

PREMESSA

Questa Relazione, dedicata alle attività svolte nel 2019, testimonia l'impegno della Banca d'Italia a rendere conto alla collettività e alle istituzioni del proprio operato, dei risultati conseguiti e delle risorse utilizzate, rispondendo a doveri di trasparenza oltre che a obblighi di legge¹.

Oltre alla trattazione delle diverse funzioni, nel volume sono presenti anche informazioni di carattere non finanziario e sull'impegno sociale e ambientale dell'Istituto.

Quest'anno la pubblicazione si chiude con un capitolo dedicato all'emergenza Covid-19, nel quale si dà conto delle attività svolte dalle funzioni istituzionali, delle misure adottate per tutelare la salute del personale e per assicurare al Paese la continuità dei servizi essenziali nonché dei contributi straordinari disposti dal Consiglio superiore e destinati a progetti di immediata realizzazione; i dati del capitolo sono aggiornati al 13 maggio.

Una descrizione del ruolo e degli obiettivi istituzionali che l'ordinamento assegna alla Banca è contenuta nel volume *La Banca d'Italia. Funzioni e obiettivi*, pubblicato nel maggio del 2018 e aggiornato periodicamente. La pubblicazione è disponibile – come questa Relazione – sul sito internet (www.bancaditalia.it).

La consultazione online permette di attivare collegamenti ipertestuali ad altre parti del sito della Banca o a siti di altre istituzioni per approfondimenti su temi specifici; le versioni a stampa delle due pubblicazioni possono essere richieste alla Biblioteca Paolo Baffi (richieste.pubblicazioni@bancaditalia.it).

Il volume è aggiornato con le informazioni disponibili al 30 aprile 2020, salvo diversa indicazione.

Il bilancio e il commento dei risultati di esercizio del 2019 sono contenuti nel volume *Il bilancio della Banca d'Italia*, pubblicato il 31 marzo 2020.

¹ Art. 19 della L. 262/2005, come modificato dal D.lgs. 303/2006 e, per quanto riguarda l'attività di vigilanza sulle banche e sugli intermediari non bancari, art. 4 del D.lgs. 385/1993 (Testo unico bancario).

PAGINA BIANCA

INTRODUZIONE

La **Banca d'Italia** è la banca centrale della Repubblica italiana; è un istituto di diritto pubblico, regolato da norme nazionali ed europee.

È parte integrante dell'**Eurosistema**, composto dalle banche centrali nazionali (BCN) dell'area dell'euro e dalla **Banca centrale europea** (BCE). L'Eurosistema e le banche centrali degli Stati membri dell'Unione europea che non hanno adottato l'euro compongono il **Sistema europeo di banche centrali** (SEBC).

In materia di supervisione sulle banche, la Banca d'Italia è l'autorità nazionale competente nell'ambito del **Meccanismo di vigilanza unico** (Single Supervisory Mechanism, SSM) sulle banche.

È inoltre autorità nazionale di risoluzione nell'ambito del **Meccanismo di risoluzione unico** (Single Resolution Mechanism, SRM) delle banche e delle società di intermediazione mobiliare nell'area dell'euro.

Con riferimento alla stabilità finanziaria, la Banca d'Italia è l'autorità designata per l'attivazione delle misure macroprudenziali orientate al complesso del sistema bancario.

La Banca esercita numerose funzioni alle quali corrispondono configurazioni organizzative e assetti tecnico-operativi diversi. È allo stesso tempo:

- a) autorità monetaria nell'ambito del SEBC;
- b) autorità responsabile per la salvaguardia della stabilità del sistema finanziario;
- c) organo di vigilanza in campo bancario e finanziario;
- d) autorità di risoluzione e di gestione delle crisi bancarie;
- e) autorità di supervisione sui mercati rilevanti per la politica monetaria e di sorveglianza sul sistema dei pagamenti;
- f) autorità nazionale designata per la sorveglianza sul funzionamento dei sistemi di risoluzione alternativa delle controversie (*alternative dispute resolution*, ADR) in materia bancaria e finanziaria;
- g) istituto di emissione e stabilimento industriale per la produzione di banconote;
- h) tesoriere dello Stato e gestore di servizi, strumenti e sistemi di pagamento, a livello europeo e nazionale;
- i) centro di raccolta, elaborazione e diffusione di statistiche per i fenomeni creditizi e valutari;
- j) istituto di analisi e di ricerca in materia economica e finanziaria.

