



Una domanda a ...



Gianfranco Torriero,
Vice direttore
generale dell'ABI

E' al via l'Ape volontario

A che punto siamo con le procedure per l'Ape, l'anticipo pensionistico volontario?

L'Ape è operativo. Sono state collaudate le procedure informatiche che vedono impegnati i vari soggetti in campo, a partire

segue in ultima pagina ■

I Numeri del Credito

a cura della Direzione strategie e mercati finanziari dell'ABI

aprile 2018

(in parentesi marzo 2018)

TOTALE IMPIEGHI
variazioni % nei 12 mesi

2,68
(2,01)



TOTALE RACCOLTA
depositi e obbligazioni,
variazioni % nei 12 mesi

-0,14
(1,10)



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

2,66
(2,67)



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

0,39
(0,40)



La comunicazione banca-clientela nell'indagine dell'Osservatorio ABI Social e web

Interattività in tempo reale

Informazioni sui prodotti e servizi, assistenza ai clienti, promozione di eventi e iniziative locali, tecnologia, arte e cultura i temi di conversazione più frequenti. Facebook, YouTube, Twitter, LinkedIn, Instagram gli strumenti fra i più utilizzati

Una foto, un video, un'infografica sul web fanno la differenza. E questo è tanto più vero sui social network. È quanto emerge dall'indagine realizzata dall'ABI con la collaborazione delle banche aderenti all'Osservatorio ABI 'Social e web', rappresentative del 57% del settore in termini di totale attivo. I grandi aggregatori di contatti e relazioni che permettono la comunicazione e la condivisione di testi, immagini e video (Facebook, YouTube, Twitter, LinkedIn, Instagram, fra i più utilizzati dalle banche) aumentano le possibilità di comprendere le esigenze della clientela e di sviluppare con essa un dialogo anche in tempo reale.

Dialogo interattivo

L'indagine ABI mette in evidenza l'emergere dei nuovi paradigmi di interazione con la clientela social, oggi sempre più improntati alla condivisione. Oltre che per

il servizio di assistenza clienti, l'83% delle banche partecipanti interagisce direttamente con le persone sulla rete anche su altri contenuti. Si affermano gli strumenti di coinvolgimento utilizzati per stimolare dialogo attivo e partecipazione: oltre il 90% delle banche promuove concorsi, l'80% usa immagini e infografiche e il 75% realizza o condivide video. Trasmis-

segue in seconda pagina ■

Ricerca ABI Lab su help desk e intranet aziendale

Formare al dialogo

Le banche rafforzano gli strumenti di comunicazione interna a vantaggio dei clienti

In un contesto di grande trasformazione dei modelli di lavoro, dei servizi nelle banche, delle tecnologie e del contesto normativo, strumenti come gli help desk e le intranet aziendali svolgono un ruolo fondamentale a supporto dell'attività lavorativa quotidiana dei dipendenti, consentendo una maggiore gestione e diffusione della conoscenza, anche a vantaggio del cliente della banca.



Per far fronte all'evoluzione in atto, le banche in Italia puntano sempre di più sulla formazione di chi ogni giorno si rapporta

segue in ultima pagina ■

Serve convergenza delle energie

Le dichiarazioni del Presidente dell'ABI, Antonio Patuelli, a margine dell'Assemblea annuale della Banca d'Italia



pagina 2

Rapporto immobiliare residenziale 2018

Buone cifre per la casa

Quarto anno consecutivo con il segno più per il mercato immobiliare delle abitazioni.

Nel 2017 il numero di compravendite nel settore residenziale è cresciuto del 4,9% rispetto al 2016. Milano, Palermo, Firenze e Napoli sono le città che hanno registrato i maggiori rialzi, mentre Bologna è l'unica a mostrare il segno meno.

Per quasi la metà degli acquisti di abitazioni si è fatto ricorso a un mutuo ipotecario, con una crescita del 7,8% rispetto al 2016.

