

ATTUALITÀ

Accessibilità dei servizi bancari e Linee guida AgID

Profili tecnici, onere sproporzionato, modifica
sostanziale e gestione delle evidenze

29 Giugno 2026



Giuseppe Triolo, Normativa Bancaria –
Compliance Governance, Iccrea Banca

1. Premessa: dall'accessibilità come principio alla conformità dimostrabile

L'accessibilità dei servizi bancari non può più essere letta come un tema collaterale, affidato alla sola sensibilità organizzativa dell'intermediario o alla mera conformità informatica dei canali digitali. Il D.Lgs. 27 maggio 2022, n. 82, ha progressivamente ricondotto l'accessibilità entro il perimetro degli obblighi regolamentari degli operatori economici, stabilendo requisiti applicabili a determinati prodotti e servizi immessi sul mercato o forniti ai consumatori a decorrere dal 28 giugno 2025.

La traiettoria normativa muove da lontano. La legge 9 gennaio 2004, n. 4, c.d. Legge Stanca, aveva posto il principio dell'accesso agli strumenti informatici quale condizione di esercizio effettivo dei diritti, soprattutto con riferimento alle persone con disabilità. L'European Accessibility Act e il relativo decreto di recepimento ampliano tuttavia la prospettiva: l'accessibilità non è più soltanto qualità del sito o dell'applicazione, ma caratteristica del servizio, del contenuto informativo, del processo di fruizione e del rapporto tra operatore e consumatore.

Per il settore bancario, ciò determina un innesto particolarmente significativo. I servizi finanziari sono già presidiati da discipline di trasparenza, correttezza, product governance e tutela della clientela. L'accessibilità si colloca in continuità con tali presidi, e ne rafforza l'esigibilità: non basta rendere l'informazione disponibile; occorre renderla raggiungibile, comprensibile, utilizzabile e verificabile. È su questo piano che assumono rilievo operativo, per gli intermediari, sia le Linee guida AgID sull'accessibilità dei servizi, adottate con determinazione n. 38/2026 del 4 marzo 2026, sia il successivo Regolamento sulle modalità di accertamento e di esercizio del potere sanzionatorio: due interventi che rendono attuale e necessario un ritorno tecnico sul tema, spostando l'attenzione dalla mera enunciazione del principio alla dimostrabilità organizzativa della conformità.

2. Linee guida AgID e servizi bancari per consumatori: il nuovo perimetro operativo

Le Linee guida AgID danno attuazione all'art. 21 del D.Lgs. 82/2022 e si collocano nel quadro dei poteri di vigilanza attribuiti all'Agenzia per l'Italia Digitale in relazione alla conformità dei servizi. La loro funzione non è meramente ricognitiva: esse traducono il precetto normativo in criteri applicativi, indicazioni tecniche e aspettative organizzative che gli operatori devono considerare nella progettazione, erogazione e manutenzione dei servizi accessibili.

Quanto all'ambito oggettivo, le Linee guida dedicano un focus specifico ai servizi bancari per consumatori. Il riferimento va letto in coerenza con l'art. 1, comma 3, del D.Lgs. 82/2022, che include nel perimetro della disciplina i servizi bancari destinati ai consumatori, accanto a comunicazioni elettroniche, servizi di accesso ai media audiovisivi, trasporto passeggeri, e-book e commercio elettronico. La qualificazione del servizio come "bancario" non deve tuttavia indurre a una lettura limitata al solo contratto o al solo documento informativo: la conformità riguarda l'intero percorso di accesso e utilizzo, inclusi canali digitali, documenti elettronici, procedure di identificazione e autenticazione, assistenza e interazioni successive alla conclusione del rapporto.

In termini pratici, l'intermediario è chiamato a mappare i servizi rientranti nel perimetro, distinguendo tra servizi nuovi, servizi già erogati, canali proprietari, soluzioni di terzi, componenti in outsourcing e documentazione digitale. Tale attività di perimetrazione è il primo passaggio del presidio di conformità: senza una tassonomia chiara dei servizi e dei touchpoint interessati, l'adeguamento rischia di tradursi in interventi frammentari, difficilmente dimostrabili in sede di verifica o reclamo.

