

Le audizioni della Banca d'Italia. – È proseguita l'attività di alta consulenza al Parlamento che la Banca assicura con la partecipazione di propri rappresentanti alle audizioni parlamentari su tematiche economico-finanziarie rientranti nelle proprie competenze. Nel corso del 2020 e fino ad aprile del 2021 sono state tenute 22 audizioni.

In particolare l'Istituto ha presentato le valutazioni tecniche riguardanti gli effetti della pandemia sul sistema economico e finanziario attraverso 9 testimonianze¹¹; ha riferito sulle azioni intraprese sia a tutela della clientela, sia nel contrasto dell'illegalità economica con 2 testimonianze presso la Commissione parlamentare di inchiesta sul sistema bancario e finanziario, dando conto dell'attività della Banca nell'ambito dei lavori della task force "liquidità" coordinata dal Ministero dell'Economia e delle finanze. La Banca ha inoltre fornito un contributo alle attività conoscitive parlamentari sulla struttura e sulle caratteristiche finanziarie dell'Unione europea per le nuove generazioni (*Next Generation EU*) e alle attività relative alle linee guida per la definizione del *Piano nazionale di ripresa e resilienza* (PNRR).

Altre audizioni hanno riguardato l'esame della *Nota di aggiornamento al Documento di economia e finanza 2020*, della manovra economica per il triennio 2021-23, di alcuni disegni di legge¹², della conversione in legge del DL 76/2020 (misure urgenti per la

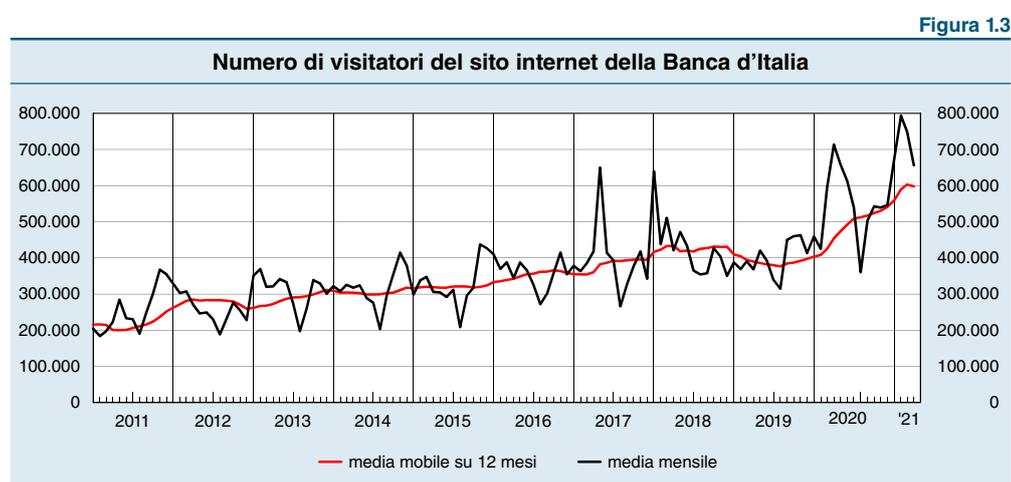
¹¹ *Iniziativa della task force per la liquidità del sistema bancario nell'emergenza sanitaria*, audizione del Capo del Dipartimento Vigilanza bancaria e finanziaria della Banca d'Italia P. Angelini e del Capo del Servizio Stabilità finanziaria della Banca d'Italia G. Gobbi, Commissione parlamentare di inchiesta sul sistema bancario e finanziario, Roma, 15 aprile 2020; *Conversione in legge del DL 8 aprile 2020, n. 23 (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)*, testimonianza del Capo del Servizio Struttura economica della Banca d'Italia F. Balassone, Camera dei deputati, Roma, 27 aprile 2020; *Audizione preliminare all'esame del Documento di economia e finanza 2020*, testimonianza del Capo del Dipartimento Economia e statistica della Banca d'Italia E. Gaiotti, Camera dei deputati, Roma, 29 aprile 2020; *Lo stato di attuazione delle misure in materia di finanziamento con garanzie dello Stato previste dai decreti legge n. 18 di marzo e n. 23 di aprile 2020*, audizione del Capo del Dipartimento Vigilanza bancaria e finanziaria della Banca d'Italia P. Angelini, Commissione parlamentare di inchiesta sul sistema bancario e finanziario, Roma, 11 giugno 2020; *Audizione nell'ambito dell'attività conoscitiva preliminare all'esame del Programma nazionale di riforma per l'anno 2020 e della Relazione al Parlamento predisposta ai sensi dell'art. 6, comma 5 della legge n. 243 del 2012*, testimonianza del Capo del Servizio Struttura economica della Banca d'Italia F. Balassone, Roma, 28 luglio 2020; *Audizione nell'ambito dell'attività conoscitiva preliminare ai fini dell'individuazione delle priorità nell'utilizzo del Recovery Fund*, testimonianza del Capo del Servizio Struttura economica della Banca d'Italia F. Balassone, Camera dei deputati, Roma, 7 settembre 2020; *Audizione sulla proposta di "Linee guida per la definizione del Piano nazionale di ripresa e resilienza" (atto n. 572)*, testimonianza del Capo del Servizio Struttura economica della Banca d'Italia F. Balassone, Senato della Repubblica, Roma, 1° ottobre 2020; *Audizione nell'ambito dell'esame della proposta di Piano nazionale di ripresa e resilienza (Doc. XXVII, n. 18)*, testimonianza del Capo del Servizio Struttura economica della Banca d'Italia F. Balassone, Camera dei deputati, Roma, 8 febbraio 2021; *Audizione sulle tematiche relative allo squilibrio della struttura finanziaria delle imprese italiane che rischia di essere determinato dalla pandemia da Covid-19*, testimonianza del Capo del Servizio Stabilità finanziaria della Banca d'Italia A. De Vincenzo, Camera dei deputati, Roma, 18 marzo 2021. La Banca d'Italia ha inoltre presentato le proprie osservazioni tecniche con sei memorie ad hoc sulle conversioni in legge di: (a) DL 137/2020 (decreto "ristori"); (b) DL 104/2020 (misure urgenti per il sostegno e il rilancio dell'economia); (c) DL 34/2020 (misure urgenti in materia di salute, sostegno al lavoro e all'economia, nonché di politiche sociali connesse all'emergenza epidemiologica da Covid-19); (d) DL 9/2020 (misure urgenti di sostegno per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da Covid-19); (e) DL 18/2020 (misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da Covid-19); (f) DL 41/2021 (misure urgenti in materia di sostegno alle imprese, operatori economici, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da Covid-19).

¹² DDL n. 1662 (delega al Governo per l'efficienza del processo civile e per la revisione degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie); DDL n. 1712 (disposizioni in materia di utilizzo ed erogazione del rapporto di conto corrente); DDL C. 2302 (conversione in legge del DL 142/2019 recante misure urgenti per il sostegno al sistema creditizio del Mezzogiorno e per la realizzazione di una banca di investimento).

semplificazione e l'innovazione digitale) e del *Documento di economia e finanza 2021*. La Banca d'Italia è inoltre intervenuta alle 2 indagini conoscitive sulle concessioni autostradali e sulle dinamiche del commercio internazionale e l'interesse nazionale.

Il 10 febbraio 2021 il Governatore ha partecipato, presso la Commissione parlamentare di inchiesta sul sistema bancario e finanziario, all'audizione *Le norme europee sul calendar provisioning e sulla classificazione della clientela da parte delle banche* riguardante le norme europee sull'accantonamento minimo prudenziale e sulla classificazione della clientela da parte delle banche.

La comunicazione digitale. – Nel 2020 il sito internet della Banca è stato visitato in media da 541.000 utenti al mese con un incremento del 36,2 per cento rispetto all'anno precedente (fig. 1.3).



