



Dalla Relazione del Presidente Patuelli all'Assemblea ABI 2019

Sempre più nuove tecnologie

Ogni evoluzione tecnologica ha potenzialità e rischi. Bisogna cogliere e sviluppare tutte le potenzialità al servizio della società e delle persone e combattere i rischi. Il digitale non è la fine della storia delle innovazioni tecnologiche che

segue in ultima pagina ■

I Numeri del Credito

a cura dell'Ufficio studi dell'ABI

giugno 2019

(in parentesi maggio 2019)

TOTALE IMPIEGHI

variazioni % nei 12 mesi

0,6
(1,0)



TOTALE RACCOLTA

depositi e obbligazioni.
variazioni % nei 12 mesi

2,2
(2,1)



TASSO MEDIO PRESTITI IN EURO

a famiglie e società non finanziarie. Valori %

2,57
(2,58)



TASSO MEDIO DEPOSITI IN EURO

di famiglie e società non finanziarie. Valori %

0,38
(0,38)



Rapporto annuale sul Digital banking, realizzato dal Consorzio ABI Lab

Internet e Mobile banking

La trasformazione digitale in atto negli ultimi anni ha posto maggiore enfasi sulla centralità del cliente all'interno dell'offerta delle banche

La trasformazione digitale in atto negli ultimi anni ha posto maggiore enfasi sulla centralità del cliente all'interno dell'offerta delle banche. In questa ottica l'indagine online ABI Lab-Doxa, contenuta nel Rapporto annuale sul Digital banking, realizzato dal Consorzio ABI Lab, analizza e descrive la percezione e i comportamenti degli utilizzatori di Internet e Mobile banking per comprenderne i principali bisogni e le attese.

Il profilo del cliente di Internet e Mobile banking

L'analisi fa riferimento a un campione di cittadini italiani che utilizzano Internet e il Mobile banking caratte-

rizzato da una significativa quota di individui nella fascia di età compresa tra 18 e 34 anni. La quasi totalità dei rispondenti possiede uno smartphone e un pc portatile o un notebook, circa il 66% possiede un tablet, il 57% un pc fisso e il 56% una

segue in seconda pagina ■

Sicurezza informatica

Operazioni più sicure

L'elevata attenzione delle banche verso le tematiche di sicurezza e frodi online trova conferma anche negli investimenti dedicati: oltre 300 mln di euro nel 2018 per garantire alla clientela 'operazioni' digitali ancora più sicure.

Dallo studio di ABI Lab emerge che la maggior parte delle realtà analizzate ha indicato un aumento o una stabilità della spesa per il 2019 destinata alla sicurezza dei canali remoti, anche con iniziative specifiche nei confronti della clientela. Circa la metà delle banche rispondenti prevede un aumento medio o ri-



levante della spesa per i prossimi 12 mesi.

Per soddisfare al meglio le esigenze di sicurezza della clientela, le banche italiane hanno sviluppato campagne di sensibilizzazione e si sono fatte promotrici di collaborazioni intersettoriali, come il CERTFin, l'iniziativa cooperativa pubblico-privata diretta dall'ABI e dalla Banca d'Italia finalizzata a innalzare la capacità di gestione dei rischi cyber degli operatori bancari e finanziari.

Un esempio è la campagna di sensibilizzazione "OcchioalClic" sulle buone

segue in ultima pagina ■

Mercati bancari europei

Il V Rapporto sui Mercati bancari europei, diffuso dall'ABI, esamina i mercati bancari europei sotto il profilo patrimoniale, reddituale, di produttività e di efficienza attraverso l'analisi, tra il 2006 e il 2018, dei dati dei bilanci consolidati relativi a un campione di 112 gruppi bancari, pari a circa il 75% del mercato europeo.

Emerge un quadro in cui prevalgono gli aspetti positivi, soprattutto in confronto con il recente passato, anche se non mancano alcune aree di attenzione, prevalentemente indotte dalla sfavorevole evoluzione del quadro economico che si è andata manifestando dalla seconda metà del 2018.

