

Il 40% dei conti correnti italiani sono gestiti tramite internet banking

Il 40% dei conti correnti opera attraverso internet banking, il 47% dei rapporti di portafoglio sono gestiti via web, il 74% delle tesorerie utilizza BancaInCasa. Il 78,23% delle operazioni BancaInCasa effettuate sono informative, mentre il 21,77% sono operazioni dispositive. Sono questi i dati principali diffusi da Servizi Bancari Associati e **Auriga**, che hanno approfondito lo scenario di mercato analizzando attentamente le funzioni maggiormente utilizzate dagli utenti di internet banking, un campione che supera la cifra di 94.000 persone presso le banche associate al gruppo SBA.

Tra le funzioni maggiormente utilizzate al primo posto ci sono le richieste di estratto conto con 12.653.915 di richieste effettuate. Al secondo posto ci sono i bonifici (nazionali ed estero) verso banca attiva, con 1.818.533 operazioni effettuate (pari al 39,27% dei bonifici totali effettuati dai clienti delle banche SBA) e un valore di 5.175.233.167 miliardi di euro (pari al 28,42% dei bonifici totali). Al terzo posto nella classifica delle funzioni più utilizzate dagli utenti verso banca attiva ci sono le Interrogazioni Documenti, al quarto posto i Pagamenti Effetti, al quinto posto la funzione R.I.B.A., al sesto la Situazione Saldi, al settimo la funzione F24, all'ottavo la Situazione Portafoglio, al nono posto la Situazione Effetti e al decimo la funzione R.I.D.

Già i dati di mercato pubblicati da ISTAT avevano mostrato come l'utilizzo dell'home banking nel 2009 fosse cresciuto fino a coinvolgere il 30,4% degli italiani (+2,2% sul 2008), mentre ABI ha appena rilasciato i dati relativi al 2009 secondo cui sono 15,5 milioni i conti correnti abilitati ad operare via internet (+17,7% sul 2008), 4,2 milioni sono conti correnti esclusivamente on-line e ogni conto corrente effettua in media 1,4 accessi alla settimana. L'Estratto Conto è la prima operazione effettuata e la più frequente (2,4 volte alla settimana), mentre la seconda operazione più effettuata è il Bonifico, con 58,4 milioni di operazioni (47% del totale bonifici) e con un valore totale di bonifici web di 98 miliardi di euro, con una previsione che vede toccare i 100 miliardi di euro nel 2010.

Il successo crescente che questi alti indici di utilizzo testimoniano è stato ottenuto grazie allo sviluppo di un'applicazione sicura, estremamente veloce e performante, dalle modalità di utilizzo user-friendly. Un'applicazione in continua evoluzione, che si arricchisce di nuove funzioni, come nel caso dell'ultima funzionalità di Corrispondenza on-line, e che è sempre accessibile poichè è continuamente supervisionata da **Auriga** attraverso SimplyCheck, un'ap-

plicazione evoluta che permette di monitorare costantemente i servizi della banca virtuale: il livello di servizio, il phishing, la raggiungibilità, i tentativi di intrusione e la disponibilità del servizio. Oltre che con un attento monitoraggio dell'accessibilità al servizio, la soddisfazione del cliente si ottiene anche grazie a un qualificato servizio di help desk, in grado di mettere a disposizione un call center attivo dal lunedì al venerdì e in grado di risolvere in modo tempestivo le problematiche del singolo utente.

"La partnership con **Auriga** si sta dimostrando sempre più proficua per noi e per tutti i nostri clienti, grazie alla continua offerta di servizi sempre più innovativi in grado di rendere più semplice e sicuro il rapporto dell'utente finale con i nostri servizi bancari. E' una partnership che ha l'obiettivo di raggiungere traguardi sempre più importanti e i dati presentati oggi sono la miglior testimonianza che stiamo seguendo la direzione giusta" ha replicato Carlo Lattanzio, Direttore di Servizi Bancari Associati.

"Siamo particolarmente soddisfatti dei risultati raggiunti e riteniamo soprattutto che il nostro punto di forza sia quello di aver predisposto in SBA una piattaforma multicanale che consente una gestione intelligente, sicura ed integrata di tutti i canali di accesso alla banca, di cui l'internet banking rappresenta un aspetto perfettamente integrato in tutta l'architettura multicanale", ha dichiarato Vincenzo Fiore, Amministratore Delegato di **Auriga**.

L'efficacia di questa partnership ha portato **Auriga** a proporre un progetto innovativo di banca virtuale al servizio del cliente, implementato da Servizi Bancari Associati. Una piattaforma unica per gestire i molteplici canali di contatto tra banca e cliente in modo omogeneo ed efficiente: dall'Home Banking al Corporate Banking Interbancario, dall'ATM/Selfservice ai Chioschi, dal Phone Banking al Mobile Banking, dal Tablet Banking fino all'SMS Banking. Il progetto vuole rendere disponibili sempre più servizi innovativi su tutti i canali, realizzare la convergenza di più canali nell'erogazione di un singolo servizio e migliorare la customer experience.

La partnership che **Auriga** ha instaurato nei confronti di SBA è tesa al costante rilascio di nuove funzioni da rendere disponibili sui vari canali, non solo come miglioramento del servizio ma anche come adeguamento alle normative SEPA, PSD e CBI2. Gli investimenti continui in Ricerca e Sviluppo da parte di **Auriga** assicurano il rinnovamento delle tecnologie utilizzate per applicazioni sempre più performanti, sicure e user friendly.