

**COMMISSIONE PARLAMENTARE DI INCHIESTA
SUL SISTEMA BANCARIO E FINANZIARIO**

RESOCONTO STENOGRAFICO

AUDIZIONE

22.

SEDUTA DI MARTEDÌ 8 SETTEMBRE 2020

PRESIDENZA DELLA PRESIDENTE **CARLA RUOCCO**

INDICE

	PAG.		PAG.
Comunicazioni		De Bertoldi Andrea (FdL)	11
Ruocco Carla, <i>presidente</i>	3	Ferro Massimo (FIBP-UDC)	10, 11, 12, 14
Sulla pubblicità dei lavori		Lannutti Elio (M5S)	11
Ruocco Carla, <i>presidente</i>	3	Leandri Fabrizio, <i>responsabile Direzione Chief Lending Officer</i>	4, 6, 11, 12, 14
Audizione di rappresentanti di Banca Monte dei Paschi di Siena sull'applicazione delle misure per la liquidità di cui ai Decreti- Legge nn. 18 e 23/2020.		<i>ALLEGATO: Documenti consegnati da Banca Monte dei Paschi di Siena</i>	15
Ruocco Carla, <i>presidente</i>	3, 6, 10, 11, 12, 14		

PAGINA BIANCA

PRESIDENZA DELLA PRESIDENTE
CARLA RUOCCO

La seduta inizia alle 13.05.

Comunicazioni.

PRESIDENTE. Comunico che il senatore Mauro Antonio Donato Laus, del gruppo PD, è stato nominato dalla Presidente del Senato quale membro della Commissione, in sostituzione del senatore Luciano D'Alfonso, a cui va il ringraziamento per il lavoro sin qui svolto.

Do il benvenuto al Senatore Laus.

Comunico, inoltre, che l'Ufficio di Presidenza, integrato dai rappresentanti dei Gruppi, nella riunione dell'8 agosto 2020 ha convenuto sull'opportunità che la Commissione si avvalga, ai sensi dell'articolo 21 del Regolamento interno, della collaborazione del Colonnello Filippo Ivan Bixio, Comandante del I Gruppo del Comando provinciale della Guardia di Finanza di Genova. A tal fine, ho provveduto ad inoltrare la richiesta di autorizzazione al Comando Generale della Guardia di Finanza, nonché ad informare il Ministro dell'economia e delle finanze della predetta richiesta di autorizzazione.

Ricordo, infine, che per ragioni di sicurezza sanitaria, il « foglio firme » non verrà portato dall'assistente ma lasciato a disposizione sul tavolino davanti al banco della Presidenza.

Sulla pubblicità dei lavori.

PRESIDENTE. Avverto che la pubblicità dei lavori della seduta odierna sarà assicurata anche mediante l'attivazione di impianti audiovisivi a circuito chiuso e la

trasmissione in diretta streaming sulla web-tv della Camera dei deputati.

Audizione di rappresentanti di Banca Monte dei Paschi di Siena sull'applicazione delle misure per la liquidità di cui ai Decreti-Legge nn. 18 e 23/2020.

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca l'audizione del dottor Fabrizio Leandri, responsabile Direzione Chief Lending Officer, del dottor Maurizio Bai, responsabile Direzione Rete e della dottoressa Fiorella Ferri, responsabile Direzione Chief Safety Officer di Banca Monte dei Paschi di Siena, in merito all'applicazione delle misure per la liquidità di cui ai Decreti-Legge 18 e 23/2020. La Commissione ha svolto un ampio ciclo di audizioni sul tema dell'attuazione degli interventi previsti dai Decreti-Legge 18 e 23, relativamente al settore bancario e finanziario, per il sostegno alle aziende e imprese colpite dall'emergenza epidemiologica.

Sono stati auditi i componenti della *Task Force*: Banca d'Italia, ABI, Mediocredito Centrale, SACE, il Ministero dell'economia e delle finanze, il Ministero dello sviluppo economico, e il Ministro dell'economia e delle finanze Gualtieri.

Lo scorso 17 giugno sono stati auditi gli esponenti di Intesa Sanpaolo, il 23 giugno i rappresentanti di Assopopolari, il 7 luglio i rappresentanti di Unicredit, il 14 luglio il Presidente della Consob, Paolo Savona, il 21 luglio i rappresentanti di Federcasse, il 28 luglio gli esponenti di Banco Popolare di Milano e il 5 agosto i rappresentanti di UBI Banca e BPER Banca.

Nel corso del mese di settembre saranno audite in materia ulteriori banche *significant* quotate, a conclusione del ciclo di audizioni sul tema Covid e liquidità. Il

trend sull'attuazione delle misure citate nel corso dell'audizione con Banca d'Italia dell'11 giugno scorso è apparso in crescita. Oltre alle misure di moratoria, Fondo Gasparri e sui prestiti, che si sono rivelate particolarmente efficaci, anche il tasso di erogazione dei prestiti fino a 25 mila euro, poi elevato a 30 mila euro in sede di conversione del DL 23, mostra un *trend* positivo. Nonostante si registrino tali miglioramenti, occorre favorire il più possibile l'attuazione da parte del sistema finanziario delle misure varate dal Governo a sostegno delle famiglie e delle imprese, con l'obiettivo di assicurare la correttezza comportamentale tra le diverse banche operanti in Italia. In materia, l'ultima rilevazione settimanale effettuata dalla *Task Force* registra anche i risultati delle azioni poste dalla Commissione in merito alla concreta applicazione delle misure per la liquidità previste dai DL 18 e 23 del 2020. In particolare, superano i 300 miliardi di euro le domande di adesione alle moratorie sui prestiti e oltrepassano quota 74,7 miliardi le richieste di garanzia per i nuovi finanziamenti bancari per le micro, piccole e medie imprese presentati dal Fondo di garanzia per le PMI.

Con riferimento all'oggetto dell'audizione, ricordo che gli auditi illustreranno le informazioni e i dati sull'attuazione delle misure varate dal Governo in materia di liquidità, secondo lo specifico standard di relazione approvato dalla Commissione e trasmesso ai fini della compilazione ai diversi intermediari convocati (lo standard di relazione è lì in distribuzione). Invito gli auditi a svolgere la relazione in un tempo massimo di 30 minuti al fine di garantire adeguato spazio al dibattito.

Do pertanto la parola al dottor Fabrizio Leandri, responsabile Direzione Chief Lending Officer, ringraziandolo per la disponibilità manifestata a collaborare con la Commissione. Prego.

FABRIZIO LEANDRI, *responsabile Direzione Chief Lending Officer*. Buongiorno a tutti. Ringrazio lei, presidente, e gli onorevoli componenti della Commissione per l'invito, che per noi è anche un'opportunità che ci viene fornita per illustrare il lavoro

che abbiamo fatto in questo periodo a sostegno delle famiglie e delle imprese ma anche delle difficoltà incontrate in questo periodo.

Abbiamo preparato, oltre alla relazione standard, anche una presentazione, con l'auspicio che possa agevolare la vostra lettura per la comprensione delle numerose iniziative che abbiamo intrapreso.

Il documento si ripartisce in tre macro ambiti principali. Illustreremo i numeri del nostro gruppo per darvi la dimensione della nostra banca e anche per darvi una chiave di lettura di quello che è successo in questi ultimi anni al nostro istituto. Avremo una seconda parte, dove andrò velocemente, ma chiaramente potete farci tutte le domande che volete, su tutte le misure che dal primo minuto abbiamo messo in piedi per la continuità e la sicurezza dei colleghi e dei clienti. La terza parte è il cuore della relazione: è la parte su tutte le attività, sui fatti e sui numeri che noi oggi abbiamo di sostegno all'economia, sia dal lato famiglia che dal lato imprese. Vedrete che è un documento molto ricco di numeri. Ho immaginato che questo poteva essere di aiuto e di supporto, anche con della numerica, per vedere il punto della situazione.

Se avete il documento orizzontale, nella *slide* n. 2 avete i macro numeri del nostro gruppo. La banca del Gruppo Monte Paschi è un gruppo, come sapete, che opera soprattutto in Italia; è una banca a vocazione prevalentemente *retail*, anche se con le controllate Capital Services, Leasing e Factoring di fatto copre tutta la gamma dei prodotti anche del mondo *corporate*. Abbiamo una rete distributiva di 1.420 filiali e 22.000 dipendenti in questo momento. Gestiamo un totale attivo di 140 miliardi e finanziamenti a clientela per 85 miliardi. La raccolta si aggira sui 100 miliardi di raccolta diretta e altrettanti come raccolta indiretta. Sulla base di questi numeri, noi rappresentiamo in questo momento la quarta banca per totale attivo in Italia.

Nella *slide* n. 3 abbiamo qualche numero in più per vedere i nostri modelli di servizio. Chi sono i clienti che noi serviamo? Come dicevo, noi siamo una banca prevalentemente *retail*. Abbiamo 4.4 mi-

lioni di clienti che serviamo con le 1.400 filiali ma anche con una banca digitale, Banca Widiba, costituita nel 2014, che ha 300 mila clienti: è una delle banche più innovative sul mercato bancario italiano. Siamo anche nel mondo *corporate*, nelle imprese, prevalentemente di piccola e media dimensione; noi internamente definiamo sotto i 5 milioni di euro « imprese *small business* ». Abbiamo circa 300 mila imprese clienti, abbiamo sopra i 5 milioni di imprese clienti che chiamiamo « piccole e medie imprese », che sono servite da circa 90 centri specialistici e 4 mila clienti chiamati « *Key Client* », clienti chiave, di grandi dimensioni. Però, se si guardano i macro numeri della Banca, si comprende che è fondamentalmente a vocazione *retail*. Anche sulle famiglie noi siamo molto attivi: abbiamo in questo momento pressappoco 380 mila mutui erogati a famiglie per circa 30 miliardi; quindi sostanzialmente è una banca di dimensioni importanti per il tessuto produttivo italiano.

Nella *slide* 4 ho inserito qualche numero che attiene al credito. Perché il credito? Perché, come sapete, uno degli aspetti delle azioni strategiche fondamentali che abbiamo posto in atto in quest'ultimo anno è cercare di riportare la Banca su livelli fisiologici e adeguati di gestione e di *management* del credito. Qua sono rappresentati tre numeri che sintetizzano tutto il lavoro che abbiamo fatto. Ovviamente il numero principale che tutti gli osservatori ci domandano è il famoso *MPL ratio*: il rapporto tra il totale degli *MPL* (*marketplace lending*) rispetto al totale degli impieghi. Noi nel 2016, come vedete nella presentazione, avevamo un *MPL ratio* del 34.5 per cento. A fine 2019 siamo arrivati al 12.4. Io ricordo che la Banca è soggetta a un piano di ristrutturazione approvato dall'Unione europea a partire dal 2017. Noi avevamo come obiettivo di piano un *ratio* del 12.9; quindi la Banca di fatto ha chiuso il 2019 già rispettando con due anni di anticipo l'obiettivo. L'*MPL ratio* è un numero al quale non è interessata solo l'Autorità di vigilanza ma anche i nostri *stakeholder* ed evidentemente anche la Commissione; sono anche i numeri della qualità

del nostro portafoglio. Io ho messo qui due numeri che riteniamo importanti, che danno il segno del lavoro e della svolta di questi anni. Noi avevamo un portafoglio molto rischioso. Il tasso di rischio dei portafogli è misurato dalla probabilità di *default* che ha il portafoglio. Siamo scesi di un terzo: siamo passati dal 2.5 all'1.7. Questo numero si è manifestato concretamente con un tasso di *default*, cioè quanta parte dei nostri clienti sono andati a *default* negli ultimi tre anni, che è passato dal 3 per cento all'1.4 del 2019. Abbiamo chiuso il 2019 con un tasso che era assolutamente in linea con quello di mercato. Ovviamente eravamo consapevoli, e siamo tuttora consapevoli, che soprattutto il mutato scenario e il mutato contesto macroeconomico richiedevano probabilmente un ulteriore sforzo nella riduzione del credito deteriorato, anche perché era uno di quegli aspetti su cui la Banca scontava dei tassi di prezzi di raccolta sul mercato più alti e che condizionavano la nostra attività. Abbiamo da qualche mese intrapreso un'attività importante con tutti i nostri *stakeholder* e anche *shareholder*, quindi con i nostri azionisti, per individuare una soluzione. Come è noto, siamo addivenuti a un accordo con la società Anco per la scissione di parte del nostro bilancio, quindi attivo e passivo. C'è stata una scissione di 8 miliardi di valori lordi di *MPL* – i numeri sono rappresentati a pagina 4 –, quindi di 4 milioni netti di *MPL* e a corredo nel passivo, 3 miliardi di passività e un miliardo di patrimonio. L'operazione era soggetta all'autorizzazione, oltre che dell'Unione europea, segnatamente della Direzione generale Competition e, per gli aspetti di concorrenza, anche dell'Autorità di vigilanza. Il 2 settembre abbiamo avuto l'autorizzazione da parte dell'Autorità di vigilanza, condizionata sospensivamente al verificarsi di alcune condizioni che fondamentalmente attenevano al rafforzamento patrimoniale, soprattutto in vista del fatto che la Banca deve mantenere un *buffer* di requisiti anche per il 2021, considerato il contesto. Una parte del rafforzamento è già stata messa a terra. Come sapete, la Banca ha collocato dei titoli subordinati su investitori istituzionali,

qualche giorno fa, per 300 milioni. La seconda parte sarà eseguita nel 2021 e sarà in funzione dell'andamento dello scenario macroeconomico, anche per mantenere i requisiti. Questo mi sembrava utile per darvi i numeri della nostra banca e anche sinteticamente il percorso che abbiamo fatto in questi anni.

Nella seconda parte andrò più veloce perché riguarda le misure, che sono state importanti, che hanno richiesto uno sforzo importante e che noi abbiamo messo in piedi nel corso di questo periodo, in primo luogo per assicurare la continuità di servizio, che è stata un'operazione abbastanza complessa, e poi per far sì che tutti i nostri collaboratori e colleghi potessero lavorare in sicurezza.

PRESIDENTE. Tenga conto che il tempo non è molto. Se lei si dilunga sulle misure, poi non vediamo i numeri. Grazie.

FABRIZIO LEANDRI, *responsabile Direzione Chief Lending Officer.* Vado velocissimo su questa parte, giusto per ricordare che noi abbiamo rispettato tutte le misure previste dai vari decreti: abbiamo chiuso le filiali nelle zone rosse e via via, abbiamo mantenuto le nostre filiali aperte per appuntamento; ora siamo ritornati alla normalità anche se a scarto ridotto come dipendenti. Tutto questo è stato possibile per il forte investimento che abbiamo fatto nell'attività di *smart working*: noi abbiamo avuto nei periodi di picco 18 mila dipendenti che lavoravano in remoto e questo ci ha consentito di mantenere un importante livello di efficienza produttiva. Tutto questo è stato accompagnato, lo vedete a pagina 7 e a pagina 8, da tutta una serie di attività di supporto ai dipendenti: attività che riguardavano i presidi sanitari, le informazioni costanti fornite al personale e tutte le misure riguardanti i dispositivi pubblici, dai plexiglas alle mascherine, alla sanificazione dei locali. Una parte importante è stata anche la formazione, perché abbiamo inondato tutta la nostra rete di una serie di informazioni e di notizie, in particolare sugli strumenti di sospensione del finanziamento. Per darvi il senso, abbiamo fatto

costantemente dei *live meeting* anche con 6-7 mila dipendenti; abbiamo messo in piedi un sistema di domande, di FAQ (Frequently Asked Questions), per essere in grado, in qualsiasi momento, di dare notizie ai nostri dipendenti su come dovessero comportarsi e su come cercare di efficientare la macchina.

Io passerei a questo punto al cuore della nostra presentazione, che sono le misure di sostegno che abbiamo intrapreso per le famiglie e le imprese. Qui solo due parole per inquadrare il nostro approccio. Fondamentalmente, la Banca ha adottato da subito un criterio che privilegiasse la tempestività di risposta ai clienti, ma non sacrificando il governo dell'azione, perché un'azione che in un primo momento non poteva essere che reattiva di fronte alle richieste dei clienti doveva essere anche governata per capire quello che era l'impatto della situazione sul nostro portafoglio. La terza gamba, che è stata un po' il *Leitmotiv* di questi periodi, era la massima trasparenza. Noi abbiamo operato e ci siamo profusi, speriamo con buoni risultati, in maniera molto aperta. Abbiamo svolto incontri settimanali sia per i regolatori di vigilanza, dove abbiamo illustrato tutte le azioni, le misure e le decisioni che abbiamo preso, sia per il Consiglio di amministrazione, per i nostri soci, per rappresentare lo stato della situazione.

