

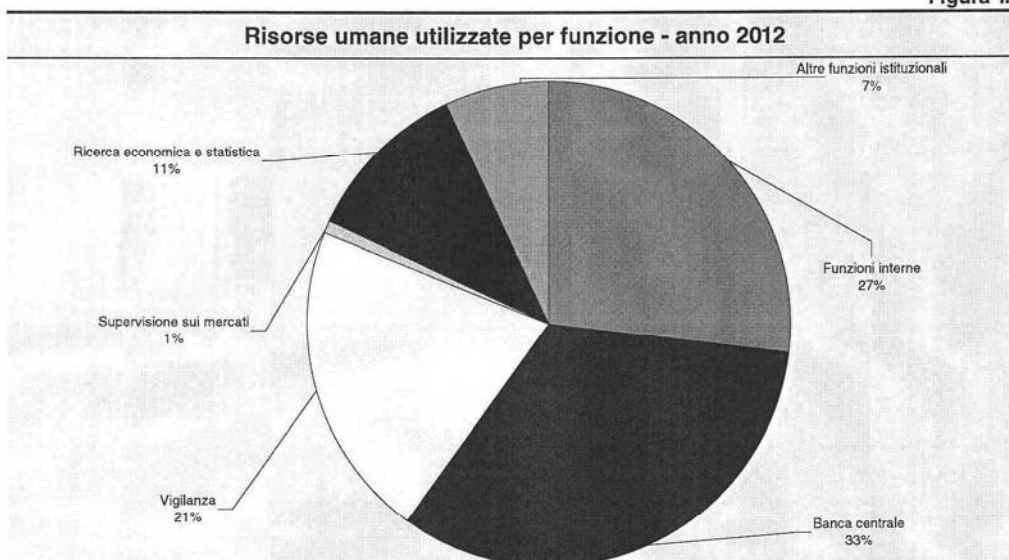
Le iniziative hanno riguardato sia le competenze specialistiche sia quelle trasversali (inglese, informatica, capacità relazionali, organizzative e gestionali). In particolare, nel 2012 ha preso avvio un programma di sviluppo manageriale per i dirigenti dell'Amministrazione centrale.

Al fine di accrescere la qualità delle iniziative e di assicurare l'efficacia del processo di apprendimento, lo scorso anno è stato realizzato un sistema di valutazione dell'offerta formativa, attraverso questionari online rivolti ai partecipanti e ai docenti.

### *La ripartizione delle risorse umane per funzione*

Nel 2012 la quota riferita alle funzioni interne (27 per cento) è per poco meno di un terzo relativa alla funzione informatica che, oltre a dare supporto all'organizzazione, assicura importanti servizi esterni a elevato contenuto tecnologico nell'ambito del sistema dei pagamenti, della tesoreria, della produzione delle statistiche.

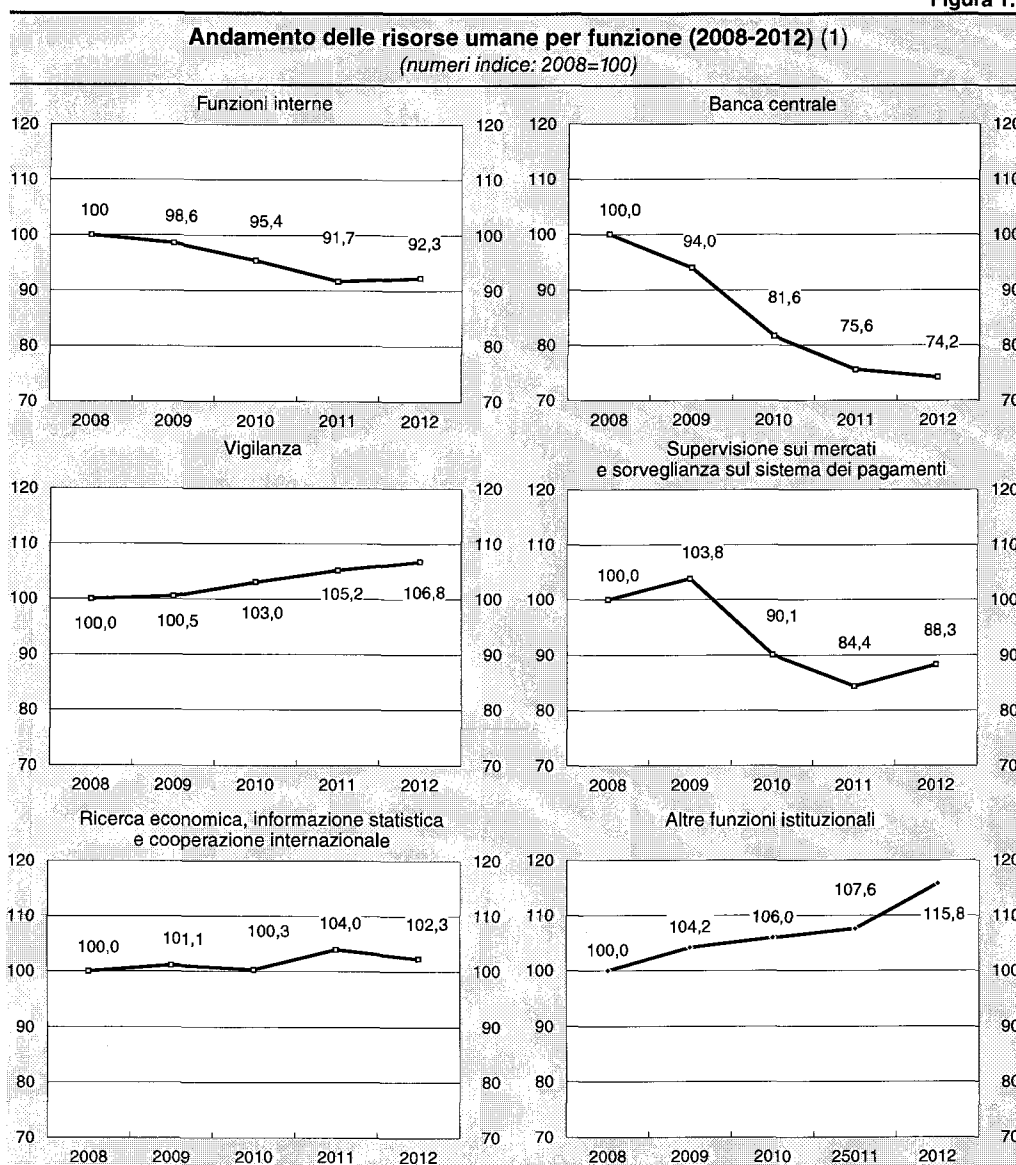
Figura 1.4



Le risorse sono espresse in unità equivalenti a tempo pieno. Le funzioni interne includono le risorse impegnate nelle attività di supporto e allocate presso le strutture centrali dedicate (personale, gestione immobili, informatica, ecc.). Nelle altre funzioni istituzionali sono incluse le risorse distaccate presso organismi internazionali (ad es. BCE, FMI) e altri enti.