Nel 2017 migliora anche l'indice di *affordability*, l'indicatore che misura

segue in seconda pagina ■

dalla prima pagina

... Interattività in tempo reale



sioni video via web ed eventi sviluppati a seconda della specificità dei canali sono le nuove attività che le banche oggi stanno implementando per accrescere l'attenzione sulla rete.

Assistenza ai clienti ed educazione finanziaria

Attraverso i canali social, le banche hanno sviluppato in modo diffuso l'attività di assistenza ai clienti. Consolidate le iniziative di educazione finanziaria, di marketing, di comunicazione e di analisi dei contenuti.

Non solo economia

Gli argomenti delle conversazioni social toccano aree molto varie, da quelle finanziarie a quelle culturali, all'intrattenimento e a specifici aspetti territoriali o legate allo sviluppo sostenibile ambientale. I canali social consentono alle banche di realizzare un flusso frequente di comunicazione alla clientela con aggiornamenti medi di due volte per giorno lavorativo.

Sempre più social

Sono sempre più frequenti le banche che utilizzano i social per comunicare con la propria clientela: il 92% delle banche oggetto della rilevazione è presente sulle piattaforme sociali.

Clienti evoluti e giovani

Per comprendere le tendenze di uso della banca digitale, ABI, con la collaborazione di GfK, ha condotto, a fine 2017, un'indagine attraverso interviste on line ai clienti evoluti che usano Internet banking e che navigano assiduamente in rete: il 30% dichiara di essere già approdato sulle pagine social degli intermediari, fruendo dei relativi contenuti. Se consideriamo fra questi clienti la fascia di età più giovane, la percentuale di chi utilizza i social sale al 40%.

Sara Aguzzoni

dalla prima pagina

...Buone cifre per la casa



la possibilità di accesso delle famiglie all'acquisto della casa.

Le abitazioni locate sono state, invece, quasi 1,4 milioni, in lieve diminuzione rispetto al 2016. Aumentano, anche se debolmente, gli acquisti delle abitazioni in nuda proprietà.

È questo il quadro che emerge dal Rapporto immobiliare residenziale 2018, lo studio che analizza il trend del mercato della casa nel 2017, re-

alizzato dall'Osservatorio del mercato immobiliare dell'Agenzia delle Entrate in collaborazione con ABI, consultabile gratuitamente collegandosi al sito internet dell'Agenzia delle Entrate, sezione Pubblicazioni dell'Osservatorio del Mercato Immobiliare.

Link al Rapporto

Gianluca Smiriglia

Fase complessa, serve convergenza energie

“Bisogna avere consapevolezza dei problemi e avere una convergenza delle energie per superare questo momento che interessa tutti gli italiani e tutte le imprese di qualsiasi tipo”.

Lo ha affermato il presidente dell'ABI, Antonio Patuelli, al termine dell'assemblea di Banca d'Italia. “Bisogna essere consapevoli - ha sottolineato Patuelli - di una fase particolarmente complessa in cui le preoccupazioni sulle prospettive dell'Italia si sono diffuse sui mercati internazionali e anche nelle cancellerie internazionali e quindi bisogna avere più consapevolezza, più forza, più determinazione, più serenità e più convergenza per cercare di superare questo



momento che purtroppo non è il primo di quelli che abbiamo vissuto nella nostra storia della Repubblica”. Sull'impennata dello spread, il Presidente dell'ABI ha richiamato al senso di responsabilità di tutte le parti, aggiungendo che le banche italiane detengono stabilmente una quota assai rilevante del debito pubblico “e quindi danno un contributo forte alla solidità e alla stabilità del debito pubblico dell'Italia, ma le banche non possono fare tutto”.



Per le imprese nuove garanzie

Con la sottoscrizione di Alleanza delle Cooperative, Casartigiani, Claii, Confagricoltura, Confapi, Confartigianato, Confcommercio, Confedilizia, Confesercenti e Confimi Industria si allarga la compagine delle Organizzazioni aderenti all'accordo promosso da ABI e Confindustria, definito, con il patrocinio del Ministero dell'Economia e delle Finanze, per rendere più flessibile il sistema

delle garanzie, accelerare i tempi di recupero dei crediti e assicurare un miglior servizio del credito alle imprese.

