

Una domanda a ...



Giovanni Sabatini,
Direttore generale
dell'Associazione
bancaria italiana

Il pacchetto della Bce è un passo importante

Come valuta le decisioni assunte dalla Bce?

La Bce ha varato un pacchetto articolato di misure con cui proseguire una politica monetaria fortemente espansiva. Questo per supporta-

segue in ultima pagina ■

I Numeri del Credito

a cura dell'Ufficio studi dell'ABI

agosto 2019

(in parentesi luglio 2019)

TOTALE IMPIEGHI
variazioni % nei 12 mesi

1,0
(0,8)



TOTALE RACCOLTA
depositi e obbligazioni.
variazioni % nei 12 mesi

5,2
(4,2)



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

2,52
(2,54)



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

0,37
(0,37)



Principi Onu per un'attività bancaria responsabile

Accordo globale per il Clima

L'ABI supporta l'iniziativa promossa dal programma delle Nazioni unite Unep Fi e che impegna il mondo della finanza a orientare le proprie strategie aziendali in vista di un sempre minor impatto sull'ambiente

Orientare le strategie aziendali al rispetto dell'Accordo sul Clima di Parigi; perseguire concretamente l'obiettivo di ridurre le azioni che hanno impatto negativo sull'ambiente e diffondere i risultati ottenuti in tal senso; impegnarsi a sostenere attività finalizzate al benessere e alla prosperità delle generazioni future; sensibilizzare tutti i detentori di interessi, a vario titolo coinvolti nell'attività bancaria, nei confronti degli obiettivi di sostenibilità; operare affinché gli obiettivi di sostenibilità divengano elementi di riferimento, a pieno titolo, dei sistemi di governo interno; rendere pubblici e verificabili i progressi verso un sem-

pre più compiuto rispetto dei principi di sviluppo sostenibile, da perseguire attraverso un approccio responsabile e orientato al minor impatto ambientale: questo il senso dei sei 'Principi per un'attività bancaria responsabile', adottati dal Programma

segue in seconda pagina ■

Progetto Trasparenza semplice

Online guide semplici per la clientela



Sono online le guide con informazioni immediate, semplici ed essenziali per aiutare i cittadini nella comprensione del nuovo quadro regolamentare in materia di servizi di investimento e di credito, e le opportunità offerte dai conti correnti con caratteristiche di base per la gestione

delle esigenze bancarie essenziali.

In forma di infografica, questi tre agili strumenti rispettivamente evidenziano le principali novità introdotte dal recepimento della direttiva europea MiFID2 sui servizi di investimento, le nuove regole europee in materia di classificazione dei debitori in 'default' che obbligano le banche ad adottare criteri e modalità più stringenti, e le principali caratteristiche del servizio Conto di base.

L'iniziativa rientra nell'ambito del progetto

segue in ultima pagina ■

Salvataggio Banca Carige

Il Presidente dell'ABI, Antonio Patuelli, ha dichiarato che il salvataggio di Carige rappresenta un grande successo per le banche italiane che vi hanno concorso in modo determinante attraverso il Fondo interbancario di tutela dei depositi.



Clienti 'evoluti'



Naviga abitualmente in Internet e usa il web anche per accedere ai servizi bancari, sia da pc che, sempre più spesso, da cellulare: il cliente 'evoluti', la cui relazione con la banca è sempre più digitale e personalizzata, in 2 casi su 3 usa il mobile banking.

È quanto emerge dall'indagine realizzata dall'ABI in collaborazione con Ipsos. La rilevazione online è stata condotta su un campione rappresentativo di bancarizzati 'evoluti', cioè che usano abitualmente Internet e che usano il conto corrente online, e mette in luce i tratti distintivi e le nuove tendenze di questa fascia

segue in seconda pagina ■

dalla prima pagina

... Accordo globale per il Clima

delle Nazioni unite per l'ambiente e la finanza (Unep Fi) e fatti propri dall'ABI.

