

Digital banking

PostFinance accompagna i propri clienti

Molti clienti svolgono ancora le operazioni bancarie in modo analogico. PostFinance intende ridurre questa percentuale di utenti e traghettarli dal mondo analogico a quello digitale, conseguendo l'obiettivo del «digital banking – semplice e per tutti».

Per molti la digitalizzazione rappresenta una grande sfida, in quanto rivoluziona comportamenti a cui in parte si è abituati da una vita. Per tale motivo, in questa fase di passaggio dal banking tradizionale a quello digitale, PostFinance vuole assistere e accompagnare i propri clienti.

Concetto d'immagine originale e pop-up store

PostFinance ha realizzato nelle zone clienti delle sue filiali un concetto d'immagine originale con il quale rende direttamente tangibili servizi digitali come e-finance, mobile banking e pagamenti da cellulare a cellulare. È inoltre presente in modo più flessibile nei luoghi con un'elevata frequenza di clienti e, parallelamente alla sua rete di filiali, gestisce tre pop-up store. Queste filiali mobili vengono installate per circa due settimane in una stazione o in un centro commerciale. I collaboratori e le collaboratrici parlano con la gente, installano la PostFinance App sul cellulare e ne spiegano le principali funzioni.

Formazioni nelle filiali

Con «Go Digital» PostFinance offre inoltre ai clienti formazioni brevi e gratuite nelle sue filiali. Nel corso «Introduzione» i clienti compiono i primi passi nel mobile banking, installando la PostFinance App e consultando il saldo e i movimenti del pro-

prio conto. Nel corso «Applicazione» imparano a gestire il proprio conto, a pagare fatture (elettroniche) e a creare un ordine permanente. Nel corso «Approfondimento» vengono illustrate loro funzionalità aggiuntive gratuite come i messaggi push e le soluzioni di pagamento mobile come la PostFinance TWINT App.

PostFinance si fa carico dei danni finanziari

Oltre a numerosi vantaggi ci sono anche ostacoli che trattengono i clienti dal passare all'online banking, come ad es. la paura di diventare vittime della cybercriminalità. È qui che subentra la nuova promessa sulle prestazioni di PostFinance: come prima banca in Svizzera, l'azienda promette ai clienti di farsi completamente carico dei danni finanziari in e-finance e nella PostFinance App derivanti da phishing o attacchi malware, fino a un valore di 100'000 franchi per sinistro.



Il nostro obiettivo è garantire ai clienti la sicurezza nell'online banking.

Sylvie Meyer
Responsabile Retail

