

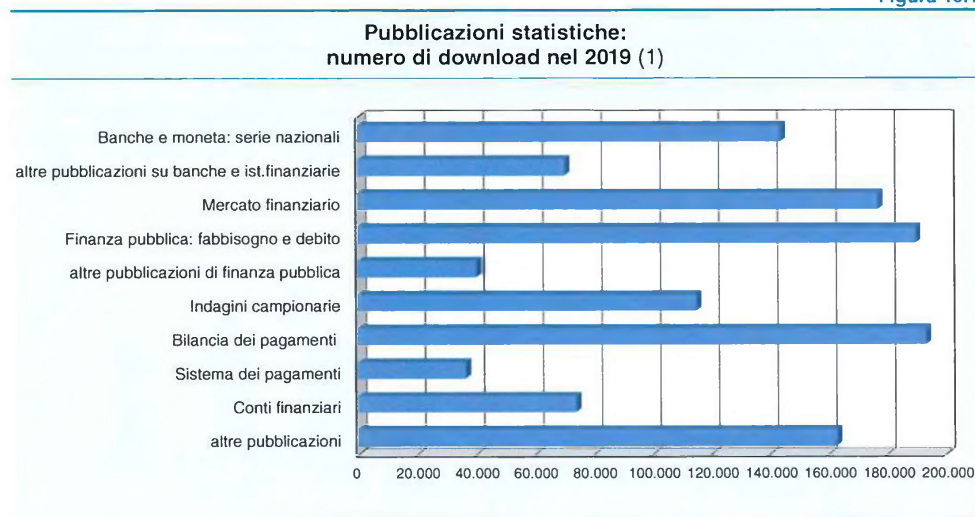
10. LE STATISTICHE

La produzione e la diffusione delle statistiche

La Banca d'Italia produce un ampio insieme di statistiche, principalmente in materia bancaria e finanziaria, di bilancia dei pagamenti e di debito delle Amministrazioni pubbliche, indispensabili per lo svolgimento delle funzioni istituzionali e per dare conto delle proprie analisi e decisioni. Raccoglie inoltre informazioni su imprese e famiglie attraverso le sue indagini campionarie.

Larga parte delle statistiche è disponibile sul sito internet dell'Istituto, sotto forma di pubblicazioni o serie storiche di dati. Le pubblicazioni statistiche hanno avuto più di 1.200.000 download nel 2019 (955.000 nel 2018; 522.000 nel 2017), relativi in tre quarti dei casi ai fascicoli su banche, mercato finanziario, finanza pubblica, indagini campionarie e bilancia dei pagamenti (fig. 10.1).

Figura 10.1



(1) Il numero di download di ogni specifica pubblicazione può essere ovviamente influenzato anche dalla frequenza con cui essa è diffusa (mensile, trimestrale o annuale).

La **Base dati statistica** (BDS), principale canale di diffusione delle serie storiche, ha registrato nel corso del 2019 circa 74.000 accessi (90.000 nel 2018). Il calo degli accessi – che ha comportato anche una riduzione del numero di visualizzazioni o esportazioni di tavole o serie, metadati, grafici (circa 240.000 a fronte di 275.000 nel 2018) – ha probabilmente risentito, in particolare nella seconda parte dell'anno, di alcune limitazioni tecniche risolte sul finire del 2019 con il lancio di una nuova piattaforma (cfr. il riquadro: *La nuova Base dati statistica della Banca d'Italia*).

LA NUOVA BASE DATI STATISTICA DELLA BANCA D'ITALIA

Nel dicembre 2019 è stata pubblicata sul sito della Banca d'Italia una nuova versione della **Base dati statistica** (BDS), applicazione mediante la quale

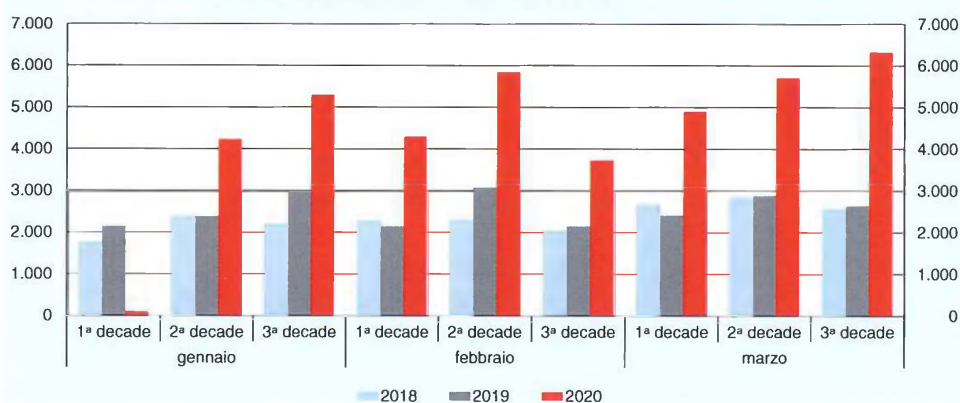
l'Istituto mette a disposizione del pubblico un'ampia gamma di dati e aggregati statistici.

Con la nuova versione è stata ridisegnata completamente la home page¹ ed è stata garantita, grazie a nuove soluzioni informatiche, una maggiore velocità delle funzioni di visualizzazione e di esportazione dei dati. Sono state semplificate le modalità di accesso e di utilizzo dell'applicazione e sono state ampliate le funzionalità dei grafici. La home page della BDS fornisce anche il calendario delle pubblicazioni statistiche di prossima uscita e l'elenco di quelle già diffuse. L'adozione di una soluzione tecnica più aggiornata ha consentito anche di risolvere i problemi sperimentati nell'accesso alla BDS nella seconda metà del 2019.

I miglioramenti apportati alla nuova BDS hanno favorito un maggiore utilizzo della base dati: nel primo trimestre del 2020 gli accessi totali sono stati oltre 40.000, in aumento del 93 e del 77 per cento rispetto ai corrispondenti periodi del 2018 e del 2019 (figura).

