



Una domanda a ...



Antonio Patuelli, Presidente dell'ABI

## I segnali di una nuova stagione

Presidente, come vede questo autunno 2017, il peggio è alle spalle?

“Sì, siamo in una nuova stagione. Il quadro è certamente migliore e la vigilanza europea e nazionale non evidenzia altri casi problematici significativi.

segue in ultima pagina ■

## I Numeri del Credito

a cura della Direzione strategie e mercati finanziari dell'ABI

**Agosto 2017**

(in parentesi luglio 2017)

### TOTALE IMPIEGHI

variazioni % nei 12 mesi

**1,44**  
(1,42)



### TOTALE RACCOLTA

depositi e obbligazioni, variazioni % nei 12 mesi

**0,59**  
(-0,35)



### TASSO MEDIO PRESTITI IN EURO

a famiglie e società non finanziarie. Valori %

**2,76**  
(2,78)



### TASSO MEDIO DEPOSITI IN EURO

di famiglie e società non finanziarie. Valori %

**0,39**  
(0,39)



La fotografia degli utenti nel Rapporto ABI Lab-Politecnico Milano sul *mobile banking*

## Crescono esigenze e attese del cliente evoluto

Sempre più centrale il cliente nell'offerta delle banche. Lo confermano i risultati all'interno del rapporto 2017 ABI Lab - Politecnico di Milano. Focus sui millennials

Il crescente utilizzo del *mobile banking* in atto negli ultimi anni sta ponendo maggiore enfasi sulla centralità del cliente all'interno dell'offerta delle banche. In questa ottica lo studio ABI Lab-Doxa, contenuto nel Rapporto annuale sul *mobile banking*, realizzato dal Consorzio ABI Lab in collaborazione con la School of management del Politecnico di Milano, analizza e descrive la percezione della banca in 'mobilità' da parte degli utenti più evoluti per comprenderne i reali bisogni e le attese. Nell'ambito dell'analisi quest'anno è presente un focus specifico sul comportamento dei clienti millennials, ossia gli utenti nella fascia di età 18- 34 anni.

### Il profilo del cliente di *mobile banking*

Dall'analisi, emerge che a preferire lo smartphone e tablet per operazioni e pagamenti sono i millennials (28%) seguiti dagli utenti tra i 35 e 54 anni (25%). Il 50% dei clienti *mobile* ha un diploma di scuola superiore e il 38% una laurea. Tutti hanno uno smartphone, quasi tutti un pc, circa l'80% un tablet e il 61% una smart Tv. Operano la mattina (33%) e da casa (76%). La comodità del wifi e del contesto domestico, oltre che la privacy, sono i fattori chiave alla base di questa preferenza. Quasi il 90% del campione dei clienti *mobile* ha un conto corrente e una carta bancomat, il 68% una carta di credito, il 67% una prepagata - la preferita dai millennials, il 36% un conto deposito e prodotti d'investimento.

segue in seconda pagina ■

Dall'Osservatorio sui Contact center bancari

## Si fa multicanale il dialogo con la banca

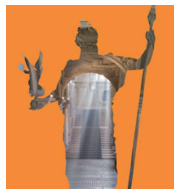
Oltre 52 milioni di telefonate e circa 2,5 milioni di contatti e-mail e chat nel 2016. Gli istituti di credito italiani si specializzano nell'assistenza *social*

Più efficiente, moderno e multicanale, il contact center delle banche si evolve e cambia di pari passo con le abitudini degli italiani, sempre più portati a dialogare e operare con la banca anche tramite smartphone, tablet e pc. In quest'ottica le banche consolidano l'assistenza al cliente per telecambrano e potenziano le interazioni via chat, video-chat,

segue in seconda pagina ■

### Invito a Palazzo apre le sue porte

Sabato 7 ottobre dalle ore 10.00 alle 19.00 ingresso gratuito e visite guidate in 102 palazzi di banche e fondazioni bancarie in 52 città di tutta Italia. Edizione numero sedici.



pagina 3

## Digitale in sicurezza



Con lo sviluppo dell'economia digitale aumenta l'impegno del mondo bancario nella lotta ai crimini informatici, attraverso presidi tecnologici, iniziative di formazione del personale e campagne di sensibilizzazione della clientela. Conciliando protezione e riservatezza con l'esigenza della clientela di 'operare' in mobilità in modo facile e veloce le banche garantiscono alla clientela 'operazioni' digitali sempre più sicure.

