



Prefettura di Firenze

PROTOCOLLO D'INTESA

TRA

LE PREFETTURE DELLA TOSCANA

e

BANCA D'ITALIA

ABI – COMMISSIONE REGIONALE TOSCANA

DIREZIONE REGIONALE DELLA TOSCANA DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE

UNIONCAMERE TOSCANA

CONFINDUSTRIA TOSCANA

CONFCOMMERCIO TOSCANA

CONFESERCENTI TOSCANA

CONFARTIGIANATO IMPRESE TOSCANA

CNA TOSCANA

CONFAGRICOLTURA TOSCANA

LEGACOOP TOSCANA

COLDIRETTI TOSCANA

CIA TOSCANA

CONFAPI TOSCANA

Vista la Legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modificazioni e integrazioni - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi, che ha previsto la conclusione tra amministrazioni pubbliche di accordi per disciplinare lo svolgimento in



Prefettura di Firenze

collaborazione di attività di interesse comune, oltre ad accordi sostitutivi e integrativi dei provvedimenti anche con soggetti privati;

Vista la delibera del Consiglio dei Ministri del 31 gennaio 2020 che ha dichiarato, per sei mesi, lo stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili;

Vista la Comunicazione della Commissione Europea C (2020) 1863 del 19 marzo 2020 denominata "Quadro temporaneo per le misure di aiuto di Stato a sostegno dell'economia nell'attuale emergenza del COVID-19" che illustra le possibilità di cui gli Stati membri dispongono in base alle norme dell'Unione per garantire la liquidità e l'accesso ai finanziamenti per le imprese, le quali in questo periodo si trovano a far fronte a un'improvvisa carenza di credito;

Visto il Decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante "Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19", convertito, con modificazioni, dalla Legge 24 aprile 2020, n. 27;

Visto il Decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23 recante "Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali".

Vista la Direttiva del Ministro dell'Interno n. 23850 del 10 aprile 2020 recante "Emergenza COVID-19. Monitoraggio del disagio sociale ed economico e



Prefettura di Firenze

attività di prevenzione e contrasto dei fenomeni criminosi e di ogni forma di illegalità”;

Acquisito il nulla osta del Ministero dell’Interno di cui alla nota prot. 30030 del 5 maggio 2020;

PREMESSO CHE

- la grave crisi economica innescata dalla diffusione del virus COVID-19 ha attribuito allo Stato il più ampio intervento attraverso l’adozione di strumenti funzionali a salvaguardare l’intero sistema da una rilevante sofferenza di liquidità;
- con i provvedimenti richiamati in premessa sono state introdotte importanti misure governative di sostegno al bisogno di liquidità di famiglie, imprese, lavoratori autonomi e professionisti in difficoltà, la cui efficacia è inevitabilmente legata alla celerità dei tempi di trattazione delle domande da parte di tutti i soggetti coinvolti nel processo di erogazione delle misure;
- risulta strategico il sostegno ai predetti soggetti per evitare che la crisi di liquidità connessa all’emergenza in atto possa trasformarsi in crisi economica strutturale con la conseguente rottura dei meccanismi di coesione sociale;
- è dunque necessario attuare forme di collaborazione interistituzionale idonee ad agevolare la concreta attuazione delle misure di sostegno, anche per scongiurare fenomeni di usura o di infiltrazioni illecite nel tessuto produttivo;



Prefettura di Firenze

CONSIDERATO CHE

le Istituzioni nazionali individuate nelle varie misure previste dai provvedimenti normativi e le banche svolgono un ruolo importante nell'assicurare l'efficiente e rapido accesso al credito da parte delle suddette categorie, danneggiate dal prolungato periodo di sospensione delle attività lavorative, riducendo così il rischio di un ricorso a canali di finanziamento opachi ed illegali;

nella traiettoria tracciata, le associazioni di categoria svolgono un ruolo determinante di affiancamento e sostegno alle imprese per favorire la più adeguata conoscenza e il corretto utilizzo delle misure di accesso al credito e per facilitarne i rapporti con gli Istituti di credito;

LE PARTI CONCORDANO QUANTO SEGUE

Articolo 1

Oggetto e finalità

1. Il presente protocollo prevede forme di collaborazione tra le parti sottoscrittrici finalizzate ad agevolare ulteriormente l'accesso al credito affinché gli interventi pubblici raggiungano gli obiettivi prefissati ossia sostenere effettivamente famiglie, imprese, lavoratori autonomi e professionisti in difficoltà, prevenire possibili effetti distorsivi e preservare l'integrità dell'economia legale.



