

eBanking ma sicuro!

Il servizio «eBanking – ma sicuro!» (EBAS), offerto dalla Scuola Universitaria Professionale di Lucerna – Informatica, offre supporto ai consulenti alla clientela e al personale dell'help desk degli istituti finanziari per quanto riguarda il tema della sicurezza informatica, con particolare attenzione all'e-banking e ai clienti finali.

Pacchetto di servizi

1. Sito web

Pubblicazione e organizzazione di linee guida per un uso sicuro delle applicazioni di e-banking da parte dei clienti finali (servizio pubblico, accessibile a chiunque)

2. Corsi di formazione per clienti finali

Corsi semplici per clienti finali in diverse città svizzere, con informazioni su questioni generali attinenti alla sicurezza informatica e in particolare alla sicurezza nell'e-banking (servizio pubblico, accessibile a chiunque)

3. Monitoraggio dei media

Monitoraggio dei principali media specifico sulla sicurezza informatica con particolare riguardo all'eCommerce e ai clienti finali; osservazione attiva del panorama dei media ed elaborazione e diffusione diretta di eventuali pareri necessari, destinati agli istituti finanziari coinvolti nel progetto (servizio standard per gli istituti partner)

4. Corsi di formazione per personale del servizio clienti

Formazione dei consulenti alla clientela e del personale dell'help desk affinché siano in grado di coprire con competenza il tema della sicurezza informatica (servizio legato al progetto, a pagamento, offerto esclusivamente agli istituti partner)

Vantaggi

I consulenti alla clientela e il personale dell'help desk sono in grado di offrire una consulenza competente sugli aspetti concernenti la sicurezza informatica. Le indicazioni su un utilizzo sicuro delle applicazioni di e-banking vengono rese disponibili in modo centralizzato e riducono l'onere interno. Riportando tempestivamente quanto compare sui media e offrendo appositi pareri è possibile affrontare in modo più competente i timori e le paure legati all'e-banking. Una preparazione delle informazioni che tiene conto dei destinatari promuove la fiducia nell'utilizzo delle applicazioni per l'e-banking.

Contatti

Hochschule Luzern – Informatik
Campus Zug-Rotkreuz
Team EBAS
Surstoffi 41b
CH-6343 Rotkreuz

Telefono +41 41 757 68 11
<https://www.ebas.ch/it/contatti>

I singoli servizi in dettaglio

Sito web

Per poter mantenere un livello di sicurezza accettabile per il loro computer, gli utenti finali hanno bisogno di linee guida. Si tratta di direttive necessarie, per esempio, anche per avere una condotta adeguata durante le sessioni di e-banking.

La Scuola Universitaria Professionale di Lucerna – Informatica offre, sul sito Web www.ebankingmasicuro.ch, informazioni concrete e pratiche su quelle che sono le misure di sicurezza necessarie e le regole di condotta da seguire per utilizzare in modo sicuro le applicazioni di e-banking.



Corsi di formazione per clienti finali

Attraverso il sito Web vengono offerti ogni anno corsi per la clientela. I corsi hanno una durata di ca. 2 ore e offrono informazioni su questioni generali legate alla sicurezza informatica, con particolare attenzione per l'aspetto della sicurezza nell'e-banking. I partecipanti si iscrivono direttamente attraverso il sito Internet e pagano un contributo spese di CHF 60.-.

Monitoraggio dei media

I media influiscono molto sul comportamento degli utenti finali. Le notizie pubblicate sull'e-banking possono provocare gravi incertezze e suscitare domande cui poi il servizio clienti o i consulenti alla clientela sono chiamati a rispondere. Un monitoraggio puntuale dei principali media svizzeri, l'elaborazione di relative prese di posizione indirizzate all'help desk e ai consulenti alla clientela, come pure una banca dati dei rapporti e dei pareri pubblicati, sono tutte misure che incrementano notevolmente la qualità del servizio.

La Scuola universitaria di Lucerna tiene sotto controllo direttamente e ogni giorno i più importanti media (stampa, radio e TV). Argus der Presse AG garantisce completezza entro un termine di 24 ore. Tutte le informazioni pubblicate sui temi riguardanti l'e-banking e la sicurezza informatica vengono raccolte in una collezione. Per ogni comunicato viene redatto un parere messo poi a disposizione degli istituti finanziari. I pareri sui media monitorati direttamente vengono redatti e distribuiti solitamente entro le ore 10 della data di pubblicazione (giorni lavorativi bancari).

Corsi di formazione per personale del servizio clienti

I consulenti alla clientela e il personale dell'help desk hanno bisogno di competenze sufficienti sul tema della sicurezza informatica per poter garantire una consulenza professionale ai loro clienti.

La Scuola universitaria di Lucerna offre agli istituti finanziari un pacchetto su misura per la formazione dei consulenti alla clientela e del personale dell'help desk. I corsi di formazione vengono realizzati in base alle esigenze dei partner e comprendono una parte teorica e una parte pratica in laboratorio.