

Cassa di Risparmio: la filiale del futuro diventa realtà

E' stata presentata oggi a Bolzano, in via Duca d'Aosta, la nuova filiale del futuro della Cassa di Risparmio. Un nuovo modo di fare banca e di concepire la relazione con il cliente. Una trasformazione a 360° per realizzare un concetto innovativo di accoglienza e consulenza.

L'innovativo concetto rivoluziona il classico modello di banca trasformando la filiale in un ambiente unico e riconoscibile, dove il cliente e i suoi bisogni sono sempre al centro dell'attenzione.

Il nuovo Concept segue una chiara visione e delle chiare linee guida:

- ✓ **Accoglienza prima di tutto:** welcome-desk dove il cliente viene accolto, ascoltato e orientato nel nuovo spazio in base al bisogno espresso.
- ✓ **Più spazio e libertà per i clienti:** molti più m2 (quasi il doppio di prima) sono concessi alla fruizione dei clienti che possono attendere il proprio turno nei salottini ascoltando musica o leggendo il giornale, oppure avvicinandosi ai tavoli, presso i quali acquisire informazioni sull'offerta sia in modalità self che con l'assistenza dei consulenti. Il cliente può liberamente muoversi nello spazio grazie al cosiddetto buzzer che sostituisce il classico foglietto con il numero: quando è il proprio turno, il buzzer vibra e sul display viene indicato dove recarsi.
- ✓ **Più automazione:** è stato installato l'ultimo stato dell'arte degli ATM evoluti. Queste macchine consentono la gestione di tutte le operazioni di cassa: dai bonifici ai versamenti sia di contanti che di assegni che di moneta. Il tutto sia in modalità self24h all'ingresso, sia in modalità assistita con le macchine adiacenti alle casse tradizionali. L'obiettivo è quello di assistere i clienti accompagnandoli nell'utilizzo dei più moderni strumenti per le transazioni.
- ✓ **Più consulenza:** l'offerta è rappresentata visivamente e organizzata in mondi: tempo libero, giovani, casa, famiglia, salute & benessere, business. In questo modo viene proposta ai clienti una vista completa delle soluzioni offerte per i diversi bisogni. L'interazione cliente/consulente avviene con due livelli diversi di privacy. Nelle postazioni esterne si tiene la consulenza relativa ai prodotti tipo c/c, carte, polizze danni, tutto ciò che non richiede lo scambio di informazioni riservate. Nelle sale dedicate ad alcune delle nostre

montagne più rappresentative (Latemar, Rosengarten, Pordoio e Vajolet), i nostri consulenti possono incontrare i clienti e approfondire tematiche relative ad investimenti e credito.

- ✓ **Personale in mobilità:** una delle caratteristiche più evidenti di questo nuovo spazio è l'assenza dei tradizionali uffici statici. L'ufficio dei consulenti è fatto da computer portatile e smartphone.

“Nella nostra visione, la filiale rimane il punto di contatto più importante all’interno di una più ampia strategia multicanale. La sfida progettuale consisteva nel fatto di concepire il “fare” banca in modo nuovo, su misura per le nuove esigenze dei clienti che vengono meno frequentemente in banca, ma quando vengono, cercano semplicità nei servizi di base ed alta professionalità”, dichiara il **Presidente Gerhard Brandstätter**.

“In uno scenario in evoluzione, vogliamo offrire un nuovo approccio culturale al concetto di accoglienza ed una consulenza dinamica, ed essere motore di innovazione per rendere Sparkasse una banca sempre più attraente sia per i clienti che per gli stessi collaboratori che vi lavorano”, spiega l'**Amministratore Delegato e Direttore Generale Nicola Calabrò**.

“Il nuovo modello è caratterizzato da una nuova impostazione dello spazio sempre più concesso alla fruizione della clientela, da una consulenza sempre più completa e dinamica, e da una crescente automazione sia per la gestione delle operatività di cassa che per la comunicazione di prodotto in filiale. Una filiale cioè che assomigli sempre di più al Retail moderno, nel quale offrire ai clienti una esperienza positiva e differenziante,” aggiunge **Stefano Borgognoni, Responsabile della Direzione Business Development**.

Per informazioni:

Cassa di Risparmio di Bolzano SpA - www.caribz.it

Servizio Comunicazione

Stephan Konder, Capo Servizio

Tel 0471/23-13-11 - Cell. 335/78-32-222 - Email: stephan.konder@sparkasse.it

Hugo-Daniel Stoffella

Tel. 0471/23-13-08 - Cell. 335/75-55-370 - Email: hugo.daniel.stoffella@sparkasse.it