



## I CANALI DI COMUNICAZIONE A DISTANZA BANCA - CLIENTE

Sapete che oggi è possibile ricevere supporto o approfondimenti su prodotti e servizi finanziari dalla banca senza doversi recare fisicamente allo sportello? E che alcune banche hanno anche un canale Whatsapp per dialogare con i clienti in modo comodo e sicuro?

Avete mai sentito parlare di assistente virtuale, di chatbot e videochat?

E sapete che anche quando utilizzate l'home banking alcune banche mettono a disposizione una chat con un operatore o un'assistenza virtuale per supportarvi?

Oggi, le banche, oltre agli sms e al call center/centro di assistenza per telefono (solitamente disponibile dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 22 e spesso anche il sabato fino alle 14), forniscono alla clientela diversi canali a distanza per soddisfare specifiche esigenze.

### Conosciamoli insieme

#### CHAT CON OPERATORE

Si tratta di sistemi di messaggistica istantanea (chat), attivi spesso fino alle 22, che permettono di entrare in contatto con una persona che lavora per la banca per aiutare i clienti.

Si tratta di operatori specializzati a disposizione della clientela, contattabili con un semplice click.

**Attenzione:** se la chat è accessibile nella parte pubblica del sito web della banca, si possono porre domande generiche su prodotti e servizi, ma non si possono ricevere informazioni sul proprio rapporto con la banca perché l'operatore che risponde deve essere sicuro di parlare proprio con il cliente della banca e non con altre persone. Se si desiderano informazioni sul proprio rapporto con la banca, si può accedere all'area riservata dell'home banking con le proprie credenziali o chattare direttamente dall'applicazione della banca: queste modalità, infatti, sono più sicure sia per il cliente che per la banca.



#### ASSISTENTI VIRTUALI

Sono software progettati per essere in grado di gestire le richieste da parte di un utente relativamente ad un qualsiasi prodotto e/o servizio. In sostanza si tratta, quindi, di assistenti virtuali progettati per intrattenere conversazioni con un essere umano e che spesso usano l'intelligenza artificiale. Più in particolare, possono assumere la forma di:

##### CHATBOT

Ovvero sistemi automatizzati nei quali un 'bot' (un robot) recepisce la richiesta scritta del cliente e ha a disposizione un ampio archivio di informazioni nel quale trovare la risposta da dargli 'chattando'. Questi sistemi spesso usano l'intelligenza artificiale per analizzare le richieste e trovare le risposte migliori da dare.

È possibile che le informazioni chieste non siano ancora presenti nel catalogo e il 'bot' non sia in grado di soddisfare tutte le richieste, ma per molte informazioni semplici il supporto del 'bot' può essere prezioso e veloce. Spesso è utile per recuperare le credenziali smarrite per accedere all'home banking o all'app, per trovare una informazione su un prodotto o su un servizio, per capire come usare una funzionalità del sito o dell'app. Ed è attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7.



##### VOICEBOT

È un programma che viene usato per le conversazioni vocali in modo automatizzato ed è in grado di comprendere il linguaggio naturale per capire le richieste che gli vengono rivolte. È un canale che può essere utile se non possiamo scrivere ma solo parlare. Questi sistemi sono in grado di riconoscere eventuali errori di pronuncia o di sintassi della persona con cui dialoga, riuscendo comunque a comprendere il significato della frase.

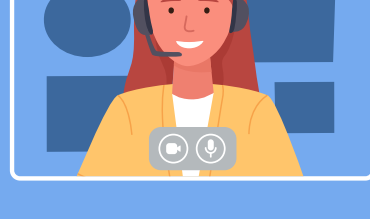
#### WHATSAPP



Alcune banche hanno creato un proprio canale Whatsapp per consentire ai clienti di conversare con la banca anche in modo 'asincrono' (senza dover cioè essere online tutto il tempo della conversazione per ricevere le informazioni cercate). Dietro il canale Whatsapp possono esserci **operatori bancari specializzati** o un **chatbot** (per un approfondimento vedi il punto precedente sugli assistenti virtuali) che rispondono alle vostre domande. Poiché Whatsapp viene usato con un numero di cellulare, se il numero di telefono del cliente è noto alla banca e da questa 'certificato' come canale di contatto banca-cliente, attraverso Whatsapp si possono anche formulare richieste personali sul proprio rapporto.

