

Intesa, rivoluzione in filiale Partono anche tre sedi ex Btb

Banca social, oltre le attività tradizionali. «Eventi in spazi modulari»

TRENTO Passerà anche per il Trentino Alto Adige la rivoluzione di Intesa Sanpaolo nella concezione della filiale bancaria. Entro l'anno in tutta Italia verranno attivate 50 filiali «aperte», di cui 3 in Trentino Alto Adige, area della ex Btb. L'obiettivo finale è di elevare il loro numero a 1000.

Le primissime ad essere inaugurate si trovano a Milano, Roma e Torino, ma la regione seguirà a ruota e con lei tutto il Triveneto, dato che in Veneto ne verranno allestite altre 3. In particolare in Trentino Alto Adige, terra in cui fino a qualche mese fa esisteva Btb, si inizierà da due filiali a Bolzano e una a Brunico. In Veneto invece il restyling interesserà Mogliano Veneto, Treviso e Abano Terme.

L'idea è quella di far sentire la persona «a casa», puntando su accoglienza e relazione. Ogni filiale occuperà in media 15 persone, in ambienti di circa 500 metri quadrati di superficie. «Rispetto al modello tradizionale — sottolinea la banca —, sarà possibile recuperare fino al 40% degli spazi per ospitare nuove attività e servizi per i clienti. Intesa Sanpaolo porterà il cambiamento sia nei grandi centri (nei centri storici e nelle aree ad alta densità sociale e commerciale) sia nelle piccole realtà».

«Il format è centrato, tra l'altro, sull'idea della filiale come "hub" dell'economia reale, luogo di dialogo, incontro, comu-



500

metri quadrati

L'ampiezza degli ambienti, in cui lavoreranno in media 15 persone, per fare sentire il cliente «a casa»

50

filiali

Il primo step, di cui fanno parte le tre sedi regionali; alla fine le filiali rivoluzionate saranno mille

nicazione e lavoro destinato alle famiglie, alle imprese, ai professionisti, alle donne imprenditrici e alla ricerca di nuove opportunità professionali, alle start up, ai giovani che cercano un percorso di studio e di lavoro — continua la società —. Il lay-out delle nuove filiali è stato concepito come spazio modulare per organizzare eventi e per ospitare attività anche di carattere artistico, culturale e legate al terzo settore. Accoglienza e relazione sono gli obiettivi principali del cambiamento di modello. Per realizzarli la banca ha gradualmente abbattuto barriere e confini. Un momento chiave è stato, a gennaio 2013, l'introduzione di

orari prolungati fino a sera e il sabato mattina. Da oggi ha inizio la "rivoluzione" degli spazi. Il fulcro della filiale è la "piazza", luogo per lo scambio di idee ed esperienze, dove prendono vita confronti ed eventi. Al centro di quest'area condivisa si trova un grande tavolo di legno grezzo, tutto intorno ci sono librerie, divani e poltrone». La filiale acquista sempre più importanza di relazione, visto che ormai «oltre l'80% delle operazioni transita ormai sui canali diretti». Per accompagnare la trasformazione in media ogni dipendente riceve 54 ore di formazione annua.

E. Orf.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Futuro

● L'80% delle operazioni bancarie non passa più attraverso l'attività di sportello, per cui tutto il mondo del credito si sta velocemente adeguando

● Nei mesi scorsi Intesa Sanpaolo, che ha inglobato Btb, ha prolungato gli orari anche al sabato mattina, per venire incontro alle esigenze dei clienti

● Ora vengono rivoluzionate due sedi a Bolzano e una a Brunico, prototipi che serviranno per l'espansione del modello anche ad altre realtà. Al centro un grande tavolo di legno grezzo, intorno librerie, divani e poltrone.