



**UFFICIO RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI
INIZIATIVE DIRETTE AI CONSUMATORI**

Innovazione digitale inclusiva per l'Open Government

17 MAGGIO 2022

L'Ufficio Rapporti con le Associazioni dei Consumatori: obiettivi e caratteristiche in parole semplici



OBIETTIVO

- Promuovere iniziative, progettualità e sinergie con gli stakeholder delle banche, utili a consolidare la relazione banca – cliente, accrescere la fiducia dei consumatori e a produrre ricadute reputazionali positive per il mondo bancario
- Favorire una crescente consapevolezza dei consumatori, attraverso adeguate campagne info educative e agevolare la semplicità e comprensibilità delle comunicazioni provenienti dalla banca, contribuendo a ridurre il rischio di contenziosi e reclami



- Promuovere un confronto trasversale tra le diverse funzioni aziendali, che colga le specificità del punto di vista dei consumatori e delle loro Associazioni di rappresentanza, in ordine a temi di particolare rilevanza per il mondo bancario
- Diffondere presso gli Associati una maggiore conoscenza delle Associazioni dei consumatori e degli utenti italiane ed europee, offrendo loro un supporto per meglio relazionarsi con tali realtà



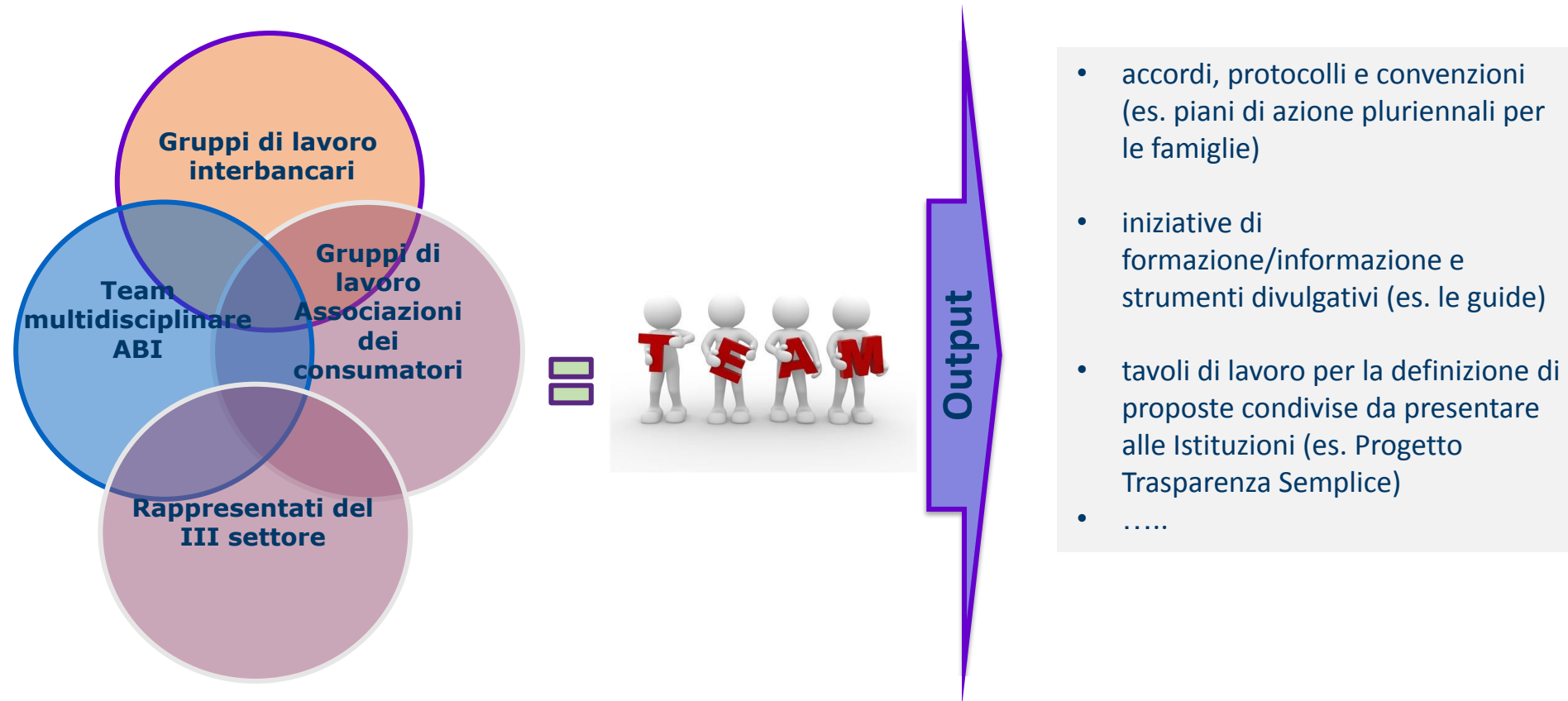
PLUS

- Raccogliere e portare all'interno del mondo bancario il punto di vista del consumatore
- Coniugare le esigenze di banche e clienti
- Individuare soluzioni condivise seguendo un approccio multi stakeholder



L'Ufficio Rapporti con le Associazioni dei Consumatori: modalità operative