All'interno dell'Istituto opera, in condizioni di autonomia e indipendenza, l'**Unità di informazione finanziaria per l'Italia** (UIF), che svolge funzioni di analisi finanziaria

in materia di prevenzione e contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo internazionale. L'Unità si avvale dei mezzi finanziari e delle risorse della Banca.

La Banca d'Italia sostiene inoltre il funzionamento dell'**Arbitro Bancario Finanziario** (ABF) – sistema di risoluzione alternativa delle controversie che possono sorgere tra i clienti e le banche e gli altri intermediari in materia di operazioni e servizi bancari – fornendo risorse alle Segreterie tecniche e nominando i componenti dei Collegi decidenti.

Il Governatore della Banca d'Italia rappresenta il Paese in diversi organismi e gruppi internazionali; tra i principali incarichi: riveste la funzione di *Governor* per l'Italia nella Banca internazionale per la ricostruzione e lo sviluppo e nella Banca asiatica di sviluppo; è *Alternate Governor* nel Fondo monetario internazionale e nella Banca interamericana di sviluppo; siede nel Consiglio per la stabilità finanziaria (Financial Stability Board, FSB); insieme con il Ministro dell'Economia e delle finanze rappresenta il Paese nel G20 e nel G7; è membro del Consiglio di amministrazione della Banca dei regolamenti internazionali.

Il Direttore generale della Banca d'Italia è anche Presidente dell'**Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni** (Ivass); insieme a due Consiglieri dell'Ivass, i membri del Direttorio della Banca fanno parte del Direttorio integrato dell'Ivass, presieduto dal Governatore, il quale è competente ad assumere gli atti di rilevanza esterna relativi all'esercizio delle funzioni istituzionali in materia di vigilanza assicurativa. L'Ivass è autonomo sul piano organizzativo, finanziario e contabile; la Banca contribuisce a delinearne assetti organizzativi e modalità di funzionamento. Per assicurare un più stretto coordinamento con la vigilanza bancaria, sono sviluppate collaborazioni e sinergie nell'utilizzo delle risorse – secondo meccanismi che consentono una coerente ripartizione dei costi – anche grazie al distacco di personale presso l'Ivass e alla messa a disposizione di tecnologie informatiche da parte della Banca.

1. LA GESTIONE DELLA BANCA

Gli organi della Banca d'Italia

Il Consiglio superiore. – Nel 2019 il Consiglio superiore della Banca d'Italia si è riunito tre volte in seduta straordinaria: nel mese di gennaio per il rinnovo dell'incarico del Vice Direttore generale Luigi Federico Signorini; in marzo per la nomina a Direttore generale del Vice Direttore generale Fabio Panetta e per la nomina a Vice Direttore generale di Alessandra Perrazzelli e dell'allora Ragioniere generale dello Stato Daniele Franco; nel mese di dicembre per la nomina a Direttore generale di Daniele Franco, in relazione all'assunzione da parte di Fabio Panetta della carica di membro del Comitato esecutivo della Banca centrale europea e, contestualmente, per la nomina di Piero Cipollone, già Funzionario generale con l'incarico di alta consulenza al Direttorio per l'organizzazione delle funzioni della Banca e le relazioni istituzionali, a Vice Direttore generale.

Durante le 11 riunioni ordinarie, dedicate – ai sensi dell'art. 19 dello Statuto – all'amministrazione generale, alla vigilanza sull'andamento della gestione e al controllo interno dell'Istituto, il Consiglio ha assunto 177 delibere. In particolare nel febbraio 2019 ha approvato il progetto di bilancio e la destinazione dell'utile netto relativi al 2018, poi sottoposti all'Assemblea ordinaria dei Partecipanti al capitale tenutasi nel successivo mese di marzo; le altre decisioni hanno riguardato in prevalenza l'amministrazione del personale, le risultanze delle attività di revisione interna, le iniziative concernenti l'alienazione di immobili per importi superiori a un milione di euro, l'articolazione territoriale e l'assetto organizzativo.

