

## **ESG IN BANKING**

**CHIARA MAMBELLI – GIORGIA GRECO**  
**ABI**

**4 maggio 2023**

- ❖ L'accessibilità come declinazione della sostenibilità
- ❖ L'impegno del mondo bancario in tema di accessibilità
- ❖ L'accessibilità in banca, di cosa parliamo?
- ❖ L'accessibilità come:
  - elemento di business
  - tema di partnership
- ❖ Sedi di confronto sull'accessibilità digitale
- ❖ L'«Atto Europeo sull'Accessibilità<sup>1</sup>»
- ❖ Decreto legislativo n.82 del 27 maggio 2022
- ❖ Legge 9 gennaio 2004, n.4 (Legge Stanca)
- ❖ Disabilità (PNRR e Legge quadro)

1. European Accesibility Act

# Le principali politiche del mondo bancario italiano per lo sviluppo sostenibile

- **Sostegno a Persone/Famiglie/Imprese/Comunità**
- **Legalità e contrasto alla corruzione e alla criminalità**
- **Protezione dell'Ambiente**
- **Sostegno al Lavoro**
- **Educazione Finanziaria e al Risparmio**
- **Inclusione finanziaria**
- **Valorizzazione delle diversità**
- **Accessibilità fisica e digitale**



# L'impegno del mondo bancario in tema di accessibilità



L'impegno in tema di accessibilità trova origine principalmente nei seguenti driver



Business -  
Relazione  
stakeholder



Ottimizzazione  
della normativa



Crescita culturale



Condivisione

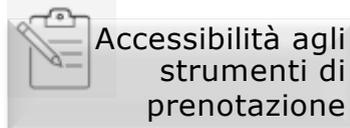
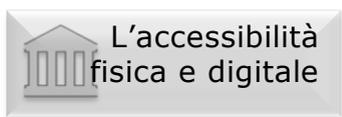
Ascoltare le **aspettative** e i **suggerimenti dei clienti** con limitazioni funzionali /Associazioni che li rappresentano, per **arricchire l'offerta delle banche**, attraverso un processo di costante miglioramento.

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

Supportare **l'azione delle banche**, prendendo parte alla **riflessione culturale** su questi temi, anche per dare maggiore visibilità alle molte iniziative avviate dal mondo bancario.

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.

# L'accessibilità in banca, di cosa parliamo?



## L'accessibilità è un concetto trasversale

## L'accessibilità fa parte delle scelte di business



## L'Accessibilità e le partnership

Le partnership con soggetti qualificati sono un'importante modalità per evitare il rischio di approcci autoreferenziali, per «fare rete» e soprattutto per individuare soluzioni che tengano conto del punto di vista dei destinatari delle iniziative.

Si tratta anche di un modo per favorire la diffusione presso la clientela di quanto realizzato, grazie all'utilizzo di più canali di comunicazione: più siamo più facilmente comunichiamo...



**Realtà  
imprenditoriali**



**Soggetti  
istituzionali**



**Ordini  
professionali**



**Onlus  
rappresentative**

# L'Accessibilità e le partnership

## Protocollo ABI - Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti (UICI)

Prevede la realizzazione di progetti sperimentali biennali. Le prime 3 edizioni si sono incentrate sull'obiettivo di rendere ancor più accessibili ATM e POS attraverso una modalità definita "collaudo civico". A ciò, si affiancano iniziative info-educative (es. collana di audio guide).

## Indagine ABI 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 ABI - Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti (UICI) - Consiglio Nazionale del Notariato (CNN)

Ha l'obiettivo di individuare soluzioni riguardanti la fase precontrattuale del contratto di mutuo ipotecario, che possano consentire alle persone con disabilità visiva una semplificazione:

- nelle modalità di accesso e nella fruibilità della documentazione;
- nel compimento di taluni specifici atti tramite l'utilizzo della firma elettronica.

Il ruolo degli stakeholder è centrale per il successo della strategia in tema di accessibilità

## Protocollo ABI - Fondo Abbattimento Barriere Architettoniche (FIABA)

E' 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».

## Protocolli ABI - AbiServizi - Ordine degli Architetti di Roma

Il primo, ha prodotto una ricognizione sul quadro normativo europeo, nazionale e regionale in tema di accessibilità fisica alle filiali, anche nell'ottica di migliorarne la fruibilità per la clientela. Il secondo, riguarda l'aggiornamento in una logica di accessibilità delle Linee Guida in tema di riqualificazione degli sportelli.

