



## LOGICHE DI BUSINESS ED ESPERIENZE CONCRETE IN TEMA DI ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI DI PAGAMENTO

**Dott. Mauro Tosi**

BANCO BPM – Compliance - Conformità Servizi Bancari e Attività di Governo e Supporto

Milano, 22 novembre 2017



# **UNA NUOVA BANCA RIVOLTA AL FUTURO ACCESSIBILITÀ, CANALI INNOVATIVI, SICUREZZA**



## IL FOCUS DI QUESTA RELAZIONE



In questa sede vorremmo focalizzare il nostro esame sulle iniziative intraprese dal BANCO BPM per trovare **un punto di equilibrio** tra le legittime aspettative di accessibilità delle persone con limitazioni funzionali e gli obiettivi strategici e di business del Piano Industriale 2017 – 2019, specialmente laddove si indica nell'adozione delle nuove tecnologie e nella digitalizzazione uno dei tasselli fondamentali dello sviluppo della Banca.

I temi toccati sono pertanto:

- **Logiche di Business e accessibilità (un connubio possibile?)**
- **l'accessibilità fisica**
- **l'accessibilità Informatica e/o Digitale**
- **qualche proposta/conclusione**

Ovviamente ragioneremo tenendo conto dello **scenario normativo nazionale** di riferimento in tema di accessibilità e delle **indicazioni contenute nell'European Accessibility Act**, di prossima adozione.

## L'IMPORTANZA DI UNA STRATEGIA IN TEMA DI ACCESSIBILITÀ



Il tema **dell'accessibilità** a prodotti e servizi bancari e finanziari rappresenta sempre più per le banche un importante **asset strategico**, oltre che uno strumento di **customer retention** e una **leva concorrenziale** tra gli operatori, nell'ambito di un processo di miglioramento che è costantemente in evoluzione.

L'insieme delle prescrizioni tecniche e normative volte a garantire, nello specifico, l'accesso delle persone con disabilità ai servizi bancari può sembrare eccessivo e causa di costi non facilmente recuperabili, **ma se ben valutato può anche trasformarsi in un'opportunità di business.**

Quello delle persone con disabilità è un **mercato verticale con bisogni molto specifici**, numeri in crescita e con una forte componente motivazionale. Per tale motivo così come la persona con disabilità cerca sul mercato i prodotti che vengono incontro alle sue necessità (es. automobili adattate, montascale, ecc.), la stessa, probabilmente, si rivolgerà alla Banca meglio attrezzata a consentirgli la piena autonomia operativa.

La previsione di adeguate iniziative volte a favorire la massima inclusione finanziaria e sociale – anche attraverso l'uso delle nuove tecnologie – costituisce quindi senza dubbio una **mossa vincente sia sotto il profilo reputazionale che delle logiche di business**, poiché consente di intercettare le esigenze di un'ampia fetta di popolazione.

## NORMATIVA INTERNA DEL BANCO BPM.



Il **CODICE ETICO** del Banco BPM (ed. gennaio 2017) prevede che *“Nelle relazioni con le controparti e al proprio interno, il Gruppo evita qualsiasi forma di discriminazione di nazionalità, sesso, età, disabilità fisiche e psichiche, orientamenti sessuali, opinioni politiche o sindacali, indirizzi filosofici o convinzioni religiose.”*.