A pagina 11 sono rappresentate tutte le decisioni che abbiamo preso, perché uno degli aspetti importanti per mettere a terra in maniera efficace ed efficiente le misure dei decreti — lo avete affrontato anche in questa Commissione — era quello di decidere alcuni passaggi importanti ai massimi livelli. Come vedete, ci sono stati sei Consigli di amministrazione dedicati alle misure prese nell'emergenza, con la definizione di quelli che sono gli standard, cioè come noi dovevamo erogare sia le sospensioni che i finanziamenti ai nostri clienti, quali criteri dovevamo adottare e le strategie da intraprendere anche per salvaguardare il nostro portafoglio. Tutto questo ha coinvolto non solo i massimi esponenti della Banca, quindi il Consiglio di amministrazione e i Comitati endoconsiliari, ma anche

tutti i nostri comitati strategici, che hanno preso decisioni importanti. Io vi rammento che noi, ad esempio, come hanno fatto anche altre banche, per i piccolissimi e per le famiglie abbiamo sospeso la classificazione a sofferenza. Questo è un tema di vigilanza; l'abbiamo fatto consapevolmente; lo abbiamo illustrato alla vigilanza e l'abbiamo fatto. Ad esempio, abbiamo sospeso la classificazione. Questa è una tecnica di concessione, di «*forborne*», come si dice nel mondo bancario, per i clienti che avevano misure Covid, perché questo significava per la Banca avere tutta una procedura di vigilanza diversa rispetto a quella ordinaria. Questi passaggi sono stati presi in maniera trasparente ai massimi livelli e li ho rappresentati anche a voi in maniera molto trasparente. Abbiamo disattivato tutti i meccanismi automatici di classificazione perché potevano portare nocenti ai clienti in una fase di difficoltà. Lo abbiamo fatto sia con la vigilanza, ma anche a stretto contatto con l'Associazione bancaria italiana; ci siamo fatti anche noi promotori delle iniziative di sospensione e in questo momento la Banca ha da subito aderito a tutte le misure ABI sia per quanto riguarda le imprese che per i privati che per gli enti.

Pagina 12, semplicemente per dirvi che era importante – siamo una banca, siamo un'azienda – capire quello che era successo al nostro portafoglio clienti, qual era stato l'impatto Covid. Abbiamo fatto un esercizio profondo di analisi del nostro portafoglio utilizzando le migliori stime settoriali che avevamo sul mercato per capire quanto era l'impatto sui settori. Noi abbiamo circa 200 mila imprese; volevamo capire quanto era l'impatto Covid sulle nostre 200 mila imprese per 40 miliardi; poi, azienda per azienda, siamo andati a vedere il loro grado di resilienza. Tutto questo per capire qual era il modo migliore attraverso cui la Banca poteva supportare le aziende, perché la sospensione non era solo lo strumento più efficace; evidentemente, in alcune circostanze, dovevamo accompagnarla anche ad altri finanziamenti.

Un'altra cosa importante che tenevo a sottolineare prima di passare ai numeri è

che abbiamo implementato i nostri standard creditizi con due obiettivi: uno, chiarire a tutti i nostri colleghi quali erano le regole del gioco, che cosa dovevano fare quando un cliente chiedeva la lettera M, quando chiedeva la lettera E, quando chiedeva una sospensione, in modo che non ci fossero incertezze interpretative e la macchina fosse più efficace; due, trovandoci di fronte imprese in difficoltà, dovevamo dare loro una borsa degli strumenti per capire come gestire il cliente che avevano davanti e qual era la migliore cura a fronte degli strumenti. Questo l'abbiamo fatto con una completa rivisitazione dei criteri standard della Banca. Ovviamente, per mettere a terra tutto questo – sono a pagina 13 della presentazione – è stato necessario fare un *boost* importante alla macchina operativa. Abbiamo creato undici nuovi prodotti bancari per le misure di prevenzione; abbiamo modificato le normative dei 53 processi per renderli più veloci e soprattutto per eseguire l'attività a distanza con i clienti. I sistemi IT sono stati impattati fortemente; abbiamo modificato 30 applicazioni IT, il che dà il segno dell'importanza. Sottolineo due numeri che riporto in questa *slide*. Noi abbiamo dato priorità alle sospensioni e alle piccolissime imprese. Il 17 marzo è uscito il decreto «*Cura Italia*»; il 24 marzo, cinque giorni dopo, la Banca ha bloccato le rate di tutti i finanziamenti dei clienti che ce l'avevano richiesto. Quindi a ciascun cliente che ha fatto richiesta di sospensione alla Banca è stata bloccata sistematicamente la rata. Il 24 marzo l'abbiamo fatto in modo massivo per tutte le richieste sinora intervenute. Da quel momento in poi, per ogni richiesta di sospensione delle rate di finanziamento, la Banca immediatamente provvedeva a bloccare la rata. Questa è stata una decisione del Consiglio di amministrazione, perché dal momento in cui si blocca la rata poi parte un meccanismo di formalizzazione: il cliente deve conoscere il nuovo piano di ammortamento, deve sottoscrivere la formalizzazione, tutto quello che sappiamo; però la Banca ha deciso dal 24 marzo di bloccare la rata per tutta la clientela *performing* che ne faceva richiesta.

Altro numero che volevo segnalarvi riguarda la lettera M, i finanziamenti fino a 25 mila euro: anche su questa abbiamo preso un'azione *crash*. Il decreto è dell'8 aprile: il 23 aprile la Banca era operativa sulla lettera M; quindi la Banca in quel momento poteva concedere i finanziamenti secondo i dettami del decreto. A maggio noi avevamo già deliberato circa 40.000 lettere M. Ovviamente, tutto questo è stato accompagnato, e qui sono alla *slide* 14 – anche questo mi sembra un obiettivo importante per il governo di un'azienda complessa come la nostra – da un sistema di monitoraggio giornaliero, a tutti i livelli della Banca, per capire che cosa stava succedendo ai nostri clienti; quindi tensioni sugli utilizzati, accordati, richieste di finanziamento, mondo delle sospensioni e mondo dei finanziamenti. Noi in questo momento giornalmente abbiamo il polso della situazione sul nostro portafoglio, e giornalmente vediamo anche i tempi che impieghiamo per le erogazioni; poi vi darò i numeri.

Pagina 15 è il cuore delle moratorie. Come vi dicevo, vale la premessa che ho fatto: tutte le moratorie che sono state richieste sono attive in questo momento; poi c'è un processo di formalizzazione che ci sta richiedendo uno sforzo importante. In questo momento noi abbiamo attiva una *task force* di 400 persone che sta cercando di aiutare la nostra rete per mettere a terra la formalizzazione; però l'obiettivo principale era e rimane quello di sospendere le rate di pagamento. In questo momento, al 31 agosto – vedete i dati nella *slide* 15 – noi abbiamo avuto 62 mila richieste da imprese per 11.2 miliardi e, come dicevo, tutte sospese, e abbiamo avuto 46 mila richieste per 4.5 miliardi da parte dei privati. Il 68 per cento di queste richieste rientra nel perimetro di legge; la parte restante, il complemento, sono richieste che noi abbiamo sospeso ancorché non avessero i requisiti previsti dalla legge. Questa è stata un'ulteriore decisione dal primo momento da parte della Banca: la decisione di adottare misure di sospensione a semplice richiesta e anche se non avessero i requisiti previsti dalla legge. Quanto ci mettiamo a fare le sospensioni? Per quello che vi ho

detto, questo ha un valore minore, perché le richieste poi sono sospese immediatamente; però oggi da fine giugno, con un impegno preso anche con l'Autorità Garante per la concorrenza, abbiamo indicato nei nostri siti web e ai nostri clienti un tempo massimo di 15 giorni. Oggi, dato in tempo reale, il tempo medio che noi impieghiamo per deliberare una sospensione è 5.6 giorni. Quanto abbiamo sospeso rappresenta il 5.6 per cento del totale delle sospensioni del sistema Italia, che è una cifra che dà anche questa il segno. Noi abbiamo come quota di mercato, come banca, un valore del 4.8. Ciò significa che noi abbiamo sospeso più in media delle altre banche. Quanto è l'incidenza di queste sospensioni? Questo è un dato importante che monitoriamo e che dà il segno anche della criticità della situazione che sta vivendo il Paese. Un terzo delle nostre aziende ha chiesto sospensione, quindi il 33 per cento, e il 14 per cento dei privati ha chiesto sospensione. Questo dà anche – poi vi presenterò qualche riflessione della Banca – il segno dell'importanza del lavoro svolto, ma anche della criticità della situazione del contesto nazionale. Che cosa stiamo facendo in questo momento? Stiamo lavorando per rendere automatici, a seguito del decreto « Agosto », gli slittamenti dei clienti a fine gennaio con delle comunicazioni che manderemo a tutti i nostri clienti, al netto delle situazioni in cui ci verrà segnalato che il cliente non vuole fare lo slittamento.

Veniamo alle misure sulla liquidità che sono rappresentate a pagina 16 della presentazione. Comincerei dalla lettera M, che è quella a cui abbiamo dato priorità. In questo momento noi abbiamo erogato 55 mila a fronte di 60 mila richieste deliberate, quindi il 92 per cento. Quanto ci mettiamo a erogare? Ci mettiamo mediamente cinque giorni. Ora questi sono dati che noi monitoriamo giornalmente, è una media – abbiamo messo in piedi un sistema di controllo – e, come in tutte le medie, ci sono tempi più o meno lunghi; tuttavia, facciamo degli approfondimenti se ci sono clienti che attendono tempi superiori a sette giorni, che è l'impegno che abbiamo preso con la nostra clientela. Però

in questo momento stiamo lavorando anche bene con Mediocredito Centrale; i meccanismi oggi sono molto rodati e quindi i tempi sono efficienti.

Poi abbiamo la lettera E. Sulla lettera E, che, ricordo, è la lettera famosa del consolido e delle rinegoziazione da parte dei clienti, abbiamo in questo momento circa 2.900 richieste: 900 per un importo di 900 milioni, erogati 200 milioni. Su questo devo dire due parole. La lettera E è per la Banca l'aspetto più complesso, nel senso che noi dobbiamo individuare qual è la situazione del cliente, perché la misura è efficace se noi siamo in grado di capire qual è lo stato di difficoltà del cliente. Ricordo che su questa lettera E c'è stata una modifica importante, anche in corso di conversione del Decreto-Legge; per cui tutte quelle che avevamo previsto superiori al 10 per cento abbiamo dovuto riprenderle, rilavorarle, per portarle al 25 per cento di Delta Finanza. C'è stata una modifica anche sui tassi, poi ne parleremo. In questo momento anche sulla lettera E la macchina si è messa in moto in maniera importante, abbiamo un miliardo. Noi proattivamente stiamo contattando tutti i clienti; abbiamo individuato un *target* sulla base delle nostre analisi interne, sulle strategie che vi ho raccontato, per capire le difficoltà dei clienti: un *target* su circa 40 mila clienti per capire se hanno bisogno di sostegno e in particolare di rinegoziazione del debito. Noi come banca abbiamo stimato che a fine anno il nostro sostegno all'economia si aggirerà intorno a valori di poco inferiori ai 10 miliardi. Per quanto riguarda i tempi, come dicevo, sono cinque giorni per la M, dieci giorni per gli altri finanziamenti. Anche qui sottolineo un dato che per noi è importante: in questo momento la Banca rappresenta il 5,9 per cento delle domande a Mediocredito Centrale, il che significa di più della nostra quota fisiologica di mercato; ciò significa che abbiamo avuto una capacità di reazione, di finanziamento, di sostegno all'economia molto più importante e superiore a quella che era la nostra quota di mercato.

Sempre nelle *slide* a pagina 17 vi ho dato una rappresentazione di un altro di quegli aspetti importanti in questa situa-

zione, che sono i tassi, le condizioni che noi stiamo applicando ai clienti nelle misure di finanziamento. Cominciamo dalla lettera M. Sulla lettera M ricorderete che il decreto è intervenuto nella conversione in legge; è stata anche una modifica di cambiamento di metodologia e di applicazione del tasso. La Banca in questo momento non applica ai rendistato *flat* alcuna maggiorazione. Ricordo che il decreto prevede l'applicazione del rendistato più uno *spread* di 20 *basis point* come tasso soglia. Noi ci siamo adeguati a un livello inferiore e in questo momento stiamo erogando, lettera M, a 0,85 per cento. Il 90 per cento delle erogazioni lo stiamo dando a sei anni; il restante su tempi che vanno fino a dieci anni. Il *ticket* medio delle erogazioni lettera M, come riportato nella *slide*, è 21 mila euro. Con la conversione in legge sapete che è stato aumentato il *cap* dai 25 ai 30 mila euro. Posso dirvi che sono pochissime le richieste che abbiamo avuto di persone che avevano preso già in precedenza il finanziamento e hanno richiesto un Delta per effetto della modifica in legge. Sono un centinaio, vado a memoria. Per quanto riguarda le nuove erogazioni, ne abbiamo circa 4 mila che hanno richiesto finanziamenti a 30 mila euro; quindi il *ticket* medio si mantiene sui 21 mila. Come si vede, poi ci sono dei *cap* in funzione del fatturato, che ovviamente mordono su questa cifra.

La lettera C è una lettera dove abbiamo una media di 500 mila euro. Anche in questo caso l'80 per cento delle erogazioni è a sei anni. Il tasso è 1,4, mentre per la lettera di consolido abbiamo un tasso che si attesta in media a 1,56, tasso che si è via via ridotto anche per effetto della modifica normativa intervenuta. In questo momento per le attività di consolido, così come per le altre lettere, ci siamo dati una regola di *pricing* per evitare che la nostra rete potesse applicare differentemente o indistintamente dei prezzi diversi; ma la regola vale per tutti. Sulla lettera E, in particolare, abbiamo definito una regola che prevede che il tasso applicato alla nuova concessione debba essere inferiore al tasso medio ponderato dei vecchi finanziamenti, con uno scarto che è in funzione anche dello

stato di difficoltà del cliente, quindi del suo *rating*. Il tasso applicato in media in questo momento è 1.56.

L'ultima *slide* che vi riporto — anche questa è un'informazione che monitoriamo — riguarda come si stanno distribuendo le nostre misure sia per livello settoriale che per livello geografico. Queste percentuali che vedete nella *slide* sono percentuali per test, perché chiaramente è importante capire quante persone, quante imprese stanno chiedendo finanziamento; ma è evidente che in questo momento la parte principale l'abbiamo nel commercio e nei servizi, soprattutto nei settori del turismo, dell'alberghiero, dove abbiamo la maggiore quota di finanziamento. Se guardiamo per importo, anche il settore dell'industria, specialmente nel Nord, sta chiedendo dei finanziamenti. Sulla distribuzione geografica i numeri che vi riporto testimoniano che il dato è sostanzialmente equi-distribuito sul territorio e riflette le nostre quote di mercato. Abbiamo un dato più importante rispetto alle nostre quote di mercato per sportelli: il 20 per cento nel Sud; significa che nelle regioni del Sud stiamo ricevendo maggiore richiesta di finanziamento di piccolissimo importo. Questo è il quadro di tutte le erogazioni. Io con questi numeri spero innanzitutto di essere riuscito a dare una rappresentazione fattuale e numerica, poi ovviamente ci saranno le domande.

Io sottolineo solo due aspetti e poi mi taccio. I numeri danno il segno di due cose. Uno, che lo sforzo fatto dalla Banca, ma questo era un dovere delle istituzioni bancarie, è stato quello di cercare di fare al meglio le cose, e noi con i numeri che presentiamo contiamo di averle fatte al nostro meglio; ma danno anche il segno della rilevanza dell'impatto della crisi sul nostro sistema produttivo e sulle nostre famiglie; quindi la Banca in questo momento è concentrata moltissimo nel capire come gestire domani tempo $t + 1$ la situazione nel miglior modo possibile. Ovviamente la sospensione a un certo punto finirà, i clienti dovranno ripagare, i finanziamenti cominceranno a essere pagati. Noi in questo momento stiamo cercando di

capire a livello strategico come supportare al meglio i nostri clienti.

Nella relazione abbiamo inserito anche qualche spunto di riflessione per la Commissione su alcuni ambiti che noi riteniamo possano essere utili, per l'esperienza che abbiamo vissuto internamente, al legislatore per fare qualche riflessione, che includono alcuni aspetti legati al mondo degli UTP (*unlikely to pay*), che, come sapete, sono stati esclusi dai decreti. Noi riteniamo che in alcune circostanze, magari definite in aziende che hanno accordi di ristrutturazione, possa essere utile un aumento del perimetro legislativo anche su questi aspetti, così come si possano fare delle operazioni di più lunga durata su alcuni interventi SACE, visti la rilevanza e l'impatto del fenomeno. Per finire col tema dell'Ecobonus, che è uno dei temi su cui stiamo lavorando in maniera molto importante, riteniamo che anche qui si possano avere degli interventi di carattere migliorativo.

