

COMUNICATO STAMPA

INTESA SANPAOLO: LA APP MOBILE DELLA BANCA DIGITAL LEADER TRA LE BANCHE EUROPEE

- **L'App Intesa Sanpaolo Mobile "Overall Digital Experience Leader" e Best Practice tra le app bancarie europee.**
- **I clienti possono contare su una piattaforma digitale all'avanguardia, con canali pienamente integrati alla rete fisica**
- **Massimo Tessitore: "Abbiamo una delle principali App europee, con 7 milioni di utenti attivi, oltre 1 miliardo di login all'anno e servizi che rappresentano oggi oltre il 30% delle vendite totali della Banca dei Territori."**

Milano, 12 ottobre 2021 – La società di ricerche di mercato statunitense Forrester ha dichiarato l'App Intesa Sanpaolo Mobile "Overall Digital Experience Leader" e *Best Practice* in diverse categorie tra le app bancarie europee che spiccano per funzionalità e *user experience*.

Il rapporto appena pubblicato **The Forrester Digital Experience Review™: European Mobile Banking Apps, Q3 2021**, oltre a riconoscerle la *digital leadership*, ha evidenziato come Intesa Sanpaolo sia la migliore nelle *best practices* di quattro categorie su tredici:

- **Funzionalità di "Everyday Banking" (Account Management)**, per la consultazione quotidiana di conti e carte e movimenti, grazie anche alla funzionalità *smart* di visualizzazione spese su mappa geografica;
- **Navigazione (Navigation)**, grazie alla semplicità e accessibilità della nuova navigazione completamente riprogettata;
- **Guida all'utilizzo (Error avoidance e recovery)**, per l'assistenza interattiva e contestuale fornita al cliente nell'effettuare le operazioni con la App;
- **Privacy e contenuti informativi (Privacy cues and content)**, per la chiarezza e trasparenza con cui l'App gestisce i contenuti legati a Privacy e permessi richiesti ai clienti.

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

- la nuova grafica, con colori nitidi, spazi redistribuiti e caratteri che la rendono leggibile e accessibile a tutti;
- la nuova esperienza digitale sulle operazioni transazionali, ridisegnate per essere più intuitive, usabili e veloci;
- gli strumenti per supportare il benessere finanziario del cliente, che permettono la possibilità di accantonare denaro per i piccoli e grandi obiettivi e forniscono strumenti per conoscere e gestire al meglio le proprie finanze nella quotidianità;
- la guida personalizzata nell'utilizzo e nella scoperta delle funzionalità dell'app, basata sullo "stile digitale" di ogni cliente;
- la semplicità nella ricerca dei movimenti e dei documenti;
- il *videobanking*, la nuova modalità per entrare in contatto con i Gestori Remoti anche via video;
- le funzionalità innovative per tenere sotto controllo le proprie spese in modo veloce e intuitivo, come la "mappa delle spese" che consente di disegnare l'area in cui si vuole visualizzare il proprio spending.

Le conferme ottenute da Forrester Research avvalorano, ancora una volta, la **strategia disruptive** messa a punto da Intesa Sanpaolo nell'**esperienza multicanale dei clienti**, nel quadro di una profonda trasformazione digitale del *business* che ha coinvolto processi, piattaforme e servizi. Oggi, i 13,4 milioni di clienti della **Banca dei Territori** guidata da **Stefano Barrese**, da aprile riorganizzata in 12 direzioni regionali e una direzione agribusiness per potenziare l'offerta di servizio, possono usufruire di una **piattaforma digitale retail all'avanguardia**. **Banca online**, accessibile h24 e 7/7 via internet e *mobile banking*, e **filiale online**, pronta a dare supporto al telefono, sono **pienamente interoperabili**, con la possibilità di **attivare percorsi multicanale di vendita e post-vendita** sulla gran parte dei prodotti. L'App mobile, in particolare, è molto apprezzata indipendentemente dall'età, grazie a interfacce semplici e di immediata fruizione. Per le esigenze più complesse, le quasi 4.000 filiali presenti capillarmente sul territorio sono comunque sempre a disposizione: le persone – i clienti, i dipendenti – restano al centro di un **modello di relazione** consolidato e duraturo, improntato sulla fiducia e sulla qualità del servizio.

La App di Intesa Sanpaolo ha visto un'importante crescita negli ultimi anni:

- dal 2018 gli utenti attivi sono cresciuti del 130% e nel solo ultimo anno di un milione persone, superando quota 7 milioni;

- le operazioni eseguite da App hanno registrato un aumento sostenuto, solo negli ultimi 12 mesi la crescita è stata circa del 10%;
- gli acquisti finanziari “conclusi” sui canali digitali tramite App nel 2021 sono stati 6 volte quelli del 2018 e rappresentano ormai oltre il 30% delle vendite totali della Banca dei Territori;
- un acquisto in “self” su tre viene effettuato oggi sulla nostra app.

*“Oggi siamo una delle App più utilizzate in Europa – **afferma Massimo Tessitore, Responsabile Canali Digitali** – con oltre 7 milioni di clienti che la utilizzano, oltre 1 miliardo di login all’anno, grazie alla nostra forte attenzione al mobile. La nostra App ha sostenuto la robusta crescita degli acquisti ‘conclusi’ sui canali digitali dei nostri prodotti e servizi che rappresentano oggi oltre il 30% delle vendite totali di Banca dei Territori. Questa leadership è frutto dalla continua attenzione ai clienti, della focalizzazione degli investimenti sul digitale e della professionalità di tutte le persone del team”.*

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 7,2 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