

EXPRESSION EN LANGUE ETRANGÈRE ITALIEN

L'USAGE DES DICTIONNAIRES BILINGUES ET UNILINGUES EST AUTORISE

L'USAGE DE LA CALCULATRICE N'EST PAS AUTORISE

CODE ÉPREUVE : XXXXXX	EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL	SPÉCIALITÉ : BANQUE	
SESSION 2007	SUJET	ÉPREUVE : Expression en langue étrangère Italien <i>U 60</i>	
Durée : 1h00	Coefficient = 1	N° sujet : 264CB06	Page : 1 / 3

Piace lo sportello sul web

Sui temi della banca online e della multicanalità nel settore del finance la redazione online del Sole-24Ore ha intervistato Alessandro Zollo, responsabile della segreteria e-Committee in seno all'Abi, Comitato di coordinamento delle infrastrutture per l'e-banking

5 **Qual è la situazione della banca e del finance telematici in Italia, via Web o via reti mobili?**

Già da qualche anno le banche hanno compreso che per costruire una relazione solida ed efficace con i consumatori di servizi bancari sarebbe stata necessaria un'evoluzione strutturale importante, volta per così dire, a ridurre drasticamente la distanza tra lo strumento e chi lo deve utilizzare.

10 Questo obiettivo è stato ed è tuttora perseguito attraverso quella che viene definita multicanalità, ovvero attraverso l'attivazione di una serie di canali alternativi e complementari al tradizionale sportello. Canali che vengono chiamati "diretti" proprio perché consentono un accesso non-mediato del cliente alla propria banca. Un accesso che può avvenire 7 giorni su 7 e 24 ore su 24, secondo le modalità più adatte alle circostanze.

15 All'interno dello scenario della multicanalità il canale Web ed il canale mobile giocano due ruoli differenti. Il primo, l'Internet banking, rappresenta oggi il cuore della multicanalità. È il canale innovativo più ricco in termini di servizi offerti e il più gradito dai consumatori. Da un'indagine condotta dall'Osservatorio e-Committee, emerge che l'11,7% dei clienti bancari ha firmato un contratto che consente loro di operare sul Web e circa la metà lo fa
20 abitualmente. I numeri parlano chiaro. L'11,7% significa che oltre 4 milioni di clienti possono andare in banca su Internet. [...]

25 Il mobile banking rappresenta invece una realtà di frontiera, l'ultima sfida delle banche in un percorso che vuole portare l'individuo al centro della propria relazione bancaria. La penetrazione è solo al 4% mentre gli "attivi" sono solo il 5,5%. Un servizio giovane, quindi, ma che ha notevoli margini per crescere e diventare un'abitudine per molti italiani.

Quali sono i limiti e gli ostacoli alla diffusione delle banche online?

30 La diffusione dell'e-banking è strettamente legata al rapporto che gli italiani hanno con Internet. L'accesso ai servizi bancari richiede un certo livello di confidenza con il Web, tale da consentire il superamento del timore nei confronti della tecnologia. Una volta superate queste barriere culturali, i vantaggi dell'Internet banking a mio avviso potranno trovare limiti solo nell'ambito del reale bisogno bancario dei consumatori. [...]

(Il Sole-24 Ore, 5 ottobre 2004)

I. Questions sur le texte

1. Come si chiama la persona intervistata? Che responsabilità ha? (2 points)
2. Che cos'è la "multicanalità"? Qual è il suo obiettivo per le banche? (2 points)
3. Che cosa permettono i "canali diretti" ai clienti? (2 points)
4. Che cos'è l'Internet banking? (2 points)
5. Quanti clienti hanno attualmente accesso a questo servizio? Vi sembrano molti? Perché? (3 points)
6. Quali sono le prospettive per il mobile banking? Perché secondo te?(2 points)
7. Quali sono, secondo la persona intervistata, gli ostacoli allo sviluppo dell'e-banking? (2 points)

II. Expression

Répondre en italien, à l'une des deux questions suivantes (100 à 150 mots):

- La persona intervistata parla di "timore nei confronti della tecnologia"; secondo te questo timore è giustificato?
- Lo sviluppo dell'e-banking può, secondo te, portare alla scomparsa delle banche tradizionali? (5 points)