

## COMUNICATO STAMPA

### INTESA SANPAOLO INAUGURA AD ALBA IL NUOVO MODELLO DI FILIALE

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

- Prosegue nell'agenzia di Piazza Ferrero, ad Alba, il rinnovamento delle filiali Intesa Sanpaolo in Piemonte
- 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

Alba, 28 marzo 2017. **Intesa Sanpaolo ha inaugurato oggi ad Alba i nuovi spazi della filiale di Piazza Ferrero**, punto operativo storico in una delle più importanti città della Provincia Granda.

Quella di Alba è la prima agenzia ridisegnata in Piemonte – dopo le quattro di Torino – sul modello del **nuovo layout** introdotto dal **Gruppo Intesa Sanpaolo** a partire dalle fine del 2015: **84** le filiali già riorganizzate fino a oggi, l'obiettivo è arrivare a 1.000.

Il cambiamento del luogo fisico va di pari passo con quello dell'approccio al cliente e sta riguardando sia le grandi città, sia le piccole realtà. Un **nuovo modo di fare banca**, illustrato da **Cristina Balbo, Direttore Regionale Piemonte Valle d'Aosta e Liguria Intesa Sanpaolo**: «*La filiale di piazza Ferrero è la prima ridisegnata nella provincia di Cuneo seguendo i criteri del nuovo layout. La trasformazione degli ambienti rispecchia l'atteggiamento di accoglienza che vogliamo esprimere con le nostre persone. Il nuovo modello delle nostre agenzie favorirà ulteriormente le connessioni con gli attori del territorio, con i clienti e tra i clienti, che qui potranno trovare un punto d'incontro e avere uno scambio di idee e business*».

L'iniziativa testimonia, con modalità innovative, la volontà di Intesa Sanpaolo di continuare a investire in un territorio in cui è storicamente attiva, sostenendo un'economia capace di conseguire crescite importanti. «*Nel 2016 le esportazioni del distretto dei Dolci di Alba e Cuneo sono aumentate del 17%, la Nocciola e frutta piemontese del 36% e i Vini di Langhe, Roero e Monferrato del 40%. – conferma Balbo – Le imprese di questi distretti sono riuscite a crescere, mantenendo alta la redditività: l'EBIDTA delle imprese dei Dolci di Alba e Cuneo è stato dell'11%, quello dei Vini di Langhe, Roero e Monferrato dell'8,4%, contro il 7,2% della media dei distretti italiani. Le nostre filiali hanno supportato queste crescite: lo dimostrano le erogazioni alle imprese, aumentate in regione del 70% nel primo trimestre di quest'anno, mentre prestiti e mutui alle famiglie superano del 10% il già positivo anno precedente*».

In considerazione della grande tradizione enogastronomica della zona, alla presentazione è seguita una degustazione di vini e prodotti piemontesi, in collaborazione con il *Movimento Turismo del Vino*, con cui Intesa Sanpaolo ha sviluppato da tempo un rapporto di partnership.

## **La filiale come luogo di incontro per la comunità locale**

Il nuovo modello di filiale nasce dall'**ascolto** 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 integrati con quelli tradizionali (sono **quasi 6 milioni** i clienti Intesa Sanpaolo che operano in multicanalità). 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.

## **I nuovi spazi della filiale di Alba**

Nei locali di piazza Ferrero sono occupate in tutto **36 persone**, in un ambiente di circa **850 mq**. Rispetto al precedente allestimento, lo spazio recuperato ha permesso di rilocalizzare la filiale Private Banking dal secondo piano al piano terra dell'immobile, con accesso diretto e in locali distinti rispetto a quelli dedicati al Retail.

La filiale ha un'ottima visibilità dall'esterno, grazie alle quattro vetrine che assicurano trasparenza e consentono di comunicare ai passanti le soluzioni e i servizi offerti dalla Banca, invitandoli a entrare.

I locali si sviluppano su quattro piani (di cui uno interrato). Il primo spazio che si incontra 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. Vicino a questo spazio si sviluppano una **zona living**, con librerie, divani e poltrone che ben rappresentano l'intento della Banca di far sentire le persone "a casa"; l'**area casse** e due salotti per gli incontri con i clienti.

**Il fulcro della filiale è la "piazza"**, situata al primo piano: un'area condivisa con un **grande tavolo di legno grezzo**, pensata per lo scambio di idee e di esperienze e per ospitare eventi e momenti d'incontro con clienti e non clienti. Vicino a questo spazio si sviluppano altri tre salotti e uno spazio riservato al **co-working**. Salendo al secondo piano si trovano ben sette salotti per gli appuntamenti che richiedono una certa riservatezza (*high privacy*).

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 dal lunedì al venerdì, fino alla sera alle 19 (servizio di cassa fino alle 16), e il sabato mattina dalle 9 alle 13 per consulenza.

*Informazioni per la stampa:*

### **Intesa Sanpaolo**

Rapporti con i Media

Ufficio Media Banca dei Territori e Media Locali

stampa@intesasanpaolo.com