

# Accessibilità<sup>+</sup>

La filiale senza barriere



# Introduzione all'opera

**L**e banche italiane sono impegnate da anni sul tema dell'inclusione finanziaria e sociale, con l'obiettivo di favorire – anche grazie all'utilizzo delle nuove tecnologie – la massima fruibilità e accessibilità a strutture, prodotti e servizi bancari da parte di tutte le fasce di clientela, ivi comprese quelle maggiormente vulnerabili. Ciò evidenzia come il tema dell'accessibilità venga da tempo considerato una importante leva strategica per migliorare la relazione banca-cliente.

Tra le possibili declinazioni dell'accessibilità vi è quindi innanzitutto quella della fruibilità e utilizzabilità di spazi, strutture, ambienti fisici e, quindi, della loro progettazione secondo criteri architettonici che favoriscano la piena partecipazione sociale delle persone con disabilità anche temporanee nei diversi ambiti della vita quotidiana.

Al tema dell'accessibilità fisica è dedicata **La filiale senza barriere**.

Il presente lavoro è aggiornato a settembre 2022

**Accessibilità<sup>+</sup>**



**Fotogallery**

L'accessibilità per immagini



**La filiale senza barriere**

Il testo che raccoglie tutte le informazioni chiave sull'accessibilità in banca



**Interviste**

La parola agli esperti



**Contenuti correlati**

Per saperne di più



**Approfondimenti**

Infografiche, tavole e testi aggiuntivi



**Fonti**

Normativa e altri testi







# Introduzione all'e-book

**È** dedicato alle strategie europee e al quadro normativo italiano e regionale in tema di accessibilità fisica alle filiali per migliorare la fruibilità degli ambienti, nonché alle iniziative intraprese su questi temi dall'ABI e ad altri soggetti ad essa collegati per promuovere ulteriormente la cultura dell'accessibilità nel mondo bancario.

Il prodotto offre un percorso di lettura in un ambiente digitale che veicola in maniera dinamica i contenuti e le informazioni proponendo diversi livelli, anche multimediali, di consultazione dei principali temi, attraverso: link ipertestuali; interviste a esperti della materia con esempi di best practice; approfondimenti, infografiche.

## ***Gli strumenti di consultazione e di navigazione***

Il presente e-book consta delle seguenti 6 sezioni:

-  ▪ **La filiale senza barriere**, il corpo del prodotto diviso in 5 capitoli;
-  ▪ **Approfondimenti**, per accedere ad un livello informativo più dettagliato con infografiche, tavole e testi aggiuntivi;
-  ▪ **Interviste**, le testimonianze degli esperti del settore;
-  ▪ **Fotogallery**, fotografie, schede tecniche e criteri progettuali;
-  ▪ **Fonti**, la raccolta dei testi normativi e non di riferimento;
-  ▪ **Contenuti correlati**, ulteriore documentazione per ampliare le conoscenze.

Ciascuna sezione è raffigurata da un'icona, indicata nel menu di accesso rapido e riprodotta nella barra di navigazione (attiva sul margine esterno di ogni singola pagina), per consentire all'utente di raggiungere con un semplice clic il relativo sommario dei contenuti, ovunque si trovi. Dai menu di sezione, viceversa, è possibile visualizzare il contenuto multimediale desiderato presente nelle pagine dell'e-book. Le stesse icone di richiamo sono inserite anche all'interno del testo per permettere l'accesso all'approfondimento pertinente che l'utente incontra durante la lettura.



## Sommario

<b>1. Premessa</b>	<b>7</b>
<b>2. Strategie europee sull'accessibilità</b>	<b>9</b>
2.1 La Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità	9
2.2 L'impegno dell'Unione Europea in tema di diritti umani e disabilità	10
2.3 La Strategia europea sulla disabilità 2010-2020	11
2.4 La Direttiva sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi (European Accessibility Act)	13
2.5 L'Universal Design e il Design for All	23
▫ Intervista a Luisa Mutti, Architetto	23
▪ I 7 principi dell'Universal Design	24
▫ Intervista a Giuseppe Trieste, Presidente di FIABA Onlus	27
▪ UNI/PdR 24:2016 Prassi di Riferimento. Abbattimento barriere architettoniche	27
<b>3. Il quadro normativo nazionale in materia di accessibilità</b>	<b>29</b>
3.1 Le fonti che disciplinano l'accessibilità dei luoghi aperti al pubblico	29
▫ Video intervista a Mauro Tosi, Banco BPM	29
3.1.1 La Legge del 9 gennaio 1989, n. 13	30
3.1.2 La Circolare Ministeriale LL.PP. del 22 giugno 1989, n. 1669	31
3.1.3 Il Decreto Ministeriale - Ministero dei Lavori Pubblici del 14 giugno 1989, n. 236	32
▫ Intervista a Daniela Orlandi, Esperta di progettazione accessibile	36
3.1.4 La Legge del 5 febbraio 1992, n. 104	36
3.1.5 Il Decreto del Presidente della Repubblica del 24 luglio 1996, n. 503	39
3.1.6 Il Decreto del Presidente della Repubblica del 6 giugno 2001, n. 380	40
3.2 Un quadro di riepilogo rispetto all'accessibilità delle filiali	41
3.2.1 Criteri progettuali, specifiche funzionali e dimensionali per ambienti specifici (D.M. n. 236/89)	42
3.2.2 I criteri di progettazione per l'accessibilità	43
▪ Le principali fonti normative italiane in tema di accessibilità a livello nazionale	50