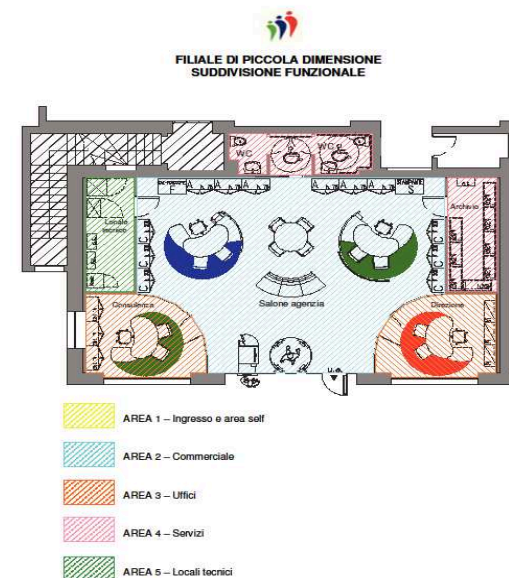
## ACCESSIBILITA' FISICA



In questi ultimi anni la maggior parte delle Filiali del **BANCO BPM** sono state rinnovate. Il **nuovo layout** delle filiali, in via di progressiva installazione, sposa la filosofia della cosiddetta "*Filiale aperta*", pensata per favorire l'accessibilità (spazi idonei al movimento, scivoli, montascale, ascensori) e un elevato livello di sicurezza contro i furti e le rapine. **Viene dato largo spazio all'area business/consulenza dedicandovi (a seconda delle dimensioni della Filiale) uno o più salottini, così come all'area SELF.**

Il lay-out di una Agenzia bancaria “tipo” prevede una suddivisione funzionale così articolata:

- AREA 1 – “Ingresso ed area self”
- AREA 2 – “Commerciale: Servizi di sportello ed Assistenza alla Clientela”
- AREA 3 – “Uffici”
- AREA 4 – “Servizi”
- AREA 5 – “Locali tecnici”



Capitolo: <b>B LAYOUT</b>	Articolo/Scheda: <b>B.001 Organizzazione del punto operativo</b>	<b>B.001</b>
Data di emissione: Luglio 2007	Data di aggiornamento: Novembre 2008	Progress 100%

# ATM

Le apparecchiature ATM possono essere installate all'esterno (fronte strada) o all'interno della bussola (AREA SELF).

**Sotto il profilo dell'accessibilità**, il banco BPM ha installato, e continua ad installare man mano che rinnova il parco ATM, numerose macchine dotate di altezza congrua e di una serie di funzioni (tastiere ottimizzate per i non vedenti attraverso l'utilizzo del tasto «5» e il collegamento con auricolari/risponditori vocali) dedicate.



E' in corso anche un progetto di migrazione a Window7/Vassallo che consentirà al Banco BPM di adeguare tutti i propri ATM all'utilizzo da parte di soggetti non vedenti/ipovedenti

***Nel 2017, inoltre, è divenuto operativo il servizio CARDLESS grazie al quale, sfruttando l'interazione fra la piattaforma YouApp (l'applicazione e-banking per smartphone del Gruppo che è ottimizzata per i soggetti ipovedenti/non vedenti) e gli ATM, la clientela può prelevare fino a 150 euro giornalieri e 600 euro mensili senza utilizzare la carta bancomat ma semplicemente digitando un codice OTP (che scade in un breve tempo prefissato) sull'ATM prima del prelievo. Il servizio è operativo sui soli ATM del Gruppo.***







