

COMUNICATO STAMPA

INTESA SANPAOLO E ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI DEL CNCU: NUOVO ACCORDO QUADRO 2027-2029

COLLABORAZIONE RAFFORZATA PER UN DIALOGO CONTINUATIVO E UNA MODALITA' DI CONFRONTO FLESSIBILE

- **Relazione ancora più flessibile e dinamica attraverso incontri attivabili su richiesta delle stesse Associazioni, sia in presenza sia digitale**
- **Attenzione all'evoluzione del rapporto tra clientela e sistema bancario, finanziario e assicurativo e all'innovazione tecnologica**

Roma, 16 ottobre 2026 – Intesa Sanpaolo e le Associazioni dei Consumatori del CNCU* (Consiglio Nazionale Consumatori Utenti) hanno siglato un nuovo Accordo Quadro *“Innoviamo le relazioni 4.0 2027 – 2029”*, in continuità con i precedenti del 2024, 2021 e 2019, a conferma l'impegno reciproco per un dialogo aperto e costruttivo a tutela dei consumatori e della soddisfazione dei clienti.

Il nuovo accordo conferma la centralità del dialogo costante e continuo tra la banca e le Associazioni rendendone ancor più flessibili le modalità di attivazione, partecipazione e sviluppo. Al centro degli incontri i temi di interesse comune e la volontà di sviluppare iniziative condivise.

In particolare, gli elementi di novità introdotti nel nuovo accordo riguardano **l'organizzazione del confronto e le modalità di partecipazione**.

Il confronto diventa ancor più flessibile con tematiche che possono evolvere di volta in volta senza essere strettamente vincolate ad aree e temi predefiniti. Tra i principali ambiti di riferimento:

- servizi bancari, finanziari, previdenziali e assicurativi
- educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale
- innovazione digitale e AI
- evoluzione normativa e di mercato
- conciliazione permanente

Le modalità di partecipazione nel nuovo accordo sono più flessibili e gli incontri sono aperti a tutte le Associazioni aderenti che, possono richiedere specifici momenti di confronto, sia in presenza che da remoto.

Il nuovo accordo individua nella struttura **Consumer Association Relations** di Intesa Sanpaolo il punto di coordinamento operativo e delle comunicazioni con le Associazioni aderenti che viene attivato in funzione delle esigenze, superando il modello di struttura organizzativa permanente che organizza le attività secondo aree tematiche.

Prosegue, inoltre, **Quick training**, il programma di educazione e informazione sull'utilizzo degli strumenti digitali, nato da una precisa istanza delle Associazioni e dai tavoli di lavoro con Intesa Sanpaolo per accompagnare gradualmente i consumatori, clienti e non solo, in un percorso di apprendimento e maggiore consapevolezza nell'utilizzo delle nuove tecnologie e funzionalità digitali bancarie.

“Questo nuovo accordo rafforza una collaborazione consolidata con le Associazioni dei Consumatori, rendendo il confronto ancora più aperto, flessibile e capace di intercettare i nuovi bisogni delle persone e i cambiamenti nel rapporto con la banca - ha commentato Stefano Barrese, responsabile Divisione Banca dei Territori di Intesa Sanpaolo -. Tecnologia digitale e intelligenza artificiale sono leve importanti per rendere i servizi più semplici, accessibili e vicini alle esigenze quotidiane, ma restano strumenti al servizio della relazione. Per Intesa Sanpaolo, ascolto, confronto e vicinanza ai consumatori continuano a essere elementi centrali del nostro modo di fare banca.”

*Le Associazioni dei Consumatori firmatarie dell'accordo sono: Acu, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Ass. Utenti Servizi Radio TV, Assoutenti, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Codici, Codacons,

Confconsumatori, CTCU, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, U.Di.Con, Unione Nazionale Consumatori e Federazione Nazionale Acp – Aiace – Sdc.

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>

Intesa Sanpaolo

Intesa Sanpaolo, con oltre 1.500 miliardi di euro di attività finanziaria della clientela e quasi 440 miliardi di euro di impieghi a fine giugno 2026, è il maggior gruppo bancario in Italia, con una significativa presenza internazionale. Intesa Sanpaolo è leader a livello europeo nel Wealth Management e opera attraverso una piattaforma integrata di Advisory, Asset Management e Protezione, costruita su fabbriche prodotte interamente controllate e reti distributive gestite sotto pieno controllo strategico. Con la Divisione International Banks, opera attraverso controllate che svolgono attività di commercial banking in 12 paesi dell'Europa centrale e orientale e in Egitto. Con la Divisione IMI Corporate & Investment Banking, è presente in 23 Paesi a supporto dell'attività cross-border dei suoi clienti. Intesa Sanpaolo si posiziona ai vertici mondiali per impatto sociale e conferma l'impegno per la decarbonizzazione e il supporto ai Clienti nella transizione sostenibile. La rete museale della Banca, le Gallerie d'Italia, è sede espositiva del patrimonio artistico di proprietà e di progetti culturali di riconosciuto valore.

News: group.intesasnpaolo.com/it/newsroom

X: [@intesasnpaolo](https://twitter.com/intesasnpaolo)

Substack: <https://newsfulcontent.substack.com/>