Con riferimento ai dati del 2008, la funzione di banca centrale è in marcata flessione per effetto degli interventi di automazione dei processi operativi, in particolare nelle attività di tesoreria statale. Diminuiscono, anche se in misura più contenuta, le risorse impiegate nelle funzioni interne e in quelle di supervisione sui mercati e di sorveglianza sul sistema dei pagamenti. Crescono di circa l'8 per cento le risorse utilizzate nell'attività di vigilanza, per effetto dell'ampliamento dei soggetti vigilati, della crescita dei compiti e della maggiore complessità del contesto. Rimangono sostanzialmente stabili le risorse addette alla funzione di ricerca economica, informazione statistica e cooperazione internazionale. Le risorse impiegate in altre funzioni istituzionali subiscono un incremento di quasi il 16 per cento per l'accresciuta presenza della Banca presso altri organismi internazionali (figg. 1.4 e 1.5).

Figura 1.5



(1) Le risorse sono espresse in unità equivalenti a tempo pieno.

### ***I servizi informatici***

Attraverso lo sviluppo dell'innovazione tecnologica, la funzione informatica sostiene l'impegno dell'Istituto a fornire servizi di elevata qualità e affidabilità, migliorare l'efficienza dei processi aziendali, rendere più efficace la comunicazione. In tale prospettiva, sono state introdotte nuove metodologie per la definizione del portafoglio dei progetti informatici, promuovendo un maggior coinvolgimento degli utenti nelle scelte strategiche in materia.

Anche nel 2012 la funzione relativa alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (*information and communication technologies, ICT*) ha sostenuto l'impe-

gno dell'Istituto a rafforzare il legame di cooperazione con le altre istituzioni del panorama italiano ed europeo.

Nell'ambito del SEBC, la Banca d'Italia rappresenta un punto di riferimento nello sviluppo e nella fornitura di servizi informatici, secondo un modello che prevede la cooperazione di più BCN di volta in volta selezionate per svolgere il ruolo di fornitore di servizi.

La Banca d'Italia ha partecipato con un ruolo di coordinamento condiviso con altre BCN: (a) alle attività applicative e infrastrutturali per l'evoluzione del sistema di regolamento lordo in tempo reale e in moneta di banca centrale nell'area dell'euro (TARGET2) e per la realizzazione di una piattaforma europea per il regolamento delle transazioni in titoli (TARGET2-Securities; cfr. il paragrafo del capitolo 2: *La gestione dei sistemi di pagamento*); (b) al rilascio dell'aggiornamento dell'anagrafe delle istituzioni monetarie e finanziarie di riferimento del SEBC (Register of institutions and affiliates database, RIAD); (c) ai lavori per il rinnovo e il potenziamento della rete tra le banche centrali (CoreNet 3). La Banca d'Italia partecipa inoltre al progetto Secure ESCB E-mail (sistema sicuro di posta elettronica fra le banche centrali del SEBC). Infine, è allo studio una collaborazione con la Banca centrale di Malta per fornire le infrastrutture tecnologiche e applicative per un servizio di raccolta, produzione e distribuzione delle informazioni statistiche.

In ambito nazionale sono stati promossi o consolidati rapporti di collaborazione con altri enti pubblici, mettendo a disposizione soluzioni tecnologiche ed erogando nuovi servizi. In particolare, è stato fornito alla Consob, a titolo gratuito, il codice sorgente del sistema di gestione in formato digitale della documentazione ufficiale della Banca, anche in linea con le recenti disposizioni del Codice dell'amministrazione digitale, ispirate al riuso e alla condivisione del software tra Pubbliche amministrazioni.

Dal 30 giugno 2012 è operativo il sistema informativo per la gestione degli elenchi degli aderenti all'Organismo degli agenti e dei mediatori (cfr. il paragrafo del capitolo 3: *I controlli sulle società finanziarie ex art. 106 TUB e sugli altri operatori*). È in fase di studio una proposta per la fornitura di servizi informatici all'Ivass attraverso le infrastrutture tecnologiche della Banca, in attuazione della previsione normativa secondo la quale «ai fini dell'esercizio delle sue funzioni l'Ivass può avvalersi delle infrastrutture tecnologiche della Banca d'Italia» (DL 95/2012). Sono in via di definizione ipotesi di collaborazione con la Covip e l'Istituto poligrafico e Zecca dello Stato.

È stato inoltre realizzato il Centro applicativo Banca d'Italia (CABI) per gestire lo scambio e il regolamento degli strumenti di pagamento al dettaglio in formato SEPA (Single euro payments area; cfr. il paragrafo del capitolo 2: *La gestione dei sistemi di pagamento* e il paragrafo del capitolo 4: *Il progetto dell'area unica dei pagamenti in euro, SEPA*). È stato completamente rivisto il processo di gestione degli assegni protestati e nel 2013 si consegnerà la completa dematerializzazione dei flussi verso il Ministero dell'Interno e le Prefetture. È stato attivato un portale del contante per lo scambio di informazioni via internet con banche e società di servizi, conformemente al quadro di riferimento europeo (Data Exchange for Cash Services); entro il 2014 il portale sarà utilizzato anche per le operazioni di prelievo e versamento presso le Filiali della Banca d'Italia.

Al fine di migliorare l'efficacia della comunicazione istituzionale, sono state avviate attività per innovare, sotto il profilo tecnologico, il sito internet della Banca, anche attraverso l'utilizzo di prodotti open source.

Con riferimento alla comunicazione interna, sono state definite iniziative per rinnovare la intranet aziendale. Il patrimonio informativo, le applicazioni e i servizi più utilizzati saranno accessibili mediante un'interfaccia unificata e personalizzabile, che raccoglierà tutti gli ambienti virtuali, da quelli dedicati al lavoro collaborativo a quelli di condivisione sociale; il sistema sarà costituito da un'infrastruttura tecnica flessibile e aderente alle migliori prassi di mercato. Nel 2012 è stata inoltre avviata una sperimentazione per l'utilizzo sicuro di dispositivi di mobilità personali in ambito lavorativo, che ha coinvolto circa 100 dipendenti. È continuata la diffusione tra gli utenti dei sistemi di gestione documentale via rete e di messaggistica interna, nonché degli strumenti di comunicazione e collaborazione (cfr. il riquadro: *L'enterprise social network*).