I download delle principali pubblicazioni istituzionali e di ricerca, a prescindere dalla data di pubblicazione, sono stati nel corso dell'anno oltre 2,5 milioni. La nuova raccolta di studi Note Covid-19 ha avuto oltre 100.000 download.

La comunicazione tramite social media ha veicolato tutte le iniziative della Banca: nel corso del 2020 i profili social hanno registrato più di 5 milioni di visualizzazioni.

Attraverso i due profili Twitter, uno destinato al pubblico in generale (oltre 15.000 follower) e l'altro a giornalisti ed esperti del settore economico-finanziario (più di 26.000 follower), sono state diffuse informazioni sulle pubblicazioni della Banca e su altre tematiche di rilievo. Mediante il *live tweeting* di particolari iniziative è stato fornito ai giornalisti uno strumento di lavoro per raccogliere velocemente e in tempo reale i messaggi chiave diffusi dall'Istituto, facilitandone la disseminazione tra il pubblico.

Il profilo LinkedIn, con circa 83.000 follower, ha contribuito alla conoscenza delle offerte di lavoro e delle iniziative della Banca.

Sul canale YouTube sono stati pubblicati 60 nuovi video sull'attività istituzionale, su convegni e sull'attività di divulgazione.

Il rapporto con i media, sia digitali sia radiotelevisivi sia di stampa, è stato costante (anche attraverso 263 comunicati stampa). Lo strumento delle videoconferenze ha consentito alla Banca, pure nella fase emergenziale, di mantenere un filo diretto e continuo con i media e assicurarsi che le proprie iniziative venissero recepite con chiarezza dalla collettività.

Alla fine del 2020, tra gli eventi destinati al pubblico hanno avuto rilievo il lancio di Milano Hub e l'informazione sulle attività del Filone finanziario (Finance Track) della presidenza italiana del G20 per il 2021, attraverso una nuova sezione dedicata del [sito internet](#).

All'inizio del 2021 l'Istituto ha realizzato 3 incontri online di ascolto, trasmessi in diretta su YouTube, nell'ambito del riesame della strategia di politica monetaria dell'Eurosistema. In particolare l'iniziativa ha coinvolto accademici, giornalisti e società civile con l'obiettivo di comprendere meglio aspettative e considerazioni che confluiranno nel set informativo alla base delle deliberazioni del Consiglio direttivo della BCE.

La comunicazione interna e la riorganizzazione della funzione di comunicazione. – Durante l'emergenza l'attenzione si è focalizzata sulla necessità di rendere disponibili tempestivamente le informazioni all'interno della Banca, per aumentare il coinvolgimento del personale impegnato nel lavoro a distanza. Al rafforzamento dell'attività di comunicazione ha contribuito la costituzione del nuovo Servizio Comunicazione (cfr. il paragrafo: *Gli interventi organizzativi*).

L'innovazione tecnologica

La Banca d'Italia promuove la ricerca e l'adozione di nuove soluzioni tecnologiche nell'ambito delle attività istituzionali, dei servizi resi al pubblico e delle funzioni interne.

L'Istituto ha ampliato il proprio impegno nella promozione dell'innovazione tecnologica nei servizi finanziari offerti dagli intermediari a famiglie, imprese e Pubblica amministrazione, con l'obiettivo di contribuire allo sviluppo digitale del Paese secondo canoni di sostenibilità e inclusione.

Nel 2020 è stato costituito all'interno della Banca il Comitato FinTech preposto al coordinamento delle iniziative assunte dall'Istituto in materia di innovazione finanziaria, con funzioni di indirizzo strategico, impulso e monitoraggio. È stato inoltre avviato, presso la Sede di Milano, il centro di innovazione Milano Hub (cfr. il riquadro: *Il Canale FinTech e il centro di innovazione Milano Hub* del capitolo 5).

Sul fronte interno si è dato impulso alle attività di ricerca nel campo dell'applicazione dell'intelligenza artificiale. Attualmente si stanno ampliando i filoni nei quali sperimentare l'utilizzo di tecnologie avanzate per migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'azione della Banca. Tra i progetti in via di realizzazione si segnalano: (a) iniziative per l'utilizzo di tecniche di intelligenza artificiale per la gestione degli esposti della clientela (cfr. il riquadro: *Le applicazioni di intelligenza artificiale per le attività a tutela della clientela* del capitolo 7); (b) progetti volti a valorizzare la grande mole di dati a disposizione della Vigilanza, a supporto dell'attività di supervisione (cfr. il paragrafo: *La vigilanza sul FinTech e l'uso delle nuove tecnologie* del capitolo 6);

(c) studi sull'applicazione di metodologie di machine learning e intelligenza artificiale a fonti informative nuove ai fini dell'analisi statistica, economica e di stabilità finanziaria (cfr. il paragrafo: *I risultati dell'attività di ricerca e analisi economica* del capitolo 10);
(d) iniziative per l'adozione delle tecnologie digitali nella gestione del patrimonio immobiliare (cfr. il paragrafo: *Gli appalti e il patrimonio immobiliare*).

Con riferimento alla digitalizzazione dei processi e dei servizi offerti al pubblico è proseguita l'attività di revisione delle procedure telematiche della tesoreria dello Stato con l'obiettivo di semplificare i servizi di incasso e pagamento; sono inoltre in corso iniziative per estendere l'informatizzazione a tutte le attività di tesoreria statale (cfr. il paragrafo: *L'attività di tesoreria statale e i servizi di cassa per conto degli enti pubblici* del capitolo 12). Per favorire l'adozione del canale digitale nell'interlocuzione dei cittadini con la Banca, è attiva dal 2019 la piattaforma *Servizi online per il cittadino*, che permette di inoltrare segnalazioni in via telematica e di accedere ai servizi informativi dell'Istituto (cfr. il paragrafo: *Gli altri servizi per i cittadini* del capitolo 13). Presso l'Archivio storico è in corso un progetto per la progressiva digitalizzazione del patrimonio documentale della Banca; le Biblioteche hanno reso disponibile online il materiale bibliografico dell'Istituto, aderendo a cataloghi a diffusione internazionale (cfr. il paragrafo: *L'attività rivolta al pubblico delle Biblioteche e dell'Archivio storico* del capitolo 13).

Per accrescere l'efficienza e l'affidabilità dei servizi di trattamento delle banconote sono state adottate nuove procedure informatiche per semplificare le attività interne e stimolare l'innovazione di processo degli operatori privati del circuito del contante. È in corso un programma di evoluzione del livello tecnologico delle macchine di selezione dei biglietti per individuare con maggiore accuratezza le banconote macchiate dall'attivazione di dispositivi antirapina e quelle non più idonee alla circolazione (cfr. il paragrafo: *La circolazione di banconote* del capitolo 3).

La Banca prende parte alle attività di studio, analisi e sperimentazione connesse con l'utilizzo della tecnologia nell'innovazione finanziaria in ambito nazionale ed europeo. Tra le iniziative di ricerca si segnala in particolare la partecipazione ai lavori di sperimentazione: (a) di una rete dell'Eurosistema (Eurochain) per favorire l'applicazione delle tecnologie basate su registri distribuiti (*distributed ledger technologies*, DLT) nel sistema dei pagamenti (cfr. il paragrafo: *Il dialogo con gli operatori delle infrastrutture finanziarie* del capitolo 5); (b) delle attività riguardanti lo sviluppo di una moneta digitale di banca centrale (*central bank digital currency*) nell'ambito dell'Eurosistema (cfr. il paragrafo: *I sistemi di pagamento dell'Eurosistema* del capitolo 4); (c) della piattaforma di fidejussioni digitali con tecnologia *blockchain* (cfr. il paragrafo: *Gli appalti e il patrimonio immobiliare*).