Le tendenze del 2018 mostrano un miglioramento della qualità dell'attivo e una riduzione del rischio

segue in seconda pagina ■

L'Outlook ABI-Cerved

Nel 2018 è proseguito il calo del tasso di ingresso in sofferenza delle aziende italiane, che è tornato sui livelli del 2009



pagina 3

dalla prima pagina

... Internet e Mobile banking



smart Tv. Quasi l'80% degli utenti accede giornalmente a internet tramite smartphone e/o pc e il tempo medio giornaliero passato online è pari a 2 ore e 18 minuti.

I servizi più utilizzati
Secondo la ricerca, l'88% degli utenti intervistati effettua operazioni informative, e/o dispositive tramite

pc; lo smartphone è utilizzato dal 76%, il tablet ha un peso nettamente inferiore pari al 30%.

A livello di funzionalità specifiche l'utilizzo di Internet banking mediamente rimane predominante rispetto al Mobile banking. Lo smartphone si ritaglia uno spazio importante per specifiche operazioni come la prenotazione appuntamenti in filiale e la ricarica cellulare.

Lo studio evidenzia la preferenza dei canali digitali per le operazioni informative di saldo, lista movimenti, conto deposito e movimenti di carte di credito e debito. La filiale invece, è preferita per alcune specifiche funzionalità.

Gli utenti sono mediamente soddisfatti delle caratteristiche tipiche dei canali digitali: per il Mobile, è particolarmente apprezzata la possibilità di usare ovunque il canale e la semplicità di utilizzo nell'effettuare le operazioni, per l'Internet banking, invece, la percezione del cliente si focalizza in particolare sulla possibilità di effettuare un maggiore numero di operazioni.

Sara Aguzzoni

dalla prima pagina

... Mercati bancari europei



di credito, in un contesto di rafforzamento patrimoniale e di ripresa dei risultati reddituali, che restano però sotto i livelli pre-crisi 2007.

Appaiono rilevanti i possibili riflessi del rallentamento economico in atto e gli effetti di un ambiente regolamentare ancora in forte evoluzione, con i primi che limitano la ripresa della domanda di credito a supporto degli investimenti e i secondi che rischiano di incidere sull'offerta di credito.

Tendono ad attenuarsi tra le grandi banche europee i differenziali, in termini di rischiosità e di redditività. I più recenti dati segnalano che il settore bancario europeo sta evolvendo verso un assetto in cui prevale il modello di banca commerciale tradizionale. Si tratta di un fenomeno di particolare interesse per i paesi dell'Unione europea, dove la crescita economica ha bisogno di

un settore bancario forte, orientato al supporto delle famiglie e soprattutto delle imprese, in particolare quelle piccole e medie che trovano nel settore bancario la principale fonte di finanziamento dei propri investimenti.

Le tendenze emerse per le banche operanti in Italia sono analoghe a quelle riscontrate negli altri mercati europei.

Uno dei principali tratti caratterizzanti la più recente dinamica delle banche italiane è il forte miglioramento della qualità dell'attivo.

In prospettiva le previsioni sulla qualità dell'attivo continuano a essere positive. Le analisi dell'ABI segnalano che il processo di convergenza dell'Npl ratio verso i livelli precrisi dovrebbe continuare nonostante il tono ciclico meno brillante della nostra economia.

Contact center

Con l'utilizzo sempre più diffuso della banca digitale cresce l'esigenza di assistenza via telefono, e-mail, chat e social media: oltre 46 milioni le telefonate in ingresso arrivate ai contact center bancari nel 2018.

A queste si aggiungono circa 13 milioni di telefonate in uscita, anche in ragione di un sempre più spiccato orientamento alla consulenza a distanza che il canale sta assumendo negli ultimi anni. È quanto emerge dalla rilevazione dell'Osservatorio sui Contact center bancari condotto da ABI

Lab e dall'Ufficio studi dell'Associazione bancaria italiana.

Sono state gestite 2,5 milioni di e-mail, in crescita rispetto al 2017 e circa 1,6 milioni di chat e videochat.

In linea con gli stili di vita sempre più digitali dei clienti, nell'85% delle banche rispondenti gli operatori di contact center gestiscono anche le interazioni sui social media.