#### L'ENTERPRISE SOCIAL NETWORK

L'introduzione in azienda di strumenti di comunicazione e collaborazione costituisce un'opportunità per rendere le organizzazioni più efficienti e dinamiche. In particolare, l'impiego di un *enterprise social network* in Banca d'Italia – avviato sperimentalmente nel 2011 – ha contribuito all'incremento di efficienza nelle attività di comunicazione aziendale e nei processi di lavoro. Altri benefici sono connessi con l'adozione di un approccio culturale che spinge il personale verso più moderne forme di condivisione delle informazioni e delle idee. Tutto ciò può concretamente:

- (a) aumentare il coinvolgimento del personale nel perseguimento degli obiettivi della Banca;
- (b) favorire la diffusione della conoscenza tra le diverse funzioni aziendali;
- (c) promuovere nuove modalità di lavoro a libera contribuzione (ad es., attraverso wiki, blog e forum), valorizzando le competenze nascoste e le capacità creative e innovative dei singoli;
- (d) rilevare rapidamente le opinioni dei dipendenti su temi di particolare interesse e sul clima aziendale in genere.

È proseguita l'attività di modernizzazione e semplificazione delle infrastrutture elaborative. Dalla fine del 2012 è in esercizio la nuova piattaforma di tipo SOA (Service Oriented Architecture) su cui si basa il nuovo sistema per la trasmissione delle segnalazioni statistiche e di vigilanza informativa delle banche. Sono stati avviati i rinnovi di diversi servizi di base, quali la rete metropolitana in fibra ottica dell'area romana, il sistema di videoconferenza e la navigazione wi-fi per gli utenti esterni e interni. L'ampio utilizzo di nuove tecnologie ha consentito lo sviluppo dei primi servizi erogati all'interno dell'azienda secondo il modello del *cloud computing*, conseguendo benefici sul piano della tempestività e della standardizzazione delle soluzioni, nonché in termini di impatto ambientale, in linea con le scelte strategiche dell'Istituto sul tema della responsabilità sociale (cfr. il paragrafo: *La responsabilità sociale e la tutela dell'ambiente*).

Nell'ambito della Convenzione interbancaria per i problemi dell'automazione (CIPA), la Banca ha rafforzato il proprio impegno a favorire la diffusione delle conoscenze sullo sviluppo delle tecnologie informatiche nel sistema creditizio, attraverso la realizzazione di indagini e l'organizzazione di seminari su temi attinenti all'ICT di maggiore attualità.

Per quanto riguarda l'acquisto di beni e servizi informatici, è proseguita l'azione per potenziare gli strumenti di pianificazione e monitoraggio del processo di spesa.

Ulteriori benefici sono attesi con l'avvio nel 2013 di una piattaforma telematica – che verrà utilizzata da tutti i centri di investimento della Banca – per la conduzione online delle gare, con positivi effetti in termini di dematerializzazione dei documenti, contenimento dei tempi di acquisizione di beni e servizi, nonché riduzione dei rischi legali e operativi.

La qualità dei servizi informatici da garantire è regolata attraverso accordi sul livello dei servizi concordati con l'utenza (circa 200 in vigore alla fine del 2012; cfr. il riquadro: *L'assistenza agli utenti interni dei servizi informatici*).

#### **L'ASSISTENZA AGLI UTENTI INTERNI DEI SERVIZI INFORMATICI**

Un service desk è disponibile dalle 6.30 alle 21.00 di tutti i giorni lavorativi per rispondere alle esigenze degli utenti e risolvere tempestivamente i loro problemi nel settore dell'ICT; al di fuori di tali orari l'assistenza è comunque assicurata mediante un servizio in reperibilità. Nel 2012 sono pervenute al service desk 50.000 richieste di supporto, con un aumento di oltre il 5 per cento rispetto all'anno precedente. L'incremento è riconducibile sia alla progressiva estensione all'esterno dei servizi erogati (ad es. ABF, domande online per la partecipazione a concorsi), sia all'uso di nuove applicazioni informatiche a supporto dei processi istituzionali e aziendali.

Le richieste soddisfatte entro gli obiettivi di servizio concordati sono state il 96 per cento circa del totale. I tempi medi di risoluzione delle problematiche segnalate, ripartiti per livello di priorità, sono stati di 2, 3, 12 e 42 ore lavorative rispettivamente per livelli di priorità critica, alta, media e bassa.

Per l'inoltro delle richieste si è maggiormente diffuso (68 per cento dei casi) l'utilizzo dei canali informatici, che consentono una gestione più efficiente delle istanze rispetto alla tradizionale chiamata telefonica (32 per cento delle segnalazioni). Tra gli utenti che hanno fornito un commento sul servizio ricevuto, più del 90 per cento si è dichiarato soddisfatto o molto soddisfatto.

#### ***Il patrimonio immobiliare e gli acquisti***

*Il patrimonio immobiliare.* – La Banca è proprietaria di un articolato patrimonio immobiliare, in massima parte utilizzato per lo svolgimento delle funzioni istituzionali. Gli edifici – di epoche, destinazione e caratteristiche diverse – sono soggetti, non di rado, a vincolo storico o paesaggistico.

Nel corso del 2012 è proseguita la riorganizzazione logistica delle strutture dell'Amministrazione centrale, attraverso una serie di interventi che consentiranno nel tempo una migliore funzionalità degli spazi e un incremento dei servizi a beneficio della Banca e della collettività. In tale ambito si collocano i lavori, già in fase avanzata, per la creazione di un polo funzionale per convegni, conferenze e seminari destinato ad ampliare le attuali capacità ricettive e a rispondere alle esigenze del settore della ricerca e a quelle connesse con le crescenti relazioni internazionali.

Sono proseguite le attività finalizzate alla vendita degli immobili disponibili successivamente alla chiusura di 39 Filiali nel biennio 2008-09. A tal fine si è fatto ricorso a una procedura di asta pubblica, a seguito della quale sono pervenute alcune offerte

in fase di verifica. È in corso di attuazione il progetto per conferire il patrimonio immobiliare a reddito (detenuto a investimento del fondo di trattamento di quiescenza del personale) alla Società Italiana di Iniziative Edilizie e Fondiarie spa (SIDIEF), interamente controllata dall'Istituto. Il conferimento, che avrà decorrenza dal 1° gennaio 2014, interesserà oltre 6.000 unità immobiliari dislocate in prevalenza tra Roma, Napoli e L'Aquila.

