

Documento sui requisiti di accessibilità ai sensi del D.Lgs. n. 82 del 27 maggio 2022

Versione 1.0	18.12.2025

Indice

Indice	1
Introduzione	2
Servizi	3
Focus sull'utilizzo mobile: collaborazione con il Centro Ciechi	3
Vecchio Online Banking.....	3
Nuovo Online Banking.....	3
App Raiffeisen	5
App ROBi Junior.....	8
App Raiffeisen-ID	9
Sito web raiffeisen.it	9
Prodotti bancari.....	9
Comunicazioni ai clienti	10
Dispositivi.....	10

Introduzione

Il presente documento descrive i requisiti di accessibilità dei diversi servizi offerti dalla banca e dei prodotti utilizzati a tal fine. Si tratta del documento previsto dall'Allegato IV, art. 1, del D.Lgs. 82/2022.

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 82/2022 ("Onere sproporzionato"), un riferimento a questo documento viene inserito nei modelli contrattuali non appena vengono apportate modifiche ai contratti o quando i contratti sono sottoposti a revisione periodica.

La banca svolge una varietà di attività per consentire i pagamenti, gli investimenti e la concessione di credito a privati, imprese e enti pubblici. Tra i compiti principali di una banca vi è la raccolta di depositi, ossia la gestione di conti per i clienti, sui quali il denaro viene custodito e amministrato in modo sicuro. Le banche gestiscono i pagamenti in contanti e quelli senza contanti, offrono bonifici, ordini permanenti, addebiti diretti e pagamenti con carta.

Un altro ambito centrale è la concessione di credito: le banche mettono a disposizione dei clienti privati e aziendali diverse forme di finanziamento, come prestiti al consumo, mutui ipotecari o crediti di esercizio. Inoltre, offrono servizi nel settore dei titoli, come la custodia e l'amministrazione di strumenti finanziari, il commercio di azioni, obbligazioni e fondi, nonché la consulenza in materia di investimenti.

Tra le altre attività figurano l'emissione di carte bancarie, la consulenza in materia finanziaria e patrimoniale, la mediazione di assicurazioni e il supporto nei pagamenti internazionali e nelle operazioni in valuta. Le banche sono soggette a rigorose disposizioni di legge e controllate dalle autorità di vigilanza per garantire la sicurezza dei fondi dei clienti e la stabilità del sistema finanziario.

La banca svolge la propria attività mediante servizi e dispositivi.

Servizi

Poiché l'accesso ai servizi finanziari costituisce un presupposto essenziale per la partecipazione sociale ed è soggetto a rigorosi requisiti normativi, l'accessibilità non viene considerata come un'integrazione successiva, bensì come fondamento tecnico di tutti i canali digitali rivolti alla clientela. Basandosi su standard internazionali quali le WCAG 2.0 e 2.1 e sull'integrazione profonda nel Design System, le soluzioni del RIPS – dall'Online Banking all'App Raiffeisen fino a ROBi Junior – si fondano su un'architettura inclusiva e verificata. Il presente documento dettaglia come, mediante misure proattive nei settori della percepibilità, operabilità, comprensibilità e robustezza, si garantisca che i prodotti siano utilizzabili da un ampio spettro di capacità e progettati in modo da essere a prova di futuro.

Da diversi anni Raiffeisen collabora con il Centro Ciechi St. Raphael di Bolzano (<https://www.centrociechi.bz.it/>) per rendere accessibili i servizi. Sono stati considerati aspetti quali zoom dello schermo, dimensione dei caratteri, modalità scura, contrasto, inversione dei colori, lettere maiuscole e lettura vocale.

Focus sull'utilizzo mobile: collaborazione con il Centro Ciechi

Nell'ambito della collaborazione con il Centro Ciechi S. Raphael di Bolzano, è stata posta particolare attenzione all'app Raiffeisen. La motivazione risiede in un chiaro comportamento d'uso: i clienti ipovedenti del Centro Ciechi svolgono le proprie operazioni bancarie quasi esclusivamente tramite l'applicazione mobile.

Sulla base dei feedback diretti di questo gruppo di utenti, sono state effettuate importanti modifiche, implementate principalmente nell'app, ma anche nell'online banking. Esempi concreti sono l'ottimizzazione dei contrasti cromatici, del layout visivo e il miglioramento delle funzioni di lettura automatica.

In sintesi, gli adattamenti sono stati guidati in modo determinante dal modo in cui l'app viene utilizzata nella pratica quotidiana e dagli strumenti aggiuntivi specifici (ad es. screen reader) impiegati dai clienti.

