



Una domanda a ...



Giovanni Sabatini,  
Direttore generale  
dell'Associazione  
bancaria italiana

## Un network di fondi nazionali

*Che soluzione per il sistema europeo di garanzia dei depositi?*

Continua ad essere serrato il dibattito sull'Unione bancaria e sulla terza gamba, rappresentata da uno schema di assicurazione comune dei depositi.

segue in ultima pagina ■

## I Numeri del Credito

a cura della Direzione strategie e mercati finanziari dell'ABI

marzo 2018

(in parentesi febbraio 2018)

**TOTALE IMPIEGHI**  
variazioni % nei 12 mesi

1,67  
(2,00)



**TOTALE RACCOLTA**  
depositi e obbligazioni,  
variazioni % nei 12 mesi

0,85  
(0,24)



**TASSO MEDIO PRESTITI IN EURO**  
a famiglie e società  
non finanziarie. Valori %

2,68  
(2,69)



**TASSO MEDIO DEPOSITI IN EURO**  
di famiglie e società  
non finanziarie. Valori %

0,38  
(0,39)



Dal convegno ABI #IL CLIENTE le cifre sui clienti che operano in mobilità

## In banca con lo smartphone

Oltre 18 milioni di clienti dialogano con la banca e accedono a informazioni e ai servizi bancari grazie al web, la metà di questi anche tramite smartphone. I dati sulla clientela digitale nell'indagine ABI-GfK

Crescita sostenuta dei clienti che entrano in banca con lo smartphone e con le app: negli ultimi due anni sono cresciuti di oltre 3,5 milioni gli utilizzatori di mobile banking. Operare in mobilità è un comportamento ormai diffuso fra la clientela bancaria e lo smartphone rappresenta una via efficace per dialogare con la propria banca e accedere alle informazioni e ai servizi: oltre 9 milioni di persone (pari al 31% dei bancarizzati; erano 24% nel 2016) portano ormai con sé la banca dovunque. È quanto emerge dall'indagine realizzata dall'ABI in collaborazione con GfK, presentata al convegno ABI #ILCLIENTE.

Secondo l'indagine, nel 2017 la quota di utenti che ricorre all'internet o al mobile banking ha raggiunto il 62% del totale della clientela, pari a circa 18 milioni di italiani.

Dedicato alla relazione banca e cliente retail, in un contesto di sostenibilità, #ILCLIENTE ha fatto incontrare esponenti di istituzioni e del settore bancario, mondo della ricerca e dell'università, aziende tecnologiche e di altre industrie, consulenti, fintech e terzo settore per condividere modalità ed esperienze, e per fare il punto sulle strategie di innovazione della banca,

segue in seconda pagina ■

Rapporto annuale sull'inclusione finanziaria migranti

## Clienti integrati e multicanale

Tre nuovi cittadini stranieri su quattro sono titolari di conto corrente, quasi uno su tre accede in banca da tablet o smartphone



Sempre più articolata la relazione dei migranti con i servizi bancari. Oltre 2,7 milioni i conti correnti intestati ai cittadini stranieri. Di questi, uno su due accede ai servizi bancari grazie al web; quasi uno su tre utilizza il proprio smartphone o tablet per effettuare operazioni finanziarie. Di pari passo alla loro in-

tegrazione sul territorio, cresce anche la capacità da parte dei migranti di cogliere le potenzialità offerte dagli strumenti finanziari. Fra il 2015 e il 2016 il numero di carte con Iban intestate a cittadini immigrati sono aumentate del 38%, con un tasso medio annuo di crescita del 27% nel periodo 2011-2016.

## Che capolavoro!

Quinta edizione del Festival della cultura creativa, la manifestazione organizzata dalle banche e coordinata dall'ABI per stimolare la creatività dei giovanissimi



pagina 3

È quanto emerge dalla sesta edizione del Rapporto annuale sull'inclusione finanziaria dei migranti in Italia. L'indagine contiene le principali risultanze delle analisi e delle attività svolte dall'Osservatorio nazionale sull'inclusione finanziaria dei migranti nel settimo anno di attività. Innovativa esperienza nel panorama italiano ed europeo, l'Osservatorio è un progetto pluriennale, nato dalla collaborazione fra l'ABI e il Ministero dell'interno, cofinanziato dalla Commissione europea, e gestito dal Centro studi di politica internazionale (CeSPI). Obiettivo fornire a operatori e istituzioni uno strumento di analisi e monitoraggio costante e organico del fenomeno dell'inclusione finanziaria dei migranti.

