

pagamenti e posizione patrimoniale verso l'estero, dei dati relativi alle attività rimpatriate o regolarizzate ai sensi del cosiddetto scudo fiscale (decreto legge 1° luglio 2009, n. 78, convertito con modifiche dalla legge 3 agosto 2009, n. 102 e decreto legge 30 dicembre 2009, n. 194, convertito con modifiche dalla legge 26 febbraio 2010, n. 25). Informazioni statistiche riepilogative della prima fase dello "scudo", conclusasi a dicembre 2009, sono state diffuse sul sito internet della Banca a febbraio 2010.

Sul fronte della diffusione dei dati, con la prima edizione del 2009 (riferita ai dati di dicembre 2008) il *Bollettino statistico* è stato oggetto di un profondo rinnovamento nei contenuti e nella struttura, al fine di rispondere all'evoluzione dei fabbisogni informativi dell'utenza e di tener conto delle modifiche intervenute nelle segnalazioni statistiche di vigilanza. In particolare, le informazioni sui depositi sono state ampliate con le segnalazioni di Bancoposta; sono state pubblicate per la prima volta le informazioni territoriali sul numero dei dipendenti bancari, sul numero di sportelli ogni 100.000 abitanti e sul numero dei rapporti bancari di deposito e di credito; infine, è stato esteso il novero di informazioni sulla qualità del credito.

La diffusione dei dati

Significative innovazioni informative ed editoriali sono state apportate anche alla collana *Supplementi al Bollettino statistico*. Oltre a una nuova veste, che prevede ora grafici e brevi testi di presentazione dei dati, è stata svolta una vasta attività di revisione delle informazioni diffuse, al fine di rendere le pubblicazioni più adeguate alle esigenze dell'utenza.

L'interesse per le pubblicazioni statistiche ha continuato a crescere, come testimonia l'andamento degli accessi alla Base informativa pubblica (BIP) disponibile online sul sito dell'Istituto (+17 per cento). In particolare, il numero di interazioni con le funzionalità proposte dall'applicazione è stato pari a circa 560 mila, di cui 60 mila per la versione in inglese: la provenienza geografica degli utenti della BIP comprende infatti numerosi paesi esteri. Una casella di posta elettronica, presidiata in via continuativa e accessibile dal sito dell'Istituto, ha assicurato l'assistenza all'utenza esterna su aspetti statistici e metodologici.

A partire da luglio 2009 ha inoltre preso avvio la pubblicazione mensile, in un'apposita sezione del sito, di dati disaggregati a livello provinciale sulle consistenze bancarie di impieghi e depositi e sui tassi di decadimento dei prestiti bancari.

Nel corso dell'anno si è provveduto ad arricchire i flussi informativi trasmessi all'Istat e alla Consob sulla base degli accordi di scambio sottoscritti con i due enti; il Protocollo d'intesa riguardante lo scambio dati con la Consob è stato rinnovato ed è consultabile sul sito web dell'Istituto.

Alle tradizionali fonti informative incentrate sulle segnalazioni degli intermediari creditizi e finanziari, la Banca d'Italia, già da diversi anni, affianca alcune indagini campionarie sulle famiglie e sulle imprese, pubblicate nei *Supplementi al Bollettino statistico*, *Indagini campionarie*. Oltre a contribuire alla produzione statistica dell'Istituto, tali indagini consentono approfondimenti analitici su specifici settori dell'economia.

Nel corso dell'anno, la Banca d'Italia ha continuato la propria partecipazione al gruppo di lavoro presso la BCE (Household Finance and Consumption Network)

per la realizzazione di un'indagine sui bilanci e i consumi delle famiglie dell'area dell'euro. Terminati gli aspetti preparatori legati all'armonizzazione delle definizioni e delle modalità di conduzione dell'Indagine, le banche centrali hanno iniziato la fase di rilevazione. L'Istituto ha contribuito mettendo a disposizione dei paesi che si apprestano a realizzare per la prima volta un'indagine di questo tipo la propria esperienza e le proprie conoscenze metodologiche.

La Banca, tramite le Filiali, ha condotto nei primi mesi dell'anno la rilevazione dei dati presso le imprese industriali e dei servizi con almeno 20 addetti. Nel mese di settembre è stato condotto il sondaggio congiunturale. Con cadenza trimestrale sono state svolte le rilevazioni sulle aspettative di inflazione e crescita, condotte presso un campione di imprese dell'industria e dei servizi in collaborazione con il quotidiano *Il Sole 24 Ore*.

Nel mese di dicembre sono state pubblicate stime aggiornate della ricchezza delle famiglie e nel primo semestre del 2010 sono stati pubblicati i principali risultati dell'indagine sui bilanci delle famiglie italiane. La base dati è stata messa a disposizione degli utenti esterni, attraverso internet.

Nel 2009 sono iniziati con cadenza trimestrale i sondaggi congiunturali sul mercato delle abitazioni in Italia. L'indagine è condotta congiuntamente con TecnoBorsa su un campione rappresentativo di agenti immobiliari. I risultati sono stati pubblicati nella collana dei *Supplementi al Bollettino statistico, Indagini campionarie*.

La Banca d'Italia fornisce regolarmente flussi informativi a diverse categorie di destinatari (cfr. il riquadro: *I flussi informativi della Banca d'Italia*).

I FLUSSI INFORMATIVI DELLA BANCA D'ITALIA

Alla Banca centrale europea

Ogni mese vengono trasmesse informazioni sulla situazione dei conti della Banca d'Italia e delle altre Istituzioni finanziarie monetarie (IFM, in cui sono ricomprese banche e fondi comuni monetari, istituti di moneta elettronica e Cassa depositi e prestiti) sui tassi d'interesse, sulle emissioni di titoli e sulla riserva obbligatoria.

