AZIENDABANCA

TECNOLOGIE - MARKETING - ORGANIZZAZIONE E FINANZA PER IL MONDO BANCARIO

303

GIUGNO 2025

News - Dataexpert
Banche e accessibilità: entra in campo anche la GenAI

Dossier - Risk Management
Le banche governano tutte le sfumature del rischio

PAGAMENTI. Il wallet sarà la killer application?



Blast21 Srl, 20155 Milano, Via Aosta 4A - mensile - anno XXXI - numero 303 - giugno 2025 - Poste Italiane SpA
Sped. in a.p.D.L. 353/2003 (conv. In L. 27/02/2004 n. 46) art. 1, comma 1, DCB milano E 10,50 - ISSN 2039-9928

SOMMARIO

NEWS

24 **Osservatorio credito alle imprese**
Imprese: finanziamenti stabili, rischio in salita



26 **Dataexpert**
Banche e accessibilità: entra in campo anche la GenAI

30 **BNPL**
La presunta crisi di Klarna non è la fine del Buy Now Pay Later

32 **Azimut Holding**
Accordo con FSI per dare vita alla wealth management bank TNB

34 **BPER Banca**
BPER avvia il journey to cloud partendo dai servizi multicanali

35 **BNP Paribas**
Al via la tokenizzazione nativa di azioni di fondi per BPN Paribas AM

36 **Edufin Index**
Campania fanalino di coda nell'educazione finanziaria



38 **Western Union**
Sulla app di Western Union arrivano i conti digitali con IBAN italiano

39 **Banxware**
Con UniCredit scatta il nuovo modello operativo

SPECIALE

40 **Rivoluzione Pagamenti**
Il wallet sarà la killer application?



42 **CST Cash Solutions**
Gestire la sfida del contante, tra outsourcing e tecnologie

Banche e accessibilità: entra in campo anche la GenAI

Prosegue il percorso per rendere accessibili documenti e canali di banche e compagnie assicurative. A circa un mese dall'obbligo, le istituzioni finanziarie sono al lavoro per un adeguamento tecnologico e culturale che risponde sia a obblighi di compliance sia a imperativi etici di inclusione

Manca poco più di un mese all'entrata in vigore dell'obbligo di garantire l'accessibilità dei servizi digitali offerti da banche e assicurazioni, oltre che dagli altri settori privati che erogano servizi essenziali. Introdotto dalla Direttiva UE 2019/882, meglio nota come "European Accessibility Act", recepita in Italia con il D.Lgs. 82/2022, l'obbligo impone a banche, compagnie assicurative e istituzioni finanziarie di garantire l'accessibilità dei loro siti web e dei documenti digitali, compresi i PDF che contengono offerte, contratti, condizioni economiche, moduli o comunicazioni ufficiali.

A favore dell'inclusione

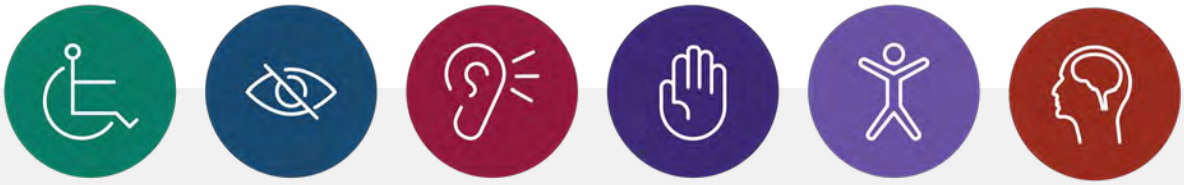
Una platea di milioni e milioni di documenti prodotti ogni anno e che riguardano aspetti fondamentali per l'inclusione sociale e finanziaria degli individui. Una persona che non è messa nelle condizioni di leggere un contratto, oppure di compilare un modulo online, viene di fatto esclusa da una serie di opportunità. «Garantire l'accessibilità non è solo un aspetto di compliance alla normativa – osserva Alberto Redigolo, Chief Commercial & Marketing Officer di Dataexpert. Le istituzioni finanziarie offrono servizi essenziali per la vita delle persone: dai pagamenti ai risparmi, dalla protezione ai prestiti. E infatti negli ultimi anni le istituzioni finanziarie italiane hanno prestato sempre più attenzione all'accessibilità digitale, soprattutto nei loro documenti online, per cercare di renderli comprensibili e fruibili anche da persone con disabilità».

