



#ILCLIENTE 2021

L'iniziativa "Linguaggio semplice in Banca"



CHIARA MAMBELLI

ABI

29 APRILE 2021

PROGETTO «TRASPARENZA SEMPLICE»: OBIETTIVI E CARATTERISTICHE

COSA É

Progetto pluriennale tra mondo bancario e Associazioni dei consumatori avviato nel 2010 per:

- favorire una trasparenza sempre più sostanziale nella relazione Banca-cliente
- accrescere la consapevolezza dei consumatori nella scelta di prodotti e servizi
- agevolare la semplicità e comprensibilità delle comunicazioni provenienti dalla Banca



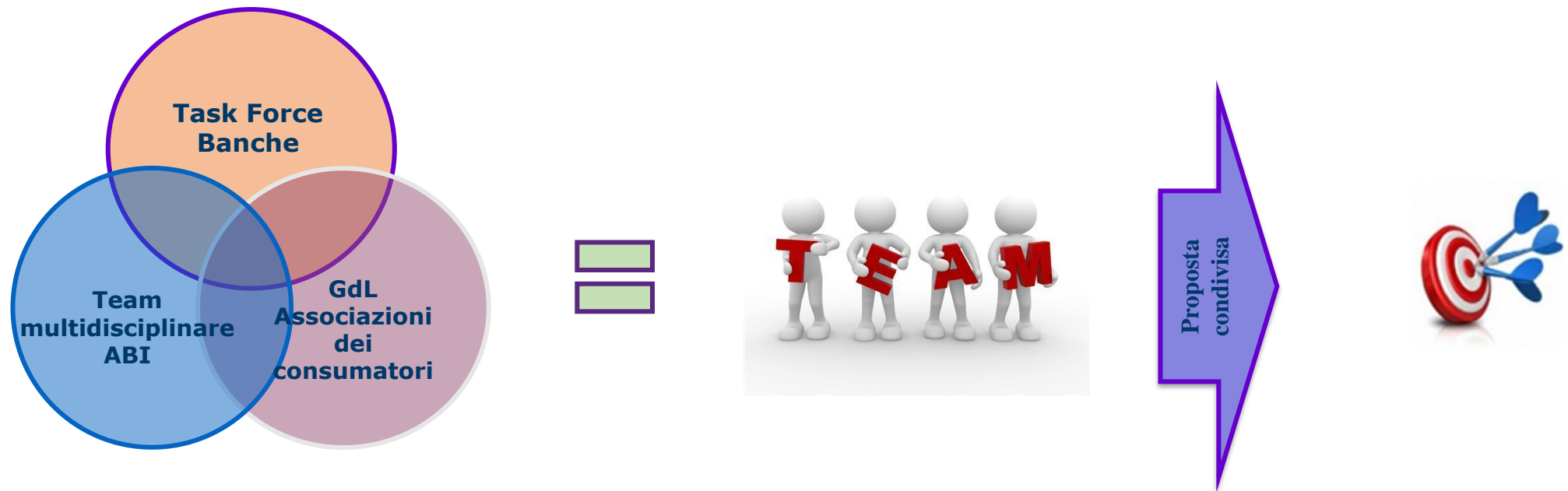
PLUS

- Utilizzare il punto di vista del consumatore
- Coniugare le esigenze di Banche e clienti
- Individuare soluzioni condivise seguendo un approccio multi stakeholder



PROGETTO «TRASPARENZA SEMPLICE»: PROCESSO DI LAVORO

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



«PROGETTO TRASPARENZA SEMPLICE»: SEI AMBITI DI LAVORO

- Conti correnti
- Mutui e credito al consumo
- Sistemi di pagamento
- Canali web (per l'accesso alle informazioni di trasparenza)
- Strumenti info-educativi per la clientela
- **LINGUAGGIO SEMPLICE IN BANCA**



«PROGETTO TRASPARENZA SEMPLICE»: QUALCHE ESEMPIO

Infografiche

ABI, Task Force
banche e AACC



Audio guide

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

<https://www.abi.it/PublishingImages/Video-Audio/Audio%20Guide/audio%20guida%20Vademecum%20contro%20le%20truffe.mp3>

[Conto di Base](#)

[Prestiti](#)

[Come cambiano i
pagamenti](#)

[Vademecum
contro le truffe](#)

[Guida
all'accessibilità dei
pos e atm](#)

PARTIAMO DA LORO.....

"Ho fatto questa lettera più lunga
solo perché non ho avuto tempo di
farla più corta."

(Blaise Pascal, *Lettere Provinciali*, XVI)

La semplicità
non è una cosa semplice.