I servizi offerti dalla banca sono:

Vecchio Online Banking

Il vecchio Online Banking viene sostituito da quello nuovo, attivo dal 22.05.2024. Non appena tutte le funzionalità saranno implementate in quello nuovo, il vecchio portale potrà essere dismesso. Il portale è già stato in precedenza oggetto di una valutazione da parte di RIS.Kons GmbH e del Centro Ciechi.

Nuovo Online Banking

Il nuovo Online Banking è stato attivato il 22.05.2024. Durante lo sviluppo sono stati analizzati e testati in modo approfondito gli aspetti relativi all'accessibilità. Sono state considerate funzioni essenziali quali zoom dello schermo, adattamento dinamico delle dimensioni dei caratteri, modalità scura, rapporti di contrasto, inversione dei colori, utilizzo di lettere maiuscole e compatibilità con funzioni di lettura vocale

(screen reader).

Nel rispetto delle Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 (standard internazionale volto a garantire che i contenuti web siano accessibili alle persone con disabilità), ci si è orientati ai quattro principi fondamentali dell'accessibilità web, con i seguenti risultati:

Percepibile

I contenuti devono essere presentati agli utenti in modo che possano percepirli con i propri sensi.

Ciò comprende, nell'Online Banking, tra l'altro:

- **Contrasto sufficiente:** Già nella definizione del Design System e delle componenti di base sono stati utilizzati strumenti specializzati per garantire che il testo e gli elementi grafici significativi (come le icone) raggiungano almeno il valore di contrasto AA secondo le WCAG. Questo assicura una buona leggibilità anche in condizioni di luce sfavorevoli.
- **Dimensioni dei caratteri adatte:** Per garantire una leggibilità ottimale è stata definita una dimensione minima di 16px per il testo principale e di 14px per testi secondari (es. testi di aiuto o metadati), in linea con gli standard consolidati dei sistemi operativi mobili come iOS e Android.
- **Considerazione delle daltonie:** I layout e le componenti sono stati verificati per la percepibilità in presenza di diverse forme di daltonismo (es. deficit rosso-verde), mediante plugin sulla piattaforma Figma che simulano tali condizioni. I messaggi di stato importanti (es. conferme o errori nei bonifici) non si basano mai esclusivamente sul colore, ma utilizzano anche testo o icone.
- **Alternative testuali:** Per tutti i contenuti non testuali, come grafici informativi sull'andamento del patrimonio, vengono fornite alternative testuali (testi Alt) affinché possano essere interpretati dai lettori di schermo.

Utilizzabile

Gli utenti devono essere in grado di navigare nel sito e utilizzare le sue funzioni.

Ciò comprende, nell'Online Banking, tra l'altro:

- **Completamente utilizzabile da tastiera:** Tutte le funzioni, dall'accesso all'inserimento della TAN, sono utilizzabili esclusivamente tramite tastiera, requisito essenziale per utenti che non possono usare il mouse o dipendono da tecnologie assistive.
- **Focus visibile:** Per la navigazione da tastiera sono state adottate soluzioni per garantire che l'elemento selezionato (es. campo di input o pulsante) sia sempre evidenziato da un indicatore visivo ben visibile, in conformità al criterio WCAG 2.0 2.4.7 (Focus Visible).
- **Tempo sufficiente:** Poiché le sessioni di Online Banking sono limitate per motivi di sicurezza, è stato previsto un avviso tempestivo prima della scadenza e la possibilità di estendere la durata.

- **Strutture di navigazione chiare:** La struttura delle pagine è logica, con gerarchie di intestazioni che consentono agli utenti di screen reader di accedere rapidamente alle sezioni rilevanti.

Comprensibile

Le informazioni e l'interfaccia devono essere chiare e comprensibili.

Ciò comprende, nell'Online Banking, tra l'altro:

- **Pattern di design coerenti:** L'uso sistematico di schemi di design consolidati garantisce che l'utente ottenga sempre l'azione prevista. Ciò include feedback visivi uniformi (stati hover e pressed) per tutti gli elementi cliccabili come pulsanti o link.
- **Linguaggio chiaro e istruzioni:** Si utilizza un linguaggio semplice e chiaro. I termini tecnici sono spiegati quando necessario. I campi dei moduli (es. IBAN o importo) hanno etichette visibili in modo permanente.
- **Identificazione e correzione degli errori:** In caso di errore (es. formato data non valido), questo viene rilevato automaticamente, descritto chiaramente in testo e, se possibile, viene fornito un suggerimento per la correzione. Il messaggio di errore appare direttamente sul campo interessato.