È anche un tema reputazionale

Occorre ricordare che l'accessibilità digitale richiede di rendere tutti i contenuti e i servizi digitali, compresi siti web, app, documenti e piattaforme online, utilizzabili da tutte le persone. Questo include i soggetti con disabilità visive, ma anche gli anziani, la cui capacità visiva peggiora con gli anni; oppure gli stranieri, le cui competenze linguistiche possono essere valide per l'interazione quotidiana, ma insufficienti a capire il linguaggio burocratico. «C'è quindi anche un tema di inclusione commerciale e reputazionale, di fronte a una società che cambia e invecchia – commenta Redigolo. Dataexpert ha concentrato le proprie esperienze sui cosiddetti "documenti transazionali". Che presentano delle problematiche complesse per quanto riguarda i volumi, la complessità dei moduli che vanno resi gestibili e i tempi stringenti in cui vanno prodotti. Pensiamo, ad esempio, agli estratti conto trimestrali, tra l'altro regolamentati da tempi di esecuzione assai rigidi, oppure alla generazione di preventivi e contratti assicurativi a seguito di una richiesta ricevuta dal canale online. Sono tutti documenti che vanno crea-



@ Alberto Redigolo, Chief Commercial & Marketing Officer di Dataexpert



LE LINEE GUIDA

Con l'entrata in vigore dell'obbligo di accessibilità, tutti i documenti dovranno rispettare i criteri WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) almeno a livello AA, permettendone la "lettura" e la comprensione anche da parte degli utenti con disabilità visive, cognitive o motorie. Queste linee guida internazionali, sviluppate dal consorzio W3C, forniscono agli sviluppatori tutti gli elementi per creare contenuti digitali accessibili e sono stati adottati come riferimento dai governi di molti Paesi, compresa l'Unione Europea. E vengono già utilizzati da diversi anni nell'ambito della Pubblica Amministrazione, anche in Italia, secondo quanto fissato dalla Legge Stanca 4/2004, davvero avveniristica in questo senso, e più tardi anche a livello europeo dalla Direttiva UE 2016/2102.

ti in tempo reale e, a volte, nell'ordine di milioni di esemplari diversi. Abbiamo lavorato con diverse banche per creare PDF semplificati, con layout accessibili. E poi contratti che possono essere riprodotti con lettori vocali, anche grazie a un linguaggio chiaro e a una struttura marcata. E ancora: nei moduli online, abbiamo garantito l'accessibilità da tastiera, grazie a campi correttamente etichettati. Infine, ci avvaliamo della collaborazione con esperti di accessibilità visiva, che si occupano di sottoporre tutto a un test finale, prima della pubblicazione».

Il tortuoso percorso verso la accessibilità

Questo percorso, però, è tutt'altro che semplice. Gli standard sono noti (vedi BOX) ma applicarli nei processi che portano alla creazione dei documenti è tutt'altro che banale. «Abbiamo iniziato a lavorare sul tema dell'accessibilità del documento digitale già nel 2021 – racconta Luigi Ferrara, GM Of CCM Services di Dataexpert – collaborando con una primaria banca nazionale che, in questo ambito, è stata una pioniera. Ha infatti avviato la progettualità per sensibilità al tema dell'inclusione sociale, ancora prima che arrivassero le normative AgID, l'anno successivo. La nostra esperienza con questa banca è ormai matura e si appoggia a programmi autore, cioè ai principali prodotti di mercato per la composizione dei documenti, che sono stati in molti casi adeguati alle esigenze di accessibilità, in linea con quanto richiesto anche in altri mercati. In altri casi, vengono utilizzati prodotti di "remediation", che consentono cioè di trasformare i classici PDF in documenti PDF/UA, cioè dotati delle caratteristiche di accessibilità richieste».

