



“L’European Accessibility Act: caratteristiche, prospettive e possibili impatti per il mondo bancario”

Convegno “Salone dei pagamenti”

**Chiara Mambelli _ Ufficio Rapporti con i Consumatori e Responsabilità Sociale di
Impresa _ ABI**

Milano – 22 Novembre 2017

- ❖ **Scenario di riferimento europeo;**
- ❖ **«European Accessibility Act»: caratteristiche, stato dell'arte e possibili impatti per il mondo bancario;**
- ❖ **Scenario di riferimento nazionale;**
- ❖ **Quadro giuridico a livello nazionale e regionale in tema di accessibilità e altre disposizioni di interesse;**
- ❖ **Iniziative a carattere volontario: la strategia ABI in tema di accessibilità.**

La Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità nell'Unione Europea

- ❖ E' considerata il primo trattato sui diritti umani del XXI secolo, **è entrata in vigore il 3 maggio 2008, ed è stata firmata**, ad oggi, da 160 Paesi e ratificata da 88.
- ❖ Con i suoi 50 articoli, è uno strumento di notevole importanza per promuovere la cultura dell'inclusione sociale delle persone con disabilità, **rappresentando il primo trattato internazionale a carattere giuridicamente vincolante** che fissa standard minimi in relazione a questa materia e la prima convenzione sui diritti umani e sulle libertà fondamentali a cui l'UE ha aderito nel suo insieme.
- ❖ **L' art. 9 ("Accessibilità") impegna gli Stati ad adottare misure appropriate per assicurare l'accesso all'ambiente fisico**, ai trasporti, all'informazione e alla comunicazione, ivi compresi i sistemi e le tecnologie di informazione e comunicazione e le altre attrezzature e servizi aperti o offerti al pubblico, sia nelle aree urbane che nelle aree rurali. La Convenzione ONU tratta anche i temi della comunicazione, dell'accomodamento ragionevole e della progettazione universale, riconducibili all'accessibilità.

La strategia europea sulla disabilità 2010-2020

- ❖ **Definisce gli obiettivi e gli interventi per la corretta implementazione della Convenzione ONU**, tracciando un quadro d'azione europeo che, associato alle misure nazionali, mira a rispondere alle diverse esigenze delle persone con disabilità.
- ❖ **Identifica otto aree di intervento: l'accessibilità**, la partecipazione, l'uguaglianza, l'occupazione, l'istruzione, la formazione, la protezione sociale, la salute. Per ciascuna di queste, sono poi individuate le azioni chiave che servono al raggiungimento dell'obiettivo ed i relativi strumenti.

La Proposta di Direttiva inerente l'«Atto Europeo sull'accessibilità» (European Accessibility Act)

- ❖ **Pubblicata nel dicembre del 2015** dalla Commissione Europea.
- ❖ Mira a contribuire a **migliorare il corretto funzionamento del mercato interno e a prevenire e rimuovere gli ostacoli alla libera circolazione dei prodotti e dei servizi accessibili, in un'ottica di armonizzazione.**

«European Accessibility Act» : principali caratteristiche e timeline

Timeline

2 dicembre 2015

La Commissione pubblica la proposta di Direttiva

3 giugno 2016

Il Consiglio pubblica un rapporto sullo stato dei lavori

Novembre 2016

Le Commissioni IMCO, EMPL, PETI, FEMM discutono la proposta di Direttiva

25 aprile 2017

La Commissione IMCO del Parlamento europeo approva la relazione sulla proposta di Direttiva