L'iniziativa dà forza all'impegno per promuovere l'utilizzo delle nuove figure di garanzia introdotte dal DL 59/2016: il trasferimento sospensivamente condizionato di un bene immobile (c.d. Patto Marciano) e il pegno mobiliare non possessorio.

GiS

Moratoria rate per Pmi

Da agosto 2009 a marzo 2018 sono state accolte 439.729 domande di sospensione del pagamento delle rate per un controvalore complessivo di debito residuo pari a 126 miliardi di euro e una maggior liquidità a disposizione delle imprese di 24,9 miliardi di euro; sono state accolte 26.951 domande di allungamento del piano di ammortamento pari a 7,7 miliardi di euro di debito residuo. Questo lo sforzo del settore bancario con le iniziative promosse dall'ABI sul sostegno alla disponibilità di credito per le Pmi.

GiS

La fotografia di Ossif, il Centro di ricerca ABI in materia di sicurezza

Calano ancora le rapine in banca

Nel 2017 gli attacchi allo sportello sono diminuiti di circa il 33% rispetto all'anno precedente. Presentati i dati dell'indagine Ossif al convegno 'Banche e sicurezza 2018'. Gli investimenti delle banche per rendere sicure le proprie filiali. Il protocollo d'intesa per prevenire la criminalità in banca

Si riducono di un terzo le rapine in banca: in un anno sono calate del 32,8% passando dalle 360 del 2016 alle 242 del 2017.

La diminuzione conferma il trend positivo già registrato negli ultimi anni: dal 2007 ad oggi, infatti, gli attacchi sono crollati del 92%, (passando da 2.972 ai 242 del 2017).

In calo anche il cosiddetto indice di rischio - cioè il numero di rapine ogni 100 sportelli - che è passato da 1,2 del 2016 a 0,9 del 2017.

Questi i principali risultati dell'indagine condotta da Ossif, il Centro di ricerca ABI in materia di sicurezza, di cui si è parlato al convegno Banche e sicurezza 2018, la due

giorni che fa il punto sulle nuove strategie e sulle misure più innovative per prevenire le rapine allo sportello.

Le banche italiane investono ogni anno circa 636 milioni di euro per rende-



re le proprie filiali ancora più protette e sicure. Adottando misure di protezione sempre più moderne ed efficaci e formando i propri dipendenti anche attraverso un'apposita Guida antirapina che recepisce i suggerimenti delle Forze dell'ordine.

L'ABI e il Dipartimento di pubblica sicurezza del Ministero dell'interno hanno rinnovato il Protocollo d'intesa per rafforzare la collaborazione, attraverso dialogo e scambio di informazioni, e contrastare in modo sempre più efficace il fenomeno criminale delle rapine in banca. In linea anche il rinnovato Protocollo d'intesa ABI/Prefettura di Milano.

Andrea Pippan

La mappa delle rapine in banca nel 2017

(tra parentesi il dato 2016)

Diminuite:

Calabria -57,1%, 3 (7)
Campania -32,3%, 21 (31)
E. Romagna -41,5%, 24 (41)
Lazio -11,4%, 31 (35)
Liguria -40%, 6 (10)
Lombardia -45,8%, 32 (59)

Marche -25%, 6 (8)
Molise -66,7%, 1 (3)
Piemonte -36,4%, 21 (33)
Sicilia -73,1%, 14 (52)
Toscana -29%, 22 (31)
Umbria -40%, 3 (5)
Veneto -55%, 9 (20)

Invariate:

Abruzzo 6
Friuli Venezia Giulia 0
Trentino Alto Adige 0
Valle d'Aosta 0

Aumentate:

Basilicata 2 (1)
Puglia 40 (18)
Sardegna 1 (0)



Ricerca ABI-Bocconi sugli investimenti bancari nel sociale e nella cultura

Stretto legame con il territorio

Le banche in Italia svolgono un ruolo determinante nel campo degli investimenti nel sociale e nella cultura: nel solo biennio 2014-2015 hanno erogato oltre 516 milioni di euro a fronte di almeno 50 mila interventi l'anno sul territorio.

