

## COMUNICATO STAMPA

Riflettere sul ruolo della banca nel rispondere ai bisogni emergenti della clientela ed esplorare ambiti e opportunità per integrare la propria offerta con nuovi servizi. Questo il tema del seminario ABI "La banca e i nuovi bisogni della clientela", che si è tenuto oggi presso le Scuderie di Palazzo Altieri ed è stato realizzato nell'ambito delle attività del Comitato tecnico-strategico ABI "Servizi bancari e finanziari innovativi", presieduto da Stefano Barrese, Responsabile della Divisione Banca dei territori, Intesa Sanpaolo.

L'evento, aperto dall'introduzione di Stefano Barrese, è proseguito con la presentazione dei risultati di una ricerca Intesa Sanpaolo-IPSOS che prova a rispondere a due domande cruciali: quali servizi, in senso ampio 'non finanziari', gli italiani considerano più utili? E come reagirebbero se fosse la loro banca a proporli?

"L'innovazione in ambito bancario – ha commentato Barrese – è una sfida ma anche un'opportunità per identificare, dall'ascolto del cliente, nuove traiettorie di sviluppo e nuovi modelli di relazione. Le banche, infatti, devono saper cogliere le trasformazioni sociali ed economiche e anticipare i bisogni della clientela, affiancandola nelle tappe decisive della crescita personale, familiare e aziendale. Dalla ricerca realizzata da Intesa Sanpaolo con IPSOS emerge l'esigenza dei clienti di affidarsi alla banca quale partner per supporto e assistenza in nuovi servizi ad alto valore, anche in ambito fiscale, legale, informatico e digitale. Questo lo scopo del seminario di oggi e del nostro Comitato sui servizi bancari e finanziari innovativi, sviluppare e gestire una modalità più estesa di proposte, a favore dei valori che sono la base della relazione fra banca e clienti: trasparenza, qualità e fiducia".

I numerosi spunti offerti dall'indagine Intesa Sanpaolo-IPSOS hanno animato un panel nel quale esponenti della consulenza, accademici, esperti di regolamentazione e specialisti in innovazione e gestione strategica di progetti territoriali hanno dibattuto sull'evoluzione della domanda della clientela, partendo dallo scenario attuale e in prospettiva, analizzando opportunità, sfide regolamentari e diversi modelli di relazione. Le conclusioni sono state affidate a Marco Elio Rottigni, Direttore Generale dell'Associazione Bancaria Italiana.

"Le banche – ha osservato Rottigni – operano in un contesto in profonda evoluzione, caratterizzato da cambiamenti economici, sociali e tecnologici e sono chiamate a svolgere un ruolo strategico nel guidare queste trasformazioni. In tale ottica, ABI ha costituito dei Comitati tecnico-strategici, tra cui quello dedicato ai servizi bancari e finanziari innovativi, per riflettere su come adeguare i servizi bancari alle nuove aspettative del mercato. Questa giornata rappresenta la prima occasione in cui uno dei Comitati ABI presenta pubblicamente, in questo format, il lavoro svolto e le riflessioni maturate al proprio interno. Un'iniziativa che conferma la volontà dell'Associazione Bancaria di porsi come catalizzatore dei cambiamenti che interesseranno sempre più il modo di fare banca, accompagnando il settore in un percorso di evoluzione consapevole e orientata al valore per la clientela".

Roma, 24 febbraio 2026