

Una domanda a ...



Antonio Patuelli,
Presidente
dell'ABI

Fusioni bancarie

Si parla molto di necessità di fusioni nel mondo bancario.

E' un'attività di impresa che dipende innanzitutto dagli azionisti e dai manager.

Mi lasci ricordare che l'unica grande fusione che si è fatta in Europa in questi ultimi quattro anni e

segue in ultima pagina ■

I Numeri del Credito

a cura dell'Ufficio studi dell'ABI

marzo 2019

(in parentesi febbraio 2019)

TOTALE IMPIEGHI
variazioni % nei 12 mesi

0,8
(1,1)



TOTALE RACCOLTA
depositi e obbligazioni.
variazioni % nei 12 mesi

1,2
(1,1)



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

2,58
(2,59)



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

0,36
(0,36)



Convegno ABI #ilCliente, dedicato all'evoluzione del rapporto banca-cliente

Efficienza, velocità e relazione

Sono questi gli aspetti che il cliente cerca quando si rapporta con la banca. L'85% dei clienti sceglie la sinergia tra canali di 'relazione' e 'fai da te'

Efficienza, velocità e, per le scelte più importanti, relazione. Sono questi gli aspetti che il cliente cerca quando si rapporta con la banca. L'85% dei bancarizzati intreccia con la banca contatti che da una parte, per le operazioni più semplici e 'tradizionali', avvengono attraverso i canali digitali che implicano quindi un approccio in autonomia, quali lo sportello automatico (Atm), l'Internet banking e il Mobile banking, e dall'altra, per le scelte finanziarie più complesse, passano attraverso canali in cui la rela-

zione è centrale, cioè lo sportello, il consulente e il contact center. Una fascia di clientela, questa, sempre più consolidata: era pari al 69% dei bancarizzati nel 2008.

segue in seconda pagina ■

La Guida dell'ABI

Brexit: 'Domande & Risposte'

L'uscita del Regno Unito dall'Unione Europea, continua a essere posticipata dal Consiglio europeo, a causa della perdurante incertezza determinata dalla mancata ratifica da parte del Parlamento britannico dell'accordo di recesso, necessario a regolare la fase transitoria immediatamente successiva alla Brexit e a porre le basi per i futuri rapporti tra Ue e Regno Unito.

Di conseguenza, a meno che non intervengano evoluzioni a oggi non pre-

figurabili, il Regno Unito uscirà dall'Unione 'senza accordo' divenendo un 'paese terzo'.

Tutta la legislazione primaria e secondaria dell'Unione europea, dunque, cesserà di essere applicata al Regno Unito e le norme europee non troveranno più applicazione all'interno dei confini britannici. Ai principali aspetti che i cittadini e gli imprenditori clienti delle banche devono conoscere per prepararsi alla Brexit

segue in ultima pagina ■

Spinta alla innovazione



Potenziamento dei canali digitali e dei servizi di mobile banking, apertura verso l'esterno, adeguamento delle infrastrutture, iniziative di Data governance e gestione e mitigazione del rischio cyber. Queste le priorità nei programmi d'investimento in tecnologia delle banche italiane dove la costante spinta all'innovazione trova conferma anche nelle previsioni di spesa formulate dagli istituti di credito.

Per l'88,5% delle realtà analizzate il budget Ict per il 2019 risulta essere in aumento o stabile rispetto a quello del 2018. A scattare la fotografia delle priorità delle banche italiane sul fronte della

segue in seconda pagina ■

Sicurezza in banca

Si rafforza la collaborazione tra banche e Forze dell'Ordine con il nuovo Protocollo Anticrimine



pagina 3

dalla prima pagina



... Efficienza, velocità e relazione

I dati emergono dall'indagine realizzata dall'ABI in collaborazione con Ipsos, presentata al convegno #il-Cliente, l'appuntamento di riferimento per l'industria finanziaria retail, promosso dall'ABI.

L'omnicanalità, tra efficienza ed emozione

La clientela ha apprezzato l'innovazione 'imparando' a riconfigurare la sua relazione con la sinergia tra i canali fisici e digitali. Ricercando da una parte efficienza e autonomia nell'operatività ordinaria, dall'altra un servizio coinvolgente e in grado di generare un confronto a supporto dei propri processi decisionali.

Dall'indagine emerge che il 32% dei clienti bancarizzati ha cercato informazioni su nuovi prodotti/servizi finanziari nell'anno e il primo canale di informazioni al quale si è rivolto è l'agenzia della propria banca (e solo in seconda battuta all'online).