Figura

Utilizzi della Base dati statistica
(accessi per decade di ogni mese)



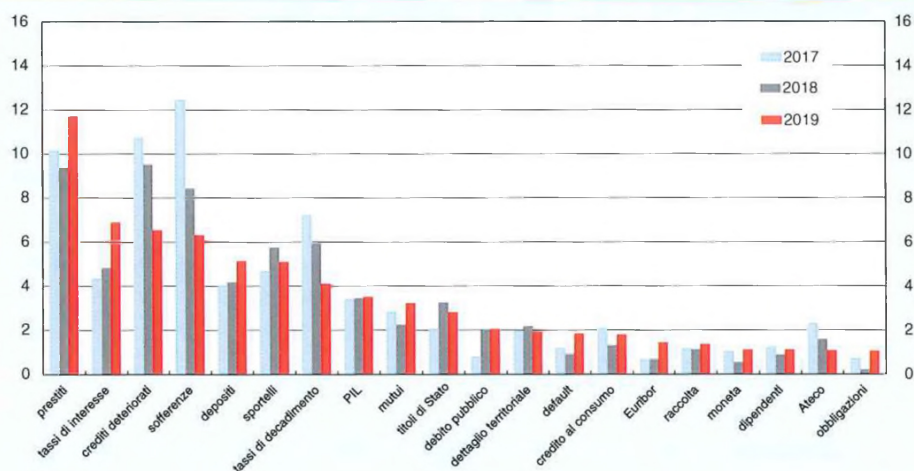
Per facilitare l'utilizzo della nuova versione della BDS sono disponibili un [manuale](#) aggiornato e alcuni brevi [video](#). Richieste di chiarimento sulle nuove funzionalità o di informazioni sui dati contenuti nella BDS possono inoltre essere indirizzate alla casella di posta elettronica: statistiche@bancaditalia.it.

¹ Per consentire una transizione agevole a coloro che risultavano già utenti dell'applicazione, gli indirizzi internet non sono stati modificati e le personalizzazioni memorizzate nello spazio personale sono state rese visibili anche dalla nuova applicazione.

La maggior parte delle consultazioni dei dati e delle ricerche effettuate con il motore interno alla BDS continua a riguardare temi bancari e monetari (fig. 10.2).

Figura 10.2

Argomenti delle principali ricerche effettuate con il motore interno alla BDS (1)
(percentuale sul totale delle ricerche)



(1) Il motore di ricerca consente di effettuare la ricerca testuale libera oppure per parola chiave, utilizzando i codici identificativi delle tavole o dei concetti della BDS.

Le innovazioni nelle segnalazioni. – Nel 2019 le segnalazioni di vigilanza armonizzate sono state aggiornate per tenere conto delle modifiche apportate dall'Autorità bancaria europea (European Banking Authority, EBA) agli [schemi di raccolta dei dati](#). Le principali novità hanno riguardato: (a) l'aggiunta delle informazioni sulla *prudent valuation*¹; (b) alcuni interventi relativi al rischio di credito, alle cartolarizzazioni e alle informazioni previste dal secondo pilastro dell'Accordo di Basilea. In materia di risoluzione delle crisi, alle segnalazioni strutturate relative ai piani di risoluzione, definite dal Comitato di risoluzione unico (Single Resolution Board, SRB), si sono aggiunti i dati per il calcolo del contributo (*ex-ante contributions*) al Fondo di risoluzione unico (Single Resolution Fund, SRF).

Nel corso dell'anno sono entrati in vigore gli schemi segnaletici, richiesti dall'EBA ai prestatori di servizi di pagamento sulla base delle disposizioni della direttiva UE/2015/2366 sui servizi di pagamento nel mercato interno (Revised Payment Services Directive, PSD2), per la raccolta di dati sulle frodi con la finalità di accrescere la sicurezza dei pagamenti elettronici.

Dal dicembre 2019 le segnalazioni statistiche sul sistema dei pagamenti sono state arricchite con nuovi dettagli informativi relativi ai fenomeni del *cash back* e delle carte virtuali². Dalla stessa data sono state riviste le segnalazioni degli intermediari

¹ La *prudent valuation* si riferisce all'obbligo, ai sensi dell'art. 105 del regolamento UE/2013/575 (Credit Requirements Regulation, CRR), di valutare le posizioni del portafoglio di negoziazione secondo stime prudenti e affidabili.

² Il *cash back* è una particolare forma di prelievo, effettuato mediante POS, collegato a un'operazione di pagamento: il cliente paga con la carta di credito o di debito un importo superiore a quello dovuto e riceve il resto in contanti. Le carte virtuali sono strumenti di pagamento, generalmente connessi con un'applicazione, che consentono di pagare gli acquisti usando uno smartphone o un altro dispositivo elettronico.

finanziari, delle società di gestione del risparmio e delle società di intermediazione mobiliare per colmare lacune informative relative alla bilancia dei pagamenti e alla posizione patrimoniale verso l'estero, aggiungendo dettagli per paese della controparte e per valuta alle voci di stato patrimoniale e conto economico.

All'inizio del 2020 è stata avviata la raccolta delle informazioni previste dall'art. 37 del regolamento UE/2017/1131 che disciplina l'attività dei fondi comuni monetari nell'Unione europea; i dati saranno trasmessi all'Autorità europea degli strumenti finanziari e dei mercati (European Securities and Markets Authority, ESMA) attraverso la Commissione nazionale per le società e la borsa (Consob).

Continuano infine le sperimentazioni sull'uso di metodologie innovative per migliorare il controllo di qualità delle segnalazioni statistiche; alcuni risultati sono stati presentati in diversi seminari nazionali e internazionali³ e sono in corso di pubblicazione nelle collane dell'Istituto.

Le rilevazioni dei dati analitici sul credito. — Nel corso del 2019 è proseguita la raccolta di dati granulari sul credito e sul rischio di credito effettuata dalle banche centrali nazionali dell'area dell'euro con riferimento a controparti diverse dalle persone fisiche (rilevazione [AnaCredit](#)). I dati segnalati mensilmente alla Banca d'Italia dagli intermediari hanno riguardato oltre 5 milioni di finanziamenti relativi a circa 900.000 controparti e confluiscono nell'archivio gestito dalla Banca centrale europea, accrescendo significativamente le informazioni disponibili per lo svolgimento delle funzioni istituzionali del Sistema europeo di banche centrali (SEBC).

Le anagrafi statistiche. — La Banca d'Italia ha inserito nei propri registri statistici il [Legal entity identifier](#) (LEI), standard internazionale di codifica delle persone giuridiche che ne agevola l'identificazione e consente di collegare, anche in ambito internazionale, basi informative granulari, per finalità statistiche, di supervisione e di stabilità finanziaria. L'Istituto, in qualità di *numbering agency* nazionale degli strumenti finanziari, ha inoltre aderito all'iniziativa internazionale che ha raccordato gli standard ISIN (*International Securities Identification Number*) degli strumenti finanziari con i codici LEI dei relativi emittenti (raccordo disponibile sul sito della [Global Legal Entity Identifier Foundation](#)).

