

La normativa europea impone alle banche l'accessibilità dei loro canali digitali, ma anziché essere affrontata come un obbligo di compliance deve essere vista come un'opportunità per rendere i propri servizi accessibili realmente a tutti

L'accessibilità è un'opportunità etica e di business

Da obbligo di compliance a duplice opportunità per le banche. L'accessibilità digitale non va affrontata come un ulteriore adempimento regolamentare ma come una occasione per favorire l'inclusione finanziaria e raggiungere un più ampio panel di clienti, non discriminati da barriere digitali. «Perseguire l'accessibilità digitale significa ridisegnare prodotti e servizi secondo l'uso e le capacità del consumatore finale – afferma Serena Magni, Responsabile monitoraggio normativo di Cabel Industry S.p.A. – incoraggiare la fruibilità e l'intuitività

di un prodotto o di un servizio da parte di qualsiasi persona fisica, a prescindere dalle capacità fisiche o cognitive delle stesse, per cercare di arrivare a tutti senza alcuna discriminazione».

Una esperienza accessibile a tutti

Questi principi si traducono in pagine web materialmente migliorate nelle possibilità di utilizzo e in una maggiore adattabilità e usabilità delle app. Si tratta di elementi di facilitazione che vanno a beneficio di tutti, con importanti vantaggi in termini di competitività grazie allo sviluppo di capacità di comunicazione più inclusive, che consentono alla banca di rivolgersi in modo più adatto a un pubblico ampio. «L'approccio che Cabel promuove all'interno del proprio network è volto a stimolare la produzione di valore, ripensando processi e servizi che ampliano la base di interesse perché improntati a una maggiore semplicità e trasparenza nei confronti di tutta la clientela. Non si deve pensare a una corsia riservata, da percorrere solo a cura di pochi, bensì allo sviluppo di un'unica esperienza che vede il prodotto/servizio realmente accessibile a tutti, qualunque siano le abilità di natura psico-fisica. In questa fase – prosegue Magni – occorre muoversi nella direzione

di rivedere la user experience di tutti i canali in ottica design for all, per renderli accessibili a tutti».

Accessibilità by design, come per la privacy

Cabel ha avviato da tempo questo percorso di approfondimento all'interno del proprio network, con l'obiettivo di mappare gli interventi necessari per implementare i requisiti di accessibilità e favorire il consolidamento di un percorso evolutivo che porterà a internalizzare i requisiti e arrivare all'accessibilità by design, sulla scia di quanto già vissuto in tema di privacy. «Gli interventi necessari all'adeguamento dei sistemi sono a tutti gli effetti un'occasione di evoluzione sotto il profilo sociale e di incremento per il business, in quanto correlati allo sviluppo di prodotti caratterizzati da migliore fruibilità per tutti, ivi comprese quelle fasce che altrimenti sarebbero restaste escluse – conclude Magni. L'accessibilità web rappresenta un passo avanti significativo verso l'uguaglianza digitale. Un percorso volto a colmare divari e distanze, da intraprendere per responsabilità etica e sociale senza sottovalutare l'ottica strategica per l'intero business aziendale».

G.C.



@ Serena Magni,
Responsabile monitoraggio normativo di Cabel
Industry S.p.A.