



Una domanda a ...



Giovanni Sabatini,
Direttore generale
dell'Associazione
bancaria italiana

Fondamentali solidi in Italia

La crisi della lira turca, i dazi, come vede lo scenario complessivo?

Il quadro mondiale presenta elementi di tensione e di incertezza, a cominciare dagli effetti sulla crescita mondiale delle politiche protezionistiche che tendono ad accen-

segue in ultima pagina ■

I Numeri del Credito

a cura della Direzione strategie e mercati finanziari dell'ABI

agosto 2018

(in parentesi luglio 2018)

TOTALE IMPIEGHI
variazioni % nei 12 mesi

2,04
(2,00)



TOTALE RACCOLTA
depositi e obbligazioni.
variazioni % nei 12 mesi

0,26
(0,31)



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

2,59
(2,60)



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

0,40
(0,40)



Dall'Osservatorio ABI - ABI Lab sui contact center bancari

Per un buon servizio al cliente

3.300 operatori bancari, di cui 633 entrati nell'ultimo anno. Età media 40 anni e un elevato grado di istruzione. La quota rosa è del 56%. L'identikit dell'operatore call center in 39 province italiane, da Trento a Siracusa

Le banche italiane continuano a potenziare l'assistenza ai clienti via telefono, chat, e-mail e social media, a conferma della centralità del contact center nelle strategie multicanali della banca. Nell'ultimo anno, infatti, il numero degli operatori dei contact center bancari è cresciuto del 3% ed è addirittura raddoppiato dal 2008 a oggi. Complessivamente questi operatori sono circa 3.300, di cui 633 entrati solo lo scorso anno, pari al 21,5% dell'organico complessivo. Sono presenti poli di contact center in 39 province italiane lungo tutta la penisola, da Trento a Siracusa. È quanto emerge dall'Osservatorio sui Contact center bancari condotto da ABI Lab e dall'Ufficio analisi gestionali dell'ABI.

Gli operatori hanno in media 40 anni e un elevato grado di istruzione. La quota rosa è del 56%. La forma-

zione degli operatori è la base su cui poggia il buon servizio dei contact center. È proprio sulla competenza e professionalità degli operatori bancari che si fa leva per rispondere sempre più efficacemente ai bisogni crescenti della clientela. Ciascun dipendente acquisisce competenze e conoscenze attraverso un percorso di apprendimento che comprende circa tre settime-

segue in seconda pagina ■

Indagine ABI - Gfk sulla relazione banca clientela

Dialogo più diretto

Al cliente piace la banca digitale, ma cerca anche un dialogo personalizzato per le scelte più complesse

Sono oltre 12 milioni i clienti bancari investitori e di questi quasi l'80% si rivolge a referenti dedicati per confrontarsi sulla gestione del proprio patrimonio finanziario. L'esigenza dei clienti di un confronto personale e la crescita dei bisogni legati all'investimento e alla gestione e mantenimento del risparmio in un periodo di incertezza del quadro economico, hanno rafforzato il ricorso a un gestore o un consulente. È quanto emerge dall'indagine che ABI, in collaborazione con GfK, ha condotto sulla relazione banche e clientela.



segue in ultima pagina ■

Favorire l'inclusione

Con il Conto corrente di base si rafforzano gli strumenti dedicati a famiglie e pensionati con redditi limitati



pagina 3

Check image truncation

L'assegno si evolve



Nell'ambito del processo di digitalizzazione del Paese anche gli assegni si adeguano. Ciò grazie alla nuova procedura denominata 'Check image truncation' (Cit) che trasforma gli assegni, una volta versati in banca, in un documento digitale. L'assegno digitale sostituisce l'assegno originale cartaceo e ha piena validità a ogni effetto di legge, riducendo i rischi operativi legati al suo scambio materiale e lavorazione manuale. La Cit

segue in seconda pagina ■

dalla prima pagina

...Per un buon servizio al cliente

ne di formazione a cui si affiancano circa 10 giornate annue di formazione corrente.

L'esperienza del contact center permette di arricchire le competenze professionali degli operatori che, dopo circa 3 anni e mezzo, proseguono il proprio percorso professionale in altre strutture della banca: nell'ultimo anno il tasso di job rotation è stato del 15,1%.

