

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

RESOCONTO STENOGRAFICO

AUDIZIONE

20.

SEDUTA DI MERCOLEDÌ 5 AGOSTO 2020

PRESIDENZA DELLA PRESIDENTE **CARLA RUOCCO**

INDICE

	PAG.		PAG.
Comunicazioni:		Geertman Frederik, <i>Vice Direttore Generale e Chief Commercial Officer</i>	4, 10, 11
Ruocco Carla, <i>presidente</i>	3	Lannutti Elio (M5S)	9
Sulla pubblicità dei lavori:		Marino Mauro Maria (IV)	8
Ruocco Carla, <i>presidente</i>	3	Pesco Daniele (M5S)	10
Audizione di rappresentanti di UBI Banca Spa sull'applicazione delle misure per la liquidità di cui ai Decreti-Legge nn. 18 e 23/2020:		<i>ALLEGATI:</i>	
Ruocco Carla, <i>presidente</i>	3, 8, 9, 10, 11, 13	ALLEGATO 1: <i>Documentazione consegnata da UBI Banca Spa</i>	14
D'Alfonso Luciano (PD)	9	ALLEGATO 2: <i>Documentazione consegnata da UBI Banca Spa</i>	26
De Bertoldi Andrea (FdI)	9, 11	ALLEGATO 3: <i>Tabella Excel consegnata da UBI Banca Spa</i>	54
D'Ettore Felice Maurizio (FI)	10		
Foti Tommaso (FdI)	10		

PAGINA BIANCA

PRESIDENZA DELLA PRESIDENTE
CARLA RUOCCO

La seduta comincia alle 8.35.

Comunicazioni.

PRESIDENTE. Comunico 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* sperimentale sulla *web-tv* della Camera dei deputati.

Audizione di rappresentanti di UBI Banca Spa 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 Frederik Geertman, Vice Direttore Generale e Chief Commercial Officer, accompagnato dal dottor Renato Vichi, Responsabile delle relazioni esterne e media di UBI Banca, in merito all'applicazione delle misure per la liquidità di cui ai decreti-legge nn. 18 e 23/2020.

La Commissione ha svolto un ampio ciclo di audizioni sul tema dell'attuazione degli interventi previsti dai DL 18 e 23/2020 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 (MCC), SACE, Ministero dell'economia e delle finanze, Ministero dello sviluppo economico e il Ministro dell'economia e delle finanze, onorevole Gualtieri. Lo scorso 17 giugno sono stati auditi gli esponenti di Banca Intesa Sanpaolo Spa, il 23 giugno i rappresentanti di Assopopolari, il 7 luglio i rappresentanti di UniCredit, il 14 luglio il Presidente della Consob, professor Savona, il 21 luglio i rappresentanti di Federcasse, il 28 luglio gli esponenti di Banco Popolare di Milano (BPM). Nel corso del mese di settembre saranno audite in materia le ulteriori banche *significant* quotate.

Il *trend* sull'attuazione delle misure citate nel corso dell'audizione con Banca d'Italia del 11 giugno scorso è apparso in crescita. Oltre alle misure di moratoria, Fondo Gasparrini 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 in sede di conversione del DL 23/2020, 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. Nella citata audizione la Banca d'Italia ha evidenziato che, relativamente all'erogazione di prestiti garantiti, è emerso un quadro non molto chiaro e disomogeneo da cui emergono ancora ritardi non condivisibili. In particolare la Banca d'Italia ha mostrato che la percentuale di finanziamenti erogati rispetto alle domande presentate si attesta intorno al 60 per cento. Il questionario sottoposto agli istituti facenti parte del sistema bancario da parte di questa Commissione d'inchiesta ha altresì evidenziato che i tempi di erogazione del

credito garantito sono molto eterogenei tra le diverse banche.

Do pertanto la parola al dottor Frederik Geertman ringraziandolo per la disponibilità manifestata a collaborare con la Commissione. Prego.

FREDERIK GEERTMAN, *Vice Direttore Generale e Chief Commercial Officer*. Grazie. Buongiorno. Illustre presidente, onorevoli componenti della Commissione, prima di tutto a nome di UBI vi ringrazio per questa occasione di illustrare quali sono state le nostre iniziative nella fase emergenziale degli ultimi mesi. In realtà si tratta di interventi in molti casi ancora attuali, per cui sono in corso le iniziative che stiamo per vedere. Abbiamo consegnato la relazione secondo lo schema che la Commissione ci ha fornito, tuttavia abbiamo preparato anche una breve presentazione che, se la presidente è d'accordo, io illustrerei focalizzandomi proprio sul supporto che la nostra Banca ha dato a famiglie e imprese in questa fase, cercando di essere il più possibile specifico su quello che riguarda UBI. Sono consapevole che voi avete già audito diverse banche, per cui proverò a essere sintetico e a non ripetere concetti che sono sicuramente già stati discussi e visti dalla Commissione, così magari lasciamo un po' più di spazio alle domande degli onorevoli.

Siamo consapevoli di essere in una situazione particolare, nel senso che il radicamento di UBI è particolarmente forte nelle province di Brescia e Bergamo e in Lombardia. Siamo una banca nazionale, serviamo 3 milioni di famiglie e mezzo milione di imprese, ma abbiamo questa forte presenza in quello che possiamo sicuramente caratterizzare come l'epicentro della crisi. Ci sentiamo, in un certo senso, testimoni oculari di quella che lì è stata una tragedia soprattutto umana – adesso fortunatamente è molto ridimensionata – ma che ha toccato naturalmente anche l'economia, le imprese, le famiglie e oggi di questo parleremo.

Col permesso della presidente, io procederei adesso a illustrare il documento in PowerPoint che abbiamo mandato cominciando da pagina 2 con il quadro di insieme

degli interventi. Abbiamo messo sulla parte alta della *slide* i vari decreti con la loro conversione e sulla parte bassa le misure di UBI in relazione sia a questi decreti sia a iniziative svolte autonomamente o che, in alcuni casi, anticipavano i decreti, proprio alla luce di quel particolare radicamento territoriale e di quella particolare situazione che ho richiamato prima. Sono tendenzialmente temi di cui si è già parlato, per cui io andrei a pagina 3 sullo specifico e vi descriverei brevemente questo programma « Rilancio Italia » che UBI ha annunciato con una settimana di anticipo sul primo decreto importante. Eravamo già in *lockdown* dall'8 marzo, l'8 aprile è uscito il Decreto « Liquidità », il primo aprile UBI annunciava questo programma chiamato « Rilancio Italia », programma integrato fino a 10 miliardi di euro, che comprenderà poi anche tutte le iniziative messe in campo dal Governo e che consisteva in una moratoria UBI – dopo ne parleremo –, una disponibilità di nuova finanza (quindi non solo garantita con la legge n. 662 e con SACE, ma anche senza garanzia), un anticipo della cassa integrazione, un sostegno alla digitalizzazione (questo ovviamente in particolare per la situazione di *lockdown* in cui era il Paese).

Che impatto abbiamo avuto lì? Alla fine una impresa su due ha ottenuto da UBI la moratoria sui pagamenti. Quando parliamo delle piccole imprese, uno su due dei nostri finanziamenti è oggi oggetto di moratoria. Abbiamo promesso e credo potuto garantire tempestività, in particolare per la legge n. 662 sotto i 25 mila, che poi sono diventati 30 mila. UBI è stata forse la banca che in tempi più stretti è riuscita a integrarsi col Mediocredito Centrale, anche informaticamente, per mettere a disposizione queste pratiche in modo molto veloce. Queste sono statistiche anche pubbliche che probabilmente avrete visto. Poi abbiamo enfatizzato in questo programma la nostra flessibilità, cioè in quelle settimane abbiamo privilegiato molto la forma sopra la sostanza per rispondere alle esigenze. Come già detto, tutto ciò si è espresso in tempi molto veloci, soprattutto vista la nostra posizione a Bergamo e a Brescia: è stata

comunicato attraverso una campagna TV, Internet, le filiali, la stampa. Abbiamo voluto far sapere che c'eravamo.

Entrando nello specifico, a pagina 4 e 5, riprendo le principali caratteristiche della situazione per quanto riguarda UBI. Anzitutto vorrei sottolineare che la nostra rete, pur essendo in territori a volte molto impattati dal contagio, è rimasta aperta per circa l'80 per cento delle filiali. Credo che siamo tra le banche che hanno garantito, da questo punto di vista, una presenza fisica territoriale maggiore. Nel periodo di marzo e maggio abbiamo aperto nella fascia mattutina e nelle filiali di maggiori dimensioni abbiamo introdotto una turnazione che aveva due obiettivi: il primo era ridurre la prossimità, perché meno persone in filiale vuol dire meno rischio; per quanto riguarda il secondo, avendo istituito nelle filiali grandi due *team* indipendenti che di fatto non si vedevano, in fase di contagio eventuale noi potevamo sanificare la filiale e far entrare il secondo *team*, che non era quindi necessariamente messo in quarantena per via del contagio, possibilità non astratta, come potete immaginare, a Brescia e a Bergamo e in generale in Lombardia. I colleghi che stavano a casa in turnazione lavoravano in *smart*. Nella seconda fase abbiamo ripristinato il normale orario di sportello e il 3 giugno la rete è tornata nella sua operatività normale.

Per quanto riguarda la sicurezza, qui ci sono tutti i presidi che abbiamo attivato per garantire la sicurezza ai colleghi e ai clienti: *smart working* in Direzione Centrale, nel Contact Center, che già nei primi giorni del *lockdown* è andato interamente a casa e quindi serviva i clienti con una dotazione tecnologica data dalla Banca, ma da casa (si tratta di più di 400 colleghi); obbligo dei dispositivi di protezione (guanti e mascherine); distanziamento obbligatorio e barriere fisiche di plexiglss in filiale (noi abbiamo adottato una distanza minima tra colleghi di due metri e non di un metro, e questo ha avuto poi delle implicazioni anche logistiche per le filiali abbastanza importante); un accesso consentito al numero di clienti non superiore a quello dei dipendenti per gestire il numero di clienti nei

locali della banca; accesso su appuntamento; il termoscanner; la dichiarazione del cliente di non avere avuto rischio di contagio.

Proseguo a pagina 5. Abbiamo digitalizzato, di fatto, l'interlocuzione coi clienti e questo è avvenuto dai primi giorni di marzo del *lockdown*, ma ha avuto poi un progressivo arricchimento. Sono stati toccati tutti gli ambiti, anche quelli creditizi. Sostanzialmente, noi abbiamo da un lato fruito della firma digitale incoraggiando il cliente a usarla, dall'altro adottato un sistema molto snello dove alla fine a noi è bastata una *e-mail* con un allegato; in questo momento ci stiamo occupando di ottenere tutta la parte fisica. In ultimo, abbiamo messo in campo un'iniziativa di vicinanza, cioè abbiamo chiesto ai gestori di relazione di chiamare tutti i clienti. Può sembrare forse una cosa che lascia il tempo che trova quella di ricevere una telefonata nel mese di marzo da parte della tua banca che ti chiede come stai e se hai bisogno di qualcosa. Questo è stato fatto su tutta la clientela portafogliata ed è stato percepito dai clienti come un segnale di vicinanza. Per noi era una garanzia per sapere cosa stava accadendo nelle imprese e anche con le famiglie.

Andiamo agli aspetti numerici che ci avete chiesto di mandarvi, che trovate nell'allegato 1. Parliamo della legge n. 662 fino a 30 mila euro. Come già detto, fino al 15 maggio noi abbiamo erogato 25 mila finanziamenti che rappresentavano oltre il 25 per cento dell'intero lavoro del sistema in quel momento. Oggi abbiamo erogato sotto i 30 mila euro 1,2 miliardi per circa 60 mila finanziamenti con un passo settimanale oggi ancora di circa 30 milioni a settimana. Questo è un dato che va calando. Sotto i 30 mila euro noi abbiamo avuto picchi di oltre 100-120 milioni a settimana, nel momento di maggiore richiesta. Questi 30 milioni a settimana sono di fatto la gestione in pochi giorni di quello che ancora entra che, come detto, è meno di quello che entrava nei mesi precedenti. Questa celerità, che abbiamo rivendicato e che mi avete sentito qui sottolineare, è stata possibile semplicemente perché noi

abbiamo un centro di eccellenza che si chiama SF Consulting. È una società che è partecipata dal nostro gruppo, che ci gestiva la legge n. 662 già precedentemente. Quelle persone, insieme ai nostri informatici, hanno collaborato con MCC e hanno realizzato nel secondo e nel terzo *week-end* di aprile l'interlocuzione informatica tra le due strutture, permettendoci l'*upload* massivo delle garanzie perché, contrariamente a quello che avveniva prima dove ogni singola richiesta viaggiava autonomamente, si raggruppavano le richieste di un giorno e nel giro di una notte ne passavano centinaia o migliaia a seconda del caso. Siccome a MCC bastava il protocollo di ricezione e non serviva sotto i 30 mila euro, grazie al decreto, una delibera esplicita di MCC, una volta che noi avevamo fatto quell'*upload* eravamo a posto e questo ci ha permesso di essere efficienti. Qui c'è qualche cenno sui processi che abbiamo attivato, ma sostanzialmente credo che sotto i 30 mila euro abbiamo risposto a una pressione sociale molto sentita in quelle settimane.

Andiamo oltre i 30 mila euro, a pagina 7. Oggi abbiamo erogato più o meno un miliardo e abbiamo un passo in questo mese di circa 675 milioni a settimana, quindi questo è un dato più elevato rispetto a quello sotto i 30 mila, dove stiamo scendendo. Invece sopra i 30 mila stiamo lavorando un pezzo di richiesta che è arrivata ancora nelle ultime settimane, quindi questo miliardo è destinato a crescere e credo che in qualche mese, in autunno, arriveremo ampiamente oltre i 2, probabilmente ai 3, miliardi di erogato. Essendo, tuttavia, un'istruttoria più articolata e non avendo la possibilità di limitarci all'invio a MCC, dovendo aspettare la loro delibera, questo percorso ovviamente è più articolato, un po' più laborioso ma non lo considero oggi problematico. La rete si è allenata, il centro di competenza si è raddoppiato nelle sue dimensioni, MCC è tutto sommato veloce; quindi stiamo smaltendo velocemente.

Pagina 8. Si è parlato molto di garanzie, ma vorremmo sottolineare che la Banca in realtà ha incrementato il suo erogato – qui parliamo di credito a medio e lungo ter-

mine, che normalmente è quello più impegnativo per una banca – in modo molto rilevante, a prescindere dalle garanzie. Vedete in basso a sinistra il totale Italia. Nel primo semestre del 2019 la nostra banca ha erogato suppergiù 2,6 miliardi (2.579); nel primo semestre del 2020 ha erogato 6,2 miliardi. Se noi sottraiamo da questo i circa 2,2 miliardi che abbiamo erogato di credito garantito, ne rimangono comunque oltre 4 e quindi, rispetto all'anno precedente, un incremento di erogato molto importante. Questo è vero, con un piccolo *focus* per la Lombardia e in particolare per le due province di Bergamo e Brescia. Per cui vi rappresento una disponibilità di finanziamento alla propria clientela per noi possibile, perché partivamo da un portafoglio di relazioni molto sano. UBI è nota come una banca prudente e quindi ha potuto dialogare abbastanza facilmente con i propri clienti e mettere a disposizione questa liquidità aggiuntiva; non è stato solo credito garantito.