segue in ultima pagina ■

■ dalla prima pagina

## ...Crescono esigenze e attese del cliente evoluto

### Comportamento e opinioni degli utenti

Per gli utenti il principale vantaggio del *mobile banking* è di poter operare in autonomia, sempre, ovunque e in modo più rapido. I servizi più apprezzati sono quelli in grado di incrementare velocità e sicurezza delle operazioni: il riconoscimento delle impronte digitali, il riconoscimento del viso con la fotocamera, i pa-

gamenti con fotocamera. I millennials preferiscono i servizi più nuovi: couponing (buoni acquisto online), cashback (incentivi all'acquisto sotto forma di premio fedeltà) e prelievi cardless (prelievi presso gli sportelli automatici senza l'utilizzo della carta di debito, ma avvalendosi dell'app installata).

Il 37% del campione ha effettuato bonifici e gi-

roconti con smartphone, il servizio con lo scarto più netto evidenziato dai millennials è la ricarica carta di credito prepagata (+7 punti percentuali rispetto al campione complessivo).

Fra le funzionalità più innovative il servizio di trasferimento denaro person to person (P2P) è stato utilizzato dal 19% del campione.

Circa 1 utente su 2 ha aumentato l'uso dell'Internet banking a seguito dell'impiego del *mobile*: i due canali crescono insieme facendosi vicendevolmente da traino.

Andrea Pippan

■ dalla prima pagina

## ... Si fa multicanale il dialogo con la banca

e-mail e social media, aumentando l'efficacia del servizio. Nel 2016 le telefonate arrivate ai contact center sono state oltre 52 milioni.

A queste si aggiungono circa 2,5 milioni di contatti non telefonici: le chat, videochat e videoroom (38% rispetto al 2015). Si rafforza l'attenzione verso i social media: il 94% delle banche con contact center è presente sui maggiori social network e quasi la metà impegna operatori nel dialogo con il cliente social (il 39% su Facebook, il 33% Twitter).

È quanto emerge dall'Osservatorio sui contact center bancari condotto da ABI Lab e dall'Ufficio analisi gestionali dell'ABI.

### Un servizio di qualità

Oltre i due terzi delle chiamate ottengono una risposta già nei primi 20 secondi. Grazie all'efficienza degli operatori e delle procedure, in oltre il 92,8% dei casi il cliente ottiene una risposta conclusiva nella stessa telefonata. Nel 70% delle realtà l'accesso al servizio avviene attraverso numero verde, anche per chi chiama con il cellulare.



Secondo il rapporto, oltre il 90% delle realtà analizzate offre supporto alla clientela nell'utilizzo di

internet banking, trading online e *mobile banking*, a conferma dell'importanza che il contact center sta assumendo come facilitatore nell'utilizzo dei canali virtuali.

Poli di contact center sono in 31 province italiane; il 50% tra Roma e Milano. La formazione degli operatori è alla base del buon servizio dei contact center. Per venire incontro alle esigenze dei clienti stranieri, il 28% degli operatori è formato per erogare informazioni e servizi in diverse lingue.

AP

## Sempre più mobile

5,6 milioni i clienti attivi nel 2016. Nel Rapporto annuale di ABI Lab il punto sulla banca in 'mobilità'

Nel 2016 sono stati 5,6 milioni gli utenti attivi della banca in 'mobilità' con un aumento dell'11% del numero di clienti da smartphone e tablet. È quanto emerge da un'indagine contenuta nel Rapporto ABI Lab. Per la sua accessibilità il *mobile* è diventato un canale di comunicazione indispensabile per il cliente di oggi. In linea con questa tendenza, le banche italiane garantiscono una presenza completa e differenziata, per calibrare l'offerta con le aspettative della clientela.

### L'offerta mobile in continua evoluzione

Secondo lo studio ABI Lab, tutte le banche offrono servizi tramite app per smartphone con sistemi operativi

iOS e Android, (per il tablet l'88%).

Un terzo delle banche rispondenti ha già predisposto servizi per i Wearable device (oggetti indossabili in grado di connettersi e interagire anche tramite la rete internet) quasi esclusivamente su smartwatch (l'orologio da polso intelligente).

Alta l'attenzione su servizi di compravendita di strumenti finanziari segnalati dal 75% delle banche, servizi di pagamento diretti tra persone (P2P),



## Dal canale ABI



### Operazioni digitali sicure



Oltre 250 milioni di euro spesi per la sicurezza informatica. E'

l'investimento delle banche ...