Il Consiglio ha inoltre vigilato sui requisiti dei nuovi Partecipanti al capitale previsti dall'art. 3 dello Statuto e ha seguito gli avvicendamenti dei Reggenti e dei Consiglieri presso le Sedi e le Succursali; ha deliberato in ordine agli stanziamenti di somme a scopo di beneficenza e interesse pubblico e ai relativi criteri di individuazione delle iniziative meritevoli, approvando le erogazioni di importo superiore a 25.000 euro per un totale di circa 1,2 milioni di euro.

Nel corso del 2019 il Comitato consultivo sull'identità e l'immagine della Banca e il Comitato consultivo in materia di revisione interna si sono riuniti 4 volte ciascuno; il Comitato consultivo sul trattamento economico dei membri del Direttorio e il Comitato etico si sono riuniti una volta.

Il Collegio sindacale. – Il Collegio sindacale si è riunito 13 volte, di cui 2 presso le Sedi di Napoli e di Bologna, per svolgere funzioni di controllo sull'amministrazione della Banca per l'osservanza della legge, dello Statuto e del Regolamento generale, verificare la regolare tenuta della contabilità, esaminare il bilancio ed esprimere il proprio parere sulla destinazione dell'utile netto.

Il Direttorio. – Nel 2019 si sono tenute 54 riunioni collegiali del Direttorio, dedicate all'esame di provvedimenti relativi all'esercizio di funzioni pubbliche attribuite alla Banca per il perseguimento delle finalità istituzionali; nel corso di queste riunioni sono state

adottate 748 decisioni. I componenti del Direttorio hanno inoltre partecipato alle sedute del Direttorio integrato dell'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (Ivass): nel 2019 si sono svolte 20 riunioni e sono state assunte 104 decisioni.

Il piano strategico

Le iniziative del Piano strategico 2017-19 sono state realizzate secondo i programmi e hanno consentito di raggiungere rilevanti risultati per ciascuno dei quattro obiettivi fissati; in alcuni casi, anche alla luce di opportunità di sviluppo emerse durante l'attuazione, le attività si completeranno nel 2020 o proseguiranno ulteriormente.

Con riferimento all'obiettivo di promuovere in Italia e in Europa servizi di pagamento innovativi, efficienti e sicuri, la Banca ha ampliato la gamma di servizi che realizza e gestisce per l'Eurosistema; in particolare è stata rafforzata la leadership tecnologica nello sviluppo di servizi di pagamento e regolamento con l'attivazione di un nuovo servizio per il regolamento dei pagamenti istantanei (TARGET Instant Payment Settlement, TIPS), cui dallo scorso mese di aprile ha aderito la Banca centrale svedese, e con l'evoluzione del progetto di consolidamento di TARGET2 e TARGET2-Securities (T2-T2S Consolidation), il cui avvio è previsto nel novembre 2021. La realizzazione dell'infrastruttura Siope+ ha contribuito a rendere più innovative le procedure di incasso e pagamento dei circa 9.800 enti che vi partecipano e permette di ampliare le analisi sui flussi finanziari pubblici. È stato attivato il Canale FinTech per supportare nuove soluzioni tecnologiche e organizzative nell'area dei servizi finanziari e sono state realizzate diverse azioni di sensibilizzazione in materia di innovazione nei pagamenti.

Riguardo all'obiettivo di rafforzare l'azione di vigilanza e la tutela dei clienti dei servizi bancari, finanziari e di pagamento, sono state accresciute la solidità finanziaria e la competitività di alcune categorie di intermediari attraverso le riforme del credito cooperativo e degli intermediari finanziari; per migliorare la protezione dei clienti dei servizi bancari e finanziari è stato intensificato il coordinamento con le altre autorità di settore, ampliati gli strumenti di indagine e le fonti informative ed è stata promossa la semplificazione della normativa regolamentare che incide sulla tutela della clientela; per arricchire l'offerta formativa è stato realizzato il portale di educazione finanziaria *L'Economia per tutti*.