Sul fronte normativo l'Istituto contribuisce ai lavori per l'introduzione a livello europeo di: (a) una disciplina per gli emittenti e i prestatori di servizi in criptoattività (*Markets in Crypto-Assets Regulation*, MiCAR); (b) un insieme di misure sulla resilienza operativa digitale per il settore finanziario (*Digital Operational Resilience Acts*, DORA); cfr. il paragrafo: *Il contributo alla definizione degli standard globali e delle regole europee* del capitolo 6).

Con riferimento ai progetti di studio internazionali, si evidenzia la collaborazione ai lavori: (a) del Consiglio per la stabilità finanziaria (Financial

Stability Board, FSB) sulle tecnologie innovative nell'offerta di servizi finanziari e sulla diffusione delle criptovalute (cfr. il paragrafo: *Il contributo ai lavori in materia di stabilità finanziaria a livello internazionale* del capitolo 9); (b) nell'ambito del G7, del Digital Payments Expert Group sulla risposta delle autorità monetarie e di supervisione alla diffusione di nuovi strumenti di pagamento digitali e del Cyber Expert Group, che analizza i rischi cibernetici (cfr. il paragrafo: *La cooperazione internazionale* del capitolo 10); (c) nell'ambito del G20, del programma dell'FSB per migliorare i pagamenti transfrontalieri, obiettivo incluso tra le priorità della presidenza italiana (cfr. il riquadro: *Le iniziative per migliorare i pagamenti transfrontalieri* del capitolo 5).

I servizi informatici a disposizione dell'utenza esterna e interna. – A seguito del completamento di numerose iniziative per favorire l'utilizzo del proprio patrimonio informativo, l'Istituto ha ampliato la gamma dei servizi informatici messi a disposizione dell'utenza esterna e interna (ad es. la possibilità di accesso facilitato al numero verde della Banca da parte di persone sorde).

L'infrastruttura informatica ha rappresentato un fattore determinante a sostegno del lavoro a distanza durante l'emergenza pandemica (cfr. il riquadro: *La variabile IT come fattore abilitante per lo smart working*).

LA VARIABILE IT COME FATTORE ABILITANTE PER LO SMART WORKING

L'improvviso ed esteso ricorso a modalità di lavoro a distanza è stato reso possibile grazie all'ampia digitalizzazione dei processi di lavoro e alla disponibilità di strumenti tecnologici da tempo predisposti per questo scopo, quali i computer portatili in dotazione alla maggior parte dei dipendenti, una rete extranet sicura, i servizi di collaborazione e di audio/videocomunicazione personale, la firma digitale integrata nel badge aziendale di tutti i dipendenti.

In particolare, già nella prima fase della pandemia, l'infrastruttura per l'accesso da remoto ai sistemi dell'Istituto è stata tempestivamente potenziata in termini di capacità trasmissiva, contemporaneità di fruizione, livelli di disponibilità e sicurezza. Il continuo monitoraggio e gli interventi di ottimizzazione hanno consentito di sostenere picchi di oltre 5.500 utenze attive in contemporanea.

Sono state incrementate le dotazioni per il lavoro in mobilità mediante la distribuzione di ulteriori smartphone, computer portatili¹, SIM card per la connessione dati e router Wi-Fi. Sono state estese le soluzioni per la comunicazione e la collaborazione attraverso l'integrazione dei servizi telefonici con la piattaforma di messaggistica istantanea, l'ampliamento degli strumenti di videoconferenza per eventi ad ampia partecipazione e per l'interazione con altre istituzioni (ad es. per lo svolgimento delle riunioni dei comitati dell'Eurosistema), nonché per la fruizione dall'esterno di servizi informativi di natura finanziaria in precedenza accessibili solo da postazioni interne. Nel 2020 sono state tenute circa 350.000 riunioni online.

¹ La dotazione complessiva in uso al personale interno è pari a 7.320 tra personal computer e tablet e a 2.770 telefoni cellulari.

Specifici interventi hanno riguardato le procedure istituzionali e quelle di supporto: tra i primi rientra ad esempio l'avvio del programma di acquisto di titoli pubblici e privati per l'emergenza pandemica (*Pandemic Emergency Purchase Programme*, PEPP) disposto dalla BCE; nei secondi rientra il tempestivo adeguamento alle disposizioni dei decreti del Presidente del Consiglio dei ministri emanati nel periodo di riferimento (ad es. i decreti "ristori" e quelli sulla fiscalità).

Il *Computer Emergency Response Team* della Banca d'Italia (CERTBI) ha ulteriormente rafforzato la propria azione preventiva sia per la rilevazione della minaccia cibernetica – con particolare riferimento alla capacità di pronta individuazione di domini malevoli e di credenziali rubate – sia per il monitoraggio dei social network e dei siti internet non indicizzati dai comuni motori di ricerca o accessibili esclusivamente attraverso l'utilizzo di specifiche applicazioni (*deep web* e *dark web*). È stata inoltre avviata la realizzazione di un laboratorio per le analisi tecniche a supporto della prevenzione e dell'investigazione riferite alle possibili minacce cibernetiche. Le attività di contrasto a queste minacce e le attività a tutela della disponibilità, confidenzialità e integrità delle informazioni sono state costantemente garantite dal *Security Operations Center* (SOC), operativo nel corso delle 24 ore, per 7 giorni a settimana.

In qualità di fornitore del servizio TARGET Instant Payment Settlement (TIPS) per conto dell'Eurosistema, la Banca ha avviato gli sviluppi per la piena raggiungibilità della piattaforma su scala europea e, a seguito dell'accordo con la Banca centrale svedese, quelli per l'adesione a TIPS della corona svedese, prevista per il mese di maggio del 2022. Sono proseguite, in collaborazione con la Deutsche Bundesbank, le attività del progetto T2-T2S Consolidation. Nell'ambito dell'Eurosistema sono stati inoltre intrapresi approfondimenti propedeutici alla progettazione dell'euro digitale (*central bank digital currency*): al riguardo l'Istituto ha coordinato diverse attività sperimentali all'interno della Digital Euro eXperimentation Task Force (D€X-TF) promossa dalla BCE (cfr. il paragrafo: *I sistemi di pagamento dell'Eurosistema* del capitolo 4).

Con riferimento al settore di ricerca, si è dato impulso a tre nuove attività nel campo dell'intelligenza artificiale: (a) utilizzo di metodologie e strumenti di ragionamento automatico (*knowledge graphs*), applicati a basi dati ad alta complessità, che consentono di generare nuova conoscenza a beneficio delle funzioni istituzionali; (b) modellazione di sistemi complessi mediante tecniche basate su agenti che interagiscono autonomamente (*agent-based modeling*) e che possono stimare grandezze di interesse (ad es. effetti di decisioni adottate durante la pandemia); (c) sviluppo di software dotati di capacità conversazionali (chatbot) da utilizzare nell'ambito delle attività di assistenza all'utenza.

Significativi progressi sono stati compiuti nella realizzazione del *Software Defined Data Center* (SDDC) finalizzato ad aumentare la resilienza e la flessibilità delle infrastrutture elaborative, nell'ambito delle attività relative all'evoluzione dei servizi informatici verso il cloud computing.

Nell'ambito della Convenzione interbancaria per l'automazione (CIPA), sono state effettuate le periodiche rilevazioni sui profili economico-organizzativi ed evolutivi delle tecnologie dell'informazione nel settore bancario; in particolare sono stati condotti approfondimenti sull'applicazione dell'intelligenza artificiale, che può rappresentare un fattore determinante nel processo di trasformazione digitale dell'operatività bancaria.

Gli appalti e il patrimonio immobiliare

L'utilizzo del portale telematico per la gestione delle gare ha consentito alla Banca di svolgere l'attività di procurement, fin dall'inizio dell'emergenza sanitaria, senza soluzione di continuità e aggravii per gli operatori economici.