14 settembre 2017

Il Parlamento Europeo approva il testo in sessione plenaria

13 ottobre 2017

Proposta di compromesso in discussione al Consiglio

L'obiettivo è quello di concludere i lavori entro il 2017

Principali caratteristiche

Scopo	Rimuovere la discrepanza tra le legislazioni degli Stati membri in tema di accessibilità , che produce ricadute negative tanto dal lato della domanda che dell'offerta e favorire un piano di gioco livellato . I consumatori sono, infatti, esposti al rischio di trattamenti disomogenei, mentre gli operatori devono spesso affrontare un aggravio dei costi per rispettare i differenti obblighi in tema di accessibilità.
Ambito oggettivo	La Proposta di Direttiva definisce, per alcuni prodotti e servizi fondamentali, requisiti comuni di accessibilità e segue quindi un approccio di tipo prestazionale, individuando specifici oneri funzionali con riferimento, per quanto di interesse a: i) servizi bancari, ii) siti web, dispositivi mobili e applicazioni utilizzati per la prestazione di servizi bancari, iii) terminali self-services e Automated Teller Machines (ATM).
Ambito soggettivo	La Proposta di Direttiva amplia la platea degli utilizzatori dei servizi individuati, considerando non solo le persone con disabilità, ma anche le persone con limitazioni funzionali temporanee o permanenti , tra cui le persone anziane.
Clausola di salvaguardia	La Proposta di Direttiva contiene, all'art. 12, una specifica clausola di salvaguardia , volta ad evitare che gli operatori economici siano chiamati a sostenere oneri sproporzionati o ad assumere costi derivanti da una modifica sostanziale dei propri prodotti e servizi.
Applicazione non retroattiva	La Proposta di Direttiva non limita la sua applicazione esclusivamente a prodotti, servizi ed edifici diffusi o realizzati successivamente all'entrata in vigore della stessa .
Oneri informativi	La Proposta di Direttiva obbliga i fornitori di servizi a indicare in modo molto dettagliato - nelle condizioni generali del servizio o in un documento equivalente - come gli stessi soddisfino i requisiti di accessibilità.

«European Accessibility Act»: possibili impatti per il mondo bancario

Rispetto ai **requisiti di accessibilità**, l'art. 3.7 rinvia alla sezione VI dell'Allegato I, contenente specifiche indicazioni con riferimento ai servizi bancari e alle seguenti categorie: terminali self-service, Automated Teller Machines (ATM), siti web, applicazioni e dispositivi mobili, interfaccia utente e funzionalità, utilizzati per la prestazione dei servizi bancari.

Servizi bancari	Si richiede l'accessibilità con funzioni, prassi, politiche e procedure adeguate rispetto alle esigenze delle persone con limitazioni funzionali , nonché l'eventuale introduzione di modifiche al servizio , mirate a rispondere alle medesime esigenze.
Siti web, dispositivi mobili e applicazioni online	Si richiede che la presentazione dei contenuti debba essere adatta alla fruizione, all'utilizzo, all'interazione e alla comprensione da parte del target di riferimento, individuando - ove necessario - un'alternativa accessibile rispetto all'interfaccia standard , che consenta l'interazione con tecnologie assistive (es. sintetizzatori vocali).
Terminali self-service, compresi sportelli automatici e ATM	Si richiede che le informazioni sull'uso del prodotto siano rese disponibili attraverso più di un canale sensoriale e con una veste grafica adeguata, nonché l'utilizzo di funzionalità volte a rispondere alle esigenze delle persone con limitazioni funzionali e la possibilità che il prodotto si interfacci con dispositivi assistivi .
Interfaccia utente e funzionalità	Si richiedono i seguenti requisiti orientati all'accessibilità : <ul style="list-style-type: none">- la disponibilità di comunicazioni attraverso più di un canale sensoriale;- la possibilità di ricorrere ad ingrandimento e contrasto flessibili;- l'utilizzo di un colore alternativo per le informazioni;- la previsione di modalità adattabili per distinguere il contenuto informativo dallo sfondo;- la possibilità di controllare il volume;- la previsione di modalità di funzionamento adatte anche all'utente con forza limitata e difficoltà nei movimenti ampi;- la necessità di evitare stimoli luminosi che possano scatenare crisi epilettiche.

