

Informazioni sui requisiti di accessibilità

a) Mediolanum International Life dac

Di cosa parliamo in questa informativa

Questa informativa contiene importanti indicazioni relative ai servizi e contratti di prodotti di assicurazione sulla vita del Gruppo Mediolanum offerti da Mediolanum International Life dac (di seguito, anche "MIL"), anche per il tramite del Soggetto Collocatore Banca Mediolanum S.p.A., in merito alla valutazione del rispetto dei requisiti previsti dalla normativa in tema di accessibilità.

Qualora la documentazione informativa, precontrattuale o contrattuale presente sui canali digitali di MIL e del Soggetto Collocatore Banca Mediolanum (es. sito internet o app mobile) non fosse accessibile o solo in parte accessibile (ossia non fosse leggibile anche da persone che hanno limitazioni fisiche, psichiche o sensoriali, anche temporanee) per conoscerne il contenuto è possibile rivolgersi al Family Banker o al Customer Banking Center del Soggetto Collocatore Banca Mediolanum quali canali alternativi.

Definizioni

- **Accessibilità:** la possibilità per tutte le persone, incluse quelle con disabilità, di accedere, comprendere e utilizzare prodotti, servizi e informazioni in modo autonomo e senza barriere.
- **Tecnologie assistive:** dispositivi o software che aiutano le persone con disabilità a usare dispositivi digitali, ad esempio screen reader, software per ingrandimento del testo, dispositivi di input alternativi.
- **WCAG 2.1:** le Web Content Accessibility Guidelines versione 2.1, un insieme di linee guida internazionali per rendere i contenuti web più accessibili, con livelli di conformità A, AA e AAA.
- **Norme armonizzate:** standard tecnici ufficiali riconosciuti a livello europeo (come EN 301 549) che definiscono i requisiti di accessibilità da rispettare per garantire la conformità normativa.
- **Formato accessibile:** formato di un documento o contenuto che può essere fruito facilmente da persone con disabilità, ad esempio HTML semantico, PDF/UA, testi con alternative testuali per immagini e video sottotitolati.
- **Interoperabilità:** la capacità di un prodotto o servizio di funzionare correttamente con diversi dispositivi assistivi e tecnologie utilizzate da persone con disabilità.
- **Livello B2 (QCER):** livello intermedio avanzato di competenza linguistica secondo il Quadro comune europeo di riferimento per le lingue, indicato per la comprensibilità dei testi informativi.

Informazioni relative a MIL

- **Nome della Società:** Mediolanum International Life dac
- **Sede Legale:** 4th floor, The Exchange, George's Dock, I.F.S.C., Dublin 1, D01 P2V6
- **Partita IVA:** 10540610960 del Gruppo IVA Banca Mediolanum
- **Numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Dublino:** 255456
- **Indirizzo del sito web:** <https://www.mildac.ie/it>
- **E-mail per informazioni sull'accessibilità:** info@mediolanum.ie
- **Numero verde per assistenza clienti:** 800 107 107
- **Orari di assistenza telefonica:** Lunedì - Venerdì 8:00-22:00, Sabato 9:00-18:00

Descrizione generale del servizio

Mediolanum International Life dac offre prodotti di assicurazione sulla vita per il tramite anche del Soggetto Collocatore Banca Mediolanum S.p.A. In particolare, all'interno del sito istituzionale di MIL è possibile consultare le informazioni circa i prodotti emessi mentre il Soggetto Collocatore Banca Mediolanum S.p.A. mette a disposizione dei servizi digitali (es. sito internet o app mobile) che permettono agli utenti di gestire in autonomia le operazioni anche sui prodotti di MIL.

I servizi sono accessibili tramite i seguenti canali:

- Portale web MIL: www.mildac.ie/it
- Portale web Collocatore: www.bancamediolanum.it
- App mobile Collocatore: App "Mediolanum" per iOS e Android
- Assistenza alternativa:
 - Numero verde: 800.107.107
 - Email: info@mediolanum.it
- Documentazione disponibile in formato:
 - PDF accessibile (PDF/UA)
 - HTML accessibile
 - Su richiesta: qualora il documento non fosse accessibile o solo in parte accessibile, l'utente può contattare i canali di assistenza alternativa per richiedere una sintesi del documento o, se possibile, la conversione del documento in formato accessibile.