La consulenza 'su misura' del cliente

All'incremento dell'uso dei canali 'fai da te' da parte della clientela, corrisponde una ricalibrazione dell'uso dei canali fisici attraverso cui interfacciarsi con un referente bancario, anche tramite call center.

Le banche sviluppano quindi nuovi modelli di servizio per curare la relazione in tutti i punti di contatto.

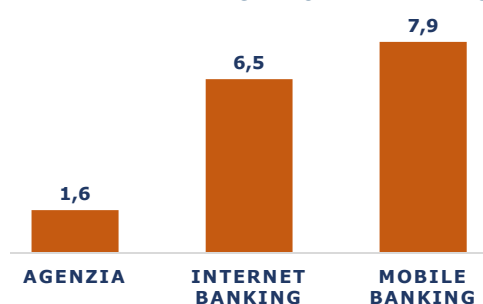
L'agenzia diventa un punto di consulenza per gestire i bisogni finanziari più complessi, e il referente diventa 'mobile' come il cliente.

Sara Aguzzoni

In forte accelerazione l'utilizzo del mobile banking

Sono 9,7 milioni i clienti che accedono ai servizi bancari in mobilità. In 5 anni, dal 18% al 33% la quota di chi opera tramite cellulare. Il mobile aumenta inoltre le possibilità di contatto con la propria banca (+25% la frequenza di uso negli ultimi 3 anni). Secondo l'indagine ABI con Ipsos, il cliente bancario ha ormai acquisito piena familiarità nella gestione di modalità evolute di contatto con la propria banca, contando su una relazione continua, a distanza e veloce ma ricca quanto l'esperienza in filiale.

FREQUENZA MENSILE USO DEI CANALI AGENZIA, INTERNET BANKING E MOBILE BANKING



SA

dalla prima pagina

... Spinta alla innovazione

spesa in tecnologia è la XIV edizione del rapporto sulle tendenze del mercato Ict per il settore bancario messo a punto da ABI Lab, il centro di ricerca e innovazione per la Banca promosso dall'ABI.

Lo studio, condotto su un campione che rappresenta circa il 75% del settore bancario in termini di dipendenti, a cui si aggiungono quattro tra i principali outsourcer interbancari che gestiscono i sistemi informativi di più di cinquecento banche è stato presentato al Forum ABI Lab 2019.

Priorità Ict per il 2019

Secondo l'indagine di ABI Lab ai primi posti delle priorità d'investimento Ict del settore troviamo, sulla scia della direttiva europea PSD2, le iniziative che riguardano l'Open banking.

Seguono il potenziamento dei canali digitali, con attenzione ai servizi di mobile banking e all'identificazione da remoto del cliente, e il rafforzamento delle componenti di sicurezza.

Si mantiene considerevole l'impegno nei percorsi di modernizzazione dei servizi di core banking e di adeguamento delle infrastrutture.

A questi aspetti, infine, si affianca una forte attenzione alla data governance e alla data quality.

Anche sul versante della ricerca e dello sviluppo, i progetti considerati prioritari dalle banche riguardano, soprattutto, il

potenziamento dell'intelligenza artificiale e l'abilitazione di nuove forme di assistenza e interazione con il cliente.

Tra le applicazioni si spazia dalle chatbot ai robo-advisory, fino all'assistenza virtuale e ai sistemi evoluti per la personalizzazione delle



offerte.

Seguono i nuovi modelli di governance dei sistemi informativi e di gestione dei processi It, le iniziative su big data e open data e la gestione e mitigazione del rischio cyber. Alta l'attenzione anche sulle iniziative di dematerializzazione e di Open banking, l'automazione dei processi, la modernizzazione delle infrastrutture tecnologiche, anche in ottica di Cloud computing, l'identificazione da remoto del cliente, il potenziamento dei servizi di pagamento digitali e le iniziative basate su tecnologie blockchain e Dlt.

Il Forum di quest'anno: Passion for Innovation

Nella XV edizione del Forum ABI Lab, è la trasformazione digitale il tema al centro dell'evento insieme al percorso evolutivo che le banche stanno compiendo sotto la spinta delle nuove tecnologie. Tra i temi affrontati: l'intelligenza artificiale, l'It Transformation, la trasformazione culturale, l'open innovation e il focus sul fintech.

Andrea Pippan

Collaborazione fra Banche e Forze dell'Ordine

Sicurezza in banca



Oltre 600 milioni ogni anno stanziati dalle banche in Italia tra il 2007 al 2018, per garantire alla clientela filiali ancora più sicure, adottando misure di protezione più moderne ed efficaci e realizzando attività di formazione ai propri dipendenti. Risultati che positivi, anche grazie alla sempre più

stretta collaborazione tra banche, Prefetture e Forze dell'Ordine, sancita dal Protocollo d'intesa per la prevenzione della criminalità.