Nel 2020 sono state avviate 146 procedure per l'affidamento di contratti di importo superiore a 40.000 euro: il minor numero rispetto a quelle dello scorso anno (163) è in parte riconducibile alla sospensione dei termini dei procedimenti amministrativi disposta a livello nazionale durante la fase di emergenza. Sono state condotte 15 procedure in urgenza per l'approvvigionamento di dispositivi di protezione individuale necessari per le attività da svolgere negli ambienti lavorativi, nonché di hardware e software utili a potenziare il ricorso al lavoro a distanza.

È proseguita la collaborazione con l'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM), la Commissione nazionale per le società e la borsa (Consob), l'Ivass e l'Autorità nazionale anticorruzione (ANAC): la Banca ha avviato, in qualità di stazione appaltante, tre procedure di appalto congiunte. Sul piano internazionale si è dato avvio a cinque procedure congiunte con la Deutsche Bundesbank per l'erogazione dei servizi (TARGET2, TARGET2-Securities, TIPS) della piattaforma per le infrastrutture di mercato dell'Eurosistema; è proseguita la cooperazione con l'Ufficio di coordinamento degli acquisti dell'Eurosistema (Eurosystem Procurement Coordination Office, EPCO), nel cui ambito la Banca ha partecipato a dieci iniziative di spesa.

L'Istituto ha inoltre partecipato al progetto di sperimentazione della piattaforma di fidejussioni digitali con tecnologia *blockchain*.

L'emergenza epidemiologica ha avuto un forte impatto sulla gestione del patrimonio immobiliare della Banca: le attività di manutenzione e direzione dei cantieri sono state condotte in coerenza con i provvedimenti governativi emanati per limitare la diffusione del contagio¹³; la continuità operativa degli impianti è stata assicurata nel rispetto delle indicazioni dell'Istituto superiore di sanità per garantire la qualità dell'aria e prevenire i contagi.

Sono proseguite le riqualificazioni, con soluzioni a minore impatto energetico, di alcuni importanti edifici in Roma e il riassetto degli spazi attribuiti alle strutture dell'Amministrazione centrale.

Nella gestione del patrimonio immobiliare è crescente il ricorso alle tecnologie digitali: proseguono le attività per l'utilizzo di metodologie *Building Information Modeling* (BIM) al fine di disporre di una piattaforma informatica integrata per la gestione dell'intero ciclo di vita degli edifici. La transizione digitale interessa anche il rinnovo degli impianti tecnologici, sia per migliorarne i profili di efficienza energetica, sia tramite l'automazione dei sistemi di edificio basata sull'impiego della tecnologia internet delle cose.

¹³ In particolare, i lavori del cantiere per la riqualificazione dell'edificio di via delle Quattro Fontane a Roma sono stati sospesi per circa 100 giorni tra il primo e il secondo trimestre del 2020; alla ripresa delle attività si è verificata una riduzione di produttività dovuta alla riorganizzazione delle lavorazioni con modalità compatibili con la situazione di emergenza sanitaria.

Il più intenso ricorso al lavoro a distanza, prevedibile anche in condizioni non più vincolate dall'emergenza pandemica, ha impresso una spinta al processo già in atto di revisione dell'articolazione degli ambienti di lavoro, per accrescerne l'efficienza secondo logiche di condivisione degli spazi. Nell'ambito di questo cambiamento, che avverrà con gradualità e con interventi che affiancheranno soluzioni nuove a modalità tradizionali di organizzazione degli spazi, alcuni uffici sono stati allestiti secondo i principi dello *smart office*, in modo da accrescerne flessibilità e caratteristiche ergonomiche¹⁴.

Nonostante le difficoltà causate dalla pandemia, la dismissione degli immobili non più destinati a fini istituzionali è continuata con la stipula degli atti di vendita degli stabili delle ex Filiali di Avellino, Frosinone, Messina, Ragusa, di un edificio a Verona e di alcune unità immobiliari nei comuni di Oristano, Pavia, Sondrio e Udine. Alla fine dello scorso anno risultavano definite le cessioni di 46 dei 107 immobili in dismissione dal 2012; altri 4 fabbricati sono stati concessi in comodato; tra questi, l'ex Filiale di Reggio Emilia è stata messa a disposizione del Comune per consentire lo svolgimento dell'attività scolastica nel rispetto delle misure di distanziamento fisico imposte dalla pandemia. In vista della sua vendita, nell'anno è stata riacquisita la disponibilità del Teatro Salone Margherita di Roma che ha ospitato alcuni eventi con finalità sociali diffusi in rete.

Le risorse finanziarie

Le riserve ufficiali. – Alla fine del 2020 il controvalore delle riserve auree e di quelle valutarie era pari a 165,5 miliardi di euro, in aumento dell'11 per cento circa rispetto alla fine del 2019. La variazione è riconducibile quasi esclusivamente all'apprezzamento dell'oro.

Le riserve valutarie di proprietà della BCE affidate in gestione alla Banca d'Italia erano pari a 10,3 miliardi di dollari statunitensi.

Il portafoglio finanziario in euro. – Alla fine dello scorso anno il valore del portafoglio finanziario ammontava a 144,1 miliardi di euro, in aumento di 6,8 miliardi rispetto al 2019. La crescita deriva da nuovi acquisti di titoli obbligazionari e azionari, oltre che dal rialzo delle quotazioni sui mercati finanziari. Il portafoglio è stabilmente investito per quasi il 90 per cento in titoli di Stato italiani e di altri paesi dell'area dell'euro; la quota residua si distribuisce tra azioni, titoli obbligazionari non governativi, quote di organismi di investimento collettivo del risparmio ed *exchange-traded funds* (ETF) di natura azionaria.

Nella gestione della componente azionaria viene adottato un approccio neutrale sia nelle fasi di allocazione del portafoglio – costruito replicando indici di riferimento basati su quelli di mercato – sia nell'esercizio dei poteri e dei diritti dell'Istituto in qualità di azionista. Dal luglio 2020 la gestione del portafoglio di obbligazioni societarie in euro, precedentemente affidata a gestori esterni, è stata internalizzata. La Banca d'Italia ha integrato fattori ambientali, sociali e di governance sia nel processo di selezione

¹⁴ Sono stati adottati in via sperimentale alcuni criteri innovativi orientati alla condivisione degli spazi nell'edificio di via del Traforo a Roma, recentemente locato dalla Banca.

degli investimenti azionari sia in quello delle obbligazioni societarie (cfr. il paragrafo: *Gli investimenti finanziari sostenibili* del capitolo 13).

L'Istituto gestisce inoltre il fondo pensione complementare a contribuzione definita per il personale assunto dal 28 aprile 1993 che, pur formando un patrimonio separato sotto il profilo amministrativo e contabile, è amministrato dalla Banca d'Italia per gli aspetti operativi e di gestione e per il controllo dei rischi. Alla fine del 2020 gli investimenti complessivi erano pari a 740 milioni di euro.

L'attività di gestione delle risorse finanziarie non ha subito interruzioni né rallentamenti durante la crisi pandemica. Il numero di operazioni del 2020 è risultato sostanzialmente in linea con quello dell'anno precedente.

