



CASSA DI RISPARMIO  
DEL VENETO

## COMUNICATO STAMPA

### CASSA DI RISPARMIO DEL VENETO LANCIA IL NUOVO MODELLO DI FILIALE A TREVISO

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

- **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**

*Treviso, 19 luglio 2016. Cassa di Risparmio del Veneto ha presentato oggi i nuovi spazi della filiale di via Indipendenza a Treviso, uno dei punti operativi storici nel centro della città.*

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.

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.

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 Indipendenza** – **Nei locali sono occupate in tutto 29 persone in un ambiente di circa 800 mq.** Rispetto al precedente allestimento, è stato possibile recuperare uno spazio pari a circa il 15% della superficie totale, che può ora essere destinato ad accogliere nuove attività e servizi per i clienti.

Particolare cura è stata posta nella realizzazione dell'ingresso della filiale ora interamente vetrato e senza barriere architettoniche.

La filiale si sviluppa su due piani. Al piano terra entrando si incontra **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, tre 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 tre sportelli automatici evoluti, 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 - aperti con i saluti del presidente della Cassa di Risparmio del Veneto Gilberto Muraro - che hanno animato gli spazi della filiale, in particolare nella mattinata si è svolto l'incontro sul tema “Dallo scenario di mercato alle scelte di investimento: indicazioni per una sana e prudente gestione del risparmio, nel primo pomeriggio c'è stato l'evento dal titolo **'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. In chiusura della giornata si è tenuta una tavola rotonda su “Un nuovo modo di fare banca”, in cui hanno partecipato Renzo Simonato, direttore generale della Cassa e direttore regionale Intesa Sanpaolo, Massimo Tessitore, responsabile Multicanalità Intesa Sanpaolo, Mauro Federzoni, direttore commerciale Imprese Direzione Regionale e Marco Michielli, vice presidente Nazionale Federalberghi.

**Renzo Simonato** 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 giugno 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. 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».*

Infine **Simonato** ha posto l'accento sull'impatto che l'iniziativa avrà sul Veneto: *«La filiale di via Indipendenza è la prima agenzia ridisegnata nel Trevigiano. 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.».*

Per informazioni

**Intesa Sanpaolo**

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