In occasione della presentazione delle linee d'azione per un'attività bancaria responsabile, che si è tenuta a New York nell'ambito dell'Assemblea generale delle Nazioni unite, il Comitato esecutivo dell'ABI ha ufficialmente accolto l'impegno di dare supporto ai Principi Onu per favorire lo sviluppo di un settore bancario sostenibile. L'ABI si appresta dunque a diffondere l'iniziativa presso le proprie associate.

Francesco Di Marco

'Case verdi'

Efficienza energetica e riqualificazione del patrimonio immobiliare, come volano per la crescita economica del Paese. La riqualificazione energetica degli edifici, pubblici e privati, può infatti rappresentare la chiave per accelerare gli investimenti e valorizzare il mercato immobiliare nazionale. Questa è la motivazione che ha portato alla

creazione del 'Tavolo tecnico per favorire la riqualificazione energetica degli immobili', promosso da ABI e con la presenza di rappresentanti della Direzione generale Energia della Commissione europea, della Presidenza del Consiglio dei Ministri, della Banca d'Italia, del Ministero dell'ambiente, del Ministero dell'economia, del Ministero dello sviluppo economico, di ABI Lab, di Ance, dell'Ania, delle Associazioni dei consumatori, di Confedilizia, dell'Enea, della Federazione ipotecaria europea. Una collaborazione ampia, istituzionale e internazionale, che nell'ambito delle politiche volte a contenere l'impatto del riscaldamento globale.

Gianluca Smiriglia

Si rafforza il Digital banking

La crescita nell'uso dei canali digitali da parte dei clienti sta portando effetti di forte aumento delle operazioni dispositive, in particolare su Mobile banking: tra queste i bonifici/giroconti sono in crescita del 131%, i servizi di pagamento diretti tra persone aumentano, la ricarica della carta prepagata segna un + 69%.

Il numero di operazioni dispositive da Pc rimane più del doppio rispetto a quelle effettuate via smartphone ma i tassi di crescita annui sono mediamente molto più contenuti. È quanto emer-



ge da un'indagine su un campione di banche contenuta nell'VIII Rapporto annuale realizzato da ABI Lab che fa il punto sullo sviluppo e sulle potenzialità della Banca digitale.

Internet e mobile banking

Tutte le banche del campione offrono servizi tramite Internet banking e applicazioni per smartphone, con sistemi operativi iOS e Android.

dalla prima pagina

... Clienti 'evoluti'



di clientela. Secondo l'indagine, il 'cliente evoluto' sempre più protagonista nel rapporto con le banche e sempre più consapevole delle proprie scelte finanziarie, è tendenzialmente giovane, istruito e abita in centri abitati più popolati dove è maggiore la necessità di utilizzare in maniera dinamica i servizi bancari e finanziari.

La relazione diventa interattiva e personalizzata

Non solo rapidità e innovazione, ma anche servizi in grado di costruire occasioni di ascolto e di interazione con la clientela. Il coinvolgimento del cliente 'evoluto' in banca passa attraverso una relazione sempre più personalizzata e attenta alle diverse esigenze.

La clientela 'evoluta' preferisce relazionarsi con un consulente finanziario o con il referente in agenzia per essere aiutato nella gestione dei servizi finanziari più complessi e per avere assistenza. Nel 40% dei casi usa il contact center. In 1 caso su 3 ha rapporti con più banche.

I clienti 'evoluti' vogliono essere informati e valorizzati

Dall'indagine emerge che il 42% di questo segmento di clientela dinamico ha fatto 'shopping around' nell'anno, confermando la sua tendenza a muoversi anche in Rete con attitudine proattiva, in cerca di informazioni su prodotti e servizi finanziari.

