

COMUNICATO STAMPA

Banche: ABI, la guida sui principali canali di comunicazione con la clientela

Comunicare con la banca ovunque, in modo immediato e sicuro, attraverso il proprio cellulare o computer. Per rispondere alle esigenze della clientela, le banche mettono a disposizione canali di comunicazione diversificati e in grado di permettere consulenza, ascolto e dialogo anche a distanza, che si affiancano alla possibilità di recarsi in filiale: dal contatto diretto via telefono, alla email, ai servizi di messaggistica istantanea, alle interazioni video, tramite i canali social e con assistente virtuale.

Quali sono i principali canali per la comunicazione a distanza tra banche e clienti, come funzionano e quali modalità di assistenza forniscono. A ciò è dedicato l'approfondimento promosso dall'ABI, l'Associazione Bancaria Italiana, ed elaborato in sinergia con ABI Lab e CERTFin, e le banche e le Associazioni dei consumatori partecipanti al progetto Trasparenza semplice. Da questo impegno corale, è nata la guida per supportare cittadini e famiglie nella conoscenza dei più innovativi servizi di contatto con la propria banca, utilizzando un linguaggio semplice e immediato.

In formato digitale, la guida è liberamente accessibile online sul sito dell'ABI nella pagina dedicata (questo il link www.abi.it/mercati/progetto-trasparenza-semplice/ambito-strumenti-info-educativi-diretti-alla-clientela/) ed è a disposizione di tutte le banche e delle Associazioni dei consumatori che hanno collaborato alla sua realizzazione (ACU, Adiconsum, Adoc, Altroconsumo, Assoutenti, Casa del Consumatore, Centro Tutela Consumatori Utenti, Cittadinanzattiva, Codacons, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, U.Di.Con, UNC). L'iniziativa arricchisce le attività promosse da Banche e Associazioni di consumatori per favorire la cultura finanziaria e la relazione, anche digitale, dei cittadini con le banche, attraverso diversi strumenti informativi.

I canali più innovativi

I canali di comunicazione a distanza sono accessibili con un semplice click e in grado di offrire un servizio personalizzato. Per ricevere consulenza e supporto in tempo reale, la clientela può avvalersi di servizi di messaggistica istantanea forniti dalle banche attraverso le principali piattaforme social. Inoltre, se si desiderano informazioni sul proprio rapporto con la banca, è possibile accedere con le proprie credenziali all'home banking o all'applicazione della banca, interagendo direttamente con un operatore specializzato via chat e in modo riservato. A ciò si affianca la possibilità di dialogare in video con consulenti e gestori.

La guida illustra anche quali sono le principali caratteristiche dei servizi automatizzati di messaggistica (chatbot) o in grado di comunicare con la voce (voicebot): disponibili sempre a qualsiasi ora, utilizzano spesso l'Intelligenza Artificiale per analizzare le richieste e dare risposte alle domande più frequenti della clientela, fornendo in tal modo assistenza e le prime e immediate informazioni.

Approfondimenti di interesse, specifici per fasce di clientela, possono essere veicolati dalle banche anche attraverso la creazione di siti tematici e di newsletter dedicate e volte a promuovere interazione.

La sicurezza

Tutti i canali digitali per favorire il contatto diretto con la banca sono realizzati per funzionare in sicurezza e tutelare la riservatezza dei dati della clientela, anche prevedendo più livelli di autenticazione. Per proteggere la propria identità e operare in modo sicuro, è però necessario mantenere sempre riservati i dati e le informazioni personali, come i codici di accesso ai servizi online o delle carte di pagamento.

La banca non chiederà mai informazioni personali tramite posta elettronica né inviando, per esempio, messaggi di testo via telefono. Se non si è sicuri della provenienza dei messaggi ricevuti via email o SMS è importante contattare il proprio consulente o il servizio clienti.

Per approfondire il tema della sicurezza e così mantenere sempre alto il livello di attenzione alla protezione dei propri dati personali, è possibile consultare la guida dedicata al Furto d'identità, pubblicata sul sito dell'ABI al seguente link: www.abi.it/wp-content/uploads/2024/01/Vademecum-Furto-identita-2022-Ver1142022.pdf. Inoltre, per utilizzare il web in modo sempre più sicuro, è possibile consultare il sito promosso dal CERTFin in collaborazione anche con ABI www.inavigati.it

Roma, 24 febbraio 2024