



PAROLE DI INNOVAZIONE

I principali termini
da conoscere
per muoversi nel mondo della

Multicanalità e dell'Innovazione in banca

INIZIATIVA REALIZZATA DA **ABI**

CON IL SUPPORTO DEL

CENTRO DEL LIBRO PARLATO – UICI

IN COLLABORAZIONE CON

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

Multicanalità e multisensorialità. Sono questi i principali aspetti su cui si concentrano le iniziative delle banche per rafforzare l'accessibilità digitale dei servizi e delle soluzioni bancarie offerte alle persone con disabilità e limitazioni funzionali permanenti o temporanee. Token parlanti e a lettura facilitata per generare codici di accesso e autenticarsi online e video con traduzione nella lingua dei segni dei contenuti informativi presenti sul sito e sui canali web, sono esempi di come le nuove tecnologie contribuiscano ad estendere le possibilità di accedere in autonomia ai servizi bancari, favorendo l'inclusione. Un utile supporto all'accessibilità viene fornito grazie all'Internet banking (che permette l'interazione con la banca tramite computer o tablet) e al Mobile Banking (cioè attraverso l'uso del telefono smartphone). I canali digitali si caratterizzano per la semplicità e rapidità di contatto, garantendo anche alle persone con disabilità maggiore autonomia. Se qualcosa non è chiaro o c'è bisogno di una consulenza, il contact center o le conversazioni in modalità digitale (quale la chat con operatore) o il consulente finanziario, possono essere un valido supporto. Trasformazione, innovazione, accessibilità e inclusione vanno quindi di pari passo e rappresentano un impegno che ABI promuove insieme alle banche e a rappresentanze di cittadini e soggetti pubblici e privati per condividere buone pratiche e individuare congiuntamente possibili soluzioni dirette a favorire l'accessibilità. Questi obiettivi sono in linea anche con il quadro regolamentare di riferimento, quale la Legge Stanca, e con il decreto di recepimento dell'Atto Europeo sull'Accessibilità.

Spazi fruibili a tutti e vicinanza al cliente attraverso figure professionali (quali customer manager, disability manager, diversity manager) in grado di garantire l'accesso in banca anche alle persone con disabilità o limitazioni funzionali anche temporanee.

L'accessibilità fisica si riferisce all'agevole fruizione di strutture, sportelli, filiali e aree fai da te con Automated teller machines cioè terminali self service con servizi ATM, antistanti allo sportello.

Adozione di principi internazionali di progettazione architettonica accessibile di ambienti interni ed esterni, e formazione del personale delle banche sono gli elementi cardine dell'accessibilità nel mondo fisico.

Ma non solo. Tecnologie di riconoscimento e sintesi vocale, servizi di assistenza (quali ad esempio gli sportelli dedicati alle persone con limitazioni funzionali), meccanismi di prenotazione dell'appuntamento attraverso differenti canali fisici e digitali: l'innovazione supporta l'accessibilità e l'efficientamento dei processi. Per approfondire le possibili declinazioni del tema, l'ABI promuove il manuale multimediale e costantemente aggiornato 'La filiale senza barriere'.

L'impegno del settore bancario è in linea con le principali indicazioni contenute nell'Atto Europeo sull'Accessibilità.

Le iniziative promosse da ABI si inseriscono nell'ambito delle politiche implementate per dare attuazione agli obiettivi 1 dell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite.



Furto di identità, cioè acquisizione dei dati sensibili delle persone in modo indebito con lo scopo di sostituirsi a esse per finalizzare attività illecite.

Il furto avviene attraverso la sottrazione fisica di documenti cartacei quali estratto conto o estremi delle utenze domestiche, attraverso tecniche informatiche che mirano ad impossessarsi digitalmente dei dati della vittima o attraverso tecniche fraudolente adottate per manipolare direttamente il cliente e persuaderlo a condividere dati riservati (il così detto social engineering). Le minacce utilizzate sono sempre più sofisticate, veicolate attraverso il canale telefonico e internet.

Le banche sono impegnate quotidianamente nel garantire la massima sicurezza per la clientela.

Allo stesso tempo, è importante che la clientela mantenga sempre alto il livello di attenzione sulla protezione dei propri dati personali.

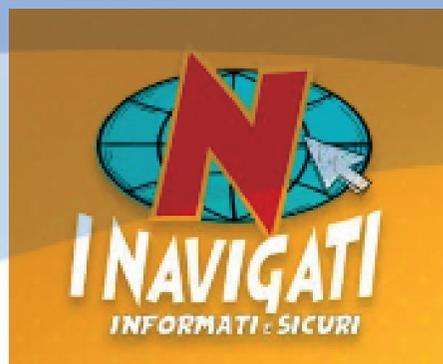
ABI insieme al CERTFin, il CERT Finanziario Italiano, al centro di ricerca sulla sicurezza anticrimine OSSIF, alla Polizia Postale e alle Associazioni dei Consumatori promuove una guida con consigli utili per operare in modo sicuro.

Per esempio: usare password diverse e sufficientemente lunghe e complesse; accedere a Internet tramite i propri dispositivi evitando reti aperte; non fidarsi mai se un presunto operatore chiede di riferire codici, credenziali o altri dati riservati poiché la banca non agisce MAI in questo modo.

Se si pensa di essere vittima di una frode, contattare immediatamente la propria banca per individuare le soluzioni più adeguate,

quali blocco della carta e denuncia dell'illecito.

Inoltre, maggiori informazioni e consigli sono disponibili sul sito inavigati.it, relativo alla campagna informativa diretta a focalizzare l'attenzione sui temi della sicurezza digitale de "I Navigati - Informati e Sicuri" realizzata dal CERTFin in collaborazione con ABI, istituzioni e singole banche per favorire l'uso sicuro e consapevole degli strumenti finanziari digitali e per sensibilizzare i clienti sui rischi di attacchi e frodi online.



Trasferire denaro da un conto corrente all'altro in modo immediato, semplice e in qualsiasi momento, in Italia o anche in ambito europeo. È il **bonifico istantaneo**. Una nuova forma di pagamento, introdotta nel 2017 nell'Area Sepa, ovvero l'Area Unica dei Pagamenti in Euro. Oggi l'Italia è tra i paesi europei dove la percentuale di clienti che può usufruire di questo servizio è più elevata, con una quota che supera ampiamente il 90% dei conti di pagamento. Le banche italiane hanno sostenuto e partecipato attivamente alla definizione di questo strumento, e ABI promuove gli sviluppi di questo servizio in ambito nazionale e a livello europeo. La realizzazione di soluzioni sempre più innovative e il rafforzamento del ruolo dell'Unione e dell'euro nel contesto globale favoriscono l'ammodernamento del mercato europeo dei pagamenti a favore di cittadini e imprese. Al fine di perseguire questi obiettivi, il legislatore europeo, tramite apposito Regolamento, ha fissato alcuni requisiti attraverso i quali intende accelerare l'adozione del bonifico istantaneo; tra questi, l'obbligo di offerta del servizio da parte di tutte le banche alle stesse condizioni del bonifico ordinario.

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