Descrizione del funzionamento del servizio

Il sito istituzionale di MIL consente, di consultare tutta l'informativa precontrattuale e periodica dei prodotti emessi.

Il sito e la mobile app di Banca Mediolanum sono progettati per essere semplici e intuitivi. I Clienti accedono ai propri prodotti e servizi tramite credenziali sicure e autenticazione forte. Una volta effettuato l'accesso, tra i diversi servizi offerti, è possibile visualizzare la situazione patrimoniale, gestire investimenti ed effettuare operazioni.

MIL e la Banca mettono a disposizione canali di assistenza accessibili (consulente finanziario e call center) per fornire informazioni sull'accessibilità e supporto all'uso delle tecnologie assistive.

Descrizione della conformità ai requisiti di accessibilità

Mediolanum International Life dac dichiara di aver adottato una metodologia di progettazione e realizzazione dei propri applicativi digitali al fine di perseguire e mantenere i requisiti di accessibilità previsti dalla normativa vigente e dalle relative disposizioni tecniche (come la norma armonizzata EN 301 549).

Il processo di progettazione, monitoraggio e aggiornamento del servizio include verifiche manuali continuative di accessibilità e di usabilità grazie anche al contributo di persone con disabilità, per il rispetto degli standard applicabili.

SEZIONE III – Requisiti generali di accessibilità

Requisito	Conformità	Dettagli
a) Servizi utilizzati per l'erogazione del servizio conformi alla Sezione I/II alla clientela	Parzialmente conforme	La piattaforma digitale rispetta EN 301 549 e WCAG 2.1 AA
b) Informazioni sul funzionamento del servizio accessibile	Parzialmente conforme	Le informazioni e i contenuti in formato HTML e PDF/UA sono prevalentemente accessibili e integrate con icone, video sottotitolati e testi alternativi
i-iv) Canali sensoriali multipli, formato testuale, comprensibilità	Parzialmente conforme	Le informazioni sono presentate in forma scritta e visiva
v) Caratteri leggibili e contrasto adeguato	Conforme	Layout responsivo, font leggibili e spaziatura regolabile
vi) Contenuti non testuali con alternative	Parzialmente conforme	La maggior parte delle immagini funzionali e icone hanno alternative testuali
vii) Coerenza e solidità del contenuto elettronico	Parzialmente conforme	Prevalentemente semantica HTML corretta e compatibilità con screen reader

Dichiarazione di accessibilità

La dichiarazione di accessibilità del sito web relativa ai prodotti di MIL è tempo per tempo aggiornata e disponibile alla voce "Accessibilità" contenuta nel footer del sito web <https://www.mildac.ie/it>

b) Banca Mediolanum S.p.A.

Considerato che i prodotti emessi da MIL sono collocati da Banca Mediolanum S.p.A., di seguito si riportano le informazioni in merito alla valutazione del rispetto dei requisiti di accessibilità, effettuata dal Soggetto Collocatore Banca Mediolanum, previsti dalla normativa in tema di accessibilità.

Di cosa parliamo in questa informativa

Questa informativa contiene importanti indicazioni relative ai contratti per la prestazione di servizi di natura bancaria, creditizia, di pagamento e di investimento offerti da Banca Mediolanum S.p.A. (di seguito, anche “Banca Mediolanum” o “la Banca”) in merito alla valutazione del rispetto dei requisiti previsti dalla normativa in tema di accessibilità.

Qualora la documentazione relativa ai servizi offerti, di natura informativa, precontrattuale o contrattuale presente sui canali digitali (es. sito internet o app mobile) della Banca e/o delle Società per conto delle quali la Banca commercializza i relativi prodotti e servizi non fosse accessibile o solo in parte accessibile (ossia non fosse leggibile anche da persone che hanno limitazioni fisiche, psichiche o sensoriali, anche temporanee) per conoscerne il contenuto è possibile rivolgersi al Family Banker o al Customer Banking Center quali canali alternativi.