3. La conformità come processo: obblighi del fornitore, presunzione di conformità e accessibilità by design

Uno degli elementi di maggiore interesse delle Linee guida è la rappresentazione della conformità come processo continuativo. L'art. 12 del D.Lgs. 82/2022 disciplina gli obblighi del fornitore di servizi, imponendo di progettare e fornire servizi conformi ai requisiti di accessibilità e di rendere disponibili informazioni sul funzionamento del servizio e sulla relativa accessibilità. Tale impostazione supera l'idea di un adempimento statico e colloca l'accessibilità entro il ciclo di vita del servizio.

Le Linee guida richiamano, in questa prospettiva, i principi di accessibilità by design e by default: i requisiti devono essere incorporati sin dalla fase di ideazione, analisi funzionale e sviluppo, e non aggiunti successivamente come rimedio correttivo. Per gli operatori bancari ciò significa integrare l'accessibilità nei processi di product approval, change management, release management, procurement, gestione fornitori e controllo qualità. La verifica di accessibilità deve entrare nei criteri di accettazione del servizio, al pari dei requisiti di sicurezza, continuità operativa, privacy e compliance normativa.

Il richiamo agli standard tecnici e ai principi generali dell'accessibilità digitale – percepibilità, utilizza-

bilità, comprensibilità e robustezza (POUR) – consente inoltre di collegare l'impianto giuridico a criteri verificabili. L'accessibilità non è un concetto indeterminato: richiede contenuti percepibili da utenti con diverse esigenze, interfacce utilizzabili anche con tecnologie assistive, informazioni comprensibili e componenti sufficientemente robusti da essere interpretati da software e dispositivi differenti.

Rileva, infine, il tema della presunzione di conformità. Il D.Lgs. 82/2022, all'art. 14, prevede la rilevanza delle norme armonizzate e delle specifiche tecniche ai fini della conformità. Per gli intermediari, ciò non equivale a un automatismo assoluto, ma rappresenta un criterio essenziale di governo del rischio: l'adozione di standard riconosciuti, la tracciabilità delle verifiche e la coerenza tra requisiti normativi e requisiti tecnici costituiscono elementi difensivi fondamentali in caso di contestazione.

4. Modifica sostanziale e onere sproporzionato: eccezioni, non esenzioni

Il nodo più delicato per gli operatori riguarda le ipotesi in cui l'applicazione integrale dei requisiti di accessibilità possa determinare una modifica sostanziale del servizio o comportare un onere sproporzionato. L'art. 13 del D.Lgs. 82/2022 disciplina entrambe le fattispecie, chiarendo che i requisiti di accessibilità si applicano nei limiti in cui non impongano una modifica sostanziale della natura fondamentale del prodotto o del servizio e non comportino un onere sproporzionato per l'operatore economico.

La prima ipotesi – la modifica sostanziale – ricorre quando l'adeguamento richiesto incide sulla natura fondamentale del servizio, alterandone elementi essenziali. Nel settore bancario, la nozione deve essere maneggiata con cautela: non ogni complessità tecnica o organizzativa integra una modifica sostanziale. L'accessibilità di un flusso di apertura rapporto, di un documento informativo, di una funzionalità dispositiva o di un canale di assistenza normalmente riguarda le modalità di fruizione del servizio, non la sua natura giuridico-economica. Invocare la modifica sostanziale richiede dunque una motivazione puntuale, riferita al servizio concreto, alle funzionalità interessate e agli effetti dell'adeguamento sulla struttura essenziale dell'offerta.

Diversa, ma ugualmente rigorosa, è la valutazione dell'onere sproporzionato. L'Allegato IV del D.Lgs. 82/2022 individua criteri di valutazione che impongono un bilanciamento tra costi netti di conformità, dimensioni, risorse e natura dell'operatore, benefici attesi per le persone con disabilità, frequenza e durata d'uso del servizio. Ne deriva che l'onere sproporzionato non è un giudizio intuitivo, né una valu-

tazione meramente economica fondata sul costo assoluto dell'intervento. È una valutazione motivata, comparativa e documentata, che deve considerare il contesto organizzativo dell'operatore e l'impatto concreto sugli utenti.

Le Linee guida AgID valorizzano questo approccio probatorio. L'operatore che ritenga di poter ricorrere alle eccezioni deve predisporre una valutazione formalizzata, conservarne evidenza e aggiornarla al ricorrere di modifiche rilevanti. In termini di governance, ciò suggerisce l'adozione di un processo interno strutturato: richiesta dell'owner del servizio, istruttoria tecnica, valutazione legale/compliance, analisi economica, parere delle funzioni di controllo ove previsto, approvazione motivata e successivo monitoraggio.

