

COMUNICATO STAMPA**AIFIN: A INTESA SANPAOLO LA MENZIONE SPECIALE DI
“BANCA INNOVATIVA DEL 2015”****1° PREMIO “CERCHIO D’ORO DELL’INNOVAZIONE FINANZIARIA”
PER IL NUOVO MODELLO DI FILIALE**

- L’indagine condotta da AIFin (Associazione Italiana Financial Innovation) in collaborazione con MarketLab su un panel di 106 manager italiani del settore bancario, assicurativo e finanziario, rivela che Intesa Sanpaolo è percepita come la banca più innovativa del 2015
- Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha ottenuto da AIFin anche il maggior riconoscimento del Premio “Cerchio d’Oro dell’Innovazione Finanziaria” per il nuovo modello di filiale. Due menzioni speciali per la sperimentazione dello *smart working* e per la *Digital Factory*, il progetto di digitalizzazione dei processi operativi
- Ascolto diretto dei clienti e dei dipendenti, miglioramento della *customer experience* e del clima aziendale, ridisegno di processi e servizi, cogliendo tutte le potenzialità offerte dalle tecnologie: questi i fattori alla base dei tre progetti, sviluppati con il supporto dell’Innovation Center

Milano, 24 febbraio 2016 – Intesa Sanpaolo ha ricevuto la menzione speciale di “**banca innovativa del 2015**”, grazie ai risultati di un’indagine condotta da AIFin (Associazione Italiana Financial Innovation) in collaborazione con MarketLab su un executive panel di 106 manager italiani del settore bancario, assicurativo e finanziario. La menzione è stata assegnata per la prima volta nell’ambito della XII edizione del Premio “Cerchio d’Oro dell’Innovazione Finanziaria”, con il quale l’Associazione certifica di anno in anno la capacità degli intermediari di guidare o anticipare i cambiamenti del mercato attivando iniziative innovative e di stimolo per l’intero settore di riferimento.

Non è l’unico riconoscimento ottenuto da Intesa Sanpaolo, che conferma e rilancia la propria **capacità d’innovazione**, mettendola al servizio di **nuove modalità di ascolto e di relazione** sia con i propri **clienti**, sia con i propri **dipendenti**. Ieri a Milano, nel corso del Convegno Financial Innovation Day, il Gruppo è stato premiato con il **1° posto per il progetto di rinnovamento della customer experience e del layout di filiale**; altre **due menzioni speciali** sono arrivate per la sperimentazione dello *smart working* e per la *Digital Factory*, il progetto di digitalizzazione dei processi operativi.

Le tre iniziative premiate, coerenti con le logiche del Piano d’Impresa 2014-2017 del Gruppo, sono state costruite dalla Banca dando ascolto alle proposte espresse dai clienti e dal personale. In comune hanno la finalità di **creare valore**, favorendo il benessere individuale e collettivo e stimolando condivisioni e connessioni, in un contesto sfidante che vede l’**innovazione come motore indispensabile di sviluppo e di crescita**. **Fondamentale**, nella fase di progettazione e di realizzazione delle nuove iniziative, il **supporto dell’Innovation Center**, l’Area di Governo di Intesa Sanpaolo dedicata alla gestione e allo sviluppo dell’innovazione per il Gruppo.

- “**CUSTOMER EXPERIENCE E NUOVO LAYOUT DI FILIALE**”, progetto della Banca dei Territori, **1° classificato nella categoria “Canali distributivi e customer experience”**

Intesa Sanpaolo ha inaugurato lo scorso mese di ottobre a Milano, Roma e Torino i primi punti operativi realizzati con il **nuovo layout**: una vera “rivoluzione” degli spazi, centrata sull’idea della **filiale come luogo aperto di dialogo, incontro, comunicazione e lavoro**. Tutto nasce dall’esigenza di **ripensare l’esperienza del cliente** all’interno delle filiali e di renderla coerente con l’evoluzione della **multicanalità**, che sta comportando la progressiva riduzione del traffico agli sportelli per le operazioni tradizionali e la nascita di **nuovi touch point** tra banca e cliente.

In questo contesto, la filiale deve distinguersi e integrarsi, diventando sempre più spazio di ascolto, di relazione e di consulenza. Il fulcro della filiale è la “**piazza**”, luogo di scambio di idee e di esperienze, dove prendono vita confronti ed eventi. La filiale diventa quindi una **piattaforma sociale** che mette il cliente al centro, offrendogli la possibilità di acquisire nuove competenze e di partecipare a iniziative non solo bancarie o finanziarie. Il progetto è in fase di estensione e nel giro di tre anni trasformerà i principali 1.000 punti operativi del Gruppo in tutta Italia.

- “**LAVORO FLESSIBILE**”, **menzione speciale** nella categoria “**Operations, Organizzazione, IT e HR**”

Il progetto, sviluppato dalla Direzione Risorse Umane, esprime un importante cambiamento nella cultura organizzativa e del lavoro e rappresenta una delle prime esperienze di **smart working su larga scala** avviata da parte di grandi aziende in Italia. Le modalità di fruizione, con adesione su base volontaria, sono particolarmente innovative: i colleghi possono **lavorare da casa** fino a ben **8 giorni al mese**, anche frazionati, mentre il lavoro flessibile **da hub e presso i clienti non ha limiti specifici**, fermo restando il principio generale della pianificazione delle attività con il proprio responsabile. La sperimentazione del lavoro flessibile è iniziata a marzo 2015, attualmente ne usufruiscono regolarmente oltre 3000 colleghi.

- “**DIGITAL FACTORY**”, **menzione speciale** nella categoria “**Operations, Organizzazione, IT e HR**”

Promosso da Intesa Sanpaolo Group Services, il progetto si colloca nel contesto del **percorso di trasformazione digitale** intrapreso dal Gruppo negli ultimi anni. La Digital Factory nasce per ridisegnare i principali processi della Banca, a partire dalle esigenze dei clienti, e punta a introdurre un modo di lavorare del tutto nuovo. La revisione di ogni processo – ad oggi ne sono stati individuati 40, selezionati tra quelli con maggiore potenziale di automazione e rilevanza per la clientela – coinvolge persone provenienti da diverse strutture aziendali, che lavorano a tempo pieno **in team**, per non più **di 16 settimane**, con **piena delega decisionale**. Insieme condividono gli obiettivi, lo spazio fisico e soprattutto un **approccio zero-based**, che disegna i nuovi processi a partire da un foglio bianco. È richiesto pertanto un pensiero creativo, innovativo, in un contesto in cui spesso il ragionamento è guidato da abitudini e comportamenti consolidati. L’orizzonte di lavoro del progetto è di tre anni.

Informazioni per la stampa:

Intesa Sanpaolo

Media Banca dei Territori e Media locali

Tel. +39 011.5559609

stampa@intesasanpaolo.com