Un linguaggio più comprensibile

Oltre all'accessibilità tecnica, c'è poi un aspetto relativo al linguaggio utilizzato. La normativa specifica che la documentazione digitale, compresi i fogli informativi e le condizioni contrattuali, deve essere comprensibile a chi ha una conoscenza della lingua



@ Luigi Ferrara, GM of CCM Services di Dataexpert

italiana equivalente al livello B2 del quadro di riferimento europeo. Un livello che permette piena autonomia e una buona comprensione di testi anche tecnici, ma non confrontabile alla piena padronanza di un madrelingua (il livello di riferimento, in quel caso, è il C2, il più alto dei sei previsti). «È essenziale che questi testi vengano redatti in modo chiaro e lineare – spiega Gianluca Sedda,

GM Of IT Services di Dataexpert. Gli acronimi e i termini difficili, tipici del linguaggio specifico di banche e assicurazioni, vanno poi sempre spiegati: anche una sola volta per documento, ma occorre fornirne una definizione. È poi utile utilizzare esempi concreti, mettendo in pratica i concetti esposti. E le azioni complesse andrebbero dettagliate con istruzioni passo passo».
Un'operazione di revisione generale della comunicazione che, in realtà, «comporta un beneficio per tutti i clienti, non solo per quelli con disabilità o i non-madrelingua – continua Sedda. I documenti e le interfacce risultano più facili da leggere sullo schermo di uno smartphone, sono facilmente comprensibili anche dagli anziani o dalle persone meno esperte, riducono gli errori nella compilazione dei moduli e, complessivamente, migliorano l'immagine della banca o della compagnia assicurativa, che risulta più trasparente e ne guadagna in termini reputazionali».

L'ingresso della GenAI

E proprio in questo ambito si sta assistendo alle prime applicazioni dell'intelligenza artificiale generativa. In primis per verificare la leggibilità dei documenti: anche se è bene prevedere sempre un ulteriore controllo da parte di un essere umano. «Stiamo anche lavorando con l'intelligenza artificiale per creare delle versioni "adattate" dei documenti – illustra Sedda – ad esempio per la lettura vocale, oppure chiedendole di semplificare il linguaggio utilizzato per allinearlo al livello B2. L'AI può così rendere documenti e pagine web più semplici da leggere, capire e usare. E funziona particolarmente bene quando il testo di partenza è già semplice e lineare».

Che cosa fare con i documenti pre-esistenti

L'utilizzo dell'AI è particolarmente utile in quei casi in cui occorre garantire l'accessibilità a documenti pre-esistenti, già creati in passato e presenti nell'archivio della banca. «Possiamo chiedere all'AI di riformulare un testo, ma anche utilizzare tecnologie di OCR (Optical Character Recognition - Riconoscimento Ottico dei Caratteri) per leggerli e renderli accessibili – prosegue Sedda. È comunque indispensabile formare il personale per arrivare a ideare e a produrre documenti digitali nativamente accessibili, evitando di andare a "correggerli" in un secondo momento».

TABELLA: I DOCUMENTI, PRIMA E DOPO

PRIMA	OGGI
Linguaggio tecnico e formale	Linguaggio semplificato (livello B2)
Paragrafi lunghi e densi	Testi divisi in sezioni chiare e brevi
Moduli cartacei da firmare	Moduli digitali accessibili e compilabili
Documenti in PDF	PDF strutturati con tag e navigabili



@ Gianluca Sedda, GM Of IT Services di Dataexpert

Un documento su misura?

C'è, infine, un concetto dirompente emerso nell'ultimo anno: una gestione documentale iper-personalizzata e interattiva. Cioè documenti che, anche grazie all'intelligenza artificiale generativa, si adattano di volta in volta alle preferenze dell'utente, magari ingrandendo il testo o aumentando il contrasto. Oppure allineano il livello linguistico alle competenze (anche cognitive) del cliente. O, ancora, alla modalità con cui fruisce di quel documento: voce, touch oppure tastiera. «Un documento chiaro, leggibile e totalmente accessibile è un passo importante verso una finanza davvero inclusiva – conclude Redigolo. La sfida, nel futuro, sarà quindi arrivare a una combinazione di tecnologia e chiarezza con una documentazione a misura del singolo cliente».

A.G.