

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