#### VIDEOCHAT

I ritmi di vita delle persone sono spesso frenetici e è difficile ritagliarsi del tempo per parlare in filiale con il proprio referente della banca per chiedere consigli e suggerimenti collegati alla propria situazione finanziaria. Per agevolare i clienti che usano frequentemente i canali di comunicazione digitali, molte banche hanno realizzato la possibilità di dialogare in video con i 'consulenti' o i 'gestori'.



#### NEWSLETTER INTERATTIVE



Nel mondo digitale, sempre più spesso le banche inviano ai propri clienti email con informazioni legate a novità commerciali e non solo - le cosiddette "newsletter" - che contengono all'interno dei **contenuti** (come, ad esempio, sondaggi e video) **che permettono al cliente, oltre che** approfondire temi di attualità o finanziari di proprio interesse, **di interagire con la banca**, dando suggerimenti o chiedendo di essere ricontattato. La newsletter non è strutturata in maniera uguale per tutti i clienti ma è costruita per creare un rapporto sempre più personalizzato tra banca e cliente.

#### MINISITI WEB

A volte, le banche creano dei mini siti web dedicati a particolari temi o rivolti a specifiche tipologie di clienti in cui vengono raccolte tutte le informazioni utili oggetto di interesse (per esempio per chi è interessato ai mercati finanziari sono creati minisiti sul tema). Questo consente ai clienti di non dover navigare a lungo per trovare tutto quello che serve su uno specifico prodotto o servizio. A volte l'estratto conto viene trasmesso in questo modo per rendere più gradevole per il cliente visualizzare l'andamento del suo conto e dei suoi investimenti. Quando i minisiti sono personalizzati per singolo cliente, per poterli visualizzare verranno richieste le proprie credenziali.



#### SOCIAL MEDIA



In molti casi le banche sono presenti anche sui canali social con un proprio profilo: tra questi Facebook, X (in precedenza Twitter), Tik Tok, LinkedIn, store delle app, Instagram, YouTube. Anche in questo mondo è possibile dialogare con la banca e chiedere informazioni. Ci sono team di operatori dedicati a rispondere alle richieste dei clienti ma bisogna prestare attenzione, in quanto molte volte si tratta di canali pubblici in cui quello che si scrive può essere letto da altri. Per questo motivo, non vanno mai riferite informazioni personali. Ecco perché per tutelare la privacy di chi scrive alla banca può accadere che, a fronte di richieste specifiche, i clienti vengano indirizzati su un altro canale di comunicazione.

## PRIORITÀ NUMERO 1: LA SICUREZZA

**TUTTI I CANALI SONO REALIZZATI PER FUNZIONARE SECONDO REGOLE DI SICUREZZA CHE GARANTISCONO LA PRIVACY DEI CLIENTI E TUTELANO LA RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI INSERITE. PUÒ CAPITARE CHE, SE CHIEDETE INFORMAZIONI PRIVATE, ALCUNI CANALI VI RIMANDINO AD ALTRI PER GARANTIRE UN ULTERIORE LIVELLO DI AUTENTICAZIONE: È PER LA VOSTRA SICUREZZA NEL MONDO DIGITALE!**

Oltre ai canali digitali più innovativi ricordiamo che esiste anche la modalità di **comunicazione banca - cliente attraverso i messaggi di testo (SMS)** inviati su telefono cellulare. La banca è solita inviare questi messaggi per comunicazioni di servizio e per notificare pagamenti, prelievi o accessi all'Internet banking.

**Attenzione!** Attraverso questi messaggi **la banca non vi chiederà MAI i vostri codici di accesso** o altre informazioni di carattere personale. Solitamente, all'interno dell'SMS, non vengono inviati neanche collegamenti a siti internet. Mantenetevi sempre riservati le vostre informazioni perché oggi esistono nuove forme di truffe che si nascondono dietro messaggi, inviati apparentemente dalla vostra banca, in cui si chiedono informazioni.

**Se avete dubbi chiamate il servizio clienti o il vostro consulente.**

**Per ulteriori approfondimenti sul tema della sicurezza si rimanda al Vademecum dedicato Furto d'identità consultabile sul sito ABI:**

**CLICCA QUI**



In collaborazione con