3.3	La Convenzione ONU nel quadro normativo italiano	53
3.4	Le altre fonti che incidono indirettamente sul tema dell'accessibilità	55
3.4.1	Accessibilità e sicurezza inclusiva	56
	▪ La sicurezza delle filiali bancarie e le iniziative adottate in ambito di riqualificazione delle stesse	58
3.4.2	Accessibilità e non discriminazione	60
3.4.3	Siti e pubblicazioni accessibili a tutti	62
	📺 Video intervista a Cristina Mussinelli, Fondazione LIA	64
<b>4.</b>	<b>Il quadro normativo regionale in materia di accessibilità</b>	<b>65</b>
4.1	La ripartizione di competenze tra Stato e Regioni in materia di barriere architettoniche	65
	▪ Quadro giuridico in tema di accessibilità a livello regionale	66
<b>5.</b>	<b>Le iniziative dell'ABI e degli enti con cui collabora in tema di accessibilità</b>	<b>99</b>
5.1	Le iniziative ABI in tema di accessibilità	99
	5.1.1 Iniziative di formazione sui temi della diversità e dell'inclusione in banca	106
5.2	Le iniziative degli enti collegati ad ABI in tema di accessibilità	106
	📺 Video intervista a Giorgio Dorkin, già Bancomat S.p.A.	107
<b>6.</b>	<b>La figura del Diversity/Disability manager</b>	<b>109</b>
6.1	Accessibility manager e Disability manager, inquadramento e prospettive	109
	6.1.1 Il Contesto	109
	6.1.2 Il Disability manager	110
	6.1.3 L'Attività	111
	6.1.4 La Formazione	112
	6.1.5 Panoramica su norme, lavoro e diritti umani	112
	6.1.6 Impiego	115
6.2	Il ruolo e le origini del Disability manager. L'esperienza in Intesa Sanpaolo	116
	📺 Video intervista a Patrizia Ordasso, Affari Sindacali Intesa Sanpaolo	120

© Copyright 2022  
ABIServizi

Bancaria Editrice  
ABIServizi Spa  
Salita di S.Nicola da Tolentino, 13  
00187 Roma  
Tel. (06) 6767.391-2-3-4-5  
Fax (06) 6767.397  
[www.bancariaeditrice.it](http://www.bancariaeditrice.it)  
[ordiniclienti@abiservizi.it](mailto:ordiniclienti@abiservizi.it)

ISBN: 978-88-449-1161-4

È vietata la riproduzione, anche parziale, con qualsiasi mezzo effettuata, compresa la fotocopia, anche ad uso interno o didattico, non autorizzata.

Le fotocopie per uso personale del lettore possono essere effettuate nei limiti del 15% di ciascun volume dietro pagamento alla SIAE del compenso previsto dall'art. 68, commi 4 e 5, della legge 22 aprile 1941 n. 633.

Le fotocopie effettuate per finalità di carattere professionale, economico o commerciale o comunque per uso diverso da quello personale possono essere effettuate a seguito di specifica autorizzazione rilasciata da CLEARedi, Centro Licenze e Autorizzazioni per le Riproduzioni Editoriali, Corso di Porta Romana 108, 20122 Milano  
e-mail: [autorizzazioni@clearedi.org](mailto:autorizzazioni@clearedi.org)  
sito web: [www.clearedi.org](http://www.clearedi.org).

Progetto grafico e impaginazione: DOC Creativity - Roma

The background is a teal color with a pattern of white dots and thin white lines. The dots are arranged in a grid that is slightly offset and has a varying density, creating a sense of depth and movement. The lines are thin and intersect to form a complex, web-like structure.

**ABI** Associazione  
Bancaria  
Italiana