

## COMUNICATO STAMPA

### INTESA SANPAOLO LANCIA IL NUOVO MODELLO DI FILIALE A SARONNO

#### UNA TRASFORMAZIONE RADICALE DEGLI SPAZI E DELL'OFFERTA DI SERVIZI CHE RUOTA INTORNO AL CONCETTO DELLA CONDIVISIONE DI IDEE E DI ESPERIENZE

- Prosegue con la storica agenzia di via Marconi il rinnovamento delle filiali della Banca
- La filiale diventa aperta e flessibile: spazi accoglienti, adatti allo scambio di idee e di esperienze con clienti e non clienti, anche sui temi di arte, cultura, innovazione, imprenditorialità e terzo settore
- L'obiettivo è migliorare la *customer experience*, approfondendo il legame con il cliente attraverso un dialogo continuo e integrato su tutti i canali
- Per l'occasione, un programma di incontri per presentare la nuova idea di banca

Saronno, 24 giugno 2016 - Intesa Sanpaolo ha presentato oggi i nuovi spazi della filiale di via Marconi a Saronno, punto operativo storico in una delle più importanti città della provincia di Varese.

I locali sono stati rinnovati in modo profondo, sul modello del **nuovo layout** introdotto dal Gruppo Intesa Sanpaolo a partire da ottobre scorso: **50** le filiali già riorganizzate fino a oggi, **100** entro la fine di quest'anno, **1.000** a regime. Un cambiamento del luogo fisico che va di pari passo con quello dell'approccio al cliente e che sta riguardando sia le grandi città, sia le piccole realtà.

Alla presentazione sono intervenuti **Stefano Barrese**, responsabile Divisione Banca dei Territori di Intesa Sanpaolo e **Paolo Graziano**, direttore regionale Lombardia del Gruppo.

Il nuovo modello di filiale nasce dall'**ascolto** delle proposte dei clienti e del personale della Banca. **Condivisione di storie e di valori, coinvolgimento del territorio, accoglienza, flessibilità e modularità**, sono le parole chiave di questa vera e propria rivoluzione degli spazi, che dà seguito alla formula di successo sviluppata in Expo Milano 2015, dove Intesa Sanpaolo nel proprio padiglione *The Waterstone* ha dato voce alle eccellenze italiane nell'imprenditoria, nell'arte e nella cultura.

Fra nuovi concept e tecnologie, le filiali perdono la connotazione di "sportello" per le transazioni, per diventare sempre più un **luogo "familiare"**, accogliente, adatto al dialogo, all'incontro, alla comunicazione e al lavoro. Un'**officina di idee**, in cui la Banca vive il territorio e dove è possibile dar vita a **confronti ed eventi** destinati alle famiglie, agli imprenditori e ai professionisti, alle start up, ai giovani e organizzare attività anche di carattere culturale, artistico e sociale.

Il progetto di restyling delle filiali è **sinergico con l'evoluzione dei canali digitali**, sempre più prevalenti rispetto a quelli tradizionali (sono **oltre 5,5 milioni** i clienti che operano in multicanalità; nel 2015 il **volume** delle transazioni sui canali diretti ha segnato una **crescita del 42%**). Il Gruppo Intesa Sanpaolo punta sulla qualità del servizio e della relazione umana e considera la filiale un tesoro di esperienze e di contatto con il cliente, destinandole quindi un **ruolo centrale nell'offerta di consulenza** per accompagnare i clienti nelle scelte più importanti. L'agenzia sarà sempre più un **luogo stabile di relazione**, integrato con gli altri touch point messi a disposizione dei clienti.

## La nuova Filiale di Saronno, via Marconi 14e

Nei locali sono occupate in tutto **38 persone** su una superficie di circa **900 mq**, di cui 600 mq al piano terra e 300 mq al piano primo. Rispetto al precedente allestimento, è stato possibile recuperare uno spazio pari a circa il **20%** della superficie totale, a favore di nuove attività e di servizi per i clienti.

La ristrutturazione ha permesso il **recupero conservativo del grande lucernaio vetrato** che insiste sull'intero salone e che dai primi anni '80 era stato celato alla vista dal controsoffitto. La riqualificazione edilizia ha permesso di portare alla luce le particolarità architettoniche dei locali della Banca e di restituire alla città di Saronno una realtà immobiliare storica del luogo.