Pagina 9, moratorie. Sui privati abbiamo ricevuto 81 mila moratorie per 5,4 miliardi di euro all'altro ieri, sulle imprese abbiamo ricevuto 64 mila moratorie per 8,8 miliardi e poi su Leasing e Factoring altri 10 mila finanziamenti per circa 2,2 miliardi. La somma si avvicina ai 16 miliardi. Qui abbiamo intrapreso iniziative specifiche: UBI non ha atteso le moratorie in ambito ABI o quelle dei decreti, ma già nel mese di marzo ha attivato una moratoria UBI con criteri estremamente ampi di accesso e con un processo di ottenimento della moratoria molto snello, cioè bastava un'autocertificazione e non era richiesta nessuna delibera preventiva per l'attivazione della moratoria. Quando il cliente si rivolgeva al collega gestore, lui poteva autonomamente in procedura fermare l'addebito delle rate in base alla prenotazione e solo in seguito ci siamo occupati dell'ottenimento dell'autocertificazione che, comunque, è un foglietto con delle casistiche molto ampie perché noi abbiamo esteso la moratoria ai lavoratori atipici e abbiamo anche ampliato le motivazioni, per esempio il calo del reddito ai congiunti non intestatari del mutuo o del prestito. Quindi, se tu

intestatarario del mutuo dici che tua moglie ha avuto un calo del reddito, per noi quella è valida e la moratoria viene immediatamente concessa, come detto, senza delibera preventiva. Pertanto, già nel mese di marzo, che non è ricompreso nelle statistiche che la Commissione ci ha chiesto perché ci ha chiesto aprile, maggio e giugno, avevamo 40 mila moratorie attivate.

Pagina 10, faccio un piccolissimo accenno sui requisiti che ho riportato qui non perché non siano già noti, ma perché li voglio collegare alla pagina seguente. Ci sono requisiti per le imprese, ci sono requisiti per i privati: la legge n. 662 prevede una serie di requisiti di cui la Banca ha l'obbligo di verificare la presenza. Quando passiamo alla pagina successiva, che è la penultima, e vediamo con un po' di dettaglio quali sono le controversie che abbiamo avuto con la clientela su tematiche riconducibili all'emergenza sanitaria COVID, in realtà, per la gran parte, ci accorgiamo che questo tipo di discussione ha riguardato i requisiti. Dove noi abbiamo potuto risolvere la lamentela, molto spesso abbiamo fatto ricorso alla moratoria nostra, per esempio, o a finanziamenti fuori dal mondo delle garanzie che potevamo dare a prescindere dai requisiti o con requisiti più ampi. Ora vediamo i numeri. Noi abbiamo ricevuto sul tema COVID 301 reclami nel periodo di marzo e giugno (vedete a destra quali sono le casistiche di questi reclami) e abbiamo ricevuto 237 lamentele da noi censite con una procedura che si chiama Felix. La rete può registrare un reclamo verbale di un cliente per cui, quando un cliente dice che non è contento di quello che è successo, il collega può censire il reclamo e ciò ci permette di tracciare, di risolvere e di sapere che cosa poi è effettivamente accaduto con questa lamentela. In molti casi, peraltro, il direttore di filiale ha una piccola autonomia anche economica, per cui dove ci fossero microconflittualità commerciali, come qualche euro di addebito sul quale il cliente non è d'accordo, la può gestire lui direttamente in autonomia e rimborsare. Di queste 301, il 41 per cento è stato approfondito e risolto a favore del cliente, la parte rimanente per

la maggior parte riguarda sostanzialmente requisiti. Il caso più frequente è l'azienda a sofferenza sistema presso altra banca che si rivolge a noi e chiede un credito garantito. La legge prevede che il cliente con sofferenza sistema non può averlo. Queste sono le casistiche ed è per questo che le abbiamo collegate al tema dei requisiti.

La Commissione ci ha chiesto i dati generali sull'ABF (Arbitro bancario finanziario) e sull'ACF (Arbitro per le controversie finanziarie) con riferimento allo specifico tema « COVID. Abbiamo ricevuto due ABF e nessuna ACF con riguardo a finanziamenti, garanzie e moratorie » che sono in corso di lavorazione. In basso sulla *slide* trovate le nostre interlocuzioni con le istituzioni che si sono fatte parte attiva, come anche questa Commissione, per segnalarci dei casi oggetto di approfondimento o dove il cliente comunque aveva registrato una lamentela. Vedete che abbiamo avuto un caso dal Segretariato generale della Presidenza della Repubblica, 59 esposti in Banca d'Italia, 2 del Ministero dello sviluppo economico e 31 sono arrivate dalla stessa Commissione. La Commissione ci fornisce questi dati in modo statistico, cioè non ci dà nome e cognome del reclamante. In molti casi, però, il reclamo è arrivato sia a noi sia a voi e quindi siamo stati in grado di collegarlo. Questi 14 casi li abbiamo approfonditi, cinque sono stati risolti a favore del cliente, gli altri sono ricompresi nei 301 e hanno seguito quell'iter.

Spero di essere stato completo nella sintesi e chiudo con qualche spunto di riflessione per l'ultimo trimestre, perché finora abbiamo parlato degli strumenti che sono stati messi in campo, di come noi abbiamo tentato di fruirne e di farne fruire soprattutto i clienti. Ovviamente adesso siamo in una fase molto particolare per l'economia. Ad oggi c'è una situazione emergenziale in cui molta liquidità è arrivata alle imprese. Avete visto i dati delle garanzie, ma c'è anche tutto il finanziamento non garantito: anch'esso ha avuto un incremento. Questo credo che sia vero non solo in UBI, ma anche in altre banche. Si prevede, tuttavia, una contrazione molto marcata del PIL. Poi qui ci sono varie

previsioni: il più ottimista si aspetta un -8 per il 2020, i più pessimisti si aspettano un -13; gli analisti si aspettano una contrazione molto marcata con una ripresa solo parziale nel 2021, per cui tipicamente vedi più o meno -10 quest'anno e +6 o +4 nell'anno prossimo, per cui una parziale ripresa. Peraltro, questa contrazione non è omogenea. Ci sono settori quasi non scalfiti o addirittura che hanno avuto un vantaggio. Se uno produce mascherine, probabilmente non ha un problema di fatturato, di ordini, in questo momento. In generale tutto il farmaceutico, per esempio, sta bene in questo momento, ma ci sono altri settori (trasporti, alberghiero e quel tipo di attività) che invece sono molto impattati, dove la contrazione sarà ben oltre quella media del -8 e -13.

Come stanno le imprese in questo momento, per quanto noi possiamo vedere? In questo momento noi vediamo un calo degli ordini generalizzato e una certa disciplina nei pagamenti. Ci eravamo aspettati che sostanzialmente le aziende avrebbero smesso di pagare i fornitori. Questo non è avvenuto in modo patologico nella dimensione in cui ce lo saremmo aspettati. Il pagamento degli effetti di fine mese - quindi quando le imprese si pagano - ha avuto nei mesi di marzo, aprile e maggio un picco non eseguito, ma questa percentuale è andata a rientrare. In questo momento le imprese sono liquide. Basti sapere che la liquidità sui conti nelle piccole imprese nella sola UBI è salita negli ultimi mesi di oltre un miliardo. Noi vediamo queste aziende che, anche grazie ai finanziamenti che hanno avuto, si sono attrezzate per attraversare il deserto e hanno messo la liquidità per poterne fruire. Pochi investimenti in macchinari, in trasformazione dell'azienda, perché nell'incertezza l'azienda posticipa. Siamo in una fase intermedia precedente a quella in cui ci sarà la contrazione economica. Il flusso verso sofferenze ad oggi è appena aumentato, ma non è ancora lontanamente paragonabile a quello che abbiamo avuto nel 2008 e nel 2011. Detto questo, come dicono anche i nostri interlocutori del mondo associativo delle imprese, questa liquidità che è stata data è

debito che va ripagato con preammortamenti molto lunghi. Nei primi due anni tendenzialmente l'azienda non deve pagare rate ma deve rientrare per cui alla fine i fatturati serviranno, altrimenti noi vedremo - e ce l'aspettiamo - un incremento della fallosità, del flusso a incaglio o a sofferenza.

Cosa possiamo immaginare per i prossimi mesi, anche da parte delle istituzioni? Per quanto ci riguarda, penso sia utile qualsiasi cosa che rinnovi sia la presenza sia la durata delle moratorie, che spalmi il picco di settembre su un periodo un po' più lungo (il « Cura Italia » scade a settembre e questo vale per moltissime imprese), che confermi la validità dei processi snelli che abbiamo potuto attivare perché ci è venuto incontro il legislatore stabilendo che per questi mesi vale anche uno scambio elettronico e non serve necessariamente il contratto fisico. Noi abbiamo avviato un'iniziativa di contatto molto massivo su tutte le imprese che hanno avuto la moratoria per fare la pianificazione finanziaria in quanto quando scade la moratoria poi devi decidere che fare, se attingere a un credito con un preammortamento lungo e a questo punto ti compri altri 18-24 mesi senza le rate. Questo ovviamente va pianificato.

Io mi fermerei qui con questa disamina della situazione in cui siamo arrivati ad agosto e risponderei volentieri a eventuali vostre domande. Grazie.

PRESIDENTE. Grazie a lei. Senatore Marino, prego.

MAURO MARIA MARINO. Grazie, presidente. Non mi era capitato di dirlo in altri casi, ma le faccio veramente i complimenti per questa audizione perché ha dato un quadro assolutamente esaustivo e le faccio i complimenti per i comportamenti virtuosi della Banca che erano emersi anche dal quadro sinottico che ci era stato dato, dove voi rappresentavate un punto di eccellenza. Non conoscendosi, è un piacere aver visto come avete gestito la situazione. Molte volte si evidenziano gli aspetti negativi e invece è giusto anche evidenziare quelli positivi.

Mi interessa una considerazione sull'ultima parte, perché trovo molto interessante

l'analisi che lei ha fatto rispetto a quali possono essere gli eventuali momenti di criticità posteriori e anche rispetto a elementi di virtuosità che in altri casi non sono emersi. È un'analisi che nasce dalla vostra clientela ma, secondo lei, ciò è dovuto al fatto che la vostra è una clientela particolarmente virtuosa che nasce in zone del Paese specifiche e quindi anche noi dobbiamo cercare di agire sulla base di un meccanismo di estrapolazione logica per capire che cosa capiterà da qui a settembre? Siamo tutti preoccupati di quello che accadrà a settembre, quindi vorrei capire, sulla base della sua impressione, se è un'extrapolazione logica che noi possiamo fare a livello generale o piuttosto è il frutto di un vostro comportamento virtuoso che ha avuto delle ricadute positive su un terreno particolarmente fertile, cioè un substrato di una piccola-media impresa che voi andate a coprire in zone particolari d'Italia che purtroppo non possiamo pensare di estendere ovunque.

PRESIDENTE. Collega Lannutti, prego.

ELIO LANNUTTI. Grazie. Ringrazio anch'io l'ingegner Geertman per la sintesi, per i dati dell'Osservatorio UBI, che è radicato nel centro della pandemia che ha colpito l'Italia, nel Nord del Paese, nel bergamasco, nel bresciano eccetera. Certo, molte cose sono state fatte, altre potrebbero ancora essere fatte, perché quasi tutte le banche devono agire o hanno agito in maniera troppo prudente e voi, con i dati che avete offerto, anche sui reclami, siete nella norma, più o meno.

Quello che volevo sapere è se questa fusione che adesso ci sarà con Banca Intesa — noi siamo stati molto critici con un fondo che ha sede alle Bahamas e il Movimento 5 Stelle ha fatto anche delle interrogazioni — potrebbe rallentare all'interno di questo territorio i rapporti con la clientela oppure se ci potranno essere dei volani per la ripresa. Molti hanno fatto gli appelli. Le banche, come le assicurazioni, non possono chiudere l'ombrello quando c'è bisogno. La prudenza serve nella gestione del credito, però serve anche in una fase come questa,

dove lo Stato fa la sua parte; serve anche fare qualcosa in più da parte di un'istituzione bancaria come la vostra per aiutare a superare questa crisi gravissima, soprattutto in questa zona. Tra l'altro, anche dal dato che lei ha fornito di questo miliardo in più, questa è una zona che probabilmente ne risente di meno, anche perché durante il lockdown sono state aperte molte fabbriche. Quindi grazie per questo e per quello che potete fare nell'interesse del Paese e della clientela.

Chiedo scusa, ma noi del Senato purtroppo dobbiamo assentarci, quindi chiedo scusa se ce ne andremo prima della risposta.

PRESIDENTE. Senatore D'Alfonso e poi le risposte. Prego.

LUCIANO D'ALFONSO. In 150 secondi spero di farle una domanda che faciliti ulteriormente il lavoro della Commissione. Anch'io esprimo soddisfazione per il lavoro, non solo fatto, ma anche per come lo avete presentato qui. Tuttavia, per incassare questa audizione, per incassarla nel patrimonio conoscitivo che noi abbiamo e che poi dovremmo dispiegare per fare norma nuova, io le voglio chiedere, poiché è passato ormai il tempo del giudizio sul lavoro e il valore effettivo del lavoro, se, secondo voi, nel patrimonio normativo che ha messo in campo il legislatore, può essere fatto qualcosa in più o addirittura poteva essere fatto in più per assicurare ulteriore capacità di funzionamento. Inoltre, come ritiene che sia oggi la condizione della garanzia da escutere laddove ci sia il bisogno di escutere la garanzia? Voi prevedete che ci sia capacità di automatismo di funzionamento o dobbiamo scommettere sulla giurisdizione che faccia sentenza ogni volta?

PRESIDENTE. Grazie. Collega De Bertoldi.

ANDREA DE BERTOLDI. Sarò breve. Anch'io apprezzo i dati che ci avete riscontrato. La mia domanda è in parte insita anche nelle sue dichiarazioni finali, laddove lei ci evidenzia come le imprese, al-

meno alla vostra attenzione, sostanzialmente siano abbastanza liquide. Mi pare, però, che abbia anche chiarito che tale liquidità sia a debito, quindi una liquidità un po' particolare, tanto per non allargarci nel discorso. Alla luce però di tutto questo e con riferimento, ovviamente, al bacino territoriale e al settore economico nel quale voi, soprattutto in Lombardia, avete riscontrato, come ritiene che possa essere la risposta del mondo aziendale, del mondo imprenditoriale, al termine della fase delle moratorie sia finanziarie, sia fiscali che, come sappiamo, sono ormai alle porte dopo l'estate? Alla luce di questo vorrei capire che sensazioni voi avete in considerazione del fatto che non ci sono previsioni di crescita — tutt'altro — nel secondo semestre del corrente anno. Quindi, mettendo insieme lo stato di liquidità a debito e lo stato dell'evoluzione del PIL, che certamente non è positivo, la mia preoccupazione maggiore è capire che riscontri prevediate dal mondo dell'impresa al termine delle moratorie finanziarie e fiscali. Grazie.

PRESIDENTE. Collega D'Ettore.

FELICE MAURIZIO D'ETTORE. Grazie. Ringrazio anch'io, anche se leggerò meglio la relazione. Non mi risultano sui vari territori tutti i dati che sono riportati, perché ci sono anche situazioni di zone, per esempio in Toscana, Arezzo in particolare, dove non mi risulta che ci siano questi stessi risultati così come vengono proposti. A tale proposito, volevo delucidazioni riguardo alle ammissibilità delle iniziative di moratoria a imprese non *in bonis*, escluse le sofferenze. Visto che io ho anche i riferimenti locali e conosco bene la vostra operatività, vorrei capire bene se questo processo che avete messo in campo lo avete fatto anche per queste imprese che voi avete considerato non *in bonis*, se avevate fatto compensazioni, ristrutturazioni o altre attività di questo tipo e in che limiti le avete fatte.

PRESIDENTE. Collega Pesco.

DANIELE PESCO. Sarò velocissimo. Le imprese in sofferenza sono quelle che sono

rimaste fuori da tutto e da tutti i provvedimenti presi dalla legge. Volevo chiederle se avete intenzione o in mente di cercare di attuare degli strumenti di salvataggio per questi tipi di impresa. Ricordo che, per esempio, esiste per le famiglie il Fondo « salva casa », per il quale deve arrivare un decreto attuativo, però qualcuno lo sta già utilizzando, e ricordo anche il famoso articolo 41-bis del decreto fiscale, che permette di destrutturare i debiti per le famiglie in sofferenza. Questo per le famiglie. Mi chiedevo se avete in mente qualcosa per salvare qualche impresa in difficoltà che può ancora farcela. Grazie.

PRESIDENTE. Collega Foti.