In materia di misure di sicurezza anticrimine continua la collaborazione con l'Arma dei carabinieri, che assicura la vigilanza degli stabili istituzionali e la scorta nelle operazioni di trasporto dei valori. Sono in corso iniziative per accrescere i livelli di protezione negli edifici strategici dell'Istituto (in particolare il rinnovo integrale degli impianti di videosorveglianza, che si accompagnerà, nell'arco dei prossimi anni, con la sostituzione delle altre componenti dei sistemi di sicurezza integrati). In ambito internazionale si è rafforzata la cooperazione con le altre banche centrali, non solo appartenenti all'Eurosistema, per lo scambio di informazioni utili all'analisi del rischio e all'adozione di misure di mitigazione in linea con le migliori prassi internazionali.

Tra gli interventi realizzati o avviati nel 2012 per rafforzare i presidi tecnici e assicurare la piena funzionalità degli immobili e degli impianti anche in caso di eventi critici, si segnalano la duplicazione degli impianti di distribuzione che garantiscono l'alimentazione elettrica in caso di blackout e il potenziamento del sistema di raffreddamento del Centro elaborazione dati (CED) presente presso il Centro Donato Menichella a Frascati. Prosegue inoltre la collaborazione con l'Università degli Studi "La Sapienza" di Roma per la verifica dell'adeguatezza antisismica degli edifici della Banca.

*L'acquisizione di beni e servizi.* – Con l'obiettivo di contenere i costi e aumentare l'efficienza dei processi gestionali, nel 2012 si è avviata una riorganizzazione che ha accentrato le responsabilità di acquisto in un'unica struttura (con limitate eccezioni per alcune attività specialistiche).

Per assicurare la massima trasparenza ed efficacia della comunicazione relativa agli appalti si è fatto un crescente ricorso al sito della Banca quale ulteriore forma di pubblicità.

Nell'ambito dell'Eurosistema, la Banca partecipa alle attività dello Eurosystem Procurement Coordination Office, che includono la conduzione di procedure di acquisto congiunte fra le varie banche centrali partecipanti e lo scambio di informazioni su migliori prassi e interessi comuni nel campo degli appalti.

*Il patrimonio artistico e culturale.* – La gestione di un cospicuo patrimonio di interesse culturale richiede una costante azione di salvaguardia. Anche nel 2012 sono stati disposti numerosi interventi di restauro di opere d'arte sotto la supervisione delle competenti soprintendenze.

*Dal 2011 l'Istituto ha offerto al pubblico, attraverso il sito internet, la possibilità di conoscere gli elementi di maggior pregio del proprio patrimonio artistico, arricchito nel tempo con acquisizioni successive. Attualmente si compone di circa 300 opere, organizzate anche in percorsi tematici che si estendono dall'arte dell'antico Oriente alla produzione artistica italiana del XX secolo, dalla scultura di epoca romana alle manifatture fiamminghe. Al museo virtuale si affianca la tradizionale attività di prestito di opere a enti pubblici o di rilievo nazionale per l'esposizione in occasione di mostre.*

### ***La responsabilità sociale e la tutela dell'ambiente***

*La responsabilità sociale.* – Nel 2011 tra gli obiettivi del Piano strategico era stato indicato il rafforzamento dell'impegno di responsabilità sociale. Lo scorso anno è stata effettuata una ricognizione delle iniziative di natura volontaria attuate dalla Banca aventi una ricaduta sulla società e sull'ambiente. I temi della ricognizione, effettuata sulla base di linee guida internazionali e delle esperienze maturate dalle altre banche centrali del SEBC, riguardano principalmente, sul fronte esterno, l'educazione finanziaria (cfr. il paragrafo del capitolo 3: *La trasparenza, i rapporti tra intermediari e clienti e l'educazione finanziaria*) e la formazione dei giovani, la diffusione dei risultati dell'attività di ricerca (cfr. il capitolo 5: *La ricerca e l'analisi economica, l'informazione statistica e la cooperazione internazionale*), la promozione e il sostegno alla cultura, l'ampliamento delle possibilità per la collettività di fruire del patrimonio storico, artistico, architettonico e documentale della Banca (cfr. il paragrafo: *Il patrimonio immobiliare e gli acquisti*), la solidarietà e l'attenzione agli utenti diversamente abili (attraverso un progetto di rimozione delle barriere architettoniche), la tutela dell'ambiente; sul fronte interno, la conciliazione vita-lavoro, l'integrazione delle diversità e le pari opportunità (cfr. il paragrafo: *Le risorse umane*), la salute e la sicurezza sul lavoro.

*La tutela dell'ambiente.* – Da alcuni anni la Banca d'Italia elabora un documento di politica ambientale nel quale viene illustrato il percorso intrapreso per ridurre la propria impronta ecologica (il consumo di risorse naturali rispetto alla capacità della terra di rigenerarle).

In tema di energia, nel contratto per l'acquisizione dell'energia elettrica la Banca richiede che una quota provenga da fonti rinnovabili; nel 2012 tale quota è stata pari al 53 per cento. Lo stesso anno si sono concluse le fasi propedeutiche all'installazione di un impianto fotovoltaico presso lo stabilimento di produzione delle banconote. Sono inoltre in corso, da un lato l'acquisizione delle certificazioni energetiche per gli edifici istituzionali, dall'altro l'ottimizzazione dei centri di elaborazione dati al fine di ridurre i consumi energetici.

Le iniziative realizzate per diminuire l'utilizzo della carta a uso ufficio, tra le quali la progressiva dematerializzazione dei flussi documentali, hanno consentito una riduzione del 12 per cento dei consumi complessivi rispetto all'anno precedente. La quota di carta riciclata utilizzata, trascurabile nel 2009, è stata pari al 27 per cento nel 2012. In tema di rifiuti, negli ultimi anni sono state intraprese diverse azioni per ridurre all'origine la quantità dei rifiuti prodotti, e per promuovere la raccolta differenziata e il suo successivo recupero.

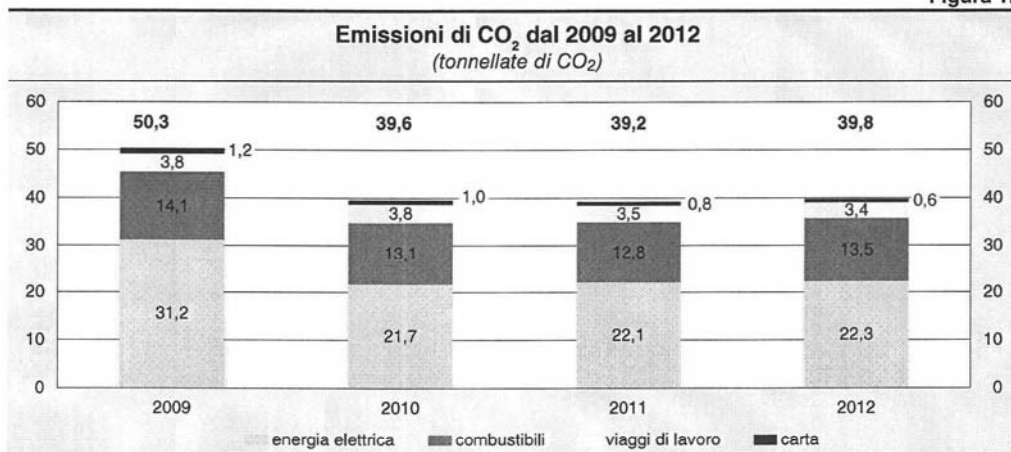
Sul fronte della mobilità sostenibile, è stato diffuso, tra i dipendenti che lavorano presso gli edifici di Roma e Frascati, un questionario sugli spostamenti casa-lavoro, con l'obiettivo di individuare iniziative da realizzare in tale ambito. Inoltre, nel 2012 si è rilevata una riduzione del numero di chilometri complessivamente percorsi per viaggi di lavoro e si è intensificato l'utilizzo dei 68 apparati di videoconferenza installati presso le sedi dell'Istituto.

