Customer Experience” a *Ellis*, l'Assistente Virtuale di Filiale Digitale che utilizza l'AI per assistere i clienti
- Premiata anche l'innovazione dell'offerta di base per Switcho, il servizio digitale e gratuito dall'App Intesa Sanpaolo Mobile

Milano, 4 dicembre 2023 – Intesa Sanpaolo è l'unica banca italiana ad aver ricevuto il prestigioso **Qorus-Accenture Banking Innovation Award** classificandosi al primo posto **in due delle sette categorie** previste quest'anno.

Il riconoscimento viene assegnato a conclusione di una competizione tra mercati Retail finanziari organizzata annualmente da **Qorus e Accenture** per premiare le migliori innovazioni in ambito bancario a livello globale. L'iniziativa, giunta alla sua decima edizione, quest'anno ha registrato **più di 450 candidature** tra le più grandi istituzioni finanziarie del mondo, **provenienti da 61 paesi**. I vincitori sono stati selezionati nell'ambito di **sette categorie** da un gruppo di loro concorrenti e da un pool internazionale di esperti di settore attraverso un processo rigoroso e indipendente che garantisce la credibilità dei premi, considerati gli “Oscar” del settore.

Nell'edizione dei “**Banking Innovation Awards**” appena conclusa, il Gruppo Intesa Sanpaolo si è classificato al primo posto nelle categorie:

- **“Neobanks & Specialized Players”**: premio vinto per **Isybank**, la nuova banca digitale, unica nel suo genere, che coniuga la solidità e l'offerta commerciale delle banche tradizionali a servizi semplici e veloci tipici delle fintech, mantenendo sempre la possibilità di una relazione diretta con le persone della filiale digitale. Dedicata a coloro che operano principalmente in digitale, Isybank offre un processo di onboarding rapido e semplice e fornisce una vasta gamma di servizi finanziari cui si accede utilizzando un'app. Lo sviluppo di Isybank rappresenta uno dei **pilastri del Piano di Impresa 2022-2025** del Gruppo Intesa Sanpaolo, centrale nel modello di servizio alla clientela e nella strategia di trasformazione tecnologica del Gruppo, che intende costruire “la banca dei prossimi dieci anni”.

- **“Reimagining the Customer Experience”**: premio vinto per *Ellis*, l'Assistente Virtuale - sviluppato dal team di Filiale Digitale di Intesa Sanpaolo con l'Area Chief Data, A.I., Innovation and Technology Officer diretta da Massimo Proverbio, e con Google - che utilizza l'Intelligenza Artificiale per fornire risposte immediate ai clienti all'interno dell'app, del sito internet e del numero verde della Banca. Con la comprensione di oltre 1000 argomenti e la capacità di eseguire più di 20 attività, *Ellis* risponde in linguaggio naturale offrendo un supporto di primo livello avanzato 24 ore su 24, in modo semplice e secondo le modalità di contatto preferite dal cliente. E' inoltre in grado di svolgere le attività più comuni coprendo i principali prodotti e servizi offerti dalla Banca (es. gestione carte, pagamenti, ricerca documenti, ricerca movimenti, assistenza alla navigazione dell'App). Per le richieste più complesse, come la consulenza su titoli o le analisi su movimenti sospetti, *Ellis* mette in

contatto il cliente con il Gestore di Filiale Digitale fornendo a quest'ultimo un supporto nella gestione della telefonata. La soluzione ha come obiettivo **il miglioramento e il potenziamento del supporto offerto ai clienti e ai gestori grazie all'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale**, integrandosi con i canali di assistenza tradizionali di Intesa Sanpaolo, in un modello di supporto ibrido in cui la tecnologia si affianca alla competenza dei gestori.

Intesa Sanpaolo si è inoltre classificata al terzo posto per l'innovazione **dell'offerta di base per Switcho**, il servizio digitale e gratuito dall'App Intesa Sanpaolo Mobile, che confronta la tariffa dei clienti con le offerte di luce e gas di fornitori convenzionati e gestisce il cambio operatore semplificando la vita dei clienti.

**Stefano Barrese, responsabile della Divisione Banca dei Territori di Intesa Sanpaolo:** *“Il Qorus-Accenture Banking Innovation Award rappresenta un ulteriore importante riconoscimento alla nostra capacità di innovare, elemento sempre più distintivo della nostra strategia e del nostro modello di servizio, così come annunciato nel Piano di Impresa 2022-25. Questo percorso di eccellenza, accompagnato da una metodologia di progettazione solida che mette sempre al centro le esigenze dei clienti e la professionalità delle nostre persone, ci ha portati a innovare i nostri sistemi di core banking a partire dalla Filiale Digitale, ai servizi sempre più semplici e digitali fino al lancio di Isybank, la nuova banca digitale del Gruppo.»*

Informazioni per la stampa

#### **Intesa Sanpaolo**

Media and Associations Relations

[stampa@intesasnpaolo.com](mailto:stampa@intesasnpaolo.com)

**Intesa Sanpaolo** è il maggior gruppo bancario in Italia – punto di riferimento di famiglie, imprese e dell'economia reale – con una significativa presenza internazionale. Il business model distintivo di Intesa Sanpaolo la rende leader a livello europeo nel Wealth Management, Protection & Advisory e ne caratterizza il forte orientamento al digitale e al fintech, in particolare con Isybank, la banca digitale del Gruppo. Una banca efficiente e resiliente, è capogruppo di fabbriche prodotte nell'asset management e nell'assicurazione. Il forte impegno in ambito ESG prevede, entro il 2025, 115 miliardi di euro di finanziamenti impact, destinati alla comunità e alla transizione verde, e contributi per 500 milioni a supporto delle persone in difficoltà, posizionando Intesa Sanpaolo ai vertici mondiali per impatto sociale. Intesa Sanpaolo ha assunto impegni Net Zero per le proprie emissioni entro il 2030 ed entro il 2050 per i portafogli prestiti e investimenti, l'asset management e l'attività assicurativa. Convinta sostenitrice della cultura italiana, ha sviluppato una rete museale, le Gallerie d'Italia, sede espositiva del patrimonio artistico della banca e di progetti artistici di riconosciuto valore.

News: [group.intesasnpaolo.com/it/sala-stampa/news](https://group.intesasnpaolo.com/it/sala-stampa/news)

Twitter: @intesasnpaolo

LinkedIn: [linkedin.com/company/intesa-sanpaolo](https://linkedin.com/company/intesa-sanpaolo)