PRESIDENTE. Grazie mille per l'esposizione. Per il momento ho due interventi. Senatore Ferro, prego.

MASSIMO FERRO. Grazie, dottor Leandri, per la relazione puntuale. Siccome noi lavoriamo sul *format* che le abbiamo inviato noi e quindi poi la comparazione tra i dati di ogni singola banca riesce difficile, faccio una domanda. Nella tabella 9 del nostro *format*, nella voce in cui fa il riassunto dei finanziamenti, sostanzialmente dice: «...di cui inviati a Mediocredito Centrale, vediamo numeri importanti, specialmente nei finanziamenti sopra ai 30 mila euro e le rendicontazioni dei tassi di interesse», mentre vediamo che l'erogazione di questa voce è molto bassa: 666 inviate e 105 erogate, 2020 inviate a giugno, 70... Ciò è dovuto a una scelta delle aziende o ci sono problemi operativi? Richiedete documenti ultronei rispetto a quelli che erano previsti?

Torno ora alla sua relazione, mi scusi questo salto della quaglia, a pagina 18, dove individuate i settori nei quali avete ripartito i vostri finanziamenti. L'agroalimentare dove rientra tra agricoltura, industria...?

FABRIZIO LEANDRI, *responsabile Direzione Chief Lending Officer*. Nell'agricoltura.

MASSIMO FERRO. Nell'agricoltura, al 3 per cento; quindi vuol dire che è un settore che è andato bene e lo conferma questo suo dato.

Altre due domande veloci. Lei ha fatto un rapido cenno, chiaramente per i tempi ristretti, alla questione del *rating*. Sono convinto che nella norma andava previsto un blocco dei *rating*, prima del fenomeno Covid, perché il peggioramento generale più il peggioramento settoriale porta *rating* che probabilmente nell'analisi del merito creditizio è un cliente che per voi non è da sostenere. Quindi, come avete affrontato questo problema e come interviene? Perché nel frattempo i *rating* sono cambiati. Come cambia il *rating* nelle aziende rispetto ai tassi che avete erogato?

Anch'io sono rimasto sorpreso dalla ripartizione per area geografica, perché pensavo che nel Sud e nelle isole quel numero appartenesse a un settore in cui forse è stata fatta un'analisi che a me è sfuggita. Come mai avete un numero così elevato, nonostante la quota di mercato in quelle zone non mi pare rispecchi questo numero? Grazie.

PRESIDENTE. Senatore De Bertoldi, prego.

ANDREA DE BERTOLDI. Grazie, presidente. Ringrazio anch'io il dottore per la relazione e la documentazione che ci ha fornito. Io voglio tornare al tema delle moratorie perché ritengo che, soprattutto nell'immediata prospettiva, ci dovremmo preoccupare della situazione delle nostre imprese e dei nostri concittadini sul tema della liquidità, non tanto di quella di ieri, ma di quella di domani. Per quanto riguarda i crediti deteriorati, tanto per non andare lontano, ci sono dei numeri che anche per voi sono, anche in questi giorni, molto attuali: mi pare che abbiate in corso circa 8 miliardi di cessione di crediti deteriorati. Ebbene, al di là del passato, guardando le tabelle che poi magari mi chiarirà

meglio — ma comunque non cambia molto nel mio ragionamento — e guardando la relazione a pagina 16, sommando le moratorie approvate io arrivo a circa 20 miliardi tra PMI, Fondo Gasparrini, associazioni di categoria e altre moratorie; invece nella seconda relazione, a pagina 15, si parla di circa 15 miliardi, poi magari mi chiarisce come mai ci sono questi differenti valori, ma nel ragionamento cambia poco. Ci sono 15-20 miliardi di moratorie nel vostro istituto. Quello che voglio capire da voi è soprattutto se avete fatto un'analisi su quello che si presenterà quando il periodo analgesico, il periodo delle necessarie misure di assistenza e di moratoria che ci sono state terminate. Vorrei capire di questi 15-20 miliardi che parte voi temete o preventivate che possa finire nei crediti deteriorati. Questo è un aspetto secondo me molto importante, perché intorno a queste problematiche si svilupperà anche la problematica dei prossimi mesi. Grazie.

PRESIDENTE. Grazie. Prego, collega Lannutti.

ELIO LANNUTTI. Grazie, presidente. Io ringrazio il dottor Leandri, la dottoressa Ferri, il dottor Bai, per la documentazione e per la presenza a questa importantissima audizione, perché è importante sotto due aspetti: primo, per verificare quello che state facendo per far ripartire il Paese (e qui ci sono luci ed ombre); secondo, rispetto al futuro di questa Banca. Quindi io mi permetterò di fare una domanda. Lei, dottor Leandri, ha affermato che avete rispettato con due anni di anticipo l'obiettivo che vi era stato dato ma oggi, leggendo alcuni giornali, per esempio *la Repubblica*, questo obiettivo non pare sia stato rispettato. Vede, dottor Leandri, lei è in Banca dal 2004, dopo aver fatto l'ispettore di Banca d'Italia dal 1993 al 2007; è stato responsabile della funzione *Internal Audit*, quindi una funzione importante. Mi permetta di dire che tutti i mali discendono da una delibera della Banca d'Italia del 17 marzo 2008, la numero 154. Lei che ha lavorato in Banca d'Italia sa a che cosa mi riferisco: alla delibera firmata dall'allora

Governatore della Banca d'Italia Draghi, con all'oggetto Banca MPS, acquisizione della partecipazione di controllo della Banca Antoniana Popolare Veneta, a un prezzo di 17 miliardi e qualcosa di euro, senza le sacrosante *due diligence*, per una banca che, come risulta dal comunicato stampa congiunto, 8 novembre 2007, firmato MPS-Santander, era stata valutata a malapena 9 miliardi. Tutti i guai discendono da lì. Basta leggere oggi un articolo di Andrea Greco su *la Repubblica* dal titolo « Gualtieri firma il decreto, ma la svendita MPS divide la maggioranza ». Insomma, una svendita, perché qui noi avremmo minusvalenze per 7-8 miliardi. Ci sono anche altre ipotesi che sono state fatte, al futuro della Banca noi ci teniamo. È un pozzo senza fondo che è costato circa 30 miliardi di euro tra ricapitalizzazioni e impegni dello Stato. Non facciamo in modo che i soldi pubblici vengano regalati a qualche amico degli amici, come si sta facendo con gli NPL (*non performing loans*). Questo per quella parte.

L'altra parte riguarda le tabelle che ci avete fornito. State lavorando per offrire la ripartenza di questo Paese; ci sono anche delle lamentele: non tutte le ciambelle riescono col buco. La domanda è: si può migliorare per quanto riguarda le moratorie, la richiesta dei crediti, soprattutto delle imprese? Io ci tengo molto a questa banca perché i miei avi vi hanno lavorato quando era l'esattoria comunale a Via dei Normanni. Ci tengo molto, ripeto, e non vorrei che il sudore dei risparmiatori, degli azionisti eccetera venga regalato a qualche amico degli amici. La ringrazio molto comunque, sia lei che i suoi gentili accompagnatori.

PRESIDENTE. Grazie, collega Lannutti. Abbiamo finito le domande. Prego, senatore Ferro.

MASSIMO FERRO. Gli argomenti che ha introdotto il collega Lannutti secondo me esulano da questa sede, perché avremmo tutti da dire tante cose.

PRESIDENTE. Come io avevo già detto nello *speech*, per le risposte ci atteniamo all'oggetto dell'audizione.

FABRIZIO LEANDRI, responsabile Direzione Chief Lending Officer. La prima domanda atteneva alla tabella. Le tabelle riportate sono fino a giugno. Nella presentazione io forse l'ho detto in maniera veloce, ma ho riportato i dati aggiornati al 31 agosto. Come ho cercato di spiegare, noi abbiamo dato una priorità fortissima alla lettera M, dove siamo stati in grado di deliberare velocemente. Come i numeri dimostrano, in questo momento abbiamo erogato oltre il 90 per cento e abbiamo tempi di cinque giorni.

Non nascondo che sulla lettera E, in particolare sui finanziamenti più lunghi, l'istruttoria è stata molto più complessa, non fosse altro per il fatto che, a parte gli aspetti tecnici che non vi riporto per non annoiarvi, sostanzialmente c'erano anche dei temi di *governance* importanti, decisioni del Consiglio di amministrazione, strategie e quant'altro; però devo dire, guardando i numeri adesso, che in questo momento noi abbiamo un buon tasso di erogazione rispetto alle richieste pervenute.

Il terzo elemento è sulle operazioni di più grande importo, soprattutto con imprese per il consolido. Come ho detto, il nostro obiettivo, poi mi ricollego anche alle altre domande, soprattutto a quelle sulle sospensioni, è quello di individuare la forma di sostegno migliore, perché non faremmo un servizio buono per noi e neanche per il nostro cliente dando un finanziamento che non è sufficiente per quello che serve, che non è calibrato esattamente alle esigenze; perciò in questo si richiedono istruttorie maggiori.

Sull'agroalimentare ho risposto.

Il *rating* è un elemento importantissimo. La risposta tecnica è sì, nel senso che il sistema di *rating* è un sistema attraverso il quale le banche hanno una determinazione del requisito patrimoniale; quindi non possiamo disattivarlo. Noi abbiamo tanto patrimonio in funzione di quanto è il rischio del nostro portafoglio, famosa PD che vi ho fatto vedere, che è scesa tanto perché i *rating* dei nostri clienti sono migliorati tanto nel corso di questi anni a seguito dei lavori di riqualificazione. Segnalo però due aspetti. In questo momento si vede una sorta di

congelamento dell'esposizione dei clienti; quindi con le moratorie non si hanno sconfinamenti, non si hanno andamenti anomali dei rapporti. Questo fa sì che il *rating* non catturi questi elementi e quindi non ci siano dei peggioramenti; però è evidente che le analisi col passare del tempo non possono che fotografare questa situazione. Che cosa abbiamo fatto noi? Come ho cercato, e me ne scuso, di illustrare velocemente nella *slide* che vi richiamo a pagina 12, noi ci siamo, per così dire, « dimenticati » del mondo dei *rating*; abbiamo fatto delle analisi settoriali per capire quali erano i settori più impattati e quali erano le previsioni sul recupero di questi settori. Un conto è avere un'impresa che è impattata ma in un settore che ha una velocità di recupero alta e un conto, viceversa, imprese che hanno delle velocità più lente. Dopodiché abbiamo esaminato le aziende una a una per capire la loro resilienza. Adesso non voglio entrare nel tecnico, ma un'azienda che ha maggiore indebitamento pre-Covid oppure più costi fissi rispetto a un'altra azienda ha delle capacità di resilienza peggiori. Sulla base di questi due elementi noi abbiamo diviso le nostre aziende in quattro *cluster* e per ogni *cluster* stiamo cercando di trovare il sostegno migliore, quindi non legandolo esplicitamente al mondo del *rating*, ancorché il *rating* rimane un numero che noi utilizziamo.

Quote di mercato, se ricordo bene la domanda. Come ho detto nella mia illustrazione, la Banca mediamente serve il 4.8 per cento degli impieghi del sistema bancario italiano: abbiamo erogato finanziamenti per il 6 per cento, quindi una mia chiave di lettura è che noi abbiamo dato più finanziamenti in media di quelle che sono le nostre quote di mercato rispetto alle altre banche. Non so se sui quattro temi ho risposto.

Il tema delle moratorie è un tema che condivido assolutamente e su cui stiamo lavorando. Tra l'altro il legislatore per primo ne è stato consapevole, perché con il decreto « Agosto » c'è stato uno slittamento delle moratorie da settembre a gennaio. Come è noto e come sappiamo, la moratoria è un momento in cui diamo ossigeno ai

nostri clienti per cercare di superare la crisi, ma probabilmente in molti casi non è la soluzione e non sarà la soluzione. Allora che cosa stiamo facendo, in particolare nella nostra Direzione Rete, con il dottor Bai? Stiamo adottando fundamentalmente due strategie. La prima strategia è di carattere proattivo: stiamo chiamando tutte le imprese che hanno chiesto moratoria per capire esattamente come intendono ripartire, qual è la corretta situazione, per vedere se eventualmente, tanto per tornare al tema della lettera E, hanno bisogno di rinegoziare il debito pregresso. Sul secondo aspetto – su cui c'è stata anche la supervisione stretta della vigilanza che, tra l'altro, qualche giorno fa ha mandato una lettera proprio su questi temi – stiamo cercando di farci un'idea in casa di quanti di questi clienti possono essere a rischio NPL successivamente. Questo è un esercizio molto difficile al momento. Come ho detto, e lo ripeto, noi sugli NPL abbiamo fatto un lavoro importante. Negli impegni che abbiamo preso con la Commissione avevamo un tasso di NPL al 12.9; noi oggi stiamo all'11.8. Con l'operazione arriviamo al 4, quindi riteniamo di avere capacità di resilienza per assorbire anche un eventuale incremento di NPL che, per onestà intellettuale, non posso dirvi che probabilmente ci sarà, però stiamo facendo di tutto in questa fase, che chiamerai « fase 1 », per capire con i clienti quali sono le migliori modalità per sostenerli oltre alla sospensione. Questo è quello che stiamo facendo sulle sospensioni.

Rispetto agli impegni, questi sono i famosi *commitment*. La Banca ha firmato 19 impegni con la DG COMP (Direzione Generale della Concorrenza). Gli impegni atenevano prevalentemente a molti degli aspetti che sostanzialmente erano nelle nostre mani, quindi la riduzione del personale, la riduzione dei costi, la riduzione degli NPL, la riduzione delle filiali, la vendita delle banche estere e delle filiali estere. Tutti questi impegni sono stati rispettati. È evidente che la Banca si è trovata a gestire un periodo di difficoltà non previsto dal momento in cui è stato fatto il Piano di ristrutturazione che ha determinato delle

pressioni sia sui ricavi che sugli impieghi e quindi ha determinato qualche difficoltà. Ne siamo assolutamente consapevoli e stiamo cercando come banca, come è stato detto, di guardarci dentro per capire come gestire anche questa situazione.

È importante la domanda sulle lamentele. L'ho detto forse velocemente, ma torno sui reclami. In questo momento noi abbiamo 199 reclami e un paio di centinaia di lamentele. Le lamentele sono sostanzialmente di carattere verbale, quindi non codificate ai sensi della disciplina Consob, reclami e quant'altro; però abbiamo voluto dal primo momento fare un processo straordinario per cercare di capire dalla voce dei nostri clienti se c'era qualcosa che non andava. I numeri sono piccoli e le lamentele purtroppo riguardavano prevalentemente il fatto che alle filiali bisognava andare solo per appuntamento, che c'era un po' di fila per andare in filiale. Questi sono temi che abbiamo cercato di affrontare nel migliore dei modi, ma evidentemente qualche disservizio c'è stato e ne siamo consapevoli. I reclami in senso stretto, come dicevo, sono 199, che rispetto ai numeri che vi ho raccontato sono numeri molto piccoli, ma comunque ci sono. In due casi li abbiamo accettati. La maggior parte degli altri casi attiene a due aspetti principali. Il primo riguarda clienti che chiedono finanziamenti ai sensi del Decreto-Legge ma non ne hanno le caratteristiche, e qua ritorno al tema degli UTP, ovvero alle sospensioni, Gasparrini; il secondo aspetto attiene a qualche farraginosità del periodo che riguarda soprattutto la prima fase, il periodo di marzo e aprile, nell'erogazione dei finanziamenti; però è un tema per cui

noi settimanalmente, anzi direi giornalmente, abbiamo *situation room* per capire e per gestire al meglio.

MASSIMO FERRO. Perché ha detto « UTP » ?

FABRIZIO LEANDRI, *responsabile Direzione Chief Lending Officer*. « UTP » è l'acronimo « *unlikely to pay* ».

MASSIMO FERRO. Lo so cosa sono.

FABRIZIO LEANDRI, *responsabile Direzione Chief Lending Officer*. Come sapete, per il decreto « Liquidità » i finanziamenti di cui alla lettera M, lettera E, lettera C sono rivolti alla clientela che era *performing* alla data « del ». Per i clienti classificati dalla banca UTP, le banche non possono concedere finanziamenti ai sensi del decreto. Chiaramente dobbiamo gestire le situazioni una a una e questo lo stiamo facendo, anche per la nostra clientela UTP, che è la clientela più fragile. Però no, tecnicamente non possono accedere alle forme previste dal decreto.

PRESIDENTE. Grazie. Io non ho altri interventi. Ringraziamo il dottor Leandri e i suoi accompagnatori e ci vediamo presto. Grazie.

Dispongo che la documentazione sia allegata al resoconto stenografico della seduta odierna. La seduta è tolta.

La seduta termina alle 14.