Nell'80% dei casi gli istituti hanno operato prevalentemente a livello locale e regionale a dimostrazione dello stretto legame con i territori e le comunità locali.

Questi i principali dati contenuti nella ricerca ABI, realizzata dal prof. Guido Guerzoni della Bocconi, in cui sono stati esaminati l'insieme degli investimenti e delle donazioni delle banche operanti in Italia a favore di organizzazioni, individui e iniziative aventi utilità sociale e culturale.



Dalla ricerca, realizzata attraverso il coinvolgimento nel 2016 di un campione di banche più che rappresentativo del settore, risulta che nel settore sociale gli interventi si sono concentrati soprattutto su attività e beni culturali, volontariato e beneficenza, quindi su istruzione, educazione e formazione e poi su sport e attività creative, sostegno ai giovani, sviluppo locale e politiche attive per il lavoro.

Le banche realizzano tali interventi attraverso uffici preposti, dipartimenti o funzioni aziendali dedicate o per mezzo di fonda-

zioni, associazioni o enti non commerciali ad hoc, cresce la dimensione progettuale.

Cambia il modello di concessione adottato: oggi le banche sviluppano, in collaborazione con svariati partner, progetti che hanno una magnitudine e un impatto più profondi e duraturi, con un approccio che sempre più spesso riecheggia le logiche e le filosofie sottostanti l'*impact investing*. Le banche, infatti, preferiscono concepire e gestire internamente molti progetti, con staff e risorse proprie, programmandoli su orizzonti pluriennali, al fine di individuare per tempo gli interlocutori ideali.

Un focus specifico è dedicato agli investimenti nel settore culturale: oltre 250 milioni ogni biennio. Gli ambiti di intervento: mostre temporanee,

restauro di monumenti e opere d'arte, concorsi letterali, conferenze, seminari, festival locali, concerti di musica classica o pop, rassegne cinematografiche e spettacoli di danza.

Link alla pagina del sito ABI da cui consultare la ricerca

AP



Dal canale ABI

A cura di Francesco Bravo e Sara Aguzzoni

Link diretti ai video

Rapporto immobiliare 2018

Quarto anno consecutivo con il segno più per il mercato immobiliare delle ...

Cosa succede se non paghi le rate

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

dalla prima pagina

Una domanda a ...



... E' al via l'Ape volontario

dall'INPS, cui è affidato il riconoscimento del diritto all'Ape, dalla banca che dà il prestito e da tutti gli altri. È diventata quindi concreta la possibilità di Anticipo pensionistico volontario, attraverso un finanziamento che può consentire a chi ha più di 63 anni e 20 di contributi di lavoro in una stessa gestione di ricevere mensilmente una entrata che andrà restituita a rate al momento della pensione.

Le domande per gli arretrati, per chi ha avuto la certificazione dell'Inps per aver raggiunto i requisiti tra l'1 maggio 2017 e il 17 ottobre 2017, sono state presentate entro il 18 aprile per ottenere quanto già maturato di Ape.

Il disegno e l'attuazione dell'anticipo finanziario a garanzia pensionistica sono stati molto complessi. Per definire il quadro normativo di riferimento di questa novità 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.

Solo a partire da fine gennaio 2018, ossia dal completamento del quadro normativo di riferimento, l'Inps, le banche e le assicurazioni hanno potuto iniziare a finalizzare le complesse procedure informatiche su cui si basa l'Ape. Ora ci siamo.

Ildgarda Ferraro

dalla prima pagina

... Formare al dialogo

con la clientela, attraverso una corretta e capillare diffusione della conoscenza su processi, procedure e normativa interna, e il supporto di canali di dialogo e ascolto.

Questo il principale risultato dello studio condotto dall'Osservatorio Knowledge Transfer, coordinato da ABI Lab, il Centro di ricerca e innovazione per la banca, su un campione rappresentativo del 53% del settore bancario in termini di filiali e del 66% in termini di dipendenti.

