

PROTOCOLLO D'INTESA

TRA

L'ASSOCIAZIONE BANCARIA ITALIANA

E

**LA FONDAZIONE ALZHEIMER ITALIA
ETS**

Premesso che

- Il quadro normativo a livello nazionale, europeo e internazionale è sempre più orientato a favorire l'inclusione finanziaria e sociale di tutte le persone, agevolandone l'accessibilità a prodotti, servizi, edifici. Ciò è in linea – tra l'altro - con gli obiettivi del Decreto Legislativo 27 maggio 2022, n. 82 di Attuazione della direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, che stabilisce i requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi per le persone con limitazioni funzionali temporanee o permanenti e con le politiche di inclusione più diffuse;
- tra le forme di disabilità cognitiva rientra la demenza, che rappresenta una delle principali sfide sociali e sanitarie contemporanee, con gravi ripercussioni sulle persone, famiglie e sull'intera comunità;
- nella gestione della demenza, un ruolo fondamentale è svolto dalla stimolazione cognitiva, nonché dalla possibilità di mantenere forme di autonomia e partecipazione alla vita sociale, anche con la creazione di un ambiente inclusivo per supportare le abilità residue;
- l'evoluzione delle tecnologie e della ricerca nel campo delle neuroscienze consente oggi di migliorare l'accessibilità cognitiva dei servizi e dei canali digitali, nonché di supportare lo svolgimento delle attività quotidiane, anche di natura finanziaria;
- l'accesso e la gestione dei servizi bancari rappresentano un elemento essenziale per favorire l'inclusione sociale delle persone, anche tenendo conto delle loro specifiche condizioni cognitive, e richiede equilibrio tra il rispetto dell'autonomia individuale e la necessità di prevenire situazioni di rischio;
- l'Associazione Bancaria Italiana (di seguito "l'ABI"), attraverso il dialogo costante con i propri Associati e il lavoro da esse svolto, è impegnata nella promozione dell'inclusione finanziaria e sociale e nell'accessibilità e fruibilità dei prodotti e servizi bancari nonché nella valorizzazione di iniziative culturali inclusive;
- l'ABI ha costituito un Comitato Tecnico Strategico sui temi dell'“Evoluzione Demografica e Servizi Bancari” da cui si attivano iniziative specifiche finalizzate al superamento delle disuguaglianze sociali in coerenza con l'Agenda 2030 dell'ONU,

- nel cui ambito si annoverano attività connesse alla inclusione, anche attraverso iniziative culturali (“E’Cultura”);
- in tale ambito, l’ABI ha realizzato iniziative volte a rispondere anche alle esigenze delle fasce di clientela più vulnerabili, tra cui le persone con disabilità cognitive, per individuare e diffondere soluzioni innovative, efficaci e sostenibili;
 - la Fondazione Alzheimer Italia ETS (di seguito “la Fondazione”) ha l’obiettivo di offrire supporto alle persone con demenza e ai loro familiari, promuovendo la centralità della persona, la sua dignità e mantenendo ove possibile la sua autonomia attraverso attività di socializzazione, informazione, accompagnamento, sensibilizzazione;
 - l’ABI e la Fondazione (di seguito “le Parti”) condividono l’importanza di svolgere un ruolo attivo nella diffusione di una corretta informazione sul fenomeno della demenza e nella promozione di una maggior consapevolezza sociale, anche in relazione ai diritti delle persone coinvolte e delle loro famiglie;
 - l’ABI e la Fondazione hanno avviato un costruttivo dialogo e condividono l’importanza di promuovere una cultura dell’inclusione e dell’accessibilità tra i propri Associati finalizzato allo sviluppo di iniziative che tengano conto delle specifiche esigenze cognitive delle persone con demenza, nonché dei familiari.

Tutto ciò premesso

le Parti convengono sull’opportunità di avviare un percorso progressivo e strutturato di collaborazione, finalizzato allo sviluppo di prassi, strumenti e iniziative concrete volte a migliorare l’accessibilità, la comprensione e la fruibilità dei servizi bancari e culturali da parte delle persone con demenza, dei loro familiari, nel rispetto dell’autonomia della persona e delle esigenze di tutela.