Nel 53% dei contact center bancari sono presenti operatori formati per interagire con i clienti sui social, un quarto degli operatori è in grado di offrire servizi in lingua straniera. Con riferimento alle strutture poliglote, tutte offrono il servizio in lingua inglese, il 59% francese, il 53% spagnolo, il 24% tedesco, ma anche romeno, arabo, russo, portoghese e albanese.



Andrea Pippan

Andrea Pippan

Sempre più a misura di cliente

Consulenza, ascolto e dialogo a distanza, per assistere al meglio la clientela nelle diverse fasi del suo rapporto con la banca. Man mano che si diffonde l'uso della banca digitale, cresce l'esigenza di assistenza, anche a distanza. In quest'ottica le banche consolidano le interazioni con il cliente per telefono e potenziano, ancora di più, quelle via chat, videochat, e-mail e social media, aumentando l'efficacia del servizio e rafforzandone il ruolo.

Nel 2017 le telefonate in ingresso arrivate ai contact center bancari sono state oltre 43 milioni, di cui quasi 25 milioni gestite da operatore, in crescita del 9% rispetto all'anno precedente; ulteriori 16,1 milioni di chiamate sono state effettuate proattivamente verso i clienti. A queste si aggiungono circa 2,5 milioni di email, in crescita del 59% rispetto al 2016 e 1,3 milioni di chat, videochat e video-room.

Con l'affermarsi del digitale e l'uso sempre più diffuso dei dispositivi mobili, si rafforzano le modalità di contatto diretto e immediato con la clientela.

La proattività dei contact center bancari e la loro capacità di rispondere con tempi e modalità efficaci alle richieste informative e di assistenza dei clienti consentono al canale di accompagnare il cliente attraverso percorsi sempre più personalizzati.

Cominciano a diffondersi anche nuove modalità di contatto tra banca e cliente: il social customer care. Tra le banche più attive sui social sembra comune la spinta a sviluppare le interazioni con i clienti contemporaneamente anche su diverse piattaforme: Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, Google Plus, YouTube e Pinterest.

Per ciascuna chiamata effettuata per lo più da cellulare, in media vengono dedicati oltre 4 minuti. Grazie all'efficienza degli operatori e delle procedure, in oltre il 92,8% dei casi il cliente ottiene una risposta conclusiva nella stessa telefonata.

Il tempo medio di risposta per le mail è di circa 19,8 ore. Buone anche le prestazioni via chat, con conversazioni della durata media di circa 9 minuti, e sui social in media 33 minuti.

Secondo il Rapporto ABI Lab - ABI, oltre il 90% delle realtà analizzate offre supporto alla clientela nell'utilizzo di internet banking, trading on line e mobile banking, a conferma dell'importanza che il contact center sta assumendo come facilitatore nell'utilizzo dei canali virtuali.

AP

dalla prima pagina

... L'assegno si evolve

non incide sulle modalità di utilizzo e versamento degli assegni da parte dei clienti: l'emissione e la circolazione degli assegni rimangono infatti in forma cartacea, e il versamento avviene presso gli sportelli delle agenzie o presso gli Atm multifunzione come previsto da ciascuna banca. Da luglio 2018 la Cit è l'unica procedura utilizzabile dalle banche per il pagamento degli assegni.



■ Se un assegno non viene pagato, la banca restituisce al cliente una copia cartacea conforme al documento elettronico con le informazioni relative al mancato pagamento. Le banche rilasciano una sola copia cartacea conforme che può essere utilizzata dal cliente al posto dell'originale cartaceo.

■ Diffidare di chi chiede la fotografia di un assegno per completare un acquisto, a distanza o sul web. Gli assegni continuano a circolare in modalità cartacea e sono le banche a creare le immagini digitali. Spesso la richiesta di foto di assegni nasconde tentativi di truffa.

AP

Le cose da sapere

■ Verificare che l'assegno sia completo di tutti gli elementi obbligatori. Gli assegni privi di uno di questi requisiti non sono regolari, non possono essere incassati con la nuova procedura Cit.

■ Compilare l'assegno con una scrittura chiara e comprensibile in ogni sua parte; custodire con cura l'assegno, evitando che si danneggi.