## Informati ed esigenti

L'inclusione finanziaria dei nuovi cittadini stranieri si rafforza, mentre si strut-

segue in seconda pagina ■

dalla prima pagina

## ... In banca con lo smartphone



volte a migliorare la soddisfazione del cliente, con il supporto della multicanalità

### I clienti 'fisici e digitali'

Servizi più efficienti, rapidi e personalizzati: le banche diversificano la loro offerta e le modalità di relazione con la clientela per intercettare le diverse esigenze. Il 95% dei clienti usa almeno un canale digitale. Secondo la ricerca ABI-GfK, la categoria dei 'fisici e digitali' - che utilizza sia i canali fisici sia quelli digitali (Internet o mobile banking) o il contact center - è la più rappresentata: appartengono a questa il 53% dei clienti. In grado di muoversi con flessibilità tra i vari canali, usano le diverse modalità di contatto in rapporto alle proprie esigenze: il web per consultare le informazioni sui propri conti e in genere anche per effettuare le operazioni di routine, l'agenzia o il promotore per confrontarsi con il personale esperto soprattutto nei momenti delle scelte finanziarie più complesse.

Sara Aguzzoni

### Le sfide per la banca

La multicanalità rafforza l'esperienza e la soddisfazione del cliente, e amplia le occasioni di contatto: il 43% della clientela entra in contatto con la banca ogni due giorni o più spesso. Questo consente di realizzare una nuova prossimità con il cliente che contribuisce a rafforzare l'apprezzamento per la banca e il rapporto di fiducia: quasi 9 clienti su 10 esprimono un giudizio positivo sulla propria banca di riferimento.

La trasformazione digitale, gli effetti delle novità normative e del cambiamento dei comportamenti di acquisto dei clienti aprono nuovi scenari competitivi, che richiedono alle banche importanti scelte strategiche nel prossimo futuro. Stando all'indagine ABI-GfK, un giovane su 3 dimostra interesse nei confronti di un'offerta di servizi bancari e finanziari da parte di nuovi operatori tecnologici; 1 su 2 se ci riferiamo alla sola fascia di giovani evoluti che usano internet banking.

SA

dalla prima pagina

## ...Clienti integrati e multicanale

tura sempre di più la loro presenza sul territorio: negli ultimi anni - si legge nel rapporto - è molto cresciuto il loro livello di consapevolezza, al punto da renderli sempre più soggetti attivi dinanzi alla molteplicità di offerte e di proposte di servizi e prodotti bancari.

I servizi di pagamento sono diventati il traino per il processo di inclusione finanziaria: ciascun correntista è titolare di quasi due strumenti di pagamento. Significativa la diffusione tra i correntisti immigrati dell'internet banking a conferma di un rapido processo di adeguamento in termini di accesso alla rete e, più in generale, della preferenza espressa per il ricorso ad una multicanalità che consenta flessibilità senza limiti di tempo e di luogo.



SA

#IL CLIENTE: ultime tendenze in tema di Rsi

## Parola d'ordine: sostenibilità



Nel 2017 quasi il 90% delle banche ha pubblicato in forma volontaria un documento contenente informazioni non finanziarie, in particolare sui temi ambientali, sociali e di governance. Un impegno che sta dando risultati concreti, in vista anche degli importanti cambiamenti di scenario, tra cui quello indotto dalla direttiva 2014/95 sulla rendicontazione di carattere non finanziario, recepita in Italia a dicembre 2016. È lo scenario presentato al convegno #ILCLIENTE: esperti del settore, istituzioni e soggetti partner hanno fatto il punto sulle iniziative di responsabilità sociale delle banche operanti in Italia, a partire dal contributo che possono fornire al raggiungimento degli obiettivi fissati dall'ONU nel 2015 in tema di sostenibilità.

Da oltre 10 anni, il mondo bancario è molto attivo sulla responsabilità sociale d'impresa. Le banche sono attente a governare, misurare e comunicare gli impatti delle proprie attività con un approccio

multidimensionale a beneficio delle comunità di riferimento.

La rendicontazione non finanziaria, comunicando i risultati sociali e ambientali delle attività della banca, ha l'obiettivo di rappresentare la capacità dell'impresa di gestire i rischi e di affrontare lo scenario complesso in cui opera.

Secondo l'indagine ABI Esg benchmark 2017, il 93% delle banche rispondenti prende in considerazione nella propria strategia i temi ambientali, sociali e di governance per meglio gestire impatti, rischi e opportunità connessi alla propria attività. La maggior parte delle banche in Italia ha costituito in questi anni specifici servizi e prodotti con finalità ambientale e di sviluppo sostenibile. L'impegno è in linea con il Piano d'azione per finanziare la crescita sostenibile, varato dalla Commissione europea

SA

### Cresce il numero degli imprenditori immigrati

Si rafforza la presenza degli imprenditori immigrati in Italia, sempre più attivi nel lavoro autonomo e nella piccola e media imprenditoria.