Robusto

I contenuti devono essere sufficientemente robusti da poter essere interpretati da una vasta gamma di utenti e tecnologie assistive, comprese quelle future.

Ciò comprende, nell'Online Banking, tra l'altro:

- **HTML semantico:** La base dell'Online Banking è costituita da codice HTML pulito e semantico, con elementi utilizzati secondo la loro funzione (es. <button> per pulsanti, <h1>-<h6> per intestazioni). Questo è essenziale affinché le tecnologie assistive interpretino correttamente la struttura e la funzione della pagina.
- **Compatibilità con tecnologie assistive:** È stata garantita la compatibilità con i principali screen reader (NVDA, JAWS, VoiceOver su dispositivi mobili). Nomi, ruoli e valori delle componenti interattive sono determinabili in modo programmatico.
- **Validazione:** Il codice è conforme agli standard web attuali, per assicurare una rappresentazione e un funzionamento coerenti su diversi browser e dispositivi.

App Raiffeisen

Gli aspetti di accessibilità dell'attuale Raiffeisen App (v3) si basano su una solida e verificata struttura. Per la versione precedente dell'app (v2 - 2020) è stata condotta un'analisi approfondita e una collaborazione con il Centro Ciechi St. Raphael di Bolzano. Le preziose conoscenze e gli standard consolidati derivanti da questa cooperazione hanno costituito il fondamento diretto per lo sviluppo dell'attuale

versione v3.

Sono stati considerati aspetti quali zoom dello schermo, supporto per il testo dinamico a livello di sistema (adattamento delle dimensioni dei caratteri), modalità scura, rapporti di contrasto, inversione dei colori, nonché la piena compatibilità con le funzioni native di lettura vocale (VoiceOver su iOS e TalkBack su Android), ottimizzate per l'uso mobile.

Nel rispetto delle Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 (che costituiscono anche la base per gli standard di accessibilità mobile come la EN 301 549), ci si è orientati ai quattro principi fondamentali, con i seguenti risultati:

Percepibile

I contenuti devono essere presentati agli utenti in modo che possano percepirli con i propri sensi (in particolare su schermi di piccole dimensioni e in condizioni di luce variabili).

Ciò comprende, nella Raiffeisen App, tra l'altro:

- **Supporto per “Testo Dinamico” (Dynamic Type):** L'app rispetta la dimensione dei caratteri impostata nelle preferenze di sistema dell'utente (iOS & Android). Il layout si adatta in modo fluido, senza che i testi vengano tagliati o sovrapposti, anche con impostazioni molto grandi per utenti ipovedenti.
- **Contrasto sufficiente:** Come per l'Online Banking, è stato garantito nel Design System per le componenti mobili che testo e icone raggiungano almeno il valore di contrasto AA secondo le WCAG. Ciò è fondamentale per l'uso all'aperto in piena luce solare.
- **Considerazione delle daltonie:** Tutte le schermate dell'app sono state verificate mediante plugin di simulazione in Figma per la percepibilità in presenza di diverse forme di daltonismo. Le indicazioni di stato critiche (es. nelle transazioni) non si basano mai esclusivamente sul colore, ma sempre su icone o etichette testuali aggiuntive.
- **Contenuti alternativi per i media:** Gli elementi grafici che trasmettono informazioni sono corredati da “Accessibility Labels” per consentire la corretta lettura da parte dei lettori di schermo.

Utilizzabile

Gli utenti devono essere in grado di navigare nell'app e utilizzare le sue funzioni (indipendentemente dalle capacità motorie).

Ciò comprende, nella Raiffeisen App, tra l'altro:

- **Touch target sufficientemente grandi:** Vengono rispettate rigorosamente le linee guida dei fornitori di piattaforma per tutti gli elementi interattivi, garantendo che pulsanti e link possano essere selezionati anche da utenti con limitazioni motorie o dita grandi.
- **Supporto completo delle tecnologie assistive:** L'app è utilizzabile non solo tramite touch, ma anche completamente tramite tastiere esterne o sistemi di

controllo a interruttore (Switch Access/Switch Control). Lo stato di focus è sempre chiaramente visibile (Focus Visible).

- **Evitare gesti complessi:** Le funzioni critiche non dipendono esclusivamente da gesti complessi a più dita o da swipe specifici. Sono sempre disponibili alternative semplici tramite tap.
- **Navigazione e orientamento:** L'app utilizza schemi di navigazione nativi (come Tab Bar o pulsanti "Indietro" nella Navigation Bar), familiari agli utenti della piattaforma, per garantire un orientamento intuitivo.