TOMMASO FOTI. Buongiorno. Vorrei solo una valutazione. Premesso che sicuramente il merito di credito voi non l'avete poi più fatto, nel senso che è diventato quasi un automatismo erogare i finanziamenti, il vantaggio di UBI Banca è quello di essere una banca fortemente territoriale, quindi di avere un rapporto abbastanza diretto e annoso coi suoi clienti. Allora le chiedo, se lei dovesse fare una stima spannometrica, senza avere la sfera di cristallo, quanto potrebbe essere il valore approssimativo di quanto poi le garanzie dello Stato dovranno funzionare perché le imprese non rimborseranno? In che *range* si muoverebbe? Capisco che è una valutazione molto difficile, però, avendo anche una conoscenza della storia delle imprese e soprattutto del valore delle imprese, che rappresentano comunque il cuore pulsante dell'economia, almeno del Nord Italia, unitamente a quelle del Veneto, è evidente che questo dato dovrebbe servire anche come previsione alla Commissione per capire dove andiamo a sbattere poi come Stato.

PRESIDENTE. Grazie. Io non ho altri interventi, quindi lascio la parola al dottor Geertman.

FREDERIK GEERTMAN, *Vice Direttore Generale e Chief Commercial Officer*. Grazie. Rispondo in ordine alle domande che sono arrivate. La domanda del senatore

Marino riguardava la fallosità bassa ad oggi, quindi il modesto flusso verso credito problematico. Io credo che sia un tema generale anche dovuto agli interventi che sono stati messi in campo dal Governo. Infatti il nostro giudizio sull'insieme dei decreti è un giudizio positivo. L'insieme di moratorie e credito con garanzia statale con un preammortamento lungo ha di fatto creato una situazione di liquidità entro la quale le imprese non trovano nemmeno l'« occasione » per entrare in sconfini con la Banca, perché quando le rate non vengono addebitate gli sconfini non ci sono; quando tu il credito non lo puoi revocare perché è stato bloccato, allora un'esposizione non diventa sconfinata, se non cresce. La prima cosa che bisogna considerare è che noi oggi vediamo questa situazione, ma la vediamo proprio perché gli interventi governativi sono stati efficaci. Questo è il giudizio della nostra banca. Poi è vero che UBI aveva un portafoglio crediti sano ma, mi piace sottolinearlo, non solo concentrato in Lombardia. UBI ha incorporato la ex Carime, parliamo di Calabria e di Puglia, dove noi siamo molto importanti nella nostra presenza. UBI ha incorporato Banca Etruria, Banca Marche. In Piemonte c'è tutta una nostra tradizione a Cuneo, dove siamo di gran lunga la prima banca. Di fatto abbiamo un quadro nazionale. Oggi abbiamo parlato un po' più della Lombardia perché il contagio lì è stato così severo e grave. Quello che vi ho rappresentato in relazione a questa resilienza è un fenomeno nazionale che vediamo anche al Sud. C'è una componente UBI legata alla salute del portafoglio iniziale ma c'è sicuramente anche il fatto che con gli interventi che sono stati fatti le imprese non hanno in questi mesi particolari scadenze e quindi hanno potuto approvvigionarsi. Credo che questo quadro non sia specifico di UBI. Poi magari qualcuno, forse partendo da una situazione un po' più fragile, può avere avuto esperienze leggermente peggiori, ma penso di avervi rappresentato una situazione transitoria, per cui non dobbiamo pensare che non c'è problema ma una situazione in cui sicuramente è stato comprato molto tempo per gestire la cosa e per far ripartire i fatturati.

ANDREA DE BERTOLDI. Se posso, chiederei la cortesia di anticipare la risposta dei senatori perché dobbiamo scappare.

FREDERIK GEERTMAN, *Vice Direttore Generale e Chief Commercial Officer*. Mi dite in che ordine volete che io risponda ?

PRESIDENTE. Sono quasi tutti senatori.

FREDERIK GEERTMAN, *Vice Direttore Generale e Chief Commercial Officer*. Ho il senatore Lannutti, il senatore D'Alfonso, il senatore De Bertoldi.

Il senatore De Bertoldi ha fatto riferimento a questa liquidità che è un po' particolare perché si tratta di debito. Io penso che possiamo fare tre cose, perché alla fine questi soldi in qualche modo devono rientrare, altrimenti daranno luogo ad altri problemi sia per lo Stato con le garanzie sia per le banche. La prima è allungare. Qualsiasi intervento che vada a riproporre moratorie e cose del genere andrà nella direzione giusta perché ci permetterà di gestirle con calma. La seconda è patrimonializzare. Nell'ultimo decreto, « Rilancio Italia », ci sono degli incentivi. Uno storico tema delle aziende italiane è un importante ricorso al debito e una modesta patrimonializzazione, magari anche usando fondi europei, ma sono argomenti che voi conoscete meglio di me. La patrimonializzazione aiuta, le imprese devono ottenere ordini. Le imprese, anche quelle piccolissime, devono fatturare. Abbiamo parlato di imprese, di industrie, ma la faccenda riguarda anche i bar, i ristoranti eccetera. Le imprese hanno bisogno di ordini per cui, di nuovo, immaginando i soldi che stanno arrivando dall'Europa, qualsiasi cosa che genera mobilitazione dell'economia andrà nella direzione giusta. Questo uscendo dalla fase più emergenziale.

Rispondo alla domanda del senatore Lannutti. « Prudenza ». Mi permetto di richiamare i numeri che abbiamo fatto vedere per quanto riguarda il credito non garantito; per cui la prudenza c'è ma c'è anche la prudenza nel dare i soldi affinché l'azienda non vada in difficoltà. La pru-

denza si può esprimere anche con una disponibilità di danaro affinché l'azienda eviti la difficoltà. Credo che su questo ci sarà sempre un dibattito. Dove finisce la prudenza inizia l'irresponsabilità, soprattutto quando parli comunque di garanzie statali. È oggetto sempre di discussione. Noi stiamo cercando di trovare un equilibrio. Credo non spetti a un diretto interessato avere un giudizio definitivo sul fatto che sia giusto o no, però i numeri possono essere interpretati da ciascuno.

«La fusione rallenterà il credito?» Intesa Sanpaolo ha dato ampie rassicurazioni, ha dato i segnali opposti. Io devo essere discreto in questo momento perché noi siamo stati acquisiti e quindi è giusto che sulle politiche decida la nuova capogruppo di Coordinamento e Direzione. Mi limito, quindi, solo a richiamare quello che l'acquirente ha dichiarato alla stampa, cioè una ferma intenzione di incrementare la disponibilità di credito. Mi fermerei per motivi di discrezione.

L'onorevole D'Ettore mi chiedeva di Arezzo. Sì, ad Arezzo abbiamo le stesse statistiche: anche ad Arezzo rispetto al 2019 il credito è aumentato. Non ho qui il numero, ma lo possiamo fare avere; per cui non ci siamo comportati diversamente né nelle Marche né ad Arezzo né al Sud, dove abbiamo quelle quote così importanti.

Ha fatto un richiamo sulle aziende che hanno difficoltà chiedendo cosa fare per le stesse. Noi abbiamo tre fasi. La prima è l'attribuzione di un rischio molto alto, che però è ancora nella categoria *bonis*. Quindi giuridicamente siamo *in bonis*, non c'è segnalazione in Centrale Rischi di incaglio o di sofferenza, l'azienda ha palesi difficoltà. Nella nostra banca queste aziende vengono seguite da una struttura territoriale non centrale, quindi distribuita sul territorio, che pianifica insieme all'impresa l'uscita da questa fase. L'obiettivo è non andare in incaglio, non andare nella categoria cosiddetta «*unlikely to pay*» (UTP), usando la terminologia BCE, e quindi in questi casi questi colleghi che sono specializzati hanno facoltà che non sono normalmente date ai colleghi commerciali. L'incremento di rischio in una fase comunque di difficoltà

dell'impresa è uno degli strumenti che noi possiamo mettere in campo ed è messo in capo a dei tecnici, che possono fare queste cose un po' meno ordinarie. Poi abbiamo un ulteriore stadio, che è l'*unlikely to pay*, quindi il vecchio incaglio, secondo la terminologia italiana. Anche lì noi abbiamo due vie d'uscita: ulteriore deterioramento verso sofferenza — ne parliamo dopo — oppure ritorno *in bonis*. Il periodo entro il quale questo deve accadere non è infinito, per cui tu hai comunque un lasso di tempo dentro il quale con l'impresa devi farti un'idea, ma anche nella fase UTP l'obiettivo per noi è evitare di perderci. «Evitare di perderci» vuol dire tenerla in piedi. L'ultima fase, quella delle sofferenze, che peraltro ti mette anche fuori da tutti i decreti, come abbiamo visto, ha origine quando l'azienda finisce di essere cliente e diventa controparte, nel senso che in quel momento tu sei a proteggere la tua ragione creditizia a tutela di azionisti e nell'ambito di tutta una serie di norme che regolano la materia, perché vai in procedure fallimentari dove anche i gradi di libertà della banca sono estremamente modesti.

Lei ha fatto una domanda molto semplice. Credo che UBI sia particolarmente attenta a questo tema. La nostra banca non ha esternalizzato queste operazioni, cioè noi non abbiamo un *servicer* esterno che lavora per noi gli UTP e le sofferenze. Lo facciamo in casa e ritengo che grazie a questa soluzione organizzativa abbiamo un atteggiamento che tende a privilegiare il salvataggio. Sono discussioni che io ho affrontato con clienti ma anche, in questi casi, con l'associazione delle imprese eccetera. Purtroppo, sul giudizio che si ha in singole situazioni, è sempre complicato, è sempre dialettico, e non mi costa nulla dire che nessuna banca può affermare di essere perfetta e di avere sempre ragione in tutti i casi, quando si trattano le specifiche situazioni. Quello che è importante è avere una verifica interna alla banca terza ed esterna con strutture che hanno quell'obiettivo primario, che è il salvataggio, per lavorare in quella direzione. Penso che lei stia pensando a dei casi specifici riferiti al suo territorio. Se ci vuole segnalare qual-

cosa o qualcuno, nessun problema. Se ci vuole fare delle segnalazioni, io posso far guardare qualcuno, perché non abbiamo la pretesa di essere al di sopra di ogni possibile consiglio da parte di chiunque. Detto ciò, questi sono i nostri sentieri.

L'onorevole Pesco domandava riguardo agli strumenti di salvataggio: credo di avere risposto.

L'onorevole Foti domandava quanto in questo quasi automatismo di erogazione del danaro o della garanzia in base a requisiti dati dal legislatore ha pesato conoscere i clienti. Quale sia il valore di questa conoscenza e poi cosa ci possiamo aspettare dopo. Ha pesato molto e credo che la vetustà delle relazioni sia una cosa utile. Qui incide anche una specificità interna della banca, cioè con quale frequenza tu cambi i referenti dei clienti. Le banche si riorganizzano, i colleghi fanno carriera; per cui magari uno fa il gestore, poi domani fa il direttore di filiale e lo sposti. Credo che ci sia una velocità di *turnover* che è patologica e una velocità di *turnover* che invece è sana, perché quando le relazioni diventano troppo vecchie si creano altri tipi di problemi. Noi tentiamo di avere un equilibrio e credo che ciò abbia aiutato ad avere una comprensione che andasse al di là del requisito giuridico.

«Cosa possiamo aspettarci che accada dopo in relazione all'escussione di queste garanzie?» È difficilissimo dirlo. Come ho detto, è stato comprato molto tempo, per cui noi potremmo gestire questa cosa negli anni a venire. Dipenderà moltissimo dalla ripresa che ci sarà, perché quelle imprese

che riprendono a fatturare – questo va dal piccolo bar alla grande industria – ne usciranno in quanto il tempo che abbiamo dato per ripagare questo debito è lungo. Uno scenario economicamente più ballerino – nessuno se lo augura – con eventuali ulteriori *lockdown* renderà, invece, la ripresa molto più incerta. Ricordo che le imprese sono però entrate in questa crisi molto più robuste di quanto non erano nel 2008. Il tessuto imprenditoriale italiano non è quello del 2008; è più capitalizzato, più competitivo, c'è più proprietà intellettuale, quindi distintività dei prodotti. In questi anni è cambiato moltissimo da quel punto di vista; per cui, per risponderle e non stare troppo sul vago, io penso che lo scenario più estremo di fallosità sia quello del 2008-2009. Grazie agli interventi delle banche, anch'esse molto più robuste del 2008, e grazie agli interventi dei vari decreti, non mi aspetto uno scenario di quel tipo.

PRESIDENTE. Grazie. Dichiaro conclusa l'audizione autorizzando la pubblicazione, in allegato al resoconto della seduta, della documentazione consegnata da UBI Banca, ivi compresa un *errata corrige* che è stata trasmessa successivamente ed è già in distribuzione. La prossima seduta è alle 14. Grazie, arrivederci.

La seduta termina alle 9.35.

*Licenziato per la stampa
il 7 dicembre 2020*

ALLEGATO 1

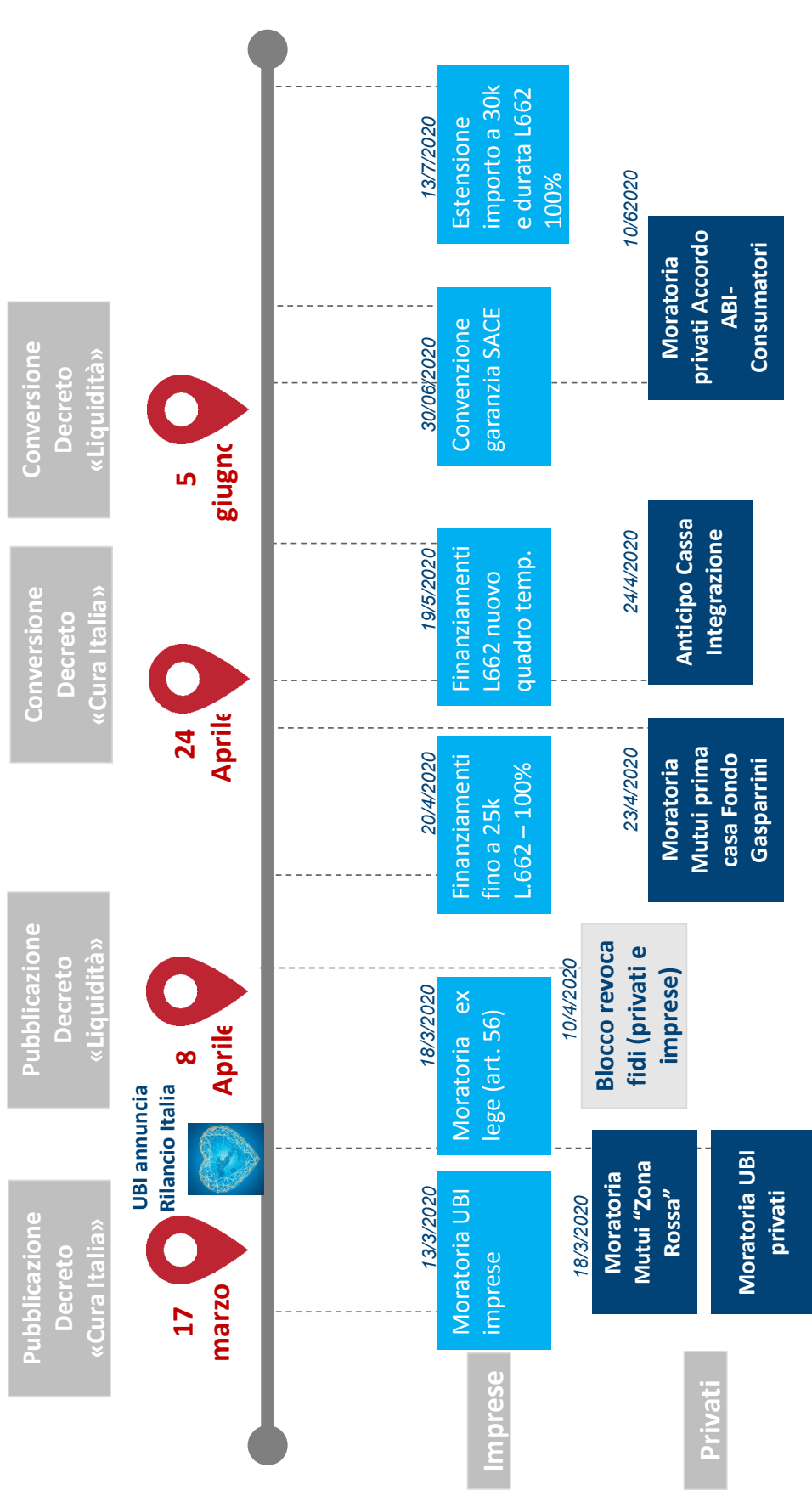
 **Audizione UBI Banca**

Documentazione consegnata da UBI Banca Spa

Commissione d'inchiesta sul sistema bancario e finanziario
5 agosto 2020

UBI Banca

Quadro d'insieme degli interventi nella situazione emergenziale

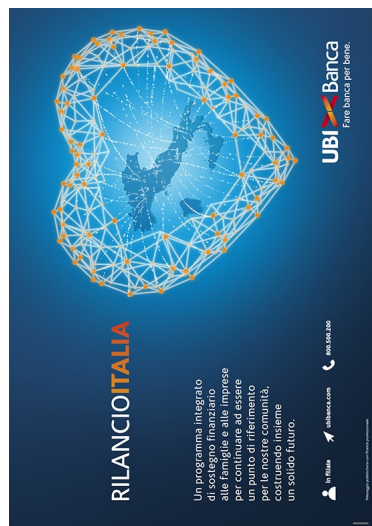


1 Aprile 2020: «Rilancio Italia», 10 miliardi a supporto del territorio

Contenuti del programma

Programma integrato fino a 10 miliardi di euro, che comprenderà anche le iniziative messe in campo dal Governo, per garantire un rapido sostegno nella fase di emergenza e supporto per la ripartenza:

- Moratoria e sospensione dei pagamenti*
- Nuova finanza, anche assistita da garanzia 662*
- Anticipo C.I.G.*
- Sostegno alla digitalizzazione*



Impatto sul tessuto economico

- Vicinanza alla clientela: 1 impresa su 2** ha richiesto e ottenuto misure di moratoria
- Tempestività** negli aiuti alle imprese: nel primo mese post decreto Liquidità, **oltre il 25% dei finanziamenti garantiti 662 fino a € 25/30.000 del sistema bancario** sono stati erogati da UBI Banca.
- Flessibilità:** dall'avvio del lockdown, UBI ha attivato nuove modalità per **interagire in remoto con la Banca** per la richiesta di moratorie e di nuova liquidità

Le aree maggiormente colpite dall'emergenza sono state Bergamo e Brescia dove UBI presenta un forte radicamento territoriale

La reazione della banca all'emergenza (1/2)

Garanzia del servizio ai Clienti

La rete territoriale è rimasta aperta per circa l'80% anche nelle fasi più acute del periodo dell'emergenza:

- ❑ Prima fase (marzo- maggio): apertura al pubblico solo nella fascia mattutina. Per le filiali di maggiori dimensioni (oltre 380 Filiali) introdotta turnazione del personale, con due team di lavoro alternati fra di loro.
- ❑ Seconda fase (da metà di maggio): ripristinato l'orario consueto con termine della turnazione del personale e riapertura progressiva degli sportelli chiusi, fino alla piena operatività della rete in data 3 giugno

Sicurezza

Rigorose misure di tutela per garantire le condizioni di sicurezza a colleghi e Clienti:

- ❑ «Smart working» in Direzione Centrale, nel Contact Center e nelle Filiali (per i colleghi in turnazione)
- ❑ Obbligo di utilizzo dei dispositivi di protezione
- ❑ Distanziamenti obbligatori e barriere fisiche tra Clienti e tra il personale di Filiale
- ❑ Accesso consentito ad un numero di Clienti non superiore a quello dei dipendenti presenti in Filiale
- ❑ Accesso clientela consentito su appuntamento (fino a fine giugno) per evitare assembramenti o code
- ❑ Dotazione per le filiali di termoscanner per la rilevazione della temperatura e schermi mobili in plexiglass

La reazione della banca all'emergenza (2/2)

Digitalizzazione dei contratti

A seguito dell'emergenza Covid-19, sono state attivate una serie di misure finalizzate ad agevolare la sottoscrizione dei contratti a distanza:

AMBITI

- Carte di pagamento (debito e credito)
- Polizze Vita e Danni
- Prestiti Personali
- Ordine Titoli
- Prodotti di credito per le imprese
- POS

MODALITA' DI SOTTOSCRIZIONE

- FIRMA digitale: contratto recapitato all'interno di una sezione dedicata dell'internet banking e firma con one time password
- E MAIL (Privati): inviata alla casella di posta certificata della banca
- FIRMA con registrazione telefonica: valida per gli ordini titoli
- PEC (Imprese): scambio documenti e contratti con firma digitale o in originale scansionata tramite PEC o area documentale dell'internet banking

«Iniziativa Vicinanza» (dal 1° aprile)

La banca ha avviato un'azione di contatto proattivo verso tutti i suoi Clienti per:

- Ricepire eventuali bisogni dovuti alla crisi sanitaria
- Assicurare continuità nella relazione anche a fronte di uno scenario con poche occasioni di contatto
- Informare la clientela delle agevolazioni ottenibili sia di UBI che nazionali (Piano Rilancio Italia)

Focus sui finanziamenti ai sensi della L.662 fino a 30k euro

Le evidenze numeriche

Nelle settimane fino al 15/5 sono stati erogati 25.000 finanziamenti da UBI pari a oltre il 25% dei finanziamenti erogati dall'intero sistema bancario

Erogato ad oggi:

circa €1,2mld, per
circa 60.000 finanziamenti

Passo giornaliero nel mese di
luglio:

circa €30mln/settimana

Fattori abilitanti

Riorganizzazione delle attività per renderle maggiormente idonee ad una gestione urgente e massiva:

- ☐ Attivazione di un Gruppo di lavoro informatico e organizzativo UBI / SF Consulting*, in stretta cooperazione con MCC
- ☐ Semplificazione dei processi
 - Raccolta garanzie distribuito sulla rete ma con accentramento dell'invio a MCC in un unico punto di raccolta e verifica
 - Invio «massivo» delle richieste di garanzia a MCC con flussi informatici realizzati ad hoc
 - Comunicazione banca-cliente a distanza (firma digitale, PEC, Internet Banking)

*Società specializzata nel perfezionamento di pratiche di credito agevolato, partecipata da UBI

Focus sui finanziamenti ai sensi della L.662 oltre i 30k euro

Le evidenze numeriche

Erogato ad oggi:
oltre €1mld

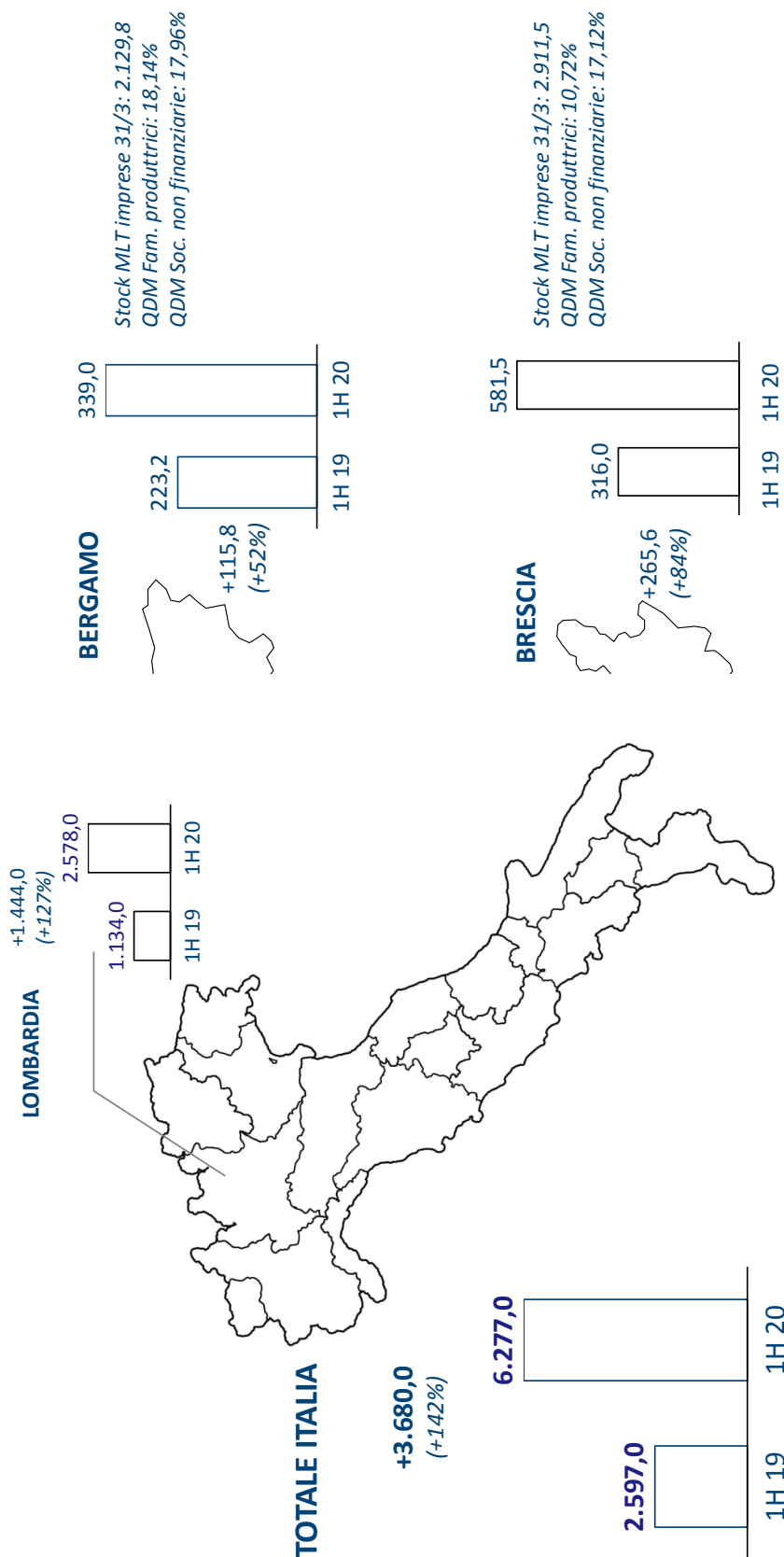
Passo nel mese di luglio:
circa €175mIn/settimana
(in corso di smaltimento le
richieste da lavorare)

Fattori abilitanti

Rafforzamento del presidio delle attività d'istruttoria per una efficiente lavorazione che rispetti i necessari requisiti d'accesso all'agevolazione pubblica, che per le pratiche >30k richiedono delibera da parte di MMC e specifiche attestazioni della Banca:

- ☐ *Comunicazioni e strumenti formativi per la Rete di Filiali*
- ☐ *Raddoppio dell'organico addetto all'istruttoria e lavorazione*
- ☐ *Iter preferenziali per le posizioni con particolari urgenza*

I finanziamenti a medio lungo termine (garantiti e non) alle imprese* risultano in netta crescita rispetto al 2019



*erogazioni totali alle imprese dei segmenti: POE, PMI, mid corporate, e large corporate

Iniziative di moratoria per i finanziamenti

Le evidenze numeriche*

Privati:

circa 81.000 moratorie per
circa 5,4 mld di euro al
31.07.2020

Imprese:

circa 64.000 moratorie per
circa 8,8 mld di euro al
31.07.2020

Inoltre in UBI Leasing e UBI Factor:

circa 10.000 finanziamenti per
circa 2,2 mld di euro al
31.07.2020

Iniziative specifiche di moratoria UBI

Nel mese di marzo, la Banca ha adottato un criterio estensivo per permettere alla **famiglie** di aderire a moratorie dei finanziamenti (anche in casistiche non previste **dall'accordo ABI-Consumatori**) con **semplice auto-certificazione**. Tali casistiche ricomprendono:

- *Sospensione intera Rata (anche interessi)*
- *Ampliamento delle motivazioni ai congiunti non intestatari*
- *Lavori atipici, stagionali, trasfertisti*
- *Perdita redditi diversi (es. affitti...)*
- *Maggiori spese derivanti dal Covid-19*

La Banca ha esteso la possibilità di sospendere i pagamenti a tutte le **imprese** che non hanno i requisiti per accedere all'iniziativa ex-lege e che dichiarano di aver subito in via temporanea carenze di liquidità a causa della pandemia.

Sono ammissibili quindi tutte le tipologie di imprese in bonis e non in bonis (escluse sofferenze).
È stato definito un processo di istruttoria, delibera e perfezionamento semplificato.

*moratorie al 27 luglio 2020

I requisiti previsti dal legislatore e dagli accordi nazionali

Principali requisiti delle moratorie per le imprese

PMI in stato performing o in past due regolarizzato (escluse le imprese con esposizioni, al 17/03/2020, classificate come «deteriorate») che dichiarano di aver subito in via temporanea carenze di liquidità a causa della pandemia. Per le imprese appartenenti ad un gruppo, i parametri vanno calcolati a livello di gruppo.

Requisiti Moratoria Consap-Gasparri

Solo Mutui Ipotecari prima casa relativi ad immobili non di lusso, massimo € 400.000, senza ritardi nei pagamenti delle rate.

Caratteristiche di accesso:

- Perdita posto di lavoro, disoccupazione
- Riduzione/sospensione orario lavoro 30 gg
- Morte / Handicap grave
- Riduzione fatturato 30% per liberi professionisti e lavoratori autonomi

Principali requisiti della L.662

Operazioni fino a 30k con garanzia 100%

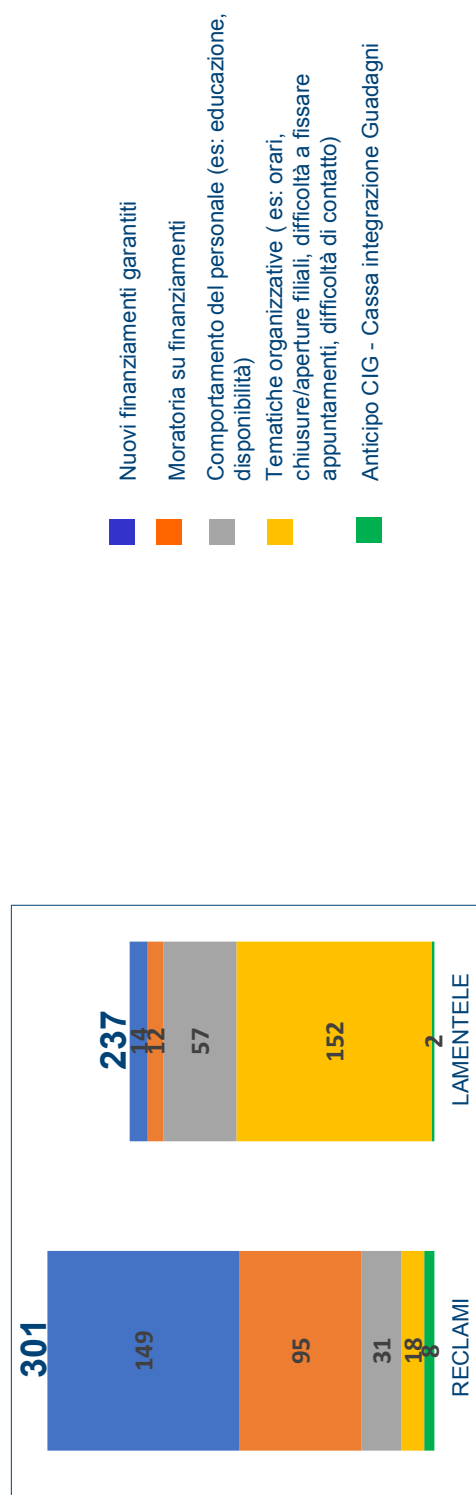
- PMI
- In stato «performing» al 31/1/2020, modificato in sede di conversione DL con anche «non performing» purché beneficiari di misure di concessione da parte della banca¹. Non ammissibili se con sofferenze a sistema.
- Estensioni associazioni, terzo settore, settore assicurativo (giugno 2020)
- Estensioni settore agricolo (luglio 2020)

(1) Il cliente deve risultare non più classificabile come esposizione deteriorata se alla data di entrata in vigore del decreto (9/4) fosse stata effettuata una nuova valutazione (test di affordability)

Gestione delle controversie su tematiche riconducibili all'emergenza sanitaria Covid

periodo marzo - giugno 2020

➤ Reclami e lamentele da clienti



➤ ABF e ACF

Sulle tematiche riconducibili all'emergenza sanitaria sono pervenuti n. 2 ABF, in corso di lavorazione e nessun ACF.