«European Accessibility Act»: stato dell'arte

	Posizione del Parlamento in prima lettura	Posizione di compromesso del Consiglio
Ambito oggettivo	<p>- E' stato <u>circoscritto</u> ai "servizi bancari per i consumatori", definiti come i servizi che consentono di aprire e utilizzare conti di pagamento con funzioni di base nell'Unione, ai sensi della Direttiva PAD (2014/92/EU).</p> <p>- E' stato <u>integrato</u> con i "terminali di pagamento".</p>	<p>- E' stato <u>circoscritto</u> ai "servizi bancari per i consumatori" - forniti anche tramite siti internet e applicazioni - di cui alla Direttiva CCD (2008/48/EC); alla Direttiva MCD (2014/17/EU); alla Direttiva MIFIDII (2014/65/EC); alla Direttiva PSD (2015/2366/EU); alla Direttiva PAD (2014/92/EU) e alla Direttiva (2009/110/EU).</p> <p>- E' stato <u>integrato</u> con i "terminali di pagamento".</p>
Clausola di salvaguardia	<p>Sono stati <u>esplicitati</u> i criteri di applicazione della clausola di salvaguardia che riguardano <u>dimensioni, risorse, natura dell'impresa, durata e frequenza dell'utilizzo del prodotto/servizio/infrastruttura e disponibilità di alternative valide</u>, al fine di poter fare una corretta valutazione dei costi - benefici lato offerta e lato domanda.</p>	<p>Sono stati <u>esplicitati</u> i criteri di applicazione della clausola di salvaguardia, con l'individuazione di un complesso <u>processo di assessment</u> cui è chiamato l'operatore in via autonoma ed internamente all'azienda, utilizzando - obbligatoriamente - almeno uno dei <u>tre benchmark</u> di cui al nuovo Allegato IV.</p>
Applicazione non retroattiva	<p>- E' stato <u>esplicitato</u> che la Direttiva trova applicazione esclusivamente a prodotti e servizi immessi sul mercato dopo la sua entrata in vigore.</p> <p>- E' stato introdotto l'obbligo di garantire l'accessibilità degli edifici utilizzati per la fornitura di beni e servizi di cui alla Direttiva, <u>relativamente alla sola costruzione di nuove infrastrutture o a ristrutturazioni importanti/sostanziali di infrastrutture esistenti</u>.</p>	<p>- E' stato <u>esplicitato</u> che la Direttiva trova applicazione esclusivamente a prodotti e servizi immessi sul mercato dopo la sua entrata in vigore.</p> <p>- <u>Non è prevista analogo indicazione</u> in merito agli edifici utilizzati per la fornitura di beni e servizi rientranti nell'ambito di applicazione della Direttiva.</p>

«European Accessibility Act»: stato dell'arte

	Posizione del Parlamento in prima lettura	Posizione di compromesso del Consiglio
Oneri informativi	<ul style="list-style-type: none"> - E' stata <u>prevista</u> una riduzione da 10 a 5 anni del periodo entro il quale gli operatori economici sono chiamati a fornire le informazioni richieste alle Autorità di vigilanza. - E' stato <u>eliminato</u>, lato clientela, l'onere per i fornitori dei servizi, di fornire le informazioni relative al rispetto dei requisiti di accessibilità in forma sia scritta che orale, mantenendo il solo requisito dell'accessibilità delle informazioni stesse per le persone con disabilità. 	<ul style="list-style-type: none"> - E' stata <u>prevista</u> una riduzione da 10 a 5 anni del periodo entro il quale gli operatori economici sono chiamati a fornire le informazioni richieste alle Autorità di vigilanza. - <u>Restano invariati</u>, rispetto al testo originario della Proposta di Direttiva, gli oneri informativi lato clientela.
Entrata in vigore	<ul style="list-style-type: none"> - Gli Stati membri devono <u>adottare</u>, entro 2 anni dalla data di entrata in vigore della Direttiva, leggi, regolamenti e disposizioni amministrative in recepimento della Direttiva stessa. - E' stato riconosciuto ai fornitori di servizi un "periodo transitorio" della durata di <u>cinque anni</u>, durante il quale "i prodotti utilizzati per la fornitura di servizi non sono tenuti a rispettare i requisiti di accessibilità di cui alla Direttiva". 	<ul style="list-style-type: none"> Gli Stati membri devono <u>adottare</u>, entro 3 anni dalla data di entrata in vigore della Direttiva, leggi, regolamenti e disposizioni amministrative in recepimento della Direttiva stessa. E' stato riconosciuto ai fornitori di servizi un "periodo transitorio" della durata di <u>cinque anni</u>, durante il quale essi possono continuare ad utilizzare i prodotti già in uso.

Cosa stiamo facendo?

L'ABI condivide gli obiettivi generali della Proposta di Direttiva, che offrono **potenziali opportunità di mercato per l'industria** e sono **coerenti con l'impegno che il mondo bancario italiano** porta avanti da anni sui temi dell'accessibilità e dell'inclusione finanziaria e sociale.