La Filiale si sviluppa su due piani. Al piano terra sono ubicati

- l'**area accoglienza**, punto di primo contatto con i clienti e di orientamento verso i servizi bancari. Gli operatori, supportati anche dalle nuove tecnologie, aiutano il cliente a indirizzarsi verso la consulenza specialistica e l'uso delle casse self;
- i **salottini low privacy**;
- l'**ufficio del Direttore Retail**.

Al piano primo trovano spazio:

- i **salotti high privacy e la sala riunioni con video-conferenza**;
- il **coworking operativo**, zona operativa della filiale;
- l'**ufficio del Direttore Personal**.

**Il fulcro della Filiale è la "piazza"**, un'area condivisa pensata per lo scambio di idee ed esperienze e per ospitare eventi e momenti d'incontro con clienti e non. Al centro si trova un grande tavolo di legno grezzo, attorno al quale sono disposte le librerie, i divani e le poltrone e i salotti low privacy. Vicino a questo spazio si trovano le casse, di cui due **tradizionali** e due **self assistite**, abilitate anche ai versamenti e ad altre operazioni di incasso e pagamento. La tecnologia è una presenza costante: l'**area esterna delle casse self** accessibile **h24** ospita quattro **bancomat automatici evoluti**, mentre all'interno dei locali sono disponibili la connessione wi-fi e le postazioni internet banking.

**Gli orari sono prolungati fino a sera e il sabato mattina.**

Nella ristrutturazione sono stati utilizzati **materiali semplici**, con un'attenzione particolare al loro **impatto ambientale**.

**Gli eventi** - La presentazione del nuovo layout si inserisce in un più ampio programma di eventi che hanno animato gli spazi della filiale, in particolare nella mattinata si è tenuto l'incontro "**Un caffè in filiale. Un nuovo modo di fare banca**", con Stefano Barrese e Paolo Graziano, mentre nel pomeriggio è in programma l'evento "**Tech-Marketplace & StartUpItalia! Open Summit Tour**" dedicato alle start up e al tema dell'innovazione, organizzato da *StartupItalia!* in collaborazione con l'Innovation Center Intesa Sanpaolo, con la partecipazione di startup e aziende lombarde.

**Stefano Barrese** ha dichiarato: *«Il nuovo layout delle nostre agenzie è focalizzato sulla creazione di connessioni con i clienti e tra i clienti. La sfida è rispondere in modo nuovo anche ai bisogni più tradizionali, sviluppando le enormi opportunità rese possibili dalla rivoluzione digitale. Dall'inizio di questo mese è partita la completa dematerializzazione delle attività, che ultimeremo entro l'anno. Abbiamo attivato servizi e piattaforme digitali per essere al fianco delle nostre imprese nell'approccio all'estero o nelle loro esigenze d'innovazione. Stiamo lavorando sul rating di filiera, per andare oltre al*

*bilancio e abilitare gli aspetti qualitativi. Per le famiglie, i temi centrali restano la casa, il risparmio, la protezione, la previdenza. L'obiettivo è aggiungere soluzioni sempre più innovative a qualcosa che ci sarà sempre, risparmio e credito, per mantenere la fiducia dei nostri clienti».*

**Paolo Graziano**, direttore regionale Lombardia, ha posto l'accento sull'impatto che l'iniziativa avrà sul territorio: *«La filiale di via Marconi a Saronno è la prima per la nostra Direzione Regionale in provincia di Varese ridisegnata secondo i criteri del nuovo layout. La trasformazione degli spazi rispecchia l'atteggiamento di accoglienza che vogliamo esprimere sul nostro territorio, in coerenza con l'approccio adottato dal nostro Gruppo: mettiamo a disposizione un luogo fisico dove clienti, associazioni, start up, imprese innovative, possono trovare un punto d'incontro e avere uno scambio di business e d'idee. Una buona occasione anche per intercettare le esigenze di giovani, famiglie, imprese ed elaborare soluzioni per sostenerne aspirazioni e progetti».*

*Per informazioni*

**Intesa Sanpaolo**

Ufficio Media Banca dei Territori e Media Locali

Tel. +39 02 87962677 - 0382 378336

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