➤ Operatività in corso con i principali Organi istituzionali e di controllo

Nel segnalare che tutte le controversie sono state puntualmente evase si evidenzia che in 93 casi (compresi nei dati sopra riportati), le preposte strutture della banca hanno dialogato continuativamente con gli Organismi istituzionali, di vigilanza e controllo eventualmente coinvolti dalle controparti istanti, ed in particolare:

	N.
• Segretariato Generale della Presidenza della Repubblica tramite ABI	1
• Banca d'Italia (Esposti)	59
• Ministero dello Sviluppo Economico	2
• Commissione parlamentare per il sistema bancario e finanziario	31*
totale	93

*La Commissione ha fornito i 31 casi in forma anonima. Si segnala che è stato possibile identificarne 14 per approfondire la controversia, di cui 5 risolti a favore del cliente

Spunti di riflessione per l'ultimo trimestre del 2020

Lo scenario

- ❑ Dagli studi previsionali emerge una situazione emergenziale dell'economia; la liquidità messa disposizione è fondamentale per attraversare l'emergenza e le imprese risultano piuttosto liquide
- ❑ Tuttavia si prevede una contrazione marcata del PIL tra l'8% e il 13% (a seconda della fonte) nel 2020, con una parziale ripresa nel 2021
- ❑ Peraltro, la contrazione non è uniforme nei vari settori. Alcuni sono nettamente più impattati dal Covid (e sono sensibili ad eventuali misure restrittive che si dovessero rendere necessarie)

Possibili misure

- ❑ **Rinnovo/allungamento delle misure di moratoria ex-lege***
- ❑ **Conferma della validità di processi di richiesta snelli**
- ❑ **da parte della Banca:** avviata un'iniziativa di contatto massiva per la pianificazione finanziaria

Le moratorie ex-lege per le imprese sono in scadenza il prossimo 30/9

ALLEGATO 2

Documentazione consegnata da UBI Banca Spa

Commissione Parlamentare di inchiesta sul sistema
bancario e finanziario

Audizione
dell'Ing. Frederik Geertman
Chief Commercial Officer

GRUPPO BANCARIO Unione di Banche Italiane Spa
Roma, 05/08/2020

1. INFORMAZIONI SUL GRUPPO BANCARIO

i) Descrizione del Gruppo.

Unione di Banche Italiane Spa (in breve UBI Banca) è la banca capogruppo del Gruppo UBI Banca (nel seguito anche UBI) ed è nata il 1° aprile 2007 in seguito alla fusione per incorporazione di Banca Lombarda e Piemontese in Banche Popolari Unite, con la conseguente integrazione dei due gruppi omonimi. Originariamente Banca Popolare Cooperativa, UBI Banca ha assunto l'attuale forma giuridica di società per azioni a seguito di delibera dell'Assemblea straordinaria in data 10 ottobre 2015 ai sensi della Legge 24 marzo 2015 n. 33.

La Società ha sede legale in Bergamo e sedi operative in Brescia, Bergamo e Milano. Come previsto dallo Statuto Sociale, l'Assemblea dei Soci si riunisce alternativamente nelle città, o province, di Bergamo e Brescia, mentre le riunioni del Consiglio di Amministrazione si svolgono alternativamente nelle città di Bergamo, Brescia e Milano.

Il Gruppo UBI Banca opera prevalentemente in Italia ed è presente in tutte le regioni, a eccezione della Sicilia, con 1.576 sportelli (filiali e minisportelli).

La riduzione del numero degli sportelli, rispetto ai 1.648 del 2018, è dovuta principalmente all'intervento di razionalizzazione della rete distributiva UBI.

ii) Principali attività svolte.

Il Gruppo opera essenzialmente sul mercato domestico, offrendo servizi bancari e finanziari al dettaglio alle famiglie, alle imprese, agli enti e alle organizzazioni non profit (c.d. Terzo settore) del territorio: 2/3 degli attivi di bilancio sono crediti verso la clientela e meno del 10% sono attività finanziarie (Titoli di Stato Italiani, corporate e governativi, titoli di capitale e quote di OICR).

I clienti sono suddivisi in 3 mercati principali:

a) Retail, comprendente il 98% della clientela, costituito dai privati (segmenti Mass Market e Affluent in relazione alla ricchezza finanziaria posseduta, rispettivamente fino a 100 mila euro e fino a 1 milione di euro), dal complesso dei piccoli operatori economici con fatturato fino a 300 mila euro (segmento POE) e delle piccole e medie imprese con un fatturato inferiore a 10 milioni di euro (segmento Small Business/PMI) e dalle organizzazioni del Terzo Settore;

b) Top Private, che include i clienti privati con ricchezza finanziaria superiore a 1 milione di euro;

c) Corporate & Investment Banking, che comprende le imprese con fatturato/ accordato di sistema (riferito al Gruppo Economico) superiore a 10 milioni di euro.

	STOCK A GIUGNO 2020				
	Raccolta Diretta	Impieghi	Raccolta Indiretta	Totale Masse Intermediat e	Clienti Target
<i>Importi in .000€</i>					
RETAIL PRIVATI	43.121.517	28.488.877	50.437.204	122.047.599	2.710.620
<i>di cui Affluent</i>	21.933.851	3.520.909	42.410.200	67.864.960	501.088
<i>di cui Mass Market</i>	21.187.666	24.967.969	8.027.004	54.182.639	2.209.532
RETAIL IMPRESE	13.207.898	11.669.051	1.688.826	26.565.775	358.865
<i>di cui Small Business</i>	11.590.594	11.012.287	957.210	23.560.091	338.628
<i>di cui ENTI Terzo Settore</i>	1.617.304	656.764	731.616	3.005.684	20.237
TOP PRIVATE	5.482.725	1.134.900	29.375.589	35.993.213	39.419
CORPORATE & CIB	10.309.437	30.188.729	12.582.242	53.080.408	22.648
<i>di cui CIB</i>	3.933.558	15.935.252	9.913.766	29.782.577	2.401
<i>di cui CORPORATE</i>	6.375.879	14.253.477	2.668.476	23.297.831	20.247

La ripartizione territoriale della raccolta e degli impieghi evidenzia una preponderanza nel Nord Italia, e particolarmente nella Lombardia, come mercato principale del Gruppo.

La distribuzione degli impieghi alle imprese è coerente con la missione di supporto all'economia del territorio: oltre la metà dei volumi riguarda società produttive di un'ampia gamma di settori economici, con prevalenza delle attività manifatturiere, immobiliari, del commercio e delle costruzioni. Si tratta in prevalenza di piccole e medie imprese, che nel complesso assorbono circa due terzi degli impieghi alle imprese.

La rete distributiva è articolata su sette Macroaree Territoriali (nel seguito le MAT), a cui si affiancano i marchi della banca on line IWBanck Private Investments e delle società prodotto Pramerica SGR e Pramerica Management Company, UBI Leasing, UBI Factor, Prestitalia e Bancassurance Popolari. Le attività informatiche e altre funzioni di supporto sono gestite da UBI Sistemi e Servizi, mentre le attività di formazione e sviluppo professionale e manageriale sono affidate a UBI Academy.

UBI Banca persegue una strategia di crescita sostenibile, orientata a soddisfare una domanda di credito sana per supportare i consumi e gli investimenti delle famiglie e delle imprese e a gestire la ricchezza dei clienti in modo responsabile, nel rispetto del principio di "Fare banca per bene". Questo principio sintetizza la missione del Gruppo di creare valore sostenibile nel tempo per tutti gli stakeholder coniugando semplicità, qualità e innovazione per offrire ad ogni cliente prodotti, servizi e relazioni eccellenti, contribuendo al benessere delle comunità con il sostegno alle iniziative sociali e culturali e coltivando il talento delle persone, la loro passione e il loro impegno.

UBI Comunità è la divisione commerciale di UBI Banca dedicata all'imprenditoria sociale e alle diverse realtà del non profit e dell'economia civile. Si propone come partner

strategico degli Enti del Terzo Settore per accompagnarli in percorsi di innovazione e di crescita sostenibile a supporto di progetti di elevata valenza sociale.

Uno degli obiettivi di UBI Comunità è quello di avviare rapporti di collaborazione/partnership con organizzazioni caratterizzate da ampia base associativa e positivamente riconosciute presso le proprie comunità di riferimento in virtù del ruolo svolto nel rispondere ai bisogni sociali, a sostegno dello sviluppo della loro attività lungo un percorso di innovazione sociale e di crescita sostenibile.

UBI Comunità sostiene e promuove:

- investimenti orientati all'impatto ed all'innovazione sociale
- percorsi di imprenditoria sociale legati allo sviluppo locale, di comunità e nuove filiere
- costruzione di reti e intermediazione di relazioni territoriali tra soggetti economici diversi e le comunità, creando sinergie e contaminazioni tra il pubblico, il privato e il privato sociale.

Nel Terzo Settore UBI Banca conta oltre 24.400 rapporti attivi a fine 2019 (di cui oltre 1.400 imprese/cooperative sociali) che rappresentano una quota del 7% delle istituzioni Non Profit attive in Italia rilevate dall'Istat al 31.12.2017 (quota del 9% relativamente alle imprese/cooperative sociali).

Negli ultimi 9 anni la quota di mercato UBI sul totale degli impieghi concessi dal sistema bancario al terzo settore è cresciuta del 26% circa (passando dal 7,6% al 9,5% della quota di mercato di dicembre 2019) a fronte di una quota di mercato complessiva degli impieghi UBI concessi al settore privato che a fine 2019 si posiziona al 5,8%.

UBI Comunità promuove l'emissione di Social Bond, prestiti obbligazionari finalizzati al sostegno di iniziative di elevato valore sociale. Dal 2012 ad oggi sono stati emessi 97 Social Bond, per un controvalore raccolto di circa 1,1 miliardi, a cui hanno fatto riscontro contributi erogati a titolo di liberalità per oltre 5,5 mln e l'erogazione di finanziamenti o la messa a disposizione di plafond di finanziamenti per 21 milioni a sostegno di progetti e investimenti ad elevato impatto sociale.

iii) si riporta di seguito la ripartizione del margine di intermediazione fra: a) i segmenti operativi: Finanziamenti; Raccolta con conto corrente/conto deposito; Servizi e strumenti di pagamento; Servizi e attività di investimento); b) i mercati geografici (Italia, UE-27, Extra UE); c) il totale impieghi e il totale raccolta; d) le operazioni di aggiudicazione di liquidità presso la BCE ed il relativo utilizzo, come indicato nelle seguenti Tabelle:

Tabella 1

Dati €/milioni	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017
Margine di intermediazione	3.638	3.541	3.523
<i>Di cui da Finanziamenti</i>	215	220	189
<i>Di cui da servizi connessi alla Raccolta con conto corrente/conto deposito</i>	267	226	239
<i>Di cui da Servizi e strumenti di pagamento</i>	124	127	127
<i>Di cui da Servizi e attività di investimento</i>	935	874	847

Nota: i “di cui” si riferiscono solo alle commissioni da servizi

Tabella 2

Dati €/milioni	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017
Margine di intermediazione	3.638	3.541	3.523
<i>Con clientela italiana</i>	3.631	3.535	3.495
<i>Con clientela UE-27</i>	7	6	28
<i>Con clientela Extra UE</i>			

Tabella 3

Dati €/milioni	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017
Totale Impieghi (<i>in tutte le sue forme</i>)	84.825	89.262	92.338
Totale raccolta (<i>in tutte le sue forme</i>)	95.514	92.211	94.466

Tabella 4

	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017
Liquidità aggiudicata presso BCE - operazioni di rifinanziamento (€/milioni)	10.119	12.556	12.530
Di cui utilizzata per totale impieghi settore privato e PA (€/milioni)	10.119	12.556	12.530
<i>Di cui utilizzata per il settore privato (€/milioni)</i>			
<i>Di cui utilizzata per famiglie e società non finanziarie (€/milioni)</i>	10.119	12.556	12.530
Di cui utilizzata per operazioni in strumenti finanziari (€/milioni)	0	0	0

- iv) di seguito si riporta la composizione del conto economico consolidato del Gruppo UBI

Tabella 5:

Dati €/milioni	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017
Interessi netti	1.725	1.790	1.627
Dividendi e altri proventi su partecipazioni	48	48	36
Commissioni nette	1.662	1.579	1.546
Risultato netto dell'attività di negoziazione	104	17	197
Saldo altri proventi/oneri	99	108	117
MARGINE DI INTERMEDIAZIONE	3.638	3.541	3.523
Spese per il personale	-1.428	-1.491	-1.481
Costi operativi	-922	-945	-946
RISULTATO DI GESTIONE	1.288	1.106	1.096
Rettifiche nette su crediti	-744	-638	-728
Accantonamenti	-25	19	-12
RISULTATO LORDO DI GESTIONE	519	487	355
Imposte sul reddito del periodo	-132	-159	-140
Utile di pertinenza di terzi	-34	-26	-27
RISULTATO NETTO DI GESTIONE	353	302	189

Nota: la tabella riporta il Conto economico riclassificato al netto delle partite non ricorrenti

v) Di seguito si riportano le 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

	31.12.2019		31.12.2018		31.12.2017	
Gruppo bancario	Sofferenze Lorde (€/milioni)	UTP Lorde (€/milioni)	Sofferenze Lorde (€/milioni)	UTP Lorde (€/milioni)	Sofferenze Lorde (€/milioni)	UTP Lorde (€/milioni)
		3.555	3.283	5.423	4.294	7.344

Tabella 7

	31.12.2019		31.12.2018		31.12.2017	
Gruppo bancario	Sofferenze Nette (€/milioni)	UTP Nette (€/milioni)	Sofferenze Nette (€/milioni)	UTP Nette (€/milioni)	Sofferenze Nette (€/milioni)	UTP Nette (€/milioni)
		1.707	2.464	2.768	3.208	4.036

vi) di seguito si riporta il 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	19.939	20.392	21.414
<i>Di cui Italia</i>	19.903	20.340	21.350
<i>Di cui EU-27</i>	29	45	57
<i>Di cui Extra UE</i>	7	7	7
Numero sportelli	1.576	1.653	1.843
<i>Di cui Italia</i>	1.575	1.648	1.838
<i>Di cui EU-27</i>	1	5	5
<i>Di cui Extra UE</i>	-	-	-

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

Covid-19: le iniziative intraprese dal Gruppo UBI Banca

L'emergenza sanitaria relativa alla diffusione del Covid-19 e la successione di misure restrittive decise dal Governo a tutela della salute pubblica, hanno avuto un impatto rilevante sulle modalità di gestione della Banca, adottate per assicurare la continuità operativa aziendale e i servizi essenziali alla clientela, avendo al contempo massima cura e attenzione per la salute e la protezione di dipendenti e clienti.

Per fronteggiare l'emergenza nella sua prima fase, quindi nel periodo da marzo a maggio, è stata prevista per le filiali di maggiori dimensioni (oltre 380) l'apertura al pubblico solo al mattino per la fornitura dei servizi minimi essenziali, riducendo il presidio dei dipendenti con la creazione di due team di lavoro alternati fra di loro, per contenere spostamenti e presenza negli uffici. Per le filiali di medie e piccole dimensioni (oltre 900) è stato previsto di limitare alla sola fascia mattutina l'apertura al pubblico e l'orario di lavoro del personale. I restanti minisportelli e sportelli "leggeri" sono stati invece chiusi per accrescere il numero dei team operativi e consentire una maggiore alternanza degli addetti nelle filiali di maggiori dimensioni. Complessivamente, oltre l'80% delle filiali del Gruppo è rimasto aperto al pubblico con le modalità descritte.

