

Buone Feste



Clientela e nuovi canali di comunicazione online

La Rivincita del 'Passaparola'

Si affermano le piazze virtuali dove incontrarsi, 'stare insieme', dialogare e scambiarsi opinioni sui prodotti, i servizi e le iniziative proposte dalle aziende bancarie

Incontrarsi, 'stare insieme' e dialogare sui prodotti, i servizi e le iniziative delle banche grazie ai canali social. In particolare frequentate dai giovani, le nuove piazze virtuali diventano spazi dove scambiarsi opinioni e 'fare passaparola'. I dati delle ricerche ABI, realizzate con la collaborazione di GfK Eurisko su un campione di bancarizzati, mettono in luce come i giovani (fascia tra i 18 e i 34 anni) abbiano già una interazione molto forte con la banca digitale. La loro operatività con la banca si avvale dell'internet banking (70% degli intervistati) e del mobile banking (26%). Tre su quattro operazioni svolte da questo segmento sono ormai effettuate in remoto, oltre a tutti i pagamenti che vengono realizzati con le carte.

La naturalezza con cui i giovani usano il web si traduce anche in nuovi comportamenti di scelta della banca e dei suoi servizi: il confronto con i propri pari e la raccolta di informazioni riguardo ai prodotti finanziari, sulla rete e non, sono modalità di operare molto diffuse che portano un giovane su due a fare passaparola della banca.

A questo proposito, l'indagine svolta presso le banche registra che l'83% degli intermediari ritiene che le conversazioni sui social media possano aiutare le persone nelle proprie decisioni di acquisto.

Temi di conversazione vicini alle persone

Secondo l'indagine 'Banche e social media', realizzata recentemente dall'ABI in collaborazione con Kpmg Advisory, su un campione di banche che rappresenta l'80% del settore bancario, i temi trattati dalle banche sui canali social sono particolarmente orientati a sviluppare l'educazione finanziaria e il coinvolgimento

degli utenti a sostegno dell'uso dei servizi bancari.

Oltre ai contenuti relativi a questi aspetti, le banche spaziano anche in altri contesti che colgono l'interesse delle persone: da quelli sociali al no pro-

Lo rivelano i dati diffusi al convegno 'Credito al Credito'

A 139 mld le Sospensioni Rate per Pmi e Famiglie

Dal mondo bancario analisi e dati sull'andamento dei finanziamenti all'economia e sulle iniziative in favore di nuclei familiari e piccole e medie imprese

Aumentano i finanziamenti alle famiglie che risentono positivamente della ripresa del mercato degli acquisti delle abitazioni in Italia.

In particolare, le nuove erogazioni di mutui hanno segnato un incremento del 38% nel periodo gennaio-settembre 2016 rispetto allo stesso periodo del 2015. Si registrano primi segnali di miglio-

Banche a Napoli per Incontrare il Territorio

Quattordicesima edizione degli appuntamenti promossi dall'ABI nelle province italiane con banche, cittadini, studenti, imprese e istituzioni



pagina 3



fit, dagli ambiti culturali a quelli relativi al territorio (tre quarti delle banche stanno affrontando questi argomenti).

Il 60% dei contenuti pubblicati sulle pagine social delle banche è costituito da immagini, foto e video. Questi ultimi, in particolare, sono in crescita, in quanto i contributi multimediali rappresentano un ottimo veicolo per migliorare la comprensione dei prodotti finanziari.

La frequenza degli aggiornamenti

La frequenza di aggiornamento delle pagine social,

segue in ultima pagina



mento dal lato degli investimenti.

In questa cornice generale si è sviluppata la VII edizione di 'Credito al Credito 2016', dedicata alle condizioni del mercato dei finanziamenti a famiglie e imprese nel nuovo contesto normativo e concorrenziale, e al complesso delle forme straordinarie di sostegno al credito attivate a partire dal 2009. Su questo ultimo aspetto, sulla base degli ultimi aggiornamenti, ammontano

segue in ultima pagina

I dati dell'ultima indagine dell'Osservatorio nato da ABI e Ministero dell'interno

Migranti e Rendicontazione al Forum ABI dedicato alla Csr

Il nuovo strumento supporterà le banche nel primo approccio con la clientela imprese allo scopo di individuare gli strumenti pubblici, nazionali e regionali, più adatti per realizzare gli obiettivi di investimento

L'inclusione finanziaria ha un'importante impatto nel processo di integrazione sociale ed economica dei migranti. A fine del 2015 oltre 2,5 milioni i conti correnti intestati a cittadini di 22 nazionalità. In pratica 3 migranti su 4 dispongono di un conto con cui accedere ai principali servizi finanziari.