Il Social più presidiato continua a essere Face-



book, seguito da LinkedIn, Twitter e Instagram.

Molto comune la tendenza a presidiare le attività di risposta ai commenti sulle piattaforme che rendono disponibili le applicazioni per smartphone, i cosiddetti App store.

Dal rapporto emerge che il 60% delle chiamate ottiene una risposta già nei primi 20 secondi e che l'attesa media è di circa 60 secondi.

In media vengono dedicati oltre 4 minuti per ciascuna chiamata.

Per le e-mail il rapporto sottolinea che il tempo medio di risposta è in media di circa 21,6 ore.

Buone anche le prestazioni legate all'interazione via chat.

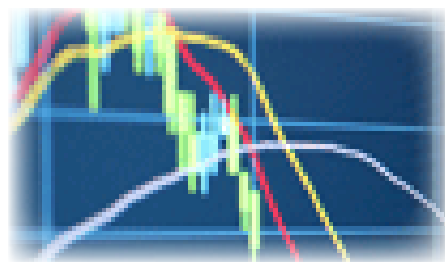
Oltre il 90% delle realtà analizzate offre supporto alla clientela nell'utilizzo di Internet, Mobile banking e trading online, a conferma dell'importanza che il contact center sta assumendo come facilitatore nell'utilizzo dei canali virtuali.

Si mantiene molto forte anche la componente legata ai servizi di assistenza (customer care).

Andrea Pippan

L'Outlook ABI-Cerved

Stabilizzazione flussi di nuove sofferenze



miliardi rispetto a marzo del 2018.

Il calo è stato generato non solo da operazioni di dismissione degli Npl, ma anche da minori flussi di nuovi crediti in sofferenza.

Un trend destinato a stabilizzarsi sugli attuali valori a causa del rallentamento dell'economia italiana. Sono le principali evidenze che emergono dal più recente 'Outlook ABI-Cerved sulle sofferenze delle imprese', che analizza i tassi di ingresso in sofferenza delle società non finanziarie.

Nel corso degli ultimi anni, i miglioramenti più significativi hanno riguardato proprio le imprese, che sono però anche all'origine della maggior parte dei crediti in sofferenza: il tasso di deterioramento per le società

Nel 2018 e nel primo trimestre 2019 è proseguita la riduzione dello stock di sofferenze accumulate dalle banche italiane, con una diminuzione di circa 21

non finanziarie è sceso al 2,4% dal 2,6% del marzo 2018.

Ciò è dovuto a fattori congiunturali legati all'ultima fase del ciclo di ripresa economica, ma anche a una più attenta selezione del credito.

Nel 2018 è proseguito il calo dei tassi di ingresso in sofferenza raggiungendo i valori del 2009.

Secondo le previsioni elaborate sulla base dei modelli ABI-Cerved l'incidenza dei flussi di nuove sofferenze sul totale dei prestiti in bonis delle società non finanziarie tornerà lievemente a crescere nel 2019 e nel 2020, per poi ridursi al 2,4% del 2021, collocandosi dunque a fine periodo di previsione su livelli inferiori a quelli effettivi del 2018 ma ancora lontani dai livelli pre-crisi.

Gli andamenti settoriali

Mentre l'industria sembra

convergere verso i tassi pre-crisi i flussi di nuove sofferenze nelle costruzioni e nei servizi si mantengono su livelli ancora elevati.

Gli andamenti territoriali

Nel 2018 migliora la situazione in tutto il Paese, ad eccezione del Nord-Ovest dove i valori si mantengono stabili o in lieve aumento.

Le previsioni al 2021

Le previsioni macroeconomiche per il prossimo biennio evidenziano una decelerazione dell'economia italiana, dinamica modesta di consumi pubblici, consumi privati e investimenti e tenuta dell'export, affiancata dall'aumento delle importazioni.

L'inflazione è prevista solo in leggera ripresa nel 2020-21.