# L'Accessibilità e le partnership

## Accessibilità agli ATM tramite sito e tramite app

Utilizzando il sito **www.bancomat.it** di **BANCOMAT S.p.A.\*** si può, scrivendo nome della città/via, 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.

## Protocollo ABI -LIA - Libri Italiani Accessibili

Prevede la realizzazione di incontri periodici, la promozione di iniziative culturali, formative e info-educative di carattere anche sperimentale nonché la concretizzazione di attività di sensibilizzazione su queste tematiche, anche attraverso i rispettivi canali comunicazionali, i convegni e i seminari organizzati dalle parti.

I partner possono offrire un punto di vista qualificato sulle proprie esigenze/esperienze e contribuire alla definizione delle soluzioni

## Le iniziative in tema di riqualificazione degli sportelli

**Ossif\*** ha costituito un Gruppo di lavoro interbancario, con esperti delle aziende di facility management, volto a definire le diverse tipologie di concept e condividere informazioni e spunti per coniugare sicurezza, costi, gestione degli spazi, benessere e l'accessibilità.

## Linee Guida sulla fruizione delle informazioni di trasparenza sui canali web delle Banche

L'iniziativa nasce nel 2013, con l'obiettivo di definire dei principi generali diretti a agevolare la navigazione del consumatore/utente sui canali web degli Associati, dall'accesso in homepage sino al momento dell'acquisizione della documentazione di trasparenza. L'aggiornamento è avvenuto nel 2019.

## Linee Guida sull'accessibilità degli ATM

**BANCOMAT S.p.A.\***, in stretta collaborazione con ABI, ha realizzato delle Linee Guida contenenti Regole e Raccomandazioni di accessibilità, 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.

L'accessibilità, l'inclusione e la valorizzazione delle diversità della clientela passano anche per...



Radio

ABI e Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti - Onlus APS (UICI)



Audio guide

ABI e CENTRO DEL LIBRO PARLATO

- UNA COLLANA COMPOSTA DA 8 AUDIO GUIDE SU TEMI BANCARI
- UN CICLO DI TRASMISSIONI RADIOFONICHE PER SPIEGARE IN MANIERA SEMPLICE I TEMI DI ATTUALITA' E INTERESSE PER LA CLIENTELA, ANCHE ATTRAVERSO IL CONFRONTO IN DIRETTA CON IL PUBBLICO



## Sedi di confronto ABI e ABILab

- **Task Force interbancaria dedicata all'Accessibilità Digitale:** sede di confronto sul quadro di riferimento tecnico e normativo e di condivisione delle soluzioni implementate
- **Osservatorio Digital Banking:** riservato ai partecipanti ABILab, prevede focus tematici sui profili più tecnici in tema di Accessibilità Digitale



## «Atto Europeo sull'Accessibilità»: cos'è?



La Direttiva (UE) 2019/882 "sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi" del 17 aprile 2019

# «Atto Europeo sull'Accessibilità»: obiettivi e opportunità

## OBIETTIVI

- Migliorare il funzionamento del mercato interno
- Tutelare le esigenze delle persone che presentano limitazioni funzionali
- Armonizzare a livello comunitario i requisiti di accessibilità

## OFFERTA



## DOMANDA

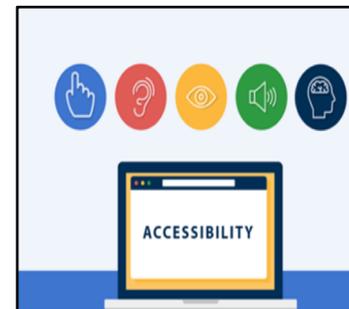


- Norme comuni in tema di accessibilità
- Maggiori opportunità di mercato per prodotti e servizi accessibili
- Ulteriori ambiti professionali
- Prodotti e servizi più accessibili
- Maggior inclusione sociale negli ambiti disciplinati
- Aumento dell'offerta da parte delle imprese

## «Atto Europeo sull'Accessibilità»: principali contenuti 1/4

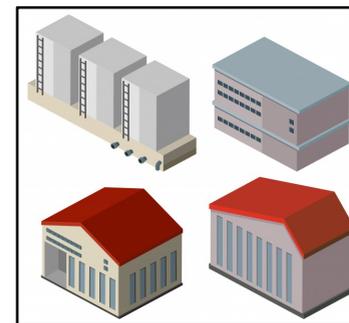
CHI

- Persone con **disabilità**
- Persone con **limitazioni funzionali**, temporanee o permanenti (incluse persone anziane)