In relazione all'obiettivo di ampliare l'offerta di informazioni al pubblico, è in fase avanzata il progetto per la costituzione del *research data center* per la gestione degli archivi di microdati statistici accessibili anche da utenti esterni ed è stato sperimentato con successo l'utilizzo di tecniche statistiche innovative (big data, *machine learning*) in diversi processi di lavoro. Da giugno 2018 sono stati inoltre realizzati, attraverso la rete delle Filiali, 80 incontri con i cittadini in 25 città su temi di interesse generale riguardanti le funzioni della Banca.

Infine con riferimento all'obiettivo dedicato all'innovazione e all'efficienza, per favorire un ambiente di lavoro agile, aperto e orientato ai risultati sono stati introdotti meccanismi di feedback per il personale e per i manager, sistemi informatici per il decentramento delle responsabilità, metodologie di gestione dei progetti informatici, misure a sostegno del benessere organizzativo. Un'indagine sulla qualità dell'organizzazione ha permesso di individuare le aree di miglioramento sulle quali proseguiranno i lavori

nel prossimo triennio. Lo sviluppo di nuovi strumenti di controllo di gestione (budget triennale, modello di previsione dei costi, modello di valutazione dei costi unitari di prodotto) ha posto le basi per ulteriori iniziative di razionalizzazione dei costi. La resilienza cibernetica dell'Istituto è stata rafforzata grazie alla costituzione di un'apposita funzione aziendale (*Computer Emergency Response Team* della Banca d'Italia, CERTBI).

Nell'attuale situazione di emergenza sanitaria è in corso la definizione del Piano strategico per il triennio 2020-22. Nel nuovo scenario la Banca si prefigge lo scopo di fornire servizi di alta qualità in tutti i campi di azione attraverso tre obiettivi: (a) sostenere la ripresa dell'economia e la competitività del Paese, con iniziative volte a potenziare il supporto tecnico alle decisioni prese in ambito nazionale, europeo e internazionale in materia di politica monetaria e di regolamentazione del sistema finanziario per affrontare gli effetti dell'emergenza sanitaria e incentivare il sostegno all'economia; (b) assicurare la tutela dei risparmiatori, rafforzando l'azione di vigilanza di tutela e accrescendo la cultura finanziaria dei cittadini; (c) innovare i processi di lavoro interni con misure per innalzare la resilienza operativa al fine di fronteggiare in modo efficace cambiamenti anche improvvisi del contesto esterno, investendo con decisione nella trasformazione digitale.

Gli interventi organizzativi

L'innovazione negli assetti organizzativi è stata indirizzata a sostenere l'evoluzione delle funzioni istituzionali della Banca in linea con gli obiettivi strategici (fig. 1.1).

Nel maggio 2019 è stata rivista l'articolazione del Servizio Struttura economica per rafforzare l'integrazione tra la ricerca sull'economia delle Regioni e quella nazionale e valorizzare gli aspetti territoriali nel dibattito sull'economia italiana.

Nel mese di ottobre le attività di regolamento delle operazioni finanziarie del Servizio Regolamento operazioni finanziarie e pagamenti sono state riorganizzate secondo un criterio di specializzazione per fasi di processo al fine di incrementare l'integrazione delle procedure e delle professionalità; le attività contabili relative alle operazioni finanziarie sono state trasferite al Servizio Bilancio.