La modalità di lavoro è innovativa, poiché prevede la collaborazione di attori con competenze molteplici, sensibilità diverse e istanze specifiche. L'approccio è quindi **“a geometria variabile”**, e consente di lasciare ogni volta ai partner la scelta di aderire o meno alle singole iniziative proposte da ABI.



L'Ufficio Rapporti con le Associazioni dei Consumatori: i principali driver di azione 2022

Inclusione

Favorire una migliore inclusione finanziaria ai servizi bancari per soggetti e organizzazioni non ancora del tutto integrati nel sistema finanziario ordinario.

RICERCA E ANALISI

EDUCAZIONE FINANZIARIA

Trasparenza

Favorire una trasparenza sempre più sostanziale tra banche e clienti attraverso:

COLLANA EDITORIALE di strumenti info educativi diretti alla clientela retail (infografiche)

TAVOLO TECNICO sulla semplificazione del linguaggio e delle comunicazioni dirette alla clientela (ciclo di seminari e documento di lavoro conclusivo).

Accessibilità

Diffondere nel mondo bancario la cultura della diversità come valore attraverso:

INIZIATIVE DI FORMAZIONE (corso inclusione in banca, Annual Diversity, accessibilità e inclusione)

INIZIATIVE EDITORIALI (e-book accessibilità più)

TAVOLI TECNICI finalizzati al confronto e alla definizione di proposte di ottimizzazione della normativa (recepimento «European Accessibility act», modifiche legge Stanca.

L'Ufficio Rapporti con le Associazioni dei Consumatori: i principali driver di azione -2022

Iniziative per le persone in difficoltà

- Progetto «ABITAZIONE»: da sviluppare nel prossimo biennio
- approfondimento di aspetti riguardanti il mercato del credito immobiliare verso i consumatori
 - promozione di iniziative condivise sulle tematiche dell'Accesso al credito, del Sostegno alle famiglie in difficoltà e del Rafforzamento della consapevolezza del consumatore.