Con frequenza trimestrale vengono inviati flussi informativi riferiti alle altre IFM sui settori economici delle controparti, sulla durata e sulla valuta di denominazione delle operazioni e, per alcuni aggregati, sulla nazionalità delle controparti. Vengono inoltre trasmessi dati relativi agli "altri intermediari finanziari": fondi comuni d'investimento non monetari, società di intermediazione mobiliare, società di credito al consumo, di leasing e di factoring, società veicolo per le cartolarizzazioni.

Sono segnalate, con frequenza semestrale, informazioni riguardo la diffusione della moneta elettronica e, annualmente, indicatori sull'articolazione territoriale, sulla dimensione, sul livello di concentrazione del sistema bancario italiano e sull'attività delle banche estere in Italia.

Informazioni riguardanti la finanza pubblica vengono trasmesse, con periodicità annuale e trimestrale, per alimentare le Government Finance Statistics.

Ogni trimestre vengono inviate le serie storiche per la compilazione dei conti finanziari dell'area dell'euro, i dati sulle consistenze e sui flussi di attività e passività finanziarie del settore delle Amministrazioni pubbliche e dei relativi sottosettori, nonché i dati su imprese di assicurazioni e fondi pensione.

La Banca d'Italia trasmette inoltre statistiche riguardanti il contributo dell'Italia alla bilancia dei pagamenti (frequenza mensile e trimestrale) e alla posizione patrimoniale dell'area dell'euro (frequenza trimestrale e annuale); mensilmente sono invece inviate le statistiche sulle riserve ufficiali e sulla liquidità in valuta; la Banca cura infine il contributo all'indagine annuale dell'FMI sugli investimenti mondiali di portafoglio (Coordinated Portfolio Investment Survey, CPIS) di cui è destinataria anche la BCE.

Agli intermediari

La Banca d'Italia fornisce flussi statistici di ritorno, prevalentemente mediante il canale internet, dai quali gli intermediari possono trarre elementi di valutazione e di orientamento; tali prodotti comprendono informazioni aggregate per il sistema o per gruppi di intermediari. Attraverso il servizio di Centrale dei rischi la Banca fornisce informazioni relative all'indebitamento di singoli nominativi che gli intermediari utilizzano per la valutazione e il monitoraggio del merito creditizio della clientela.

Al pubblico

La Banca d'Italia pubblica con cadenza trimestrale il *Bollettino statistico*, che raccoglie informazioni analitiche sulle operazioni degli intermediari bancari e finanziari; con periodicità prevalentemente mensile sono invece diffusi i *Supplementi al Bollettino statistico*, destinati a soddisfare finalità di analisi congiunturale in relazione alle principali grandezze macroeconomiche e agli andamenti di taluni segmenti del mercato mobiliare.

Altre statistiche riguardanti i rapporti dell'Italia con l'estero sono diffuse solo in formato elettronico tramite il sito dell'Istituto (in particolare, con periodicità mensile sono divulgate le statistiche relative al turismo internazionale e con periodicità annuale quelle in tema di bilancia dei pagamenti della tecnologia).

Vengono rese inoltre disponibili pubblicazioni relative alle indagini campionarie effettuate sui bilanci delle famiglie italiane, sulle aspettative di inflazione, sulle imprese industriali e dei servizi, sul mercato abitativo in Italia e sui trasporti internazionali di merci. Con periodicità trimestrale sono diffuse tramite il sito dell'Istituto le statistiche relative ai risultati per l'Italia dell'Indagine sul credito bancario nell'area dell'euro (*Bank Lending Survey*) e, semestralmente, quelle relative ai risultati per l'Italia della rilevazione sui prodotti derivati over-the-counter.

La Banca d'Italia aderisce allo standard previsto dall'FMI per la diffusione dei propri dati economici e finanziari al pubblico aggiornando i dati e i metadati di propria competenza in una sezione dedicata del proprio sito internet.

Ad altri organismi

La Banca d'Italia, nell'ambito della collaborazione con le altre autorità di vigilanza, trasmette in via sistematica alla Consob le segnalazioni, a livello di singolo ente, delle SIM, degli OICR e delle banche che svolgono attività di intermediazione mobiliare nonché, all'occorrenza, altre elaborazioni che si rendessero necessarie; fornisce inoltre le informazioni sulle banche necessarie al Sistema di garanzia dei depositi (1). Destinatari di elaborazioni statistiche sono inoltre: l'Istituto nazionale di statistica, in forza di una specifica convenzione stipulata nel 1996; altri enti del Sistema statistico nazionale; la Presidenza del Consiglio dei ministri; il Ministero dell'Economia e delle finanze; il Ministero per le Politiche agricole; l'Associazione bancaria italiana e altre associazioni di categoria.

In campo internazionale, la Banca d'Italia soddisfa le esigenze informative di numerosi organismi, tra i quali, oltre alla BCE, la Commissione europea, l'Eurostat, l'FMI, la BRI e l'OCSE.

(1) Composto dal Fondo interbancario di tutela dei depositi e dal Fondo di garanzia dei depositanti del credito cooperativo.

5.5 La cooperazione internazionale

Le sedi della cooperazione

La Banca d'Italia partecipa ai lavori della comunità internazionale su materie economiche e finanziarie, operando in differenti sedi e livelli di cooperazione: il Fondo monetario internazionale, la Banca Mondiale e le banche multilaterali di sviluppo, l'OCSE, il Financial Stability Board (successore, dall'aprile del 2009, del Financial Stability Forum) i diversi organismi di regolamentazione e supervisione, il Comitato economico e finanziario dell'Unione europea (CEF), l'Eurosistema, i gruppi informali (G7, G10 e G20). I principali obiettivi della cooperazione in questi campi sono l'individuazione e la prevenzione dei rischi riguardanti l'andamento dell'economia mondiale, la stabilità del sistema finanziario globale, la risoluzione delle crisi finanziarie, la lotta alla povertà. L'Istituto intrattiene costanti rapporti con le autorità governative per formulare e rappresentare le posizioni italiane in queste sedi, segue l'attività delle principali istituzioni e gruppi internazionali, contribuisce al dibattito sulla riforma del sistema monetario internazionale. Nell'ambito del coordinamento europeo sulle più rilevanti questioni internazionali, la Banca partecipa alle riunioni del Comitato per le relazioni internazionali presso la BCE e del Sub Committee on IMF and Related Issues del CEF.