Sono questi i principali dati che emergono dall'ultima indagine dell'Osservatorio nazionale sull'inclusione economica e finanziaria dei migranti, condotta su un campione rappresentativo dell'80% del settore bancario in termini di totale attivo, e presentata nel corso del Forum Csr 2016, l'appuntamento annuale dell'ABI sulla responsabilità sociale d'impresa (Corporate social responsibility) che si è svolto l'1 e 2 dicembre a Roma.

Alla sua undicesima edizione il convegno si è confermato occasione di confronto per gli operatori nazionali e internazionali interessati a promuovere l'integrazione della sostenibilità nel business anche attraverso l'utilizzo di indicatori ambientali, sociali e di governance, e a investire sulla cultura della sostenibilità.

Conti e investimenti dei cittadini migranti

Secondo l'Osservatorio, nato dalla collaborazione fra l'ABI e il Ministero dell'interno e gestito dal Centro studi di politica internazionale (Cespi), la metà dei conti correnti intestati a cittadini migranti include l'Internet banking, il 41% dispone di servizi di finanziamento, il 40% di servizi assicurativi e il 15% di servizi di investimento. Per ogni conto corrente sono previsti in media 1,5 strumenti di pagamento e due servizi di gestione della liquidità. Sempre secondo l'Osservatorio i cittadini immigrati continuano ad investire sul "mattone": i finanziamenti per acquisto della casa rappresentano il 33% del totale dei crediti concessi dalle banche, in crescita del 2,7% rispetto al 2014. Aumentano i flussi complessivi del-

le rimesse dall'Italia. Crescono del 10,5% anche le micro imprese a titolarità straniera appartenenti al comparto small business delle banche.

Nel 2015, infatti sono state oltre 122mila le aziende gestite da imprenditori immigrati contro le 110mila del 2014.

Le imprese femminili rappresentano il 31,7% del portafoglio small business con titolare straniero e fanno registrare tassi di crescita superiori alla media negli ultimi 4 anni.

La rendicontazione di sostenibilità

In chiusura del convegno è stata presentata anche l'indagine ABI sullo stato dell'arte della rendicontazione di sostenibilità, condotta su un campione rappresentativo dell'85% del settore in termini di totale attivo.

Lo studio traccia le linee evolutive della rendicontazione di sostenibilità nel settore bancario.

In particolare: tra i modelli di rendicontazione non finanziaria presi a riferimento si afferma per il 99% del campione l'utilizzo delle linee guida internazionali Global reporting initiative (Gri); per l'85% del campione il Cfo (Chief financial officer, Direttore finanziario) è tra i sogget-



ti che approva i contenuti della rendicontazione; l'83% evidenzia un sempre maggiore coinvolgimento di tutta la struttura aziendale nel processo di rendicontazione.

Informazioni e target

Le banche italiane, oggi più che mai, contribuiscono allo sviluppo sostenibile delle comunità in cui operano, integrando e condividendo le conoscenze e le "buone pratiche", individuando le informazioni significative e veicolandole nei modi più opportuni per raggiungere i target desiderati.

La gestione delle informazioni non finanziarie e dei conseguenti processi decisionali, contribuisce alla capacità dell'azienda di creare valore, anche attraverso un maggiore coinvolgimento di tutti i membri dell'organizzazione che identificano, ognuno per i diversi ambiti di competenza, obiettivi di sostenibilità, da integrare nella strategia dell'impresa, con riflessi sul piano operativo.

Andrea Pippan

In Breve



Iniziative di solidarietà

Due iniziative di solidarietà sono state realizzate da Pro-solidar, onlus gestita da rappresentanti dell'ABI e delle organizzazioni sindacali dei lavoratori: una nuova struttura per la scuola primaria e

Missione ABI e Banche

Brasile: 5 mld per le Imprese

Cinque miliardi di euro stanziati dalle banche per le imprese che scelgono di operare in Brasile. Secondo la rilevazione dell'ABI, a tanto ammonta il plafond messo a disposizione dalle banche italiane per sostenere l'operatività commerciale e di investimento delle imprese che intendono operare con le controparti brasiliane.