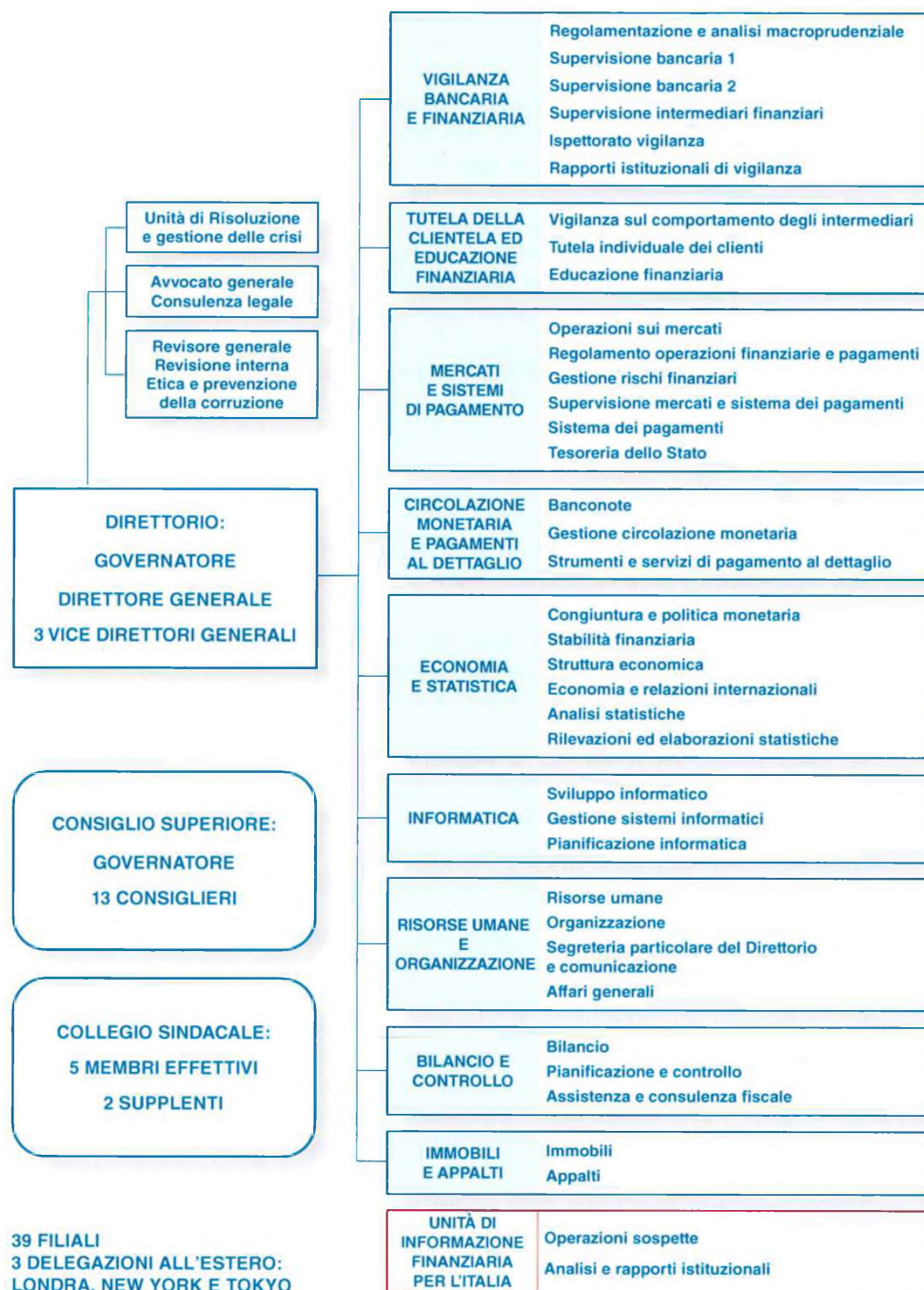
Nella direzione del rafforzamento dei servizi offerti alla collettività, nei primi mesi del 2020 sono state definite ulteriori riforme organizzative.

Per rendere più efficace l'azione di protezione delle persone che utilizzano servizi bancari è stata decisa l'istituzione del Dipartimento Tutela della clientela ed educazione finanziaria, nel quale vengono concentrate e potenziate attività precedentemente svolte dal Dipartimento Vigilanza bancaria e finanziaria. L'intervento favorisce l'azione della Banca per consolidare la vigilanza sulla trasparenza e sulla correttezza dei comportamenti degli intermediari bancari e finanziari, rafforzare gli strumenti di protezione individuale e accrescere la cultura finanziaria della popolazione. Il Dipartimento è articolato in tre nuovi Servizi: Vigilanza sul comportamento degli intermediari, Tutela individuale dei clienti ed Educazione finanziaria; vi confluisce inoltre l'unità responsabile della realizzazione del progetto Museo della moneta e della finanza.