Le indagini campionarie. — I risultati delle edizioni del 2019 delle rilevazioni annuali (l'*Indagine sulle imprese industriali e dei servizi* e il *Sondaggio congiunturale sulle imprese industriali e dei servizi*) e trimestrali (l'*Indagine sulle aspettative di inflazione e crescita* e il *Sondaggio congiunturale sul mercato delle abitazioni in Italia*), condotte attraverso la somministrazione di circa 16.000 questionari a imprese e ad altri operatori economici, sono stati pubblicati nella collana Statistiche. In settembre sono state avviate le attività per l'indagine sui bilanci delle famiglie italiane nel 2019, prevista per il primo semestre del 2020 e che avrebbe dovuto riguardare un campione di circa

³ Tra questi il *World Statistics Congress 2019* dell'International Statistical Institute (ISI) e il workshop *Big data & machine learning applications for central banks* organizzato dalla Banca d'Italia.

12.000 famiglie, con una crescita significativa del campione rispetto alle 8.000 della precedente rilevazione. L'indagine è stata successivamente sospesa (cfr. il capitolo: *La Banca d'Italia e l'emergenza Covid-19*).

I dati elementari di queste rilevazioni sono distribuiti, per finalità di ricerca e in forma anonima, sia attraverso il [sistema di elaborazione a distanza](#) (Bank of Italy remote access to micro data, BIRD) sia mediante il [sito della Banca d'Italia](#), unitamente a un ampio insieme di statistiche storiche desumibili dalle indagini.

Per favorire la fruibilità dei risultati principali delle rilevazioni, le relative pubblicazioni sono state accompagnate da brevi [video](#); nel caso dei sondaggi sulle imprese industriali e dei servizi viene restituito alle 4.000 imprese intervistate un fascicolo personalizzato, composto da grafici commentati sull'andamento delle principali variabili di interesse riferite a gruppi di imprese simili per settore, area geografica e dimensione.

I dati della bilancia dei pagamenti. — Nel giugno 2019 sono iniziate le attività per la revisione generale dei Conti economici nazionali, coordinate dalla Banca d'Italia e dall'Istat. La revisione ha riguardato anche l'intera serie dei dati di bilancia e posizione patrimoniale sull'estero a partire dal 1995, ed è stata completata in settembre, con l'invio agli organismi internazionali delle serie storiche rielaborate. Con l'occasione sono stati introdotti alcuni affinamenti metodologici nella produzione delle statistiche sull'estero. Le principali innovazioni, relative al conto finanziario, hanno riguardato gli investimenti da parte di non residenti in quote di fondi comuni italiani, le attività estere delle famiglie italiane e le attività e passività finanziarie della Pubblica amministrazione. Per la compilazione di alcune voci di bilancia dei pagamenti sono state avviate sperimentazioni per l'utilizzo di big data e di tecniche di *machine learning*.

Nel mese di giugno è stata pubblicata l'annuale *Indagine sul turismo internazionale*, le cui informazioni derivano dalla rilevazione campionaria svolta alle frontiere. I dati raccolti sono disponibili sia in forma di [tavole](#) sia a livello di [microdati](#). Nello stesso mese è stata pubblicata anche l'*Indagine sui trasporti internazionali di merci* che riporta annualmente i principali risultati dell'indagine campionaria condotta dalla Banca d'Italia per compilare le voci relative della bilancia dei pagamenti. In dicembre è stata diffusa la pubblicazione annuale *Bilancia dei pagamenti della tecnologia dell'Italia*, relativa agli scambi internazionali di tecnologia non incorporata in beni fisici.

Le statistiche finanziarie. — La Banca d'Italia ha partecipato alle attività per la definizione e la produzione del nuovo tasso di interesse di riferimento sul segmento non garantito del mercato monetario in euro, denominato [Euro short-term rate](#) (€STR), finalizzato a ridurre le distorsioni, sperimentate in passato, che derivano dalla partecipazione alle rilevazioni di mercato di un numero limitato di operatori. Dall'ottobre 2019 la BCE pubblica, entro le ore 8.00 del mattino, il tasso riferito all'operatività sul mercato monetario del giorno precedente. La Banca d'Italia, insieme alla Deutsche Bundesbank, alla Banque de France e al Banco de España, coadiuva la BCE nella determinazione del tasso. È previsto che il tasso €STR sostituirà l'Eonia come tasso di riferimento per le attività finanziarie prive di rischio: a partire dall'ottobre 2019 e fino al gennaio 2022, l'Eonia è calcolato come €STR maggiorato di uno spread fissato dalla BCE.

L'attività internazionale e la cooperazione in campo statistico

L'attività internazionale. — Prosegue l'impegno della Banca d'Italia, in collaborazione con l'Istat e le altre autorità interessate, nella *Data gaps initiative* del G20, iniziativa che ha come obiettivo la raccolta sistematica, entro il 2021, di un insieme di statistiche da utilizzare nelle analisi svolte a tutela della stabilità finanziaria.

Nell'ambito dei lavori del Comitato statistico del SEBC, la Banca sta partecipando attivamente alla definizione delle *strategie di medio-lungo termine* per l'evoluzione delle statistiche armonizzate, anche attraverso il dialogo con l'industria bancaria europea (cfr. il riquadro: *Le iniziative per semplificare la produzione delle segnalazioni* del capitolo 10 nella *Relazione sulla gestione e sulle attività della Banca d'Italia* sul 2018). L'approccio ipotizzato, in linea con quello tradizionalmente seguito dall'Istituto per acquisire le informazioni statistiche dagli intermediari bancari e finanziari, mira a semplificare e a razionalizzare gli obblighi segnalatici delle banche e a favorire, in prospettiva, l'integrazione tra segnalazioni statistiche e di vigilanza.

La Banca d'Italia ha assunto la presidenza del Committee on Monetary, Financial and Balance of Payments Statistics (CMFB; cfr. il capitolo 10: *Le statistiche* nella *Relazione sulla gestione e sulle attività della Banca d'Italia* sul 2018) per il biennio 2019-2020. In tale ruolo ha coordinato nell'aprile 2019 il processo di aggiornamento delle regole statistiche per la Procedura dell'Unione europea sui disavanzi eccessivi, confluite nel nuovo *Manual on government deficit and debt* dell'Eurostat, pubblicato in agosto. È inoltre proseguita la riflessione sulle statistiche idonee a misurare i fenomeni di globalizzazione e sulle misure per facilitare lo scambio di informazioni statistiche tra istituzioni e tra paesi.