*Licenziato per la stampa
il 27 gennaio 2021*

ALLEGATO

1. COPERTINA

Commissione Parlamentare di inchiesta sul sistema
bancario e finanziario

Audizione

dei dott. FABRIZIO LEANDRI (Chief Lending Officer)

 FIORELLA FERRI (Chief Safety Officer)

 MAURIZIO BAI (Responsabile Direzione Rete)

GRUPPO BANCARIO MONTE DEI PASCHI DI SIENA

Roma, 08/09/2020

2. INFORMAZIONI SUL GRUPPO BANCARIO

i) Descrizione del Gruppo.

Il Gruppo Montepaschi opera principalmente in Italia come banca commerciale a vocazione "Retail" e copre, tramite le controllate MPS Capital Services e MPS Leasing e Factoring, tutte le aree di business bancario specialistiche, dal leasing, al factoring, alla finanza d'impresa. L'attività nel comparto assicurativo-previdenziale è presidiato grazie ad una partecipazione strategica con AXA.

ii) Principali attività svolte (dati aggiornati al 30 giugno 2020).

Il gruppo svolge la sua attività mediante l'impiego di circa 22 mila dipendenti. La rete distributiva di Banca Monte dei Paschi è costituita da 1421 filiali e 140 centri specialisti (dedicati a segmenti di clientela "aziende", "enti" e "private e family office" a seguimento diretto), concentrate principalmente nel Nord e Centro Italia.

Il gruppo detiene attivi totali per c.142 €/miliardi, di cui c. 83 €/miliardi sono costituiti da finanziamenti alla clientela, che rappresentano circa 4,85% delle quote di mercato in questo comparto. La raccolta diretta ammonta a 98 €/miliardi (c. il 3,8% della quota di mercato), mentre quella indiretta ammonta a c. 99 €/miliardi.

Il Gruppo vanta un patrimonio di 4,5 milioni di clienti gestiti commercialmente secondo 3 segmenti operativi:

- Retail
- Corporate
- Private

Di seguito i principali numeri di ogni segmento commerciale¹:

- Retail Banking: c. 4,4 milioni di clienti, raccolta diretta: 47 €/miliardi, raccolta indiretta: 51 €/miliardi, finanziamento vivi lordi alla clientela: 41 €/miliardi
- Corporate Banking: c. 42 mila clienti, raccolta diretta: 19 €/miliardi, raccolta indiretta: 16 €/miliardi, finanziamento vivi lordi alla clientela: 31 €/miliardi
- Private Banking: c. 37 mila clienti, raccolta diretta: 3 €/miliardi, raccolta indiretta: 15 €/miliardi, finanziamento vivi lordi alla clientela: 0,5 €/miliardi

¹ I dati non comprendono gli aggregati patrimoniali riferibili al segmento Corporate Center (finanza proprietaria, tesoreria e capital management) quantificabili in 29 €/miliardi di Raccolta Diretta, 17 €/miliardi di Raccolta Indiretta e 9,5 €/miliardi di Finanziamenti vivi lordi alla clientela.

Tabella 1

Dati in €/milioni	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017
Margine di intermediazione	3.200,3	3.231,9	3.892,4
<i>Di cui da Finanziamenti</i>	1.757,1	1.959,6	2.426,2
<i>Di cui da servizi connessi alla Raccolta con conto corrente/conto deposito</i>	411,6	443,3	479,8
<i>Di cui da Servizi e strumenti di pagamento</i>	191,7	195,3	199,4
<i>Di cui da Servizi e attività di investimento</i>	764,5	798,7	814,0

Il margine di intermediazione al 31 dicembre 2019 è pari a 3.200,3 €/milioni (3.231,9 €/milioni al 31 dicembre 2018 e 3.892,4 €/milioni al 31 dicembre 2017) ed è costituito da interessi attivi su finanziamenti per 1.757,1 €/milioni (1.959,6 €/milioni al 31 dicembre 2018 e 2.426,2 €/milioni al 31 dicembre 2017). La componente di commissioni nette legata ai servizi connessi alla raccolta con conto corrente e conto deposito è pari a 411,6 €/milioni al 31 dicembre 2019 (443,3 €/milioni al 31 dicembre 2018 e 479,8 €/milioni al 31 dicembre 2017). La componente di commissioni nette legata ai servizi e strumenti di pagamento è pari a 191,7 €/milioni al 31 dicembre 2019 (195,3 €/milioni al 31 dicembre 2018 e 199,4 €/milioni al 31 dicembre 2017).

Infine, la componente di commissioni nette legata all'erogazione di servizi e attività di investimento è pari a 764,5 €/milioni al 31 dicembre 2019 (798,7 €/milioni al 31 dicembre 2018 e 814,0 €/milioni al 31 dicembre 2017).

Tabella 2

Dati in €/milioni	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017
Margine di intermediazione	3.200,3	3.231,9	3.892,4
<i>Con clientela italiana</i>	3.162,9	3.168,1	4.677,5
<i>Con clientela UE-27</i>	35,1	53,6	(401,5)
<i>Con clientela Extra UE</i>	2,3	10,2	(383,6)

Il margine di intermediazione del Gruppo, in tutte le annualità di riferimento, è concentrato sulla clientela italiana.

Tabella 3

Dati in €/milioni	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017
Totale Impieghi (in tutte le sue forme)	132.196,0	130.481,0	139.154,2
Totale raccolta (in tutte le sue forme)	216.186,9	207.834,3	214.732,9

Il totale impieghi del Gruppo MPS inteso come il totale dell'attivo patrimoniale, è pari al 31 dicembre 2019 a 132.196,0 €/milioni (130.481,0 €/milioni al 31 dicembre 2018 e 139.154,2 €/milioni al 31 dicembre 2017).

Il totale raccolta del Gruppo è pari al 31 dicembre 2019 a complessivi 216.186,9 €/milioni (207.834,3 €/milioni al 31 dicembre 2018 e 214.732,9 €/milioni al 31 dicembre 2017). L'aggregato è costituito dalla raccolta diretta da banche e clientela (pari alla sommatoria delle voci di bilancio "Passività finanziarie al costo ammortizzato" e "Passività finanziarie valutate al *fair value*") pari al 31 dicembre 2019 a 114.395,4 €/milioni (111.345,7 €/milioni al 31 dicembre 2018 e 118.887,2 €/milioni al 31 dicembre 2017) e dalla raccolta indiretta (sommatoria del risparmio gestito e risparmio amministrato) pari a 101.791,5 €/milioni al 31 dicembre 2019 (96.488,6 €/milioni al 31 dicembre 2018 e 95.845,7 €/milioni al 31 dicembre 2017).

Tabella 4

Dato in €/milioni	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017
Liquidità aggiudicata presso BCE - operazioni di rifinanziamento	16.000	16.500	16.500
Di cui utilizzata per totale impieghi settore privato e PA	14.519	16.418	16.256
Di cui utilizzata per il settore privato	14.136	15.993	15.635
Di cui utilizzata per famiglie e società non finanziarie	14.136	15.993	15.635
Di cui utilizzata per operazioni in strumenti finanziari	1.481	82	244

La raccolta realizzata da Banca Monte dei Paschi tramite le Aste BCE risulta sostanzialmente stabile nel periodo considerato, ed è stata utilizzata essenzialmente per rifinanziare:

- mutui residenziali e commerciali (idonei a costituire collaterale per le aste, tramite gli strumenti "covered bond" e "cartolarizzazioni");
- prestiti a imprese ed enti pubblici (idonei a costituire collaterale per le aste, tramite il c.d. canale ABACO).

La liquidità in eccesso, di importo marginale rispetto al totale, è allocata al portafoglio di strumenti finanziari, prevalentemente costituito da titoli di Stato italiani.

iii) Principali informazioni economico finanziarie.

Tabella 5:

Dati in €/milioni	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017
Interessi netti	1.490,4	1.718,7	1.759,4
Dividendi e altri proventi su partecipazioni	11,2	11,2	15,3
Commissioni nette	1.448,8	1.521,5	1.561,1
Risultato netto dell'attività di negoziazione	87,0	30,4	(11,9)
Saldo altri proventi/oneri	162,9	(49,9)	568,5
MARGINE DI INTERMEDIAZIONE	3.200,3	3.231,9	3.892,4
Spese per il personale	(1.408,1)	(1.571,9)	(1.847,7)
Costi operativi	(1.074,8)	(1.129,3)	(851,3)
RISULTATO DI GESTIONE	717,4	530,7	1.193,4
Rettifiche nette su crediti	(609,7)	(603,8)	(5.141,8)
Accantonamenti	(72,0)	(69,4)	(276,1)
RISULTATO LORDO DI GESTIONE	35,7	(142,5)	(4.224,5)
Imposte sul reddito del periodo	(1.068,7)	421,1	722,2
RISULTATO NETTO DI GESTIONE	(1.033,0)	278,6	(3.502,3)

Il margine di intermediazione del Gruppo è pari a 3.200,3 €/milioni al 31 dicembre 2019 (3.231,9 €/milioni al 31 dicembre 2018 e 3.892,4 €/milioni al 31 dicembre 2017). Contribuiscono principalmente alla formazione del margine di intermediazione per l'anno 2019 la voce Interessi netti, pari a 1.490,4 €/milioni (1.718,7 €/milioni al 31 dicembre 2018 e 1.759,4 €/milioni al 31 dicembre 2017) e la voce commissioni nette pari a 1.448,8 €/milioni (1.521,5 al 31 dicembre 2018 e 1.561,1 al 31 dicembre 2017). Le spese del personale, nel triennio di rilevazione, seguono un trend decrescente, attestandosi rispettivamente a 1.408,1 €/milioni al 31 dicembre 2019, 1.571,9 €/milioni al 31 dicembre 2018 e 1.847,7 €/milioni al 31 dicembre 2017. Le rettifiche nette per rischio di credito ammontano a 609,7 €/milioni al 31 dicembre 2019, in lieve aumento rispetto a quanto rilevato al 31 dicembre 2018 (603,8 €/milioni), e in forte diminuzione rispetto al dato contabilizzato al 31 dicembre 2017, pari a 5.141,8 €/milioni. Il risultato netto di gestione, depurato delle imposte sul reddito e delle altre componenti economiche riportate in tabella, evidenzia al 31 dicembre 2019 una perdita complessiva per il Gruppo pari a 1.033,0 €/milioni. Lo stesso aggregato evidenzia un utile

al 31 dicembre 2018 pari a 278,6 €/milioni e una perdita di 3.502,3 €/milioni al 31 dicembre 2017.

iv) Posizioni al 31/12/2017, al 31/12/2018 e al 31/12/2019 distinte fra *Non Performing Loans (NPL)* e *Unlikely to Pay (UTP)* e i principali effetti prodotti sui conti economici e patrimoniali nei rispettivi periodi di riferimento.

Tabella 6

Dati in €/milioni	31.12.2019		31.12.2018		31.12.2017	
Gruppo bancario	Sofferenze Lorde	UTP Lorde	Sofferenze Lorde	UTP Lorde	Sofferenze Lorde	UTP Lorde
		6.442,7	5.409,9	8.584,1	8.065,7	31.045,3

Al 31 dicembre 2019, l'esposizione lorda del Gruppo in termini di sofferenze si attesta a 6.442,7 €/milioni, in diminuzione rispetto agli 8.584,1 €/milioni del 31 dicembre 2018 e ai 31.045,3 €/milioni registrati al 31 dicembre 2017. Parimenti, le esposizioni Unlikely to pay (UTP) al lordo delle rettifiche di valore operate dal Gruppo, si attestano a 5.409,9 €/milioni al 31 dicembre 2019, a 8.065,7 €/milioni al 31 dicembre 2018 e 11.374,2 €/milioni al 31 dicembre 2017. La diminuzione delle esposizioni lorde deteriorate registrata nel triennio di riferimento è da attribuire alle operazioni di cessione e deleverage di crediti deteriorati in attuazione del commitment previsto dal Piano di Ristrutturazione.

Tabella 7

Dati in €/milioni	31.12.2019		31.12.2018		31.12.2017	
Gruppo bancario	Sofferenze Nette	UTP Nette	Sofferenze Nette	UTP Nette	Sofferenze Nette	UTP Nette
		2.982,0	3.061,4	3.224,1	4.515,2	7.531,6

Al 31 dicembre 2019, l'esposizione netta del Gruppo in termini di sofferenze si attesta a 2.982,0 €/milioni, in diminuzione rispetto ai 3.224,1 €/milioni del 31 dicembre 2018 e ai 7.531,6 €/milioni registrati al 31 dicembre 2017. Parimenti, le esposizioni Unlikely to pay (UTP) al netto delle rettifiche di valore operate dal gruppo, si attestano a 3.061,4 €/milioni al 31 dicembre 2019, a 4.515,2 €/milioni al 31 dicembre 2018 e 6.879,8 €/milioni al 31 dicembre 2017.

v) *Trend* del numero di dipendenti e di filiali al 31/12/2017, al 31/12/2018 e al 31/12/2019.

Tabella 8:

	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017
Numero dipendenti	22.040	23.129	23.463
<i>Di cui Italia</i>	21.830	22.727	23.015
<i>Di cui EU-27</i>	177	319	348
<i>Di cui Extra UE</i>	33	83	100
Numero sportelli	1.436	1.550	1.769
<i>Di cui Italia</i>	1.422	1.529	1.745
<i>Di cui EU-27</i>	13	20	21
<i>Di cui Extra UE</i>	1	1	3

Il trend sia degli organici che degli sportelli risulta essere in riduzione coerentemente a quanto previsto dal piano di ristrutturazione/rilancio e dai commitment BCE.

Tutti gli interventi, sia organizzativi che gestionali, hanno avuto l'obiettivo di minimizzare l'impatto negativo sulle nostre risorse e sui nostri clienti.

La riduzione degli organici è stata conseguita prevalentemente con il ricorso al Fondo di Solidarietà di Settore e con il contenimento delle assunzioni.

La razionalizzazione dei canali distributivi è stata conseguita mediante:

- chiusura di ca 300 sportelli,
- chiusura delle Filiali Estere (New York, Londra e Hong Kong),
- il deconsolidamento di Banca Montepaschi Belgio,
- l'attivazione di un piano di run off Montepaschi Banque.

3. STATO DI ATTUAZIONE DELLE MISURE PREVISTE DAI DECRETI LEGGE N. 18 DI MARZO E N. 23 DI APRILE 2020

Gestione emergenza COVID-19: la salvaguardia della salute e business continuity

Il Gruppo MPS ha affrontato il periodo emergenziale ponendosi come principali obiettivi la **salvaguardia della salute di colleghi e clienti e la continuità nell'erogazione dei propri servizi alla clientela**: per questo ha adottato misure incrementalmente di prevenzione e protezione fin dall'inizio dell'emergenza, in attuazione e ad integrazione delle disposizioni normative emanate a livello nazionale e locale e del Protocollo di settore.

Le modalità di erogazione dei servizi alla clientela sono state adattate all'evolversi dell'emergenza garantendo sempre un dialogo costante con i propri clienti. In data 24 febbraio è stata prevista la chiusura delle filiali operanti nei Comuni colpiti del Lodigiano, misura poi estesa ad altri Comuni della Lombardia e del Veneto. Agli inizi di marzo sono state chiuse 26 filiali della provincia di Bergamo e Brescia mentre nel resto delle filiali l'operatività è stata mantenuta nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì con apertura al pubblico la mattina per lo svolgimento di tutti i servizi, comprese le attività di cassa. Dal 20 aprile ca. 1.400 filiali hanno riaperto in maniera graduale e la presenza media del personale in Rete è progressivamente salita al 75%. Dal 22 giugno tutte le strutture di rete hanno ripreso la normale operatività e la clientela ha ricominciato ad accedere in filiale anche senza appuntamento; l'accesso dei clienti è stato ed è comunque regolato al fine di salvaguardare la salute della clientela e del personale.

La funzionalità dei bancomat della Banca è stata assicurata con continuità.

Il rispetto delle regole di separazione e distanziamento è stato favorito dall'installazione per gli addetti al pubblico delle filiali di circa 13.500 schermi di protezione in plexiglass e di strisce distanziatrici per la clientela. Ancora oggi la presenza del personale è in numero tale da rispettare il distanziamento sociale di almeno 1,8 metri tra una seduta e l'altra e tutte le strutture vengono costantemente dotate di adeguati dispositivi di protezione individuale.

Naturalmente la continuità nell'erogazione dei servizi da parte della rete commerciale, è stata resa possibile dal proseguimento senza interruzioni delle attività da parte delle funzioni centrali. Per entrambe, lo *smart working* ha rappresentato una delle misure precauzionali più incisive per il contenimento della diffusione della pandemia.

Per sostenere questo risultato e facilitare il contatto con la clientela anche in orari e giorni di chiusura al pubblico, è stata rafforzata l'infrastruttura tecnologica e strumentale, sono stati implementati i sistemi informatici per consentire l'accesso alle principali piattaforme operative attraverso dispositivi personali ed è stata raddoppiata la capacità di connessione tramite VPN (Virtual Private Network) che oggi consente circa 20mila accessi in contemporanea.

