

ACCESSIBILITÀ, CANALI INNOVATIVI, SICUREZZA:

*Più tecnologia nelle banche nel rispetto della dimensione
umana*

Dott. Mauro Tosi

BANCO POPOLARE – Conformità Servizi Bancari

Milano, 27 maggio 2016

ACCESSIBILITÀ, CANALI INNOVATIVI, SICUREZZA



SICUREZZA E ACCESSIBILITÀ: LA CONVERGENZA POSSIBILE

Sicurezza e, al tempo stesso, accessibilità di una filiale potrebbero sembrare due realtà in antitesi.

Più una filiale è accessibile dall'esterno, meno risulta protetta. Più una filiale è protetta da sofisticati sistemi di controllo accessi, meno risulta accessibile.



E' dunque necessario un approccio che punti a conciliare l'esigenza di garantire l'accessibilità delle filiali a TUTTE le persone con l'esigenza di garantire la protezione del personale, della Clientela, nonché dei valori e degli stessi edifici dagli attacchi fisici.

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.



La previsione di adeguate iniziative volte a favorire la massima inclusione finanziaria e sociale – anche attraverso l'uso delle nuove tecnologie – costituisce 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.

La categoria delle persone con «limitazioni funzionali» (di derivazione comunitaria) comprende una vasta platea di soggetti tra cui le donne in gravidanza, gli adulti con bambini al seguito e le persone anziane che altrimenti sarebbero potenzialmente esclusi - anche solo in via temporanea - dall'accesso alle filiali.

ALCUNI DATI DI CONTESTO IN TEMA DI ACCESSIBILITÀ

L'attenzione delle banche rispetto al tema emerge anche dall'ultima edizione dell'indagine ABI sull'accessibilità in banca del 2015:

- 95 rispondenti (rappresentativi del 99,7% degli sportelli censiti) hanno avviato misure volte ad agevolare l'accesso e a migliorare la permanenza in banca della Clientela con mobilità ridotta;
- 64 rispondenti (pari al 78% degli sportelli censiti) hanno implementato sistemi che consentono al Cliente di prenotare l'appuntamento prima di recarsi in filiale, riducendo così i tempi di attesa e contribuendo ad accrescere l'efficienza del servizio;
- 7 rispondenti (pari al 52% degli sportelli censiti) hanno realizzato iniziative in tema di accessibilità con specifici soggetti partner (società tecniche, associazioni di disabili, università). Queste ultime hanno riguardato, per ordine di diffusione, l'abbattimento delle barriere architettoniche in filiale, l'utilizzo delle nuove tecnologie per favorire l'accessibilità e gli interventi di sostituzione del parco degli Automated Teller Machines (ATM), con macchinari di ultima generazione;
- 30 rispondenti (pari al 91% degli sportelli censiti) hanno adottato misure volte ad agevolare non vedenti ed ipovedenti nell'utilizzo di servizi e prodotti bancari;
- 63 rispondenti (pari al 92% degli sportelli censiti) hanno indicato di aver attuato specifiche misure per agevolare l'uso dei dispositivi ATM.

IL QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO IN TEMA DI ACCESSIBILITÀ

Un **ostacolo all'accessibilità delle filiali**, intese come luoghi aperti al pubblico, è rappresentato dalla **complessità del quadro normativo di riferimento** nazionale in tema di eliminazione delle barriere architettoniche e di progettazione accessibile, che si compone attualmente di fonti di rango diverso, adottate nell'arco di più di un trentennio, tra loro spesso scarsamente coordinate.



Nell'ottica di soddisfare le aspettative degli Associati e di agevolare la corretta implementazione della normativa in parola, l'ABI ha avviato un **lavoro volto a facilitare la visione d'insieme di questo complesso insieme di norme** e degli **obblighi** da esso derivanti.