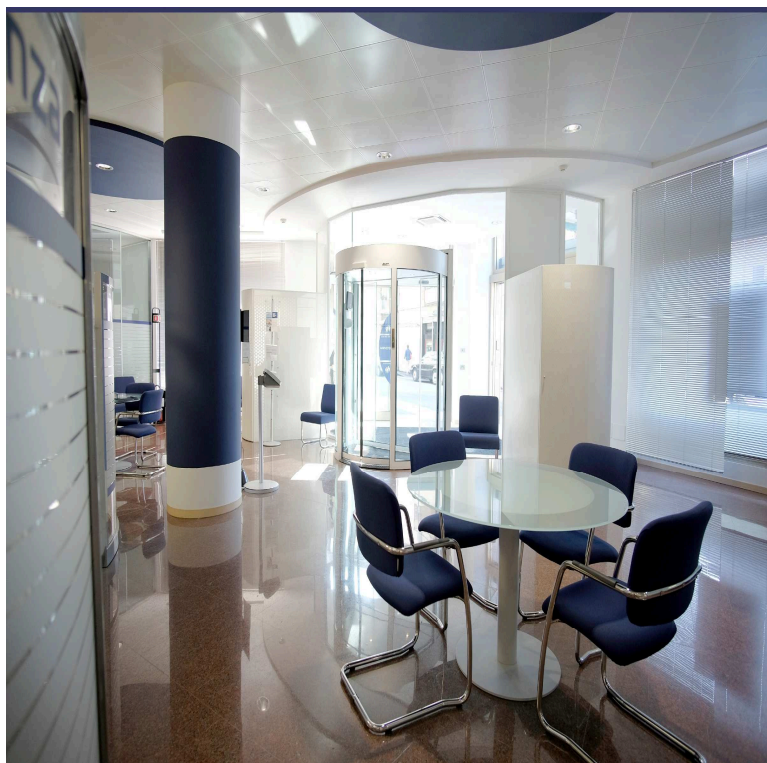
## AREA SELF e INGRESSO

Le aree self disponibili H24 sono conformi alle dimensioni previste per garantire **l'accessibilità** e sono attrezzate per riconoscere eventuali **situazioni di emergenza** (es. cliente colpito da un malore). In tal caso la porta esterna si apre automaticamente ed entra in funzione un lampeggiante esterno.





# ORGANIZZAZIONE DEL PUNTO OPERATIVO



## **Caratteristiche tecniche degli interventi edilizi nella Filiale:**

- 1. Servizi igienici per portatori di handicap**
- 2. Percorsi orizzontali dimensionati correttamente**  
(larghezza minima di cm. 100)

### **3. Collegamenti verticali**

Al fine di consentire l'accessibilità le Linee Guida impongono la dotazione dei seguenti accorgimenti (nel rispetto del DM 236/89):

- Ascensori in edifici di nuova edificazione
- Servoscala (per dislivelli non superiori a m. 4);
  - Piattaforme elevatrici (per dislivelli non superiori a m. 4);

### **4. Porte adeguatamente dimensionate**

## ORGANIZZAZIONE DEL PUNTO OPERATIVO



I più recenti adeguamenti intervenuti nelle Filiali hanno visto prevalere **l'organizzazione degli spazi ad isola** e l'utilizzo di arredi la cui altezza sia adatta a favorire la permanenza e la relazione fra il cliente con limitazioni funzionali e l'operatore di sportello.

Le **zone di attesa** sono state organizzate, utilizzando un buon numero di sedie e divanetti, in modo tale da evitare che si formino code con persone in piedi, per non creare problemi di incolonnamento e di sicurezza. Nelle Filiali con 3 o più casse sono stati anche introdotti **SISTEMI DI GESTIONE DELLE CODE TRAMITE TICKET**.

### Sistemi evoluti di gestione delle code

E' allo studio un progetto che prevede l'acquisizione dal proprio computer o in mobilità del **numero di priorità** relativo alla coda o alle code presenti alle casse della Filiale (il sistema riferirebbe anche in tempo reale il numero delle persone in coda).

Un ulteriore passo avanti consisterà nell'offrire alla Clientela in attesa la possibilità, **utilizzando il proprio smartphone o tablet**, di iniziare da remoto l'impostazione dell'operazione, in modo tale che quando si arrivi alla postazione di cassa, l'Operatore di Sportello potrà terminarla in tempi molto brevi, recuperandone i dati dal web.