Prefettura di Firenze

Articolo 2

Ambiti di collaborazione e impegni

1. Le parti, secondo competenza, al fine di rafforzare le strategie di prevenzione già in atto, individuano, in particolare, i principali ambiti di collaborazione di seguito riportati:

- a) Attività di supporto alle Banche che sarà assicurata dagli enti camerali e dalle associazioni di categoria firmatari per contribuire ad una più approfondita conoscenza delle singole realtà aziendali/imprenditoriali che chiedono di accedere a finanziamenti.
- b) Ampia diffusione di tutte le possibilità di accesso al credito bancario e delle misure di sostegno alla liquidità introdotte dalla recente normativa, in tema di emergenza COVID-19.

In questa direzione, le parti si impegnano a pubblicizzare sui rispettivi canali istituzionali i link dove sono raccolti e costantemente aggiornati i suddetti strumenti di supporto alla liquidità, fra cui <https://www.bancaditalia.it/covid-19/index.html> e/o <https://www.abi.it/Pagine/Info/Covid-19.aspx>.

Le parti si impegnano inoltre a divulgare le indicazioni che saranno fornite dalla Direzione Regionale della Toscana dell'Agenzia delle Entrate (da ora Direzione Regionale) per rendere edotta l'utenza in merito alle procedure per ottenere rimborsi. La Direzione Regionale adotterà, infatti, ogni misura idonea a fornire un'adeguata informazione circa tempistica e modalità di erogazione dei rimborsi dei crediti tributari vantati dai contribuenti, nel rispetto delle indicazioni che verranno fornite dalle proprie strutture centrali in materia di metodologie e tempistiche per l'erogazione dei rimborsi stessi. A tal fine la Direzione regionale informerà e aggiornerà i firmatari del presente accordo in merito alla disponibilità delle informazioni e alla



Prefettura di Firenze

possibilità di pubblicizzare le stesse attraverso il rimando a specifici link istituzionali curati dall’Agenzia delle Entrate che al momento della firma sono individuati nel link alla sezione rimborsi del sito nazionale dell’Agenzia delle Entrate:

<https://www.agenziaentrate.gov.it/portale/web/guest/cittadini/pagamenti-e-rimborsi/rimborsi> e nella pagina di informazioni sulla richiesta di servizi con modalità semplificata durante la fase emergenziale “COVID-19” pubblicata sul sito regionale al link <https://toscana.agenziaentrate.it/?id=10566>;

- c) Ampia divulgazione altresì, attraverso i medesimi canali istituzionali, dei seguenti documenti – che formano parte integrante del presente protocollo – e dei relativi ed eventuali aggiornamenti, elaborati dalla Banca d’Italia per favorire adeguate forme di dialogo tra gli operatori bancari e i soggetti richiedenti i finanziamenti: *“Emergenza epidemiologica da Covid-19. Prime indicazioni in tema di rapporti con la clientela”* del 3 aprile 2020 e *“Raccomandazione della Banca d’Italia su tematiche afferenti alle misure di sostegno economico predisposte dal Governo per l’emergenza Covid-19”* del 10 aprile 2020;
- d) Al fine di effettuare un attento monitoraggio dell’andamento delle misure governative di sostegno al bisogno di liquidità delle famiglie e delle imprese, la Commissione regionale ABI della Toscana si impegna a sensibilizzare la Task Force composta dal Ministero dell’Economia e delle Finanze, dal Ministero dello Sviluppo Economico, da Banca d’Italia, da Mediocredito Centrale, da SACE e ABI, affinché la richiesta delle Prefetture sottoscrittrici del presente protocollo – e di altre Istituzioni che vi aderiranno successivamente – di disporre di informazioni e dati relativi al monitoraggio delle misure in parola, possa essere soddisfatta con la messa a disposizione di tali dati da parte di Mediocredito Centrale, SACE e CONSAP, in qualità di soggetti che, secondo le procedure previste dalla normativa di riferimento, già procedono alla rilevazione e al monitoraggio in forma certa, aggregata ed accentrata di tali misure.