Una vivacità imprenditoriale che si riflette anche nel rapporto con il mondo finanziario. Il numero di imprese small business titolari di un conto corrente passa dalle 74.000 unità del 2010 alle quasi 150.000 rilevate nel 2016, con un incremento complessivo del 21% fra il 2015 e il 2016 (+12,2% il tasso di crescita medio annuo).

Aumentano i conti correnti aperti da più di 5 anni intestati a imprenditori immigrati, indice della crescente stabilità del rapporto col settore finanziario: se nel 2010 la percentuale era il 16%, nel 2016 raggiunge quasi il 50%. In costante crescita anche il ruolo delle donne straniere nell'economia: uno su tre le imprese immigrate con titolare donna, con un'incidenza crescente negli anni.

E' quanto emerge dalla sesta edizione del Rapporto annuale sull'inclusione finanziaria dei migranti, realizzata dall'Osservatorio nazionale sull'inclusione finanziaria dei migranti nel settimo anno di attività. L'osservatorio nasce dalla collaborazione dell'ABI e il Ministero dell'Interno, cofinanziato dalla Commissione Europea, e gestito dal Centro studi di politica internazionale (CeSpi).

SA

Incontri ABI per lo sviluppo del territorio: tappa in Trentino Alto Adige

## Banche e cittadini a confronto

**I**l Trentino-Alto Adige è stato teatro della XVI edizione degli Incontri per lo sviluppo del territorio, iniziativa promossa dall'ABI per creare occasioni di incontro, confronto e dialogo tra esponenti del mondo del credito, delle imprese e delle Istituzioni del territorio.

A Trento oltre 120 alunni delle scuole elementari e superiori hanno partecipato all'incontro 'Come sarebbe il mondo se le banche non ci fossero?', organizzato dalla Fondazione per l'educazione finanziaria e al risparmio (FEduF), costituita su iniziativa di ABI, cui hanno preso parte esponenti di ABI e di FEduF.

Gli alunni hanno percorso un breve viaggio nei territori dell'economia e della finanza con l'obiettivo di scoprire la funzione delle banche, il valore del risparmio, l'importanza di una gestione coerente

delle finanze personali e familiari.

I giovani sono stati coinvolti in due lezioni divertenti e interattive, arricchite da domande spesso originali e sorprendenti, che hanno permesso loro di iniziare a familiarizzare con alcuni concetti base della teoria economica e finanziaria.

A Bolzano si è svolto l'evento istituzionale che chiude ogni Incontro ABI ed è occasione di dibattito e confronto fra amministratori, banche e imprese del territorio.

Dopo i saluti dei rappresentanti delle Istituzioni locali, il Presidente dell'ABI Antonio Patuelli ha inaugurato l'evento, a colloquio con il Vice Direttore del Sole-24 Ore Alessandro Plateroti.

A seguire tavole rotonde animate da esponenti del mondo bancario e dell'imprenditoria del Trentino-Alto Adige.

Ha chiuso i lavori l'intervento del Direttore generale dell'ABI Giovanni Sabatini.

Gli Incontri ABI per lo sviluppo del territorio si inseriscono nel programma dell'Associazione con l'obiettivo di consolidare e dare visibilità al costante rapporto tra le banche e gli ambiti di riferimento in cui esse operano.

Nei periodici appuntamenti che si svolgono in ogni parte d'Italia, rappresentanti del mondo del credito ed esponenti delle comunità locali sono



chiamati a confrontarsi per meglio concorrere allo sviluppo del territorio, gettando così le basi per un ulteriore rafforzamento della relazione e una sempre più fruttuosa collaborazione verso obiettivi comuni: attraverso un modello di partecipazione diretta si racconta da vicino, tappa dopo tappa, l'impegno quotidiano delle banche italiane per il Paese.

Francesco di Marco



**E**dizione numero cinque del Festival della Cultura Creativa promosso dall'ABI e dalle banche per avvicinare alla cultura i giovani d'età compresa tra 6 e 13 anni, grazie a una ricca proposta di eventi, iniziative e laboratori diffusi su tutto il territorio nazionale.

La manifestazione è tra quelle riconosciute della Commissione Europea per l'Anno Europeo del patrimonio culturale 2018, ha il patrocinio dell'Unesco e del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo.