## ORGANIZZAZIONE DEL PUNTO OPERATIVO



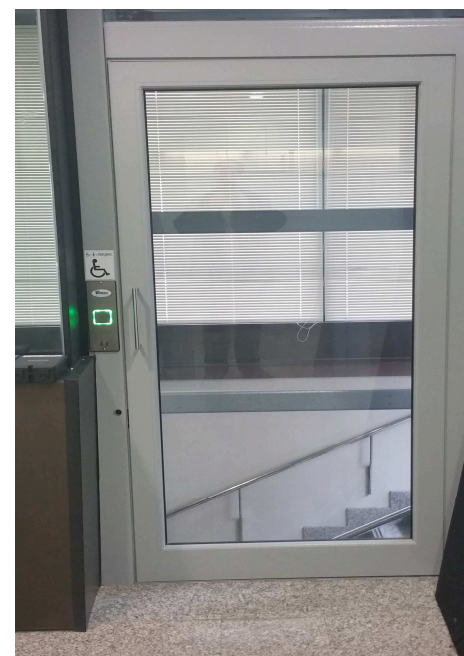
**Sedute riservate all'attesa**



**Sistema di gestione delle code**



**Piattaforma elevatrice adibita  
all'accesso al caveau  
cassette di sicurezza**



## ORGANIZZAZIONE DEL PUNTO OPERATIVO: LE BUSSOLE DI INGRESSO E LA BEACON TECHNOLOGY



Le bussole sono dotate di moderni sistemi di sicurezza e, in generale, le Filiali del Banco BPM rispondono ai requisiti di sicurezza previsti dai protocolli stilati con ABI, Forze dell'Ordine e Prefetture.

### BEACON TECHNOLOGY

E' in programma l'introduzione della tecnologia **Beacon** che consentirà ai dispositivi connessi via bluetooth (lo smartphone, per esempio) di trasmettere e ricevere piccoli messaggi entro brevi distanze.

*Si sta lavorando per verificare la possibilità di implementare tale tecnologia a vantaggio delle persone con limitazioni funzionali: il sistema potrebbe fornire a questi ultimi informazioni sui servizi disponibili, gli accessi fisici (es. montascale) e le modalità di accesso.*

**Il sistema Beacon, con il consenso del Cliente, potrebbe anche riconoscerlo avvertendo in modo discreto il personale preposto della Filiale, della presenza/avvicinamento di una persona con limitazioni funzionali.**

## ORGANIZZAZIONE DEL PUNTO OPERATIVO



Il layout della Filiale accogliente e sicuro, l'accoglienza dedicata e l'utilizzo delle più recenti tecnologie diventano quindi il mix che il Banco BPM mette a disposizione della clientela con disabilità funzionale e psichica nelle proprie Filiali.

**Banco BPM è infatti convinto che Business e Accessibilità possano andare a pari passo in un approccio CUSTOMER-CENTERED che tenga presente anche la sua (del cliente) USER EXPERIENCE in Banca.**

Per questo, oltre alla **omnicanalità** si punta e si punterà sempre più sulla semplificazione del linguaggio e della comunicazione rendendo più ampia la sfera dei bisogni serviti.

**Quindi non solo strutture fisiche su misura, digitalizzazione e omnicanalità: la Banca entrerà sempre più in gioco valorizzando elementi quali la “relazione” ed il “fattore umano” in tutti gli ambiti**

## ACCESSIBILITA' INFORMATICA E/O DIGITALE



Per **ACCESSIBILITA' DIGITALE (o ICT)** intendiamo l'abbattimento delle barriere digitali che ostacolano non solo le persone portatrici di disabilità funzionale e psichica ma anche semplicemente cognitiva (es. anziani che non hanno dimestichezza col computer) dalla possibilità di fruire pienamente delle informazioni e dei servizi erogati da un SISTEMA INFORMATICO (nell'accezione che qui interessa, dal SISTEMA INFORMATICO DELLA BANCA).

E qui entra in gioco un altro elemento: **l'USABILITA'**. Occorre cioè che il sistema informatico sia, come dicono gli anglosassoni, "USER FRIENDLY" cioè di **facile utilizzo (intuitivo)**, **accomodante** (cioè tollerante degli errori), **gradevole** (sia per quanto riguarda la veste grafica che l'efficienza dell'interfaccia) e di **soddisfacente utilizzo**. Per consentire alla clientela svantaggiata la piena accessibilità digitale occorre quindi mettere in campo presidi che da una parte devono consentire l'accesso al sistema informatico utilizzando le capacità residue dell'utente, dall'altra le procedure e le applicazioni devono essere ottimizzate per l'utilizzo da parte di tale clientela.