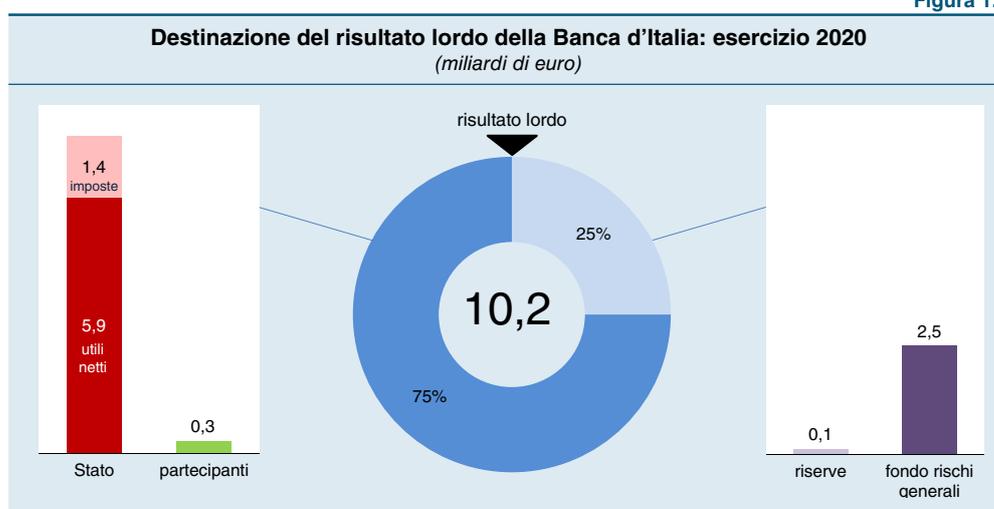
Il risultato lordo e i costi operativi

Il risultato lordo e la sua destinazione. – La Banca d'Italia redige il bilancio di esercizio nel rispetto delle norme contabili armonizzate dell'Eurosistema.

Gli interventi di politica monetaria decisi a livello di Eurosistema per contenere gli effetti economici della pandemia si sono ampiamente riflessi sul bilancio del 2020, che ha raggiunto i 1.300 miliardi circa, con un significativo incremento (336 miliardi) rispetto al 2019. Nell'attivo sono aumentati principalmente i titoli detenuti per finalità di politica monetaria e le operazioni di rifinanziamento alle istituzioni creditizie; nel passivo sono cresciuti i depositi delle banche e il saldo debitorio della Banca connesso con l'operatività di TARGET2.

Il risultato lordo, prima delle imposte e dell'accantonamento al fondo rischi generali, è di circa 10,2 miliardi di euro, 0,6 in meno nel confronto con il 2019 (fig. 1.4; cfr. *Il bilancio della Banca d'Italia* sul 2020). L'effetto sui ricavi del mercato incremento dei volumi di bilancio è stato più che compensato da quello della riduzione dei tassi di interesse.

Figura 1.4



L'utile netto, detratte le imposte e l'accantonamento al fondo rischi generali, ammonta a 6,3 miliardi (8,2 nel 2019).

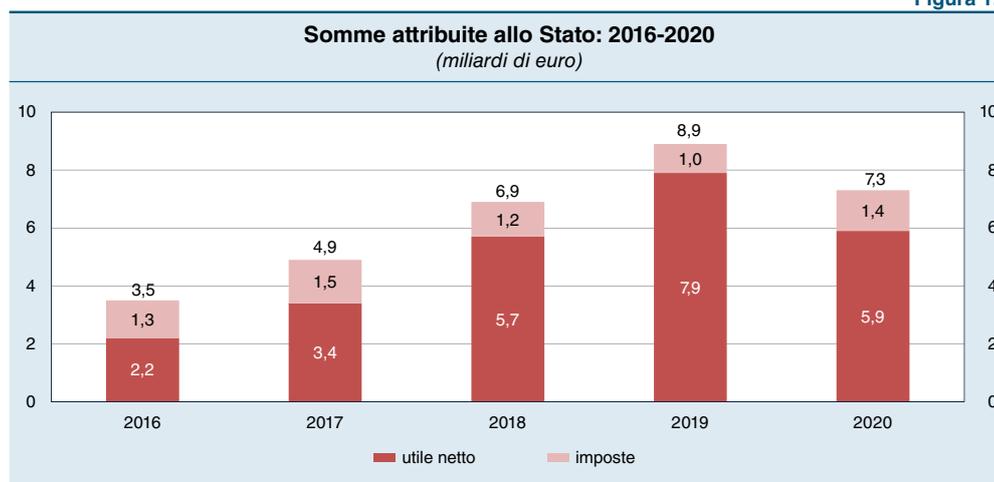
Ai partecipanti è stato destinato un dividendo di 340 milioni¹⁵, uguale a quello degli ultimi sei anni; ulteriori 40 milioni sono stati destinati alla posta speciale per la stabilizzazione dei dividendi.

L'utile residuo pari a 5,9 miliardi è stato attribuito allo Stato; aggiungendo anche le imposte di competenza di 1,4 miliardi, la somma complessivamente destinata allo Stato risulta pari a 7,3 miliardi.

Considerando l'accantonamento di 2,5 miliardi al fondo rischi generali – a presidio della rischiosità complessiva dell'Istituto, cresciuta in relazione all'aumentata dimensione del bilancio – e i dividendi sulle quote di partecipazione in eccesso al 3 per cento, attribuiti per legge alla riserva ordinaria, l'importo destinato ai fondi patrimoniali è risultato pari a 2,6 miliardi.

Negli ultimi cinque anni la Banca d'Italia ha riconosciuto allo Stato utili netti e imposte per complessivi 31,5 miliardi (fig. 1.5).

Figura 1.5



I costi operativi delle attività istituzionali. – Nel 2020 i costi operativi della Banca sono stati pari a 1.486 milioni¹⁶; il carattere eccezionale dell'esercizio 2020 ha inciso

¹⁵ Ai partecipanti sono stati effettivamente corrisposti 273 milioni; 67 milioni sono stati invece imputati alla riserva ordinaria, in quanto relativi alle quote di partecipazione detenute in eccesso rispetto al limite del 3 per cento del capitale (cfr. art. 3, comma 4 dello Statuto della Banca d'Italia).

¹⁶ I costi operativi sono calcolati secondo criteri di contabilità analitica condivisi con le altre banche centrali dell'Eurosistema. Questi costi sono differenti dalle "spese e oneri diversi" – esposte in bilancio alla voce 9 del conto economico e pari a 1.907 milioni di euro nel 2020 – in quanto non vi rientrano gli importi erogati per pensioni, indennità di fine rapporto e misure di accompagnamento all'uscita del personale; gli accantonamenti a garanzia del trattamento di quiescenza sono valutati con il criterio del costo relativo alle prestazioni di lavoro corrente (*current service cost*).

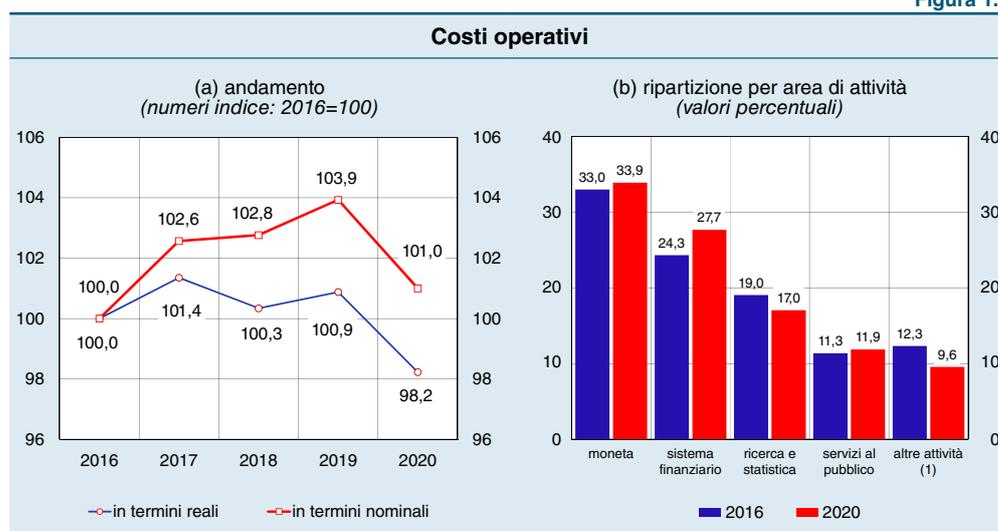
sulla dinamica dei costi, in calo rispetto all'anno precedente del 2,8 per cento in termini nominali e del 2,6 in termini reali (fig. 1.6.a).

