Poste Italiane introduce “Assistente Digitale” per il calcolo ISEE

8 Aprile 2025



L’AQUILA – Da oggi anche in provincia dell’Aquila è possibile ottenere la documentazione per il calcolo dell’ISEE in modo semplice e veloce con l’Assistente Digitale Poste.

Per ricevere direttamente all’indirizzo e-mail certificato il rendiconto annuale dei prodotti finanziari e assicurativi detenuti presso Poste Italiane è sufficiente contattare l’Assistente Digitale *voicebot* al numero verde 800.00.33.22 o allo 06.45.26.33.22 (Il costo della chiamata da cellulare o da linea fissa dipende dall’operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata) oppure tramite *chatbot* sui siti poste.it, postepay.it e l’App Poste Italiane.

Una volta completato il riconoscimento, specificando l’anno di riferimento, il cliente potrà

richiedere la tipologia di certificazione desiderata, scegliendo tra documentazione ISEE o Consistenze Patrimoniali. La richiesta può essere inoltrata dall’intestatario del rapporto, oppure, per i prodotti cointestati, anche da un solo cointestatario mentre per i rapporti intestati a minori è necessario recarsi in ufficio postale.

Introdotto nel 2019 al fianco degli operatori umani per garantire una costante assistenza, grazie all’ausilio dell’intelligenza artificiale l’Assistente Digitale Poste ha contribuito a far evolvere e innovare l’assistenza clienti del Gruppo Poste Italiane, gestendo una mole sempre più crescente di richieste da parte dei clienti, tramite diversi canali di contatto, dal telefono al web e alle app.

Nel corso di questi anni è stato abilitato progressivamente a rispondere a richieste relative ad una gamma sempre più estesa di servizi aziendali, da quelli finanziari a quelli digitali, dalla logistica al settore assicurativo, fino ai servizi per l’energia.

Dalla sua attivazione, l’Assistente Digitale, ha intercettato oltre 100 milioni richieste, di cui una quota significativa gestita in modo autonomo. È stato di particolare supporto durante la pandemia, indirizzando al meglio i servizi nell’ufficio postale per evitare assembramenti. Ha sviluppato la capacità di gestire in modo proattivo, previo consenso esplicito, alcune richieste dei clienti anticipando le esigenze e risolvendo i casi più semplici in tempi rapidi. Inoltre, grazie alle continue interazioni con cittadini e imprese, è diventato uno strumento utile, soprattutto per le fasce di popolazione meno digitalizzate, per familiarizzare con l’intelligenza artificiale, che ha e avrà un ruolo sempre più esteso nella vita quotidiana di tutti