### Salone dei pagamenti 2017



In arrivo la II edizione del Salone dei Pagamenti. L'evento

per diffondere la cultura ...

### Mobile banking e millennials



Non solo ai millennials, anche agli over 35 piacciono

smartphone e tablet per ...

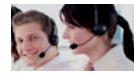
### Invito a Palazzo 2017



Le porte dei palazzi storici delle banche italiane si aprono su

tutto il territorio nazionale. ...

### Il contact center delle banche



Assistenza telefonica, ma anche chat, videochat e videoroom per comunicare con ...

### Mobile banking in crescita



La banca sempre più a portata di mano, o in tasca con il telefonino. Con un aumento del ...

### Fondo di garanzia prima casa



Sono oltre 35mila le richieste di accesso alle garanzie

statali per accendere il ...

offerti dal 60% delle banche, e assistenza ai clienti (60%).

### Clienti più attivi

Gli utenti *mobile* che utilizza app da smartphone sono 3,4 milioni circa, 455 mila coloro che accedono alla app dal tablet e circa 1,8 milioni accedono via web attraverso *mobile site*. Il 58% controlla il saldo e la lista dei movimenti di conto corrente, conto deposito e conto titoli almeno una volta a settimana.

AP

Capolavori di ogni tempo in mostra con visite guidate in 102 palazzi di 52 città italiane

## Invito a Palazzo apre le sue porte

Sedicesima edizione della manifestazione che ogni anno apre al pubblico le sedi storiche e moderne delle banche, delle Fondazioni di origine bancaria coordinate dall'Acri e della Banca d'Italia

Sabato 7 ottobre ritorna Invito a Palazzo, la manifestazione promossa dall'ABI che ogni anno mette in mostra opere d'arte e capolavori conservati nelle sedi storiche e moderne delle istituzioni creditizie. Il Presidente dell'ABI Antonio Patuelli: "E' ormai una tradizione forte e consolidata del panorama culturale italiano e per questo sono ancora più lieto di dare il benvenuto a quanti, appassionati, cittadini e turisti, vorranno visitare i palazzi delle banche operanti in Italia e delle fondazioni di origine bancaria, coordinate dall'Acri, aperti per questa XVI edizione di Invito a Palazzo, che vede confermata, anche, la prestigiosa partecipazione della Banca d'Italia. Quest'anno, per la prima volta, banche e fondazioni or-

ganizzeranno delle visite guidate che saranno illustrate da giovani studenti delle scuole superiori. 'Guida per un giorno', questo il nome dell'iniziativa condivisa da circa il 50 % tra banche e fondazioni, è un progetto culturale che ha come scopo la diffusione dell'arte tra i ragazzi delle scuole. Per i giovani sarà un'occasione unica ed emozionante di studio, trasformati, così, in veri protagonisti del loro territorio, collaborando alla valorizzazione del patrimonio culturale nazionale. La consapevolezza dell'arte e del patrimonio culturale deve partire dalle scuole e dall'istruzione con una progettualità mirata".

Il Presidente di Acri, Giuseppe Guzzetti: "Salvaguardare e valorizzare il patrimonio storico artistico del nostro Paese è



una delle missioni delle Fondazioni di origine bancaria. Negli ultimi dieci anni esse hanno erogato oltre 3,5 miliardi di euro per restauri, mostre e attività artistiche, tutte iniziative volte a rendere il nostro patrimonio accessibile a tutti. Per questo le Fondazioni aderiscono con entusiasmo a Invito a Palazzo: una straordinaria occasione che consente ai cittadini di scoprire da vicino luoghi che costituiscono pezzi della nostra identità, ma che sono spesso inaccessibili. Palazzi che custodiscono collezioni di opere d'arte di straordinario valore. Non si può amare senza conoscere. Dunque ben vengano queste occasioni che svelano le nostre

ricchezze nascoste e le 'restituiscono' a tutti gli Italiani."

Partecipano 102 palazzi, tra cui la sede centrale della Banca d'Italia a Roma (Palazzo Koch), in 52 città. In mostra per la prima volta 9 sedi e 2 città: Cuneo e Rovereto.