Al netto dell'inflazione¹⁷, il costo del lavoro è aumentato dello 0,8 per cento: la riduzione delle retribuzioni lorde, attribuibile principalmente ai minori costi per prestazioni straordinarie e alla diminuzione del numero medio dei dipendenti¹⁸, è stata più che compensata dall'incremento degli accantonamenti relativi alla previdenza integrativa¹⁹. Le spese per beni e servizi si sono invece ridotte dell'8,1 per cento, soprattutto per il calo dei costi sostenuti per i viaggi di lavoro nel periodo di emergenza.

Una quota dei costi si riferisce ad attività soggette a tariffazione o rimborso: rispetto al 2019 i proventi derivanti da queste attività sono saliti (da 111 a 121 milioni di euro), riportandosi all'8,1 per cento dei costi operativi totali.

Nel quinquennio 2016-2020²⁰ i costi si sono ridotti dell'1,8 per cento (fig. 1.6.a). Sono cresciute le quote relative alla moneta (33,9 per cento dei costi dell'Istituto nel 2020; fig. 1.6.b), alla vigilanza sul sistema finanziario e alla gestione delle crisi (27,7 per cento del totale)²¹ e ai servizi al pubblico (11,9 per cento); sono diminuite quelle delle funzioni di ricerca e statistica (17,0 per cento) e delle altre attività non classificabili nelle precedenti aree (9,6 per cento)²².

Figura 1.6



(1) Include, tra gli altri, i costi sostenuti per la promozione di iniziative di impegno culturale e sociale, nonché quelli per il personale distaccato presso altre istituzioni nazionali e internazionali.

¹⁷ Come deflatore è stato utilizzato l'indice dei prezzi al consumo per l'intera collettività nazionale; per esigenze di semplicità espositiva nel resto del paragrafo le variazioni sono sempre commentate in termini reali.

¹⁸ Il numero medio dei dipendenti può differire dal totale a fine esercizio (cfr. il paragrafo: *Il capitale umano*) perché considera anche la dinamica temporale di assunzioni e cessazioni nel corso dell'anno.

¹⁹ L'incremento è riconducibile al *current service cost*, che è stato adeguato per tenere conto dell'aggiornamento della percentuale di decurtazione delle pensioni INPS spettanti ai superstiti (L. 335/1995).

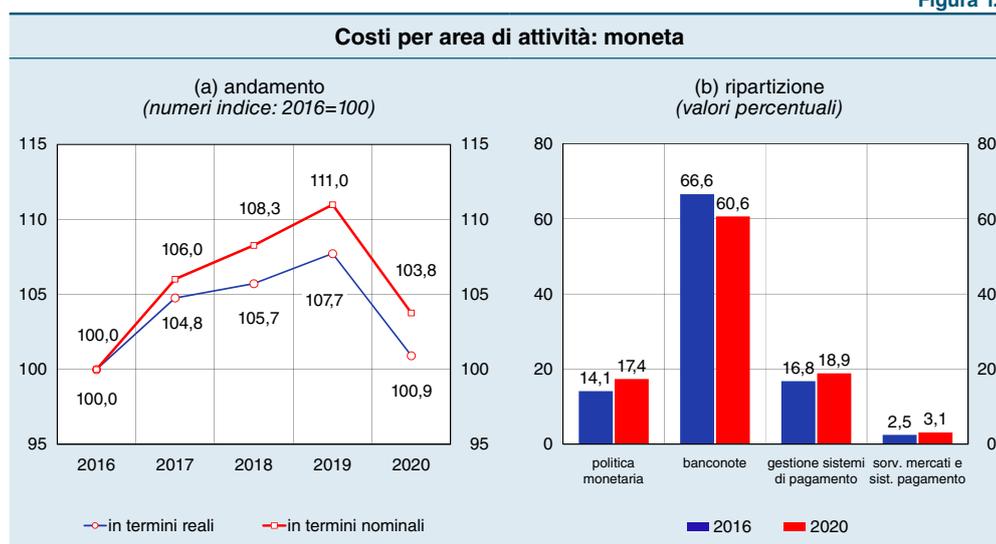
²⁰ Le valutazioni sull'andamento dei costi nel tempo sono condizionate dall'eccezionalità dell'esercizio 2020; questa situazione si protrarrà verosimilmente anche nel 2021. Il commento sull'ultimo quinquennio viene comunque riportato per omogeneità e continuità con le informazioni fornite negli ultimi anni.

²¹ L'aggregato include anche l'attività di tutela dei clienti, che negli anni scorsi era compresa tra i servizi al pubblico.

²² I costi delle funzioni istituzionali includono anche gli oneri "indiretti" relativi alle attività strumentali.

Moneta. – Nell'area confluiscono le attività di politica monetaria e gestione delle garanzie, della liquidità e delle riserve, di produzione e circolazione delle banconote, di gestione delle infrastrutture dedicate al regolamento dei pagamenti e dei titoli, di sorveglianza sui mercati e sul sistema dei pagamenti²³ (fig. 1.7.b).

Figura 1.7



I costi sostenuti nel 2020 per queste attività sono stati pari a 504 milioni, in calo del 6,3 per cento rispetto al 2019 (fig. 1.7.a).

Nel quinquennio 2016-2020 i costi sono aumentati dello 0,9 per cento (fig. 1.7.a). Sono scesi gli oneri per la produzione di banconote e la circolazione di banconote e monete (-8,1 per cento), mentre sono aumentati i costi connessi con le operazioni di politica monetaria e con la gestione delle garanzie, della liquidità e delle riserve (23,8 per cento)²⁴ e quelli relativi allo sviluppo e alla gestione dei sistemi di pagamento (13,5 per cento), riferibili prevalentemente agli interventi evolutivi su TARGET2 e sul servizio TIPS, nonché al consolidamento tra TARGET2 e TARGET2-Securities (T2S).

Per la gestione operativa delle infrastrutture TARGET2, T2S e TIPS, i cui servizi sono offerti agli operatori del mercato europeo, nel 2020 l'Istituto ha recuperato dalle banche centrali dell'Eurosistema 79 milioni a titolo di rimborso degli oneri sostenuti (59 nel 2019).

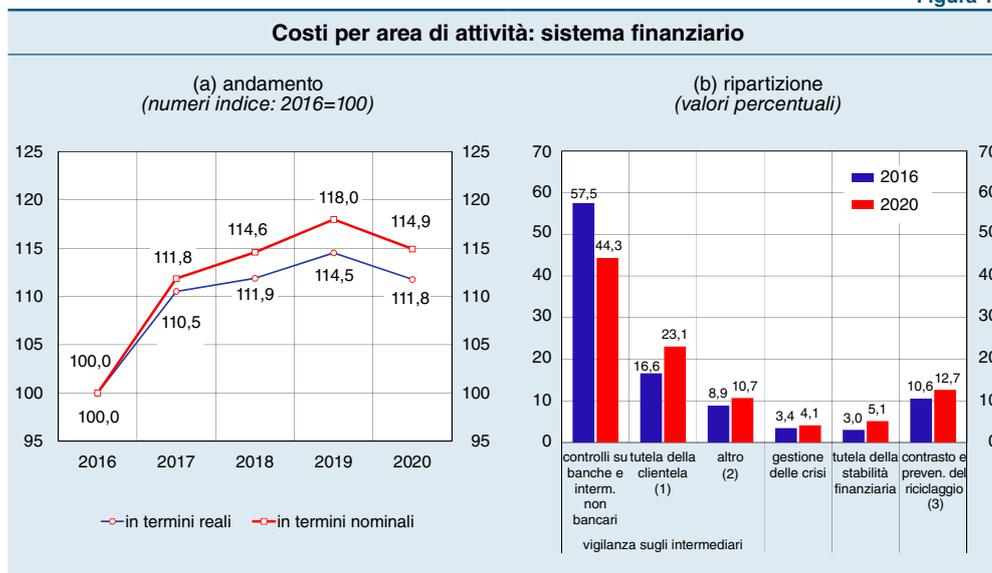
Sistema finanziario. – In qualità di autorità di vigilanza, attiva anche nell'ambito dell'SSM, la Banca svolge controlli di vigilanza prudenziale sugli intermediari

²³ Dal 2020 in quest'area confluiscono anche le attività concernenti la promozione dell'innovazione tecnologica nel campo finanziario (FinTech), nell'ambito degli strumenti e dei servizi di pagamento al dettaglio.

