

D&I in Finance – Milano, 16 dicembre 2022
Andrea Fusco

Progettare l'accessibilità digitale

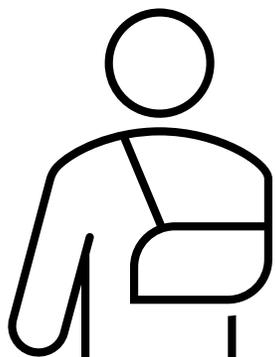
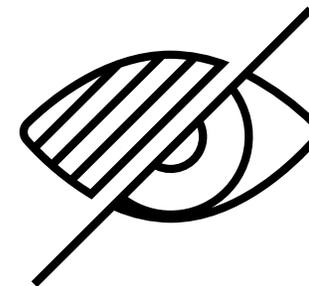
Una sfida possibile



*Il presente documento è di proprietà di Iccrea Banca S.p.A.
Qualsiasi utilizzo di altra natura dovrà essere autorizzato dal proprietario del documento.*

L'accessibilità

Per **accessibilità** si intende la **capacità dei sistemi informatici di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni**, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari.



La disabilità può essere **visiva, uditiva, fisica, del parlato, cognitiva, linguistica**, dell'**apprendimento** e **neurologica**.

Può avere carattere **permanente o temporaneo**.

I valori del Gruppo



◆ ◆ Persone e Comunità



◆ ◆ Responsabilità sociale



◆ ◆ Approccio solidale



◆ ◆ Eguaglianza di diritti



◆ ◆ Diversity inclusiva

Sostenibilità

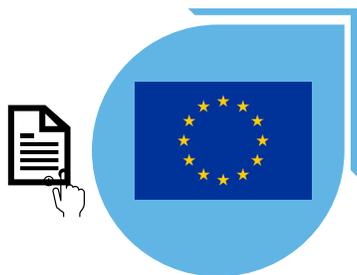


Il piano di sostenibilità 2020-2023 del Gruppo si fonda su tre pilastri, ispirati all'agenda 2030 dell'ONU per lo Sviluppo Sostenibile:

- 1. Territorio** (fattore Social)
- 2. Ambiente** (fattore Environmental)
- 3. Persone e Comunità** (fattori Social e Governance)

Il Gruppo vuole massimizzare i contributi positivi al benessere della società nel suo insieme, valorizzando le persone, i Soci, i Clienti e i dipendenti e agendo su politiche di welfare costruttive, di diversity inclusiva, di educazione e cultura.

Quadro normativo



Europa

Direttiva 2019/882/UE (**European Accessibility Act**) sui requisiti di **accessibilità dei prodotti e dei servizi**, con lo scopo di migliorare il mercato dei **prodotti e dei servizi** accessibili, al fine di uniformare le legislazioni degli Stati membri e ridurre gli ostacoli al loro accesso.

La Direttiva, recepita dagli Stati membri entro il 28 giugno 2022 deve essere applicata entro il **28 giugno 2025**.



Italia

Con il **Decreto “semplificazioni”** (art. 29 D.L. 76/2020 convertito dalla L. n. 120/2020) è stato **esteso** l'obbligo di accessibilità di cui alla **legge Stanca** anche ai soggetti **privati** che offrono servizi al pubblico attraverso **siti web** o applicazioni mobili, con un fatturato medio, negli ultimi tre anni di attività, superiore a 500Mln€.

Con il **DLgs 82** del 27 maggio 2022 è stata poi **recepita la Direttiva UE EAA**



Agenzia per l'Italia Digitale

Il 2 maggio 2022 l'**AgID** ha pubblicato le «Linee Guida sull'accessibilità degli strumenti informatici per i soggetti erogatori di cui all'art. 3 comma 1-bis della Legge n. 4/2004». Le principali novità riguardano: l'obbligo di pubblicazione sui propri siti della **dichiarazione di accessibilità** ogni anno entro il 23 settembre; il regolamento con le modalità di accertamento e il relativo **potere sanzionatorio, con potenziali sanzioni fino al 5% del fatturato**.