Il massiccio ricorso all'operatività telematica della clientela e del personale è stato altresì sostenuto rafforzando le misure di sicurezza informatica, introducendo forme di protezione e di controllo più incisive e stringenti atte a contrastare il fenomeno del c.d. *cyber crime*.

A sostegno di tutti i colleghi sono stati attivati corsi di formazione specifici e momenti di confronto a distanza al fine di fornire tutte le informazioni relative alla gestione dell'emergenza e ai nuovi prodotti e processi volti a garantire una tempestiva risposta alle richieste della clientela.

Gestione emergenza COVID-19: la comunicazione con i clienti e le iniziative di supporto alla rete

Particolare attenzione è stata rivolta alla costante informativa verso la clientela attraverso tutti i canali disponibili, dall'allestimento di punti info presso le filiali, alla realizzazione di una sezione nel sito internet della Banca dedicata all'emergenza, con lo scopo di fornire tutte le informazioni utili per conoscere le filiali aperte, gli indirizzi di posta elettronica dedicati all'emergenza ed i numeri di telefono delle agenzie, informazioni diramate a tutta la clientela anche per il tramite di mail e comunicazioni sui canali di informazione fisica, digitale e "social". Sempre sul sito, la nostra clientela ha potuto scaricare i moduli per richiedere l'attivazione delle varie misure disposte dai Decreti Legge.

E' stato messo a disposizione dei clienti un numero verde dedicato ed è stato potenziato il call center per rispondere in maniera tempestiva alle circa 26.000 richieste ricevute dalla clientela.

Allo scopo di velocizzare il più possibile la «messa a terra» delle sospensioni è stato adottato un iter di delibera più snello, utile a far recepire al sistema, in modo diretto e veloce, la sospensione delle rate e il conseguente allungamento del piano di ammortamento del finanziamento.

Inoltre, al fine di alleggerire la Rete delle incombenze operative legate alle sospensioni e allo istradamento delle pratiche ex lettera M verso MCC, sono state costituite due task force. La prima dedicata alla formalizzazione delle sospensioni, conta circa 400 componenti. La seconda, dedicata alle pratiche verso MCC, conta circa 50 risorse.

Gestione emergenza COVID-19: la governance dei processi creditizi

Le principali decisioni di indirizzo strategico sono state discusse ed approvate nell'ambito degli organi collegiali della Banca competenti in materia (Comitato Credito Sessione Strategie Creditizie, Comitato Rischi e Sostenibilità e Consiglio d'Amministrazione); tutte le iniziative intraprese per la gestione della crisi sono state, inoltre, rappresentate al Joint Supervisory Team nel corso di specifiche call settimanali di confronto.

In termini di allineamento al sistema, la Banca ha aderito agli accordi promossi dall'Associazione Bancaria Italiana che prevedono, in relazione alle Imprese, Enti Locali e Privati, la possibilità sia di sospendere il pagamento della quota capitale delle rate in scadenza nell'anno 2020 dei finanziamenti sia di allungare la scadenza degli stessi.

Con riferimento alla macchina operativa, la gestione dell'emergenza e l'adeguamento alle previsioni dei Decreti "Cura Italia" e "Liquidità" ha comportato una imponente rivisitazione dei processi aziendali, con la review di oltre 50 documenti di normativa interna (di cui 25 specifici al mondo del credito e dei finanziamenti verso la clientela) nonché la modifica delle applicazioni informatiche (circa 30) deputate alla gestione delle sospensioni, dell'erogazione di nuovi finanziamenti e della gestione ed archiviazione della contrattualistica.

La messa a terra operativa delle misure è stata oggetto di costante monitoraggio tramite la costituzione di una "situation room" settimanale composta dal Senior Management della Banca.

E' stata inoltre istituita una reportistica giornaliera (Daily Credit Dashboard), indirizzata ai vertici aziendali e condivisa con l'Autorità di Vigilanza durante i weekly meeting, finalizzata al monitoraggio degli aggregati creditizi rilevanti impattati dalla crisi e del livello di utilizzo delle misure di sostegno.

Alla luce del mutato contesto di riferimento e del differente impatto della crisi sui singoli settori economici, la Banca ha deciso di sospendere le strategie approvate dal CDA il 25 febbraio ed è stato avviato un progetto di profonda revisione del framework metodologico per la definizione delle nuove strategie di sostegno alle imprese del Gruppo.

La nuova metodologia ha suddiviso le aziende in 4 cluster individuati sulla base del livello di impatto che la crisi ha prodotto sul settore a cui la controparte appartiene e sulla base della resilienza della singola azienda alla crisi stessa. A ciascun cluster è stata associata una strategia prevalente che va dalla crescita ordinaria, destinata ai clienti non in difficoltà, fino alla gestione selettiva per i clienti con un livello di rischio elevato, attraversando tutte quelle situazioni intermedie dove viene ponderato l'intervento della Banca in base al cluster di appartenenza del cliente.

Le nuove strategie costituiscono parte integrante dei credit standard rivisitati, finalizzati a garantire un più efficace, efficiente ed omogeneo processo di concessione nell'ambito del nuovo scenario economico. Gli interventi principali sugli standard creditizi hanno riguardato:

- ✓ l'aggiornamento delle regole standard di concessione del credito
- ✓ il rafforzamento degli strumenti di analisi della situazione aziendale in uso presso i gestori
- ✓ la revisione del set documentale a supporto del processo istruttorio

Gestione emergenza COVID-19: le misure a sostegno della clientela

Con l'emanazione del Decreto «Cura Italia» sono state messe in campo tutte le iniziative a tutela dei clienti dapprima sospendendo l'emissione delle rate di tutti i finanziamenti (con i Clienti che hanno formalizzato la richiesta successivamente e «a distanza») e poi rilasciando i prestiti per l'anticipazione della Cassa Integrazione (straordinaria e/o in deroga) che non prevedono per il cliente alcun tipo di onere (quindi tasso zero e commissioni zero). Conseguentemente, la Banca ha posto in essere tutte le attività necessarie a finalizzare la contrattualizzazione dei nuovi piani di ammortamento anche tramite la costituzione di una task force ad hoc di supporto alle funzioni di Rete. Le misure di sospensione sono state estese anche ai clienti "performing" che non avevano i requisiti previsti ex lege.

Il processo ha registrato un'accelerazione crescente fino a presentare, alla data del 31 agosto, circa 13,4 €/miliardi di esposizioni con delibera di sospensione acquisita pari a circa l'85% del totale richiesto, con tempi di risposta alla clientela in progressiva diminuzione ed in media pari a circa 5,6 gg sulle richieste ex lege (art 56).

Il totale delle richieste di moratoria riguarda il 14% del portafoglio privati e il 33% del portafoglio aziende e, rispetto al totale richieste pervenute a livello di sistema, corrispondono a circa il 5,6% a fronte di una quota impieghi del Gruppo MPS pari a ca. il 4,85%.

Il 68% delle richieste di sospensione riguardano il perimetro ex lege, mentre sulla restante parte del portafoglio performing dei richiedenti sono in corso gli adempimenti finalizzati a formalizzare i contratti secondo le previsioni contenute nelle relative Convenzioni ABI.

Sul fronte delle azioni intraprese in linea con le norme di legge previste dal cd "Decreto Liquidità", dopo aver definito il catalogo prodotti (non ultimo quello relativo ai finanziamenti con garanzia Sace) nell'ambito di un plafond complessivo a supporto della esigenze di finanziamento della clientela pari ad 8 €/miliardi, si riscontra, a partire soprattutto dalla seconda parte di Maggio, un incremento importante delle richieste approvate; in particolare, sulla lettera M, alla data del 31 agosto, il tasso di delibera è ormai prossimo al 100% per un importo complessivo pari a 1,2 miliardi di euro; i tempi di delibera registrati sui finanziamenti inferiori ai 30.000€ sono di 5 giorni e comunque nei limiti degli impegni assunti verso la clientela e comunicati ad AGCM.

In merito alle domande presentate presso MCC, la quota della Banca rispetto al totale di sistema è del 5,9%, in particolare sulla lettera M è pari al 6,7%.

Con riferimento ai finanziamenti previsti dal cd "Decreto Liquidità" sono state annullate solo il 3% delle richieste pervenute. Le motivazioni dell'annullamento sono riconducibili per il 30% circa dei casi alla rinuncia da parte del cliente, per il 42% per incompletezza

o insufficienza della documentazione presentata e per il 28% dei casi a causa della presenza di elementi pregiudizievoli nelle banche dati esterne (protesti, sofferenze a sistema, sconfinamenti, etc) in capo ai soggetti richiedenti primi affidamenti per i quali la Banca non disponeva di dati andamentali interni.

Ancor più immateriale risulta il fenomeno delle richieste declinate; la delibera negativa infatti è stata presa, sulla lettera M, a fronte di riscontri ricevuti in termini di sofferenzialità in centrale rischi, sconfinamenti pregressi e/o stato non performing delle controparti richiedenti, mentre, sui finanziamenti di maggiore importo, a seguito di analisi sul merito creditizio dalle quali emergeva la non sostenibilità del debito delle controparti.

Per ciò che concerne i finanziamenti con garanzia SACE risultano acquisite richieste di finanziamento per circa 1 miliardo di euro di cui il 51% risulta già deliberato.

Infine, la Banca ha fatto ricorso ad un prodotto specifico per accogliere le domande di anticipo di cassa integrazione; il trend delle ultime settimane, dopo aver raggiunto a metà giugno un picco di richieste di circa 4 €/milioni, evidenzia un graduale rientro dall'esposizione da parte dei soggetti beneficiari a seguito dei pagamenti effettuati dall'INPS.

Tabella 9 - Finanziamenti²

	Richieste ricevute	Annullate	Declinate	Richieste al netto di Annullate e Declinate	Di cui in lavorazione	Di cui deliberate	Di cui inviate a MCC	Di cui erogate	Importo medio finanziamento erogato (€)	Tasso di interesse medio applicato (%)
Finanziamenti < 30.000€ (garantiti al 100% dallo Stato)										
Aprile 2020	20.962	64	1	20.897	15.483	5.414	2.428	646	22.291	1,199%
Maggio 2020	42.694	978	33	41.683	5.147	36.536	30.170	22.116	21.270	1,199%
Giugno 2020	53.264	1.602	47	51.615	3.603	48.012	46.286	40.217	20.165	1,201%
Finanziamenti aggiuntivi all'importo già finanziato (iter semplificato per 25.000€ < Finanziamenti < 30.000€)										
<i>Dati non disponibili alla Banca in quanto le procedure interne per l'erogazione della quota aggiuntiva sono state rese operative a partire dal mese di luglio</i>										
Aprile 2020										
Maggio 2020										
Giugno 2020										
Finanziamenti > 30.000€										
Aprile 2020	268	0	0	268	268	0	0	0	-	
Maggio 2020	4.202	28	4	4.170	3.562	608	666	105	856.238	1,249%
Giugno 2020	5.396	148	17	5.231	3.569	1.662	2.020	773	744.201	1,440%
Rinegoziazione dei debiti in essere										
Aprile 2020	0	0	0	0	0	0	0	0	-	
Maggio 2020	2.605	3	1	2.601	2.523	78	31	7	292.857	1,977%
Giugno 2020	2.955	18	3	2.934	2.526	408	198	81	589.630	1,566%

² Dati progressivi alla fine del mese di riferimento (stock) espressi in numero di finanziamenti tranne nelle colonne ove diversamente indicato.

Tabella 10 - Moratorie³

	Aprile 2020									
	Numero richieste (migliaia)					Importo della richiesta (€/milioni)				
	Ricevute (migliaia)	In corso di esame (migliaia)	Approvate (migliaia)	Rigettate (migliaia)	Ricevute (€/milioni)	In corso di esame (€/milioni)	Approvate (€/milioni)	Rigettate (€/milioni)		
Moratorie DL "Cura Italia"										
A) PMI (art.56)	87,38	1,73	85,66	0,00	9.438,66	744,54	8.694,13	0,00		
<i>Di cui congelamento prestiti a revoca</i>										
	35,06	0,00	35,06	0,00	2.947,48	0,00	2.947,48	0,00		
<i>Di cui proroga prestiti a scadenza</i>	1,14	0,11	1,04	0,00	82,95	13,21	69,74	0,00		
<i>Di cui Sospensione rate/canoni</i>	51,18	1,62	49,56	0,00	6.408,24	731,33	5.676,91	0,00		
B) (Fondo Gasparini)	20,78	0,00	20,78	0,00	1.900,77	0,39	1.900,38	0,00		
<i>Di cui famiglie</i>	12,24	0,00	12,23	0,00	1.105,16	0,39	1.104,77	0,00		
<i>Di cui lavoratori autonomi e liberi professionisti</i>	8,55	0,00	8,55	0,00	795,61	0,00	795,61	0,00		
C) Moratorie promosse da Associazioni di categoria	24,00	0,89	123,00	0,00	3.170,02	589,41	2.580,62	0,00		
<i>Di cui ABI - "Imprese in ripresa 2.0"</i>	0,12	0,00	123,00	0,00	19,01	0,00	19,01	0,00		
<i>Di cui ABI - Famiglie - 21/04/2020</i>										
<i>Di cui Assofin - Famiglie - Credito consumo</i>										
<i>Di cui Moratorie Promosse da associazioni di Categoria⁴</i>	23,88	0,89	0,00	0,00	3.151,01	589,41	2.561,60	0,00		
D) Altre moratorie⁵	2,35	2,35	0,00	0,00	409,27	409,27	0,00	0,00		

³ Dati progressivi alla fine del mese di riferimento (stock)⁴ Moratorie concesse su Posizioni Performing da ricondurre agli accordi ABI in sede di perfezionamento con il Cliente⁵ Moratorie concesse su Posizioni Non Performing non rientranti nel perimetro del Decreto Cura Italia e non ammissibili ad accordi ABI

Maggio 2020											
	Numero richieste (migliaia)					Importo della richiesta (€/milioni)					
	Ricevute (migliaia)	In corso di esame (migliaia)	Approvate (migliaia)	Rigettate (migliaia)	Ricevute (€/milioni)	In corso di esame (€/milioni)	Approvate (€/milioni)	Rigettate (€/milioni)			
Moratorie DL "Cura Italia"											
A) PMI (art.56)	91,68	0,31	91,37	0,00	10.420,00	121,28	10.298,72	0,00			
<i>Di cui congelamento prestiti a revoca</i>											
<i>cui proroga prestiti a scadenza</i>	38,83	0,00	38,83	0,00	3.299,34	0,00	3.299,34	0,00			
<i>Di cui Sospensione rate/canoni</i>	0,25	0,06	0,19	0,00	22,72	7,23	15,49	0,00			
B) (Fondo Gasparini)	52,60	0,25	52,35	0,00	7.097,94	114,05	6.983,89	0,00			
<i>Di cui famiglie</i>	24,56	0,00	24,54	0,00	2.292,65	2,01	2.290,63	0,00			
<i>Di cui lavoratori autonomi e liberi professionisti</i>	15,34	0,00	15,32	0,00	1.413,27	2,01	1.411,25	0,00			
	9,22	0,00	9,22	0,00	879,38	0,00	879,38	0,00			
C) Moratorie promosse da Associazioni di categoria	25,14	0,49	24,66	0,00	3.513,01	515,28	2.997,73	0,00			
<i>Di cui ABI - "Imprese in ripresa 2.0"</i>	0,45	0,04	0,42	0,00	300,70	209,88	90,82	0,00			
<i>Di cui ABI - Famiglie - 21/04/2020</i>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			
<i>Di cui Assofin - Famiglie - Credito consumo</i>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			
<i>Di cui Moratorie Promosse da associazioni di Categoria⁶</i>	24,69	0,45	24,24	0,00	3.212,31	305,40	2.906,91	0,00			
D) Altre moratorie⁷	3,60	2,96	0,65	0,00	998,17	800,05	198,12	0,00			

⁶ Moratorie concesse su Posizioni Performing da ricondurre agli accordi ABI in sede di perfezionamento con il Cliente

⁷ Moratorie concesse su Posizioni Non Performing non rientranti nel perimetro del Decreto Cura Italia e non ammissibili ad accordi ABI