Nella seconda fase, a partire dalla metà di maggio, con la ripresa delle attività produttive è stato ripristinato l'orario consueto di apertura al pubblico e di lavoro delle filiali, con il termine della turnazione del personale per le filiali di maggiori dimensioni, e sono stati riaperti progressivamente i minisportelli chiusi nella fase precedente, fino ad arrivare oggi ad una piena operatività della rete. In tutte le fasi il Gruppo ha sempre incentivato la clientela all'operatività attraverso i canali diretti, sia sportelli automatici (ATM/ATME) che canali remoti (Internet Banking Qui UBI, Qui UBI Affari, Digital Banking Imprese, app UBI Banca e Servizio Clienti). In ciascuna fase dell'emergenza è stata posta un'attenzione prioritaria per garantire al personale e ai clienti un adeguato livello di protezione e le necessarie condizioni di salute e sicurezza.

Il Gruppo UBI ha fatto ampio ricorso alla cosiddetta modalità "smart working". I colleghi di Direzione Centrale lavorano tutt'oggi per oltre il 70% da casa, così come i colleghi della rete durante la fase di turnazione lavoravano da casa.

Sin dagli inizi dell'emergenza la Banca si è organizzata per aiutare i clienti al fine di assicurare il servizio con tutti i mezzi tecnologici disponibili (es. skype for business), incentivando e agevolando l'attivazione di strumenti di accesso remoto ai servizi bancari e alla

relativa documentazione, garantendo tutta l'assistenza necessaria, come pure attraverso comunicazioni volte a rendere noti alla clientela gli orari di apertura, le regole comportamentali da adottare nel rispetto delle norme di sicurezza, e le modalità di interazione con gli sportelli, nonché l'operatività disponibile tramite i canali diretti (ATM, internet banking, app UBI Banca). Sul sito commerciale della Banca è stata creata un'apposita sezione, dedicata all'emergenza Covid-19, dove vengono costantemente aggiornate le informazioni utili per accedere alle misure governative.

Durante la prima fase emergenziale UBI Banca ha promosso una serie di attività di customer caring volte a contattare progressivamente, senza finalità commerciali e in ottica di "vicinanza" ai territori, tutti i propri clienti al fine di comprenderne le esigenze e supportare eventuali necessità.

Sono stati potenziati gli sforzi per agevolare l'accesso alle misure di sostegno previste dai Decreti Legge 17 marzo 2020, n. 18 (c.d. "Cura Italia") e 8 aprile 2020, n. 23 (c.d. "Liquidità"), anche grazie alla possibilità concessa di inviare a distanza (PEC e UBI Box¹) le richieste sia per le moratorie che per la maggioranza dei contratti di finanziamento,

A sostegno dei Consulenti di Filiale sono stati attivati corsi di formazione specifici per la gestione dell'emergenza e dei nuovi prodotti/processi messi a disposizione della clientela, sempre attraverso l'utilizzo di strumenti a distanza (Skype/Teams).

Per garantire una adeguata qualità del servizio fornito ai clienti, anche la struttura del canale telefonico UBI Online (Contact Center) è stata potenziata nella prima fase e continuerà a mantenere un assetto coerente con la forte crescita di accessi, oltre il 50% in più rispetto alla media del periodo pre-Covid.

Questo canale conta oggi circa 400 risorse al servizio della clientela nei diversi ambiti di attività: fornire informazioni e supporto per prodotti e servizi in modalità 24/7, fornire assistenza nell'utilizzo dei canali digitali, offrire la possibilità di richiedere tramite questo canale diversi prodotti e servizi tra cui il mutuo casa ed il prestito personale. Anche il Contact Center ha adottato lo smart working sin dalle prime fasi della crisi e continua a lavorare prevalentemente da casa con le dotazioni tecnologiche fornite dalla banca.

Grazie ad alcuni fattori abilitanti, attivabili da remoto, quali l'Internet Banking (per privati e imprese) con funzionalità dispositive, la sottoscrizione del contratto di Firma Elettronica Avanzata (c.d. FEA), l'utilizzo di PEC e UBI Box, è stato possibile svolgere a distanza le seguenti attività:

¹ Innovativa modalità di scambio documentale disponibile per i clienti che hanno attivato l'internet banking.

- **Consulenza alla clientela aziendale - attività commerciali abilitate a distanza:**
 - gestione della relazione con la clientela con particolare riferimento all'attività creditizia (illustrazione di servizi e prodotti attivabili e fruibili a distanza); per le imprese già clienti è stato definito, in aggiunta ai processi tradizionali, un processo con nuove modalità operative (scambio documentale su UBI Box/PEC e firma digitale) per la gestione "a distanza" delle richieste e per la sottoscrizione di contratti relativi a specifici prodotti/iniziativa (es gestione delle moratorie, richieste di finanziamenti con Fondo di Garanzia per le PMI (Legge 662/1996), gestione finanziamenti ordinari e gestione sconfini);
 - gestione pagamenti e incassi (autorizzazione e accettazione di flussi dispositivi telematici di incasso e pagamento, attività di post-vendita su strumenti di pagamento, negoziazione e inserimento proposta condizioni);
 - formazione a distanza.
- **Consulenza alla clientela privata - attività commerciali abilitate a distanza:**
 - Gestione della relazione con la clientela (illustrazione di servizi e prodotti attivabili e fruibili a distanza, check-up gratuito del portafoglio investimenti e attività di consulenza/raccomandazione in ambito investimenti);
 - collocamento prodotti di investimento (sia in totale autonomia per il cliente tramite il canale Internet Banking, che in modalità "assistita". In via eccezionale e temporanea è stato abilitato un modello di consulenza a distanza con firma OTP (One Time Password) e registrazione della telefonata con il cliente;
 - gestione attività creditizia (gestione delle moratorie ai privati, gestione sconfini e monitoraggio qualità del credito e gestione finanziamenti);
 - attività transazionali e servizi assicurativi (supporto al cliente nell'acquisto in modalità "self" da Internet Banking di alcuni prodotti e abilitazione della sottoscrizione a distanza, per tutti i possessori dell'Internet banking e della firma digitale, di un sottoinsieme di prodotti (es. carte di debito, polizze vita/danni, prestiti);
 - formazione a distanza.

Interventi a sostegno della clientela

Al fine di fronteggiare una situazione senza precedenti, il Gruppo UBI Banca ha posto in essere una serie di iniziative per offrire un sostegno concreto al sistema produttivo e alle famiglie, finalizzato a favorirne rispettivamente la sostenibilità finanziaria e la tenuta sociale.

In particolare, il 1° Aprile 2020 è stato varato il programma “Rilancio Italia” che comprende una pluralità di interventi specifici del valore complessivo fino a 10 miliardi di euro che combinano l’esigenza di affrontare l’urgenza del momento con l’intento di sostenere la ripresa economica nei prossimi mesi.

Il programma aggrega sia azioni a valere sulle nuove misure governative introdotte con i diversi decreti emanati nel periodo, sia specifiche iniziative rilasciate dalla Banca. “Rilancio Italia” prevede i seguenti pilastri fondamentali:

- misure di sospensione/proroga del rimborso dei finanziamenti;
- messa a disposizione di nuova finanza per sopperire alle esigenze di liquidità e consolidamento del debito;
- sostegno allo sviluppo della digitalizzazione.

A supporto di tale programma, è stata avviata una apposita campagna di comunicazione su tutti i principali media, oltre alla creazione di un apposito spazio all’interno del sito commerciale di UBI Banca e all’invio di una lettera tramite mail ai clienti imprese ed alle associazioni di categoria.

Di seguito si riepilogano le iniziative previste dal programma che sono state affinate ed integrate con le disposizioni di legge emanate successivamente al lancio del 1° aprile. Le iniziative di moratoria attivate dal Gruppo sono invece dettagliate nel paragrafo che segue.

Iniziative a favore della clientela Imprese

- nuova finanza e consolidamento: possibilità per le imprese di ottenere finanza aggiuntiva tramite nuove linee di credito, di convertire parte delle linee inutilizzate o di consolidare debiti esistenti concedendo contestualmente almeno una certa percentuale di liquidità. In recepimento delle misure previste dal D.L. “Liquidità” dell’8 aprile 2020, convertito nella legge n. 40 del 5 giugno 2020, ed alla luce delle novità introdotte sul Fondo di Garanzia per le PMI L. 662/1996, sono stati resi disponibili in particolare:
 - prestiti di durata non superiore a 10 anni, di cui 24 mesi di pre-ammortamento, assistiti per una percentuale pari al 100% dalla garanzia L. 662/1996 a favore delle PMI con importo non superiore al 25% dei ricavi o in alternativa al doppio dei costi del personale e comunque fino a un massimo di 30 mila euro, senza la necessità di dover attendere l’approvazione del Fondo di Garanzia [finanziamenti ai sensi dell’art.13 c.1 lett. m)]. La conversione in legge del Decreto “Liquidità” ha introdotto importanti

novità tra cui: l'ampliamento del perimetro dei beneficiari, l'estensione della durata del finanziamento da 6 a 10 anni, l'estensione dell'importo massimo del finanziamento da 25 mila euro a 30 mila euro e la revisione delle regole di calcolo del tasso di interesse massimo applicabile al finanziamento. UBI Banca si è contraddistinta fra gli istituti più tempestivi e veloci nella gestione delle richieste di finanziamento fino a 25 mila euro (ora fino a 30 mila euro). A fine luglio risultavano erogati circa n. 60.500 finanziamenti per un volume di credito pari a circa 1,2 miliardi di euro;

- finanziamenti a breve e medio lungo termine per la realizzazione di nuovi investimenti o per esigenze legate al capitale circolante con utilizzo della garanzia L. 662/1996 che, grazie alle novità introdotte dal D.L. Liquidità, consente, in presenza di determinate condizioni, una copertura fino al 90%;
- prestiti finalizzati al consolidamento del debito accordato in essere con contestuale erogazione di finanza aggiuntiva non inferiore al 25% (prima della conversione in legge la percentuale era del 10%) e diminuzione del tasso di interesse rispetto al tasso applicato alle operazioni consolidate; tali finanziamenti sono assistiti dalla garanzia L. 662/1996 per una copertura fino all'80% (finanziamenti ai sensi dell'art.13 c.1 lett. e);
- prestiti di durata non superiore a 6 anni, con possibilità di avere fino a 24 mesi di pre-ammortamento, assistiti per una percentuale compresa tra il 70% ed il 90% dalla garanzia di SACE, a favore di imprese di grandi dimensioni e delle PMI (inclusi lavoratori autonomi e liberi professionisti) che abbiano esaurito la propria capacità di accesso al Fondo di Garanzia, con importo non superiore al maggiore tra il 25% del fatturato annuo dell'impresa e il doppio dei costi del personale;
- sostegno alla digitalizzazione: installazione di POS con tecnologia GPRS/mobile, in tempi rapidi e a condizioni agevolate, per gli esercenti appartenenti alle categorie delle attività necessarie con possibilità di storno di canoni e commissioni. È stato previsto lo storno di canoni e commissioni anche per le imprese clienti che adottino sistemi digitali di interazione con la Banca per realizzare le principali operazioni.

Complessivamente alla fine di luglio 2020 i crediti assistiti da garanzia dello Stato (Legge 662/1996 e provvedimenti governativi) erogati dal Gruppo sfioravano gli 2,2 miliardi di euro, con previsione di superare i 6 miliardi entro fine esercizio. Di essi:

- 1,2 miliardi erano riconducibili a finanziamenti fino a 30 mila euro (garanzia pari al 100%);
- 1,0 miliardi a finanziamenti di importo superiore a 30 mila euro (Legge 662/1996 e SACE). L'importo apparentemente contenuto di questi ultimi deve essere in realtà letto alla luce di 2,7 miliardi di operazioni in una fase evoluta del proprio iter, essenzialmente già deliberati ma non ancora erogati in attesa del perfezionamento della garanzia.

Iniziative a favore della clientela privata

- Sostegno nella gestione dell'emergenza:
 - possibilità di ottenere un anticipo sulla Cassa Integrazione²;
 - possibilità per il cliente di prorogare la scadenza delle linee di credito a breve termine temporanee (fido di cassa a scadenza) fino al 30 settembre 2020 incluso³;
- moratoria dei pagamenti: possibilità di ottenere una moratoria sul pagamento di finanziamenti/ mutui in essere:
 - "protezione tenore di vita": iniziativa UBI Banca di moratoria sul pagamento delle rate dei prestiti personali e dei mutui casa in essere per chi ha subito carenze di liquidità;
 - sospensione mutuo prima casa: possibilità di ottenere una moratoria sul pagamento dei mutui in essere ai sensi del "Fondo di solidarietà mutui prima casa" c.d. "Fondo Gasparrini" per le categorie e alle condizioni previste dall'art. 54 del D.L. 17 marzo 2020, n. 18 (decreto "Cura Italia");
 - moratoria ABI: iniziativa di ABI e Associazioni dei Consumatori, a cui UBI Banca ha aderito nel mese di aprile 2020, che consente la sospensione della quota capitale dei mutui garantiti da ipoteca su immobili e dei finanziamenti chirografari a rimborso rateale;
- sostegno alla digitalizzazione: per incentivare il cambiamento delle modalità di interazione con la filiale, è previsto lo storno di canoni e commissioni alla clientela privata che adotta sistemi digitali di interazione con la Banca per realizzare le principali operazioni.

Iniziative a favore del terzo settore

In considerazione del fatto che il contesto emergenziale sta avendo un significativo impatto su tutte le Organizzazioni Non Profit, inclusi gli Enti Ecclesiastici e Religiosi e gli Enti ad essi collegati, il 15 luglio 2020 UBI Comunità, la divisione strategica di UBI Banca rivolta al mondo del non profit laico e religioso, ha promosso d'intesa con Cooperfidi Italia, il Confidi di riferimento nazionale per il mondo della cooperazione e del Terzo Settore, un'iniziativa di sostegno finanziario rivolta a tutti gli Enti del Terzo Settore. In forza dell'accordo sottoscritto a favore di tali realtà UBI Banca metterà a disposizione fino al 31 dicembre 2020:

- linee di liquidità a breve termine: finanziamenti fino a 50 mila euro (e comunque non superiori al 25% dei ricavi del richiedente) con durata 18 mesi (di cui 6 di preammortamento) garantiti all'80% da Cooperfidi Italia;

² Ai sensi della Convenzione sottoscritta da ABI in data 30 marzo 2020 con le Organizzazioni sindacali e le principali rappresentanze di imprese, alla presenza del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, che consente ai lavoratori sospesi dal lavoro a causa dell'emergenza Covid-19 di ricevere, dalle banche aderenti, un'anticipazione dei trattamenti di integrazione al reddito.

³ Estensione, per iniziativa della Banca, alle famiglie ed ai privati di alcune misure previste dal Decreto "Cura Italia" (D.L. 18/2020) a sostegno di PMI e microimprese.

linee fino a 60 mesi di consolidamento dei debiti in essere o di sostegno degli investimenti a medio e lungo termine: finanziamenti fino a 500 mila euro (e fino al 100% delle spese dimostrabili in caso di nuovi investimenti) garantite da fidejussione all'80% di Cooperfidi Italia.

Il programma "Rilancio Italia" rientra nell'ambito della serie di interventi urgenti che ha visto la mobilitazione della Banca in favore di istituzioni, imprese e clienti privati colpiti dall'emergenza sanitaria. Tra queste iniziative, si segnalano la donazione di 5 milioni di euro in favore di ospedali e centri di ricerca direttamente impegnati nelle iniziative di contenimento della diffusione del virus e nel sostegno ai malati e alle comunità toccate dall'epidemia, nonché numerosi accordi con associazioni di categoria attive a livello locale.

Altri 5 milioni di euro sono stati raccolti grazie alla generosità dei nostri clienti che hanno risposto al nostro invito a donare. Anche il personale di UBI Banca si è voluto unire. La Banca ha promosso una raccolta fondi volontaria rivolta a tutto il Personale del Gruppo nella quale ciascuno ha donato, secondo le proprie possibilità, l'importo equivalente a una o più giornate di lavoro; tale importo è destinato ad un centro di ricerca sul vaccino anti Covid e ad un ente che offre assistenza ai più deboli. Ad oggi è stato raccolto un valore di quasi 500.000 euro.

