



**I principali termini
da conoscere
per muoversi nel mondo della**

Multicanalità e dell'Innovazione in banca

INIZIATIVA PROMOSSA DA **ABI**

IL PODCAST È STATO REALIZZATO CON IL SUPPORTO
DEL **CENTRO NAZIONALE DEL LIBRO PARLATO DI
UICI - UNIONE ITALIANA DEI CIECHI E DEGLI
IPOVEDENTI ETS-APS**

IN COLLABORAZIONE CON

**ACU, ADICONSUM, ADOC, ALTROCONSUMO, AS-
SOUTENTI, CASA DEL CONSUMATORE, CENTRO TU-
TELA CONSUMATORI UTENTI, CITTADINANZATTIVA,
CODACONS, CONFCONSUMATORI, FEDERCONSUMA-
TORI, LEGA CONSUMATORI, MOVIMENTO CONSU-
MATORI, MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO,
U.DI.CON, UNC**



Il **Contact center**, chiamato spesso anche assistenza clienti o call center, è il servizio che permette di comunicare con la banca senza dover andare fisicamente allo sportello. Attraverso questo canale è possibile ricevere informazioni e chiarimenti, oppure assistenza o consulenza in modo immediato, personalizzato e in tutta sicurezza oltre che fare operazioni dispositive (es. bonifici, ricariche, ordini in titoli) con il supporto di personale qualificato e competente.

Si può quindi ricevere assistenza telefonando al numero dedicato, oppure inviando una semplice e-mail, ma anche dialogando tramite i nuovi servizi di messaggistica istantanea e chat, o con canali di videochiamata dal sito stesso della banca o dall'home banking.

Attraverso il contact center, oltre a interagire direttamente con personale addetto e qualificato, è possibile avere alcune prime informazioni degli assistenti virtuali, che permettono un'esperienza di servizio veloce e utile in tempo reale o in modo "asincrono" cioè, senza dovere essere online per ricevere le risposte.



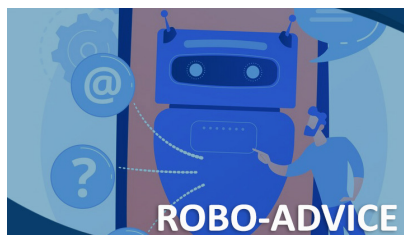
Comunicare con la banca in tempo reale, con l'aiuto di sistemi di videochiamata e webcam, dal tuo computer o cellulare. È ciò che permette di fare la **videochat**, quando si ha necessità di entrare in contatto con la propria banca per richiedere informazioni, assistenza o consulenza. Per agevolare i clienti che usano con frequenza i canali di comunicazione digitali, le banche danno infatti la possibilità di utilizzare piattaforme di messaggistica istantanea attraverso una comunicazione sempre più personale. Molte banche hanno potenziato il servizio per dialogare in video con consulenti o gestori in modo diretto, riservato e sicuro.



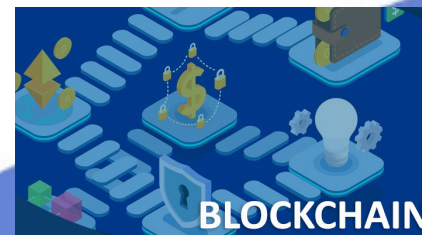
Chatbot... Voicebot... con queste parole che derivano dall'inglese non ci riferiamo a semplici robot, ma a sofisticati sistemi che hanno la capacità di comprendere le richieste e dare risposte coerenti. Anche le banche li utilizzano per dare alla clientela supporto rapido, a qualsiasi ora, accessibile con pochi click: attraverso questi strumenti è possibile, infatti, interagire con **assistenti virtuali** e ricevere informazioni e assistenza. Il "chatbot" (dall'unione delle parole "chat" e "bot") permette di comunicare con la banca attraverso messaggi scritti mentre il "voicebot" (da "voice" e "bot") permette di comunicare con la voce. Questi sistemi automatizzati utilizzano spesso l'Intelligenza Artificiale per analizzare le richieste e dare risposte alle domande più frequenti della clientela.



La banca può comunicare anche tramite **social**. Se si ha bisogno di assistenza o informazioni è possibile rivolgersi alla banca anche attraverso questo canale che molti usano ogni giorno. In molti casi, infatti, anche le banche sono presenti sui social con un proprio profilo e, per agevolare i clienti che usano con frequenza servizi digitali, danno la possibilità di ricevere informazioni anche attraverso queste piattaforme online con operatori dedicati che risponderanno alle richieste. Con i social media è possibile scambiare, condividere e accedere rapidamente a contenuti. Essendo informazioni pubbliche, si ricorda che è sempre necessario prestare attenzione a quello che si scrive. Per questo motivo, non vanno mai riferite informazioni personali. Se si hanno richieste riservate, è possibile contattare direttamente la banca su canali privati per ricevere supporto.



Con questa espressione intendiamo una nuova modalità di consulenza per la gestione dei propri risparmi basata sull'utilizzo in via esclusiva o prevalente della tecnologia. Questa modalità di prestazione del servizio di consulenza si avvale di algoritmi e piattaforme digitali che utilizzano anche l'Intelligenza Artificiale funzionale, tra l'altro, per: analizzare i dati finanziari dei clienti, le preferenze di investimento e le tendenze del mercato; adattare e perfezionare la selezione delle attività finanziarie su cui destinare i fondi. Il servizio di consulenza può essere di tre tipologie: **robo-advice** puro, la prestazione del servizio al cliente è del tutto automatizzata; robo-advice ibrido, la prestazione del servizio prevede la possibilità per il cliente durante l'utilizzo della piattaforma di ricevere supporto anche da un consulente persona fisica; robo for advisor, il sistema informatico non si interfaccia con il cliente, ma affianca l'intermediario per ottimizzarne l'attività consulenziale. Le potenzialità offerte dal robo advice sono sempre più ricercate, ma richiedono un buon livello di educazione finanziaria, che è essenziale per poterle utilizzare al meglio.



Blockchain, dall'unione delle parole inglesi "block" e "chain", letteralmente "catena di blocchi". È una tecnologia che consente di gestire e aggiornare archivi di dati e informazioni in maniera aperta, condivisa e distribuita. In questo senso, la blockchain rivoluziona il modo di pensare e progettare le modalità di relazione e lo scambio tra i partecipanti. Questa tecnologia sfrutta infatti le caratteristiche di una rete informatica di nodi, cioè fa sì che un registro possa essere condiviso tra più macchine collegate tra loro senza necessità di avere un ente centrale di controllo e verifica. Decentralizzazione, disintermediazione, trasparenza, immutabilità e programmabilità sono le caratteristiche distintive della blockchain. Allargando il perimetro, la blockchain rientra nella più ampia definizione di DLT, dall'inglese Distributed Ledger Technology. Con il progetto Spunta Banca DLT, ABI, con il coordinamento di ABI Lab, ha promosso il primo caso d'uso al mondo di tale tecnologia condiviso con un ampio numero di banche, aprendo così la via a possibili sviluppi futuri.

I principali termini da conoscere per muoversi nel mondo della Multicanalità e dell'Innovazione in banca

ASCOLTA il PODCAST: inquadra il QR Code con la fotocamera del cellulare e apri il link