In tal senso **Banco BPM ha iniziato ad utilizzare il linguaggio Braille**: innanzitutto sulla tastiera degli ATM e poi nella redazione della documentazione che accompagna l'invio del token parlante.

Tramite sistemi informatici o app user friendly si consentirà alla clientela svantaggiata di accedere al portale della TRASPARENZA BANCARIA di cui ogni sito web bancario verrà progressivamente dotato. In tal modo il cliente potrà autonomamente confrontare i fogli informativi, prendere visione della contrattualistica, ecc..



## ACCESSIBILITA' INFORMATICA E/O DIGITALE



Come precedentemente accennato la parola chiave è **OMNICALITÀ** (cioè piena fruizione dei servizi della Banca indipendentemente dal canale utilizzato: fisico, cioè lo sportello, o digitale) ma, in particolare, con riferimento all'e-banking (se sviluppato in maniera accessibile), omnicanalità significa **accesso via internet ai servizi bancari indipendentemente dal device utilizzato (PC, smartphone, tablet)**.

A tal fine sono stati fatti importanti interventi sulle procedure informatiche e le APP utilizzate da smartphone e Tablet che sono state progettate onde ottimizzare, in generale, la loro ACCESSIBILITA' e USABILITA' (per i soggetti non vedenti/ipovedenti è stato, per esempio, introdotto un **Token parlante** per la generazione dei codici OTP (v. foto).





## ACCESSIBILITA' INFORMATICA E/O DIGITALE

### YouApp

E' l'applicazione per sistemi IOS e ANDROID che permette di gestire il conto corrente direttamente dal proprio smartphone o tablet, in modo semplice e sicuro. Sezioni:

- **sportello** (per controllare saldi, movimenti e domiciliazioni attive);
- **conto Deposito;**
- **Pagamenti** (per eseguire bonifici, pagare bollettini postali, MAV/RAV, ricariche telefoniche);
- **carte** (per monitorare le carte di debito/credito/prepagate e modificarne le impostazioni);
- **posta Personale** (per avere a portata di mano per 10 anni il resoconto delle operazioni, in formato pdf.);
- **alert** (per impostare eventuali avvisi da ricevere via sms, via mail o come notifica);
- **Investimenti.**



### YouWeb

Ottimizzato per non vedenti e ipovedenti, è il servizio di e-banking del Banco BPM e offre H24 tre tipologie di servizi:

- **funzionalità di tipo informativo** (per controllare stato del conto corrente e dossier titoli, movimenti carta di debito, stato assegni e domiciliazioni coordinate del Conto, estratto conto e documenti in formato elettronico);
- **funzionalità di tipo dispositivo**, per effettuare bonifici e giroconti, disposizioni di pagamento, ricariche del cellulare o delle carte del Banco BPM;
- **trading online Banco BPM.**

# ACCESSIBILITA' INFORMATICA E/O DIGITALE



**Webank** è la piattaforma on-line della Banca Popolare di Milano SPA tramite la quale è possibile effettuare:

- Bonifici
- Domiciliazione Utenze
- Versamenti di contante e assegni
- Ricarica online carte prepagate, cellulari e abbonamenti ATM
- Telepass
- Pagamento bollettini, Riba, Mav e Rav
- Pagamento bollo auto
- Pagamento Assicurazioni
- Pagamento Imposte e tasse (modelli F23 e F24)
- Ricevere il libretto assegni a casa.