L'iniziativa, attualmente in corso di realizzazione, prevede la collaborazione con l'Ordine degli Architetti di Roma e il coinvolgimento delle Associazioni rappresentative delle categorie maggiormente a rischio di vulnerabilità, come ad esempio l'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti - Onlus (UICI) e il Fondo per l'Abbattimento delle Barriere Architettoniche (FIABA), con cui ABI ha avviato da diversi anni un proficuo percorso nell'ambito di specifici Protocolli d'intesa, in un'ottica di massima sinergia tra i differenti piani di lavoro avviati sul tema.

L'ACCESSIBILITA' e SICUREZZA

In questa sede vorremmo focalizzare il nostro esame sulle iniziative intraprese dal Banco Popolare per trovare un **punto di equilibrio** tra le legittime aspettative di accessibilità della **clientela e del personale**, specialmente se con **limitazioni funzionali**, e gli indispensabili presidi di sicurezza. Questi ultimi, come è noto, sono volti a proteggere non solo (e soprattutto) **le persone** ma anche gli **edifici** ed i **beni**. A tal fine, il Banco Popolare ha assunto precisi impegni attraverso apposite Linee Guida predisposte sulla base del confronto con le Associazioni più rappresentative operanti nel settore della disabilità nonché delle richieste pervenute dalla stessa Clientela.

Il **Bilancio Sociale 2015** del Banco Popolare, che insieme al Codice etico esprime la politica di CSR (*Corporate Social Responsibility*), del Gruppo, prevede che:

*“La gestione degli spazi... e l’eliminazione delle barriere architettoniche sono diventati in questi anni i principi fondamentali della politica di gestione degli spazi del Banco Popolare. Il documento che principalmente raccoglie le scelte tecniche, architettoniche e progettuali al quale i tecnici del Gruppo si attengono nella realizzazione di nuovi allestimenti o nella ristrutturazione di sportelli e uffici è denominato **“Linee Guida”**, che vengono costantemente aggiornate”.*

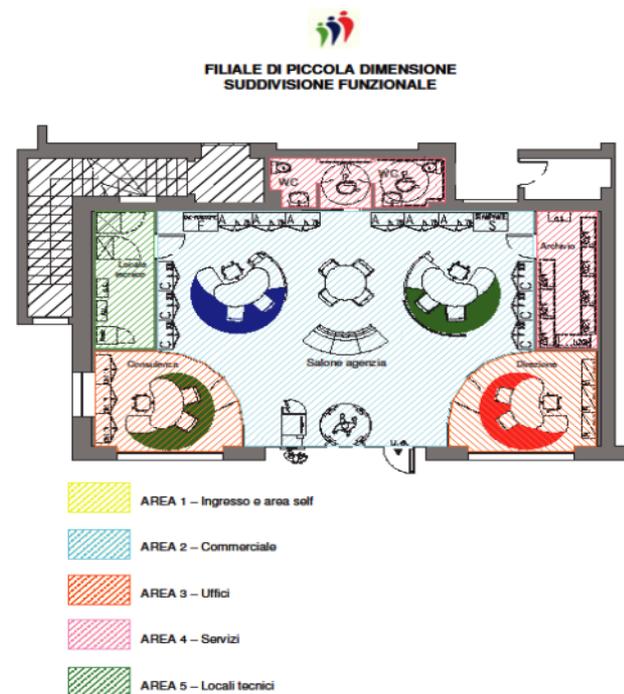


ACCESSIBILITA' FISICA

In questi ultimi anni la maggior parte delle Filiali del **BANCO POPOLARE** sono state rinnovate. Il **nuovo layout** delle filiali 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.