Definizioni

- **Accessibilità:** la possibilità per tutte le persone, incluse quelle con disabilità, di accedere, comprendere e utilizzare prodotti, servizi e informazioni in modo autonomo e senza barriere.
- **Tecnologie assistive:** dispositivi o software che aiutano le persone con disabilità a usare dispositivi digitali, ad esempio screen reader, software per ingrandimento del testo, dispositivi di input alternativi.
- **WCAG 2.1:** le Web Content Accessibility Guidelines versione 2.1, un insieme di linee guida internazionali per rendere i contenuti web più accessibili, con livelli di conformità A, AA e AAA.
- **Norme armonizzate:** standard tecnici ufficiali riconosciuti a livello europeo (come EN 301 549) che definiscono i requisiti di accessibilità da rispettare per garantire la conformità normativa.
- **Formato accessibile:** formato di un documento o contenuto che può essere fruito facilmente da persone con disabilità, ad esempio HTML semantico, PDF/UA, testi con alternative testuali per immagini e video sottotitolati.
- **Interoperabilità:** la capacità di un prodotto o servizio di funzionare correttamente con diversi dispositivi assistivi e tecnologie utilizzate da persone con disabilità.
- **Livello B2 (QCER):** livello intermedio avanzato di competenza linguistica secondo il Quadro comune europeo di riferimento per le lingue, indicato per la comprensibilità dei testi informativi.

Informazioni relative alla Banca

- **Nome della Banca:** Banca Mediolanum S.p.A.
- **Sede Legale:** Via Ennio Doris - Palazzo Meucci 20079 Basiglio Milano 3
- **Partita IVA:** P. IVA 10540610960 del Gruppo IVA Banca Mediolanum
- **Numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano:** 02124090164
- **Indirizzo del sito web:** www.bancamediolanum.it
- **Numero verde per assistenza clienti:** 800 107 107
- **Numero dedicato ai non clienti:** 800 60 70 80
- **E-mail per informazioni sull'accessibilità:** info@mediolanum.it
- **Orari di assistenza telefonica:** Lunedì - Venerdì 8:00-22:00, Sabato 9:00-18:00

Descrizione generale del servizio

Banca Mediolanum offre i propri servizi anche attraverso un sito internet e un app mobile che permettono agli utenti di gestire in autonomia le proprie operazioni, ovunque si trovino.

Attraverso questi canali digitali i Clienti possono accedere ai conti correnti, effettuare pagamenti, gestire investimenti e comunicare con la Banca in modo sicuro e intuitivo. Il design coerente tra i diversi dispositivi garantisce un'esperienza utente fluida e accessibile. I servizi sono accessibili tramite i seguenti canali:

- **Portale web:** www.bancamediolanum.it
- **App mobile:** App "Mediolanum" per iOS e Android
- **Assistenza alternativa:**
 - Numero verde: 800.107.107
 - Numero dedicato ai non clienti: 800 60 70 80
 - Email: info@mediolanum.it
- **Documentazione disponibile in formato:**
 - PDF accessibile (PDF/UA)
 - HTML accessibile
 - Su richiesta: qualora il documento non fosse accessibile o solo in parte accessibile, l'utente può contattare i canali di assistenza alternativa per richiedere una sintesi del documento o, se possibile, la conversione del documento in formato accessibile

Descrizione del funzionamento del servizio

Il sito e la mobile app di Banca Mediolanum sono progettati per essere semplici e intuitivi. I Clienti accedono ai propri prodotti e servizi tramite credenziali sicure e autenticazione forte. Una volta effettuato l'accesso, tra i diversi servizi offerti, è possibile visualizzare la situazione patrimoniale, effettuare operazioni di pagamento e gestire investimenti.

La Banca mette a disposizione canali di assistenza accessibili (consulente finanziario e call center) per fornire informazioni sull'accessibilità e supporto all'uso delle tecnologie assistive.

Descrizione della conformità ai requisiti di accessibilità

Banca Mediolanum dichiara di aver adottato una metodologia di progettazione e realizzazione dei propri applicativi digitali al fine di perseguire e mantenere i requisiti di accessibilità previsti dalla normativa vigente e dalle relative disposizioni tecniche (come la norma armonizzata EN 301 549).