La cooperazione internazionale. — La Banca d'Italia promuove iniziative di cooperazione tecnica internazionale in materia statistica. Nel corso del 2019 è iniziato un progetto con la Banca centrale albanese, finanziato dalla Commissione europea, per allineare le statistiche monetarie e i conti finanziari albanesi alle statistiche armonizzate europee; sono inoltre stati ospitati statistici della Banca centrale turca per un'attività di formazione sulle indagini campionarie. Collaborazioni con la BCE sono state avviate per la formazione in materia di contabilità nazionale e finanziaria.

È proseguita la cooperazione con la Banca Mondiale e con le altre istituzioni nazionali e internazionali che partecipano al partenariato per il rafforzamento della capacità degli istituti di statistica di paesi terzi (*Partnership for Capacity Development in Household Surveys for Welfare Analysis*): l'Istituto ha svolto iniziative di formazione per circa 50 statistici provenienti da paesi dell'Africa sull'utilizzo delle indagini campionarie per la misurazione di povertà, reddito e ricchezza. In collaborazione con l'Organizzazione mondiale del commercio (World Trade Organization, WTO) e le Nazioni Unite, continuano le docenze in un corso destinato ai paesi emergenti per il rafforzamento della raccolta e la compilazione delle statistiche sullo scambio internazionale di servizi.

La cooperazione nazionale. — La collaborazione con l'Istat ha portato nel maggio 2019 alla prima pubblicazione congiunta sulla ricchezza delle famiglie e delle società

non finanziarie italiane. Sono inoltre proseguite le attività comuni per rafforzare la coerenza dei dati in diversi domini statistici e si è conclusa la fase di sviluppo di studi pilota sulla misurazione delle attività di alcune imprese multinazionali, sotto l'egida dell'Eurostat. Il lavoro continua con un gruppo finalizzato alla misurazione dei flussi economici generati dalle multinazionali e alla registrazione coerente degli stessi per la produzione di stime affidabili del PIL, del reddito nazionale e della bilancia dei pagamenti.

Sono stati inoltre siglati due accordi con l'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (Ivass) per lo scambio di dati sulle imprese di assicurazione a fini statistici e per la cooperazione nel campo della ricerca e dell'analisi economica nel settore bancario e assicurativo.

11. I SERVIZI PER LO STATO

L'attività di tesoreria statale e i servizi di cassa per conto degli enti pubblici

I volumi operativi e il perimetro dell'attività. — Nel 2019 la Banca d'Italia ha eseguito circa 80 milioni di operazioni di incasso e pagamento: 44 milioni per conto di Amministrazioni centrali e periferiche dello Stato e 36 milioni relative ai servizi di cassa per conto di enti pubblici. Rispetto al 2018 il numero di operazioni si è ridotto di circa 3 milioni; il calo è dovuto, in via prevalente, alla variabilità di alcune tipologie di pagamento¹.

Al 31 dicembre 2019 risultavano aperti presso la tesoreria statale circa 20.300 conti, di cui circa 18.000 intestati a enti compresi nel sistema di tesoreria unica e oltre 2.300 ad altre Amministrazioni pubbliche. Nell'anno sono stati chiusi più di 600 conti intestati a uffici territoriali dei ministeri²; per questi ultimi è stata prevista la possibilità di utilizzare direttamente le risorse assegnate dal bilancio dello Stato, senza la preventiva anticipazione delle somme su conti di tesoreria.

La semplificazione delle procedure di pagamento e i servizi all'utenza. — Nel 2019 sono proseguite, in collaborazione con il Ministero dell'Economia e delle finanze (MEF) e con le altre Amministrazioni pubbliche, le iniziative di semplificazione normativa e tecnica per superare le residue attività manuali della tesoreria statale.

In tale ambito sono stati definiti interventi normativi che prevedono: (a) l'esecuzione di pagamenti dall'estero direttamente al bilancio dello Stato tramite bonifico e la piattaforma PagoPA³; (b) strumenti alternativi al vaglia speciale⁴ per il pagamento dei rimborsi fiscali emessi dall'Agenzia delle Entrate.

La Banca ha inoltre sviluppato una nuova procedura che rende più veloce e sicura la restituzione dei depositi in contante costituiti in attuazione di adempimenti normativi o amministrativi (ad es. i depositi cauzionali versati dalle imprese per partecipare a gare e appalti pubblici)⁵.

¹ Circa metà della riduzione è riferibile al pagamento di stipendi ai dipendenti pubblici che nel 2018 erano aumentati per effetto della liquidazione una tantum di arretrati maturati in anni precedenti.

² La chiusura ha interessato in prevalenza i conti di prefetture, archivi di Stato, biblioteche, musei e soprintendenze per i beni culturali. La riduzione del numero di conti di tesoreria risponde all'esigenza di aumentare il livello di trasparenza, certezza e flessibilità nell'utilizzo delle risorse del bilancio dello Stato ed è realizzata in attuazione dell'art. 40 della L. 196/2009 (legge di contabilità e finanza pubblica).

³ PagoPA è un sistema di pagamenti elettronici realizzato per semplificare e rendere più efficienti i pagamenti di cittadini e imprese nei confronti della Pubblica amministrazione; per maggiori informazioni, cfr. il sito [PagoPA](#).

⁴ Il vaglia speciale o cambiario emesso dalla Banca d'Italia è un titolo di credito che può essere assimilato a tutti gli effetti a un assegno circolare. I vaglia speciali possono essere incassati presso una banca o uno sportello postale oppure nelle [Filiali](#) della Banca d'Italia che offrono il servizio.

⁵ I depositi provvisori possono essere costituiti mediante versamento di contanti, con bonifico bancario o altri strumenti di pagamento presso gli sportelli della rete territoriale della Banca. Per la restituzione del deposito, la nuova procedura informatica consentirà alle Ragionerie territoriali di emettere un ordine telematico in sostituzione di un titolo cartaceo. Il depositante non dovrà quindi recarsi presso gli uffici delle Ragionerie territoriali e potrà richiedere la restituzione del deposito in qualsiasi ufficio postale.

Nel 2019 la Banca ha fornito informazioni sullo stato dei pagamenti di Amministrazioni centrali ed enti di previdenza ai beneficiari che ne hanno fatto richiesta; le risposte sono state oltre 14.000: circa 9.500 con posta elettronica e più di 4.500 utilizzando l'opzione dedicata del numero verde 800 19 69 69.