Il punto essenziale è che modifica sostanziale e onere sproporzionato non costituiscono clausole generali di esonero, ma eccezioni da interpretare restrittivamente. Esse non eliminano l'obbligo di rendere il servizio accessibile nella misura possibile, né consentono di rinunciare a soluzioni alternative ragionevoli. Per gli operatori bancari, la loro invocazione dovrebbe pertanto essere residuale, documentata e coerente con una strategia complessiva di progressivo adeguamento.

5. Reclami, segnalazioni e vigilanza AgID: dal feedback dell'utente al procedimento sanzionatorio

Un ulteriore profilo qualificante riguarda la gestione dei reclami e delle segnalazioni. Le Linee guida dedicano specifica attenzione alla vigilanza sui servizi e ai reclami degli utenti, collocando il feedback dell'utilizzatore non come elemento meramente relazionale, ma come possibile fattore di attivazione dei presidi di controllo e vigilanza.

AgID ha inoltre pubblicato il regolamento recante le modalità di accertamento e di esercizio del potere sanzionatorio ai sensi dell'art. 9 della Legge n. 4/2004 e degli artt. 21 e 24 del D.Lgs. 82/2022. Il regolamento definisce un percorso articolato: attività pre-istruttoria di verifica, redazione e trasmissione della relazione, conclusione dell'attività pre-istruttoria, eventuale contestazione delle violazioni e diffida, termini del procedimento e provvedimento conclusivo.

La logica sottostante appare orientata, almeno in una prima fase, a una risoluzione collaborativa delle criticità: in presenza di barriere digitali, AgID può richiedere chiarimenti e adeguamenti, mentre il

passaggio alla fase sanzionatoria rileva soprattutto nei casi di inerzia o mancato adeguamento. Per gli operatori, tuttavia, questa impostazione non riduce l'esigenza di presidio; al contrario, aumenta il valore delle evidenze interne. La capacità di dimostrare tempestività nella presa in carico, correttezza dell'analisi, pianificazione degli interventi e chiusura delle anomalie diviene elemento centrale di difesa e di credibilità.

Ne discende la necessità di coordinare i reclami in materia di accessibilità con i sistemi già esistenti di complaint management bancario, evitando duplicazioni o zone grigie. Un reclamo relativo all'impossibilità di completare un'operazione tramite screen reader, all'inaccessibilità di un PDF informativo, all'assenza di alternative per un'autenticazione non fruibile o alla mancata comprensibilità di un percorso digitale non è soltanto un disservizio: può costituire indicatore di non conformità in materia di accessibilità e, come tale, deve essere classificato, tracciato e trattato con logiche coerenti con il rischio regolamentare.

6. Conservazione documentale e fascicolo di conformità: un presidio centrale per gli operatori

Il profilo documentale è probabilmente uno degli aspetti più rilevanti per gli intermediari. La disciplina dell'accessibilità impone infatti una compliance dimostrabile. Non è sufficiente sostenere che un servizio sia accessibile; occorre poter esibire il percorso attraverso cui tale conclusione è stata raggiunta, le verifiche svolte, gli standard applicati, le eventuali criticità rilevate e le misure correttive adottate.

In questa prospettiva, appare opportuno costituire per ciascun servizio rilevante un fascicolo di conformità, da aggiornare nel tempo e da raccordare con il sistema dei controlli interni. Tale fascicolo dovrebbe includere almeno: la mappatura del servizio e dei canali interessati; i requisiti di accessibilità applicabili (anche mediante l'utilizzo delle schede di controllo esemplificative allegate alle nuove linee guida); le specifiche funzionali e tecniche; le evidenze dei test automatici e manuali; gli esiti di eventuali verifiche con tecnologie assistive; la documentazione relativa ai fornitori; le decisioni assunte in fase di change management; le valutazioni su modifica sostanziale e onere sproporzionato; il registro delle anomalie; il piano di remediation; gli esiti dei reclami e delle segnalazioni; le comunicazioni eventualmente intercorse con AgID.