Prefettura di Firenze

2. Ai sensi del punto 1, lettera a) l'impegno che la Commissione regionale ABI della Toscana assume consiste nella promozione dell'adesione al presente protocollo da parte delle Banche che operano sul territorio regionale.

Articolo 3

Osservatorio regionale

1. Presso la Prefettura di Firenze è istituito un Osservatorio regionale per l'analisi dell'andamento complessivo delle iniziative a sostegno del credito.
2. Sono componenti di diritto dell'Osservatorio i sottoscrittori del presente protocollo e i rappresentanti delle Prefetture della Toscana.

Articolo 4

Durata

3. Il protocollo, aperto alla successiva adesione di altri soggetti pubblici e privati che si riconoscano nelle sue finalità e che siano in grado di fornire un contributo coordinato alla loro realizzazione, ivi compresi i Consorzi Fidi del territorio regionale che saranno oggetto di interlocuzione con la Prefettura di Firenze, ha durata sino al termine della situazione emergenziale.

Firenze, 8 maggio 2020

Firmato digitalmente da:

PREFETTO DI FIRENZE in rappresentanza dei Prefetti della Toscana

BANCA D'ITALIA

ABI – COMMISSIONE REGIONALE TOSCANA



Prefettura di Firenze

DIREZIONE REGIONALE DELLA TOSCANA DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE

UNIONCAMERE TOSCANA

CONFINDUSTRIA TOSCANA

CONFCOMMERCIO TOSCANA

CONFESERCENTI TOSCANA

CONFARTIGIANATO IMPRESE TOSCANA

CNA TOSCANA

CONFAGRICOLTURA TOSCANA

LEGACOOP TOSCANA

COLDIRETTI TOSCANA

CIA TOSCANA

CONFAPI TOSCANA



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Roma, 3 aprile 2020

Emergenza epidemiologica da COVID-19. Prime indicazioni in tema di rapporti con la clientela

Le misure adottate dal Governo nell'ambito dell'emergenza epidemiologica in corso mirano a favorire il contenimento del contagio sul territorio nazionale, anche attraverso la riduzione, per quanto possibile, delle interazioni fisiche.

In tale prospettiva, proseguono le sole attività produttive e commerciali funzionali ad assicurare la continuità dei servizi di pubblica utilità o essenziali per la collettività, tra cui quelli bancari e finanziari, in quanto ritenuti così delicati e necessari da essere esentati dalle sospensioni.

In tale contesto, la tutela della clientela deve rimanere una priorità; gli intermediari bancari e finanziari sono tenuti ad assicurare, anche in questa situazione di emergenza, la massima trasparenza su termini e condizioni applicate e sullo svolgimento dei rapporti con i singoli clienti¹.

Gli intermediari hanno già promosso varie iniziative volte a contemperare le misure restrittive adottate con l'esigenza di assicurare la continuità nell'erogazione dei servizi in condizioni di sicurezza.

Al fine di contribuire ulteriormente alla prevenzione del contagio, in linea con lo spirito dei provvedimenti assunti dalle Autorità a tutela della salute pubblica, gli intermediari vorranno temporaneamente astenersi dall'invio alla clientela a mezzo posta di comunicazioni che non hanno carattere obbligatorio (ad es. quelle di carattere commerciale) e adottare iniziative volte a privilegiare il ricorso a strumenti telematici per inviare alla clientela le comunicazioni periodiche previste dalle Disposizioni di trasparenza², così da limitare il più possibile il ricorso ai servizi postali (anche privati), la cui operatività nell'attuale emergenza risulta significativamente ridotta.