Il 52% ha acquistato un prodotto finanziario nell'anno. Attento alle offerte presenti sul mercato, il cliente 'evoluto' preferisce usare il sito web della banca o ricevere email per informarsi sui nuovi prodotti, ed essere informato su cosa fa la propria banca anche attraverso i media tradizionali. Sulla necessità di gestire e coinvolgere la clientela in modo adeguato a seconda dei suoi bisogni, l'indagine mette in evidenza come diventa importante ascoltare e fornire consigli dedicati ai clienti 'evoluti' adulti, mentre per quelli più giovani è preziosa la capacità di aiutarli a risparmiare.

Sara Aguzzoni

Mediamente ogni banca/gruppo bancario offre quasi 3 app. Lo studio rileva un trend di aumento delle funzionalità accentrate in un'unica applicazione con una conseguente riduzione delle App. Con riferimento all'offerta Internet Banking, tutte le banche hanno un portale per i clienti privati.

I principali sviluppi in termini di funzionalità previsti su Mobile e Internet banking riguardano soprattutto servizi di gestione finanziaria personale, assistenza automatizzata via robot e funzionalità in ambito pagamenti come i bonifici istantanei.

Gli investimenti sui canali digitali

La forte attenzione del mondo bancario per Internet e Mobile banking trova conferma anche nelle previsioni di spesa formulate per il 2019.

L'indagine sottolinea che il 78% delle banche ha segnalato un aumento degli investimenti sul mobile. Anche l'Internet Banking vede metà del campione aumentare lo sforzo economico.

Andrea Pippan

Filiali ancora più sicure



Oltre 281 mln di euro stanziati dalle banche italiane nel 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. Dall'ultimo Rapporto sulle difese anticrimine del settore bancario - redatto da

Ossif - il centro di ricerca dell'ABI sulla sicurezza anticrimine - sulla base delle informazioni fornite da 106 banche, rappresentative del 78% in termini di sportelli emerge un'attenzione costante delle banche nella protezione delle proprie strutture.

A fine 2018, risultano essere utilizzati mediamente 7,3 sistemi di difesa a protezione delle filiali e 4,6 sistemi di difesa a protezione degli Atm.

La videoregistrazione è il sistema di sicurezza più diffuso seguito dai dispositivi di erogazione temporizzata del denaro e dai dispositivi di allarme.

Per quanto riguarda la protezione degli Atm, sulla base dei dati delle 28.087 apparecchiature censite nel Data-Base An-

ticrimine di Ossif, i dispositivi di sicurezza maggiormente utilizzati sono i sistemi di allarme connessi ai sensori antiscasso/antintrusione, la blindatura del mezzo forte e le difese passive volte a impedire l'asportazione.

Guida alla sicurezza

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 diventata negli anni un significativo punto di riferimento per chi opera ogni giorno nelle filiali bancarie: una sorta di vademecum su come comportarsi durante le rapine, ma anche indicazioni utili per prevenirle.

AP

Paolo Gentiloni agli Affari economici

Il Presidente dell'ABI Antonio Patuelli ha ricordato di aver chiesto da oltre un anno che l'Italia acquisisse un importante portafoglio nella nuova Commissione europea: ora esprimiamo viva soddisfazione per l'importante risultato raggiunto con l'attribuzione degli Affari economici all'autorevole Paolo Gentiloni. Così - ha aggiunto il Presidente Patuelli - potrà iniziare una nuova fase di miglioramento della collegialità sulle materie economiche e di profonda revisione e rilancio dell'integrazione europea.

In Breve



Rinnovo Contratto

Prosegue il confronto tra ABI e Organizzazioni sindacali per il rinnovo del contratto collettivo nazionale di categoria. Nella riunione è emersa la reciproca volontà di accelerare la trattativa al fine di addivenire all'accordo di rinnovo del Ccnl in tempi brevi. Si è approfondita la tematica relativa all'istituzione dell'organismo bilaterale sull'impatto delle nuove tecnologie/digitalizzazione nell'industria bancaria.