L'Associazione, con il supporto dei diversi GdL interbancari coinvolti sul tema (Consumer bank, Sostenibilità, Fondiario Edilizio e Legale...), cui va il nostro ringraziamento, partecipa ai lavori **sia a livello europeo sia a livello nazionale**.

In sede di **Federazione Bancaria Europea (FBE)**, è membro della Task Force costituita ad hoc, che ha formulato specifici interventi di ottimizzazione della Proposta di Direttiva volti prioritariamente a:

- rivedere l'ambito soggettivo ed oggettivo della norma;
- riformulare l'allegato I con un set di principi di alto profilo in tema di accessibilità;
- limitare l'impatto degli oneri a carico delle imprese in ragione di quanto definito nella Proposta di Direttiva.

A **livello nazionale ABI** è in contatto con le Pubbliche Istituzioni per un confronto sulle finalità specifiche della Proposta di Direttiva.

Scenario di riferimento nazionale

Gli **obiettivi** e gli **ambiti** individuati dall'European Accessibility Act sono attualmente oggetto di una serie di **interventi normativi** e di **iniziative a carattere volontario** con cui il legislatore italiano sarà chiamato a misurarsi in fase di recepimento della Direttiva. Rispetto al **mondo bancario**, il focus riguarda, in particolare, due piani di analisi...



Quadro giuridico

La normativa nazionale in tema di accessibilità

Il **quadro di riferimento** in tema di accessibilità e di eliminazione delle barriere architettoniche **si compone di fonti di rango diverso**, adottate nell'arco di più di un trentennio e tra loro spesso scarsamente coordinate.

Le ulteriori fonti

Occorre, inoltre, considerare un **set di disposizioni** (ad es. in **materia di «sicurezza inclusiva» e di «non discriminazione»**) che, pur non essendo direttamente afferenti al tema delle barriere architettoniche, presentano evidenti collegamenti **con** esso e producono **ricadute** non di poco conto **per gli operatori**.

La normativa regionale

La materia delle "barriere architettoniche" è di **competenza concorrente tra Stato e Regioni**. Queste possono, pertanto, intervenire sui propri territori con provvedimenti di tipo migliorativo rispetto ai parametri guida indicati dalla normativa nazionale.

Iniziative a carattere volontario

Dalle singole iniziative...

Il mondo bancario italiano è impegnato da anni sul tema dell'inclusione finanziaria e sociale, con l'obiettivo di favorire - anche grazie all'utilizzo delle nuove tecnologie - la **massima fruibilità e accessibilità a strutture, prodotti e servizi bancari** da parte di tutte le fasce di clientela, con una particolare attenzione a quelle maggiormente vulnerabili. Le singole iniziative intraprese, ben evidenziano come il tema dell'accessibilità venisse già da tempo considerato un importante asset strategico, nell'ottica di migliorare la relazione banca-cliente.

...alla definizione di una strategia

La **definizione** di una vera e propria **strategia in tema di accessibilità a livello Associativo** nasce dall'opportunità di mettere a fattore comune esperienze e informazioni, dando al contempo visibilità al molto lavoro svolto dall'industria in questo ambito.

Quadro giuridico: le principali fonti in tema di accessibilità a livello nazionale

La Legge del 9 gennaio 1989, n. 13 (modificata dalla legge 27 febbraio 1989, n. 62)

Introduce:

- l'obbligo di favorire la fruibilità da parte di persone con disabilità, degli edifici privati di nuova costruzione o in fase di ristrutturazione, indipendentemente dalla loro destinazione d'uso;
- i concetti di accessibilità, visitabilità e adattabilità, successivamente definiti nel decreto attuativo, il D.M. del 14 giugno 1989, n. 236;
- l'obbligo della "dichiarazione di conformità" per il progettista, chiamato ad attestare la rispondenza degli elaborati progettuali alle disposizioni di legge.

La Circolare Ministeriale LL. PP. del 22 giugno 1989, n. 1669 esplicativa della Legge del 9 gennaio 1989, n. 13

Introduce:

- chiarimenti interpretativi sui contenuti chiave della Legge n. 13/89;
- la suddivisione dell'ambito di applicazione della Legge n. 13/89 in tre distinte categorie: nuove costruzioni e ristrutturazioni; innovazioni; procedimento per la concessione dei contributi.