Giugno 2020									
	Numero richieste (migliaia)			Importo della richiesta (€/milioni)					
	Ricevute (migliaia)	In corso di esame (migliaia)	Approvate (migliaia)	Rigettate (migliaia)	Ricevute (€/milioni)	In corso di esame (€/milioni)	Approvate (€/milioni)	Rigettate (€/milioni)	
Moratorie DL "Cura Italia"									
A) PMI (art.56)	104,02	0,24	103,79	0,00	12.766,69	120,73	12.645,97	0,00	
<i>Di cui congelamento prestiti a revoca</i>	45,29	0,00	45,29	0,00	4.021,85	0,00	4.021,85	0,00	
<i>Di cui proroga prestiti a scadenza</i>	2,10	0,05	2,05	0,00	152,15	16,04	136,11	0,00	
<i>Di cui Sospensione rate/canoni</i>	56,64	0,19	56,45	0,00	8.592,69	104,68	8.488,01	0,00	
B) (Fondo Gasparrini)	24,54	0,04	24,48	0,01	2.312,14	3,71	2.307,79	0,64	
<i>Di cui famiglie</i>	15,33	0,04	15,28	0,01	1.425,28	3,71	1.421,83	0,64	
<i>Di cui lavoratori autonomi e liberi professionisti</i>	9,21	0,00	9,20	0,00	886,86	0,00	885,97	0,00	
C) Moratorie promosse da Associazioni di categoria	28,31	0,39	27,92	0,00	4.641,69	485,19	4.156,50	0,00	
<i>Di cui ABI - "Imprese in ripresa 2.0"</i>	0,39	0,00	0,39	0,00	250,35	51,78	198,57	0,00	
<i>Di cui ABI - Famiglie - 21/04/2020</i>	0,12	0,00	0,12	0,00	18,57	0,00	18,57	0,00	
<i>Di cui Assofin - Famiglie - Credito consumo</i>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
<i>Di cui Moratorie Promosse da associazioni di Categoria⁸</i>	27,80	0,38	27,42	0,00	4.372,78	433,41	3.939,37	0,00	
D) Altre moratorie⁹	3,04	0,91	2,01	0,13	973,25	553,09	386,66	33,50	

⁸ Moratorie concesse su Posizioni Performing da ricondurre agli accordi ABI in sede di perfezionamento con il Cliente

⁹ Moratorie concesse su Posizioni Non Performing non rientranti nel perimetro del Decreto Cura Italia e non ammissibili ad accordi ABI

Tabella 11

Tasso di interesse medio applicato ai finanziamenti erogati (indicare in formato 00,000%)							
Importo finanziamento	giu-19	gen-20	feb-20	mar-20	apr-20	mag-20	giu-20
Finanziamenti <30.000€ <u>con</u> intervento del fondo di garanzia pubblica	3,700%	3,010%	3,645%	2,977%	1,299%	1,199%	1,204%
Finanziamenti <30.000€ <u>senza</u> intervento del fondo di garanzia pubblica	3,743%	3,618%	3,556%	3,536%	3,562%	3,385%	3,602%
30.000€ <Finanziamenti <100.000€ <u>con</u> intervento del fondo di garanzia pubblica	2,989%	2,647%	2,406%	2,465%	2,371%	2,343%	2,364%
30.000€ <Finanziamenti <100.000€ <u>senza</u> intervento del fondo di garanzia pubblica	3,201%	2,824%	2,716%	2,730%	2,540%	2,723%	2,828%
100.000€ <Finanziamenti <200.000€ <u>con</u> intervento del fondo di garanzia pubblica	2,472%	2,590%	2,272%	1,927%	1,981%	2,041%	2,063%
100.000€ <Finanziamenti <200.000€ <u>senza</u> intervento del fondo di garanzia pubblica	2,834%	2,405%	2,302%	2,067%	2,261%	2,365%	2,400%

Nota Metodologica:

Il perimetro di analisi ricomprende i finanziamenti chirografari a medio lungo termine (durata superiore a 18 mesi) erogati a imprese clienti di BMPS nel periodo indicato. Sono ricomprese tutte le operazioni senza distinzione di durata e rating. I dati espressi sono mensili. Nel caso dei finanziamenti con intervento del fondo di garanzia pubblica l'analisi considera sia le operazioni rientranti nelle misure previste dalle varie lettere dell'Art 13 del DL Liquidità poi tramutato in L40, sia le operazioni che, seppure assistite dalla garanzia, non rientrano in quelle misure.

Commenti:

Complessivamente si assiste ad una riduzione del costo medio dei finanziamenti nell'orizzonte temporale osservato, con particolare riferimento alle operazioni assistite da garanzia pubblica di importo inferiore a 30.000€ (questo per effetto del tasso di interesse previsto dalla legge sui finanziamenti ex lettera M).

Si osserva inoltre che a partire dalla messa a terra delle misure previste dal DL poi convertito in legge la percentuale di operazioni assistite dalla garanzia pubblica aumenta (22% progressivo ad aprile vs 95% nel periodo maggio-luglio).

Infine, si pone l'attenzione sul fatto che la tabella fornisce una rappresentazione parziale di tutte le erogazioni, in quanto non contiene operazioni di ticket > 200.000€ e pertanto i tassi medi non possono essere confrontati con quelli riportati in tabella 9 alla riga "finanziamenti > 30k" in quanto nella tabella 9 rientrano anche operazioni di importo > 200k che mediamente vengono concluse a tassi inferiori.

4. RISULTATI DEI RICORSI PRESSO I SISTEMI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE ISTITUITI PRESSO GLI ORGANI DI VIGILANZA (ACF E ABF)

Tabella 12 - Operatività presso l'ACF

	2017		2018		2019		2020 (dal 01/01/2020 al 30/06/2020)	
	Numero	Valore assoluto (€)	Numero	Valore assoluto (€)	Numero	Valore assoluto (€)	Numero	Valore assoluto (€)
Ricorsi ricevuti	48		97		152		64	
Decisioni assunte dall'ACF	15		19		77		67	
Decisioni favorevoli alla banca	5		10		28		20	
Decisioni favorevoli al cliente	2	54.147	6	186.281	40	1.272.997	42	1.591.489
<i>Di cui Decisioni eseguite</i>	15		19		77		67	
<i>Di cui Decisioni non eseguite</i>	0		0		0		0	

Tabella 13 - Operatività presso l'ABF

	2017		2018		2019		2020 (dal 01/01/2020 al 30/06/2020)	
	Numero	Valore assoluto (€)	Numero	Valore assoluto (€)	Numero	Valore assoluto (€)	Numero	Valore assoluto (€)
Ricorsi ricevuti	633		599		593		197	
Decisioni assunte dall'ABF	418		525		810		190	
Decisioni favorevoli alla banca	137		256		332		84	
Decisioni favorevoli al cliente	86	604.178	110	758.352	166	825.891	34	140.472
<i>Di cui Decisioni eseguite</i>	417		525		809		190	
<i>Di cui Decisioni non eseguite</i>	1		0		1		0	

Note Metodologiche

- **Fonte dei dati:** i dati riportati nelle tabelle 12 e 13 sono quelli presenti nelle relazioni annuali che il Servizio Reclami produce quale flusso informativo periodico inviato formalmente alla Funzione Compliance. Un estratto di tale documento è altresì utilizzato per la redazione del Rendiconto annuale sulla gestione dei reclami, pubblicato sul sito istituzionale della Banca. La fonte dei dati è il Conciliatore Bancario Finanziario.
- **Decisioni assunte:** si intendono le decisioni complessive assunte dai Collegi ABF/ACF pervenute nell'anno di riferimento. Il numero delle decisioni pervenute non coincide con il numero delle controversie poiché i tempi per addivenire alle decisioni da parte dei Collegi è superiore a quello fissato dalle disposizioni regolamentari ed i provvedimenti ricevuti riguardano anche contestazioni riferite a periodi antecedenti a quello di rendicontazione.

Nel totale delle decisioni assunte sono ricomprese anche quelle in cui i Collegi hanno dichiarato la cessazione della materia del contendere a seguito d'iniziativa della Banca tesa a trovare un accordo di reciproca soddisfazione con la controparte o a seguito dell'iniziativa del ricorrente che ritira la controversia prima della riunione del Collegio. Si riporta il dettaglio dei ricorsi ABF/ACF oggetto di cessazione della materia del contendere per anno.

	n. ricorsi	
	ABF	ACF
2017	195	8
2018	159	3
2019	312	9
I sem 2020	72	5

- **Decisioni favorevoli al cliente ABF/ACF (valore assoluto):** l'importo per l'anno 2017 si riferisce agli oneri complessivi derivanti dall'adempimento delle decisioni pronunciate a favore del ricorrente e dall'accordo transattivo raggiunto. Per il 2018 e seguenti l'importo si riferisce al solo onere derivante dall'adempimento della decisione sfavorevole per la Banca.
- **Decisioni non eseguite ABF (cfr. tab. 13):** la Banca adempie a tutte le decisioni. Tuttavia, in due casi (Decisione N. 6320 del 07 giugno 2017 e Decisione N. 17920 del 18 luglio 2019) relativi a particolari situazioni non si è provveduto all'adempimento della decisione assunta dal collegio arbitrale per le seguenti motivazioni:

1) **Decisione N. 6320 del 07 giugno 2017:** la vicenda trae origine dalla richiesta da parte del ricorrente dell'accertamento dell'illegittimità della compensazione operata dalla Banca sul conto corrente cointestato allo stesso ed al di lui fratello, per l'importo di euro 49.290,00, con altrettanta quota del maggior credito vantato dalla Banca in virtù di altro conto corrente (e di un finanziamento) intestato al solo fratello del ricorrente. Il Collegio dichiara l'illegittimità di tale compensazione e condanna la Banca alla restituzione

integrale della somma. La controversia è stata sottoposta all'Autorità giudiziaria.

2) **Decisione N. 17920 del 18 luglio 2019:** con il ricorso all'ABF la ricorrente, nell'affermare l'avvenuta violazione da parte della Banca degli obblighi di correttezza e buona fede ex artt. 1337 e 1375 cod. civ., ha ribadito il proprio diritto ad ottenere tutta la documentazione contrattuale e contabile richiesta ai sensi dell'art 119 TUB. La Banca si è attivata per produrre quanto richiesto, ma nonostante le ricerche effettuate parte della documentazione non è stata rintracciata. La Banca ha comunicato all'esponente ed alla Segreteria Tecnica del Collegio l'impossibilità a consegnare la ridetta documentazione in quanto materialmente non reperita da cui deriva il successivo inadempimento.

Osservazioni ABF (fonte: relazione annuale ABF)

Il numero dei ricorsi ABF pervenuti nel triennio si è ridotto progressivamente e tale tendenza trova conferma nel I semestre del corrente anno che registra una diminuzione del 59% rispetto al pari periodo 2019. I principali oggetti delle contestazioni sono il credito al consumo/cessione del quinto ed i mutui. Tali temi sono in linea con quanto emerso nella relazione ABF 2019 dove la Banca registra un'incidenza del 3% sul totale dei ricorsi ricevuti a livello di sistema.

Nel triennio in esame si denota che la percentuale delle decisioni con esito favorevole alla Banca è superiore o allineato alla media di sistema (49% vs 23% della media del sistema 2017; 41% vs 31% 2018; 41% vs 42% 2019).

Osservazioni ACF

Il numero dei ricorsi ACF pervenuti nel triennio è aumentato progressivamente toccando il suo massimo nel 2019, mentre i primi 6 mesi del 2020 registrano una diminuzione rispetto al pari periodo 2019. In termini di ricorrenze la voce principale riguarda i collocamenti obbligazionari della Banca. A livello di sistema la Banca si posiziona al 3° posto con l'11% dei pervenuti sul totale del sistema nel 2019 (fonte relazione annuale ACF 2019). Relativamente al triennio considerato la percentuale delle decisioni favorevoli alla Banca è pari al 38,7% vs il dato medio del sistema che si attesta al 33,3%.

5. TEMI DI INTERESSE STRATEGICO PER IL GRUPPO/SETTORE FINANZIARIO

Sono di seguito indicati i principali temi di interesse strategico, di settore e anche di carattere normativo che il Gruppo bancario intende portare all'attenzione della Commissione:

- Estendere le misure di sostegno a soggetti con credito deteriorato (UTP), che abbiano in corso di avanzata definizione (ad esempio in presenza di attestazione), ovvero già in esecuzione, uno strumento di composizione della crisi di impresa;
- Per il settore turistico alberghiero, valutare l'opportunità di prevedere una durata dei finanziamenti SACE più coerente ai tempi attesi di ritorno

dell'investimento che comportano tempi di rimborso dei finanziamenti più lunghi;

- Possibilità di convertire la garanzia SACE in una qualche forma di partecipazione finanziaria diretta nel capitale delle Società che incorrono in uno stato di inadempimento, qualora si dimostri che tale intervento possa garantire il superamento dello stato di difficoltà momentaneo;
- Possibilità di assistere i finanziamenti bridge - da rilasciare alle società di costruzione in attesa che maturi il credito fiscale nell'ambito del progetto ecobonus - con la garanzia di MCC.

La gestione dell'impatto Covid19 nel Gruppo Montepaschi

8 settembre 2020

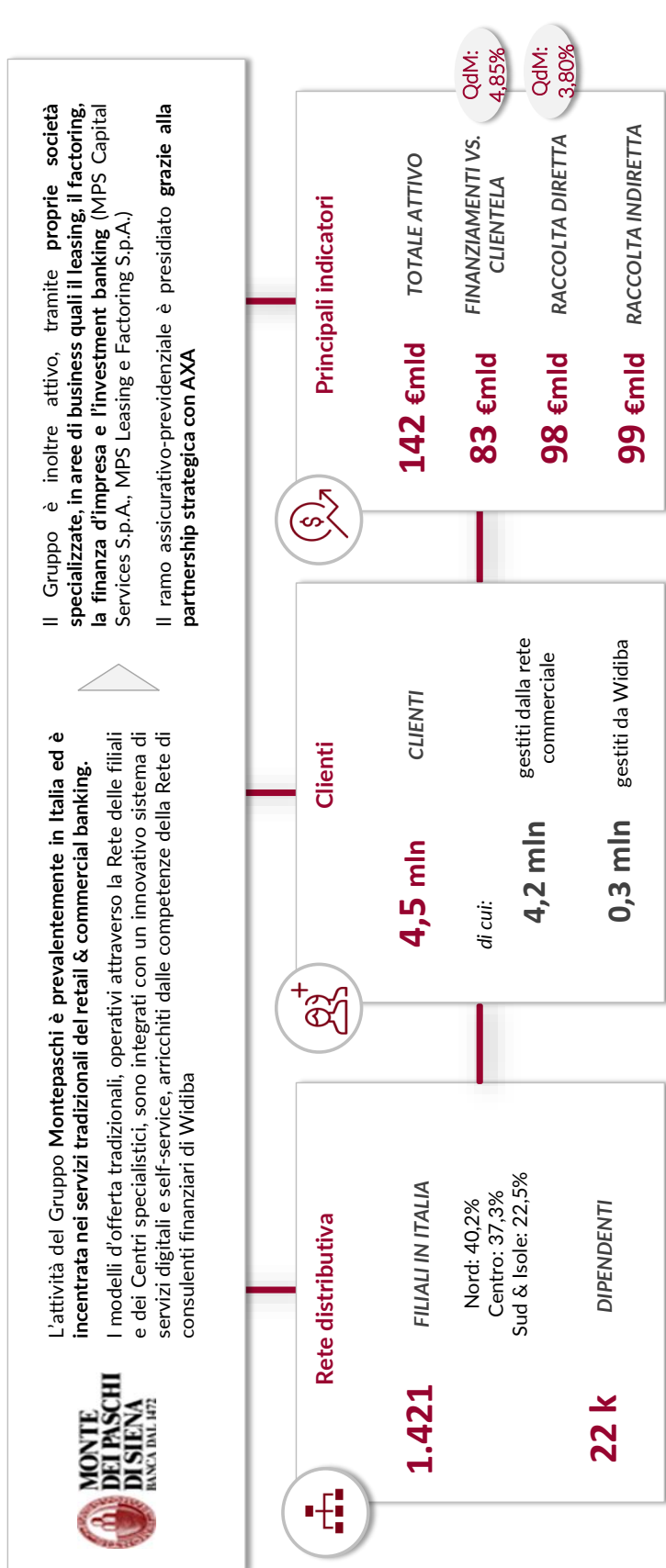


Il Gruppo Montepaschi

La gestione dell'emergenza Covid: continuità operativa, sicurezza e attività di supporto

La gestione dell'emergenza Covid: le misure di sostegno a famiglie e imprese

Overview



Dati aggiornati al 30/06/2020, ad eccezione delle quote di mercato, aggiornate ad aprile 2020.

Finanziamenti vs. clientela: prestiti a clientela ordinaria residente, comprensivi di sofferenze e al netto dei pronti contro termine (PCT) con controparti centrali.

Raccolta diretta: depositi e PCT (esclusi PCT con controparti centrali) da clientela ordinaria residente e obbligazioni, al netto riacquisti, collocate a clientela ordinaria residente come primo prenditore.