Le moratorie concesse dal Gruppo UBI Banca

Rendendo prontamente operativo il sollecito rivolto dall'ABI agli istituti di credito perché adottassero misure idonee a contrastare il rallentamento dell'economia in seguito all'epidemia, il Gruppo UBI Banca ha disposto già nel mese di marzo con effetto immediato interventi a sostegno delle famiglie e delle aziende colpite dall'emergenza sanitaria attraverso moratorie applicabili ai mutui ipotecari, finanziamenti chirografari e prestiti personali.

Tali misure estendono le moratorie a favore di categorie che potrebbero versare in situazioni di difficoltà o a tipologie di rapporti contrattuali che al momento non erano comprese nei provvedimenti governativi, andando quindi ad aggiungersi alle iniziative "pubbliche" disciplinate dal Decreto "Cura Italia".

Si elencano di seguito le iniziative di moratoria "pubbliche" unitamente a quelle messe a disposizione della propria clientela dal Gruppo UBI Banca.

Misure riguardanti i finanziamenti riferiti alla clientela impresa⁴:

- Iniziativa ex-Lege Decreto “Cura Italia” del 17 marzo 2020 – che prevede per le Microimprese e PMI⁵ presenti su tutto il territorio nazionale la possibilità di richiedere:
 - la sospensione per i mutui e gli altri finanziamenti rateali del pagamento delle rate o dei canoni di leasing sino al 30 settembre 2020; il piano di rimborso delle rate o dei canoni oggetto di sospensione è dilazionato unitamente agli elementi accessori, senza alcuna formalità e senza nuovi o maggiori oneri per entrambe le parti. È facoltà delle imprese richiedere di sospendere eventualmente solo i rimborsi in conto capitale;
 - la proroga fino al 30 settembre 2020 della scadenza dei prestiti non rateali;
 - l'impossibilità di revocare, parimenti fino al 30 settembre 2020, i finanziamenti accordati a fronte di anticipi su crediti e le linee di credito a revoca in essere alla data del 17 marzo 2020.
- Alle misure introdotte dal Decreto Legge si aggiungono quelle previste nella c.d. Moratoria ABI⁶ – applicabile a tutti i finanziamenti in essere al 31 gennaio 2020 – in base alla quale tutte le Microimprese e le PMI danneggiate dall'emergenza Covid-19 possono richiedere:
- la sospensione del pagamento della quota capitale delle rate fino a 12 mesi dei finanziamenti a medio/lungo termine (mutui, anche perfezionati tramite il rilascio di cambiali agrarie) e la proroga della scadenza degli stessi;
 - la sospensione della quota capitale implicita nei canoni delle operazioni di leasing, immobiliare o mobiliare.
- Inoltre l'addendum all'accordo ABI del 22 maggio 2020 ha esteso la possibilità di richiedere la moratoria a tutte le imprese, e non solo alle PMI, fino al 30 settembre 2020 e, sempre entro tale data, prevede la possibilità di concedere la sospensione fino a massimo 24 mesi per i settori maggiormente colpiti dalla pandemia.
- Iniziativa UBI Banca rivolta a tutta la clientela imprese su tutto il territorio nazionale (anche la clientela non PMI che era rimasta esclusa dalle iniziative descritte precedentemente)

La moratoria UBI Banca, rivolta a tutta la clientela imprese del territorio nazionale, prevede, su richiesta del debitore, la possibilità di sospensione della quota capitale dei finanziamenti ipotecari e chirografari (in essere al 31 gennaio 2020 e compreso leasing) fino ad un massimo di 12 mesi, sulla base di comprovate motivazioni; la moratoria è consentita anche per le operazioni di finanziamento con durata originaria inferiore ai 18 mesi.

⁴ Possono beneficiare di tali misure soltanto i clienti le cui esposizioni debitorie non siano classificate come deteriorate alla data di pubblicazione del Decreto “Cura Italia”. I benefici non sono automatici. È richiesta la presentazione di una comunicazione alla Banca corredata da un'autocertificazione con la quale si attesti di aver subito in via temporanea carenze di liquidità quale conseguenza diretta della diffusione dell'epidemia da Covid-19.

⁵ Possono chiedere l'applicazione della misura le micro, piccole e medie imprese (PMI: con numero di dipendenti minori di 250 e Fatturato minore di 50 milioni o Total Asset minore di 43 milioni) operanti in Italia, così come definiti dalla normativa comunitaria, appartenenti a tutti i settori.

⁶ Addendum del 6 marzo 2020 all'Accordo ABI per il credito 2019 Imprese in ripresa 2.0.

La gestione delle richieste di moratoria provenienti dalla clientela imprese avviene attraverso un processo estraneamente snello, che non prevede una valutazione creditizia preventiva da parte delle strutture preposte della Banca. Per le richieste presentate da clientela non classificabile PMI, la concessione, analizzata caso per caso, avviene sulla base di un processo di istruttoria semplificato.

Misure applicabili ai finanziamenti riferiti alla clientela privati:

- Iniziativa ex-Lege Decreto “Cura Italia” del 17 marzo 2020 – Fondo di solidarietà mutui della prima casa⁷:
 - prevede la possibilità per la clientela Privati di ottenere una moratoria sul pagamento dei mutui prima casa facendo ricorso al “Fondo di solidarietà mutui prima casa” c.d. “Fondo Gasparrini” o “Fondo CONSAP”, con sospensione delle rate per un massimo di 18 mesi; il Fondo prevede la corresponsione di un beneficio pari al 50% degli interessi maturati durante il periodo di sospensione;
 - individua quali beneficiari della sospensione le persone fisiche titolari di un mutuo contratto per l’acquisto della prima casa fino a 400.000 euro⁸ che si trovano nelle seguenti situazioni: perdita del rapporto di lavoro subordinato a tempo indeterminato o determinato, perdita dei rapporti di lavoro parasubordinato o di rappresentanza commerciale o di agenzia (art. 409 n. 3 del c.p.c.), morte o riconoscimento di grave handicap ovvero di invalidità civile non inferiore all’80%, sospensione dal lavoro per almeno 30 giorni lavorativi consecutivi con attualità dello stato di sospensione e riduzione dell’orario di lavoro per un periodo di almeno 30 giorni lavorativi consecutivi, corrispondente ad una riduzione almeno pari al 20% dell’orario complessivo con attualità dello stato di riduzione dell’orario di lavoro;
 - estende fino al 17 dicembre 2020 l’ammissione al Fondo anche per lavoratori autonomi e liberi professionisti che abbiano subito un calo del fatturato superiore al 33% nel trimestre successivo al 21 febbraio 2020 rispetto all’ultimo trimestre 2019 in conseguenza della chiusura o della restrizione della propria attività operata in attuazione delle disposizioni adottate dall’autorità competente per l’emergenza coronavirus.

Relativamente a questa misura di sostegno ai consumatori, le tempistiche per l’inoltro della domanda di sospensione/accesso al Fondo e per il riscontro al cliente richiedente sono definite direttamente dalla normativa di riferimento.

- Iniziativa UBI Banca “Protezione tenore di vita”: al pari della “moratoria UBI” per le imprese, anche per i privati UBI Banca ha attivato una moratoria più estesa con un processo di adesione semplificato. Prevede moratoria rata o quota capitale della durata massima di 3 mesi applicabile a tutti i finanziamenti riferiti a:

⁷ Legge n. 244 del 24 dicembre 2007 e successive modifiche e integrazioni, da ultimo con i D.L. 2 marzo 2020 n. 9, D.L. 17 marzo 2020 n. 18 “Cura Italia”, convertito con L. 24 aprile 2020 n. 27 e D.L. 8 aprile 2020 n. 23 “Decreto Liquidità”, convertito con L. 5 giugno 2020 n. 40.

⁸ Fino al 17 dicembre 2020; successivamente a tale data l’importo sarà di 250.000 euro.

- lavoratori dipendenti che autocertifichino la cessazione del rapporto di lavoro subordinato o parasubordinato, o di rappresentanza commerciale o di agenzia, ovvero che abbiano subito significative riduzioni, anche temporanee, dei redditi percepiti a fronte degli eventi connessi all'epidemia;
- lavoratori autonomi e liberi professionisti, imprenditori e ditte individuali (intese come persone fisiche) che autocertifichino di aver subito carenze di liquidità quale conseguenza diretta della chiusura o della restrizione della propria attività in attuazione delle disposizioni adottate dall'autorità competente in ragione dell'emergenza sanitaria;
- Iniziativa ABI e Associazioni dei Consumatori del 21 aprile 2020:
 - prevede la possibilità di sospensione della sola quota capitale o dell'intera rata del finanziamento per una durata non superiore ai 12 mesi;
 - è rivolta a persone fisiche, lavoratori autonomi e liberi professionisti che siano titolari di prestiti a rimborso rateale erogati prima del 31 gennaio 2020 e mutui garantiti da ipoteche relativi a immobili non di lusso, erogati prima del 31 gennaio 2020 che non rientrano nei benefici previsti dal Fondo Gasparrini;
 - l'ammissione è subordinata all'accadimento di almeno uno dei seguenti eventi: cessazione del rapporto di lavoro, sospensione del lavoro per almeno 30 gg lavorativi consecutivi, riduzione dell'orario di lavoro, morte del mutuatario, riconoscimento di handicap grave e per i lavoratori autonomi e liberi professionisti riduzione media giornaliera del fatturato rispetto al periodo di riferimento superiore del 33%;
 - UBI ha deciso di estendere la facoltà di sospensione in senso migliorativo rispetto all'accordo consentendo di richiedere la sospensione anche nel caso in cui gli eventi legittimanti accadano in relazione ad appartenenti al nucleo familiare.

Si riportano di seguito i dati che descrivono il ricorso in UBI Banca al credito con garanzia ai sensi della L. 662

Tabella 9 - Finanziamenti⁹

Dati in Mln€	Richieste ricevute	Annulate ¹⁰	Declinate ¹¹	Richieste al netto di Annulate e Declinate	Di cui in lavorazione	Di cui deliberate	Di cui inviate a MCC ¹²	Di cui erogate	Importo medio finanziamento erogato (indicare in formato €)	Tasso di interesse medio applicato (indicare in formato 00,000%)
Finanziamenti < 30.000€ (garantiti al 100% dallo Stato) – le pratiche annullate fanno riferimento a errati censimenti										
Aprile 2020	437	53	0,1	384	4	380	380	377	20.877	1,230%
Maggio 2020	661	69	0,3	592	13	580	580	573	19.465	1,222%
Giugno 2020	186	15	0,1	171	9	162	162	158	18.311	1,223%
Finanziamenti aggiuntivi all'importo già finanziato (iter semplificato per 25.000€ < Finanziamenti < 30.000€)¹³										
Aprile 2020										
Maggio 2020										
Giugno 2020										
Finanziamenti > 30.000€ - Lettere C, D, N										
Aprile 2020	581	74	2	505	4	501	399	336	429.753 €	1,82%
Maggio 2020	529	67	1	460	4	456	323	250	319.494 €	1,65%
Giugno 2020	337	43	1	293	11	282	121	78	269.460 €	1,61%
Rinegoziazione dei debiti in essere – Lettera E										
Aprile 2020	129	16	0	112	0	112	70	64	380.769	
Maggio 2020	150	19	0	130	4	126	78	59	342.047	
Giugno 2020	60	8	0	52	1	51	15	9	202.967	

⁹ Il dato dei finanziamenti ricevuti sono relativi al singolo mese. Il dato delle pratiche in lavorazione, deliberate ed erogate è misurato alla data di rilevazione ossia fine luglio

¹⁰ I motivi che hanno determinato l'annullo o la declinazione della pratica, sono la rinuncia da parte del cliente, l'incompletezza documentale e l'assenza dei requisiti previsti dai decreti

¹¹ I motivi che hanno determinato l'annullo o la declinazione della pratica, sono la rinuncia da parte del cliente, l'incompletezza documentale e l'assenza dei requisiti previsti dai decreti

¹² Per i crediti < 30k, il dato è equivalente alle deliberate, in quanto il processo è automatizzato e la verifica dei requisiti è precedente. Per i finanziamenti > 30k e le rinegoziazioni, il valore è da intendersi come l'importo inviato a MCC e anche deliberato da MCC (la frequenza di delibera in MCC è bi-settimanale).

¹³ Finanziamenti non presenti nei mesi richiesti (da Aprile a Giugno) ma solo a partire da Luglio 2020

Di cui lavoratori autonomi e liberi professionisti																
C) Moratorie promosse da Associazioni di categoria	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	38	23	15	0
Di cui ABI - "Imprese in ripresa 2.0"	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	38	23	15	0
Di cui ABI - Famiglie - 21/04/2020	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0	0	0
Di cui Assofin - Famiglie - Credito consumo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0	0	0
Di cui Moratoria ABI / Enti	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0	0	0
D) Altre moratorie* (moratorie interne non ricomprese nelle voci sopra).	40,3	0,7	39,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3.853	477	3.376	0

*nel dato sono ricomprese le moratorie UBI sia a privati che imprese (in misura nettamente maggiore a favore di privati)

Maggio 2020 ¹⁶									
Numero richieste (migliaia)					Importo della richiesta (€/milioni)				
	Ricevute (migliaia)	In corso di esame (migliaia)	Approvate (migliaia)	Rigettate ¹⁷ (migliaia)	Ricevute (€/milioni)	In corso di esame (€/milioni)	Approvate (€/milioni)	Rigettate (€/milioni)	
Moratorie DL "Cura Italia"	2,9	0,4	2,4	0,0	422	63	359	0	
A) PMI (art.56)									
<i>La banca ha dato istruzioni alla Rete di attenersi alla norma del Decreto e non è pertanto possibile procedere alla revoca senza l'accordo del cliente</i>									
Di cui congelamento prestiti a revoca									
Di cui proroga prestiti a scadenza	0,7	0,0	0,7	0,0	40	0	40	0	
Di cui Sospensione rate/canoni	2,2	0,4	1,8	0,0	382	63	320	0	
B) (Fondo Gasparrini)	0,6	0,2	0,4	0,0	62	16	46	0	
Di cui famiglie									
Di cui lavoratori autonomi e liberi professionisti									
C) Moratorie promosse da Associazioni di categoria	0,2	0,2	0,0	0,0	53	50	3	0	
Di cui ABI -	0,0	0,0	0,0	0,0	8	7	2	0	

"Imprese in ripresa 2.0"																		
Di cui ABI - Famiglie - 21/04/2020	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0	0	0	0	0	0
Di cui Assofin - Famiglie - Credito consumo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0	0	0	0	0	0	0
Di cui Moratoria ABI / Enti	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	44	43	1	0	0	0	0	0	0	0	0
D) Altre moratorie* (moratorie interne non ricomprese nelle voci sopra)	8,4	0,2	8,2	0,0	834	135	699	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

* nel dato sono ricomprese le moratorie UBI sia a privati che imprese (in misura nettamente maggiore a favore di privati)

Giugno 2020 ¹⁸										
	Numero richieste (migliaia)					Importo della richiesta (€/milioni)				
	Ricevute (migliaia)	In corso di esame (migliaia)	Approvate (migliaia)	Rigettate ¹⁹ (migliaia)	Ricevute (€/milioni)	In corso di esame (€/milioni)	Approvate (€/milioni)	Rigettate (€/milioni)		
Moratorie DL "Cura Italia"	1,4	0,8	0,6	0,0	233	171	63	0		
A) PMI (art.56)										
<i>La banca ha dato istruzioni alla Rete di attenersi alla norma del Decreto e non è pertanto possibile procedere alla revoca senza l'accordo del cliente</i>										
Di cui congelamento prestiti a revoca	0,5	0,0	0,5	0,0	30	0	30	0		
Di cui proroga prestiti a scadenza	0,9	0,8	0,1	0,0	204	171	33	0		
Di cui Sospensione rate/canoni	0,9	0,7	0,3	0,0	99	71	28	0		
B) (Fondo Gasparrini)										
Di cui famiglie										
Di cui lavoratori autonomi e liberi professionisti										
C) Moratorie promosse da Associazioni	2,2	2,2	0,0	0,0	200	198	2	0		

di categoria													
Di cui ABI - "Imprese in ripresa 2.0"	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	15	13	2	0			
Di cui ABI - Famiglie - 21/04/2020	2,1	2,1	0,0	0,0	0,0	0,0	175	175	0	0			
Di cui Assofin - Famiglie - Credito consumo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0	0	0			
Di cui Moratoria ABI / Enti	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	9	9	0	0			
D) Altre moratorie* (moratorie interne non ricomprese nelle voci sopra).	1,8	0,4	1,3	0,0	0,0	0,0	266	129	137	0			