Tutti i palazzi aperti su <http://palazzi.abi.it/>

AP



6 ottobre

■ Lectio magistralis di Antonio Tajani, Presidente del Parlamento europeo 'Le prospettive dell'Europa', introduce Antonio Patuelli, Roma, Palazzo Altieri, Piazza del Gesù, 49

7 ottobre

■ Invito a Palazzo, ingresso gratuito e visite guidate in 102 palazzi di banche e fondazioni bancarie in 52 città di tutta Italia.

31 ottobre

■ 93° Giornata mondiale del Risparmio, partecipa Antonio Patuelli, Roma, Pontificia Università San Tommaso d'Aquino, Largo Angelicum

A Milano la seconda edizione del Salone dei pagamenti

## Pagamenti innovativi

'Payvolution': una grande occasione di informazione, dialogo e confronto sul presente e sul futuro dei pagamenti. Un incubatore di idee sull'innovazione nei servizi finanziari. Al MiCo dal 22 al 24 novembre

Edizione numero due per il Salone dei Pagamenti - Payvolution, a Milano dal 22 al 24 novembre. L'evento è organizzato da ABIServizi e promosso da ABI, Feduf, Consorzio CBI, Consorzio Bancomat, Consorzio ABI Lab, sotto il patrocinio dell'Agenzia per l'Italia digitale - Presidenza del Consiglio dei Ministri. "Abbiamo scelto di aprire il Salone dei Pagamenti al grande pubblico - spiega Giovanni Sabatini, Direttore generale dell'ABI - perché le opportunità del

digitale e delle soluzioni innovative di pagamento non possono rimanere solo un tema per addetti ai lavori.

Sono fattori determinanti di competitività e di sviluppo per l'intero Paese. E' necessario coinvolgere tutti, dalle famiglie e dagli studenti, a professionisti, mondo delle partite Iva, imprese, accademici. Insieme agli operatori del settore: banche, intermediari finanziari, regolatori e istituzioni".

Dopo il successo della prima edizione (quasi 4mila

persone, 80 partner, 44 espositori, 300 relatori), il Salone dei Pagamenti conferma anche per il 2017 il suo format innovativo.

### I macrotemi 2017

8 le aree tematiche: il futuro dei pagamenti, bank (r)evolution, mobile & millenials, shopping senza contante, pagamenti e società digitale, trend regolamentari, fintech & recTech, sicurezza.

"Il settore dei pagamenti è in continuo fermento. Da una parte - ricorda Sabatini - le tecnologie digitali offrono nuove possibilità per rendere



ancor più semplice, veloce e sicuro il momento del pagamento,

anche in mobilità. Dall'altro, l'introduzione di normative a livello europeo ha aperto il mercato a nuovi operatori e alle fintech.

In questo scenario le banche sono in prima linea e stanno investendo per favorire strumenti efficaci e sicuri che rispondano alle nuove esigenze di cittadini e imprese.

Servono, però - sottolinea Sabatini - regole comuni per tutti gli operatori, e ulteriori passi avanti da fare per arrivare a un equal level playing field".

A rendere ancora più interessante l'edizione 2017 c'è l'ormai prossima entrata in vigore della direttiva europea PSD2, che ridisegnerà i rapporti tra banche e i nuovi attori non bancari che potranno operare nell'ecosistema dei pagamenti.

■ dalla prima pagina

Una domanda a ...

## ... I segnali di una nuova stagione

Da diversi mesi i prestiti a famiglie e imprese sono in crescita. I dati diffusi dalla Banca d'Italia evidenziano il forte calo delle sofferenze, la crescita degli impieghi, i tassi più bassi di sempre e l'aumento della raccolta diretta. La fiducia e la ripresa vanno rafforzandosi. Saranno ora decisive le misure della nuova legge di bilancio per la ripresa dello sviluppo e dell'occupazione innanzitutto giovanile.



È sempre presente il forte impegno costruttivo delle banche. La concorrenza stimola e fortifica, purché viga correttezza e uguaglianza dei punti di partenza. Chi viene in Europa a operare nel mondo creditizio e finanziario deve rispettare tutte le regole vigenti. Non è possibile che ci sia contemporaneamente una iper-regolamentazione per gli operatori europei e un anarcocapitalismo per chi viene da fuori. Con regole paritetiche le banche italiane ed europee hanno piena capacità competitiva anche perché non sono seconde a nessuno in innovazione".

