

## **Phone banking**

Molte banche offrono servizi pensati per offrire ai clienti un “canale” in più per contattare la banca, oltre al tradizionale sportello.

Nell’era di Internet, sono moltissimi i conti online ma questo non è l’unico mezzo per operare sul conto corrente o sui propri investimenti senza recarsi in filiale e, spesso, al di fuori degli orari di sportello. Esiste anche la possibilità di usare il telefono, tramite il servizio di phone banking. Collegando il phone banking al proprio conto corrente, infatti, si può accedere comodamente a tutta una serie di servizi, a seconda dei casi tramite operatore oppure mediante strumenti di risposta automatica.

Per farlo, occorre effettuare richiesta preventiva alla banca, sottoscrivendo il relativo contratto. La banca comunicherà un codice cliente e consegnerà una busta sigillata contenente una password personale per accedere al servizio.

In alcuni casi il servizio di phone banking è compreso automaticamente all’interno del pacchetto di conto corrente, con comunicazione a parte dei codici di identificazione.

Il phone banking è un servizio che riguarda esigenze di base, come la verifica del saldo o dei movimenti sul proprio conto corrente, ma anche operazioni relativamente più complesse, che di solito richiedono l’intervento di un operatore, come prenotare libretti degli assegni, acquistare banconote estere (da ritirare successivamente presso lo sportello bancario), effettuare bonifici, acquistare titoli, eccetera.

Il tipo di servizio offerto varia da banca a banca e da contratto a contratto: come per l’home banking è possibile chiedere il solo servizio informativo o anche il servizio dispositivo.

La sicurezza e la privacy delle transazioni sono garantite dai codici personali comunicati all’attivazione del servizio. Al cliente è richiesto di digitarli sulla tastiera del telefono o comunicarli all’operatore nel momento in cui accede al servizio o per convalidare una richiesta.

I principali vantaggi dei servizi di phone banking sono la rapidità e la disponibilità. In alcuni casi il servizio è disponibile gratuitamente e, se è offerto a pagamento, presenta costi concorrenziali rispetto alle operazioni tradizionali allo sportello.