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

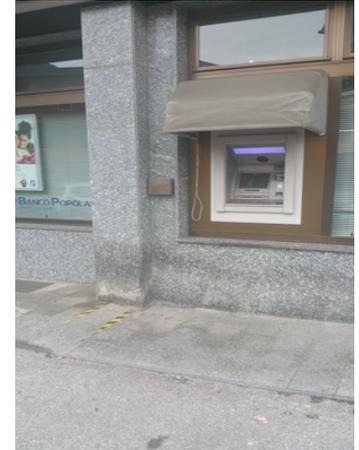
- AREA 1 – “Ingresso ed area self”
- AREA 2 – “Commerciale: Servizi di sportello ed Assistenza alla Clientela”
- AREA 3 – “Uffici”
- AREA 4 – “Servizi”
- AREA 5 – “Locali tecnici”



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 Popolare ha installato numerosi *ATM*, dotati 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 un progetto di migrazione a Window7/Vassallo che consentirà al Banco Popolare di adeguare entro l'agosto 2017 tutti i propri *ATM* all'utilizzo da parte di soggetti non vedenti/ipovedenti

In prospettiva è allo studio la possibilità di far interagire YouApp (l'applicazione e-banking per smartphone del Gruppo) con gli ATM affinché gran parte dell'operazione di prelievo avvenga già sulla APP, restando a carico dell'utente – per ragioni di sicurezza – esclusivamente la digitazione di un codice segreto sull'ATM prima del prelievo.

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.



Sotto il profilo della sicurezza e dell'accessibilità:

- il serramento ha la dimensione della vetrina e deve contenere al centro l'ingresso di sicurezza che, su indicazione della Funzione Safety & Security, può essere il **portale rototraslante** o la **bussola Sliding Box**;
- qualora la filiale sia dotata di ingresso con doppi portali rototraslanti, l'ingresso interbloccato deve essere costituito dai medesimi serramenti della filiale (...)
- detto ingresso deve essere opportunamente dimensionato per consentire il transito alle persone con limitazioni funzionali.

LE BUSSOLE DI INGRESSO E LA BEACON TECHNOLOGY

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

BEACON TECHNOLOGY

La tecnologia **Beacon** consente 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 dei soggetti con limitazioni funzionali: il sistema potrebbe fornire a questi ultimi informazioni sui servizi disponibili, gli accessi fisici (es. montascale) e le modalità di accesso.*

Con il consenso del Cliente potrebbe anche riconoscerlo e avvertire gli addetti in modo discreto della presenza/avvicinamento di un soggetto con limitazioni funzionali.

ORGANIZZAZIONE DEL PUNTO OPERATIVO

Sotto il **profilo della sicurezza** il BANCO POPOLARE sta progressivamente dotando le postazioni di cassa delle Filiali di apparecchiature cash-in cash-out.



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

Sedute riservate all'attesa



Sistema di gestione delle code



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



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'O.d.S potrà terminarla in tempi molto brevi, recuperandone i dati dal web.

ACCESSIBILITA' OPERATIVA/INFORMATICA



ACCESSIBILITA' OPERATIVA/INFORMATICA

Le iniziative volte a garantire l'accessibilità operativa/informativa si affiancano a quelle dirette all'accessibilità fisica per completare il quadro di misure atte a consentire la fruizione da parte di tutti i target di clientela dei prodotti e servizi bancari.

Un servizio di e-banking, ***se sviluppato in maniera accessibile***, si apre – indipendentemente dal device utilizzato (PC, smartphone, tablet) - a tutta la clientela che tramite Internet desidera utilizzare i servizi offerti on-line.

Altri interventi riguardano le procedure informatiche e le APP utilizzate su smartphone e Tablet che sono informate a criteri progettuali volti ad 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 del codice OTP)



ACCESSIBILITA' OPERATIVA/INFORMATICA

YouApp

YouApp è 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

YouWeb - **ottimizzato per i non vedenti** – è il servizio di e-banking del Banco Popolare 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 Popolare;
- **trading online Banco Popolare.**

YouCall

YouCall è la **phone banking** del Gruppo ed 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' OPERATIVA/INFORMATICA

La maggiore robustezza, sotto il profilo della sicurezza, del software Apple ha consentito l'introduzione in **YouApp** 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).