MONTE DEI PASCHI DI SIENA
BANCA DAL 1472

Le linee di business

L'assetto organizzativo della Capogruppo prevede i seguenti segmenti operativi:

- ✓ **Retail Banking:** include le attività commerciali della clientela Retail e di Banca Widiba
- ✓ **Corporate Banking:** include le attività commerciali della clientela corporate, delle filiali estere e delle controllate MPS Capital Services e MPS Leasing & Factoring
- ✓ **Private Banking:** include le attività della clientela *private* e *family office*

Retail Banking

4,4 mln	CLIENTI <i>(di cui 0,3 mln di Widiba)</i>	✓ Raccolta diretta: 47 €mld
1.421	FILIALI IN ITALIA <i>(e 533 consulenti finanziari)</i>	✓ Raccolta indiretta: 51 €mld
		✓ Finanziamenti vivi lordi alla clientela: 41 €mld

Corporate Banking

42 k	CLIENTI	✓ Raccolta diretta: 19 €mld
87	CENTRI SPECIALISTICI	✓ Raccolta indiretta: 16 €mld
		✓ Finanziamenti vivi lordi alla clientela: 31 €mld

Private Banking

37 k	CLIENTI	✓ Raccolta diretta: 3 €mld
53	CENTRI SPECIALISTICI	✓ Raccolta indiretta: 15 €mld
		✓ Finanziamenti vivi lordi alla clientela: 0,5 €mld

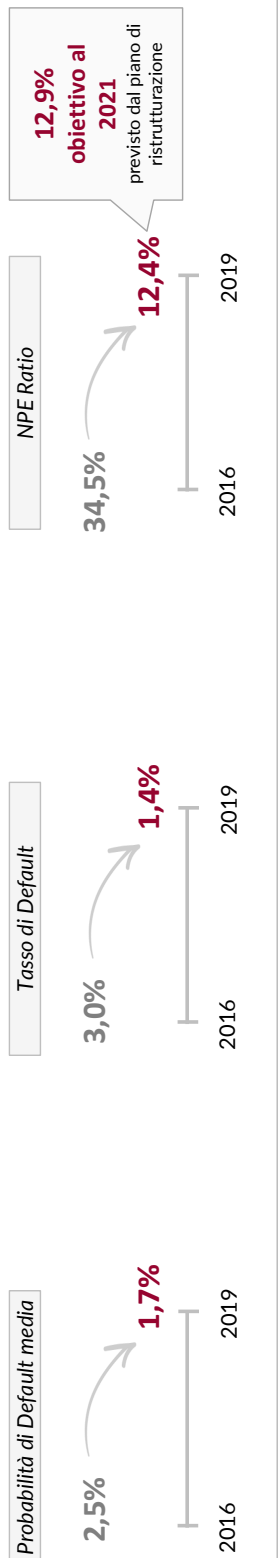
Dati aggiornati al 30/06/2020, ad eccezione del numero dei centri specialistici, aggiornato al 31/12/2019. I dati non comprendono gli aggregati patrimoniali riferibili al segmento Corporate Center (finanza proprietaria, tesoreria e capital management) quantificabili in 29 €mld di Raccolta Diretta, 17 €mld di Raccolta Indiretta e 9,5 €mld di Finanziamenti vivi lordi alla clientela.
Finanziamenti "vivi" lordi verso clientela: non includono i fondi rettificativi.



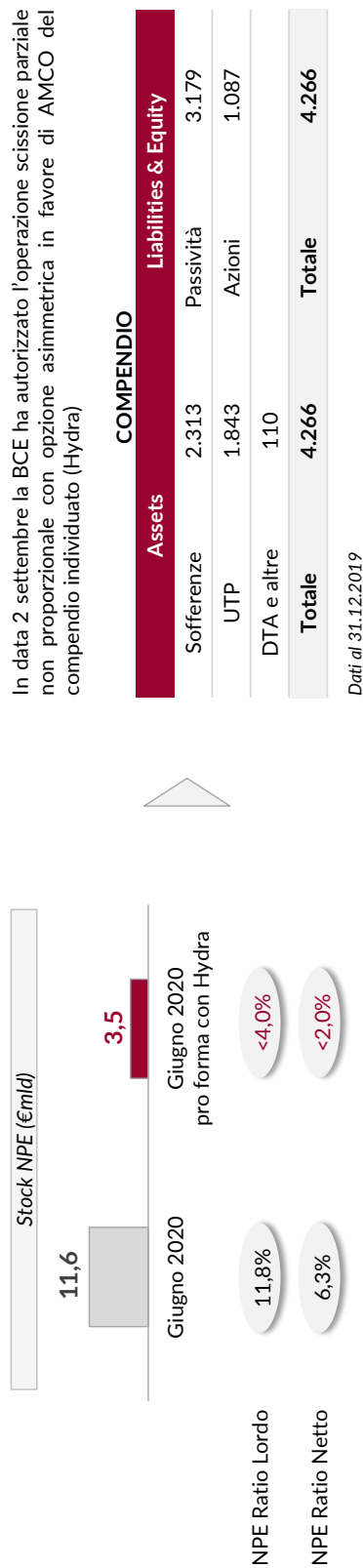
MONTE DEI PASCHI DI SIENA
BANCA DAL 1472

Focus sulla qualità del credito

INDICATORI DI QUALITÀ DEL CREDITO 2016 - 2019



IL CREDITO DOPO HYDRA (PRO FORMA)



Il Gruppo Montepaschi

La gestione dell'emergenza Covid: continuità operativa, sicurezza e attività di supporto

La gestione dell'emergenza Covid: le misure di sostegno a famiglie e imprese

Le iniziative per assicurare la continuità di servizio



CONTINUITÀ OPERATIVA DI RETE

- ✓ Le Filiali della Banca hanno operato secondo i **principi di salvaguardia della salute** dei lavoratori e dei clienti: ed in attuazione delle disposizioni governative e del Protocollo di settore
- ✓ A seconda del momento e dell'area geografica, le filiali hanno osservato precipui orari e modalità di accesso:
 - 24/2: chiuse filiali della c.d. «zona rossa»
 - 16/3: oltre 1400 filiali lavorano 3 giorni a settimana
 - 22/6: operatività tornata a regime
- ✓ La clientela è stata invitata ad accedere alle filiali previo appuntamento
- ✓ Operatività degli ATM senza interruzioni
- ✓ Garantita la continuità operativa di processi critici quali il servizio di finanza e tesoreria
- ✓ E' stata attivata la turnazione settimanale tra colleghi volta a garantire l'operatività di filiale attraverso l'alternanza di 2 team dell'organico



SMART WORKING

- ✓ Lo smart working ha rappresentato una delle misure precauzionali per il contenimento della diffusione della pandemia, i picchi di adesione hanno superato il **90%**
- ✓ Rafforzata l'infrastruttura tecnologica e strumentale con dotazione di PC portatili **alla quasi totalità** dei dipendenti
- ✓ Raddoppiata la capacità di connessione tramite VPN (Virtual Private Network) fino a **20k** utenze
- ✓ Rafforzato il sistema di sicurezza informatica per contrastare fenomeni di cybercrime






Istituito il **Comitato Crisi**







MONTE DEI PASCHI DI SIENA
BANCA DAL 1472

Le iniziative per la sicurezza dei dipendenti e dei clienti

		
PRESIDIO SANITARIO	INFORMAZIONE COSTANTE AL PERSONALE	MISURE DI CONTENIMENTO ALLA DIFFUSIONE DEL VIRUS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Attivato un presidio sanitario al fine di analizzare l'evolversi della situazione di emergenza e predisporre le misure necessarie ✓ Costituita una specifica casella di posta elettronica per accogliere e valutare le richieste delle risorse con particolari fragilità e/o con patologie attuali e pregresse ✓ Messa a disposizione di una ulteriore copertura assicurativa per il periodo di emergenza sanitaria 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informativa a tutti i dipendenti inviate per posta elettronica (ca 19); ✓ Apposita sezione della intranet aziendale dedicata all'emergenza (ca 74.000 accessi) ✓ FAQ aziendali sull'emergenza coronavirus costantemente aggiornate (più di 60) ✓ Apposita casella di posta per i dipendenti a cui rivolgere richieste o dubbi (più di 10.500 mail ricevute e gestite) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tutte le strutture vengono costantemente dotate di mascherine, gel igienizzante ecc. ✓ Sono stati installati nelle filiali per gli addetti a contatto con il pubblico 13.500 schermi di protezione in plexiglass e strisce distanziatrici per la clientela ✓ Sospensione immediata di trasferte ed eventi in presenza <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ancora oggi la presenza quotidiana delle risorse è sempre in un numero tale da rispettare il distanziamento sociale di almeno 1,8 metri tra una seduta e l'altra ✓ E' stato rafforzato il servizio di pulizia dei locali e il servizio di manutenzione straordinaria degli impianti di trattamento aria e degli impianti di condizionamento







Le iniziative di supporto alle filiali

LIVE MEETING	VIDEO TUTORIAL	FREQUENTLY ASKED QUESTIONS	TASK FORCE
 <p>15 incontri</p>	 <p>13 supporti</p>	 <p>359 FAQ esitate e pubblicate</p>	 <p>400 Perfezionamento sospensioni 50 Lavorazione garanzie MCC su lettera M</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Coinvolti tutti i livelli della Banca ✓ Formazione mirata alle specifiche esigenze in modo da fornire le informazioni necessarie per il ruolo svolto ✓ Particolare attenzione alla formazione dei colleghi che hanno costituito la Task Force ✓ Pubblicati 7 vademecum di approfondimento 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Costituito un gruppo di lavoro trasversale per l'analisi e la soluzione delle problematiche segnalate dalla Rete 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Costituite 2 Task Force, la prima dedicata alla formalizzazione delle sospensioni, la seconda alla lavorazione delle pratiche verso MCC 	



MONTE DEI PASCHI DI SIENA
BANCA DAL 1172

Le iniziative di supporto ai clienti

	<p>COMUNICAZIONE CON I CLIENTI TRAMITE I CANALI WEB UFFICIALI</p>		<p>MODULISTICA RESA DISPONIBILE VIA WEB</p>	<p>46 documenti</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pagina web dedicata all'emergenza costantemente aggiornata 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sezione specifica per la modulistica per richiedere l'attivazione delle misure previste dai Decreti 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Numero Verde dedicato e potenziamento Call Center ✓ 89% delle chiamate ricevute tra marzo e aprile ✓ 1.400 chiamate medie al giorno con picchi di 2.900 nei primi giorni 		<p>NUMERO DEDICATO COVID</p>	<p>26.000 Telefonate</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Numero Verde dedicato e potenziamento Call Center ✓ 89% delle chiamate ricevute tra marzo e aprile ✓ 1.400 chiamate medie al giorno con picchi di 2.900 nei primi giorni 		<p>GESTIONE RECLAMI E LAMENTI COVID</p>	<p>199 Reclami 294 Lamentele</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Strutturato un processo operativo dedicato alla gestione di reclami e lamentele Covid per assicurare tempestività ed efficacia nella risoluzione di eventuali criticità ✓ Le lamentele hanno riguardato soprattutto le difficoltà di accesso in Filiale in assenza di appuntamenti ✓ La maggior parte dei reclami relativa ai finanziamenti proveniva da soggetti privi dei requisiti necessari per l'accesso alle misure dei decreti
---	--	---	--	--------------------------------	--	---	--	---	---	-------------------------------------	--	---	--	--	---



● Il Gruppo Montepaschi

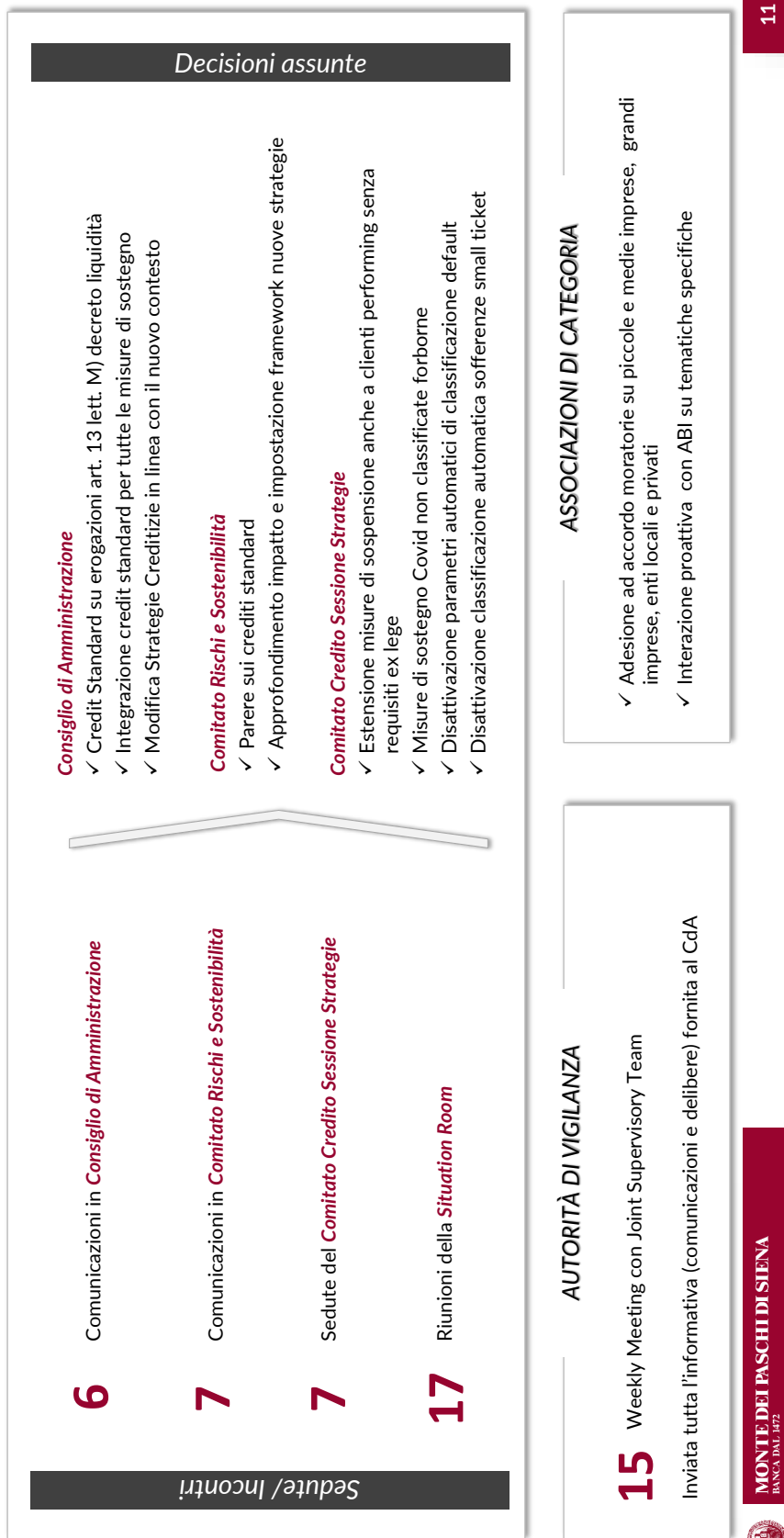
● La gestione dell'emergenza Covid: continuità operativa, sicurezza e attività di supporto

● **La gestione dell'emergenza Covid: le misure di sostegno a famiglie e imprese**