La rete estera della Banca

La rete estera è composta dalle Delegazioni (Londra, New York, Tokyo) e dagli Addetti finanziari, funzionari distaccati presso le rappresentanze diplomatiche (Berlino,

Il Cairo, Mosca, New Delhi, Parigi, Pechino, Unione europea a Bruxelles, Washington) e consolari (San Paolo). La composizione attuale è il risultato dell'accresciuta presenza della Banca in aree economiche di particolare rilevanza nel panorama globale. Sarà presto attivata una presenza presso il Consolato d'Italia a Istanbul. Con la Convenzione siglata nel luglio del 2007 con il Ministero degli Affari esteri si è ampliato il novero dei paesi oggetto di analisi. In tale ambito, ad alcuni addetti è stato assegnato l'incarico di osservatore per alcuni paesi dell'Asia, del Medio Oriente e del Mediterraneo. Dal gennaio del 2010, la Delegazione di Tokyo segue anche le economie della Corea del Sud, dell'Indonesia, della Malaysia, di Singapore e della Thailandia; l'Addetto finanziario in Brasile ha competenza per l'Argentina; il Funzionario presso l'Ambasciata al Cairo segue le economie di Giordania, Libano, Siria e Tunisia.

Nel 2009 la rete estera ha continuato a seguire l'evoluzione della congiuntura reale e finanziaria nelle aree di competenza, a curare i contatti con autorità nazionali e internazionali, istituzioni monetarie, banche e intermediari finanziari, a fornire consulenza a imprese, istituti, banche italiane operanti all'estero. Sono state prodotte 229 note congiunturali e ricerche in materia economico-finanziaria e giuridica. Particolare attenzione è stata prestata alla crisi globale, alla sua trasmissione nelle principali economie avanzate ed emergenti, alle misure adottate per fronteggiare la crisi e rilanciare l'attività economica, ai contraccolpi per i sistemi finanziari e agli interventi pubblici di sostegno. Approfondimenti sono stati condotti sull'intensità, sostenibilità e potenziali rischi della ripresa economica e sull'azione di sostegno svolta dalla politica fiscale nel contrastare la recessione. Ampio spazio è stato dedicato al dibattito di politica economica sul sistema finanziario e sulla riforma della regolamentazione e della vigilanza bancaria e finanziaria.

L'attività della rete estera

È proseguito il significativo impegno della Banca d'Italia nelle attività di cooperazione tecnica a favore di altre banche centrali e autorità di vigilanza: nel corso dell'anno, l'Istituto ha attuato 74 iniziative della specie; 180 persone, provenienti da 49 paesi, hanno beneficiato di servizi di formazione in Italia. Alla realizzazione di tali interventi hanno contribuito 27 strutture dell'Amministrazione centrale, l'Unità di informazione finanziaria, due Filiali e gli Addetti finanziari presso le Ambasciate italiane in Cina, Egitto e Russia. Si segnala, con riguardo alle iniziative multilaterali, la partecipazione della Banca d'Italia ai programmi dell'Eurosistema, finanziati dalla UE e coordinati dalla BCE: in quest'ambito, nel 2009 ha preso avvio un programma triennale di cooperazione a favore della Banca centrale egiziana in materia di vigilanza; è proseguito l'intervento di analoga durata, in corso dal 2008, in favore della Banca centrale russa su tematiche di vigilanza e internal audit; si è completato il programma a favore della Banca centrale serba, volto a identificare gli interventi necessari a tale autorità per porsi in linea con gli standard europei; un analogo programma è stato avviato nel marzo del 2010 a beneficio della Banca centrale della Bosnia ed Erzegovina. Inoltre, nel quadro delle iniziative di risposta alla crisi finanziaria promosse dalla UE, nel gennaio del 2010 l'Eurosistema ha dato avvio a un programma biennale a favore dei paesi potenzialmente o già candidati all'ingresso nell'Unione, volto al rafforzamento dei presidi di vigilanza macro e microprudenziale. La Banca d'Italia partecipa al gemellaggio guidato dal Ministero dell'Economia e delle finanze in favore della Commissione bulgara di supervisione finanziaria, con riferimento alle

I programmi internazionali di assistenza

attività di vigilanza e contrasto al riciclaggio. Sono stati inoltre realizzati quattro seminari di cooperazione tecnica internazionale, rispettivamente dedicati a tematiche di politica monetaria, business continuity, circolazione delle banconote e vigilanza. Le visite di studio in Italia hanno riguardato sia temi istituzionali sia aspetti organizzativi; si segnalano, in particolare, gli interventi in favore della Banca centrale afghana, in materia di modelli di previsione economica e di vigilanza.

6. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA, LE RISORSE, IL SISTEMA CONTABILE, LA CONSULENZA LEGALE, LA REVISIONE INTERNA

6.1 L'assetto organizzativo e i processi di lavoro della Banca d'Italia

Nel 2009 è proseguita l'azione di riforma organizzativa volta a rafforzare l'efficacia delle funzioni istituzionali e a elevare i livelli di efficienza operativa.

Un ampio intervento di rivisitazione ha interessato il Servizio Fabbricazione carte valori, nell'ambito del Piano industriale messo a punto per adeguare la capacità produttiva al fabbisogno determinato a livello europeo: è stata modificata l'organizzazione del lavoro, sono state introdotte innovazioni tecnologiche e riviste le procedure interne per migliorarne la funzionalità, in sintonia con il carattere industriale dell'attività.