A ribadire il sostegno del settore bancario italiano all'internazionalizzazione della nostra economia è Guido Rosa, Vicepresidente ABI per l'internazionalizzazione, durante il Forum economico tenutosi a fine novembre a San Paolo, in occasione della missione di sistema organizzata da banche, imprese e istituzioni. Per l'ABI e le banche è la terza missione in Brasile dopo la missione del 2006 e del 2009. Vi ha partecipato una delegazione di quattro dei principali gruppi bancari, che rappresenta circa il 56 per cento dell'intero settore bancario italiano in termini di totale attivo: Bnl-Bnp Paribas, Intesa Sanpaolo, Ubi Banca, Unicredit. "Le linee di credito aperte per gli imprenditori italiani in Brasile - ha detto Rosa - testimoniano la fiducia del settore nelle prospettive di sviluppo di questo Paese e si inseriscono nel quadro più generale del crescente interesse per le opportunità offerte dal mercato sudamericano. La delegazione italiana ha incontrato Banca centrale e Associazione bancaria brasiliana, oltre alle principali banche locali, allo scopo di stabilire nuovi contatti con le principali banche brasiliane, la cui collaborazione è fondamentale per l'ulteriore sviluppo delle relazioni economiche bilaterali.

AP

materna del Comune di Norcia colpito dai recenti eventi sismici del Centro Italia e un furgone di polisoccorso idrogeologico, veicolo per l'emergenza in Liguria assegnato in dotazione tecnica al Comitato regionale Liguria di Anpas, soggetto riconosciuto dal Dipartimento nazionale della protezione civile.



Quattordicesima edizione dell'evento promosso dall'ABI

Banche a Napoli per Incontrare il Territorio

Eventi culturali, momenti di educazione finanziaria, dibattiti fra istituzioni, rappresentanti del mondo bancario e dei comparti produttivi: queste le iniziative che hanno animato l'ultima edizione degli 'Incontri ABI per lo sviluppo del territorio', a Napoli dal 15 al 19 novembre. L'iniziativa, inaugurata nell'autunno 2011 e giunta alla quattordicesima edizione, è approdata per la prima volta in Campania. Come nelle passate occasioni la città è stata teatro di numerosi eventi, legati da un comune filo conduttore: testimoniare e condividere il patrimonio di esperienze, professionalità ed energie che le banche mettono quotidianamente in campo, dialogando con il tessuto economico locale oppure offrendo servizi alla collettività.

Tutto è iniziato con l'apertura al pubblico della mostra "Terre da sfogliare. Arte, storia e territorio della Campania attraverso i libri delle banche", ospitata dalla Biblioteca nazionale di Napoli, che ha sede in piazza del Plebiscito. La rassegna, a ingresso libero, ha offerto ai visitatori l'opportunità di ammirare una selezione di testi provenienti dalla Biblioteca 'Stefano Siglienti dell'ABI', che raccontano arte, storia e territorio di Napoli e della regione: circa 200 preziosi volumi a disposizione di appassionati e curiosi. E' stata poi la volta dell'educazione finanziaria: venti classi dell'ultimo anno delle elementari e di prima, seconda e terza media, provenienti da istituti di Napoli, hanno vissuto una mattinata diversa, coniugando momenti di formazione leggera all'esperienza diretta della realtà bancaria. Il Teatro Politeama, in via Monte di Dio, si è

trasformato per alcune ore in aula collettiva e ha accolto circa 400 alunne e alunni. Esponenti della Fondazione per l'educazione finanziaria e al risparmio (Feduf), costituita su iniziativa dell'Associazione bancaria italiana, hanno stimolato gli studenti trasmettendo loro prime nozioni di educazione alla 'cittadinanza economica', così da favorire lo sviluppo di una maggiore consapevolezza del valore del denaro, del suo uso e dell'importanza del risparmio nell'ottica di una cittadinanza attiva e consapevole.

La parola è poi passata a Giulio Piccirilli, docente dell'Università cattolica del Sacro Cuore di Milano ed esperto di educazione finanziaria: il professore ha invitato la platea a riflettere sulla funzione delle banche nel finanziare l'economia, sui rapporti tra banche e imprese e su quanto sarebbe differente e molto più complessa la vita di tutti i giorni se le banche non esistessero. Terminata questa inusuale 'lezione', non senza le immancabili curiosità dei ragazzi che si sono tradotte in domande spesso sorprendenti, le classi sono state accompagnate a visitare alcuni sportelli cittadini e hanno avuto così l'opportunità di vivere una prima esperienza dell'operatività della banca, incontrando le diverse

professionalità che operano quotidianamente nelle filiali, a partire dai direttori di sportello.

