

## COMUNICATO STAMPA

### **INTESA SANPAOLO RICEVE UN IMPORTANTE RICONOSCIMENTO AL PREMIO ABI LAB PER L'INNOVAZIONE NEI SERVIZI BANCARI 2017**

- **Premio nella categoria “Innovazione nella comunicazione: nuove modalità di presentazione della banca” con il progetto *Net Promoter System***

*Torino, 29 marzo 2017* – La settima edizione del **Premio ABI per l'innovazione nei servizi bancari 2017** ha visto il Gruppo Intesa Sanpaolo aggiudicarsi il riconoscimento “**Premio innovazione nella comunicazione: nuove modalità di presentazione della banca**” con il progetto *Net Promoter System*.

Il *Net Promoter System* (NPS) è un sistema di management integrato, finalizzato ad orientare le azioni quotidiane della banca, attraverso la diffusione della cultura della *customer advocacy*. In Italia Intesa Sanpaolo è l'unica banca ad avere avviato un programma di NPS di ampio respiro che non si limita alla rilevazione passiva della soddisfazione del cliente ma, al contrario, fa leva sull'NPS per migliorare sia la relazione con la clientela sia i processi aziendali. Il progetto promosso dalla **Direzione Customer Experience e CRM di Intesa Sanpaolo** ha visto un grande coinvolgimento e grande entusiasmo nelle Direzioni regionali e nelle filiali che hanno contribuito attivamente a migliorare la *customer experience*.

*“Questo premio - spiega **Francesca Nieddu, Responsabile della Direzione Customer Experience e CRM di Intesa Sanpaolo** - rappresenta per noi un importante riconoscimento del lavoro di squadra tra strutture centrali e filiali per consolidare un approccio alla relazione che dia sempre più centralità ai clienti e ai loro bisogni. L'NPS è la bussola che ci guida nelle azioni quotidiane e ci permette di capire se la direzione intrapresa è quella giusta. La qualità della relazione con i clienti è la nostra priorità.”*

*Informazioni per la stampa*

**Intesa Sanpaolo**

Rapporti con i Media Banca dei Territori e Media locali

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