

COMUNICATO STAMPA

**BANCA CR FIRENZE LANCIA
IL NUOVO MODELLO DI FILIALE A FIRENZE**

**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 Piazza Beccaria 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

Firenze, 23 maggio 2016. Banca CR Firenze ha presentato oggi i nuovi spazi della filiale di Piazza Beccaria 1/R, storicamente uno dei punti operativi di maggiori dimensioni del Gruppo nell'area cittadina.

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, e **Pierluigi Monceri**, Direttore Regionale Toscana, Umbria, Lazio e Sardegna 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 4 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 Piazza Beccaria - Nei locali di Piazza Beccaria sono occupate in tutto **22 persone** in un ambiente di circa **600 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 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 principalmente al piano terra oltre una parte al piano ammezzato. Il primo spazio che si incontra entrando è 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, **due tradizionali** e **due casse self assistite** abilitate anche ai versamenti e ad altre operazioni di incasso e pagamento, 4 salotti *low privacy* e 4 salotti per gli appuntamenti che richiedono una certa riservatezza (*high privacy*). Salendo al piano ammezzato 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**. 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 animeranno gli spazi della filiale Banca CR Firenze di Piazza Beccaria nel corso della giornata, invitando a conoscere meglio la nuova idea di banca: dalle 9.30 alle 12.30 la filiale ospita '**Il Lavoro Incontra le Donne**', evento organizzato da **WorkHer**, la piattaforma pensata per le donne che vogliono entrare, rientrare o affermarsi nel mondo del lavoro e che cercano supporto, contatti e conoscenza.

Dalle 15 alle 17 si svolgerà 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 vedrà la partecipazione di startup e aziende toscane.

Dalle 17.45 alle 18.30, infine, la filiale ospiterà l'evento '**Vividigitale Day**', conversazione informale tra banca e clienti sulla cultura digitale come strumento per migliorare le nostre esperienze e le nostre relazioni.

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 giugno 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».*

Pierluigi Monceri ha posto l'accento sull'impatto che l'iniziativa avrà sulla Toscana: *«La filiale di Piazza Beccaria è la prima agenzia ridisegnata a Firenze seguendo i criteri del nuovo layout. 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:

Gruppo Intesa Sanpaolo

Ufficio Media Banca dei Territori e Media Locali

055 2612550 stampa@intesasanpaolo.com