Comprensibile

Le informazioni e l'interfaccia devono essere chiare e comprensibili.

Ciò comprende, nella Raiffeisen App, tra l'altro:

- **Comportamento conforme alla piattaforma:** L'app si comporta come previsto dagli utenti del rispettivo sistema operativo (iOS o Android). Vengono utilizzati schemi di design noti per dialoghi, liste e moduli, riducendo il carico cognitivo.
- **Etichette chiare (Labels):** I campi dei moduli (es. per un bonifico) hanno etichette permanenti e visibili anche durante la compilazione. Le icone senza testo sono corredate da descrizioni univoche, invisibili allo schermo ma leggibili dai lettori di schermo.
- **Prevenzione e correzione proattiva degli errori:** I messaggi di errore vengono visualizzati direttamente sull'elemento interessato in linguaggio chiaro. Quando possibile, l'app suggerisce correzioni (es. per errori di digitazione negli importi) e utilizza tastiere native (es. solo tastierino numerico per l'inserimento del PIN) per ridurre gli errori.

Robusto

I contenuti devono essere sufficientemente robusti da poter essere interpretati da una vasta gamma di utenti e tecnologie assistive, comprese quelle future.

Ciò comprende, nella Raiffeisen App, tra l'altro:

- **Utilizzo delle API di Accessibilità native:** L'app è sviluppata con ambienti nativi (Swift/SwiftUI per iOS, Kotlin/Jetpack Compose per Android), utilizzando correttamente le interfacce di accessibilità fornite da Apple e Google (Accessibility Trees), per garantire che tutti gli elementi comunichino ruolo, nome e valore alle tecnologie assistive.
- **Compatibilità con i lettori di schermo:** L'app è completamente ottimizzata per VoiceOver (iOS) e TalkBack (Android). L'ordine di lettura degli elementi è logico e corrisponde alla struttura visiva delle schermate.
- **Adattamento all'orientamento dello schermo:** L'app è robusta rispetto ai cambiamenti di orientamento (verticale o orizzontale), ove sensato sul dispositivo utilizzato, senza perdita di informazioni o compromissione della fruibilità.

App ROBi Junior

L'app ROBi Junior è rivolta specificamente ed esclusivamente alla fascia d'età dei bambini. Ciò comporta requisiti particolarmente elevati in termini di semplicità, comprensibilità e intuitività nell'utilizzo dell'applicazione.

Nel rispetto delle Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1, ci si è orientati ai quattro principi fondamentali, con un'attenzione particolarmente marcata all'accessibilità cognitiva, data la giovane fascia di utenti:

Percepibile

I contenuti devono essere presentati agli utenti in modo che possano percepirli con i propri sensi.

Ciò comprende, nell'app ROBi Junior, tra l'altro:

- **Adozione delle basi del Design System:** L'adattamento dei layout al Design System garantisce automaticamente il rispetto degli standard di contrasto (almeno AA) per testi e grafica rilevante. Questo è essenziale per la competenza di lettura in fase di sviluppo della fascia d'età target.
- **Chiara gerarchia visiva:** I layout sono stati progettati affinché gli elementi importanti siano immediatamente evidenti. Viene utilizzato un linguaggio visivo molto chiaro con icone di supporto, adatte ai bambini e facilmente comprensibili.
- **Uso e verifica dei colori:** Sono state applicate simulazioni per daltonismo (tramite plugin Figma). Inoltre, il colore viene utilizzato in modo consapevole per evidenziare le azioni, senza essere l'unico veicolo informativo.

Utilizzabile

Gli utenti devono essere in grado di navigare nell'app e utilizzare le sue funzioni.

Ciò comprende, nell'app ROBi Junior, tra l'altro:

- **Touch target ampi:** Per i bambini, la cui motricità fine è ancora in sviluppo, sono fondamentali aree di interazione (pulsanti, schede) sufficientemente grandi e chiaramente separate. I layout forniti rispettano le dimensioni minime per i touch target.
- **Navigazione semplificata:** La struttura di navigazione verificata è volutamente estremamente piatta e lineare, per massimizzare l'orientamento e ridurre il sovraccarico cognitivo. Sono evitate "strade senza uscita" nella guida dell'utente.
- **Gestione del focus:** Anche nell'uso con tastiera o Switch-Control (rilevante per bambini con limitazioni motorie), il focus corrente è sempre chiaramente evidenziato grazie all'applicazione delle componenti standard.

Comprensibile

Le informazioni e l'interfaccia devono essere chiare e comprensibili. Questo è il principio assolutamente centrale per la fascia d'età dei bambini.

