
COMUNICATO STAMPA

ABI: le banche potenziano l'assistenza al cliente

Le banche operanti in Italia continuano a potenziare l'assistenza ai clienti via telefono, *chat*, *e-mail* e *social media*, a conferma del ruolo chiave dei centri di contatto (contact center) nelle strategie di multicanalità. Nel 2020 sono state oltre 55,9 milioni le telefonate in ingresso, di cui oltre 32,8 milioni (il 58,8%) gestite da operatore, in crescita dell'8% rispetto al 2019. Crescono del 104,3%, rispetto all'anno prima, anche i contatti chat in ingresso: 3,36 milioni.

È quanto emerge dall'Osservatorio sui Contact Center Bancari condotto da ABI Lab e dall'Ufficio Studi dell'ABI, che ha coinvolto 22 gruppi bancari rappresentativi del 66% del settore.

Lo studio evidenzia che durante l'emergenza legata al Covid-19 le strutture di contact center si sono rapidamente ed efficacemente attivate per gestire la continuità operativa nell'assistenza ai clienti.

Da marzo 2020 le richieste dei clienti si sono concentrate principalmente sulle tematiche legate all'emergenza (es. gli orari di apertura delle filiali o la sospensione dei ratei sui mutui), ma allo stesso tempo sono state numerose le richieste di assistenza per l'operatività attraverso i canali digitali in molti casi utilizzati per la prima volta da parte dei clienti. Alle chiamate vocali si sono aggiunte numerose richieste via e-mail, chat e sistemi di messaggistica istantanea.

Roma 18 dicembre 2021