Tra il 2007 al 2018 le rapine allo sportello sono diminuite del 92%, (dalle 3.364 del 2007 alle 264 del 2018). Il trend positivo è anche il risultato di una continua revisione e adeguamento dei contenuti del Protocollo d'Intesa, con l'obiettivo di rappresentare al meglio il ruolo delle banche, attraverso Ossif (il Centro di ricerca dell'ABI per la sicurezza anticrimine), nello sviluppo della cultura della sicurezza nelle comunità in cui operano. La crescita del livello di sicurezza è un elemento importante per permettere uno sviluppo economico

stabile e sostenibile nel tempo.

In questa prospettiva è stato esteso l'ambito di applicazione dell'Accordo agli atti vandalici e terroristici, e alle aggressioni al personale non a scopo predatorio.

Guida alla sicurezza per gli operatori di sportello

Più informazione e formazione per la sicurezza delle banche e dei clienti attraverso la 'Guida alla sicurezza per gli operatori di sportello', realizzata da Ossif in collaborazione con il Ministero dell'Interno e le Prefetture.

La Guida Antirapina è un significativo punto di riferimento per chi opera ogni giorno nelle filiali bancarie: una sorta di vademecum su come comportarsi durante le rapine e indicazioni utili per prevenirle.

Andrea Pippan



'Mercato, Europa e libertà'

Presentato a Milano, presso la sede della Banca d'Italia, il volume 'Mercato, Europa e libertà', che raccoglie gli interventi pronunciati da Guido Carli alle assemblee dell'ABI e alle Giornate mondiali del risparmio.

Il libro, pubblicato da Editori Laterza, è introdotto dalla prefazione di Patuelli e di Maurizio Sella, Presidente dell'Istituto Einaudi per gli studi bancari, finanziari e assicurativi. Curato da Federico Pascucci, Segretario generale dell'Istituto Einaudi, è arricchito da un profilo di Carli a firma di Alfredo Gigliobianco, dirigente di Banca d'Italia.

Il volume, si inserisce nella collana 'Storia e Società' ed è la terza opera pubblicata su impulso di ABI e Istituto Einaudi dopo i libri dedicati da Laterza agli scritti di Luigi Einaudi e Carlo Azeglio Ciampi.

Il volume celebra l'attualità della figura di Guido Carli, protagonista del processo di costruzione dell'Europa unita come pure della rinascita economica italiana, e offre un significativo spaccato della storia della Nazione nel secondo dopoguerra.

Francesco Di Marco



Iniziativa Europea per istituti medio-piccoli

Regole più semplici

Come illustrato in un position paper condiviso tra le nove Associazioni, tra cui l'Associazione bancaria italiana, i principali ambiti di potenziale intervento appaiono le disposizioni in materia di rendicontazione e remunerazione.

L'obiettivo non è mettere in discussione una regolamentazione il cui impianto è adeguato: gli stessi requisiti patrimoniali e di liquidità devono continuare a essere applicati in presenza dei medesimi rischi.

Alcune misure appaiono non pienamente coerenti, considerando le dimensioni delle banche coinvolte, né contribuiscono alla stabilità finanziaria. Ne derivano dunque costi indubbiamente sproporzionati rispetto ai benefici perseguiti.

Il documento cita i requisiti di rendicontazione,

che si traducono in una quantità enorme di pagine e dati da gestire, con sforzi notevoli da parte delle banche, assolutamente sproporzionati rispetto ai benefici ottenuti ai fini della stabilità finanziaria.

Le Associazioni caldeggiano il completamento del mandato dell'Eba affinché l'Autorità possa definire raccomandazioni finalizzate a ridurre i requisiti di rendicontazione.

Un altro ambito di interesse sono le regole in materia di remunerazione.

Nonostante siano rilevanti soltanto per un numero limitato di banche di grandi dimensioni, tali complesse norme devono essere applicate da tutti gli istituti di credito in egual misura.

Francesco Di Marco



21 e 22 maggio 2019

■ Banche e Sicurezza

L'evento dedicato alla sicurezza fisica e digitale nel settore finanziario Centro Servizi Bezzi - Sala Conferenze Banco BPM (Via Massaua, 6 - Milano).

dalla prima pagina

Una domanda a ...

... Fusioni bancarie



mezzo, da quando è nata l'Unione bancaria europea, è avvenuta in Italia.

E questo è accaduto senza incentivi fiscali e nonostante gli ulteriori obblighi di carattere patrimoniale che le Autorità di vigilanza europee hanno posto in essere.