In risposta al rapido sviluppo degli strumenti di pagamento elettronici e dei servizi finanziari ad alto contenuto tecnologico, nel marzo 2020 è stato istituito il

Figura 1.1

Organigramma generale della Banca d'Italia



Legenda

DIPARTIMENTO Servizio

Assetto approvato dal Consiglio superiore il 24 aprile 2020

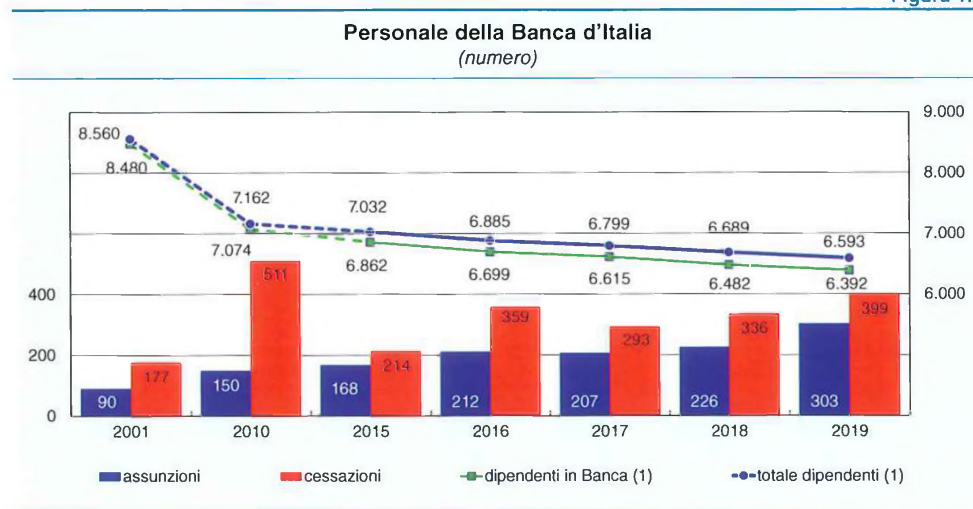
Dipartimento Circolazione monetaria e pagamenti al dettaglio con l'obiettivo di valorizzare le interrelazioni tra questi settori e la circolazione delle banconote. Il Dipartimento è composto dai Servizi Gestione circolazione monetaria e Banconote, precedentemente collocati nel Dipartimento Circolazione monetaria e bilancio, e dal nuovo Servizio Strumenti e servizi di pagamento al dettaglio, con compiti di analisi e monitoraggio dell'andamento della circolazione delle banconote, di sorveglianza sui servizi e sugli strumenti di pagamento al dettaglio, di supporto al Comitato FinTech per il coordinamento delle iniziative della Banca in questo campo.

Con riguardo alla rete territoriale, a completamento del piano di riassetto avviato nel 2015, tra luglio e settembre del 2019 sono state chiuse le tre Divisioni distaccate di vigilanza di Cuneo, Udine e Vicenza; le relative attività sono confluite rispettivamente nelle Sedi di Torino, Trieste e Venezia.

Il capitale umano

Il personale della Banca. — Alla fine del 2019 i dipendenti erano 6.593 (96 in meno rispetto al 2018; fig. 1.2), un terzo dei quali addetto alle Filiali. Le persone temporaneamente distaccate o in aspettativa presso altre organizzazioni erano 201 (207 nel 2018), di cui 115 presso la BCE; di queste ultime, 68 presso il Meccanismo di vigilanza unico (Single Supervisory Mechanism, SSM).

Figura 1.2



(1) Scala di destra.

La riduzione dell'organico, in atto da tempo, è proseguita con la sostituzione parziale del personale in uscita: a fronte della cessazione dal servizio di 399 dipendenti (304 uomini, 95 donne) ne sono stati assunti 303 (180 uomini, 123 donne). Il 38 per cento degli ingressi è avvenuto nell'area manageriale e alte professionalità, che alla fine del 2019 rappresentava il 50 per cento del totale.

Nel prossimo triennio si prevede un'inversione di tendenza nella consistenza dell'organico in considerazione di un rallentamento nelle uscite e di maggiori flussi

di assunzione di personale qualificato, programmati per proseguire nel ricambio generazionale e mantenere nel tempo gli standard qualitativi dell'azione istituzionale.