Le procedure esecutive e la collaborazione tra istituzioni. — Nell'anno è significativamente aumentato il numero dei pignoramenti notificati alla Banca d'Italia contro le Amministrazioni dello Stato e gli enti pubblici (circa 6.900 pignoramenti a fronte di 4.000 nel 2018).

Su iniziativa del Ministero della Giustizia è stato avviato l'iter per rinnovare la collaborazione della Banca al piano straordinario di riduzione del debito derivante dagli indennizzi dovuti ai cittadini lesi dall'eccessiva durata dei processi (L. 89/2001, legge Pinto); l'accordo è stato siglato nel febbraio 2020 e ha durata biennale.

Le innovazioni delle procedure. — Nel 2018 la Banca d'Italia, in collaborazione con il MEF e con la Corte dei conti, ha avviato un progetto pluriennale di revisione delle procedure telematiche della tesoreria statale per aumentare l'efficienza dei servizi di pagamento e incasso e migliorare la qualità e la trasparenza delle informazioni sui conti pubblici.

Nel 2019 sono state completate le attività per la gestione delle anagrafiche dei soggetti titolari dei conti di tesoreria e sono state avviate le iniziative per il trattamento delle disposizioni di incasso e pagamento.

La tesoreria informativa. — Prosegue l'utilizzo dei dati su incassi e pagamenti delle Amministrazioni pubbliche per l'analisi degli andamenti economici e di finanza pubblica. Nell'anno sono entrate a regime le segnalazioni periodiche sull'andamento delle entrate fiscali e delle giacenze dei conti di tesoreria⁶; è stata inoltre definita la procedura di conferimento al database statistico dell'Istituto delle serie storiche mensili sulle giacenze dei conti di tesoreria.

La gestione della liquidità del Tesoro. — La giacenza giornaliera dei depositi governativi presso la Banca è stata ampiamente superiore al saldo massimo remunerabile di 706 milioni di euro (in media 34,3 miliardi di euro contro i 27 del 2018). Nel 2019 l'Istituto ha condotto 154 aste di impiego delle eccedenze di liquidità del Tesoro: l'importo mediamente offerto è stato di 14,7 miliardi e quello assegnato di 279 milioni di euro, in considerazione delle condizioni di liquidità estremamente accomodanti riconducibili alla politica monetaria dell'Eurosistema. Il tasso medio di aggiudicazione è stato negativo (-0,30 per cento). Dal mese di agosto il MEF ha sospeso le aste aumentando il ricorso alle operazioni bilaterali di impiego della liquidità con controparti bancarie.

⁶ Le giacenze dei conti di tesoreria sono classificate per sottosettori della Pubblica amministrazione (ad es. Amministrazioni centrali e locali, enti di previdenza) in base alle regole del Sistema europeo dei conti nazionali e regionali (SEC 2010).

I sistemi informativi Siope e Siope+

La Banca d'Italia gestisce il sistema informativo Siope, che acquisisce le informazioni sulle operazioni di incasso e pagamento degli enti pubblici aderenti, agevolando il monitoraggio dei conti pubblici.

Dal 2018 è operativa la piattaforma Siope+, attraverso la quale gli enti pubblici trasmettono ai propri tesorieri gli ordini di pagamento e incasso in base a uno standard di colloquio unico definito dall'Agenzia per l'Italia digitale (AgID). Grazie all'integrazione delle informazioni di dettaglio inviate mediante Siope+ con quelle sulle fatture elettroniche registrate dalla Piattaforma dei crediti commerciali (cfr. il paragrafo: *I sistemi informativi Siope e Siope+* del capitolo 11 nella *Relazione sulla gestione e sulle attività della Banca d'Italia* sul 2018), il MEF può rilevare il tempo impiegato dalle Pubbliche amministrazioni per pagare i propri fornitori. I dati sui tempi di pagamento dei debiti commerciali degli enti pubblici sono pubblicati periodicamente sul sito internet del Ministero⁷.

Nel 2019 hanno aderito a Siope+ circa 1.700 enti della Pubblica amministrazione (tra cui università, Camere di commercio, i Consigli regionali e i Consigli delle Province autonome di Trento e Bolzano), portando a circa 9.800 il numero complessivo degli aderenti. Dal 1° gennaio 2020 utilizzano la piattaforma anche le autorità amministrative indipendenti e le fondazioni lirico-sinfoniche.

La realizzazione di Siope+ ha contribuito a rendere più efficiente il sistema dei pagamenti pubblici. Al fine di promuoverne lo sviluppo, la Banca d'Italia, insieme alla Ragioneria generale dello Stato e all'AgID, segue l'aggiornamento degli aspetti tecnici e normativi di Siope+ e partecipa alle iniziative formative rivolte ai principali attori coinvolti. Nel 2019 la Banca ha svolto un'attività di ulteriore sensibilizzazione degli enti sul corretto uso dello standard di colloquio attraverso incontri sul territorio e seminari online organizzati dalla fondazione Istituto per la finanza e l'economia locale (IFEL).

Nella gestione di Siope e di Siope+ particolare attenzione è dedicata al controllo di qualità e affidabilità delle informazioni. Con tale finalità i dati trasmessi quotidianamente a Siope sono sottoposti a una costante attività di monitoraggio, i cui risultati sono pubblicati in un report semestrale sul sito dell'Istituto⁸. Per garantire la corretta alimentazione della base dati Siope+ sono stati inoltre introdotti controlli più stringenti sui flussi inviati dagli enti e dai tesorieri ed è stato previsto un periodo di sperimentazione della nuova modalità di acquisizione dei dati.

Dal 2022 la base dati Siope sarà alimentata direttamente dalle informazioni acquisite dalla piattaforma Siope+, semplificando gli adempimenti richiesti ai tesorieri.

⁷ Per maggiori informazioni, cfr. sul sito del MEF: *Migliorano i tempi di pagamento delle pubbliche amministrazioni*.

⁸ Per ulteriori dettagli, cfr. sul sito della Banca d'Italia: *Sistema informativo delle operazioni degli enti pubblici (Siope)* e in particolare il *Resoconto sull'attività di monitoraggio della qualità dei dati Siope: primo semestre 2019*.

I servizi di gestione del debito pubblico

I collocamenti sul mercato nazionale. – Nel 2019 la Banca ha collocato sul mercato domestico per conto del MEF titoli di Stato per un valore nominale complessivo di 405 miliardi di euro, curando lo svolgimento di 236 aste di collocamento (ordinarie e supplementari) e di un'asta di concambio⁹. Il rapporto tra la domanda di titoli nelle aste ordinarie da parte degli operatori e gli importi offerti dal Ministero è stato in media di 1,66 (1,62 nel 2018). La Banca ha anche coadiuvato il MEF nella conduzione di 7 collocamenti tramite consorzio e ha svolto le fasi di avvio del regolamento e di introito del netto ricavo, sia per i prestiti collocati in asta sia per quelli emessi mediante le altre operazioni condotte direttamente dal Ministero.