Ecco il punto: se le Autorità europee auspicano, desiderano ulteriori aggregazioni occorre che le favoriscano e non le rendano più complesse con ostacoli. L'Italia, comunque, ha fatto molto, è il paese d'Europa che in questi ultimi anni ha realizzato più aggregazioni.

Ildgarda Ferraro

Mobilità sempre più a misura di cliente

Più efficiente, moderna e veloce, la banca in mobilità si evolve con le abitudini del cliente sempre più abituato a fare operazioni da Smartphone e da Tablet.

La spinta innovativa e tecnologica della 'Banca a portata di mano' parte da applicazioni 'progettate' secondo le caratteristiche di immediatezza e semplicità tipiche dei dispositivi mobili.

Secondo l'ultimo rapporto dell'Osservatorio Mobile Banking di ABI Lab, tutte le banche del campione analizzato offrono servizi tramite app per Smartphone, per il Tablet, la quota di banche che li offrono si attesta all'89%. Più ridotta la percentuale delle banche rispondenti che offre servizi per i dispositivi indossabili, che sono in grado di connettersi e interagire con persone o oggetti anche attraverso la rete Internet. Mediamente ogni banca/gruppo bancario offre 3 app. Per i servizi offerti, sono molto diffusi i servizi di compravendita di



strumenti finanziari segnalati dal 78% delle banche, servizi di pagamento diretti tra persone, offerti dal 67% e funzionalità di gestione della spesa.

Le diverse funzionalità possono essere offerte in un'unica app di riferimento oppure con app ad hoc per un determinato servizio: gli esempi più evidenti sono il borsellino elettronico e il Mobile Pos; entrambe le funzionalità sono prevalentemente gestite con un'app aggiuntiva a quella 'classica' di mobile banking.

In termini di strategia futura sembra prevalere una tendenza di riaccanimento.

L'analisi di ABI Lab evidenzia che il 38% delle banche con app ad hoc prevede di integrare in un'unica app tutti i servizi e le funzionalità offerte e che un altro 25% avvierà un consolidamento delle app offerte.

Il 70% delle banche con un'unica app ritiene di proseguire su questa strada.

Andrea Pippan

dalla prima pagina

Brexit: 'Domande & Risposte'



è dedicata la guida che l'ABI ha reso disponibile online, sul proprio sito. Attraverso una serie di 'Domande & Risposte', il vademecum fornisce informazioni utili in vista dell'uscita del Regno Unito dall'Ue, che tengono conto delle disposizioni emanate al riguardo dalle Autorità di vigilanza - Banca d'Italia e Consob - e delle indicazioni fornite dal Governo italiano con il cosiddetto DI Brexit. [Link alla guida](#)

Gaia Sabino

In Breve



Missione di sistema ABI negli Emirati Arabi Uniti

Circa 9 mld di euro messi a disposizione delle imprese italiane che vogliono investire negli Emirati Arabi Uniti, anche in vista dell'Esposizione Universale che si terrà a Dubai da Ottobre 2020 ad Aprile 2021. Questo il plafond stanziato dalle banche italiane per finanziare esportazioni, e nuove attività imprenditoriali nella federazione dei sette emirati indipendenti. Il dato è stato presentato dal Presidente del Comitato Tecnico ABI per l'internazionalizzazione, Guido Rosa, al Forum economico a Dubai.

Andrea Pippan



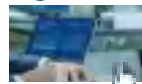
Dal canale ABI

A cura di
Francesco Bravo
e Sara Aguzzoni



[Link diretti ai video](#)

Pagare fatture su Internet



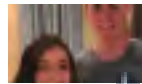
Pagare le fatture su internet in piena sicurezza, evitando di cadere nelle frodi online ...

Nuove assunzioni con il Foc



Saranno 1000 le nuove assunzioni con il Foc, fondo per l'occupazione settore bancario ...

Fondo di sostegno alla natalità



Il Fondo di sostegno alla natalità si avvia alla piena operatività ...

Investimenti in sicurezza



Sono oltre 600 milioni gli euro gli investimenti stanziati dalle banche italiane ...

La guida ABI per la Brexit



Con l'uscita del Regno Unito dall'Unione Europea, cosa cambierà per pagamenti ...

ABI News
Anno XXI - n. 4
aprile 2019

Direttore responsabile:
Ildgarda Ferraro

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

Redazione: Ufficio stampa e
comunicazione ABI,
coordinamento:
Sara Aguzzoni
impaginazione grafica:
Diana Dall'Agnola

Piazza del Gesù 49, 00186 Roma
Via Olona 2, 20123 Milano
abinews@abi.it
Tel. 06.6767.596
02.72101.209