La Task force fintech innovation di ABI Lab

Il laboratorio tecnologico dell'ABI, ABI Lab, lancia Tfi la Task force fintech innovation. Con l'obiettivo di:

- identificare e promuovere azioni che possano accelerare l'innovazione tecnologica nel settore finanziario;
- costituire e abilitare un forum di confronto con tutti gli attori dell'ecosistema bancario e fintech;
- approfondire con un osservatorio dedicato tutte le principali innovazioni fintech italiane e internazionali.

L'Osservatorio è uno spazio di ricerca, analisi e confronto tra banche per condividere esperienze e best practice.

In Italia più di 6 banche su 10 lavorano in una logica di partnership con aziende fintech.

Le prospettive sono sempre più europee. Occorre sviluppare specifiche azioni in ambito italiano che promuovano l'innovazione in modo sinergico a quanto viene definito in Europa. N

elle banche è forte l'attenzione al ruolo delle funzioni di compliance per garantire l'aderenza di tutte le innovazioni generate dall'organizzazione rispetto al quadro normativo vigente.

La tecnologia è chiamata a rispondere con maggiore efficacia ai principi di solidità e sicurezza, dotandosi di modalità operative e processi di governo che permettano di tutelare e valorizzare i propri asset distintivi tenendo anche in considerazione l'evoluzione del contesto normativo, la costante pressione sugli aspetti economici, le opportunità di razionalizzazione ed efficientamento introdotte dalle nuove tecnologie.

IF



Più opzioni per il Conto corrente di base

Favorire l'inclusione

Si rafforzano gli strumenti dedicati alle famiglie e pensionati con redditi limitati ampliando la platea dei beneficiari di un conto gratuito

Con l'entrata in vigore del decreto del Ministero dell'economia e delle finanze, che segue e completa il recepimento in Italia della direttiva europea in materia di conti di pagamento (Pad), si amplia la platea di coloro che possono accedere gratuitamente a un conto con caratteristiche di base.

Il conto di base è uno strumento con il quale è possibile effettuare un numero definito di operazioni sia in entrata sia in uscita a fronte di un canone annuale onnicomprensivo o gratuito a determinate condizioni. L'iniziativa era stata anticipata dall'Italia già dal

2012: allora era stato introdotto il conto di base, con Convenzione tra Banca d'Italia, Mef, ABI, Poste e Associazione italiana istituti di pagamento e di moneta elettronica.

Le novità introdotte dal decreto ampliano la platea delle persone che possono accedere al conto di base gratuito e prevedono una semplificazione del conto di base per i pensionati.

Cosa cambia

Cambiano i livelli minimi Isee per accedere al conto corrente di base senza spese e senza imposta di bollo (da 8.000 a 11.600 euro). Viene introdotto un aumento del numero di

operazioni annue gratuite previste per gli aventi diritto a trattamenti pensionistici fino all'importo lordo annuo di 18.000 euro.

Come si accede

Possono richiedere un conto di base tutti i consumatori di uno Stato dell'Unione europea, compresi i consumatori senza fissa dimora e i richiedenti asilo. Il conto è offerto senza spese e senza imposta di bollo ai cittadini aventi un Isee inferiore a 11.600 euro (certificato entro il 31 maggio di ogni anno) e i pensionati con assegno Inps non superiore ai 18.000 euro annui lordi.

AP

Temi di economia e finanza

Servono politiche per gli investimenti

È stato pubblicato il nuovo numero dei Temi di economia e finanza prodotti dall'Ufficio analisi economiche dell'ABI. Lo studio osserva gli effetti sull'evoluzione del credito bancario erogato alle imprese indotti dalla dinamica dell'economia, le cessioni degli Npl e l'evoluzione demografica del comparto industriale italiano ed europeo. Inoltre, viene analizzata la relazione tra le condizioni finanziarie delle imprese europee e la dinamica del credito bancario. Tenendo conto della dinamica del ciclo economico, dell'attività di cessione degli Npl dai bilanci bancari e della variazione demografica delle imprese, la disponibilità del credito bancario per le imprese risulta molto superiore a quanto emergerebbe dalla semplice analisi della variazione dei dati grezzi relativi ai volumi di credito, sia in Italia che in Europa.

Nell'ultimo decennio il numero di imprese si è ridotto significativamente: ciò determina una riduzione complessiva della domanda di prestiti bancari, che si traduce in un minore stock di crediti in circolazione senza che ciò implichi una riduzione del credito concesso dal settore bancario alle singole imprese.