²⁴ Nel campo della gestione delle garanzie e del portafoglio finanziario di proprietà della Banca, rilevano anche i diritti e le commissioni riconosciuti a Monte Titoli per la custodia dei titoli, pari nel 2020 a 13,3 milioni e in crescita del 35,7 per cento rispetto al 2016. Per i titoli custoditi come collaterale delle operazioni di politica monetaria l'Istituto recupera integralmente i costi dalle banche (7,7 milioni nel 2020).

bancari e finanziari e ne tutela la clientela, gestisce le situazioni di crisi, si occupa di salvaguardare la stabilità del sistema finanziario nel suo complesso, è impegnata nella prevenzione del riciclaggio e nel contrasto del finanziamento del terrorismo (fig. 1.8.b).

Figura 1.8



(1) Include i controlli di trasparenza, l'Arbitro Bancario Finanziario, gli esposti della clientela, l'educazione finanziaria. – (2) Include i costi per l'attività di regolamentazione, per le sanzioni e per la collaborazione con altre autorità. – (3) Include sia l'attività di contrasto al riciclaggio svolta dalla Banca d'Italia nei confronti degli intermediari vigilati, sia l'azione dell'Unità di informazione per l'Italia (UIF) per la prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo.

I costi sostenuti per questi compiti sono stati pari nel 2020 a 411 milioni (2,4 per cento in meno sull'anno precedente; fig. 1.8.a).

Rispetto al 2016 i costi sono aumentati dell'11,8 per cento, con un andamento differenziato tra i diversi comparti.

I costi dei controlli su banche e intermediari non bancari sono complessivamente diminuiti del 13,8 per cento: sono cresciute le risorse impiegate nei controlli sugli intermediari non bancari (31,7 per cento) e sono scesi i costi sostenuti per i controlli sulle banche (-27,0 per cento), sia per il dispiegarsi degli effetti connessi con gli interventi di razionalizzazione nella rete territoriale – con la contestuale riallocazione di risorse sul fronte della tutela della clientela e del contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo – sia per la riduzione degli oneri legati alle ispezioni nel periodo di emergenza sanitaria.

Nell'ambito della supervisione prudenziale sulle banche, il 36 per cento dei costi sostenuti nel 2020 fa riferimento agli intermediari significativi, il 36 a quelli meno significativi, il rimanente 28 alle attività di natura trasversale. Nel 2016 queste quote erano pari, rispettivamente, al 25, al 59 e al 16 per cento. La ricomposizione è prevalentemente effetto sia della riforma del credito cooperativo – la cui attuazione ha determinato la riclassificazione come significative delle banche di credito cooperativo confluite in gruppi bancari di rilevanza sistemica – sia dell'incremento delle attività relative alla gestione delle crisi.

Nel quinquennio sono ampiamente cresciuti i costi per la tutela della clientela dei servizi bancari e finanziari (55,1 per cento). Sulla dinamica ha inciso l'aumento delle risorse dedicate all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF; 85,9 per cento) a seguito della costituzione di quattro nuovi Collegi con le rispettive Segreterie tecniche. Nel 2020 il 55 per cento degli oneri è riconducibile all'attività dell'ABF, il 21 alla gestione degli esposti, l'11 alla vigilanza sulla trasparenza, il 13 per cento all'educazione finanziaria.

Le altre attività di vigilanza sugli intermediari, relative principalmente alla collaborazione con le autorità nazionali (quali Consob, Ivass, AGCM, Covip), sono in aumento (34,8 per cento).

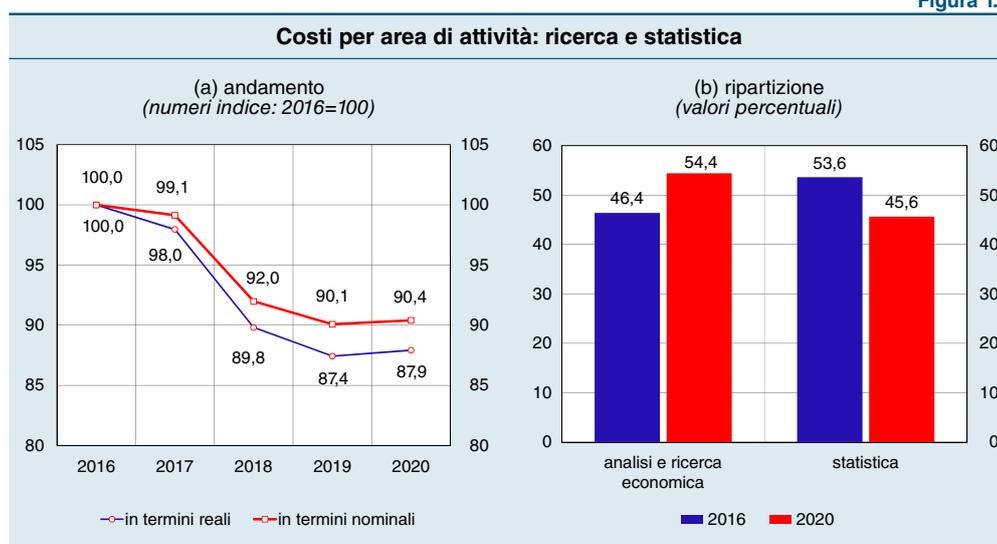
Sono anche saliti i costi per la gestione delle crisi (34,1 per cento), per la tutela della stabilità del sistema finanziario (89,3 per cento), per la prevenzione e il contrasto del riciclaggio (34 per cento).

Ricerca e statistica. – La Banca d'Italia svolge un'ampia attività di analisi e ricerca in campo economico, giuridico e statistico; raccoglie dati ed elabora statistiche in materia bancaria e finanziaria, sul debito pubblico e sulla bilancia dei pagamenti (fig. 1.9.b).

A fronte del calo complessivo dei costi dovuto al periodo emergenziale, nel 2020 i costi dell'area sono aumentati dello 0,6 per cento rispetto al 2019, passando da 252 a 253 milioni; vi hanno contribuito soprattutto le attività legate alla rilevazione di informazioni statistiche e di analisi economiche, dedicate nell'anno, in modo particolare, agli effetti dell'emergenza sanitaria sull'economia italiana.

Rispetto al 2016 i costi dell'area sono diminuiti del 12,1 per cento (fig. 1.9.a); l'incremento dei costi dell'analisi e ricerca economica è stato più che compensato dalla riduzione di quelli relativi alle statistiche (fig. 1.9.b).