COSA

- **Prodotti** (tra cui, sistemi hardware e sistemi operativi informatici, terminali self-services, e-reader...)
- **Servizi** (tra cui, servizi di comunicazione elettronica, di trasporto passeggeri, di commercio elettronico, di accesso ai contenuti audiovisivi, servizi bancari per i consumatori...)
- **Ambienti** in cui si forniscono ai clienti i servizi individuati dalla Direttiva (in base alle decisioni degli Stati membri)



## «Atto Europeo sull'Accessibilità»: principali contenuti 2/4

### COME

- Requisiti di accessibilità generali e specifici, definiti nell'allegato I, per i prodotti e servizi indicati dalla Direttiva
- Approccio di tipo prestazionale



### GRUPPO DI LAVORO

- Istituito dalla Commissione per lo svolgimento dei suoi compiti
- Composto dalle Autorità competenti e dalle parti interessate (comprese le organizzazioni delle persone con disabilità e i rappresentanti dell'industria)
- Consentirà lo scambio di informazioni tra Paesi



## «Atto Europeo sull'Accessibilità»: principali contenuti 3/4



- Evitare, per gli operatori economici, una modifica sostanziale di prodotti e servizi e l'imposizione di oneri sproporzionati
- Si applica quando sussistono i criteri previsti della Direttiva e sono state informate le Autorità nazionali



- Entro il 28 giugno 2030 la Commissione presenterà una relazione sull'applicazione della Direttiva
- Si terrà conto degli impatti sugli operatori economici e sui beneficiari della Direttiva, nonché dell'evoluzione dell'accessibilità dei prodotti e servizi



## «Atto Europeo sull'Accessibilità»: principali contenuti 4/4

**QUANDO**

- Gli Stati membri devono adottare e pubblicare entro il 28 giugno 2022 le disposizioni amministrative, legislative e regolamentari di recepimento della Direttiva, che andranno applicate a decorrere dal 28 giugno 2025



**PERIODO  
TRANSITORIO**

- Della durata di 11 anni dalla data di entrata in vigore della Direttiva (ovvero fino al 28 giugno 2030)
- I contratti di servizi conclusi prima del 28 giugno 2025 possono restare invariati fino a scadenza (ma non oltre i 5 anni da questa data)
- I terminali self-service (es. ATM), possono essere utilizzati fino alla fine della loro vita economica utile (al massimo 20 anni dalla loro messa in funzione)



# Decreto Legislativo n. 82, del 27 maggio 2022 di attuazione della direttiva (UE) 2019/882 - «Atto Europeo sull'Accessibilità»

- Entrata in vigore del provvedimento: 16/07/2022
- Conferma l'impianto dell'Atto Europeo sull'Accessibilità
- Si individua l'**AGID** quale **Autorità responsabile per la vigilanza sui servizi** (art.21)
- Stabilito che per i soggetti di cui all'art.3, comma 1-bis della Legge Stanca **si applica, in ogni caso, la sanzione di cui all'articolo 9, comma 1-bis** della medesima legge (art.24, c.1)
- All'articolo 4 della Legge Stanca, il comma 2-bis e così sostituito: «*2-bis. I siti web e le applicazioni mobili realizzati dai soggetti erogatori di cui all'articolo 3, comma 1-bis, sono **adeguati alle disposizioni della presente legge in materia di rispetto dei requisiti di accessibilità entro il 5 novembre 2022***» : differimento dal termine originario previsto del 28 giugno 2022



**ELEMENTI DI  
INTERESSE**

## Disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici

### DESTINATARI (SOGETTI EROGATORI)

«La presente legge si applica altresì ai soggetti giuridici diversi da quelli di cui al comma 1, che **offrono servizi al pubblico attraverso siti web o applicazioni mobili, con un fatturato medio, negli ultimi tre anni di attività, superiore a cinquecento milioni di euro**» (art 3, c. 1-bis)



### PRINCIPI GENERALI PER L'ACCESSIBILITÀ

«I **siti web** e le **applicazioni mobili** dei soggetti erogatori sono accessibili se sono **percepibili, utilizzabili, comprensibili e solidi**» (art- 3-bis, c-1)



**DICHIARAZIONE  
DI  
ACCESSIBILITÀ**

I soggetti erogatori sono tenuti a **fornire e aggiornare periodicamente una dichiarazione di accessibilità** - fornita in formato accessibile e pubblicata sul proprio sito web – **esaustiva e chiara sulla conformità dei rispettivi siti web e applicazioni mobili** (art. 3-quater)