Nelle procedure di acquisizione di beni e servizi sono inserite, ove possibile, clausole "verdi" e di responsabilità sociale: dal 2010 i pasti non consumati nelle mense aziendali sono devoluti a enti no-profit.

L'impronta ecologica della Banca è monitorata attraverso specifici indicatori ambientali, riportati in forma sintetica nel Rapporto ambientale disponibile sul sito

internet. Le emissioni totali di anidride carbonica – dopo la riduzione del 2010 ottenuta anche grazie all'incremento della quota di energia rinnovabile acquistata – sono rimaste sostanzialmente stabili negli anni successivi (fig. 1.6).

Figura 1.6



Con l'obiettivo di affinare il controllo sull'impronta ecologica, sono stati messi a punto specifici indicatori sui consumi di energia, acqua, carta e carta riciclata, relativi a ciascuno degli edifici istituzionali.

*La salute e la sicurezza sul lavoro.* – Il numero degli infortuni in servizio negli ultimi dieci anni si è notevolmente ridotto (da 123 nel 2002 a 47 nel 2012) e, anche lo scorso anno, è risultato inferiore a quello degli infortuni, cosiddetti in itinere, verificatisi nei tragitti da e verso il posto di lavoro (tav. 1.3). Nel 2012 è stato inoltre avviato il programma di formazione delle diverse figure del sistema aziendale di sicurezza (dirigenti, preposti e lavoratori), che coinvolge l'intera compagine del personale. È proseguito il progetto di installazione, presso i principali stabili della Banca, di defibrillatori semiautomatici, raggiungendo il numero complessivo di 36 dispositivi.

Tavola 1.3

Andamento degli infortuni (1): indice di frequenza (totale infortuni/totale dipendenti*1000)				
VOCI	2009	2010	2011	2012
Infortuni sul lavoro	6,51	8,66	4,86	6,65
Infortuni in itinere (tragitto casa-lavoro)	10,37	12,01	7,73	9,34

(1) Secondo la norma UNI 7249.

### La politica di comunicazione

A livello europeo la Banca collabora alle campagne di comunicazione che coinvolgono la BCE e le altre banche centrali dell'Eurosistema; in particolare, alla fine del 2012 è iniziata quella per l'introduzione della seconda serie di banconote in euro, denominata Europa. Per informare i cittadini e gli operatori specializzati nel trattamento del contante in vista dell'immissione in circolazione dei nuovi biglietti da 5 euro, la Banca ha diffuso informazioni sul proprio sito internet e istituito un numero

verde e un indirizzo di posta elettronica, collaborando con gli organi della stampa per le esigenze informative connesse con la nuova serie di emissioni.

I discorsi e gli interventi pubblici dei membri del Direttorio, in occasione di convegni e conferenze, hanno il fine di facilitare la comprensione degli obiettivi istituzionali e delle misure intraprese. Nel corso del 2012 gli interventi del Direttorio sono stati 42 e si sono incentrati su tematiche connesse con gli effetti della crisi finanziaria sull'economia, sugli intermediari e sulla stabilità del sistema finanziario.

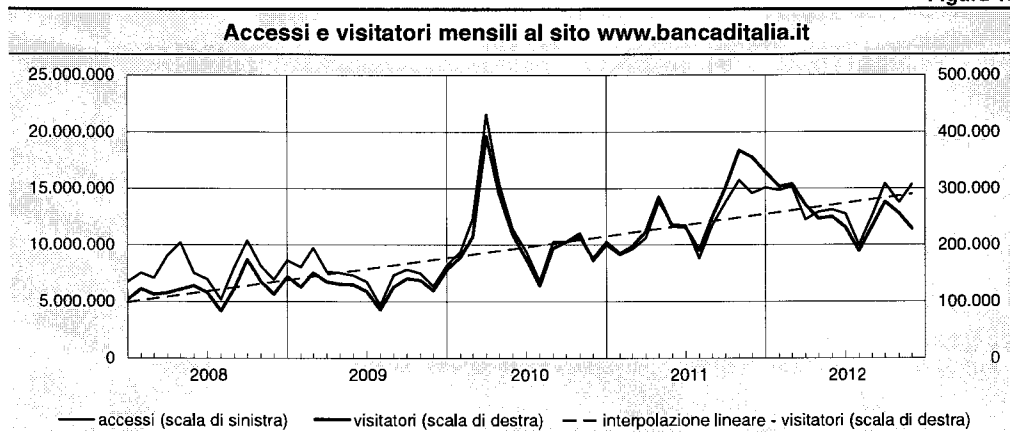
*Le richieste di approfondimento provenienti dagli organi di informazione, italiani e stranieri, ai quali l'Istituto fornisce ampia collaborazione, hanno fatto registrare un aumento anche nel corso del 2012. Tra le tematiche che hanno riscosso l'interesse dei media, si segnalano quelle inerenti alla crisi in atto e all'attività di vigilanza sulle banche. In forte crescita, inoltre, è risultata la richiesta di dettagli e chiarimenti sui contenuti delle pubblicazioni economiche e statistiche della Banca.*

Nel contesto dell'alta consulenza al Parlamento e al Governo in materia economica e finanziaria, membri del Direttorio e rappresentanti della Banca forniscono testimonianza con pareri tecnici, nel corso di audizioni parlamentari. Il numero di audizioni dipende dall'intensità dell'attività parlamentare e dai temi da questa affrontati.