Secondo lo studio i principali obiettivi riconosciuti dalle strutture di help desk sono: contribuire ad arricchire la base di conoscenza sui processi operativi, costituire un unico centro di assistenza

e ascolto degli utenti del servizio e facilitare l'operatività della rete nella gestione della relazione con i clienti.

Riguardo all'intranet l'obiettivo principale è migliorare la fruibilità della normativa per i propri utenti.

La intranet si evolve integrando nuovi strumenti di comunicazione, condivisione e collaborazione. Tra le principali tendenze di sviluppo, la ricerca segnala l'integrazione degli strumenti di misurabilità delle performance e il miglioramento della sicurezza sui dati accessibili dal portale. Per l'help desk, la necessità di ottimizzare il livello di efficienza e incrementare la qualità dei servizi offerti.

AP

In Breve



Prevenzione della criminalità in banca

Il Vice direttore generale della Pubblica sicurezza - Direttore centrale della Polizia criminale, Prefetto Nicolò D'Angelo, e il Vice direttore generale dell'ABI, Gianfranco Torriero, hanno sottoscritto il rinnovo del Protocollo d'intesa per la prevenzione della criminalità in banca.

L'iniziativa si inquadra fra gli interventi volti a sviluppare sinergie collaborative tra soggetti istituzionali pubblici e operatori economici, con l'obiettivo di rafforzare sul territorio la sicurezza partecipata, raggiungendo più elevati livelli di tutela dei cittadini e rendendo sempre più efficace la complessa ed articolata attività di prevenzione e contrasto della criminalità messa quotidianamente in campo dalle Forze di Polizia

AP

ABI e Associazione bancaria sammarinese

Incontro fra le delegazioni dell'ABI, guidata dal Presidente Antonio Patuelli e dal Direttore generale Giovanni Sabatini, e quella dell'Associazione bancaria sammarinese, guidata da Domenico Lombardi e dal Consigliere Emanuele Rossini. Fra le tematiche di interesse comune: evoluzione della normativa regolamentare e prudenziale a livello europeo e nazionale, integrazione dei sistemi di pagamento. Approfondimenti specifici hanno riguardato il tema della qualità del credito e le novità introdotte in Italia per migliorare i tempi della giustizia civile.

Piena convergenza sull'opportunità di sviluppare riflessioni in comune sulla cultura delle regole in Europa, anche in ambito della Federazione bancaria europea, a cui l'Associazione sammarinese partecipa.

In questa fase di modificazione degli assetti organizzativi e operativi delle banche di San Marino, l'ABI supporterà l'Abs, in termini di riflessioni giuridiche, economiche e tecniche, anche nell'auspicata realizzazione di un innovativo memorandum di intesa con le competenti Autorità italiane.

IF



7-8 giugno

■ XXIV Congresso nazionale delle Fondazioni di origine bancaria e delle Casse di risparmio Spa 'Identità e cambiamento'.

Partecipa Antonio Patuelli, Presidente ABI.
Parma, Auditorium Paganini

14-15 giugno

■ Unione bancaria e Basilea 3 - Risk and Supervision 2018, promosso da ABI, organizzato da ABI servizi. XVIII edizione

La Convention annuale ABI sui rischi, la gestione del rischio, il capitale e la vigilanza europea.

Apertura dei lavori Giovanni Sabatini, Direttore Generale ABI, interviene fra gli altri Gianfranco Torriero, Vice Direttore Generale ABI.

Roma Palazzo dei Congressi.

26-27 giugno

■ Forum Hr 2018 - Banche e risorse umane, evento annuale e istituzionale promosso da ABI, organizzato da ABI Servizi in collaborazione con la direzione sindacale e del lavoro ABI. XIII edizione. L'appuntamento dedicato alla gestione e valorizzazione delle risorse umane in banca.

Milano, Centro congressi Olona.

ABI News

Anno XX - n. 5
maggio 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