**SANZIONI**

«*L'inosservanza delle disposizioni della presente legge da parte dei soggetti di cui all'articolo 3, comma 1-bis, è accertata e sanzionata dall'AgID (...). Se a seguito dell'istruttoria l'AgID ravvisa violazioni della presente legge, fissa il termine per l'eliminazione delle infrazioni* stesse da parte del trasgressore. *In caso di inottemperanza alla diffida* di cui al periodo precedente, *l'AgID applica la sanzione amministrativa pecuniaria fino al 5 per cento del fatturato*» (art. 9, c. 1-bis)



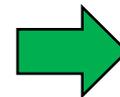
**REQUISITI  
TECNICI**

Le regole tecniche necessarie per garantire il rispetto dei principi e dei requisiti di accessibilità sono contenute in apposite **Linee Guida emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID) (art. 11).**



Con la Determinazione n. 117/2022 del 26 aprile 2022, AGID ha pubblicato per i soggetti erogatori di cui all'art. 3 comma 1-bis della Legge n. 4/2004:

- Le **Linee Guida** sull'accessibilità degli strumenti informatici
- Il **Modello di dichiarazione di accessibilità** sito web e applicazione mobile
- Il **Regolamento** recante le modalità di accertamento e di esercizio del potere **sanzionatorio** ai sensi dell'art.9 comma 1-bis della Legge 4/2004 e successive modifiche



Prima compilazione  
**entro il 5 novembre 2022**, in seguito entro  
il 23 settembre  
dell'anno



NEW

Con la Determinazione n. 352/2022 del 22 dicembre 2022, AGID ha adottato la **circolare n.3/2022**, inerente i **criteri interpretativi circa l'ambito di applicazione** della **legge 4/2004** sull'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili ai soggetti privati di cui all'articolo 3, comma 1 bis.

Del suddetto provvedimento è stata data pubblicità nella G.U. "Serie Generale" del 5 gennaio 2023

Trovate gli allegati citati in gazzetta al seguente link:

[https://trasparenza.agid.gov.it/archivio28\\_provvedimenti-amministrativi\\_0\\_123389\\_725\\_1.html](https://trasparenza.agid.gov.it/archivio28_provvedimenti-amministrativi_0_123389_725_1.html)

NEW

Con la Determinazione n.355/2022 del 23 dicembre 2022 AGID ha pubblicato:

- una nuova versione, in sostituzione della precedente, del **Regolamento** recante le modalità di accertamento e di esercizio del potere **sanzionatorio** ai sensi dell'art.9 comma 1-bis della Legge 4/2004 e successive modifiche
- il **Regolamento** recante le procedure finalizzate allo svolgimento dei compiti relativi al **difensore civico per il digitale** previsti dall'articolo 3 quinquies , commi 2 e 3 della legge 9 gennaio 2004, n. 4 – disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e delle persone con disabilità agli strumenti informatici

Trovate quanto citato al seguente link:

[https://trasparenza.agid.gov.it/archivio28\\_provvedimenti-amministrativi\\_0\\_123390\\_725\\_1.html](https://trasparenza.agid.gov.it/archivio28_provvedimenti-amministrativi_0_123390_725_1.html)

## 3 Assi strategici:

1. Digitalizzazione e innovazione
2. Transizione ecologica
3. **Inclusione sociale**

## 6 Missioni:

1. Digitalizzazione, innovazione, competitività e cultura
2. Rivoluzione verde e transizione ecologica
3. Infrastrutture per una mobilità sostenibile
4. Istruzione e ricerca
5. **Inclusione e coesione**
6. Salute



Ministero dello  
sviluppo economico



## 3 Priorità trasversali

1. **Donne**
2. **Giovani**
3. **Sud**

#NEXTGENERATIONITALIA#NEXTGENERATIONITALIA#NEXTGENERATIONITALIA

La disabilità è un tema trasversale e centrale rispetto a tutte le missioni previste dal PNRR.

La missione 5 "Inclusione e Coesione", contiene una riforma ad hoc intitolata «Legge quadro sulla disabilità», per dare risposta all'esigenza di:



semplificare l'accesso a servizi e meccanismi di accertamento della disabilità



potenziare gli strumenti finalizzati alla definizione del progetto di vita personalizzato del disabile

# Grazie per l'attenzione

## **Chiara Mambelli**

Responsabile Ufficio Rapporti con  
le Associazioni dei Consumatori

Tel. +39 066767.605

[c.mambelli@abi.it](mailto:c.mambelli@abi.it)

## **Giorgia Greco**

Ufficio Analisi Regolamentazione

Tel. +39 066767.719

[g.greco@abi.it](mailto:g.greco@abi.it)