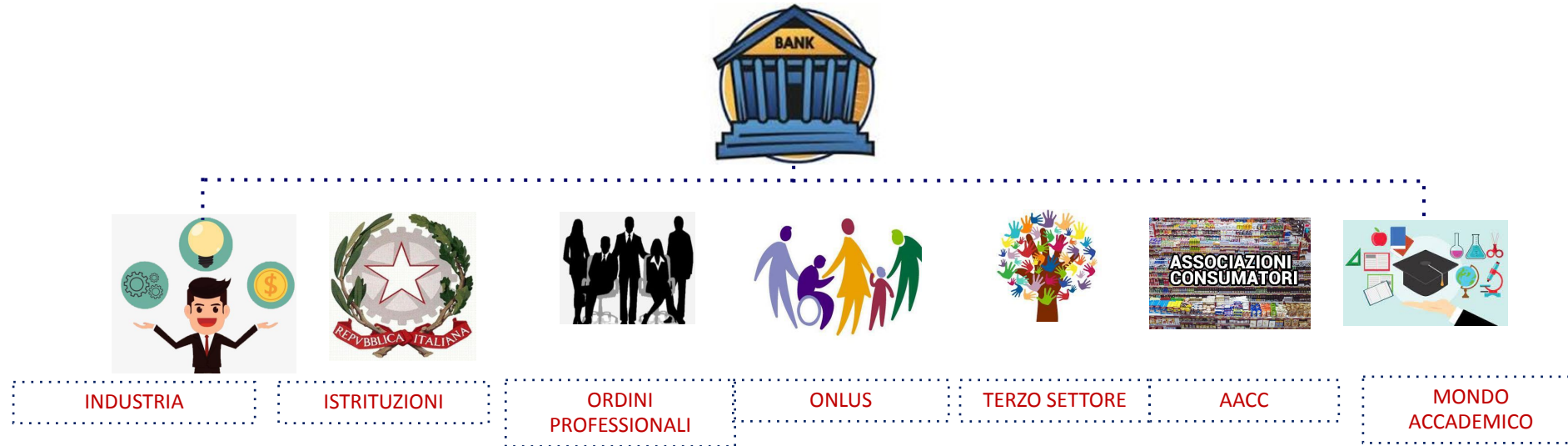
Educazione finanziaria

- Favorire l'adozione di scelte consapevoli da parte della clientela attraverso:
- PROGRAMMI EDUCATIONAL diretti alle fasce svantaggiate di clientela adulta, in siner con Feduf (progetto quadro 2020-2022)
 - Premio giornalistico ABI-FIABA – FEDUF diretto a promuovere il tema dell'inclusione, dell'accessibilità e della sostenibilità presso i giovani giornalisti.
-

Parole Chiave



Iniziative 2022 : con chi e come....



- Siti internet



- Social



- Comunicati stampa



- Eventi pubblici



- Iniziative info educative con partner istituzionali



Progetto «Trasparenza Semplice»

- Obiettivi e caratteristiche
- Processo di lavoro
- Ambiti
 - Sintesi del lavoro svolto
 - Qualche dato
 - Il percorso: ambiti del progetto

«Progetto Trasparenza Semplice»: obiettivi e caratteristiche

COSA É

- Progetto **pluriennale** (2010) tra **ABI** e **mondo bancario** con le **Associazioni dei consumatori** per:
 - favorire una **trasparenza** sempre più sostanziale nella relazione banca-cliente
 - accrescere il **grado di consapevolezza dei consumatori** nella scelta dei diversi prodotti e servizi, agevolando una **migliore comprensione** delle comunicazioni loro rivolte
 - dare seguito alle parole chiave: **comprensibilità, confrontabilità e semplicità**



