

FINECO

FinecoBank

Il nostro viaggio verso l'accessibilità

Relatori



Cristina Gualerzi

Deputy Chief Compliance Officer FINECOBANK



Andrea Gabella

Transparency & Customer Protection FINECOBANK

FINECO

L'accessibilità prima della normativa



Il **feedback del cliente** è sempre stato per noi **importante**.
Ci permette di migliorare costantemente l'esperienza dell'utente



Siamo attenti da sempre alle **segnalazioni di accessibilità**, ancora prima dell'evoluzione della normativa in materia



Fino al 2022, il processo di gestione delle segnalazioni era gestito in **modalità ristretta** dal nostro customer care in collaborazione con il nostro reparto IT

L'accessibilità dopo la normativa



L'emanazione delle linee guida AgiD per i privati è stato lo **spunto per migliorarci e iniziare il nostro viaggio!**



**Piano di Accessibilità
con priorità di azione**



**Coinvolgimento Top Management
e uffici competenti della Banca**



**Sensibilizzazione
sulla tematica**

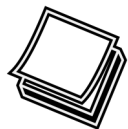
L'accessibilità dopo la normativa

Il nostro **Piano di Accessibilità** concentra maggiori sforzi su alcune attività



PIANO DI INTERVENTI
SUI CANALI DIGITALI

PROCESSO STRUTTURATO DI
GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI



ACCESSIBILITÀ
DOCUMENTAZIONE PDF
E SEMPLIFICAZIONE LINGUAGGIO

INIZIATIVE DI ACCESSIBILITÀ
VERSO
I DIPENDENTI



Dal 2023 l'Accessibilità diventa parte integrante del prodotto o del servizio (**Accessibility by design**). Sin da subito l'ufficio proponente del nuovo servizio o prodotto valuta le caratteristiche di Accessibilità dello stesso.

Collaboriamo inoltre con i nostri fornitori per provare a garantire servizi sempre più accessibili.

YEAH! come compagno di viaggio

Verifica dell'Accessibilità da parte di **personale specializzato e con know-how multidisciplinare sui temi di Accessibilità e inclusione.**

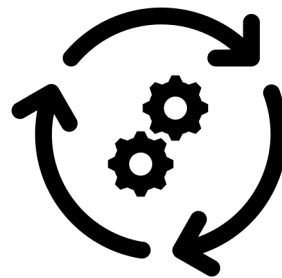
Oltre alla conformità tecnica agli standard di Accessibilità valutiamo anche l'effettivo **livello di usabilità dei servizi.**



1. Yeah: Test e segnalazioni



4. Yeah: Re-test e validazione



FINECO

2. Fineco: Design, UX e contenuti

FINECO

3. Fineco: Sviluppo interno

Lesson learned

Siamo consapevoli che **ci sono ancora dei limiti e molto da fare**, ma ci teniamo a memorizzare e trasmettere ciò che abbiamo imparato a vantaggio di progetti e di iniziative future.



L'Accessibilità è soggettiva

Nessuno standard può sostituire una progettazione empatica che tenga conto di come le diverse persone vivono il mondo nella pratica



L'Accessibilità richiede un cambio culturale

Incoraggiamo tutti in Fineco ad adottare una mentalità inclusiva. Di conseguenza, i nostri team sono ora più attenti e informati sulle diverse esperienze degli utenti. Stiamo notando una maggiore motivazione ad andare oltre la conformità. L'integrazione di questi valori ha sicuramente aumentato la nostra motivazione e l'orgoglio per il nostro lavoro.



L'Accessibilità è un viaggio non una destinazione

Resta ancora molto da esplorare e da imparare nei prossimi anni. Questo è un viaggio che deve essere organizzato nei dettagli, che sarà sempre più complesso e che bisogna fare necessariamente in compagnia.