*Nel corso del 2012 si sono tenute 13 audizioni di esponenti della Banca presso le competenti commissioni della Camera dei deputati e del Senato della Repubblica su diverse tematiche: la proposta di legge per l'attuazione del pareggio di bilancio; la legge di stabilità per il 2013; il Documento di economia e finanza 2012 e la relativa Nota di aggiornamento; le indagini conoscitive sulle caratteristiche del sistema industriale, delle imprese pubbliche e del settore energetico; la comunicazione della Commissione europea relativa all'analisi della crescita per il 2012; la conversione del decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1 recante disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività; l'Unione bancaria europea; la conversione del decreto legge 24 marzo 2012, n. 29 in materia di finanziamenti bancari e del decreto legge 27 giugno 2012, n. 87 contenente misure urgenti per il rafforzamento patrimoniale delle imprese del settore bancario; l'attuazione in Europa delle regole di Basilea 3; l'indagine conoscitiva sui rapporti tra banche e imprese; la patrimonializzazione delle banche.*

Il sito internet è un importante canale di comunicazione con i cittadini e gli operatori: nel corso del 2012 quello dell'Istituto ha registrato ogni mese circa 13,6 milioni di accessi da parte di 260.000 visitatori (fig. 1.7). Per legge il sito assolve anche gli obblighi di trasparenza e pubblicità legale degli atti normativi della Banca rivolti verso l'esterno.

Figura 1.7



I singoli cittadini, con diverse caratteristiche demografiche ed eterogenei livelli di conoscenza in materia economica e finanziaria, manifestano una crescente domanda di informazione e trasparenza. Per questo motivo, la Banca sta adeguando i contenuti e i canali di comunicazione in modo da raggiungere un pubblico sempre più ampio. Dal 2011 la Banca d'Italia ha aperto proprie pagine su alcune piattaforme per la condivisione e diffusione di notizie, pubblicazioni e video (You Tube, Twitter).

I risultati della ricerca economica, statistica, giuridica, storico-archivistica e bibliografica, sono condivisi con il pubblico e la comunità scientifica attraverso una serie di studi pubblicati in collane, rapporti e articoli. Nel 2012 i lavori di ricerca sono confluiti in 154 pubblicazioni della Banca e in 89 pubblicazioni tra riviste accademiche e monografie a carattere scientifico, mentre la produzione statistica è contenuta in 72 pubblicazioni disponibili sul sito internet dell'Istituto.

L'ampio patrimonio documentale, archivistico e bibliografico è a disposizione del pubblico e della comunità accademica. L'Istituto promuove il dibattito scientifico su temi di rilevanza istituzionale attraverso l'organizzazione di convegni e seminari destinati alla comunità scientifica, i cui atti sono pubblicati online (cfr. il paragrafo del capitolo 5: *Le pubblicazioni e l'attività della Biblioteca e dell'Archivio storico*).

Infine, la comunicazione istituzionale è strettamente correlata con la diffusione dell'educazione economica e finanziaria. A questo proposito è proseguita la collaborazione con il Ministero dell'Istruzione, dell'università e della ricerca per l'organizzazione di iniziative di formazione dei docenti delle scuole secondarie di secondo grado (cfr. il paragrafo del capitolo 3: *La trasparenza, i rapporti tra intermediari e clienti e l'educazione finanziaria*).

### ***La contabilità e il controllo di gestione, la funzione fiscale***

*Il bilancio e l'informazione contabile.* – Il bilancio della Banca d'Italia è redatto in conformità con le norme contabili armonizzate dell'Eurosistema (cfr. il capitolo 19: *Relazione sulla gestione e bilancio dell'esercizio* nella Relazione sull'anno 2012). Sono inoltre effettuate segnalazioni periodiche in ottemperanza agli obblighi di rendicontazione, sia nazionali sia dell'Eurosistema; questi ultimi sono funzionali alla definizione della politica monetaria unica e alla redazione di statistiche monetarie e finanziarie dell'area dell'euro.

Nel corso del 2012 è stata ulteriormente affinata la metodologia per lo svolgimento dei controlli contabili di secondo livello focalizzati sul processo, piuttosto che sul singolo atto, e calibrati sulla rilevanza del rischio. Essi si fondano essenzialmente su indicatori di anomalia e tecniche di selezione campionaria, con l'obiettivo di raggiungere la combinazione più efficiente tra intensità del controllo e rischi identificati.

Oltre ai controlli interni, sulla contabilità e sul bilancio vengono esercitate verifiche da parte del Collegio sindacale e dei revisori esterni.

*Gli sviluppi in ambito europeo.* – Le eccezionali condizioni di mercato e gli interventi decisi a livello di Eurosistema per far fronte alla crisi finanziaria hanno prodotto profondi mutamenti nei bilanci delle BCN. In tale contesto, il Comitato per le questioni contabili e il reddito monetario (Accounting and Monetary Income Committee),

organo consultivo del Consiglio direttivo della BCE, ha definito le modalità di rilevazione e di rappresentazione in bilancio delle operazioni di politica monetaria, anche di natura non convenzionale. In particolare, il Comitato ha analizzato le problematiche connesse con la gestione dei titoli del debito greco presenti nei portafogli delle banche centrali dell'Eurosistema. È stato anche definito il trattamento contabile da applicare alle operazioni definitive monetarie (Outright Monetary Transactions) nel caso in cui fossero attivate (cfr. il paragrafo del capitolo 2: *La gestione della politica monetaria e del cambio*).

*Il controllo di gestione e del processo di spesa.* – Il controllo di gestione è oggetto di un'iniziativa del Piano strategico 2011-13 finalizzata a potenziare i meccanismi di supporto dei processi decisionali. In tale ambito sono in via di completamento i lavori per lo sviluppo di nuove metodologie per l'analisi costi-benefici dei progetti di investimento e per il monitoraggio delle spese ritenute strategiche per l'Istituto. Anche per il 2012 sono stati determinati obiettivi di spesa differenziati per comparto di attività.

Il sistema di contabilità analitica della Banca è stato impiegato per la valutazione della dinamica dei costi operativi e per la determinazione delle tariffe dei servizi forniti a pagamento (tra cui i servizi di cassa e tesoreria, il servizio di prima informazione della Centrale dei rischi). Lo stesso sistema è alla base dello sviluppo di un nuovo modello di misurazione dell'efficienza aziendale.

È cresciuto l'impegno connesso con la partecipazione alle attività dell'Eurosistema, anche a seguito della decisione del Consiglio direttivo della BCE di rafforzare il controllo economico sulle iniziative progettuali comuni, affidato al Comitato per il controllo (Committee on controlling).

Le verifiche demandate agli organi di controllo interno (Commissione per le spese) sulla legittimità delle procedure di gara hanno garantito il pieno rispetto della disciplina sui contratti pubblici. In materia è stata anche avviata un'attività di analisi sull'evoluzione della normativa e degli orientamenti giurisprudenziali, in ambito nazionale ed europeo.