In tale prospettiva, le banche e gli intermediari finanziari vorranno preliminarmente considerare il ricorso a iniziative di contatto della clientela mediante tecniche di comunicazione a distanza (ad es. telefonia vocale) per incentivare l'attivazione di strumenti di accesso remoto ai servizi bancari (ad es. *phone banking*; *home banking*; *app* per *smartphone* e *tablet*) e alla relativa documentazione. Va da sé che tali iniziative andranno adottate nel rispetto dei principi di correttezza professionale.

Laddove tali soluzioni non trovino il favore da parte dei clienti o comunque non siano praticabili, le banche e gli intermediari finanziari sono invitati a valutare la possibilità di differire, sino alla cessazione dello stato di emergenza epidemiologica, l'invio delle comunicazioni periodiche alla clientela previste dalle Disposizioni di trasparenza che, in base al contratto, devono aver luogo con modalità non telematiche. In caso di differimento, la Banca d'Italia, nell'esercizio dei propri compiti di vigilanza, non mancherà di tenere conto delle situazioni di oggettivo impedimento

¹ Al riguardo, viene in rilievo la comunicazione dell'Autorità Bancaria Europea del 25 marzo scorso contenente chiarimenti sull'applicazione del quadro di vigilanza prudenziale alla luce delle misure adottate in relazione all'epidemia da Covid-19 (*"Statement on consumer and payment issues in light of COVID19"*).

² Provvedimento del 29 luglio 2009 e successive modifiche e integrazioni, "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari; correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti".

legate alle misure restrittive in atto e tali da assumere rilievo come possibili cause di esonero o di limitazione della responsabilità nel contesto dell'imprevedibile ed eccezionale situazione di grave crisi a livello nazionale.

In tale prospettiva, si raccomanda agli intermediari di conservare specifica evidenza delle situazioni di impedimento e degli eventuali rimedi adottati, al fine di consentire di valutarne la portata esimente in relazione ai casi concreti che si porranno all'attenzione.

Resta ferma, in ogni caso, la necessità di attivarsi per **riscontrare specifiche ed eccezionali richieste legate a particolari interessi personali o patrimoniali dei clienti** (ad es., nei casi di richieste di documentazione ai sensi dell'art. 119 TUB per finalità successive o nell'ambito di procedure di crisi e di insolvenza). Anche in questi casi, nella scelta del canale di comunicazione, andrà valutata la percorribilità di soluzioni alternative all'invio a mezzo posta, circoscrivendo il ricorso alla corrispondenza non telematica alle sole ipotesi di stretta necessità.

Le banche e gli intermediari finanziari sono altresì invitati a ponderare con particolare cautela l'adozione di modifiche unilaterali del contratto in senso sfavorevole per i clienti e, in particolare, l'introduzione di costi aggiuntivi connessi alle misure di emergenza, che sono invece dirette ad alleviare la pressione sui clienti medesimi³. Infatti, l'attuale situazione di emergenza incide sulla possibilità, per questi ultimi, di svolgere con piena consapevolezza le proprie valutazioni sulla convenienza a proseguire il rapporto alle nuove condizioni e rende meno agevole la ricerca di soluzioni alternative sul mercato; inoltre l'eventuale necessità di inviare comunicazioni di recesso in forma non telematica potrebbe dare luogo a occasioni di interazione che in questa fase vanno invece circoscritte alle esigenze fondamentali.

Le soluzioni adottate per gestire l'emergenza - incluso l'eventuale differimento delle comunicazioni periodiche - andranno adeguatamente pubblicizzate attraverso ogni strumento d'informazione disponibile (ad es., *sms alert*; siti *web* degli intermediari, approntando una ben visibile sezione dedicata all'emergenza; avvisi presso gli sportelli). In tale ottica, andrà anche valutato il potenziamento del canale telefonico e la creazione di un numero dedicato.

³ Cfr. la comunicazione dell'Autorità Bancaria Europea del 25 marzo scorso, già citata ("*Statement on consumer and payment issues in light of COVID19*").



Roma, 10 aprile 2020

Raccomandazione della Banca d'Italia su tematiche afferenti alle misure di sostegno economico predisposte dal Governo per l'emergenza Covid-19

Nella attuale situazione di emergenza, il sistema bancario e finanziario è chiamato a svolgere un ruolo di primo piano nell'assicurare che le misure adottate o in via di adozione da parte del Governo producano gli effetti attesi a sostegno del sistema economico e produttivo italiano e nel fornire il proprio contributo per limitare per quanto possibile gli impatti negativi sulla clientela.