Interventi sulle strutture dell'Amministrazione centrale

In linea con il piano di riassetto della rete territoriale (cfr. la *Relazione al Parlamento e al Governo* sul 2008 e sul 2007), nel 2009 è stato completato nei tempi previsti il programma delle chiusure, che ha interessato complessivamente 39 delle 97 Filiali precedentemente operanti; in luogo di 6 di esse sono state istituite altrettante unità di vigilanza dipendenti dalle Filiali insediate nei capoluoghi regionali; 25 Succursali sono state specializzate nei servizi all'utenza, con assetti organizzativi più snelli.

La riforma della rete territoriale

Il completamento della riforma è previsto entro il 2010 con la specializzazione di 6 Filiali nei compiti di gestione del contante (introito, esito, verifica e distruzione delle banconote), secondo un modello orientato a favorire lo svolgimento del servizio nei confronti dell'utenza istituzionale (banche, poste e società di servizi) in condizioni di elevata sicurezza e funzionalità. Le attività connesse con il trattamento del contante saranno assistite da sistemi tecnologicamente avanzati, con una significativa riduzione dei compiti manuali e di controllo e un miglioramento dei profili di efficienza e sicurezza dei processi di lavoro.

Il sisma che ha colpito l'Abruzzo il 6 aprile 2009 ha comportato l'interruzione dell'operatività della Filiale dell'Aquila. In relazione a ciò, sono state adottate misure organizzative e tecniche per consentire, sin dal 9 aprile, la prosecuzione dell'attività presso altre strutture della Banca; ripristinata la funzionalità dello stabilimento, la Filiale dell'Aquila ha ripreso a operare il 27 luglio.

La Filiale dell'Aquila

Per rafforzare l'analisi delle economie emergenti, sono stati attribuiti alla Delegazione di Tokio e agli addetti finanziari a San Paolo del Brasile e al Cairo anche com-

La presenza all'estero

piti di osservazione economica su alcuni paesi, rispettivamente, dell'Asia, dell'America Latina, del Medio Oriente e dell'Area del Mediterraneo.

**L'Arbitro Bancario
Finanziario**

Per favorire la sollecita risoluzione delle controversie tra banche e clienti è stato istituito, in attuazione della delibera del CICR del 29 luglio 2008, l'Arbitro Bancario Finanziario (cfr., nel capitolo 3, il riquadro: *L'Arbitro Bancario Finanziario*). Il sistema è articolato nei Collegi di Milano, Napoli e Roma; presso le coesistenti Filiali della Banca sono state costituite strutture con compiti di segreteria tecnica a supporto delle attività dei Collegi. Gli Uffici centrali della Vigilanza svolgono compiti di coordinamento per garantire un ordinato funzionamento del sistema.

**La semplificazione
dei processi di lavoro**

Sono proseguiti gli interventi di razionalizzazione dei processi di lavoro, principalmente attraverso semplificazioni normative e un più intenso ricorso all'innovazione tecnologica; in particolare, sono stati distribuiti certificati digitali a tutti i dipendenti e integrate le funzionalità di firma digitale nelle applicazioni utilizzate dal personale.

**Il sistema di gestione
documentale**

Nel giugno del 2009 è entrato in esercizio il nuovo sistema di gestione documentale digitalizzato dell'Istituto che può ritenersi ormai consolidato (cfr. la *Relazione al Parlamento e al Governo* sul 2008); l'utilizzo dei canali di trasmissione digitali verso l'esterno (in particolare la posta elettronica certificata, PEC) registra una crescita progressiva.

Il sistema realizza le previsioni del Codice dell'amministrazione digitale (decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82) attraverso l'integrazione in un'unica piattaforma documentale delle funzionalità relative al protocollo informatico, alla firma digitale, alla gestione dei processi documentali, alla conservazione in formato interamente elettronico.

All'interno dell'Istituto il nuovo sistema ha prodotto la dematerializzazione pressoché integrale dei flussi documentali, mentre la quota della corrispondenza digitalizzata in partenza è oggi pari al 45 per cento del totale dei documenti in uscita. L'utilizzo dell'applicazione ha aumentato la tempestività, la sicurezza e la circolazione delle informazioni, favorendo la progressiva diffusione dell'uso della PEC presso gli interlocutori istituzionali; ha ridotto l'uso della carta e i costi di archiviazione dei documenti. Le attività di sviluppo in corso consentiranno la progressiva integrazione della corrispondenza con le altre procedure informatiche dell'Istituto.

Per valorizzare l'apporto di competenze e la partecipazione al cambiamento di tutto il personale, è stato attivato nella intranet aziendale uno "sportello" virtuale attraverso il quale i dipendenti possono formulare proposte di semplificazione dei processi di lavoro. Le proposte pervenute hanno riguardato principalmente lo snellimento di iter operativi, l'utilizzo delle procedure, l'eliminazione di documenti cartacei.

All'inizio del 2009 è stato avviato un programma di iniziative per la promozione della qualità. Messo a punto il quadro metodologico e classificati i servizi che la Banca offre all'utenza individuale, sono state condotte le prime rilevazioni (cfr. il riquadro: *Iniziative di promozione della qualità*).

INIZIATIVE DI PROMOZIONE DELLA QUALITÀ

Nella fase iniziale, i lavori sono stati rivolti alla qualità dei servizi resi all'utenza individuale, esterna e interna.

Sul versante esterno, l'analisi ha riguardato le risposte agli esposti ricevuti in materia di vigilanza bancaria e finanziaria e il servizio, gestito dalla Banca d'Italia, di informazione ai privati (cittadini e imprese) sui dati della Centrale dei rischi. Sul versante interno, è stata analizzata la qualità percepita dagli utenti dei servizi concernenti la formazione linguistica e la normativa interna.

Per ognuno dei servizi analizzati è stato definito, sulla base dei risultati delle rilevazioni, un piano di iniziative per il miglioramento della qualità, in corso di attuazione.