Francesco Di Marco

'Markets4Europe'

L'Associazione bancaria italiana aderisce alla campagna 'Markets4Europe', avviata dalla Federazione bancaria europea in sinergia con il mondo dell'economia, della finanza e delle Istituzioni con l'obiettivo di promuovere, supportare e accelerare la creazione di un mercato europeo dei capitali integrato, ampio, liquido e aperto alla piena concorrenza.

L'Unione dei mercati dei capitali - dichiara il Direttore generale dell'ABI, Giovanni Sabatini, che è anche Presidente dell'Executive committee della Fbe - rappresenta un ulteriore cruciale obiettivo verso una piena e compiuta integrazione economico-finanziaria a livello europeo.

Il mercato dei capitali, che si affianca all'Unione bancaria e la integra, non rappresenta solo una fonte addizionale di finanziamento per le imprese ma riveste, allo stesso tempo, un ruolo fondamentale per l'emissione e la

negoziazione dei titoli bancari.

Un aspetto particolarmente rilevante in vista dell'emissione di titoli per far fronte ai nuovi requisiti prudenziali bancari (Mrel).

Tra i presupposti per la realizzazione di una compiuta Unione dei mercati dei capitali - prosegue Sabatini - vi sono la semplificazione e l'efficientamento del quadro normativo e regolamentare comunitario: le imprese e gli intermediari finanziari hanno bisogno di poche regole, semplici e coerenti con quelle dei mercati internazionali.

Le norme debbono essere uniformi e uniformemente applicate in tutti gli Stati dell'Unione.

In tal senso l'ABI appoggia la campagna 'Markets4Europe', con l'obiettivo di concorrere, assieme a tutti gli attori coinvolti, al comune obiettivo di accelerare il processo di riforma in atto.

'Markets4Europe' nasce con l'obiettivo di tradur-



re in spunti concreti per i legislatori comunitari le istanze e le necessità che emergono da tutti i soggetti che agiscono nei mercati dei capitali e che si tradurranno in un report programmatico la cui diffusione è prevista per ottobre/novembre 2019. La campagna sarà lanciata il prossimo 2 ottobre. Seguiranno, tra novembre 2019 e giugno 2020, una serie di conferenze in varie Nazioni europee.

A gestire direttamente la campagna, che si avvarrà del sostegno della Fbe e di altre Associazioni bancarie nazionali, tra cui l'ABI, sarà l'Istituto di ricerca economica tedesco 'Institut der deutschen Wirtschaft' (IW).

Francesco Di Marco



Dal canale ABI

A cura di
Francesco Bravo
e Sara Aguzzoni

Link diretti ai video

Filiali bancarie più sicure



Sempre più alta l'attenzione delle banche italiane in materia di sicurezza ...

Indagine banca-cliente



I giovani 'evoluti' hanno l'obiettivo di crescere, gli 'over 35' cercano sicurezza ...

Carta Donne in banca



Valorizzare la parità di trattamento e di opportunità tra i generi nel settore bancario ...

Blockchain in Italia



Approvato l'aggiornamento dell'Accordo per la tenuta dei conti ...

dalla prima pagina

... Sempre più nuove tecnologie

continueranno: occorre guardare sempre oltre con fedeltà ai principi e alle regole che garantiscono i doveri e i diritti per nuove possibilità di vita umana più qualificata.

Banche, Fintech e colossi mondiali si intrecciano o competono: è indispensabile che le Autorità internazionali, europee e nazionali garantiscano sempre regole competitive uguali per tutti, senza privilegi.

Le innovazioni nei sistemi di pagamento debbono sempre essere nuove frontiere di legalità, efficienza ed economicità. Debbono essere chiarite rapidamente le incertezze nell'applicazione della Direttiva sui servizi di pagamento Psd2 e del regolamento sulla protezione dei dati. Occorre garantire a ciascuno la tutela della privacy con parità di condizioni nell'accesso ai dati.

Il rapporto fra banca e cliente è diretto: se il cliente permette ad altri di accedere al proprio conto, occorre che ciò avvenga senza alterare le reciproche responsabilità fra i contraenti del contratto bancario e senza creare privilegi, ma permettendo, per reciprocità, anche alle banche di accedere a dati gestiti dalle piattaforme informatiche mondiali.