Lo studio mostra il significativo miglioramento della situazione finanziaria delle imprese europee a partire dalla crisi finanziaria del 2008-2009. Le condizioni finanziarie delle imprese di tutti i principali paesi europei si sono mosse da una situazione di disavanzo a una di avanzo strutturale. Le stime econometriche dell'Uf-

ficio analisi economiche dell'ABI confermano che il miglioramento delle condizioni finanziarie delle imprese si è tradotto in una minore richiesta di finanziamenti esterni, inclusi i prestiti bancari.

Facendo riferimento ai dati del primo semestre del 2017, si stima che la posizione finanziaria delle imprese spieghi oltre l'80% delle variazioni dell'input di credito osservate nei singoli paesi in confronto con la media europea.

In prospettiva, sono auspicabili politiche europee volte a stimolare gli investimenti, che troverebbero supporto nell'ampia liquidità delle imprese e nelle favorevoli condizioni di offerta del credito. Il combinato disposto di questi due elementi contribuirebbe al consolidamento della ripresa dei volumi e della qualità del credito bancario erogato alle imprese europee.



In Breve



Ricostruzione sisma 2016

È stato siglato a Roma dal Commissario straordinario per la ricostruzione in Centro Italia, Paola De Micheli, e dal Direttore generale dell'ABI, Giovanni Sabatini, l'accordo per la concessione di anticipi bancari alle imprese edili e ai professionisti impegnati nella ricostruzione edilizia nel cratere del terremoto del 2016 e 2017.

'Una misura importante che abbiamo definito - afferma Paola De Micheli - ancora una volta grazie alla collaborazione del sistema bancario italiano'.

Giovanni Sabatini evidenzia la 'conferma dell'impegno delle banche per favorire la ricostruzione in tempi rapidi dei territori colpiti dal terremoto del 2016, così come in tutti gli eventi calamitosi in cui siamo intervenuti a favore di famiglie e imprese in stretta collaborazione con le Istituzioni.

L'accordo rende più facile per le imprese e i professionisti ottenere dalle banche l'anticipazione dei contributi pubblici'.

Gianluca Smiriglia

Crollo Genova: sospensione mutui

Il Dg dell'ABI, Giovanni Sabatini, ha reso noto che è stata decisa la sospensione del rimborso dei mutui collegati al tragico evento del ponte di Genova, fino al perdurare dello stato di emergenza.

La decisione è stata assunta sia in via autonoma da alcune banche sia in termini più generali attraverso una ordinanza della Protezione civile del 20 agosto, pubblicata in Gazzetta ufficiale il 22 agosto.

Finanza per il sociale

Prorogati al 15 novembre i termini per concorrere alla IV edizione del premio 'Finanza per il sociale', l'iniziativa per giovani studenti in giornalismo, promossa da ABI, Feduf (Fondazione per l'educazione finanziaria e al risparmio) e Fiaba (Fondo italiano abbattimento barriere architettoniche).

SA

dalla prima pagina

Una domanda a ...

...Fondamentali solidi in Italia



tuarsi. In questo contesto si colgono dei segnali di rallentamento della crescita anche in Europa. I fondamentali dell'Italia continuano ad essere solidi e come anche testimoniato dai recenti dati della Banca d'Italia, il settore bancario prosegue nel suo rafforzamento con una forte ulteriore riduzione delle sofferenze (quelle nette sono scese a 40,1 mld a luglio 2018), un ritorno alla redditività e una crescita dei finanziamenti all'economia (+2,8% su base annua ad agosto 2018). Sulla base dei fondamentali del nostro Paese dobbiamo guardare con fiducia e razionalità anche al prossimo autunno.

Ildgarda Ferraro

dalla prima pagina

... Dialogo più diretto

Dall'indagine emerge che i clienti apprezzano servizi bancari sempre più articolati e personalizzati, anche tramite agenzie organizzate per rispondere alle nuove esigenze della clientela e del territorio.