Il 96 per cento del personale in servizio ha svolto attività di formazione, in media per circa 46 ore, un terzo delle quali attraverso corsi online, aule virtuali e percorsi che combinano iniziative in presenza e a distanza.

Attribuzione degli incarichi manageriali. – Le posizioni organizzative vengono attribuite, in via ordinaria, attraverso procedure selettive interne basate su requisiti professionali e manageriali. Nel 2019 per l'assegnazione di 92 posizioni sono state prese in considerazione 488 candidature; per gli incarichi di maggiore responsabilità è stata effettuata, a cura di una società esterna, la verifica delle capacità manageriali.

Lavoro agile. – È proseguito l'impegno per diffondere l'utilizzo di modalità di lavoro meno legate alla presenza fisica negli uffici della Banca, anche nell'intento di favorire la conciliazione delle esigenze di vita e di lavoro dei dipendenti. Il 29 per cento delle persone ha lavorato nel 2019 per almeno una giornata a distanza (lavoro delocalizzato) mentre il 4 per cento ha operato in via continuativa in telelavoro. Il ricorso a modalità di lavoro agile è cresciuto rispetto al 2018 (520 dipendenti in più hanno usufruito di lavoro delocalizzato e 26 di telelavoro).

Inclusione e gestione delle diversità. – L'obiettivo di rendere la Banca un'organizzazione sempre più inclusiva è stato perseguito attraverso iniziative volte a rimuovere ogni tipo di pregiudizio alle pari opportunità e a favorire un ambiente di lavoro che consenta a tutti di esprimere le proprie attitudini e competenze.

Sono proseguiti gli incontri *Abbattiamo le barriere*, aperti a tutti i dipendenti, sulle tematiche delle diversità (di genere, età, affettività, abilità, competenze) e l'azione di sensibilizzazione sui meccanismi inconsapevoli alla base di comportamenti discriminatori. Iniziative mirate su quest'ultimo tema hanno riguardato anche i membri delle commissioni nei concorsi di assunzione. È stato avviato un programma di *mentoring*, indirizzato alle donne e ai più giovani, affinché diventino sempre più protagonisti della propria crescita professionale.

Le donne rappresentano il 38 per cento del totale degli addetti (in aumento di un punto percentuale rispetto al 2018). Al fine di promuovere il riequilibrio di genere nei livelli manageriali più elevati, la Banca si è posta l'obiettivo di elevare al 33 per cento, entro il 2023, la quota di donne tra i direttori, attualmente pari al 30 per cento. La presenza femminile nelle posizioni organizzative di maggiore responsabilità è cresciuta di 3 punti rispetto al 2018, attestandosi al 27 per cento.

La salute e la sicurezza sul lavoro. – Nel 2019 sono proseguite le attività a tutela della salute, della sicurezza e del benessere del personale grazie a iniziative di formazione sui rischi specifici, indagini a supporto della valutazione dei rischi, incontri e seminari per promuovere uno stile di vita sano, visite specialistiche di medicina preventiva, attività di volontariato aziendale. Sono stati inoltre istituiti due servizi di ascolto e supporto psicologico dedicati alle situazioni di stress e alle molestie sessuali sul luogo di lavoro.

La metodologia generale e quella per la valutazione del rischio da agenti chimici sono state aggiornate per tenere conto dell'evoluzione del contesto normativo di riferimento, dell'organizzazione interna e dei processi di lavoro; è stata inoltre prodotta la prima informativa sui rischi nel lavoro delocalizzato.

Le misure di prevenzione e protezione adottate nelle Filiali per la movimentazione manuale dei carichi hanno ridotto il livello di rischio e fatto venire meno in alcuni casi l'obbligo di sottoporre a sorveglianza sanitaria i lavoratori per questa attività.

Lo scorso anno si sono verificati 43 infortuni in servizio, per lo più di lieve entità, sostanzialmente in linea con il numero dell'anno precedente (45).