Nella giornata conclusiva dell'evento, appuntamento presso il complesso monumentale di Santa Chiara in via Benedetto Croce, teatro dell'evento istituzionale che rappresenta il momento clou di ogni Incontro ABI sul territorio, occasione di dibattito e confronto fra amministratori, banche e imprese. Ai saluti dei rappresentanti delle istituzioni locali è seguito l'intervento del Presidente dell'Associazione bancaria, Antonio Patuel-

li, che ha aperto i lavori della mattinata. A seguire una doppia sessione di tavole rotonde, "Le banche e il territorio" e "Le banche italiane per il Paese", animate da esponenti del mondo bancario e dell'imprenditoria napoletana e campana. Un'occasione di dibattito e testimonianze che hanno saputo fotografare l'attuale congiuntura e invitare a ragionare sulle possibilità di una sempre maggior sinergia e vicinanza tra banche e aziende. La mattinata si è chiusa con l'intervento del Direttore generale dell'ABI, Giovanni Sabatini.

Francesco Di Marco



Dalla Campania segnali di Ripresa

Nel 2016 il quadro macroeconomico della Regione avviato gradualmente verso una fase di rilancio: oltre 69 miliardi di euro a famiglie e imprese

L'economia campana nel corso del 2016 sta confermando i segnali di ripresa del ciclo avviatosi già nell'anno precedente. Il prodotto regionale è stato sostenuto da una contenuta espansione dei consumi e degli investimenti. Più in particolare, i settori produttivi che hanno mostrato maggiore vitalità sono stati quelli ad alta tecnologia e l'agro-alimentare. Tra gli altri comparti dei servizi si conferma l'andamento positivo del turismo e dei trasporti, aerei e marittimi.

Concentrando pertanto l'attenzione sull'evoluzione del credito emerge che a fine agosto 2016 i finanziamenti bancari destinati principalmente alle famiglie e alle imprese della Regione hanno superato i 69 miliardi di euro, in crescita dell'1,5% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. Molto positivo l'andamento dei depositi, segno di una costante fiducia dei risparmiatori: complessivamente oltre 86 miliardi di euro pari ad un incremento del 2,4%.

I dati delineano un quadro nitido. Fattore determinante, nella prolungata fase di crisi, il consolidamento del rapporto tra banche e imprese che ha prodotto risultati importanti: le iniziative di sospensione del pagamento delle rate dei mutui hanno rappresentato la prova più tangibile di quanto le banche siano vicine alle imprese. Ad oggi, considerando tutte le misure messe in campo dal 2009, sono state 13.075 le Pmi campane che hanno potuto contare sulla "moratoria" delle rate: la quota sospesa (liquidità liberata) è stata pari a 1,1 miliardi di euro.

Banche in Campania

La struttura del settore bancario regionale, secondo i dati più recenti, vede attive sul territorio 78 banche per un totale di 1.438 sportelli. Gli Atm (sportelli bancomat) sparsi sul territorio sono 2.392 unità; i Pos (apparecchiature necessarie per pagare con il Bancomat direttamente nei negozi) 123.767.



**ABI News
è anche Online**

Tutte le notizie in anticipo sul vostro Pc: abinews@abi.it

GIS

dalla prima pagina

... Sospensioni Rate per Pmi e Famiglie

complessivamente a 139 miliardi di euro le quote di debito residuo sospese a Pmi e famiglie con le varie moratorie sulle rate dei finanziamenti.

Il finanziamento alle imprese

Dal lato delle sole imprese, scendendo nel dettaglio, le banche italiane sono intervenute durante la crisi.

L'attività di finanziamento ha risentito dei fattori negativi di domanda e del deterioramento della qualità del credito.

Ciò non ha impedito di portare avanti iniziative di grande rilievo che, a partire dal primo 'Avviso comune per la sospensione delle rate' e arrivando all'iniziativa attualmente in corso 'Accordo per il credito 2015', ha consentito la moratoria alle rate per 434.808 Pmi con un debito residuo di 125 miliardi di euro e una liquidità aggiuntiva messa a disposizione delle imprese per 24,7 miliardi; a ciò vanno aggiunti i plafond previsti per le domande di finanziamento di Pmi in bonis che intendano effettuare investimenti in beni materiali e immateriali strumentali all'attività di impresa.