Gianluca Smiriglia

Cina

Oltre 7 mld messi a disposizione delle imprese italiane che scelgono di operare in Cina. Secondo la rilevazione effettuata dall'ABI a tanto ammonta il plafond messo a disposizione dalle banche operanti in Italia per sostenere l'operatività commerciale e finanziaria delle imprese nei settori ad alto potenziale del mercato cinese. Il dato è stato presentato dal Presidente del Comitato tecnico ABI per l'internazionalizzazione, Guido Rosa, a margine del Forum economico tenutosi a Tianjin. L'iniziativa si svolge in occasione del quinto anno dall'istituzione del Bfic (Business forum Italia-Cina), l'organismo fondato dai Governi Italiano e Cinese nel 2014 con l'obiettivo di promuovere le relazioni economiche tra i due Paesi.

SA

AP

Premio 'finanza per il sociale'

Al via la XVII edizione del premio 'Finanza per il sociale', dedicato ai giovani giornalisti e praticanti, per sostenere il loro impegno nel raccontare l'importanza della cultura



finanziaria per il Paese. L'iniziativa è lanciata con l'avvio del 'Mese dell'educazione finanziaria' da ABI, Feduf, e Fiaba.

Promossa nell'ambito della XVII edizione del FiabaDay - Giornata nazionale per l'abbattimento delle barriere architettoniche, rientra nell'ambito dell'impegno pluriennale del mondo bancario sui temi dell'inclusione finanziaria e sociale, anche attraverso lo strumento dell'educazione finanziaria e al risparmio.

Rinnovato e rafforzato nella proposta, il Premio

è destinato a Giornalisti professionisti, pubblicisti, praticanti e allievi delle Scuole di Giornalismo o Master riconosciuti dall'Ordine dei Giornalisti, di età inferiore ai 35 anni. Il premio promosso da ABI, Feduf, Fiaba punta a coinvolgere e a valorizzare l'impegno dei giovani giornalisti a cogliere le sfide del giornalismo economico, in un periodo storico in cui l'adeguata informazione e formazione finanziaria costituiscono un autentico servizio per lo sviluppo di competenze imprescindibili.

Tema del premio

Sarà premiato il migliore articolo o servizio radiotelevisivo che abbia trattato il tema: 'Storie di inclusione: come l'educazione finanziaria, anche grazie alle innovazioni, supporta i cittadini nelle scelte economiche'.

Modalità di partecipazione

La partecipazione al Premio è gratuita. Ogni concorrente potrà partecipare singolarmente o in gruppo con un solo articolo/servizio, che sia pubblicato o trasmesso nel periodo compreso tra il 1° marzo 2019 e il 1° marzo 2020. Gli elaborati dovranno comunque pervenire entro e non oltre il 13 marzo 2020.

Il Premio, che prevede l'assegnazione di un riconoscimento economico, si concluderà con la proclamazione del vincitore.

Informazioni e strumenti utili per sviluppare gli elaborati, e informazioni sulle modalità di partecipazione: www.abi.it, www.fiaba.org e www.curaituoisolodi.it.

dalla prima pagina

Una domanda a ...

Il pacchetto della Bce è un passo importante



re la crescita, sostenendo che la politica monetaria deve anche essere assistita da interventi di politica fiscale da parte dei governi.

Il Presidente della Bce Mario Draghi e il Governing Council hanno comunque riconosciuto i potenziali effetti negativi per il settore bancario derivanti da una prolungata politica monetaria fortemente espansiva e quindi con tassi d'interesse negativi.

È stato tenuto conto di quanto segnalato dall'ABI nella lettera indirizzata al Presidente Mario Draghi e al Governatore Ignazio Visco, in cui si chiedeva che eventuali ulteriori misure di politica monetaria espansiva fossero accompagnate da interventi che riducessero l'impatto negativo per il settore bancario.

Questi interventi sono stati adottati, in particolare è stato indicato che viene modificato il meccanismo di applicazione dei tassi d'interesse negativi sui depositi delle banche presso la Banca centrale europea e quindi per una quota delle riserve obbligatorie depositate dalle banche presso la Bce si applicherà il tasso zero e non il tasso negativo.