Il Festival organizzato dalle banche sul territorio italiano - ha detto il Vice Presidente dell'ABI Guido Rosa - continua a vedere protagonisti i più giovani in sinergia con le istituzioni territoriali e nazionali per il sostegno del bene comune più prezioso per il nostro Paese, i ragazzi, che con la loro naturale propensione all'innovazione, sono il presente e il futuro di un vivere civile in cui l'inclusione sociale ed economica resta al primo posto dei valori fondanti dell'Italia e dell'Europa'.

Oltre 65 eventi culturali in 45 città italiane hanno sviluppato il tema ispiratore, che ciascuna banca ha declinato con strumenti e punti di vista differenti, alla luce delle proprie specificità e di quelle del territorio di appartenenza. I laboratori e le altre attività proposte hanno visto la partecipazione di rappresentanti delle banche e la collaborazione di scuole, musei, biblioteche e operatori culturali.

In occasione del Festival è stato realizzato dall'artista Riccardo Guasco il silent book 'Che Capolavoro', edito Carthusia. Il libro, nato in collaborazione con l'ABI, illustra le avventure di un bambino alle prese con alcune delle opere d'arte rappresentative del vastissimo patrimonio culturale europeo, incrociando il lavoro di artisti come De Chirico, Van Gogh, Modigliani, Magritte, Klee e molti altri. Il racconto procede esclusivamente attraverso la forza delle illustrazioni, riuscendo ad attivare un dialogo con il lettore anche senza l'uso della parola scritta, favorendo l'incontro tra culture diverse.

Link al sito del Festival [www.culturacreativa.it](http://www.culturacreativa.it)

### Trentino Alto Adige, le cifre

Dall'analisi congiunturale ABI, nel 2017 l'economia delle Province di Trento e Bolzano ha manifestato un rafforzamento che ha investito tutti i diversi settori economici. Trainati dalla vivacità dei flussi turistici e delle esportazioni, si sono messi in evidenza i comparti dei servizi commerciali e del manifatturiero. Risultati positivi nel fatturato, sostenuto dalla domanda sia interna che estera.

Ciò ha favorito un rilancio degli investimenti cui le imprese hanno fatto fronte ricorrendo anche a liquidità interne accumulate, motivo per il quale i prestiti bancari alle imprese hanno segnato una sostanziale stabilità della loro dinamica.

In netta accelerazione il credito alle famiglie: la Provincia di Bolzano segna un incremento del 6% e quella di Trento del 2,7%; per le imprese sostanziale stabilità rispetto all'anno precedente.

La qualità del credito è migliorata in entrambe le province, con un calo delle sofferenze.

Buono l'andamento dei depositi segno di una costante fiducia dei risparmiatori. Quelli delle famiglie, che costituiscono oltre il 70% del totale, sono cresciuti del 6,5% in Trentino e del 3,2% in Alto Adige. La struttura del settore bancario regionale vede attive sul territorio 78 banche per un totale di 789 sportelli (352 nella provincia di Bolzano e 437 in quella di Trento).

Gli Atm sparsi sul territorio sono 1.125 unità; i Pos (apparecchiature necessarie per pagare con il Bancomat direttamente nei negozi) 52.013. Nella regione i lavoratori bancari sono il 2,2% del totale nazionale di settore poco superiore alle 286.000 unità.

Gianluca Smiriglia

Andrea Pippan



dalla prima pagina



Una domanda a ...

## ... Un network di fondi nazionali

Credo che più che mai occorra un approccio pragmatico. Troppe condizioni possono frenare e non consentire di procedere perché sollevano problemi di condivisione dei rischi.

Una risposta può essere un network di fondi di garanzia nazionali, con un accordo di rifinanziamento nel momento in cui uno dei sistemi di garanzia nazionale avesse eventualmente esaurito le sue risorse.

È importante che in questo assetto si trovi la corretta interpretazione della Dgs Directive, la Direttiva sui Deposit guarantee schemes, in modo da consentire ai sistemi nazionali di fare gli 'early interventions', quegli interventi rapidi per gestire con i minori oneri le crisi delle banche che non possono essere sottoposte a risoluzione. L'attuale interpretazione restrittiva della Commissione non consente questa possibilità.

Una impostazione complessiva di questo genere potrebbe garantire il completamento dell'Unione bancaria, insieme ad un backstop sul Single resolution fund.

Ildegarda Ferraro

## In pensione con l'Ape

È stato avviato il collaudo delle procedure informatiche per l'anticipo finanziario a garanzia pensionistica (Ape volontaria).

L'obiettivo - ha reso noto Gianfranco Torriero, Vice direttore generale dell'ABI - è di poter completare il collaudo affinché le prime domande di Ape volontaria possano essere accettate a partire dalla mattina del 13 aprile'.