Ad oggi si tratta di 21.397 Pmi per un controvalore erogato di 6,3 miliardi di euro.

Il versante 'famiglie'

Anche sul versante famiglie le banche hanno avviato una serie di iniziative in collaborazione con interlocutori istituzionali e Associazioni dei consumatori che, a partire dal 'Piano famiglie ABI' del 2010 e proseguendo con le misure di sospensione rate mutui in corso, hanno interessato 186.618 famiglie e circa 14 miliardi di debito residuo sospeso. Non solo moratorie ma anche sostegno al credito



come nel caso del 'Fondo di garanzia per l'acquisto della prima casa' che in base agli aggiornamenti relativi alla prima metà di novembre ha registrato 15.767 richieste di accesso per un controvalore di 1,8 miliardi di euro.

Il Fondo di garanzia per la casa controgarantito dallo Stato prevede il rilascio di garanzie a copertura del 50% della quota capitale dei mutui ipotecari (di importo fino a 250.000 euro) erogati per l'acquisto, o la ristrutturazione per l'accrescimento dell'efficienza energetica, degli immobili adibiti a prima casa, con priorità di accesso per le giovani coppie o ai nuclei familiari monogenitoriali con figli minori, nonché di giovani con contratti di lavoro atipico con età inferiore a 35 anni.

Le opportunità nello scenario europeo

Al centro delle analisi di dibattito, infine, le opportunità complessive del mercato del credito in uno scenario europeo che presenta ancora politiche monetarie espansive e nuove normative sempre più rigide.

Ciò non prescinde, nell'ambito del Piano Juncker, dalla necessità di un rilancio degli investimenti quale tassello fondamentale per la ripresa cui le banche vanno adattandosi approfondendo strategie di distribuzione del credito e di evoluzione della rete, anche alla luce della rivoluzione digitale in atto.

Gianluca Smiriglia

La fotografia periodica scattata dall'Ossif

Rapine in Calo nei primi nove mesi dell'anno

Continuano a diminuire le rapine in banca. Nei primi nove mesi del 2016, infatti, sono stati 298 i colpi compiuti allo sportello, con un calo del 28,4% rispetto ai 416 dello stesso periodo dell'anno precedente. Diminuisce anche il cosiddetto indice di rischio - cioè il numero di rapine ogni 100 sportelli - che è passato da 1,8 a 1,3.

È questa la fotografia delle rapine in banca nei primi nove mesi del 2016 scattata da Ossif, il Centro di ricerca ABI in materia di sicurezza, presentata il 29 novembre in occasione della 'Giornata della sicurezza 2016', l'evento ABI che approfondisce i temi

della sicurezza in banca e negli altri settori a rischio rapina.

Nel corso del convegno sono stati presentati anche i risultati del settimo 'Rapporto intersettoriale sulla criminalità predatoria', dal quale è emerso che le rapine denunciate in Italia nel corso del 2015 sono state 34.957, con un calo del 10,9% rispetto al 2014 e del 20,1% rispetto al 2013.

Il dato conferma una riduzione dei reati per tutte le categorie analizzate. In particolare, il calo più evidente è registrato per le rapine ai distributori di carburante e in tabaccheria.

AP



dalla prima pagina

... La Rivincita del 'Passaparola'

elemento rilevante per questo canale di comunicazione, varia molto fra gli operatori e dipende da una molteplicità di fattori. Le tematiche trattate, gli strumenti utilizzati (e il grado di interazione che possono generare),

le risorse impiegate e il posizionamento dell'intermediario nel digitale sono gli elementi chiave che determinano la diversa frequenza di intervento sui social che in media è pari a circa due aggiornamenti al giorno.

Sara Aguzzoni



ABI News

Anno XVIII - n. 12 dicembre 2016

Direttore responsabile: Maurizio Incletolli
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
Tel .06.6767.584 - 02.72101.209
Fax 06.6767.8046

Fonti di questo numero: Comunicati stampa ABI

Stampa: Romana Editrice - San Cesareo - Roma
Chiuso in Redazione: 12 dicembre 2016