Il Decreto Ministeriale - Ministero dei Lavori Pubblici del 14 giugno 1989, n. 236

- propone un cambiamento di impostazione netto rispetto al passato, in quanto fornisce delle nuove definizioni e indicazioni progettuali, anche di tipo prestazionale, che modificano sia l'approccio metodologico che gli obblighi per il superamento delle barriere architettoniche;
- chiarisce per la prima volta i concetti di accessibilità, visitabilità e adattabilità;
- introduce il concetto di "barriere architettoniche", sia fisiche che sensoriali;
- prevede il concetto "del progetto accessibile", che va oltre l'eliminazione delle barriere architettoniche e comprende aspetti come il comfort ambientale e la sicurezza.

La Legge del 5 febbraio 1992, n. 104 (integrata e modificata con Legge del 28 gennaio 1999, n. 17) "Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate"

- rappresenta un avanzamento per le prescrizioni finalizzate ad agevolare l'eliminazione degli ostacoli fisici, apportando modifiche ed integrazioni alla Legge n. 118/71, alla Legge n. 13/89 ed ai relativi decreti di attuazione;
- rende obbligatorio l'adeguamento degli edifici per qualsiasi tipologia di intervento anche se è relativo a singole parti;
- introduce l'obbligo di conformità anche in caso di cambiamento di destinazione d'uso;
- prevede un quadro sanzionatorio nei confronti dei vari soggetti che fanno parte del "processo" edificatorio.

Il Decreto del Presidente della Repubblica del 6 giugno 2001, n. 380 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia"

- riunisce e coordina in un provvedimento di carattere generale alcune disposizioni sulle principali normative in materia di progettazione accessibile e superamento delle barriere architettoniche;
- dedica una parte al tema della progettazione accessibile: "Disposizioni per favorire il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati, pubblici e privati aperti al pubblico".

Quadro giuridico: altre disposizioni di interesse

A quelle indicate, si aggiungono un set di disposizioni che, pur non essendo direttamente afferenti al tema delle barriere architettoniche, presentano evidenti collegamenti con esso e producono ricadute non di poco conto per gli operatori.

La Legge del 1 marzo 2006, n. 67 recante, "Misure per la tutela giudiziaria delle persone con disabilità vittime di discriminazioni"

- ❖ Ha l'obiettivo di promuovere la "***parità di trattamento e delle pari opportunità nei confronti delle persone con disabilità***", in coerenza con quanto previsto dal principio di uguaglianza contenuto nell'articolo 3 della Costituzione Italiana.
- ❖ Il suo target di riferimento, ossia le "***persone con disabilità***", sono identificate **dall'art. 3 della Legge 5 febbraio 1992, n. 104**.
- ❖ Risulta particolarmente significativa la **nozione di discriminazione**, che può essere di tipo diretto o indiretto, mentre tra le possibili cause di discriminazione sono menzionati anche i comportamenti cosiddetti "indesiderati".
- ❖ Si ha "**discriminazione diretta**" quando, per motivi connessi alla disabilità, una persona è trattata meno favorevolmente di quanto sia, sia stata o sarebbe trattata una persona non disabile in situazione analoga.
- ❖ Si ha "**discriminazione indiretta**" quando una disposizione, un criterio, una prassi, un atto, un patto o un comportamento apparentemente neutri mettono una persona con disabilità in una posizione di svantaggio rispetto ad altre persone.
- ❖ **Pur non esprimendo direttamente il legame che intercorre tra una situazione di discriminazione e gli ambienti inaccessibili**, può essere comunque considerata uno strumento di dissuasione nei confronti dei fornitori di servizi rivolti alla collettività. **Spazi mal progettati o mal gestiti**, e pertanto non rispondenti ai criteri di accessibilità previsti dalle normative, **potrebbero** infatti **ingenerare situazioni di "discriminazione indiretta"** ai sensi della norma.