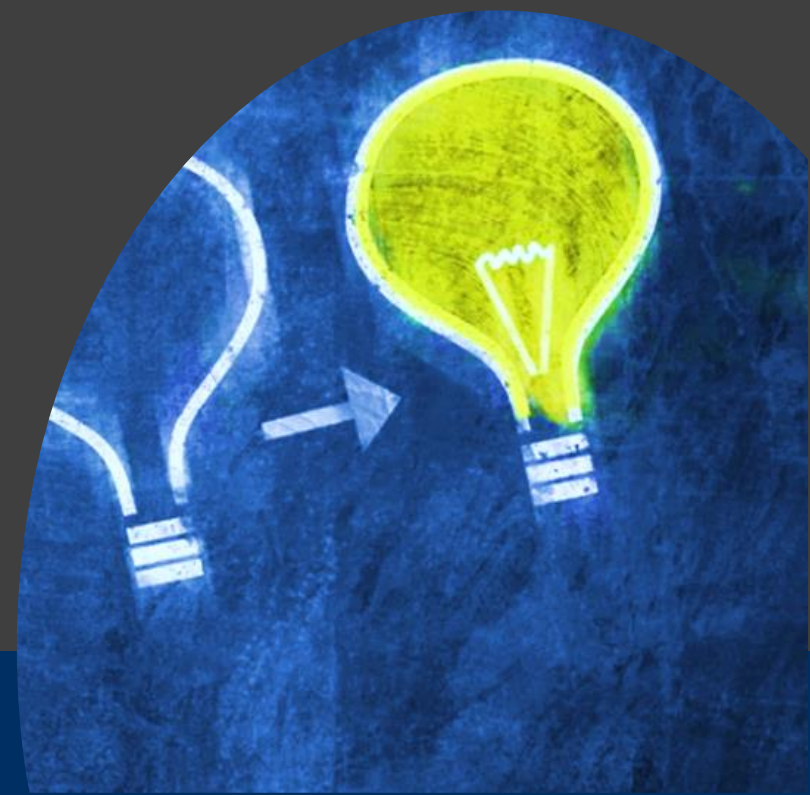
(Charlie Chaplin)

La semplicità
è la nota
fondamentale
di ogni vera
eleganza.

(Coco Chanel)

PERCHE' CONFRONTARCI SU QUESTI TEMI?

I nuovi strumenti e canali implicano un'evoluzione del linguaggio con la clientela, puntando a una interazione sempre più semplice, diretta e immediata, soprattutto nel contesto di emergenza sanitaria nazionale



PERCHE'

Promuovere la costituzione di una sede di confronto in cui condividere riflessioni e buone pratiche sui temi della semplificazione e della chiarezza del linguaggio con i consumatori. Con quali vantaggi?

- Risparmio di tempo (meno chiarimenti per la clientela)
- Riduzione del contenzioso (contrazione numero di reclami)
- Accessibilità per i clienti (includere senza discriminare nessuno)
- Maggior valorizzazione dei contenuti (grazie all'immediatezza delle comunicazioni)
- Minor autoreferenzialità (grazie all'utilizzo del punto di vista del lettore cd. reading focused writing)
- Favorire la fidelizzazione del cliente (attraverso l'empatia)

DRIVER

Immediatezza e chiarezza del messaggio, comprensibilità

CHI

17 Associazioni dei consumatori

GdL interbancari (CONSUMER, COMUNICAZIONE, STUDI, INNOVAZIONE, LEGALE) per costituire una Task force interbancaria

4 Strutture ABI

QUANDO

Da maggio a dicembre 2021



AMBITO «LINGUAGGIO SEMPLICE IN BANCA» : 5/7

COME

Quattro incontri così strutturati:

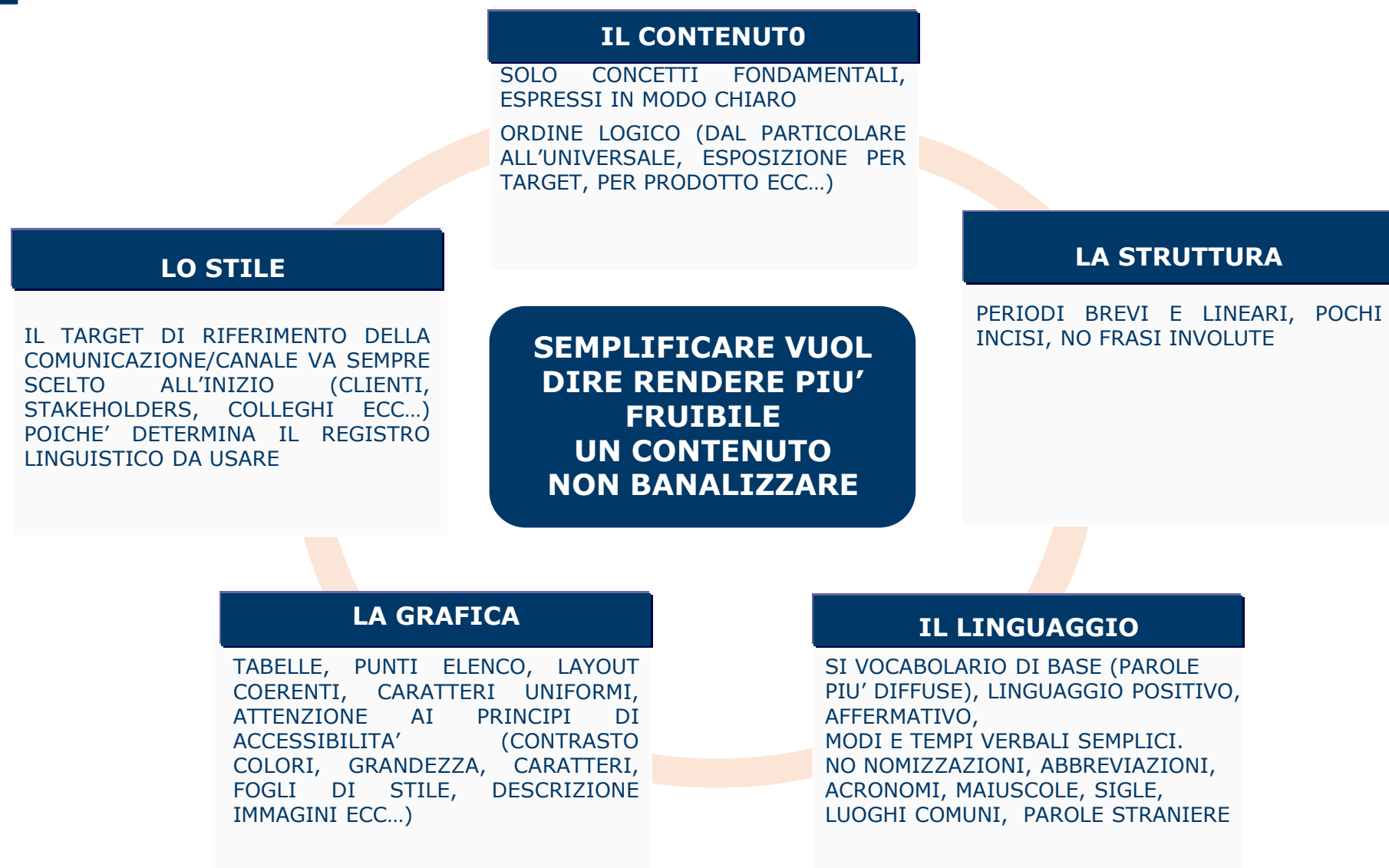
- una parte introduttiva (ABI)
- uno speech di un soggetto esterno (mondo accademico, esperti in comunicazione, società che svolgono analisi sui temi della comunicazione ecc...)
- una testimonianza bancaria

TEMI

- Il linguaggio delle emozioni: qual è l'impatto emozionale della comunicazione verso la clientela?
- il linguaggio giuridico: è possibile semplificare le comunicazioni normative e favorire la chiarezza e la coerenza del messaggio
- dalla carta, al mobile, dai social alla chat: come declinare in modo efficace i messaggi?
- un'impresa... un solo linguaggio: l'importanza di un coordinamento preventivo rispetto alla comunicazione verso la clientela delle diverse funzioni interne



AMBITO «LINGUAGGIO SEMPLICE IN BANCA» : QUALCHE ESEMPIO 1/2





- 1) APPORRE LA FIRMA
- 2) RINVENIRE
- 3) SUSSEGUENTE
- 4) EROGARE
- 5) DIRIMERE
- 6) DIFFERIMENTO
- 7) REIEZIONE DELLA DOMANDA
- 8) PROSIEGO

- 1) FIRMARE
- 2) TROVARE
- 3) SUCCESSIVO
- 4) PAGARE/FORNIRE
- 5) RISOLVERE
- 6) RINVIO
- 7) RIGETTO DELLA DOMANDA
- 8) SEGUITO

Grazie per l'attenzione!

Chiara Mambelli

Ufficio Rapporti con le Associazioni dei Consumatori

Tel. +39 06-67.67.605

c.mambelli@abi.it