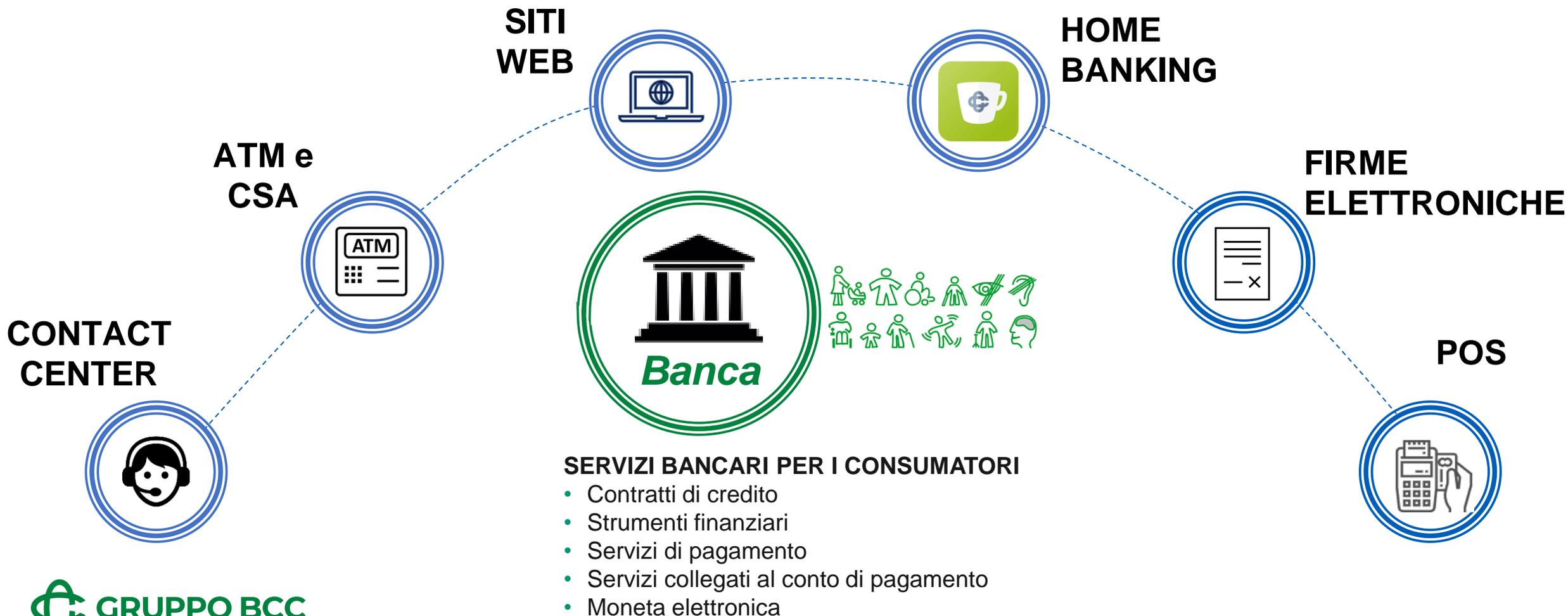


Normativa di settore

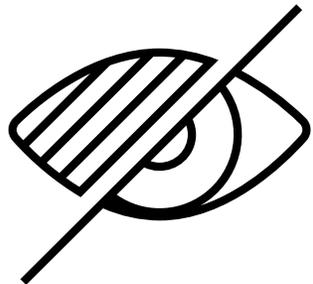
ABI, ha da tempo istituito un Gdl e una task force sul tema accessibilità. **Protocollo d'intesa** ABI-Associazioni dei Consumatori su informazioni di **trasparenza** agli utenti Internet.

Banca d'Italia (Orientamenti per gli intermediari relativi ai dispositivi di governance e di controllo sui prodotti bancari al dettaglio (POG) richiede *la progettazione di prodotti accessibili by design, e a favore l'accessibilità dei siti web e app*

Ambito di applicazione



Contenuti digitali accessibili



In sintesi, per rendere accessibili i contenuti è necessario:

- consentire all'utente di **modificare la modalità di rappresentazione** del contenuto in base alle sue esigenze
- rendere tutti i contenuti fruibili dalle **tecnologie assistive** o fornire una **versione alternativa**
- utilizzare un **linguaggio semplice e inclusivo**



Questi principi di base sono stati razionalizzati dal Web Accessibility Initiative – WAI (*parte del World Wide Web Consortium - W3C*) attraverso le **WGAG - Web Content Accessibility Guidelines**. **Le WCAG si rivolgono a chi:**

- progetta e disegna l'interfaccia utente (**UX e UI designer**);
- sviluppa i siti internet (**team IT – front-end e back-end**);
- scrive i contenuti e configura i moduli funzionali (**webmaster e redattori – ma non solo**)

Alcune sfide del Gruppo

- 3 milioni di clienti
- 120 BCC, 19 società controllate, 7 collegate
- Oltre 200 siti web
- Quasi 500 contributori
- Tecnologie diverse

Un lungo cammino inizia con un piccolo passo

AMBITO

ATTIVITA' COMPLETATE

PROSSIMI PASSI

Siti Web

- ✓ Interventi "strutturali" ambito codice e design per livello minimo di conformità (A e AA) siti Publisher
- ✓ Premio «eccellenza web» sito BCC pilota
- ✓ Pubblicazione della dichiarazione di accessibilità su 135 siti internet
- ✓ Implementazione soluzione di IA «Accessiway» su 113 siti internet
- ✓ Nuovo design system accessibile by default
- ✓ Adeguamento normativa interna su contenuti web

- ❑ Interventi "strutturali" lato codice e design su siti Sharepoint
- ❑ Continuous improvement e verticali con ciascuna BCC

Trasparenza Fogli informativi

- ✓ Adeguamento accessibilità pagine web trasparenza
- ✓ Adeguamento normativa interna
- ✓ Assessment Fogli Informativi

- ❑ Firma protocollo d'intesa con ABI e Ass.Cons.
- ❑ Adeguamento progressivo pdf fogli informativi

Relax Banking

- ✓ Primi interventi per accessibilità app
- ✓ Assessment web e app
- ✓ Assistenza tramite chat affiancata al contact center

- ❑ Restyling e adeguamenti Relax web e app

ATM / CSA

- ✓ Primi interventi UI in ottica accessibilità (fase I)
- ✓ Assessment (fase II)

- ❑ Completamento interventi (fase II)

Formazione

- ✓ Predisposizione manuali per contenuti web e pdf accessibili

- ❑ Workshop formativo

Q&A

Grazie

afusco@iccrea.bcc.it