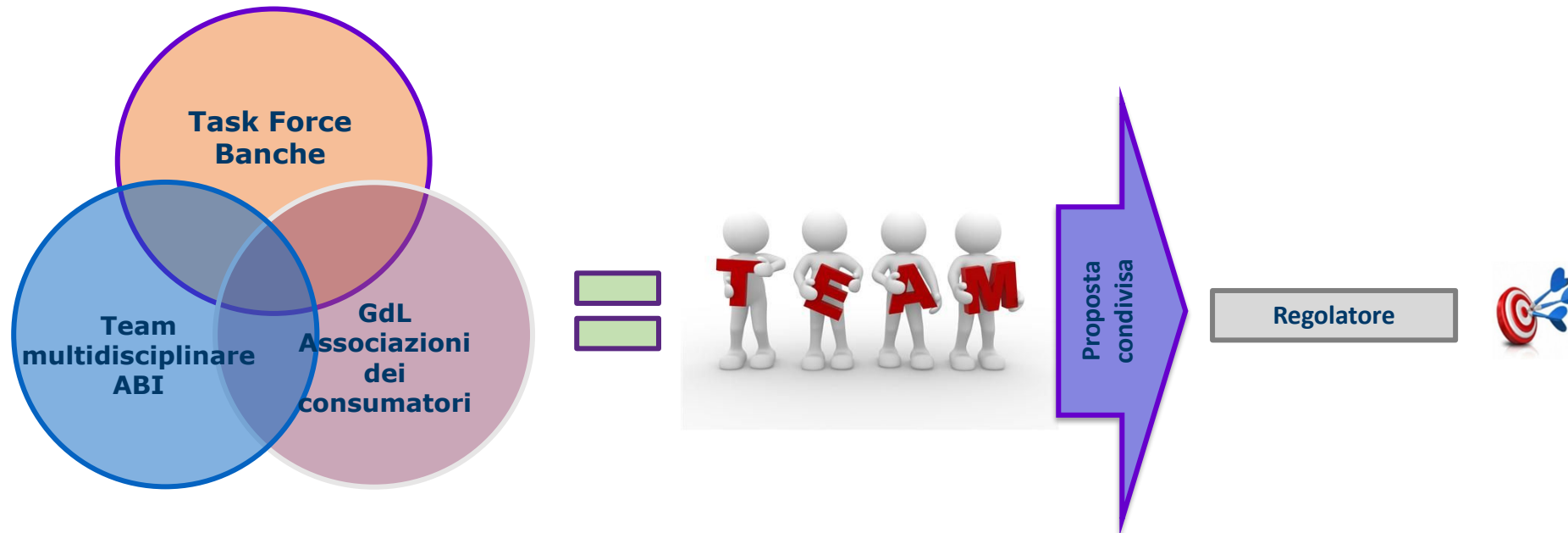
PLUS

- Partire dal **punto di vista del cliente**
- Coniugare le diverse **esigenze di Banche e clienti**
- Condividere le soluzioni con un **approccio multi stakeholder**



«Progetto Trasparenza Semplice»: innovazioni e processo di lavoro

L'esperienza è **innovativa dal punto di vista dell'approccio metodologico**, oltre che dei contenuti, poiché prevede la collaborazione di diversi attori con competenze molteplici, sensibilità diverse e istanze specifiche



Qualche esempio dell'ambito sugli strumenti info educativi diretti alla clientela retail 1/2.....

LE INFOGRAFICHE 2019 - 2021



Qualche esempio dell'ambito sugli strumenti info educativi diretti alla clientela retail 2/2.....

DIVULGAZIONE INCLUSIVA ✓

L'accessibilità, l'inclusione e la valorizzazione delle diversità della clientela passano anche per....



Radio



ABI e Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti - Onlus APS (UICI)



Audio guide

ABI e CENTRO DEL LIBRO PARLATO

- UNA COLLANA COMPOSTA DA 8 AUDIO GUIDE SU TEMI BANCARI
- UN CICLO DI TRASMISSIONI RADIOFONICHE PER SPIEGARE IN MANIERA SEMPLICE I TEMI DI ATTUALITA' E INTERESSE PER LA CLIENTELA, ANCHE ATTRAVERSO IL CONFRONTO IN DIRETTA CON IL PUBBLICO



In collaborazione con banche e AACCC, ha l'intento di promuovere e approfondire gli aspetti legati all'innovazione dei prodotti e servizi bancari, evidenziando le opportunità e i punti di attenzione per la clientela:

- **il ciclo di appuntamenti di approfondimento e formazione** rivolti alle Associazioni dei consumatori sui temi: (i) delle frodi online e dei presidi messi in campo dal mondo bancario per arginare il fenomeno; (ii) delle attività tese ad accrescere la sicurezza dei canali bancari; (iii) delle opportunità legate all'intelligenza artificiale; (iv) delle novità intervenute in tema di criptovalute e dei possibili sviluppi che riguarderanno l'euro digitale e (v) dei cambiamenti nel mondo dei pagamenti digitali
- **la definizione di uno strumento info divulgativo**, sul tema del furto identitario, sotto forma di Vademecum, con un'articolazione basata sui seguenti aspetti: (i) la definizione del furto di identità totale o parziale e delle sue conseguenze; (ii) gli accorgimenti per tutelarsi dal furto di identità; (iii) gli aspetti specifici relativi al rimborso di operazioni di pagamento non autorizzate; (iv) cosa fare praticamente in caso di furto di identità e (v) il quadro normativo di riferimento (in fase di finalizzazione e in sinergia con la campagna Certfin), pubblicato sul sito www.abi.it

Obiettivo

Accompagnare l'eventuale nascita dell'Euro digitale perseguendo il corretto bilanciamento fra abilitazione di nuovi servizi a valore aggiunto e sinergia con l'offerta dei servizi bancari e finanziari.





#opengovitaly
#OpenGovWeek
open.gov.it

ITALIA

open gov

 **UNIONE EUROPEA**
Fondo Sociale Europeo
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale

 *Agenzia per la
Coesione Territoriale*

 *Presidenza del Consiglio dei Ministri*
Dipartimento della
Funzione Pubblica

 **GOVERNANCE
E CAPACITÀ
ISTITUZIONALE
2014-2020**

Formez**PA**