In parallelo all'avanzamento del programma di analisi della qualità dei servizi è stato avviato lo studio dei metodi e degli strumenti per la valutazione della qualità totale, secondo l'approccio del Total Quality Management.

In questo campo è stato progettato un percorso graduale incentrato, in una prima fase, sullo sviluppo di un processo di autovalutazione. La metodologia di riferimento — da adattare opportunamente alle specificità di una banca centrale — è quella del Common Assessment Framework, ampiamente diffusa nell'ambito delle organizzazioni pubbliche italiane ed europee, ispirata ai concetti di eccellenza e alle logiche di miglioramento continuo del modello elaborato dall'European Foundation for Quality Management. Per la fine del 2010 è prevista la redazione di un rapporto.

Nel novembre del 2009 è stata portata a termine la revisione integrale del Regolamento generale della Banca, che recepisce, secondo criteri di snellezza e flessibilità, le modifiche dello Statuto e le innovazioni introdotte con la riforma organizzativa.

Gli interventi normativi

È stata rivista la normativa che regola gli adempimenti delle Filiali della Banca in materia di antiriciclaggio, per rafforzare l'azione di contrasto e i controlli preventivi. Le innovazioni più rilevanti hanno interessato i criteri e le modalità di svolgimento delle verifiche sulla clientela e di segnalazione delle operazioni sospette.

È stato emanato un "testo unico" sull'attività di spesa, che compendia e semplifica le disposizioni interne e tiene conto delle innovazioni organizzative e procedurali connesse con l'adozione di un nuovo sistema informatico integrato; esso rende uniforme l'iter di spesa e consente, tra l'altro, la riduzione del numero di unità operative impegnate nei relativi compiti.

Le procedure di spesa

Sul versante della continuità operativa, sono state potenziate le misure per la gestione delle situazioni di emergenza, anche tenendo conto della cornice di riferimento definita a livello di Eurosystem. Sono stati avviati approfondimenti per un ampliamento delle attività rientranti nel piano di emergenza aziendale; proseguono gli interventi informativi e di sensibilizzazione del personale sulle procedure adottate dalla Banca per garantire la continuità operativa.

La continuità operativa

Nel novembre del 2009 è stata effettuata, con esito positivo, una prova di emergenza generale nel corso della quale è stato sottoposto a test, in una giornata di normale operatività, il funzionamento di numerosi processi essenziali per lo svolgimento dei compiti istituzionali.

6.2 La programmazione e la gestione delle risorse e la formazione del personale

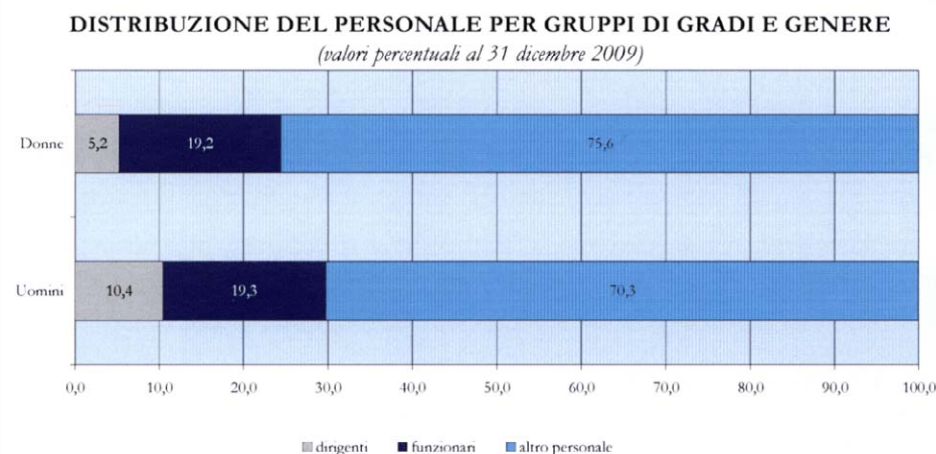
Al 31 dicembre 2009 il numero dei dipendenti era pari a 7.523 unità; il decremento di 232 unità rispetto alla fine del 2008 è dovuto a un'accelerazione nella dinamica delle cessazioni dal servizio, sulla quale hanno inciso anche le misure di accompagnamento all'uscita fruite dal personale delle Filiali interessate dalla ristrutturazione organizzativa (circa il 40 per cento delle 404 uscite registrate nell'anno).

Il 40,4 per cento dei dipendenti era addetto alle Filiali (3.042 unità), il 59,6 per cento all'Amministrazione centrale (4.481 unità, di cui 178 presso Delegazioni della Banca all'estero, rappresentanze diplomatiche e uffici consolari ovvero autorità, enti, istituzioni nazionali o estere).

I dirigenti e i funzionari erano pari, rispettivamente, all'8,7 e al 19,3 per cento della compagine.

L'età media del personale era di 48,9 anni. I dipendenti in possesso di diploma di laurea erano il 43,8 per cento della compagine (3.295 unità). Il personale femminile ammontava a circa un terzo del totale; oltre il 24 per cento erano dirigenti o funzionari (fig. 6.1).

Figura 6.1



Nel 2009 i dipendenti di nuova nomina sono stati 179 (131 uomini e 48 donne; 7 nomine hanno riguardato personale già dipendente). Le assunzioni sono state finalizzate a: soddisfare esigenze di professionalità specialistiche in campo economi-

co-statistico, giuridico e tecnico (52,5 per cento); proseguire nell'azione di ricambio della compagine più operativa (41,9 per cento); adempiere agli obblighi legislativi di assunzione di personale disabile (5,6 per cento).

L'attività formativa ha riguardato le arce tecnico-specialistica, informatica, linguistica, manageriale. Una parte considerevole della formazione specialistica ha riguardato nel 2009 le iniziative a sostegno della ristrutturazione della rete territoriale; è stato avviato anche un articolato programma di formazione manageriale per tutto il personale direttivo delle Filiali.