Particolare attenzione deve essere riservata alla documentazione relativa ai reclami. In caso di segna-

lazione o verifica, l'intermediario deve poter ricostruire il ciclo completo dell'evento: ricezione, classificazione, analisi tecnica, valutazione normativa, risposta al cliente, interventi correttivi, verifica di efficacia e chiusura. La conservazione non dovrebbe essere intesa come mero archivio, ma come strumento di governo del rischio: consente di individuare ricorrenze, priorità di intervento, carenze di processo e possibili impatti su cluster più ampi di clientela.

La medesima esigenza riguarda le eccezioni. Una valutazione di onere sproporzionato o modifica sostanziale non adeguatamente documentata espone l'intermediario a un rischio significativo, perché trasferisce sul piano probatorio la fragilità della scelta organizzativa. Al contrario, un'istruttoria completa, motivata, approvata e periodicamente riesaminata consente di dimostrare che l'operatore non ha disatteso l'obbligo di accessibilità, ma ha esercitato una valutazione conforme al quadro normativo e proporzionata al caso concreto.

7. Considerazioni conclusive

Le Linee guida AgID segnano il passaggio dell'accessibilità da principio generale a disciplina di processo. Per gli operatori bancari, la sfida non è soltanto adeguare siti, app e documenti, ma costruire un modello di governo capace di integrare accessibilità, trasparenza, product governance, outsourcing, reclami e controlli interni.

La vera discontinuità introdotta dal quadro EAA non risiede nell'affermazione, ormai consolidata, del diritto all'accesso, bensì nella richiesta di rendere tale diritto tecnicamente esigibile e documentalmente dimostrabile. L'onere sproporzionato e la modifica sostanziale, lungi dal costituire scorciatoie, impongono agli operatori valutazioni ancora più rigorose. La gestione dei reclami e delle segnalazioni, a sua volta, diviene una componente del sistema di conformità, non un semplice canale post-vendita.

In definitiva, l'accessibilità deve essere trattata come una dimensione strutturale della qualità del servizio bancario. L'intermediario che saprà incorporarla nei propri processi non solo ridurrà il rischio regolamentare, ma migliorerà la fruibilità dei servizi, la fiducia della clientela e la capacità di raggiungere una platea più ampia di persone. Rendere accessibile il mondo finanziario non è soltanto un obbligo: è una scelta di responsabilità, competitività e inclusione.

Appendice operativa – elementi minimi del fascicolo di conformità

- Mappatura dei servizi bancari per consumatori rientranti nel perimetro del D.Lgs. 82/2022, con indicazione di canali, touchpoint, owner interni e fornitori coinvolti.
- Matrice requisiti/servizi, con collegamento tra requisiti normativi, requisiti tecnici, standard adottati e controlli previsti.
- Evidenze di accessibilità dei canali digitali, inclusi test automatici, verifiche manuali, test con tecnologie assistive e issue log.
- Documentazione dei fornitori e clausole contrattuali rilevanti in materia di accessibilità, livelli di servizio, remediation e responsabilità.
- Valutazioni motivate su modifica sostanziale e onere sproporzionato, ove invocate, complete di analisi tecnica, economica, legale/compliance e approvazione interna.
- Registro dei reclami e delle segnalazioni accessibilità, con classificazione, analisi, risposta al cliente, interventi correttivi e verifica di efficacia.
- Piano di remediation e monitoraggio periodico, con priorità, scadenze, responsabili, stato avanzamento e reporting verso le funzioni di controllo.
- Archivio delle comunicazioni con AgID e delle eventuali richieste, diffide, riscontri o impegni assunti.

Riferimenti normativi e documentali essenziali

- Direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi.
- Decreto legislativo 27 maggio 2022, n. 82, artt. 1, 12, 13, 14, 21 e 24, nonché Allegato IV.
- AgID, Determinazione n. 38/2026 del 4 marzo 2026, "Linee guida sull'accessibilità dei servizi in

attuazione dell'articolo 21 del decreto legislativo n. 82 del 2022".

- AgID, Regolamento recante le modalità di accertamento e di esercizio del potere sanzionatorio ai sensi dell'art. 9 della Legge n. 4/2004 e degli artt. 21 e 24 del D.Lgs. 82/2022.
- Legge 9 gennaio 2004, n. 4, recante disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti, e in particolare delle persone con disabilità, agli strumenti informatici.
- Banca d'Italia, Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari; correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti.

DB non solo
diritto
bancario

A NEW DIGITAL EXPERIENCE

 **dirittobancario.it**