Ildgarda Ferraro

## Più collaborazione con i commercialisti

**S**tretta collaborazione tra ABI e Consiglio nazionale dei dottori commercialisti e degli esperti contabili nell'ambito di iniziative e progetti di formazione e informazione su temi di interesse comune come fisco e regolamentazione. Questo l'obiettivo del Protocollo d'intesa stipulato tra il presidente del Cndcec, Massimo Miani, e il Diret-

tore generale dell'Associazione bancaria italiana, Giovanni Sabatini. Attraverso il protocollo, banche e commercialisti si impegnano a collaborare nella promozione di iniziative di divulgazione scientifica e nella realizzazione congiunta di ricerche, corsi, seminari, conferenze, convegni e pubblicazioni.

Rosangela Iannicelli

■ dalla prima pagina

## ... Digitale in sicurezza

Ogni anno le banche italiane spendono oltre 250 milioni di euro per la sicurezza informatica.

Grazie anche alla preziosa collaborazione con le forze dell'ordine, il 95% delle operazioni fraudolente viene bloccato e i clienti vittime di frode sono solo lo 0,002% del totale che opera su home banking (1 su 50 mila).

Inoltre, con l'entrata in vigore della direttiva europea PSD2 (Payment services directive), fissata per gennaio 2018, saranno definiti i rapporti tra banche e i nuovi attori non bancari che potranno operare nell'ecosistema dei pagamenti.

"Nell'attuare la nuova normativa – afferma il Direttore generale dell'ABI, Giovanni Sabatini – si dovrà fare particolare attenzione a che, nell'accedere alle informazioni del conto dell'utente, l'operatore 'terza parte' possa accedere solo a quelle informazioni per cui l'utente ha dato il suo consenso."

AP

## Imprese in sviluppo...

**C**resce la capacità di sostegno alla domanda di credito delle Pmi: tra ottobre 2013 e giugno 2017 sono state accolte 21.535 domande di finanziamento (6,3 miliardi di euro su un plafond complessivo di 10 miliardi), destinato alle Pmi in bonis che intendano effettuare investimenti in beni materiali e immateriali strumentali all'attività di impresa.

Lo rende noto l'ABI nell'ambito dell'iniziativa 'Imprese in sviluppo' finalizzata a favorire la crescita degli investimenti delle Pmi e rinnovata con l'Accordo per il credito 2015 tra l'ABI e tutte le altre associazioni d'impresa.

ABI sottolinea che "l'utilizzo delle risorse messe a disposizione è un segnale importante a supporto della ripresa della domanda di credito per investimenti e rilancio economico dell'Italia".

### ... e in ripresa

Proseguono anche le iniziative delle banche sulla sospensione delle rate o allungamento dei finanziamenti alle Pmi.

Al 31 luglio 2017 sono state accolte 16.825 domande di sospensione pari a 4,9 miliardi di euro di debito residuo. Sono state accolte 6.775 domande di allungamento del piano di ammortamento pari a 1,4 miliardi di euro di debito residuo.

L'iniziativa 'Imprese in ripresa', che rientra nel 'Nuovo Accordo in favore delle piccole e medie imprese' sottoscritto dall'ABI, dalle banche e dalle altre associazioni di impresa, prevede la possibilità per tutte le Pmi 'in bonis' di sospendere la quota capitale delle rate di mutui e leasing, anche agevolati o perfezionati con cambiali; allungare il piano di ammortamento dei mutui e le scadenze del credito a breve termine e del credito agrario.

GIS

ABI News

Anno XIX - n. 8-9  
agosto-settembre 2017

Direttore responsabile:  
Ildgarda Ferraro

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

Redazione/videoimpaginazione:  
ABI/Ufficio rapporti  
con la stampa

Piazza del Gesù, 49 - 00186  
Roma - [abinews@abi.it](mailto:abinews@abi.it)  
Tel. 06.6767.596  
02.72101.209

## La nuova moratoria a sostegno della famiglia

Tra marzo 2015 e luglio 2017, sono state già 15.157 le famiglie che hanno potuto sospendere per 12 mesi la quota capitale del proprio finanziamento – tra mutuo prima casa e credito al consumo – con un controvalore complessivo di 439 milioni di euro.

Questo il nuovo monitoraggio dell'Accordo ABI-Associazioni dei consumatori per la 'Sospensione della quota capitale dei crediti alle famiglie'.

Le misure dell'accordo ABI - Associazioni dei consumatori hanno validità fino a dicembre 2017.



Gianluca Smiriglia