Il 70 per cento della compagine è stato coinvolto in attività formativa, per una media di circa 28 ore per partecipante. Le partecipazioni hanno fatto registrare un aumento rispetto al 2008, grazie al nuovo sistema di gestione della formazione, fruibile da ciascun dipendente dal proprio posto di lavoro, che ha reso anche possibile un ampliamento dell'offerta formativa on-line.

In Banca d'Italia opera una Commissione paritetica per le pari opportunità, i cui componenti sono espressione dell'Istituto e delle Organizzazioni sindacali.

L'ultima Relazione della Commissione, dell'ottobre 2009, riporta i passi compiuti in direzione di un maggiore equilibrio tra uomini e donne nelle dinamiche aziendali. Si evidenzia negli ultimi anni un'evoluzione nell'approccio alle tematiche di genere: dalla non discriminazione alla valorizzazione delle differenze (cfr. il riquadro: *Iniziative di promozione delle pari opportunità*).

6.3 La progettazione e lo sviluppo di applicazioni e infrastrutture e l'erogazione di servizi ICT

Nel 2009 la funzione informatica ha fornito sostegno al riassetto organizzativo centrale e territoriale della Banca nonché al perseguimento degli obiettivi sui fronti istituzionali, anche attraverso una maggiore flessibilità operativa e una più intensa interazione con la platea degli utenti.

La progettazione e lo sviluppo di applicazioni e infrastrutture

L'impegno progettuale e realizzativo ha mirato a consolidare il ruolo primario assunto dall'Istituto nelle iniziative in ambito europeo e a sostenere lo sviluppo di progetti in ambito istituzionale e aziendale.

INIZIATIVE DI PROMOZIONE DELLE PARI OPPORTUNITÀ

L'incidenza delle donne sulla compagine dell'Istituto è cresciuta costantemente e si attesta a fine 2009 sul 33 per cento; nella dirigenza il dato è pari al 20 per cento.

La popolazione femminile è mediamente più giovane di quella maschile, sebbene le differenze vadano lentamente attenuandosi. Significativo è il divario in termini di numero di figli fra uomini e donne, a favore dei primi; il fenomeno è particolarmente evidente per i dirigenti.

Tra le iniziative volte alla sensibilizzazione della cultura aziendale rilevano: l'attivazione di un autonomo sito intranet della Commissione pari opportunità; la previsione di uno spazio dedicato alle "pari opportunità" nei corsi per i neo-assunti; l'organizzazione, nel 2008 e nel 2009, di convegni interni sui temi della conciliazione vita-lavoro, con interventi anche di relatori esterni.

Tra le azioni volte a favorire l'accesso, lo sviluppo professionale e la carriera del personale femminile, si segnalano: la crescente presenza di donne nelle commissioni di assunzione e avanzamento; la verifica dei risultati delle procedure selettive (interne ed esterne) per individuare eventuali differenze di impatto sulle popolazioni di candidati maschili e femminili; l'invito ai responsabili della valutazione a tenere in adeguata considerazione prestazioni lavorative di elevato livello qualitativo, pur se ridotte da assenze per maternità o per altre causali meritevoli di tutela; le iniziative volte a garantire l'aggiornamento professionale del personale femminile assente per maternità e a favorirne il rapido reinserimento lavorativo.

Un importante risultato in termini di conciliazione dei tempi vita-lavoro è stato conseguito con l'apertura, il 1° settembre 2009, di un nuovo asilo nido aziendale, che si va ad aggiungere ad altre strutture già da tempo operanti sulla piazza di Roma per i dipendenti della Banca.

Riguardo alle infrastrutture e alle iniziative progettuali europee, è proseguito l'impegno per la realizzazione di nuove funzionalità applicative e di nuove modalità di comunicazione per la Single Shared Platform di TARGET2; inoltre sono stati definiti il disegno architeturale e le specifiche funzionali della piattaforma TARGET2-Securities, in corso di realizzazione, per il regolamento accentrato delle transazioni in titoli.

Sul fronte dell'attività istituzionale, sono stati potenziati i canali di comunicazione tra la Banca e le controparti nella gestione dei prestiti bancari stanziati a garanzia delle operazioni di politica monetaria e di credito infragiornaliero, affiancando a quelli esistenti l'utilizzo delle tecnologie web, e sono state rese disponibili un primo gruppo di funzionalità a supporto delle aree interne di business in caso di interventi di emergenza sulla liquidità. Si è inoltre avviata la realizzazione di un sistema documentale a sostegno delle attività dell'Arbitro Bancario Finanziario.

In ambito aziendale è proseguita la realizzazione di un moderno sistema documentale integralmente digitalizzato aderente ai dettami del Codice dell'amministrazione digitale; è stata resa disponibile una nuova procedura informatica per la gestione dell'attività di spesa e delle rendite dell'Istituto; è stato avviato il sistema per la gestione della formazione e la fruizione dei corsi on-line dai posti di lavoro; sono stati progressivamente integrati i servizi di firma digitale nelle applicazioni per il personale.

Circa i servizi tecnologici per gli utenti finali rilevano: la diffusione di strumenti per il lavoro di gruppo e la condivisione dei documenti (soluzioni di *collaboration*) a tutta la compagine dell'Istituto, la disponibilità dell'accesso a internet per tutti gli utenti, il rinnovo delle postazioni di lavoro.

Con riferimento alle soluzioni informatiche e tecnologiche a supporto della produzione statistica, è stata avviata la realizzazione della piattaforma applicativa INFOSTAT per il trattamento dell'informazione statistica e anagrafica e la raccolta dei dati da fonti eterogenee, basata sull'utilizzo del canale internet per il colloquio con gli utenti esterni (cfr., nel capitolo 5, il paragrafo: *La produzione delle statistiche*).

A sostegno dell'attività della UIF è stato realizzato il rinnovo degli assetti tecnologici per l'acquisizione e il trattamento delle informazioni, l'organizzazione delle basi dati, l'interazione con gli operatori e con le altre autorità di settore.