Servizi su misura e dialogo personalizzato

I clienti investitori fanno un uso molto ampio della multicanalità della banca, non si accontentano più di un solo canale di accesso ai servizi, ma si spostano dall'uno all'altro, utilizzando quelli messi a disposizione a seconda delle necessità e delle situazioni. L'85% dei risparmiatori opera con la banca sia andando in agenzia, sia svolgendo operazioni via web, tramite i contact center o gli Atm, soprattutto per le operazioni e i pagamenti di tutti i giorni.

Per le scelte finanziarie più complesse, quasi l'80% degli investitori si rivolge a un consulente di riferimento direttamente in agenzia o a domicilio. Cominciano inoltre a diffondersi anche nuove modalità di contatto tra banca e cliente: il 15% degli investitori ha visitato le pagine/profilo social delle banche per leggerne i contenuti, cercare informazioni e risolvere eventuali dubbi, dialogando direttamente via web.

La nuova filiale, meno casse e più consulenza

La filiale ha acquisito un nuovo ruolo con più strumenti informatici e più spazi dedicati alla consulenza, che si sostituiscono alle casse e al contante. Gli stili di vita più dinamici e l'uso progressivo dei canali a distanza contribuiscono a far diventare lo sportello luogo deputato a una relazione qualificata per effettuare consulenza sulle scelte più complesse. L'evoluzione va di pari passo con la digitalizzazione di questa clientela, che negli ultimi 5 anni ha registrato una grande accelerazione: a fine 2017 il 66% della clientela investitrice usa il web per operare con la propria banca. Se l'internet banking si conferma il canale digitale preferito, il mobile si sta velocemente affermando tra le abitudini di questi clienti: il 32% opera in mobilità portando con sé la banca ovunque vada, accedendo ai servizi attraverso dispositivi mobili quali smartphone e tablet.

Sara Aguzzoni

La banca è mobile

Forte impennata degli utenti attivi che operano in mobilità da smartphone e da tablet: circa 8 milioni nel 2017, con una crescita del 68% sull'anno precedente. E quanto emerge dal settimo Rapporto annuale realizzato da ABI Lab, il Consorzio per la ricerca e l'innovazione per la banca promosso dall'ABI, in collaborazione con la School of management del Politecnico di Milano, che fa il punto sullo sviluppo e sulle potenzialità del mobile banking.

La spinta innovativa e tecnologica della 'Banca a portata di mano' parte soprattutto da app sempre più apprezzate dal mercato: nel 2017 quelle scaricate sono state 3.449.767 per smartphone. Mediamente ogni banca/gruppo bancario offre 3 app. Sono molto diffusi i servizi di compravendita di strumenti finanziari, servizi di pagamento diretti tra persone e funzionalità di gestione della spesa. Il 67% delle banche ha segnalato una crescita degli investimenti e di queste l'11% ha registrato un forte aumento. In cima alla classifica l'incremento del valore del brand e il miglioramento della esperienza d'uso.

AP

ABI News

Anno XX - n. 8 - 9
agosto - settembre
2018

Direttore responsabile:
Ildgarda 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



Dal canale ABI

A cura di
Francesco Bravo
e Sara Aguzzoni



Link diretti ai video

Mobile banking in crescita



Sono 8 milioni i clienti attivi da dispositivi mobili nel 2017, in crescita ...

Check Image Truncation



Al via una nuova procedura denominata 'Check Image Truncation' che ...

Contact center bancario



Con oltre 59 milioni di telefonate, e circa 3,5 milioni di contatti e-mail ...

Conto corrente di base



Si rafforzano gli strumenti per l'inclusione finanziaria di famiglie e ...

La portabilità



Il mutuo non è per sempre: puoi decidere di cambiarlo e scegliere di ...



4 ottobre

50° Giornata del Credito Intervengono: Antonio Patuelli, Presidente ABI, Ercole P. Pellicani, Presidente Anspc. Roma, Palazzo Altieri

6 ottobre

Invito a Palazzo - XVII edizione. Aperte al pubblico le sedi storiche di banche, Fondazioni bancarie e Banca d'Italia. Ingresso gratuito dalle h.10 alle 19 in 107 palazzi di 59 città italiane

31 ottobre

94° Giornata mondiale del risparmio. Intervengono: Antonio Patuelli, Presidente ABI, Giovanni Tria, Ministro dell'economia e finanze, Ignazio Visco, Governatore della Banca d'Italia, Giuseppe Guzzetti, presidente Acri. Roma, presso l'Angelicum