L'Istituto ha inoltre curato lo svolgimento di 12 aste e 2 operazioni bilaterali di riacquisto di titoli di Stato, per un valore nominale di 10,5 miliardi di euro, disposte dal MEF per rendere più regolare il profilo dei rimborsi dei titoli del debito pubblico e favorire la liquidità e l'efficienza del mercato secondario.

Il servizio finanziario sui prestiti esteri della Repubblica. – Nel 2019 il MEF, per conto del quale la Banca svolge il servizio finanziario sui prestiti esteri della Repubblica, è tornato a effettuare emissioni in valuta sui mercati internazionali; sono stati collocati tre prestiti denominati in dollari statunitensi per un valore nominale complessivo di 7 miliardi di dollari (circa 6,4 miliardi di euro); uno di 25 miliardi di yen (circa 200 milioni di euro) e uno di 800 milioni di euro. Sono stati infine rimborsati titoli per un valore di 4,3 miliardi di euro. Alla fine del 2019 i prestiti in essere ammontavano a 35,6 miliardi di euro (31,8 alla fine del 2018)¹⁰.

⁹ Le operazioni di concambio consistono nell'emissione di un titolo a fronte del contestuale riacquisto di uno o più titoli in circolazione.

¹⁰ A questi si aggiungevano 7,7 miliardi di euro di prestiti emessi a suo tempo da Infrastrutture spa e successivamente trasferiti al bilancio dello Stato.

12. LA TUTELA DEI RISPARMIATORI E GLI ALTRI SERVIZI PER I CITTADINI

La Banca d'Italia opera a favore della collettività anche offrendo servizi direttamente al pubblico¹: richieste di accesso ai dati della Centrale dei rischi (CR) e della Centrale di allarme interbancaria (CAI), iniziative di educazione finanziaria e strumenti di tutela individuale, quali gli esposti alla Banca d'Italia e i ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Nel 2019 è stata realizzata una piattaforma telematica per consentire ai cittadini un dialogo diretto con l'Istituto (cfr. il riquadro: *La piattaforma Servizi online per il cittadino*).

LA PIATTAFORMA SERVIZI ONLINE PER IL CITTADINO

Nel novembre 2019 la Banca ha dato avvio alla piattaforma informatica *Servizi online per il cittadino*, uno strumento per fornire servizi al pubblico in modo semplice, gratuito, veloce e sicuro, che rappresenta anche un canale aggiuntivo di comunicazione diretta con l'utenza.

Attraverso smartphone, tablet o personal computer i cittadini possono infatti in ogni momento: (a) presentare esposti; (b) accedere ai propri dati censiti nella Centrale dei rischi (CR) e nella Centrale di allarme interbancaria (CAI); (c) segnalare irregolarità o condotte illecite di soggetti vigilati, incluse quelle provenienti da dipendenti o collaboratori (whistleblowing); (d) richiedere informazioni di carattere generale sul funzionamento dei servizi bancari e finanziari.

La piattaforma è accessibile anche a chi possiede un'identità digitale tramite il Sistema pubblico di identità digitale (SPID) o la Carta nazionale dei servizi (CNS) e si affianca ai tradizionali strumenti di comunicazione (posta ordinaria e posta elettronica certificata) che continuano comunque a essere utilizzabili. L'impiego dello SPID o della CNS per l'accesso ai dati CR consente di consultarli in modalità self-service e di ottenere risposte in tempo reale nella propria area riservata.

Nei primi sei mesi di operatività Servizi online ha ricevuto circa 56.100 richieste ai dati CR e circa 6.800 richieste ai dati CAI (pari al 38 e al 52 per cento delle istanze totali rispettivamente ricevute dalla Banca); il 49 per cento delle richieste CR e il 44 per cento di quelle CAI inoltrate con la piattaforma è stato effettuato con identità digitale (SPID o CNS).

Gli esposti

Nel 2019 sono stati ricevuti ed esaminati circa 10.300 esposti su presunti comportamenti anomali di banche e di intermediari finanziari nei confronti della

¹ Per una visione di insieme dei servizi per i cittadini, cfr. il capitolo 13: *La tutela dei risparmiatori e gli altri servizi per i cittadini*, in *La Banca d'Italia. Funzioni e obiettivi*, 2019, 2 ed.

clientela, in lieve crescita rispetto all'anno precedente². Le segnalazioni che provengono da studi legali o da associazioni di tutela dei consumatori continuano a rappresentare circa la metà del totale. Oltre 8.000 esposti riguardano prodotti e servizi bancari e finanziari; la maggior parte di questi (40 per cento circa), seppure in leggero calo rispetto allo scorso anno, concerne operazioni di finanziamento. Sono invece aumentati gli esposti riguardanti i contratti di conto corrente (17 per cento in più rispetto al 2018), in particolare per il rilascio di copie della documentazione e la chiusura del rapporto. Le contestazioni sulle posizioni debitorie censite negli archivi della CR sono più di 2.000, anche queste in crescita nell'anno (circa il 15 per cento in più).

Quando riceve un esposto, l'Istituto di norma sollecita l'intermediario a prendere in esame quanto segnalato dal cliente e a fornirgli riscontro. Tale attività agevola il dialogo tra le parti e permette in molti casi di definire le questioni. La gestione degli esposti ha consentito alla Banca d'Italia di intercettare comportamenti irregolari e scorretti degli intermediari e di acquisire informazioni utili per l'azione regolamentare, di vigilanza e per le attività di educazione finanziaria.

L'Istituto ha altresì risposto a circa 460 richieste di informazioni sugli strumenti di tutela attivabili dai consumatori e su temi di carattere generale riguardanti la correttezza nelle relazioni tra gli intermediari e i clienti; alcune segnalazioni (30) erano connesse con fenomeni di abusivismo o truffe online.

I ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario

Nel decimo anno di attività l'Arbitro ha ricevuto oltre 22.000 ricorsi. La flessione del 18 per cento rispetto al 2018 riflette quella delle controversie relative ai finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione (39 per cento in meno), che continuano ad assorbire una quota rilevante del contenzioso (48 per cento; fig. 12.1); risultano invece in aumento i ricorsi sui buoni fruttiferi postali e quelli riferiti a bancomat, carte di debito e di credito.