Agli intermediari viene chiesto un impegno importante, sia per l'oggettiva difficoltà in cui versano tutti i settori di attività economica, incluso quello della finanza, sia in relazione alla rapida evoluzione della normativa emergenziale.

Affinché gli interventi emergenziali possano dispiegare pienamente i propri effetti a beneficio dell'intera collettività è necessaria la piena collaborazione tra tutti gli attori coinvolti.

1. Raccomandazioni in materia di tutela della clientela

La Banca d'Italia ha già fornito agli operatori prime indicazioni in tema di rapporti con la clientela¹. Nell'occasione, è stata richiamata la necessità di pubblicizzare, attraverso ogni strumento d'informazione disponibile, le soluzioni che i singoli intermediari hanno adottato per gestire l'emergenza, valutando, inoltre, l'opportunità di potenziare i canali di comunicazione telefonica, anche mediante la creazione di un numero dedicato, al fine di ridurre al minimo i disagi per la clientela.

Dal monitoraggio attivato sulle segnalazioni ricevute dai clienti e sui mezzi di comunicazione sono emerse talune difficoltà da parte dell'utenza. Confidando che specifiche problematiche siano state superate, si raccomanda alle banche e agli intermediari finanziari di intensificare gli sforzi per ridurre al minimo i disagi per l'utenza e per agevolare l'accesso alle misure di sostegno previste dai decreti legge 17 marzo 2020, n. 18 (cd. "Cura Italia") e 8 aprile 2020, n. 23 (cd. "Liquidità"). In particolare, con riferimento:

- alla sospensione dell'operatività delle dipendenze, le banche e gli intermediari finanziari vorranno garantire l'operatività delle proprie filiali, quando sussistano difficoltà a fornire da remoto² alla clientela determinate tipologie di servizio ovvero quando sarebbe richiesto alla clientela uno spostamento in comuni diversi da quello della filiale di riferimento, spostamento incompatibile con le misure restrittive in vigore ovvero logisticamente difficoltoso (ad es. nel caso di clienti residenti in aree montane o nelle isole minori);

¹ Cfr. comunicazione avente ad oggetto "Emergenza epidemiologica da COVID-19. Prime indicazioni in tema di rapporti con la clientela".

² Si richiamano in proposito le indicazioni contenute nel decreto "Liquidità", articolo 4, in materia di sottoscrizione dei contratti e comunicazioni in modo semplificato.

- alle modalità di attivazione delle misure governative, gli intermediari dovranno fornire senza indugio istruzioni chiare e omogenee alle proprie reti sulle regole e procedure interne da adottare, al fine di assicurarne uniformità di applicazione; dette procedure andranno soprattutto adeguate per superare eventuali ostacoli alla piena attuazione delle citate misure (ad es. recependo, ove disponibile, la modulistica approntata dalle Autorità);
- alle informazioni da fornire alla clientela, gli intermediari sono chiamati a dare delucidazioni sugli strumenti varati dal governo, chiarendo i casi in cui lo strumento non sia immediatamente disponibile per effetto dell'iter previsto dalla legge (ad es. per la necessità di attendere l'approvazione da parte delle autorità europee, o i decreti attuativi);
- all'eventuale addebito delle rate in scadenza di prestiti o mutui per i quali sia stata presentata domanda di moratoria, andranno poste in essere le necessarie operazioni di riaccredito, accompagnate dalla sterilizzazione di qualsivoglia effetto sfavorevole a carico del cliente e conseguente all'addebito stesso (ad es. l'applicazione di tassi di interesse ovvero di commissioni di istruttoria veloce in caso di sconfinamento). Sul regime economico, andranno svolte valutazioni approfondite per rimuovere qualsiasi onere a carico della clientela non compatibile con le previsioni normative emergenziali.