**Recentemente WeBank si è dotata del token parlante.**



## YouCall

E' la phone banking del Gruppo Banco BPM e vi si accede tramite un risponditore automatico inserendo i codici di identificazione personali. Riconosciuti i codici, il sistema propone delle scelte. Optando per l'operatività si viene instradati all'operatore del Contact center. Funzioni:

- consultare saldo e movimento c/c;
- bonifici e pagamenti
- monitorare andamento titoli; operatività sul deposito titoli;
- movimenti e saldi delle carte prepagate/carte di credito;
- Informazione sui servizi offerti dalla banca;
- scadenza rata e i tassi applicati ai finanziamenti.

## ACCESSIBILITA' INFORMATICA E/O DIGITALE



La maggiore robustezza, sotto il profilo della sicurezza, del software Apple ha consentito in un primo tempo, l'introduzione in **YouApp** di due importanti funzioni evolute (incidentalmente utili sotto il profilo della semplicità d'uso dell'applicazione anche ai soggetti non vedenti/ipovedenti):

- la **USER automatica** (non occorre ripeterla ogni qualvolta si accede all'applicazione);
- La **pre-autorizzazione delle operazioni sottosoglia fino a 100 euro** (cioè, non è richiesto il numero OTP generato dal Token per le operazioni dispositive fino ad un importo complessivo di 100 euro al giorno).

Grazie agli ultimi progressi della piattaforma ANDROID oggi queste funzioni sono state estese anche agli ultimi modelli di smartphone, unitamente all'ultima novità introdotta: **la possibilità di generare il codice OTP direttamente da YouApp senza utilizzare il token fisico** (peraltro una funzionalità recente che non siamo ancora in grado di dire se faciliterà o meno la clientela con disabilità: in taluni casi siamo però convinti di sì).

## CONCLUSIONI E...PROPOSTE



Non solo per Banco BPM ma per le Banche in generale - raccogliendo anche la sfida rappresentata dalla prossima attuazione dell'**European Accessibility Act** – diventa allora necessario individuare delle soluzioni innovative ed efficaci che siano sempre più in grado di contemperare le **esigenze di accessibilità** con quelle di **business**. L'approccio anche commerciale con le persone con disabilità non deve restare un fatto occasionale ma dovrebbe rientrare in una precisa strategia industriale.

1. Un'opportunità in tal senso potrebbe essere quella di affidare l'analisi del livello di accessibilità raggiunta dalla Banca ad un **team composto da un Disability Manager** (cioè un facilitatore con il compito di costruire soluzioni che sostengano l'autonomia della persona con limitazioni funzionali nelle diverse sfere della vita quotidiana, favorendo l'accessibilità e l'inclusione) **e da una figura operante nell'ambito commerciale**. Affidare ad un **Disability Manager** l'analisi del grado di accessibilità delle nostre aziende significa allora – in linea con quanto avviene già da tempo all'estero - porre in essere una strategia innovativa e un più maturo approccio con la disabilità, con benefici effetti anche sotto il profilo dell'immagine aziendale. Da parte sua la figura commerciale potrà valutare i benefici effetti della **customer satisfaction** e individuare quegli interventi che sono necessari per la **customer retention** della clientela con disabilità.
2. Indispensabile resta poi **il dialogo con le Associazioni** operanti nel settore anche attraverso progetti coordinati da ABI. Lo sviluppo di una partnership strategica tra le Associazioni dei disabili più rappresentative e il mondo del credito potrebbe essere molto utile, ad esempio, onde istituire un fondo di garanzia sia contro il mancato rimborso dei prestiti che per il microcredito, permettendo così alle persone con disabilità di restare economicamente attive. D'altra parte – se è vero che le Banche dovrebbero dare una risposta specifica ai bisogni delle persone con disabilità - non appare corretto un approccio effettuato secondo gli ordinari criteri di segmentazione della clientela.

## RIFERIMENTI

Dott. Mauro Tosi  
BANCO BPM – Compliance - Conformità Servizi Bancari e Attività di  
Governance e Supporto

Telefono: +39 0371 580134  
MAIL: [mauro.tosi@bancobpm.it](mailto:mauro.tosi@bancobpm.it)