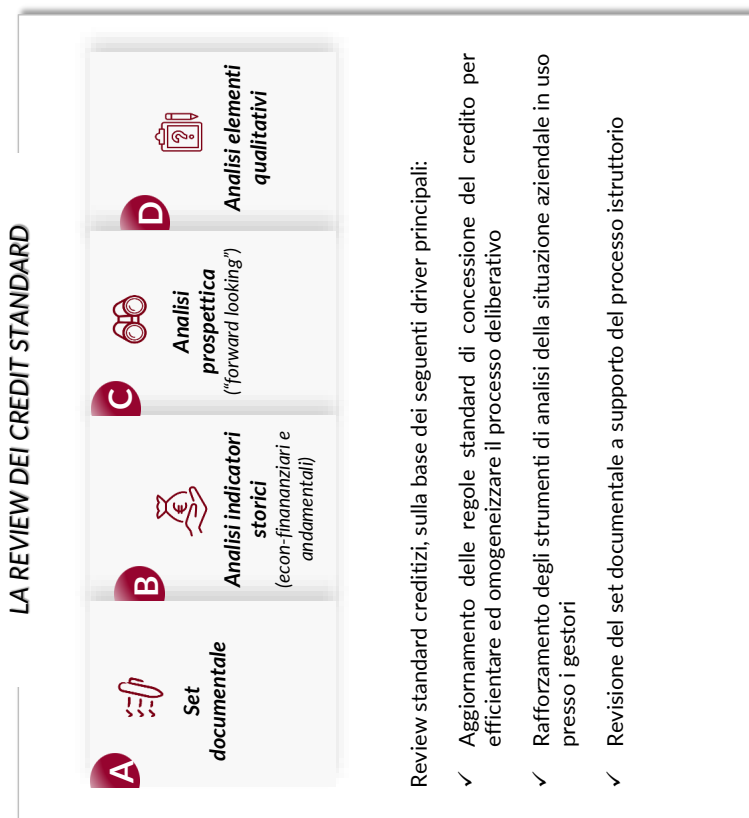
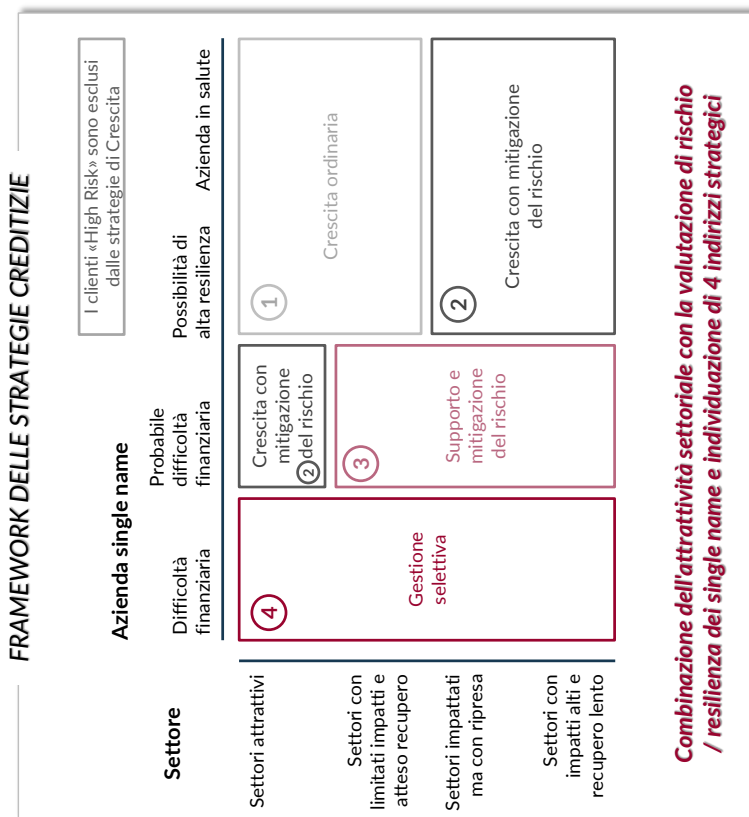


MONTE DEI PASCHI DI SIENA
BANCA DAL 1472

La governance dei processi creditizi durante l'emergenza

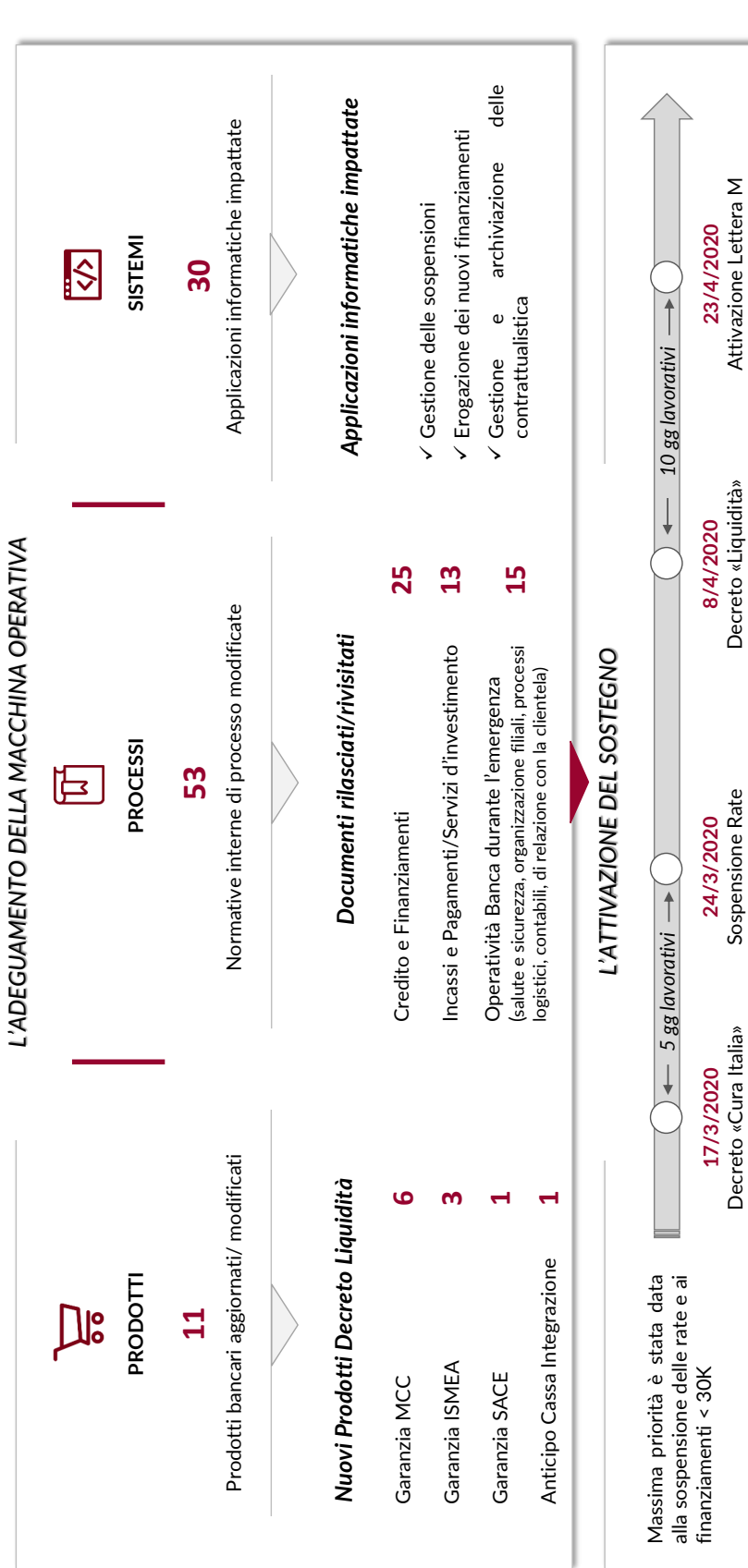


La revisione delle strategie e degli standard



MONTE DEI PASCHI DI SIENA
BANCA DAL 1472

L'aggiornamento dei prodotti, dei processi e delle applicazioni IT



MONTE DEI PASCHI DI SIENA
BANCA DAL 1472

Lo strumento di monitoraggio: la Daily Credit Dashboard

DAILY CREDIT DASHBOARD

Frequenza:




- ✓ Report giornaliero prodotto a partire dal 18 marzo 2020

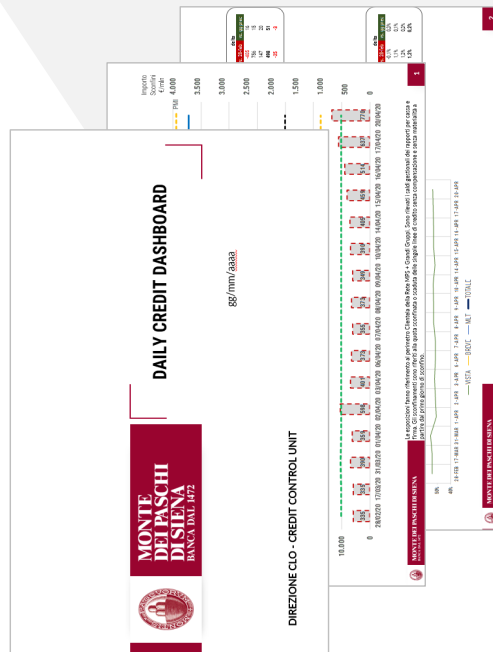
Distribuzione:

- ✓ Giornaliera al senior management della Banca
- ✓ Settimanale al Joint Supervisory Team di BCE nel "weekly meeting"
- ✓ Periodica al CdA e al Comitato Rischi e Sostenibilità nell'ambito delle informative sulle misure intraprese per fronteggiare l'emergenza Covid 19

Grandezze monitorate:

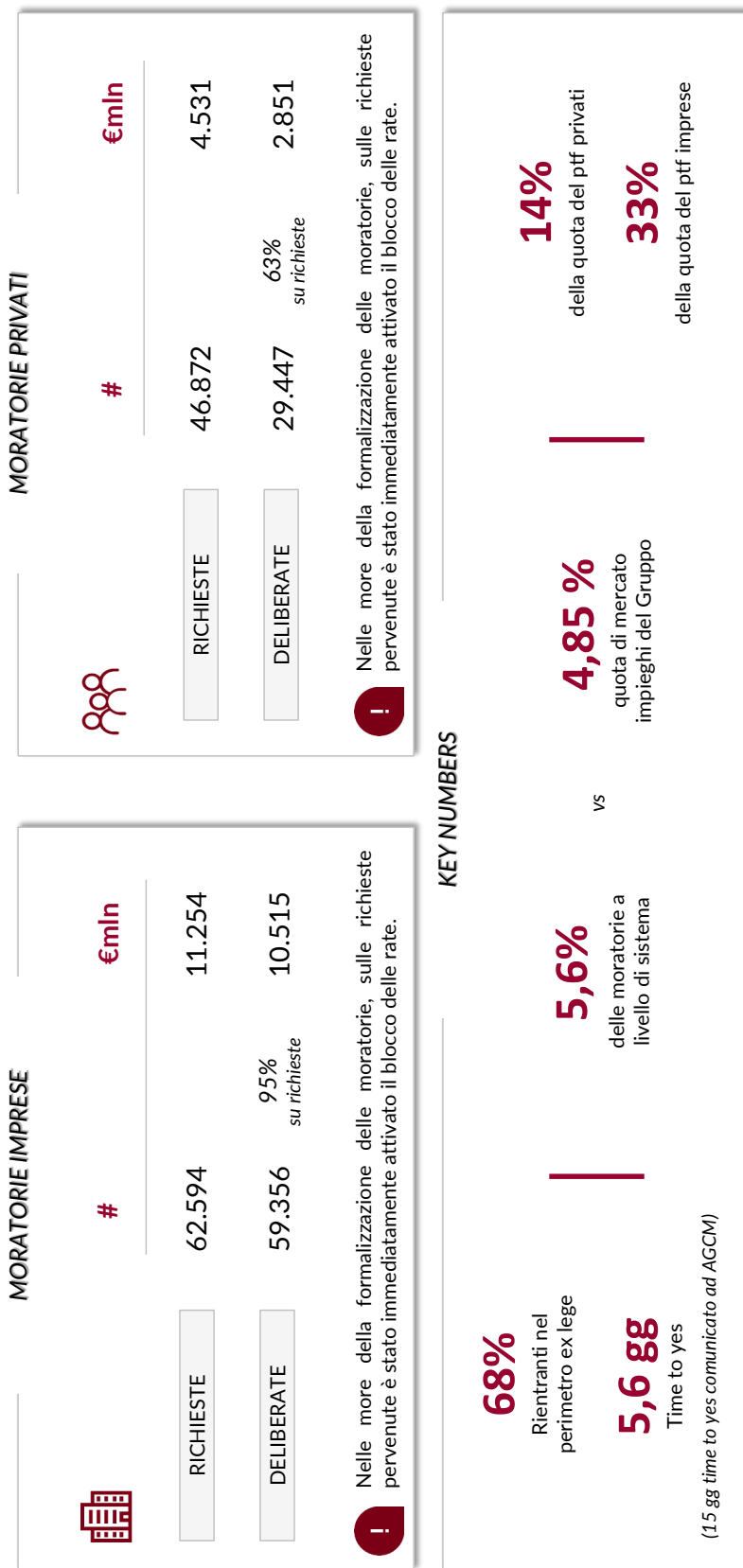
- ✓ Andamento dell'utilizzato per settore di attività economica, rating di controparte e forma tecnica
- ✓ Monitoraggio misure di sospensione ex decreto «Cura Italia»
- ✓ Monitoraggio misure di finanziamento ex decreto «Liquidità»



MONTE DEI PASCHI DI SIENA
BANCA DAL 1472

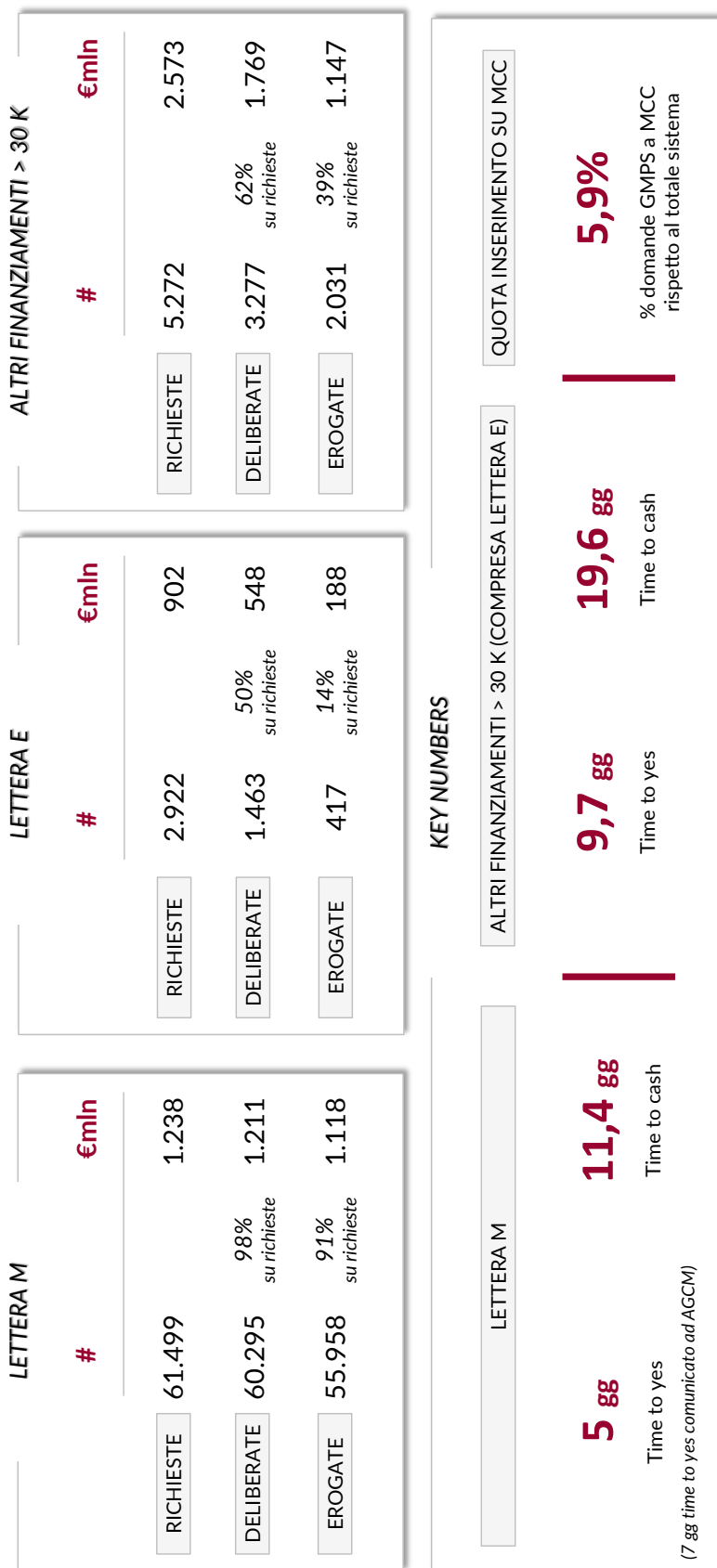
Le moratorie (ex lege e non)



MONTE DEI PASCHI DI SIENA
BANCA DAL 1472

Dati al 31 agosto 2020.




Le misure di liquidità: overview



MONTE DEI PASCHI DI SIENA
BANCA DAL 1472

Dati al 31 agosto 2020.

Le misure di liquidità: tasso, durata e ticket medio delle erogazioni

	TASSO MEDIO	DURATA	TICKET MEDIO
			
LETTERA M	1,20% (apr - giu) 1,00% (luglio) 0,85% (agosto)	6 anni ↑ 10 anni ↑ 90% delle erogazioni complessive disponibile da fine giugno, incidenza in crescita	21 k€
LETTERA C	1,44%	6 anni ↑ 5 anni ↑ 80% delle erogazioni 15% delle erogazioni	500 k€
LETTERA E	1,56%^(*)	≥ 6 anni ↑ (max 10 anni) 85% delle erogazioni	500 k€



MONTE DEI PASCHI DI SIENA
BANCA DAL 1472

^(*) Dal mese di luglio si assiste ad una riduzione dei tassi per effetto delle disposizioni previste dalla conversione in legge del Decreto Liquidità

Le misure di liquidità: ripartizione per settore economico e area geografica



MONTE DEI PASCHI DI SIENA
BANCA DAL 1472



18STC0114310