Secondo i dati che ci ha fornito l'Inps - ha aggiunto Torriero - sono 71 le certificazioni rilasciate dall'Inps a coloro che hanno maturato i requisiti pensionistici tra il 1° maggio 2017 e il 17 ottobre 2017 e che quindi debbono presentare la domanda entro il 18 aprile se intendono ottenere gli arretrati di Ape maturati'.

Il disegno e l'attuazione dell'anticipo finanziario a garanzia pensionistica sono stati caratterizzati da estrema complessità. Per definire il quadro



normativo di riferimento di questa nuova forma di prestito è stato necessario il coinvolgimento di molti soggetti, tra questi: la Presidenza del Consiglio, il Ministero dell'economia, il Ministero del lavoro, l'Inps, la Banca d'Italia, l'Ivass, l'Autorità garante della concorrenza e del mercato, il Garante per la protezione dei dati personali, l'Agenzia per l'Italia digitale, l'ABI e le banche, l'Ania e le compagnie assicuratrici. Dal completamento del quadro normativo di riferimento, cioè solo a partire da fine gennaio 2018, l'Inps, le banche e le assicurazioni hanno potuto iniziare a finalizzare le molto complesse procedure informatiche su cui si basa l'Ape.

In Breve



### Comitato esecutivo ABI su bozza Linee guida Eba

Il Comitato esecutivo dell'ABI, presieduto da Antonio Patuelli, sulla base di una relazione del Direttore Generale Giovanni Sabatini, ha avviato l'esame del documento 'Bozza di linee guida sulla gestione delle esposizioni deteriorate e ristrutturate' posto in consultazione dall'Autorità Bancaria Europea (EBA) l'8 marzo 2018.

La risposta alla consultazione dell'EBA sarà sottoposta al Comitato esecutivo di maggio, in tempo utile per rispettare il termine dell'8 giugno.

### Accordo ABI-Anima

L'ABI e Anima Confindustria Meccanica Varia hanno siglato un Accordo per individuare specifiche soluzioni finanzia-

rie da mettere a disposizione delle imprese associate ad Anima per sostenere gli investimenti richiesti nel settore. Per le banche, che agiscono come consulenti e gestiscono l'organizzazione dei collocamenti, l'iniziativa costituisce un ulteriore passo verso un ampliamento delle soluzioni finanziarie offerte al mondo produttivo in continuità con operazioni di collocamento già effettuate sul mercato dei capitali.

### Fondo garanzia prima casa: crescono richieste

A marzo 2018 sono pervenute al Fondo per le garanzie sui mutui prima casa oltre 300 domande al giorno per il tramite delle 175 banche aderenti all'iniziativa.

Il Fondo di garanzia prima casa è stato istituito dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, gestito dalla Consap S.p.A e reso operativo nel 2015 grazie a un protocollo d'intesa con ABI; ha ricevuto forte impulso dalla campagna di comunicazione #casa-conviene lanciata dal Mef.

10 maggio

■ Inaugurazione Corso di Alta formazione Fintech e Diritto, organizzato da ABI Formazione, Roma.

Introduzione di Antonio Patuelli, Presidente ABI, interventi di Paolo Ciocca, Commissario Consob e Giovanni Pitruzzella, Presidente Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

22-23 maggio

■ Banche e sicurezza 2018 promosso da ABI, organizzato da ABI Servizi, in collaborazione con il Consorzio ABI Lab e Ossif, Milano



4 maggio

■ Presentazione del volume Italia, Europa, economia e banche - Gli interventi alle Assemblee dell'Associazione Bancaria Italiana di Carlo Azeglio Ciampi, Torino. Partecipa Antonio Patuelli, Presidente ABI



### Dal canale ABI

A cura di Francesco Bravo e Sara Aguzzoni

Link diretti ai video

### Accendere un mutuo: quali diritti

Pillole on line sui mutui casa. Il secondo contributo video dell'iniziativa ...

### Come accedere a un mutuo

Pillole online sui mutui casa. Al via la pubblicazione periodica di brevi contributi ...

ABI News

Anno XX - n. 4  
aprile 2018

Direttore responsabile:  
Ildegarda Ferraro

Registrazione: Tribunale  
civile di Roma n. 274/99  
del 16 giugno 1999

Redazione: Ufficio rapporti con  
la stampa ABI, impaginazione  
grafica: Anna Maria Cara

Piazza del Gesù 49, 00186 Roma  
Via Olona 2, 20123 Milano

abinews@abi.it  
Tel. 06.6767.596  
02.72101.209-216