Le decisioni assunte dai Collegi dell'Arbitro sono state circa 27.300, in diminuzione del 17 per cento rispetto al 2018; il calo risente della riduzione del numero complessivo di ricorsi pervenuti e della sospensione delle controversie in materia di finanziamenti contro cessione del quinto nell'ultima parte dell'anno³.

Il 58 per cento delle pronunce adottate nel 2019 è stato favorevole alla clientela⁴, con l'accoglimento – totale o parziale – delle richieste o con la dichiarazione della cessazione della materia del contendere, nel caso in cui il cliente sia stato soddisfatto

² Gli esposti il cui processo di gestione si è concluso nell'anno sono 9.570, in lieve crescita rispetto all'anno precedente (9.490).

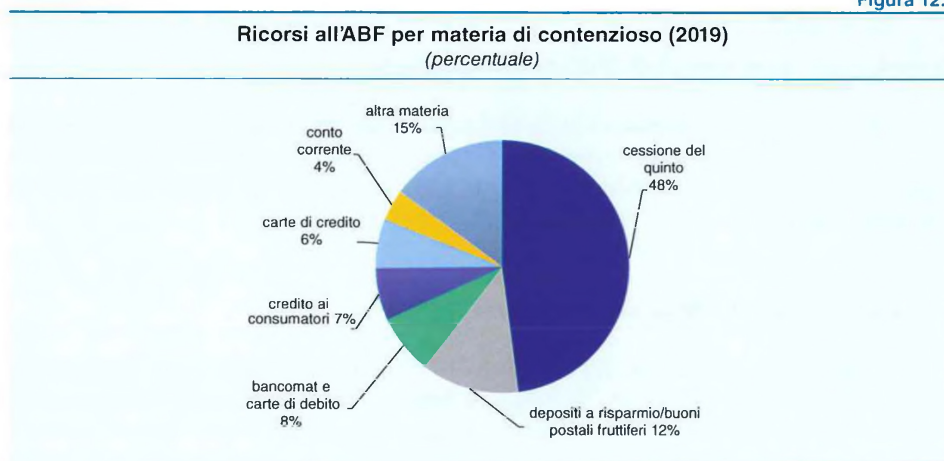
³ A seguito della sentenza della Corte di giustizia dell'Unione europea dell'11 settembre 2019, nella causa C-383/18 in materia di credito ai consumatori, è stata rimessa al Collegio di coordinamento dell'ABF la questione relativa alla restituzione dei costi in caso di estinzione anticipata dei finanziamenti, con la conseguente sospensione dell'attività decisoria su tutti i ricorsi pendenti in materia (cfr. anche il paragrafo: *I controlli in materia di trasparenza e correttezza* del capitolo 6).

⁴ Nel 2018 il dato era del 69 per cento: la contrazione risente della riduzione della quota dei ricorsi decisi in materia di cessione del quinto, che presentano una percentuale di accoglimento molto elevata.

durante la procedura. La maggior parte delle controversie con esito favorevole al cliente (71 per cento) ha continuato a riguardare la cessione del quinto. Le decisioni dell'ABF, pur non vincolanti, sono state rispettate dagli intermediari all'incirca nel 99 per cento dei casi⁵. La durata media della procedura, tenendo conto dei periodi di sospensione delle attività previsti dalle disposizioni ABF, è diminuita da 266 giorni nel 2018 a 209 nel 2019⁶.

Nel 2019 oltre 9.200 utenti si sono registrati sul portale dell'ABF, con più di 130.000 accessi e oltre 4.850 richieste di supporto alle quali il personale della Banca ha dato riscontro. A partire dallo scorso anno, inoltre, sul sito internet dell'Arbitro vengono pubblicate a cadenza periodica informazioni quantitative sui ricorsi ricevuti e decisi, sui relativi esiti e sulla durata media della procedura.

Figura 12.1



Nel marzo 2020 la Banca d'Italia e la Commissione nazionale per le società e la borsa (Consob) hanno stipulato un [protocollo d'intesa](#) per disciplinare forme di collaborazione tra l'ABF e l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), il sistema di risoluzione alternativa delle controversie competente nel settore dei servizi e delle attività di investimento. Il protocollo, a garanzia di un più elevato ed effettivo livello di tutela dei clienti, promuove l'istituzione di meccanismi di coordinamento e di scambio informativo tra i sistemi ABF e ACF, nel rispetto dell'autonomia dei rispettivi Collegi, su questioni di comune interesse nonché su iniziative di informativa al pubblico e di educazione finanziaria.

In relazione alla prossima istituzione dell'Arbitro Assicurativo presso l'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (Ivass), la Banca d'Italia ha fornito la propria collaborazione per l'impianto del nuovo quadro normativo e per la realizzazione della procedura informatica di supporto.

⁵ Dato calcolato sulla base degli inadempimenti pubblicati alla data del 30 gennaio 2020.

⁶ Se non si tiene conto di tali periodi, la durata media è passata da 304 giorni nel 2018 a 238 nel 2019. Il tempo medio è calcolato dalla data di ricezione del ricorso a quella di comunicazione della decisione alle parti; è riferito anche ai ricorsi conclusi per cessazione della materia del contendere o per rinuncia da parte del ricorrente, per i quali i Collegi ABF provvedono alla comunicazione alle parti del solo dispositivo.

L'educazione finanziaria

L'educazione finanziaria ha l'obiettivo di potenziare le competenze della popolazione e di fornire gli strumenti necessari per comprendere prodotti e servizi finanziari e compiere scelte consapevoli di allocazione del risparmio. La Banca d'Italia, nell'ambito dell'attività di tutela dei clienti, esercita un impegno crescente nel campo dell'educazione finanziaria su più fronti: attività di analisi e ricerca, programmi e percorsi di educazione finanziaria per i ragazzi in età scolare e per gli adulti. Queste attività sono pienamente integrate con gli orientamenti e le finalità dell'*International Network on Financial Education* dell'OCSE e del *Comitato per la programmazione e il coordinamento delle attività di educazione finanziaria* (poi Comitato nazionale), organismi ai quali l'Istituto partecipa sin dalla loro costituzione.

All'inizio del 2020 la Banca ha avviato una seconda indagine per rilevare l'alfabetizzazione e le competenze finanziarie degli italiani, i cui risultati contribuiranno a definire programmi di educazione finanziaria per rispondere in modo ancora più appropriato alle specifiche esigenze dei cittadini (cfr. il riquadro: *L'indagine sui livelli di alfabetizzazione finanziaria degli adulti* del capitolo 7 nella *Relazione annuale* sul 2016).