* nel dato sono ricomprese le moratorie UBI sia a privati che imprese (in misura nettamente maggiore a favore di privati)

Tabella 11

Tasso di interesse medio applicato ai finanziamenti erogati (indicare in formato 00,000%) ²⁰							
Importo finanziamento	Giugno 2019	Gennaio 2020	Febbraio 2020	Marzo 2020	Aprile 2020	Maggio 2020	Giugno 2020
Finanziamenti <30.000€ con intervento del fondo di garanzia pubblica	4,454%	4,370%	3,982%	3,938%	1,230%	1,222%	1,223%
Finanziamenti <30.000€ senza intervento del fondo di garanzia pubblica	4,432%	4,022%	4,165%	4,064%	4,087%	3,935%	3,840%
30.000€ <Finanziamenti <100.000€ con intervento del fondo di garanzia pubblica	3,653%	3,310%	3,437%	3,235%	3,225%	3,074%	2,953%
30.000€ <Finanziamenti <100.000€ senza intervento del fondo di garanzia pubblica	3,622%	3,385%	3,404%	3,357%	3,194%	3,019%	3,047%
100.000€ <Finanziamenti <200.000€ con intervento del fondo di garanzia pubblica	3,045%	2,654%	2,724%	2,640%	2,578%	2,694%	2,549%
100.000€ <Finanziamenti <200.000€ senza intervento del fondo di garanzia pubblica	2,977%	2,642%	2,633%	2,577%	2,432%	2,243%	2,590%

²⁰ I tassi relativi ai finanziamenti con garanzia pubblica, che hanno una durata media elevata, non sono perfettamente confrontabili ai tassi dei finanziamenti senza garanzia pubblica, che hanno durata media più breve

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

Con riferimento ai ricorsi ABF e ACF i dati confermano l'andamento decrescente dei ricorsi ricevuti, sia ACF sia ABF dal 2018 al primo semestre 2020. Per quanto riguarda la tematica della concessione delle misure di liquidità, sono stati ricevuti solo due ricorsi relativi a richieste di finanziamento nell'ambito della procedura disciplinata dall'art.13, comma 1, lettera m, del D.L. 23/2020, nel mese di giugno, entrambi già riscontrati, in cui le strutture preposte di controllo non hanno rilevato criticità nel comportamento della Banca in relazione al rifiuto del finanziamento.

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	19	€ 771.249	124	€ 4.241.741	47	€ 1.385.621	5	€ 337.273
Decisioni assunte dall'ACF	7	€ 122.170	78	€ 901.083	66	€ 894.017	37	€ 378.395
Decisioni favorevoli alla banca	4	0	8	0	8	0	10	0
Decisioni favorevoli al cliente	3	€ 117.170	70	€ 901.083	58	€ 894.017	27	€ 378.395
Di cui Decisioni eseguite	2	€ 73.875	4	€ 27.935	10	€ 254.774	6 (Per una Decisione il termine per adempiere ricade nel III trimestre 2020)	€ 186.744
Di cui Decisioni non eseguite	1	€ 43.295	66 (Decisioni relative ai ricorsi presentati da ex azionisti o ex obbligazionisti di vecchia Banca Marche o di vecchia Banca Etruria per le quali la Banca ha eccepito la carenza di legittimazione passiva.	€ 873.147	48 (Decisioni relative ai ricorsi presentati da ex azionisti o ex obbligazionisti di vecchia Banca Marche o di vecchia Banca Etruria per le quali la Banca ha eccepito la carenza di legittimazione passiva.	€ 639.243	19 (Per una Decisione il termine per adempiere ricade nel III trimestre 2020)	€ 148.327

ALLEGATO 3

Tabella Excel consegnata da UBI Banca Spa

Dati €/milioni	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017
Margine di intermediazione	3.638	3.541	3.523
<i>Di cui da Finanziamenti</i>	215	220	189
<i>Di cui da servizi connessi alla Raccolta con conto corrente/conto deposito</i>	267	226	239
<i>Di cui da Servizi e strumenti di pagamento</i>	124	127	127
<i>Di cui da Servizi e attività di investimento</i>	935	874	847

Dati €/milioni	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017
Margine di intermediazione	3.638	3.541	3.523
<i>Con clientela italiana</i>	3.631	3.536	3.495
<i>Con clientela UE-27</i>	7	6	28
<i>Con clientela Extra UE</i>			

Dati €/milioni	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017
Totale Impieghi <i>(in tutte le sue forme)</i>	84.825	89.262	92.338
Totale raccolta <i>(in tutte le sue forme)</i>	95.514	92.211	94.466

	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017
Liquidità aggiudicata presso BCE - operazioni di rifinanziamento (€/milioni)	10.119	12.556	12.530
Di cui utilizzata per totale impieghi settore privato e PA (€/milioni)	10.119	12.556	12.530
<i>Di cui utilizzata per il settore privato (€/milioni)</i>			
<i>Di cui utilizzata per famiglie e società non finanziarie (€/milioni)</i>	10.119	12.556	12.530
Di cui utilizzata per operazioni in strumenti finanziari (€/milioni)			

Dati €/milioni	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017
Interessi netti	1.725	1.790	1.627
Dividendi e altri proventi su partecipazioni	48	48	36
Commissioni nette	1.662	1.579	1.546
Risultato netto dell'attività di negoziazione	104	17	197
Saldo altri proventi/oneri	99	108	117
MARGINE DI INTERMEDIAZIONE	3.638	3.541	3.523
Spese per il personale	-1.428	-1.491	-1.481
Costi operativi	-922	-945	-946
RISULTATO DI GESTIONE	1.288	1.106	1.096
Rettifiche nette su crediti	-744	-638	-728
Accantonamenti	-25	19	-12
RISULTATO LORDO DI GESTIONE	519	487	355
Imposte sul reddito del periodo	-132	-159	-140
Utile di pertinenza di terzi	-34	-26	-27
RISULTATO NETTO DI GESTIONE	353	302	189

Gruppo bancario	31.12.2019		31.12.2018		31.12.2017	
	Sofferenze Lorde (€/milioni)	UTP Lorde (€/milioni)	Sofferenze Lorde (€/milioni)	UTP Lorde (€/milioni)	Sofferenze Lorde (€/milioni)	UTP Lorde (€/milioni)
	3.555	3.283	5.423	4.294	7.344	5.308

Tabella 7						
	31.12.2019		31.12.2018		31.12.2017	
Gruppo bancario	Sofferenze Nette (€/milioni)	UTP Nette (€/milioni)	Sofferenze Nette (€/milioni)	UTP Nette (€/milioni)	Sofferenze Nette (€/milioni)	UTP Nette (€/milioni)
	1.707	2.464	2.768	3.208	4.036	4.125

	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017
Numero dipendenti	19.939	20.392	21.414
<i>Di cui Italia</i>	19.903	20.340	21.350
<i>Di cui EU-27</i>	29	45	57
<i>Di cui Extra UE</i>	7	7	7
Numero sportelli	1.576	1.653	1.843
<i>Di cui Italia</i>	1.575	1.648	1.838
<i>Di cui EU-27</i>	1	5	5
<i>Di cui Extra UE</i>	-	-	-

Dati in MIn€	Richieste ricevute	Annulate [1]	Declinate [2]	Richieste e al netto di Annulate e Declinate	Di cui in lavorazioni	Di cui deliberate	Di cui inviate a MCC[3]	Di cui erogate	Importo medio finanziamento erogato (indicare in formato €)
Finanziamenti < 30.000€ (garantiti al 100% dallo Stato) - le pratiche annullate fanno riferimento a errati censimenti									
apr-20	437	53	0,1	384	4	380	380	377	20.877
mag-20	661	69	0,3	592	13	580	580	573	19.465
giu-20	186	15	0,1	171	9	162	162	158	18.311
<u>Finanziamenti aggiuntivi all'importo già finanziato (iter semplificato per</u>									
apr-20									
mag-20									
giu-20									
Finanziamenti > 30.000€									
apr-20	581	74	2	505	4	501	399	336	429.753
mag-20	529	67	1	460	4	456	323	250	319.494
giu-20	337	43	1	293	11	282	121	78	269.460
<u>Rinegoiazione dei debiti in essere – Lettera E[5] (da aggiornare al 31.07 a cura crediti entro breve)</u>									
apr-20	129	16	0	112	-	112	70	64	380.769
mag-20	150	19	0	130	4	126	78	59	342.047
giu-20	60	8	0	52	1	51	15	9	202.967

Tabella 10 -
Moratorie

Moratorie DL "Cura Italia"	Aprile 2020[1]							
	Numero richieste (migliaia)				Importo della richiesta (€/milioni)			
	Ricevute (migliaia)	In corso di esame (migliaia)	Approvate (migliaia)	Rigettate[2] (migliaia)	Ricevute (€/milioni)	In corso di esame (€/milioni)	Approvate (€/milioni)	Rigettate (€/milioni)
A) PMI (art.56)	35	0,2	34,8	0	4.056	18	4.038	0
Di cui congelamento prestiti a revoca	Dati non disponibili. La banca ha dato linea guida alla Rete di attenersi alla norma del Decreto e non è pertanto possibile procedere alla revoca senza l'accordo del cliente							
Di cui proroga prestiti a scadenza	1,1	0	1,1	0	69	0	69	0
Di cui Sospensione rate/canoni	33,9	0,2	33,7	0	3.987	18	3.969	0
B) (Fondo Gasparrini)	0,1	0,1	0,1	0	11	7	5	0
Di cui famiglie								
Di cui lavoratori autonomi e liberi professionisti								
C) Moratorie promosse da Associazioni di categoria	0,1	0,1	0	0	38	23	15	0
Di cui ABI - "Imprese in ripresa 2.0"	0,1	0,1	0	0	38	23	15	0
Di cui ABI - Famiglie - 21/04/2020	0	0	0	0	0	0	0	0
Di cui Assofin - Famiglie - Credito consumo	0	0	0	0	0	0	0	0
Di cui Moratoria ABI/Enti	0	0	0	0	0	0	0	0
D) Altre moratorie (moratorie interne non ricomprese nelle voci sopra).	40,3	0,7	39,7	0	3.853	477	3.376	0

		Maggio 2020 [3]							
		Numero richieste (migliaia)				Importo della richiesta (€/milioni)			
Moratorie "Cura Italia" DL		Ricevute (migliaia)	In corso di esame (migliaia)	Approvate (migliaia)	Rigettate [4] (migliaia)	Ricevute (€/milioni)	In corso di esame (€/milioni)	Approvate (€/milioni)	Rigettate (€/milioni)
A) PMI (art.56)		2,9	0,4	2,4	0	422	63	359	0
<i>Di cui congelamento prestiti a revoca</i>		<i>Dati non disponibili. La banca ha dato linea guida alla Rete di attenersi alla norma del Decreto e non è pertanto possibile procedere alla revoca senza l'accordo del cliente</i>							
<i>Di cui proroga prestiti a scadenza</i>		0,7	0	0,7	0	40	0	40	0
<i>Di cui Sospensione rate/canoni</i>		2,2	0,4	1,8	0	382	63	320	0
B) (Fondo Gasparrini)		0,6	0,2	0,4	0	62	16	46	0
<i>Di cui famiglie</i>									
<i>Di cui lavoratori autonomi e liberi professionisti</i>									
C) Moratorie promosse da Associazioni di categoria		0,2	0,2	0	0	53	50	3	0
<i>Di cui ABL - "Imprese in ripresa 2.0"</i>		0	0	0	0	8	7	2	0
<i>Di cui ABL - Famiglie - 21/04/2020</i>		0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Di cui Assofin - Famiglie - Credito consumo</i>		0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Di cui Moratoria ABL/Enti</i>		0,2	0,2	0	0	44	43	1	0
D) Altre moratorie (moratorie interne non ricomprese nelle voci sopra)		8,4	0,2	8,2	0	834	135	699	0

		Giugno 2020[5]							
		Numero richieste (migliaia)				Importo della richiesta (€/milioni)			
Moratorie "Cura Italia"	DL	Ricevute (migliaia)	In corso di esame (migliaia)	Approvate (migliaia)	Rigettate[6] (migliaia)	Ricevute (€/milioni)	In corso di esame (€/milioni)	Approvate (€/milioni)	Rigettate (€/milioni)
A)	PMI (art.56)	1,4	0,8	0,6	0	233	171	63	0
	<i>Di cui congelamento prestiti a revoca</i>	<i>Dati non disponibili. La banca ha dato linea guida alla Rete di attenersi alla norma del Decreto e non è pertanto possibile procedere alla revoca senza l'accordo del cliente</i>							
	<i>Di cui proroga prestiti a scadenza</i>	0,5	0	0,5	0	30	0	30	0
	<i>Di cui Sospensione rate/canoni</i>	0,9	0,8	0,1	0	204	171	33	0
B)	(Fondo Gasparrini)	0,9	0,7	0,3	0	99	71	28	0
	<i>Di cui famiglie</i>								
	<i>Di cui lavoratori autonomi e liberi professionisti</i>								
C)	Moratorie promosse da Associazioni di categoria	2,2	2,2	0	0	200	198	2	0
	<i>Di cui ABI - "Imprese in ripresa 2.0"</i>	0	0	0	0	15	13	2	0
	<i>Di cui ABI - Famiglie - 21/04/2020</i>	2,1	2,1	0	0	175	175	0	0
	<i>Di cui Assofin - Famiglie - Credito consumo</i>	0	0	0	0	0	0	0	0
	<i>Di cui Moratoria ABI/Enti</i>	0,1	0	0	0	9	9	0	0
D)	Altre moratorie (moratorie interne non ricomprese nelle voci sopra).	1,8	0,4	1,3	0	266	129	137	0

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	4,45%	4,37%	3,98%	3,94%	1,23%	1,22%	1,22%
Finanziamenti <30.000€ <u>senza</u> intervento del fondo di garanzia pubblica	4,43%	4,02%	4,17%	4,06%	4,09%	3,94%	3,84%
30.000€ <Finanziamenti <100.000€ <u>con</u> intervento del fondo di garanzia pubblica	3,65%	3,31%	3,44%	3,24%	3,23%	3,07%	2,95%
30.000€ <Finanziamenti <100.000€ <u>senza</u> intervento del fondo di garanzia pubblica	3,62%	3,39%	3,40%	3,36%	3,19%	3,02%	3,05%
100.000€ <Finanziamenti <200.000€ <u>con</u> intervento del fondo di garanzia pubblica	3,05%	2,65%	2,72%	2,64%	2,58%	2,69%	2,55%
100.000€ <Finanziamenti <200.000€ <u>senza</u> intervento del fondo di garanzia pubblica	2,98%	2,64%	2,63%	2,58%	2,43%	2,24%	2,59%

Tab 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	19	€ 771.249	124	€ 4.241.741	47	€ 1.385.621	5	€ 337.273
Decisioni assunte dall'ACF	7	€ 122.170	78	€ 901.083	66	€ 894.017	37	€ 378.395
Decisioni favorevoli alla banca	4	0	8	0	8	0	10	0
Decisioni favorevoli al cliente	3	€ 117.170	70	€ 901.083	58	€ 894.017	27	€ 378.395
Di cui Decisioni eseguite	2	€ 73.875	4	€ 27.935	10	€ 254.774	6 (Per una Decisione il termine per adempiere ricade nel III trimestre 2020)	€ 186.744
Di cui Decisioni non eseguite	1	€ 43.295	66 (Decisioni relative ai ricorsi presentati da ex azionisti o ex obbligazionisti di vecchia Banca Marche o di vecchia Banca Etruria per le quali la Banca ha eccepito la carenza di legittimazione passiva.	€ 873.147	48 (Decisioni relative ai ricorsi presentati da ex azionisti o ex obbligazionisti di vecchia Banca Marche o di vecchia Banca Etruria per le quali la Banca ha eccepito la carenza di legittimazione passiva.	€ 639.243	19 (Per una Decisione il termine per adempiere ricade nel III trimestre 2020)	€ 148.327

PAGINA BIANCA



18STC0112520