Nel corso del 2010 proseguirà la partecipazione dell'Istituto ai principali progetti europei. Rilevano tra questi, oltre a TARGET2-Securities, la nuova rete geografica di telecomunicazioni e l'infrastruttura tecnologica per la gestione della sicurezza informatica delle applicazioni europee.

Sul fronte istituzionale, è stata adottata in giugno la gestione delle garanzie stanziate nelle operazioni di politica monetaria e nel sistema dei pagamenti basata sul *pooling*, in sostituzione di quella fondata sul modello *ear-marking*. Per i pagamenti al dettaglio, verrà dato corso alla fase realizzativa per l'assunzione da parte della Banca d'Italia delle funzioni di Centro applicativo per la gestione degli strumenti paneuropei (SEPA Credit Transfer e SEPA Direct Debit). Nell'area della Tesoreria verrà completato il programma di Tesoreria telematica e sarà rivisto e ampliato il Siope con l'offerta di nuovi prodotti informativi e di nuove modalità di navigazione. Sarà avviata la progressiva migrazione delle informazioni verso la nuova piattaforma INFOSTAT. Si intensificherà il supporto tecnico alla Vigilanza nello sviluppo delle metodologie di analisi e delle procedure di controllo.

La Banca è attenta anche alla crescente richiesta di elevati standard di qualità dei servizi erogati, per soddisfare la quale nel 2009 sono state avviate alcune importanti iniziative. Nel 2010 si proseguirà a integrare e razionalizzare gli assetti per la gestione degli incidenti, dei problemi e dei cambiamenti.

Saranno potenziati i presidi specialistici di amministrazione della sicurezza informatica a fronte di nuovi e più sofisticati scenari di rischio.

6.4 Il patrimonio immobiliare e gli acquisti

Nel corso del 2009 è proseguita l'attività di adeguamento degli edifici istituzionali alle nuove esigenze poste dalla riforma organizzativa delle strutture centrali e periferiche della Banca.

La gestione del patrimonio immobiliare a fini istituzionali

Nell'area romana è stata avviata, previa esecuzione di gare a evidenza pubblica, la completa riqualificazione strutturale e funzionale di due importanti complessi edilizi. È stata svolta una gara pubblica per la ristrutturazione di un edificio da destinare a centro convegni. Presso la Sede centrale di Palazzo Koch è stata ultimata la prima fase di un intervento volto ad assicurare un incremento delle postazioni di lavoro e una maggiore funzionalità degli impianti. Sono stati portati a termine i lavori di riqualificazione di una palazzina storica, presso la quale ha trovato defini-

tiva sistemazione l'Einaudi Institute for Economics and Finance, fondazione il cui patrimonio è conferito dalla Banca.

Presso la rete periferica, sono proseguiti i lavori di trasformazione di quattro Filiali in stabilimenti specializzati nel trattamento del contante e sono stati realizzati gli interventi di riconfigurazione degli ambienti destinati a ospitare le apparecchiature per la selezione delle banconote. Nel contempo, è stata intensificata l'attività di analisi sulle possibili modalità di dismissione degli edifici di proprietà dell'Istituto ubicati là dove è venuta meno l'operatività della Banca.

Parallelamente alla realizzazione dei progetti a supporto della riforma organizzativa, sono state condotte le più generali attività di gestione tecnica, per innalzare il livello di funzionalità degli edifici ove sono svolte le attività istituzionali, per assicurarne la rispondenza all'evoluzione normativa e tecnologica, per accrescere l'affidabilità dei presidi impiantistici necessari a garantire la continuità operativa.

È proseguito il processo di razionalizzazione delle attività di manutenzione degli edifici della rete periferica, mediante la stipula di un unico contratto per i servizi e per i lavori sugli impianti e sulle componenti edili delle Filiali di una stessa regione.

Elevato è stato l'impegno per fronteggiare le conseguenze del sisma che ha colpito la città dell'Aquila il 6 aprile dello scorso anno. Le iniziative di maggior rilievo hanno riguardato: l'esecuzione dei lavori di messa in sicurezza e di ripristino della funzionalità dell'edificio della Filiale; il finanziamento della costruzione di tre moduli abitativi antisismici, di cui uno è stato messo a disposizione della cittadinanza; il ripristino della capacità abitativa del complesso residenziale "Quartiere Banca d'Italia", di cui l'Istituto è proprietario.

Gli stabili delle Filiali di Teramo e Chieti, che hanno cessato la propria operatività, sono stati ceduti in uso temporaneo, a titolo di comodato gratuito, rispettivamente alle locali Amministrazioni provinciale e comunale, i cui edifici sono stati danneggiati dal sisma.

Sono altresì proseguite le attività di verifica dell'adeguatezza antisismica degli edifici della Banca, in conformità a quanto prescritto dall'ordinanza della Presidenza del Consiglio dei ministri n. 3274/03.

Nell'ambito del progetto di cooperazione con la Banca centrale di Albania, è proseguita la collaborazione tecnico-amministrativa a supporto del progetto di riqualificazione e ampliamento della Sede centrale a Tirana.

**L'acquisizione di beni
e servizi**

L'acquisizione di beni e servizi ha mirato a coniugare le istanze di economicità ed efficienza con il rispetto di adeguati standard di qualità. Nell'acquisizione dei servizi, l'unificazione di contratti relativi a prestazioni affini e la concentrazione di quelli aventi medesimo oggetto ha permesso di conseguire risparmi economici. Per l'acquisto di talune tipologie di beni ci si è poi avvalsi, previa valutazione della convenienza

tecnico-economica e delle semplificazioni procedurali realizzabili all'interno, delle convenzioni stipulate dalla Centrale di committenza della Pubblica amministrazione (Consip) e del "mercato virtuale" (MePA) gestito da quest'ultima.