Nel marzo 2019 l'Istituto ha partecipato con oltre 30 attività sul territorio alla *Global Money Week*, un'iniziativa dell'OCSE per sensibilizzare studenti e giovani di tutto il mondo sulla gestione consapevole del risparmio e delle finanze. In ottobre si è tenuta la seconda edizione del *Mese dell'educazione finanziaria* promossa dal Comitato nazionale: la Banca, con il contributo delle Filiali, ha organizzato 55 eventi in 32 città raggiungendo circa 4.000 persone di tutte le età (principalmente studenti). Nel mese di novembre è stato completato il progetto del portale per l'educazione finanziaria della Banca d'Italia denominato *L'Economia per tutti*, che raccoglie i programmi e le attività svolte dall'Istituto su questa materia (cfr. il riquadro: *Il portale per l'educazione finanziaria L'Economia per tutti*). Diverse iniziative hanno riguardato anche gli adulti, principalmente donne e studenti universitari.

IL PORTALE PER L'EDUCAZIONE FINANZIARIA L'ECONOMIA PER TUTTI

Da novembre del 2019 è online *L'Economia per tutti*, il portale della Banca d'Italia dedicato all'educazione finanziaria, che raccoglie i programmi e le attività dell'Istituto in quest'ambito.

Il portale, accessibile anche a non vedenti, ipovedenti e non udenti, offre ai cittadini un'esperienza di utilità e orientamento nelle principali situazioni di gestione del denaro (*Pianificare, Pagare, Chiedere un prestito, Risparmiare e Investire*) e risorse per decodificare il linguaggio economico. I principali messaggi sono due: (a) capire i concetti di economia e finanza è utile e possibile per tutti; (b) comportamenti coerenti e consapevoli nella gestione del denaro assicurano scelte di vita più serene.

In linea con le migliori prassi internazionali, il sito privilegia l'utilizzo di soluzioni multimediali, che favoriscono l'interazione dell'utenza assecondando diverse preferenze di fruizione (video, infografiche, giochi, calcolatori). Sono disponibili due serie video: la prima, *Le trappole comportamentali*, è stata realizzata con il contributo di professori dell'Università Ca' Foscari di Venezia; la seconda, *Occhio alle scelte!*, racchiude storie di vita quotidiana raccontate da attori professionisti.

Sono state distribuite sul territorio 96.600 copie di guide e brochure, di cui 72.600 destinate agli studenti di tutti i tipi di scuola. Nell'anno scolastico 2019-2020 sono stati rilasciati in via sperimentale i nuovi volumi *Tutti per uno economia per tutti!* per le scuole primarie e secondarie di primo grado; le nuove risorse didattiche del progetto *Educazione finanziaria nelle scuole*, orientate ad accrescere la consapevolezza nel lungo periodo, saranno progressivamente adottate anche nella scuola secondaria di secondo grado.

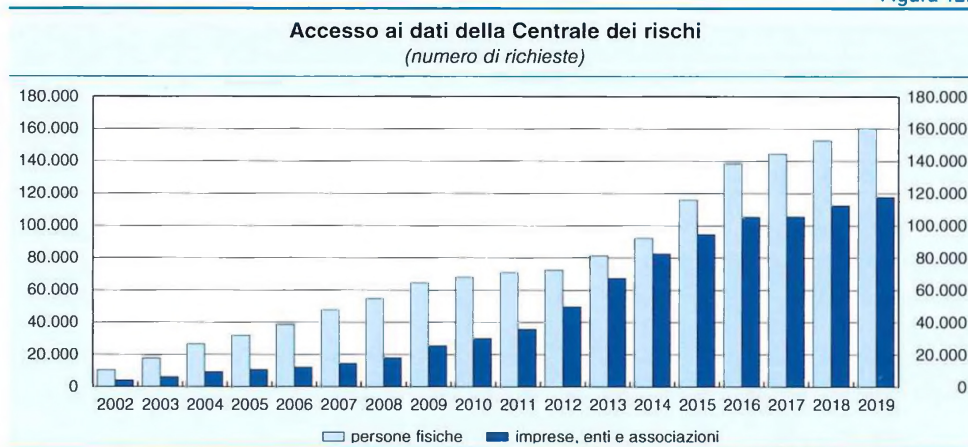
I Percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento (PCTO), che prevedono l'affiancamento di studenti al personale della Banca nel ruolo di tutor aziendali, si sono arricchiti con nuove iniziative a disposizione per le scuole secondarie di secondo grado, senza distinzioni di indirizzo. Nell'anno scolastico 2019-2020 circa 1.700 studenti hanno aderito a 186 percorsi previsti su tutto il territorio nazionale. Sino alla fine di febbraio 2020 sono stati effettuati 58 percorsi, che hanno coinvolto circa un terzo degli studenti che ne avevano fatto richiesta.

La Banca ha infine rinnovato l'impegno per lo sviluppo nei ragazzi delle competenze sulla funzione delle banconote e sulle attività necessarie per idearle e produrle: nell'anno scolastico 2019-2020 si è tenuta la settima edizione del concorso per le scuole *Inventiamo una banconota*, che ha coinvolto studenti di 790 scuole italiane e straniere, organizzato con il contributo delle Filiali e in collaborazione con il Ministero dell'Istruzione, dell'università e della ricerca e il Ministero degli Affari esteri⁷.

Gli altri servizi per i cittadini

La Centrale dei rischi (CR). – L'accesso ai dati della CR consente a cittadini e imprese di controllare gratuitamente la propria esposizione debitoria nei confronti del sistema bancario e finanziario⁸. Le richieste, in costante aumento negli anni, sono state quasi 280.000 nel 2019 (fig. 12.2).

Figura 12.2



⁷ Nella settima edizione è stato richiesto agli studenti di ideare e realizzare il bozzetto di una banconota sul tema *Il valore della conoscenza*. L'iniziativa ha coinvolto per la prima volta anche l'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato, che prenderà spunto dai progetti finalisti per la realizzazione di monete commemorative.

⁸ Per ulteriori informazioni sul funzionamento e sulle finalità della Centrale dei rischi, nonché sulle modalità di accesso ai dati ed eventuale rettifica degli stessi, cfr. sul sito della Banca d'Italia: *Accesso ai dati della Centrale dei rischi*; cfr. inoltre la guida *La Centrale dei rischi in parole semplici*.