La sicurezza informatica è la nuova frontiera di legalità, tutela delle istituzioni democratiche, responsabilità e libertà.

Anche per queste strategie le banche e l'ABI collaborano intensamente con le Istituzioni.

In Italia sono ingenti gli investimenti di banche, consorzi e società specializzate per la continua innovazione tecnologica.

Link alla relazione del Presidente

In Breve



Missione in Repubblica Ceca

Prima missione per l'ABI e le banche italiane nella Repubblica Ceca per assistere e supportare le imprese, soprattutto quelle piccole e medie, che vogliono approfondire le opportunità di business offerte dal mercato ceco, non solo in termini commerciali ma anche di partnership industriali e di investimenti. Basti pensare che nel 2018 la Repubblica Ceca ha confermato la stabilità dei principali indicatori.

È il Presidente del Comitato per l'Internazionalizzazione dell'ABI, Guido Rosa, a ribadire il sostegno del settore bancario italiano all'internazionalizzazione dell'economia, nell'ambito della missione guidata dal Sottosegretario

del Ministero degli affari esteri e della Cooperazione internazionale Manlio Di Stefano e organizzata in occasione del vertice intergovernativo italo-ceco con l'obiettivo di esplorare le nuove opportunità economiche e commerciali derivanti dall'adozione da parte del governo ceco del programma Innovation Strategy of the Czech Republic 2019-2030.

AP

Microimprese

Con riferimento alle dichiarazioni odierne della Cgia di Mestre sull'andamento dei prestiti alle microimprese, Gianfranco Torriero, Vice Direttore generale di ABI, segnala che le stesse fonti utilizzate dalla Cgia di Mestre dimostrano che nel corso degli ultimi anni il differenziale tra i tassi applicati alle microimprese e alle grandi imprese si sono fortemente ridotti.

Gianluca Smiriglia



dalla prima pagina

Operazioni più sicure

pratiche da adottare per un utilizzo sicuro dei sistemi di pagamento digitali, promossa dal CERTFin e dalla Polizia Postale e delle Comunicazioni.

La campagna, che si affianca alle attività già realizzate in materia di sicurezza informatica dalle singole banche, ha l'obiettivo di educare gli utenti italiani al tema della sicurezza informatica e quindi ad adottare un atteggiamento virtuoso di buone pratiche nelle operazioni online.

Il sito del CERTFin ospita la sezione [OcchioalClic](#) dove



è possibile trovare suggerimenti per navigare e acquistare in modo sicuro, informazioni sulle più frequenti minacce informatiche e aggiornamenti sul mondo della sicurezza online.

Per operare in rete in modo comodo e sicuro, infatti, è importante seguire alcune semplici regole:

- cambiare periodicamente la password dell'email, dei social network, dell'interbanking e dei siti per gli acquisti online;
- aprire le email solo da indirizzi noti;
- accedere a internet solo dal proprio computer;
- installare o aggiornare l'antivirus;
- contenere la diffusione delle informazioni personali online;
- usare password diverse per siti diversi.

Andrea Pippan

Sicurezza fisica

Sempre più alta l'attenzione delle banche italiane in materia di sicurezza: oltre 560 mln di euro gli investimenti stanziati nel 2018 per la protezione delle filiali, la gestione del contante e le polizze assicurative. È quanto emerge dall'ultimo Rapporto sulle spese sostenute dal settore bancario per la sicurezza, redatto da Ossif - il centro di ricerca dell'ABI sulla sicurezza anticrimine - in base ai dati forniti da 60 banche aderenti rappresentative del 58% in termini di sportelli.

Secondo lo studio le spese sostenute per garantire alla clientela filiali ancora più protette e sicure, attraverso misure di prevenzione antirapina e antifurto, hanno rappresentato il maggior investimento. Seguono le spese per la gestione del contante che sono state pari a oltre 242 mln di euro e le spese destinate ai premi assicurativi, per i quali è stato sostenuto un onere di oltre 36 mln di euro.

AP

ABI News

Anno XXI - n. 7-8
luglio-agosto 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