È un passo importante, che rimuove una penalizzazione eccessiva e ingiusta non più sostenibile. Nel tempo i tassi negativi avevano comportato costi per svariati miliardi di euro per le banche europee.

È positivo che la Bce si sia detta attenta e consapevole del problema. In futuro dalle nuove misure ci saranno rilevanti riduzioni di oneri. Per l'Italia si può ipotizzare un risparmio di qualche centinaio di milioni. Abbiamo sempre ritenuto che la politica monetaria della Bce sia stata fondamentale per l'integrità dell'euro e per ridurre l'impatto della crisi finanziaria. In questo senso gli effetti positivi hanno finora sovrastato quelli negativi. Ora però lo scenario è mutato rispetto al 2008.

Ildegarda Ferraro



3-4 ottobre 2019

■ Funding & Capital Markets Forum 2019

Milano, Centro Congressi Palazzo delle Stelline - Corso Magenta, 61

5 ottobre 2019

■ XVIII Edizione Invito a Palazzo. Arte e storia nelle banche, nelle fondazioni di origine bancaria

31 ottobre 2019

■ 95ª Giornata mondiale del Risparmio Roma, Aula Magna dell'Angelicum - Pontificia Università San Tommaso d'Aquino, in Largo Angelicum 1

ABI News

Anno XXI - n. 9
settembre 2019

Direttore responsabile:
Ildegarda 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 Locatelli 1, 20124 Milano
abinews@abi.it
Tel. 06.6767.596
02.72101.209

dalla prima pagina

Online guide semplici per la clientela



to Trasparenza semplice avviato da anni dall'ABI in collaborazione con le banche e numerose Associazioni dei Consumatori con l'obiettivo di favorire una trasparenza sempre più sostanziale, semplificando e accrescendo la comprensibilità delle comunicazioni destinate alla clientela, in modo da facilitare l'adozione di scelte sempre più consapevoli. Di seguito le caratteristiche di ciascuna infografica:

■ 'MiFID2 - Informazioni più chiare e complete sui costi e oneri degli investimenti': si affianca all'infografica già realizzata nel 2018 dal titolo 'Si chiamano MiFID2 e Priips e portano molte novità per gli investitori', richiamando nel testo i nuovi doveri informativi nei confronti della clientela;

■ 'Prestiti - più attenzione a scadenze e rimborsi': mira a far conoscere ai clienti in quali casi la banca è tenuta a classificare il debitore in 'default', offrendo al contempo consigli per aiutare il cittadino a rispettare i propri impegni;

■ 'Conto di Base: cos'è e chi può ottenerlo senza spese': evidenzia le principali caratteristiche di questo servizio d'inclusione finanziaria, i beneficiari e le tipologie di servizi e numero di operazioni an-

nue che è possibile effettuare.

Le infografiche sono disponibili sul sito dell'ABI al [link](#) e delle Associazioni dei Consumatori che hanno contribuito all'iniziativa.

I tre strumenti entreranno inoltre a far parte della collana editoriale di audio guide realizzata nell'ambito della collaborazione dell'ABI con l'Unione italiana ciechi e ipovedenti - Onlus Aps (Uici) lanciata nella primavera del 2019 con l'obiettivo di favorire la massima accessibilità alle informazioni da parte di tutte le fasce di clientela.

Sara Aguzzoni



Dal canale ABI

A cura di
Francesco Bravo
e Sara Aguzzoni

Link diretti ai video

ABI aderisce ai principi Onu

L'ABI supporta l'iniziativa promossa dal programma dell'Onu per l'ambiente e la finanza ...

Online le guide per la clientela

Sono online le guide con informazioni immediate, semplici ed essenziali ...

Banche e contact center

Con oltre 59 milioni di telefonate, e circa 4 milioni di contatti e-mail e chat nel 2018 ...

Banche, internet e mobile banking

Internet e mobile banking sempre più centrali nella scelta del cliente ...