A questi fini può essere necessario potenziare (o approntare) i sistemi di assistenza da remoto (telefonica o via *web*) affinché eventuali quesiti della clientela siano trattati tempestivamente e in maniera esaustiva, favorendo scelte consapevoli e coerenti con le esigenze del cliente. In particolare, per quanto riguarda l'assistenza via *web*:

- gli intermediari vorranno senza indugio predisporre all'interno del proprio sito *web* una sezione dedicata all'accesso alle misure del Governo, chiara e agevolmente consultabile. Tale sezione dovrà essere facilmente accessibile dalla *home page*, con un collegamento in posizione di immediata visibilità;
- per quanto riguarda i contenuti di detta sezione, dovrà essere predisposta un'area con le risposte alle domande più frequenti (FAQ), facendo rinvio se opportuno all'analogha sezione disponibile sul sito del MEF. Andranno inoltre sviluppate specifiche sottosezioni per categoria di clientela e per tipologia di strumento di supporto finanziario richiesto;
- in ciascuna sottosezione dovrà essere presente l'elenco della documentazione necessaria per la presentazione delle richieste (moduli; fac-simile di autocertificazione, ove necessario, etc.) e la pertinente documentazione di trasparenza; i relativi moduli dovranno essere scaricabili. In particolare, i moduli di richiesta:
 - dovranno essere conformi a quelli elaborati dalle autorità, dove disponibili. Negli altri casi, dovranno specificare in maniera chiara e semplice le informazioni che il cliente deve fornire e la documentazione che deve essere presentata a supporto. Le informazioni da richiedere andranno comunque contenute nei limiti di quanto previsto dalle norme e di quanto strettamente necessario per l'accesso alla specifica misura cui il cliente è interessato;
 - dovranno poter essere sottoposti alla banca o all'intermediario finanziario caricandoli sul relativo sito *web*.

Le banche e gli intermediari finanziari metteranno comunque a disposizione dei clienti, dove necessario, canali di trasmissione alternativi al sito *web* (canale telefonico, canale fisico).

Nel caso di attivazione di servizi di assistenza telefonica, gli intermediari dovranno darne adeguata informativa alla clientela secondo modalità coerenti con l'esigenza di contenere l'invio di corrispondenza in forma non telematica, e organizzare il servizio privilegiando un accesso efficace e rapido da parte della clientela. Andrà applicato ogni sforzo per garantire il costante funzionamento

dei contatti telefonici attivati; con riguardo all'eventuale accodamento delle richieste, andranno previste modalità di ricontatto degli utenti.

Al fine di ampliare quanto più possibile l'ambito di applicazione dei provvedimenti emanati dal Governo, gli intermediari bancari e finanziari vorranno valutare l'opportunità, ove non vi abbiano già provveduto, di estendere su base volontaria tali iniziative anche a favore di categorie di soggetti che potrebbero versare in situazioni di difficoltà e/o in relazione a tipologie di rapporti contrattuali al momento non comprese nei predetti provvedimenti.

Le raccomandazioni si riferiscono anche alle misure adottate su base volontaria e valgono, in quanto applicabili, anche laddove i rapporti con la clientela siano ordinariamente tenuti per il tramite di reti esterne.

2. Raccomandazioni in materia di antiriciclaggio e prevenzione del crimine finanziario

Considerate le opportunità che l'attuale crisi rischia di offrire alla criminalità economica, si fa presente che gli intermediari dovranno continuare a sottoporre la clientela a tutti gli obblighi previsti dalla disciplina in materia di antiriciclaggio. La profondità e l'intensità dei controlli da condurre a fini di adeguata verifica andranno opportunamente calibrate.

Per quanto concerne in particolare i finanziamenti alle imprese garantiti dallo Stato, essi dovrebbero essenzialmente mirare a fornire le imprese della provvista necessaria per far fronte ai costi di funzionamento o a realizzare verificabili piani di ristrutturazione industriale e produttiva. Le banche dovranno quindi tenere conto di questi elementi nell'adeguata verifica della clientela, oltre che ovviamente del complesso degli ulteriori elementi informativi disponibili sul profilo di rischio dei richiedenti i finanziamenti, sia in sede di concessione del finanziamento, sia nella fase di monitoraggio dello stesso.