

COMUNICATO STAMPA

**INTESA SANPAOLO, UNICA BANCA IN ITALIA AD ESTENDERE
L'APERTURA DELLE FILIALI FINO ALLE 20 E IL SABATO MATTINA.
PROSEGUE L'AMPIAMENTO DEL NUMERO DELLE FILIALI CON
ORARIO ESTESO**

FORTE CONSENSO DA PARTE DEI CLIENTI, ECCO I PRINCIPALI DATI :

- **Un cliente su due ha già sperimentato il servizio di Banca Estesa partito il 14 gennaio**
- **Oltre la metà degli intervistati dà voti di eccellenza all'iniziativa e l'80% dichiara di aver migliorato l'opinione sulla Banca**
- **Cresce il passaparola tra i clienti e circa il 30% dichiara che andrà più frequentemente in filiale**

Torino/Milano, 27 maggio 2013 – **Banca Estesa**, l'iniziativa di Intesa Sanpaolo che prevede l'apertura delle filiali fino alle 20 di sera e il sabato mattina, è partita il 14 gennaio scorso. In Italia è stato il primo grande cambiamento di un modello di servizio consolidato nel tempo ma non più in grado di rispondere pienamente agli attuali stili di vita della clientela.

Sono vicini a 400 i punti operativi che hanno adottato gli orari prolungati, realizzando una sempre maggiore integrazione tra canali tradizionali e diretti 24 ore tutti i giorni; entro breve diventeranno 500 con ulteriori possibilità di sviluppo.

Intesa Sanpaolo ha raccolto attraverso un'indagine quantitativa e qualitativa i riscontri della clientela sul progetto. Tra i punti di maggior interesse emergono l'immediata disponibilità a sperimentare i nuovi orari e un indice di gradimento e di soddisfazione molto elevati. I dati evidenziano inoltre che è migliorata la percezione globale dei servizi offerti dalla Banca e del *brand*.

L'indagine si è basata su 3.500 questionari elaborati da *Customized Research and Analysis (CRA)* e circa 160 interviste qualitative, con l'obiettivo di far emergere sia i dati puntuali (conoscenza dell'iniziativa, livello di utilizzo delle nuove fasce orarie, disponibilità ad utilizzarle) sia il *sentiment* della clientela.

Ecco i principali risultati:

- Circa un cliente su due ha già sperimentato i nuovi orari e quasi il 95% è a conoscenza dell'iniziativa: gran parte tra quelli che non ne erano a conoscenza pensa che comunque utilizzerà il servizio in futuro.

- Clienti che, per impegni lavorativi e familiari, non riescono ad andare in filiale negli orari “tradizionali” dicono di gradire il servizio in maniera più marcata rispetto a pensionati, casalinghe e studenti. In pratica, si utilizzano i nuovi orari per non prendere permesso dal lavoro e per comodità.
- Un utilizzatore su 6 di Banca Estesa non è cliente di quella filiale e dichiara che userebbe il servizio se venisse attivato anche nella sua filiale.
- Oltre il 50% per cento degli intervistati dà voti di eccellenza all’iniziativa (su una scala da 0 a 10, maggioranza di 9 e 10)
- Oltre il 30% degli intervistati dichiara che grazie ai nuovi orari andrà più frequentemente in filiale (la percentuale sale sopra il 40% tra i clienti lavoratori).
- Intorno al 40% dei clienti ha utilizzato i nuovi orari per servizi di consulenza; oltre il 30% dei clienti *personal* su appuntamento con un gestore della filiale.
- Altro elemento interessante è la diversificazione dei comportamenti nella clientela in base alla localizzazione geografica della filiale: in generale gli orari più apprezzati sono quelli serali e il sabato mattina, ma per le filiali in centro città viene favorito l’orario della pausa pranzo mentre per le filiali situate in periferia viene preferita la fascia oraria del tardo pomeriggio fino alle 19.
- Banca Estesa è stata in grado in poco tempo di migliorare la percezione della clientela rispetto ai servizi offerti da Intesa Sanpaolo e del *brand* stesso (80% del campione). Inoltre, chi ha già usufruito del servizio è più propenso a consigliare Intesa Sanpaolo rispetto a chi non lo ha ancora testato. Banca Estesa incrementa quindi il passaparola “positivo”.

Per informazioni

Intesa Sanpaolo

Ufficio Media Banca dei Territori e Media locali

Tel +39 0115556652

Tel +39 0287962677

stampa@intesasanpaolo.com