Figura 1.9

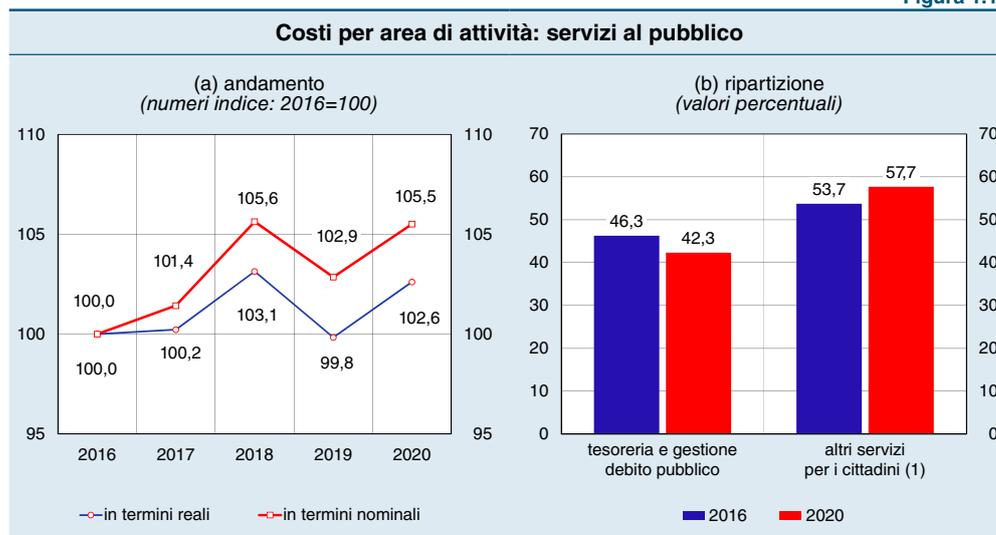


All'interno dell'aggregato di analisi e ricerca economica: il 26 per cento dei costi è riconducibile alle attività di monitoraggio dei fenomeni economici, monetari e finanziari, nonché alla consulenza economica a istituzioni italiane; il 21 riguarda la realizzazione di pubblicazioni economiche periodiche; il 33 attiene alla produzione di articoli scientifici e lavori di ricerca; il 20 per cento è ascrivibile alla cooperazione tra istituzioni in ambito nazionale e internazionale.

Per le statistiche, il 44 per cento dei costi viene sostenuto per la produzione dei dati creditizi e finanziari, il 13 concerne le indagini campionarie, il 15 la gestione della Centrale dei rischi, l'8 la bilancia dei pagamenti, il 6 le statistiche di vigilanza. La quota restante riguarda altre rilevazioni, la consulenza statistica e la cooperazione con istituzioni italiane e internazionali.

Servizi al pubblico. — La Banca d'Italia offre numerosi ulteriori servizi rivolti direttamente al pubblico, tra cui gli incassi e i pagamenti per conto dello Stato e di enti pubblici, nonché alcuni servizi informativi quali le richieste di accesso agli archivi della Centrale dei rischi e della Centrale di allarme interbancaria, e il sito internet (fig. 1.10.b).

Figura 1.10



(1) Include i servizi informativi (Centrale dei rischi, Centrale di allarme interbancaria, sito internet) e la gestione delle Biblioteche e dell'Archivio storico.

Per l'insieme di queste attività nel 2020 sono stati sostenuti costi pari a 176 milioni, il 2,8 per cento in più rispetto all'anno precedente (fig. 1.10.a).

Nel quinquennio 2016-2020 i costi sono aumentati del 2,6 per cento, per l'incremento degli oneri connessi con i servizi informativi resi ai cittadini (10,2 per cento). Si sono invece ridotti del 6,2 per cento i costi del servizio di tesoreria, grazie ai guadagni di efficienza conseguiti con l'automazione delle operazioni.

Il 58 per cento dei costi dei servizi al pubblico è sostenuto per fornire i servizi informativi e per consentire agli utenti l'accesso al patrimonio documentale delle Biblioteche dell'Istituto e dell'Archivio storico.

2. LA POLITICA MONETARIA

L'assetto operativo della politica monetaria

Nel 2020 l'Eurosistema ha rafforzato l'orientamento espansivo della politica monetaria. A tal fine ha adottato misure straordinarie per fornire liquidità ai mercati e sostenere il credito a famiglie e imprese, contrastando i rischi di malfunzionamento del meccanismo di trasmissione della politica monetaria derivanti dalla crisi pandemica. I tassi ufficiali sono rimasti invariati: 0,00 per cento per le operazioni di rifinanziamento principali, -0,50 per cento per i depositi presso la banca centrale e 0,25 per cento per le operazioni di rifinanziamento marginale.

Nei mesi di marzo e aprile il Consiglio direttivo della Banca centrale europea (BCE), con il progressivo aggravarsi dell'emergenza Covid-19, ha adottato un primo insieme di misure¹ così composto: un nuovo programma temporaneo di acquisti di titoli per l'emergenza pandemica (*Pandemic Emergency Purchase Programme*, PEPP), una dotazione temporanea aggiuntiva di fondi nell'ambito del programma di acquisto di attività finanziarie (*Asset Purchase Programme*, APP) disponibile sino alla fine dell'anno, condizioni più favorevoli per la terza serie di operazioni mirate di rifinanziamento a più lungo termine (*Targeted Longer-Term Refinancing Operations*, TLTRO3), operazioni aggiuntive di rifinanziamento a più lungo termine (tra cui le *Pandemic Emergency Longer-Term Refinancing Operations*, PELTRO), nuove e più frequenti aste in dollari², nonché misure per ampliare la disponibilità di garanzie utilizzabili (cfr. il riquadro: *Le misure di ampliamento dello schema ACC della Banca d'Italia in risposta all'emergenza Covid-19*).

Nel mese di giugno, in risposta alla revisione al ribasso delle previsioni di inflazione, la dotazione del PEPP è stata incrementata di 600 miliardi di euro, per un totale di 1.350 miliardi; gli acquisti netti³ sono stati estesi sino alla fine di giugno 2021 e il reinvestimento del capitale rimborsato sui titoli in scadenza è stato prolungato alla fine del 2022. Sono state inoltre introdotte linee di liquidità a favore di banche centrali estere (*Eurosystem Repo Facility for Central Banks*, Eurep) per garantire strumenti di provvista precauzionale in euro ed evitare possibili tensioni sui mercati.

Nel mese di dicembre, alla luce delle ricadute economiche derivanti dalla recrudescenza della pandemia, il Consiglio direttivo ha ricalibrato i propri strumenti di

¹ BCE, *ECB announces easing of conditions for targeted longer-term refinancing operations (TLTRO3)*, comunicato stampa del 12 marzo 2020; BCE, *ECB announces €750 billion Pandemic Emergency Purchase Programme (PEPP)*, comunicato stampa del 18 marzo 2020; BCE, *ECB announces package of temporary collateral easing measures*, comunicato stampa del 7 aprile; BCE, *ECB announces new pandemic emergency longer-term refinancing operations*, comunicato stampa del 30 aprile 2020. Per una trattazione completa delle misure adottate fra marzo e aprile del 2020, cfr. il capitolo 2: *L'economia e le politiche di bilancio dell'area dell'euro* nella *Relazione annuale* sul 2019.

² BCE, *Coordinated central bank action to enhance the provision of global US dollar liquidity*, comunicato stampa del 15 marzo 2020. Per arginare le tensioni derivanti da un improvviso aumento della domanda internazionale di dollari, dal 2008 è attiva una linea di swap in dollari tra la BCE e la Federal Reserve. Oltre alla BCE, hanno attivato accordi di swap con la Federal Reserve anche la Bank of England, la Banca centrale canadese, la Banca del Giappone e la Banca centrale svizzera. Mediante queste operazioni l'Eurosistema presta i dollari raccolti presso la Federal Reserve alle banche dell'area dell'euro a fronte di attività idonee a garanzia dei fondi ottenuti.

³ Si tratta degli acquisti effettuati in aggiunta a quelli necessari a sostituire i titoli già in portafoglio che scadono nel periodo.