Ciò comprende, nell'app ROBi Junior, tra l'altro:

- **Coerenza e riconoscibilità:** Grazie all'applicazione del Design System, elementi simili si comportano sempre nello stesso modo. Un bambino impara rapidamente come appare e funziona un pulsante "Avanti", poiché questo schema è uniforme in tutta l'app.
- **Linguaggio e feedback adatti ai bambini:** L'app utilizza un linguaggio molto semplice e evita qualsiasi gergo bancario. Il feedback visivo sulle azioni (es. un versamento riuscito verso un obiettivo di risparmio) è immediato, positivo e inequivocabile.
- **Riduzione della complessità:** Ogni schermata si concentra rigorosamente su un solo compito principale. Gli elementi distraenti sono stati eliminati nella fase di adattamento del layout per mantenere il carico cognitivo al minimo.

Robusto

I contenuti devono essere sufficientemente robusti da poter essere interpretati da una vasta gamma di utenti e tecnologie assistive.

Ciò comprende, nell'app ROBi Junior, tra l'altro:

- **Base tecnica:** Nonostante l'interfaccia visiva fortemente semplificata, la realizzazione tecnica si basa sugli stessi principi robusti delle app principali. Ciò significa che anche l'app Junior comunica correttamente con le interfacce di accessibilità native (VoiceOver/TalkBack) ed è implementata in modo semanticamente corretto.

App Raiffeisen-ID

L'app Raiffeisen-ID sarà integrata nell'app Raiffeisen nel primo trimestre del 2026 e successivamente disattivata. Nello sviluppo dell'app ID sono stati seguiti gli stessi criteri di design adottati per l'app Raiffeisen.

Sito web raiffeisen.it

L'attuale sito web è stato progressivamente aggiornato per migliorare la leggibilità nei menu e nel nuovo footer rielaborato, con caratteri più grandi, spaziature ottimizzate e una struttura più chiara. Il sito è ottimizzato per essere compatibile con i lettori di schermo.

In attuazione del D.Lgs. 82/2022 è stata aggiunta la sezione "Accessibilità", nella quale è incluso anche il presente documento. L'intero sito sarà presto ristrutturato e terrà conto di tutti gli aspetti previsti dal D.Lgs. 82/2022.

Prodotti bancari

I prodotti bancari di cui al D.Lgs. 82/2022 e prestati dalla banca sono i seguenti:

- Mutui
- Crediti ai consumatori
- Carte di debito
- Carte di credito

- Titoli
- Servizio relativo ai pagamenti (ordine permanente, bonifico, addebiti diretti, ...)
- Garanzie
- Conto corrente
- Assegni

Comunicazioni ai clienti

Funzionamento del servizio

Il funzionamento dei singoli servizi è descritto nella sezione trasparenza sul sito www.raiffeisen.it

Accessibilità del servizio

La consulenza sui servizi può essere fornita in filiale, telefonicamente o via e-mail. Tutte le informazioni precontrattuali previste dalla legge sono pubblicate sul sito web www.raiffeisen.it.

I contratti possono essere sottoscritti in filiale oppure, ove possibile, digitalmente da remoto tramite l'App Raiffeisen e l'Online Banking.

Fanno eccezione quei contratti con garanzie, che devono necessariamente essere sottoscritti con atto notarile.

Informazioni e documenti relativi al servizio durante la sua validità possono essere ottenuti in filiale, telefonicamente, via e-mail, tramite l'App Raiffeisen e l'Online Banking.

Vengono inviate comunicazioni periodiche al cliente, che possono essere recapitate, a scelta del cliente, tramite posta o in formato digitale.

Dispositivi

Le banche del RIPS utilizzano attualmente i seguenti dispositivi:

Diebold O720

Diebold Nixdorf DN100D

Diebold Nixdorf DN150D

Diebold Nixdorf DN200H

Diebold Nixdorf DN250H

Diebold Nixdorf ex Wincor Nixdorf C2060

Diebold Nixdorf ex Wincor Nixdorf C2550

Diebold Nixdorf ex Wincor Nixdorf C2560

Diebold Nixdorf ex Wincor Nixdorf C4060

NCR SS22

NCR SS23

NCR SS25

NCR SS26

NCR SS27

NCR SS34

Sitrade Glory S200

La documentazione predisposta dai produttori in materia di accessibilità è disponibile sul sito web nella sezione "Accessibilità".

Eventuali dispositivi aggiuntivi saranno pubblicati dalla banca sul sito web nella sezione "Accessibilità".