Oggi **YouApp** opera anche sulla piattaforma ANDROID sebbene con delle limitazioni (a causa di alcuni problemi di sicurezza di quella piattaforma): non sono infatti operative le funzioni evolute appena descritte.

Nei prossimi mesi però – grazie agli ultimi aggiornamenti intervenuti sulla piattaforma ANDROID – si pensa di rendere **YouAPP** indipendente dalla piattaforma utilizzata (IOS o ANDROID).

ACCESSIBILITA' e TRASPARENZA BANCARIA



Accessibilità e Trasparenza sono facce della stessa medaglia.

L'ABI le Associazioni dei consumatori riconosciute a livello nazionale hanno avviato un progetto denominato «Trasparenza semplice», nell'ambito del quale, nel 2013, sono state predisposte delle **Linee Guida** (contenenti cinque criteri in base ai quali le Banche dovrebbero ingegnerizzare i propri canali web) e il **format dell'icona connessa alla voce "trasparenza"**



UNO SGUARDO AL FUTURO 1/2 ...

L'attualità della tematica emerge anche dalla recente la **proposta di Direttiva** *“sul ravvicinamento delle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri relative ai requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi”*, meglio nota come *“European Accessibility Act”*, pubblicata dalla Commissione Europea nel dicembre 2015.

Il documento ha l'obiettivo di contribuire a migliorare il corretto funzionamento del mercato interno e di prevenire e rimuovere gli ostacoli alla libera circolazione dei prodotti e dei servizi accessibili, in un'ottica di armonizzazione.

La proposta di Direttiva definisce - per alcuni prodotti e servizi fondamentali - requisiti comuni di accessibilità, individuando specifici oneri funzionali con riferimento a: (i) servizi bancari, (ii) siti web e dispositivi mobili utilizzati per la prestazione di servizi bancari, (iii) terminali self-services e Automated Teller Machines (ATM), la cui portata andrà attentamente valutata.

UNO SGUARDO AL FUTURO 2/2 ...

ABI – con il supporto degli Associati - sta partecipando ai lavori relativi alla proposta di Direttiva sia a livello nazionale che in sede di Federazione Bancaria Europea, al fine di rappresentare:

▪ **le numerose iniziative avviate** da anni dal mondo bancario italiano, nell'ottica di favorire l'accessibilità a prodotti, servizi e strutture bancarie da parte di tutti i target di Clientela, in coerenza con gli obiettivi del documento;

▪ **alcuni aspetti specifici** del documento che, in assenza degli opportuni chiarimenti, approfondimenti o interventi correttivi, potrebbero incidere negativamente nei rapporti banca-Cliente.

La raccomandazione rivolta al mondo bancario è dunque quella di mantenere costantemente viva l'attenzione su questa tematica per evitare di essere colti impreparati anche dai futuri impatti che la proposta di Direttiva potrebbe produrre a livello nazionale.

CONCLUSIONI

E' evidente la necessità di proseguire sulla strada intrapresa, per trovare soluzioni innovative ed efficaci che siano sempre più in grado di contemperare le esigenze di accessibilità con quelle di sicurezza.

Un'opportunità in tal senso potrebbe essere quella di affidare l'analisi del livello di **accessibilità** raggiunta dalla Banca alla competenza di un **Disability Manager**, ovvero 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.

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 più maturo approccio con la disabilità, con benefici effetti anche sotto il profilo dell'immagine aziendale.

Dal confronto fra il **Security Manager** ed il **Disability Manager** possono quindi nascere quelle buone pratiche che, da una parte, garantiscono l'accessibilità alle strutture della Banca al personale dipendente ed alla clientela (specialmente se con limitazioni funzionali) e dall'altra, garantiscono i presidi di sicurezza fisica ed informatica necessari.

Si ringraziano:

L'ABI

OSSIF

*La Funzione SECURITY E SAFETY del
Banco Popolare*

BP Property Management

SGS BP

GRAZIE PER L'ATTENZIONE!