La sicurezza inclusiva

- ❖ **In materia di progettazione senza barriere** vi è una **stretta correlazione tra il concetto di accessibilità e quello di sicurezza**, che si rileva sia nella definizione di "barriere architettoniche" che in alcuni criteri di progettazione del D.M. n. 236/89.
- ❖ **Il D.M. del 3 agosto 2015 «Approvazione di norme tecniche di prevenzione incendi, ai sensi dell'articolo 15 del decreto legislativo 8 marzo 2006, n. 139»**, contiene il concetto di "inclusione" delle diverse abilità tra i principi alla base della progettazione della sicurezza. Queste possono essere motorie, sensoriali, cognitive o di altra natura, ma anche temporanee o permanenti.
- ❖ **Il Decreto** riporta le metodologie di progettazione della sicurezza antincendio finalizzate al raggiungimento degli obiettivi primari della prevenzione incendi (la sicurezza della vita umana, l'incolumità delle persone, la tutela dei beni e dell'ambiente), allineando il panorama normativo italiano ai principi internazionalmente riconosciuti.
- ❖ Ciò che conta, in fatto di progettazione, è che le **persone con disabilità che frequentano una data struttura vadano considerate parte integrante della progettazione** della sicurezza antincendio.

I concetti di accessibilità e sicurezza non possono essere disgiunti nel corso della progettazione. «Per "sicurezza delle persone disabili" ci si riferisce, ad un campo molto ampio della sicurezza che riguarda non solo coloro che mostrano in modo più o meno evidente difficoltà motorie o sensoriali, ma anche le persone anziane, i bambini, le persone che soffrono di patologie molto diverse tra loro, come l'asma, i problemi cardiaci ecc... Per questo motivo, una dizione più corretta della materia è quella di "**sicurezza ampliata**"»

Fonte - www.vigildelfuoco.it

Quadro giuridico in tema di accessibilità a livello regionale



- ❖ Dall'analisi del panorama normativo regionale in tema di accessibilità emergono alcuni elementi di interesse, seppure in un **quadro piuttosto frammentato e disomogeneo**.
- ❖ **Allo stato attuale, dieci regioni su venti sono intervenute con proprie disposizioni.**
- ❖ **Le disposizioni regionali in materia di accessibilità della Toscana e del Veneto appaiono le più articolate** e quest'ultima risulta anche l'unica regione ad aver recepito alcuni concetti della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità nell'Unione Europea, incluso quello dell'Universal Design.
- ❖ Vi sono, inoltre, **delle analogie tra alcune disposizioni normative** come nel caso di Liguria e Sardegna e nel caso di Lombardia, Calabria e Molise.

Iniziative a carattere volontario: la strategia ABI in tema di accessibilità

La definizione di una strategia condivisa in tema di accessibilità trova origine principalmente nei seguenti principali driver:

Business – Relazione stakeholder

Ascoltare le aspettative e i suggerimenti dei clienti con limitazioni funzionali/Associazioni che li rappresentano, per arricchire le logiche di business, attraverso un processo di costante miglioramento da parte degli operatori, in linea con le dinamiche concorrenziali del mercato (es. policy di customer retention, prodotti dedicati al target).

Ottimizzazione della normativa

Partecipare, in veste di stakeholder qualificati, ai diversi Tavoli di lavoro europei e nazionali sul tema dell'accessibilità (es. attività sulla Proposta di Direttiva «European Accessibility Act»).

Crescita culturale

Favorire positive ricadute arricchendo l'azione delle banche prendendo parte alla riflessione culturale su questi temi e dando anche maggiore visibilità alle molte iniziative delle banche stesse, ancora scarsamente conosciute/diramate dai media.

Condivisione

Censire, condividere e diffondere le buone pratiche implementate dalle singole realtà bancarie, tanto a livello nazionale che europeo, mettendo a fattor comune il ricco patrimonio di soluzioni, spunti, conoscenze, know-how e relazioni.

Iniziative a carattere volontario: un panorama ricco di partnership

Protocollo Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti (UICI)

E' stato siglato nel 2013 e prevede la realizzazione di progetti sperimentali con cadenza biennale. Le prime edizioni si sono incentrate sull'obiettivo di rendere ancor più accessibili ATM e POS attraverso una modalità definita "collaudo civico", volta anche a progettare nuove soluzioni.