*La responsabilità fiscale della Banca d'Italia.* – La Banca d'Italia è soggetta alle imposte dirette e indirette, a livello sia erariale sia locale; il suo apporto alle entrate fiscali è rilevante. Tra i 27 paesi dell'Unione europea, altre 5 BCN (Austria, Belgio, Francia, Portogallo, Regno Unito) sono sottoposte all'imposizione sui redditi societari. Tutte le banche centrali della UEM sono soggette a obblighi in materia di IVA.

L'assolvimento degli obblighi fiscali della Banca è affidato a una struttura dedicata che cura gli adempimenti in materia di Ires, IRAP, IVA e altre imposte, svolge attività quale sostituto di imposta e di dichiarazione, gestisce il contenzioso presso le Commissioni tributarie.

*In ambito fiscale è proseguito l'impegno dell'Istituto, con le altre BCN, per garantire omogeneità ai fini del trattamento IVA delle attività relative al ciclo di produzione e gestione delle banconote, nonché dei progetti comuni dell'Eurosistema (TARGET2-Securities). Sono stati analizzati i profili IVA e di imposizione alla fonte connessi con l'adeguamento delle procedure di gestione del collaterale.*

Nel quadro del sistema dei controlli interni, l'esatto e puntuale adempimento degli obblighi fiscali ha assunto specifica valenza. A tale riguardo lo scorso anno sono stati svolti specifici approfondimenti per valutare il rischio fiscale della Banca.

Nel 2012 sono state svolte analisi sulle forme di tassazione delle transazioni finanziarie proposte a livello comunitario e adottate, oltre che in Italia, in alcuni paesi della UE. Specifici approfondimenti hanno altresì riguardato il sistema svizzero di tassazione definitiva alla fonte dei redditi di capitale di soggetti non residenti (i cosiddetti accordi Rubik), nonché le aliquote IVA ridotte nei paesi dell'Unione. Nell'ambito della fiscalità nazionale sono stati condotti studi sugli incentivi fiscali alla patrimonializzazione delle imprese, sui recenti sviluppi della tassazione delle abitazioni e sui relativi effetti per il mercato degli affitti.

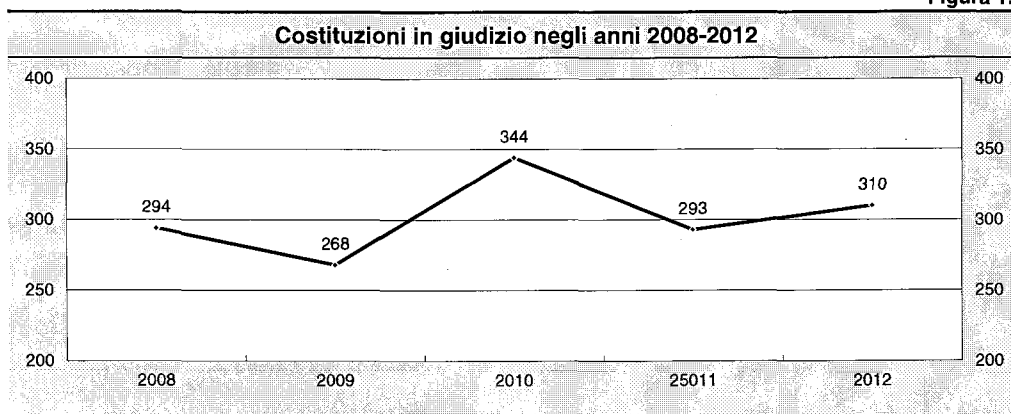
È stata prestata collaborazione al Fondo monetario internazionale per la valutazione tecnica del disegno di legge delega per la riforma del sistema tributario italiano.

### *La consulenza legale*

Nell'affrontare questioni legali e per sviluppare la ricerca su materie giuridiche, la Banca d'Italia si avvale di avvocati selezionati attraverso concorsi pubblici, iscritti nell'elenco speciale annesso all'albo professionale. Tra i loro compiti rientra l'attività contenziosa esercitata in sede penale, civile e amministrativa. La consulenza legale svolge attività di supporto alle diverse funzioni della Banca attraverso pareri legali e l'assistenza nell'ambito di procedure sanzionatorie di competenza dell'Istituto o per eventuali denunce di reato all'Autorità giudiziaria. Avvocati della consulenza legale partecipano a gruppi di lavoro sia con altre strutture della Pubblica amministrazione sia presso la BCE e le istituzioni dell'Unione europea.

Nel 2012 la Banca d'Italia si è costituita in 310 nuovi giudizi, con un aumento del 5,8 per cento rispetto all'anno precedente (fig. 1.8).

**Figura 1.8**



Gran parte di tali nuovi procedimenti si è svolta dinanzi ai tribunali civili e penali (196 giudizi); seguono le controversie innanzi ai TAR (58); numeri inferiori riguardano le magistrature superiori (19 giudizi in Corte di cassazione, 18 al Consiglio di Stato e 13 in Corte d'appello); 2 giudizi si sono avviati innanzi alla Corte costituzionale. Si registrano, inoltre, 4 giudizi innanzi al giudice di pace.

I giudizi di primo grado in materia di sanzioni amministrative irrogate agli esponenti degli intermediari bancari e finanziari sono diminuiti di circa il 50 per cento ri-

spetto allo scorso anno (43 nel 2012 a fronte degli 82 del 2011; erano stati 91 nel 2010 e 39 nel 2009). Nella stessa materia si è registrata una riduzione (da 21 a 18) anche dei procedimenti avviati innanzi alla Corte di cassazione e al Consiglio di Stato.

Le decisioni ottenute nel 2012 sono state complessivamente 419, di cui 240 favorevoli, 13 sfavorevoli, 6 parzialmente sfavorevoli (le restanti decisioni si riferiscono a giudizi amministrativi conclusi per perenzione, cessazione della materia del contendere, rinuncia, sopravvenuta carenza di interesse). La percentuale delle pronunce favorevoli (92,7 per cento) sul totale di quelle definite nel merito (259 su 419) è in ulteriore leggero incremento rispetto all'anno precedente.

Con specifico riferimento ai giudizi promossi contro provvedimenti adottati dall'Istituto nell'esercizio delle funzioni di vigilanza (compresi quelli contro sanzioni irrogate a esponenti aziendali), si conferma la tendenza favorevole delle pronunce già riscontrata negli anni precedenti: delle 62 decisioni adottate dal giudice amministrativo (TAR e Consiglio di Stato) 30 sono state favorevoli, una parzialmente favorevole (ossia confermativa della legittimità della sanzione irrogata dalla Banca d'Italia, sia pure con riduzione dell'importo) e nessuna sfavorevole; i restanti procedimenti sono stati definiti non nel merito. Il giudice ordinario (Corte d'appello e Corte di cassazione) ha adottato 34 decisioni su controversie aventi a oggetto provvedimenti sanzionatori, delle quali 31 favorevoli all'Istituto, 2 parzialmente favorevoli e una sfavorevole (tav. 1.4).