È in corso una gara per la realizzazione di un museo virtuale destinato a rendere fruibili, sul sito internet, le principali opere d'arte dell'Istituto.

Sul piano internazionale è proseguita la partecipazione ai lavori dell'ufficio di coordinamento degli acquisti dell'Eurosistema (Eurosystem Procurement Coordination Office). La Banca d'Italia ha aderito a due iniziative concernenti l'acquisizione congiunta di servizi in tema di strutture alberghiere, per la quale ha svolto il ruolo di Banca centrale "capofila", e di trasporti aerei.

In materia di tutela delle condizioni di lavoro sotto il profilo della prevenzione, sono state approfondite le linee evolutive del sistema aziendale della sicurezza. In particolare, seguendo quanto stabilito dall'art. 16 del decreto legislativo 9 aprile 2008 n. 81, come modificato dal decreto legislativo 3 agosto 2009, n. 106, si è deciso di integrare l'attuale assetto interno con "atti di delega" volti a specificare le responsabilità in materia di sicurezza sul lavoro che fanno capo ai Capi dei Servizi e delle Filiali.

**La salute e la sicurezza
sui luoghi di lavoro**

Sul fronte della tutela dell'ambiente esterno, la Banca ha realizzato diverse iniziative, tra cui l'approvvigionamento con energia che proviene da fonti rinnovabili, la raccolta differenziata dei rifiuti, la termovalorizzazione dei rifiuti costituiti dalle banconote logore triturate, l'inserimento di clausole ecologiche nelle procedure di appalto.

6.5 Il sistema contabile e i controlli sulla spesa

Il sistema contabile della Banca d'Italia, gestito dal Servizio Ragioneria, si articola in strutture presenti nell'Amministrazione centrale e presso la rete periferica che provvedono alla rilevazione dei fatti di gestione di propria competenza. I processi di lavoro sono funzionali al completamento delle attività contabili a fine giornata in modo da ottemperare all'obbligo di fornire alla BCE entro le ore 8.00 del mattino la situazione contabile del giorno precedente.

La funzione contabile

Il controllo contabile è assegnato dallo Statuto al Collegio sindacale che, con l'approvazione del bilancio 2009, è stato rinnovato. Il bilancio d'esercizio è altresì verificato da una società di revisione esterna indipendente secondo quanto stabilito dall'art. 27 dello Statuto del SEBC; con il bilancio 2009 è giunto a scadenza il mandato per la revisione contabile e l'Istituto ha esperito una gara pubblica per il conferimento di un nuovo incarico per gli esercizi dal 2010 al 2015. La gara, di rilevanza comunitaria, è stata espletata con la modalità della procedura aperta; la durata contrattuale, le condizioni di partecipazione richieste alle imprese partecipanti e gli altri requisiti per l'espletamento dell'incarico sono stati individuati avendo presenti le raccomandazioni della BCE.

Nella redazione del bilancio la Banca è tenuta all'osservanza di norme speciali e, per quanto da queste non disciplinato, di quelle civilistiche. Le norme speciali sono costituite principalmente da quelle armonizzate nell'ambito dell'Eurosistema approvate dal Consiglio direttivo della BCE e riportate in appositi atti di indirizzo (1).

La Banca partecipa alle attività dell'Accounting and Monetary Income Committee (AMICO), organo consultivo del Consiglio direttivo della BCE per gli aspetti contabili. Nel corso del 2009 e nei primi mesi del 2010 il Comitato si è occupato, tra l'altro: della revisione della Guideline in materia di contabilità e bilancio, con particolare riguardo al programma di acquisto di obbligazioni bancarie garantite (*covered bonds*) detenute dalle banche centrali per finalità di politica monetaria; della revisione delle regole di rappresentazione dei certificati di debito della BCE; degli impatti contabili relativi all'avvio sia di operazioni di rifinanziamento a più lungo termine, sia del nuovo programma di acquisto definitivo di titoli obbligazionari sul mercato secondario (*Securities Markets Programme*; cfr. nel capitolo 1, il paragrafo: *La gestione della politica monetaria e del cambio*).

**Sintesi delle risultanze
di bilancio**

L'esercizio 2009 si è chiuso con un utile netto di 1.669 milioni (175 milioni nel 2008). Il miglioramento del risultato è da ricondurre principalmente all'assenza sia di svalutazioni da cambio sia di accantonamenti al fondo connesso con le operazioni di politica monetaria dell'Eurosistema. Il Consiglio direttivo della BCE ha inoltre deliberato il ridimensionamento del citato fondo, determinando un ulteriore effetto positivo per il conto economico dell'Istituto.

Come nello scorso esercizio, a valere sul risultato lordo, il Consiglio superiore della Banca ha deliberato un accantonamento al fondo rischi generali. Con l'assegnazione del 2009 è proseguita l'azione di reintegro del fondo stesso, dopo gli utilizzi resisi necessari in passati esercizi.

Per la disamina completa dei principi di redazione e dei criteri di valutazione adottati, nonché per la descrizione delle risultanze del 2009, si rimanda all'ultima *Relazione annuale* (cfr. il capitolo 22: *Relazione sulla gestione e bilancio dell'esercizio* nella Relazione sull'anno 2009).

I controlli sulla spesa

La Banca ha sviluppato nel corso degli anni un sistema integrato di controlli che assicura il buon andamento della gestione e la regolarità amministrativa degli atti di spesa.

Il bilancio di previsione degli impegni di spesa (budget) è stato rivisitato nel corso del 2009 con la finalità di rendere più efficace il governo delle iniziative di spesa e di semplificare il processo di programmazione. Le innovazioni introdotte risultano in linea con le principali tendenze in materia di controllo economico della gestione in atto presso le altre banche centrali dell'Eurosistema.

(1) Dal 1° gennaio 2007 è in vigore l'indirizzo 10 novembre 2006, n. 16 (Guideline), da ultimo emendato dal provvedimento 14 dicembre 2009, n. 28.