



CASSA DI RISPARMIO
DEL VENETO

COMUNICATO STAMPA

CASSA DI RISPARMIO DEL VENETO LANCIA IL NUOVO MODELLO DI FILIALE AD ABANO TERME

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

- Inizia dalla storica agenzia di via Jappelli 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

Abano Terme, 7 giugno 2016. Cassa di Risparmio del Veneto ha presentato oggi i nuovi spazi della filiale di via Jappelli ad Abano Terme (Pd), uno dei punti operativi storici nell'ambito del distretto termale dei Colli Euganei.

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 Intesa Sanpaolo e **Renzo Simonato**, direttore generale Cassa di Risparmio del Veneto e direttore regionale Veneto, Friuli VG e Trentino AA di Intesa Sanpaolo.

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 via Jappelli - Nei locali sono occupate in tutto **26 persone** in un ambiente di circa **1000 mq.** Rispetto al precedente allestimento, è stato possibile recuperare uno spazio pari a circa il **20%** della superficie totale, che può ora essere destinato ad accogliere nuove attività e servizi per i clienti.

L'**ingresso** della filiale è **interamente vetrato** e **senza barriere architettoniche**. Gli interni sono ben visibili dall'esterno, grazie alla realizzazione di grandi **vetrine**, che assicurano la massima trasparenza e consentono di comunicare ai passanti le soluzioni e i servizi offerti dalla Banca, invitandoli a entrare.

La filiale si sviluppa su due piani. Al piano terra si incontra entrando l'**area accoglienza**, punto di primo contatto con i clienti e di orientamento verso i servizi richiesti. Gli operatori, supportati anche dalle nuove tecnologie, aiutano il cliente a indirizzarsi verso i servizi desiderati, dalla consulenza specialistica fino all'uso delle casse self e gestiscono anche l'organizzazione dei nuovi appuntamenti.

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 clienti. Al centro si trova un grande tavolo di legno grezzo, tutto intorno ci sono librerie, divani e poltrone. Vicino a questo spazio si sviluppano le casse, **quattro tradizionali** e **una cassa self assistita** abilitata anche ai versamenti e ad altre operazioni di incasso e pagamento, salotti *low privacy* e salotti per gli appuntamenti che richiedono una certa riservatezza (*high privacy*). Salendo al secondo piano si trova uno spazio riservato al **co-working**. Nella ristrutturazione sono stati utilizzati **materiali semplici**, con un'attenzione particolare al loro **valore ecologico**.

La tecnologia è una presenza costante: l'**area esterna delle casse self**, accessibile **h24**, ospita **due sportelli automatici evoluti, oltre ad un bancomat tradizionale**. Nei locali interni sono disponibili per i clienti connessione wi-fi e tablet.

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

Gli eventi - La presentazione del nuovo layout si è inserita in un più ampio programma di eventi che hanno animato gli spazi della filiale, in particolare nella mattinata si è svolto l'incontro '**Tech-Market Place & Startup Italia! Open Summit Tour**' dedicato alle start up e al tema dell'innovazione, organizzato da **StartupItalia!** in collaborazione con **l'Innovation Center Intesa Sanpaolo**, che ha visto la partecipazione di startup e aziende venete.

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. Da questo mese partirà 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».*

Renzo Simonato ha posto l'accento sull'impatto che l'iniziativa avrà sul Veneto: *«La filiale di via Jappelli, è la prima agenzia ridisegnata nel Padovano. La trasformazione degli ambienti 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, poli tecnologici, università, 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. Oltre a questa filiale, nel Veneto sono state rinnovate anche le filiali di Mogliano Veneto e di Treviso nella centrale via Indipendenza».*

Per informazioni

Intesa Sanpaolo

Ufficio Media Banca dei Territori e Media Locali
Tel. +39 049 6539835 – cell. +39 335 1355936
stamp@intesasanpaolo.com