Tavola 1.4

ANNO	Giudizi promossi nei confronti dell'Istituto in materia di vigilanza (esiti periodo 2008-2012)								
	Giudice amministrativo (1)					Giudice ordinario (2)			
	Favorevoli	Parzialmente favorevoli (3)	Sfavorevoli	Definiti con pronunce non di merito	Totale	Favorevoli	Parzialmente favorevoli (3)	Sfavorevoli	Totale
2008	25	0	1	0	26	75	3	8	86
2009	22	0	1	0	23	71	16	2	89
2010	21	0	2	0	23	41	1	0	42
2011	30	0	2	14	46	27	2	1	30
2012	30	1	0	31	62	31	2	1	34

(1) La voce comprende i ricorsi al TAR ed al Consiglio di Stato. – (2) La voce riguarda i giudizi di opposizione avverso sanzioni amministrative pecuniarie promossi dinanzi alla Corte di appello e alla Corte di cassazione. – (3) La voce riguarda, di norma, le decisioni che, pur confermando il provvedimento sanzionatorio, dispongono una riduzione dell'importo della sanzione pecuniaria.

In materia penale si sono conclusi 16 giudizi in cui la Banca era parte civile (14 con esito positivo). Anche il primo grado del processo penale nel quale la Banca era stata evocata quale responsabile civile ha avuto esito favorevole all'Istituto.

Al 31 dicembre 2012 si registravano complessivamente 751 giudizi pendenti, 130 in meno rispetto a quelli in essere alla stessa data del 2011.

Nell'ambito dell'attività consultiva, il volume dei pareri resi nel 2012 ha registrato un incremento rispetto all'anno precedente (da 466 a 494) e ha riguardato principalmente il settore della vigilanza bancaria e finanziaria.

Particolare attenzione è stata dedicata all'analisi e alla ricerca giuridica. Alcuni studi sono stati pubblicati nella collana «Quaderni di ricerca giuridica»; sono stati organizzati quattro seminari formativi.

È proseguita l'attività di supporto e cooperazione legale in varie sedi internazionali (Commissione, Consiglio, Banca Mondiale, Unidroit, Uncitral). Alcuni avvocati della Banca sono stati impegnati in via continuativa nelle varie fasi del processo di riforma per la centralizzazione europea della vigilanza bancaria, contribuendo all'elaborazione delle proposte italiane nelle sedi istituzionali della UE. Nell'ambito del SEBC, oltre alla partecipazione al Comitato legale e all'assistenza legale al Governatore della Banca quale membro del Consiglio direttivo della BCE, sono proseguiti i distacchi di legali presso la Banca centrale europea e l'ESRB.

### *La revisione interna*

La Banca d'Italia dispone di un sistema di controlli interni sia per governare la molteplicità di rischi cui è esposta, sia per verificare l'efficacia istituzionale e l'efficienza gestionale con le quali sono svolte le proprie attività.

In linea con le migliori prassi internazionali, questo sistema di controlli si articola su tre livelli. Al primo si collocano i controlli di linea nei processi di lavoro: l'uso della tecnologia consente di integrarli nelle procedure informatiche, in forma di controlli automatici. Al secondo livello strutture organizzative poste al di fuori dei processi di lavoro esercitano un'azione di presidio dei rischi operativi (ad es. contabile, fiscale, finanziario, di salute e sicurezza sul lavoro). Al terzo livello una struttura organizzativa in posizione di indipendenza, che risponde direttamente al Governatore, esercita la funzione di revisione interna, con l'obiettivo di assicurare l'adeguatezza del sistema dei controlli (nel suo complesso e nelle sue singole componenti) e la compatibilità del governo dei rischi con gli obiettivi aziendali. La stessa funzione di revisione è sottoposta a periodiche valutazioni da parte di un soggetto esterno alla Banca.

*L'attività di revisione interna svolta nel 2012.* – Sono stati condotti accertamenti su strutture organizzative centrali e territoriali, processi di lavoro, progetti e procedure informatiche, e interventi su componenti domestiche di processi comuni nell'ambito del SEBC. Gli accertamenti sono stati selezionati sulla base di una graduatoria che dà priorità agli aspetti più rischiosi e assicura la copertura dei diversi versanti (istituzionali e non istituzionali) in cui opera la Banca.

Gli accertamenti (36 a fronte dei 33 del 2011) si sono focalizzati sull'efficacia, sull'efficienza e sulla sicurezza delle attività svolte, nonché sull'adeguatezza degli assetti organizzativi; sono stati anche osservati i profili manageriali e gestionali e le caratteristiche professionali delle risorse. Sulla base degli accertamenti effettuati si può concludere che il sistema dei controlli è sostanzialmente adeguato.

*Le analisi a distanza.* – Oltre alle attività in loco, sono state condotte analisi a distanza che hanno consentito di ampliare le informazioni a disposizione e focalizzare meglio gli accertamenti, favorendo un utilizzo più efficiente delle risorse.

È stata seguita l'attuazione delle iniziative correttive predisposte dalle diverse strutture aziendali per superare gli aspetti di debolezza rilevati in occasione delle verifiche. La situazione di rischio è sostanzialmente presidiata: nella maggioranza dei casi

tali debolezze sono state rimosse; nei restanti casi i piani di intervento, adeguatamente indirizzati, sono in via di realizzazione.

È stato condotto il secondo esercizio di autovalutazione dei rischi e dei controlli da parte dei Direttori delle Filiali (*Control Risk Self Assessment*); i risultati dell'esercizio hanno disegnato anche per il 2012 un quadro sostanzialmente positivo.

Costante è stato l'aggiornamento delle metodologie di supporto all'attività di audit, favorito anche dal confronto internazionale.

*La valutazione dell'azione di revisione.* – Nel corso del 2012 è stato condotto il periodico esercizio di autovalutazione sulla qualità complessiva dell'azione del Servizio Revisione interna che ha rilevato la conformità di tutte le attività svolte agli standard e al Codice etico riconosciuti a livello internazionale; nel 2013 analoga verifica sarà effettuata da una società di revisione selezionata con procedura di gara.

*Il Comitato consultivo in materia di revisione interna.* – Anche per il 2012 il Comitato consultivo in materia di revisione interna (composto da tre Consiglieri superiori, con la partecipazione di un Sindaco in qualità di osservatore) ha esercitato la propria supervisione rilevando la conformità dell'azione di revisione interna alla politica di audit e agli standard internazionali.

PAGINA BIANCA