Il processo di progettazione, monitoraggio e aggiornamento del servizio include verifiche manuali continuative di accessibilità e di usabilità grazie anche al contributo di persone con disabilità, per il rispetto degli standard applicabili.

SEZIONE III – Requisiti generali di accessibilità

Requisito	Conformità	Dettagli
a) Servizi utilizzati per l'erogazione del servizio conformi alla Sezione I/II alla clientela	Parzialmente conforme	Le piattaforme di home banking e mobile banking e acquisizione online rispettano EN 301 549 e WCAG 2.1
b) Informazioni sul funzionamento del servizio accessibile	Parzialmente conforme	Le informazioni e i contenuti in formato HTML e PDF/UA sono prevalentemente accessibili e integrate con icone, video sottotitolati e testi alternativi

i-iv) Canali sensoriali multipli, formato testuale, comprensibilità	Parzialmente conforme	Le informazioni sono presentate in forma scritta e visiva
v) Caratteri leggibili e contrasto adeguato	Parzialmente conforme	Layout responsivo, font leggibili e spaziatura regolabile
vi) Contenuti non testuali con alternative	Parzialmente conforme	La maggior parte delle immagini funzionali e icone hanno alternative testuali
vii) Coerenza e solidità del contenuto elettronico	Parzialmente conforme	Prevalentemente semantica HTML corretta e compatibilità con screen reader

SEZIONE IV (lettera d) – Requisiti specifici per i servizi Bancari

Requisito	Conformità	Dettagli
i) Metodi di identificazione, firme elettroniche, sicurezza e pagamenti accessibili alla clientela	Parzialmente conforme	Le piattaforme di home banking, mobile banking e acquisizione online adottano sistemi di accesso, firma e autorizzazione compatibili con gli screen reader, navigabili da tastiera e testati con tecnologie assistive.
ii) Comprensibilità livello B2	Parzialmente conforme	La società è impegnata nell'adeguamento della documentazione disponibile sulle piattaforme digitali, con l'obiettivo di migliorarne la chiarezza e la comprensibilità.

SEZIONE I (lettera i) – Requisiti generali di accessibilità per i terminali self-service di pagamento (ATM)

La Banca ha avviato un piano di sostituzione progressiva di tutti i propri terminali self-service, che saranno aggiornati con modelli accessibili entro il 30 giugno 2026, per garantire un'esperienza inclusiva a tutti gli utenti.

Sebbene la normativa consenta di continuare a utilizzare i terminali messi in funzione prima del 28 giugno 2025 fino alla fine della loro vita utile, e comunque per non oltre venti anni, la Banca ha scelto di anticipare l'adeguamento per migliorare l'accessibilità dei propri servizi.

Requisito	Conformità	Dettagli
Sintesi vocale (Text-to-Speech)	Non conforme	I terminali non offrono tecnologia di sintesi vocale.
Utilizzo di cuffie personali	Non conforme	Non consentono l'uso di cuffie auricolari personali.
Allerta multisensoriale in caso di tempo limitato	Conforme	Se il tempo di risposta è limitato, allertano l'utente attraverso più canali sensoriali (luce intermittente e avviso sonoro).
Possibilità di prolungare il tempo assegnato	Non conforme	Non prevedono la possibilità di estendere il tempo a disposizione dell'utente.
Contrasto visivo e comandi tattili	Parzialmente conforme	Non dispongono di adeguato contrasto visivo ma sono disponibili tasti/comandi riconoscibili a livello tattile.

Accessibilità all'accensione	Conforme	Non richiedono l'attivazione di una funzione di accessibilità per permettere l'accensione da parte dell'utente che ne ha bisogno.
Compatibilità audio con tecnologie assistive	Non conforme	Non utilizzano audio/segnali acustici, non sono compatibili con dispositivi assistivi dell'Unione Europea.

Dichiarazione di accessibilità

Le dichiarazioni di accessibilità dei siti web e app relative ai prodotti e servizi bancari e finanziari offerti dalla Banca sono tempo per tempo aggiornate e disponibili al seguente link <https://www.bancamediolanum.it/informazioni-al-cliente/accessibilita>.