Indagine sull'Accessibilità in banca

Ha cadenza biennale ed è diretta agli Associati ABI. Mira ad aggiornare il quadro di riferimento sulle iniziative adottate e a rafforzare la sinergia tra figure professionali preposte alla progettazione, all'attuazione e al monitoraggio delle policy in tema di accessibilità nelle banche.

Protocollo Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti (UICI) – ABI- CNN

E' stato siglato nel 2016 con l'obiettivo di avviare un approfondimento in ordine alla semplificazione nelle modalità di accesso e nella fruibilità della documentazione precontrattuale di alcuni prodotti e servizi bancari.

Il ruolo degli stakeholder è centrale per il successo della strategia in tema di accessibilità. Essi possono offrire un punto di vista qualificato sulle proprie esigenze/esperienze e contribuire alla definizione di soluzioni per la clientela, accrescendo la propria consapevolezza su processi tecnici e vincoli normativi del mondo bancario.

Protocollo Fondo Abbattimento Barriere Architettoniche (FIABA)

E' stato stipulato nel 2013 ed è volto ad affrontare temi connessi alle tecnologie e all'accessibilità fisica delle filiali per le persone con ridotta mobilità. In questo ambito viene organizzato ogni anno un premio giornalistico sul tema della «finanza per il sociale».

Protocollo Ordine degli Architetti di Roma

E' stato stipulato nel 2015 ed è volto a produrre un documento sul quadro normativo di riferimento europeo, nazionale e regionale in tema di accessibilità fisica alle filiali, anche nell'ottica di migliorarne la fruibilità da parte di tutti i target di clientela.

Iniziative a carattere volontario: un panorama ricco di partnership

Accessibilità agli ATM tramite sito e tramite app

Utilizzando il **sito** "www.bancomat.it" di **BANCOMAT S.p.A.*** si ha la possibilità, scrivendo il nome della città e la via, di individuare l'ATM più vicino con i relativi servizi disponibili anche per persone con limitazioni funzionali. Esiste una **APP "BMap"** disponibile su Google Play Store, Windows Store o iTunes, che ha lo stesso obiettivo.

Linee Guida sull'accessibilità dei servizi di Home Banking

Publicate nel 2003, da parte del **Consorzio ABILab***, sono state integrate ed aggiornate nel 2011 anche con riferimento all'accessibilità e all'usabilità del Mobile banking, nell'ambito di un Gruppo di lavoro costituito da rappresentanti delle banche e delle Associazioni rappresentative delle persone con limitazioni funzionali.

Gli stakeholder possono essere rappresentati da Istituzioni, Fondazioni, Associazioni, Onlus, Università, Ordini professionali, Produttori e Fornitori di apparecchiature tecnologiche e Sindacati dei pensionati...

...ma la lista è potenzialmente sempre in espansione.

La riqualificazione degli sportelli

Ossif* ha costituito un apposito Gruppo di lavoro interbancario, supportato da esperti delle aziende di facility management, con l'obiettivo di definire le diverse tipologie di concept e mettere a disposizione dati, informazioni e spunti per coniugare fattori quali la sicurezza, i costi, la gestione degli spazi, il benessere e l'accessibilità.

Linee Guida sull'accessibilità degli ATM

BANCOMAT S.p.A. *, in stretta collaborazione con ABI, ha realizzato delle Linee Guida **contenenti "Regole e Raccomandazioni per il terminale ATM"**, destinate ai tecnici del settore, grazie al coinvolgimento **di qualificate associazioni** che rappresentano gli interessi delle persone con limitazioni funzionali.

***ABILab**, è il Centro di Ricerca e Innovazione dell'ABI che si occupa di tematiche di carattere tecnologico in banca.

Bancomat S.p.A., è la società che gestisce i circuiti più diffusi e popolari in Italia: **BANCOMAT®** e **PagoBANCOMAT®**.

***Ossif**, è il Centro di Ricerca dell'ABI sulla Sicurezza Anticrimine, che si occupa tra l'altro dello studio dei fenomeni criminali per supportare le banche nella definizione delle strategie di prevenzione.

Grazie per l'attenzione!



Chiara Mambelli

Ufficio Rapporti con i Consumatori e Responsabilità Sociale di Impresa

Tel. +39 06-67.67.605

c.mambelli@abi.it