ART 1 - Ambiti di collaborazione

La collaborazione tra le Parti si articola negli ambiti di seguito descritti.

i. Incontri periodici di confronto

Le Parti si impegnano a realizzare incontri periodici di confronto con cadenza almeno annuale tra i propri rappresentanti con l'obiettivo di:

- approfondire la conoscenza del fenomeno della demenza e delle sue implicazioni nella relazione tra banche e clientela;
- analizzare congiuntamente tematiche normative e operative connesse all'accessibilità cognitiva, alla gestione dei servizi bancari e alla prevenzione/contenimento delle situazioni di fragilità in questo settore;
- condividere buone prassi, esperienze implementate e punti di attenzione dal settore bancario e dalla Fondazione.

ii. *Iniziative culturali, formative e info-educative*

Le Parti promuovono iniziative formative, culturali e info divulgative anche di carattere sperimentale, progettate secondo criteri di accessibilità cognitiva con l'utilizzo di un linguaggio semplice chiaro e inclusivo.

In particolare, le parti si propongono di:

- favorire la realizzazione di materiali informativo - divulgativi con formati accessibili e promuovere una comunicazione fruibile e un linguaggio semplice e inclusivo, adatto alle esigenze delle persone con demenza, specialmente in una fase iniziale, utili alla comprensione delle principali operazioni bancarie, dei diritti e dei possibili limiti operativi, nonché delle soluzioni a supporto;
- sviluppare congiuntamente strumenti divulgativi e percorsi formativi rivolti al personale bancario con l'obiettivo di accrescere la consapevolezza rispetto alle esigenze delle persone con fragilità cognitiva e di favorire modalità di relazione e interazione adeguate;
- promuovere iniziative culturali inclusive, anche nell'ambito dei progetti programmati dall'ABI e delle banche, che valorizzino la partecipazione delle persone con demenza e contribuiscano alla stimolazione cognitiva e alla socializzazione.

iii. *Attività di sensibilizzazione su queste tematiche e progetti pilota*

Le Parti collaborano alla realizzazione di attività di sensibilizzazione anche attraverso i rispettivi canali comunicazionali, nonché i convegni e i seminari organizzati dalle stesse e momenti di confronto pubblico sul tema.

Le Parti potranno avviare progetti pilota su base territoriale, coinvolgendo realtà bancarie e sedi associative locali, al fine di testare soluzioni operative replicabili e valutare l'efficacia di possibili strumenti sviluppati.

Tali attività saranno progettate con il coinvolgimento attivo dei consulenti della Fondazione - anche in fase di valutazione - e/o con esperti dalla stessa designati, anche al fine di garantire l'adequatezza delle iniziative promosse rispetto alle reali esigenze cognitive delle persone con demenza.

ART 2 - Impegni delle Parti

A tal fine le Parti si impegnano a:

- partecipare agli incontri periodici di confronto, nominando specifici rappresentanti;
- concordare e promuovere anche congiuntamente le iniziative previste nel presente Protocollo;
- sensibilizzare i rispettivi interlocutori rispetto a quanto concordato e agli obiettivi della collaborazione;
- verificare con cadenza annuale lo stato di attuazione del presente protocollo secondo le modalità concordate di comune accordo.

ART 3 - Durata del Protocollo, modifiche e rinnovo

Il Protocollo ha una durata triennale a decorrere dalla data di sottoscrizione, con possibilità di rinnovo al termine del triennio e di effettuare integrazioni e modifiche anche prima della scadenza, previo accordo tra le Parti, al fine di adattarne i contenuti alle nuove possibili esigenze e all'evoluzione dello scenario di riferimento.

Roma, 16 settembre 2026

ASSOCIAZIONE BANCARIA ITALIANA

Direttore Generale

**FONDAZIONE ALZHEIMER
ITALIA ETS**

Il Presidente