Il presidio dei rischi e i controlli interni

Nel 2019 sono stati svolti 27 interventi revisionali su processi, procedure informatiche, strutture organizzative della Banca e componenti nazionali di processi comuni nell'ambito del Sistema europeo di banche centrali (SEBC) e dell'SSM. Per meglio valutare i meccanismi di coordinamento e di condivisione delle informazioni, la revisione dei processi ha riguardato congiuntamente le Filiali e l'Amministrazione centrale. A seguito degli interventi sono stati adottati piani di azione per accrescere l'efficienza e la sicurezza dei processi; circa tre quarti dei piani sono stati completati.

È stata condotta un'analisi complessiva delle funzioni operanti nel sistema dei controlli interni della Banca, articolato secondo il modello delle tre linee di difesa. Il lavoro ha posto le premesse per migliorare l'allineamento dei presidi ai rischi emergenti, valorizzare le sinergie tra le funzioni e integrare la reportistica al Direttorio.

I rischi e la continuità operativa. — Il sistema di continuità operativa, messo a punto nel 2005 e verificato sistematicamente negli anni, è stato sottoposto a test settoriali e generali che hanno consentito di affinarlo progressivamente e di garantirne la pronta attivazione in caso di necessità.

È stata rafforzata l'integrazione tra la gestione dei rischi operativi e le attività di programmazione, direzione e controllo svolte dai responsabili delle Strutture. Questi ultimi dispongono ora di informazioni sintetiche sul profilo di rischio dei processi di lavoro di cui sono responsabili, arricchite con i dati sulle risorse, sui prodotti e sui costi; ciò pone le condizioni per un maggiore utilizzo delle informazioni sui rischi operativi al fine di semplificare i processi di lavoro e di migliorare la qualità dei prodotti e dei servizi.

Nella stessa direzione muovono anche l'adozione di nuove procedure per il tempestivo aggiornamento delle valutazioni di rischio in presenza di cambiamenti rilevanti nelle modalità di lavoro, nonché la convergenza dei sistemi di misurazione del rischio utilizzati nell'ambito dell'Eurosistema.

La gestione del rischio operativo tiene conto delle informazioni che derivano dagli incidenti; lo scorso anno ne sono stati segnalati 67, di cui 4 con impatto medio, 25 con impatto contenuto e 38 con impatto trascurabile (erano 104 nel 2018, di cui 15 con impatto medio e 89 con impatto contenuto); altri 5 eventi segnalati non hanno avuto conseguenze.

Etica, prevenzione della corruzione, trasparenza, protezione dei dati personali

È stato elaborato il [Piano di prevenzione della corruzione per il 2019-2021](#), che illustra l'assetto organizzativo, le strategie, la metodologia di gestione del rischio corruttivo, le misure di prevenzione adottate e le iniziative programmate per il triennio.

Specifici approfondimenti sono stati condotti per assicurare completezza di analisi e omogeneità di valutazione del rischio di corruzione insito in numerosi comparti di attività. Gli interventi di sensibilizzazione e formazione sui temi dell'etica e della prevenzione della corruzione si sono intensificati e hanno registrato circa 1.350 partecipazioni.

La trasparenza e la protezione dei dati personali. — Alla luce dell'esperienza applicativa e per innalzare il livello di protezione dei dati personali stabilito dalla legge, sono state riviste le regole e le modalità utilizzate per il rispetto degli adempimenti; in particolare sono stati definiti i criteri per l'attribuzione dei ruoli di titolare e responsabile del trattamento nei rapporti con enti e fornitori e semplificati gli schemi adottati per la valutazione di impatto sulla protezione dei dati.

È stato condotto un monitoraggio sulle informazioni contenute nel registro delle attività di trattamento della Banca; circa 30 di esse sono state oggetto di puntuale verifica. Sono state effettuate 15 valutazioni di impatto per verificare l'idoneità delle misure di protezione dei dati.

Nel 2019 è stata data risposta a 20 istanze di accesso civico generalizzato e a numerose richieste di accesso e cancellazione di dati personali.

La comunicazione

La comunicazione istituzionale e pubblica. — Nel 2019 la Banca ha intensificato l'impegno per migliorare, anche attraverso l'ascolto e l'apertura di nuovi canali di dialogo, la conoscenza da parte del pubblico delle funzioni svolte e dei risultati conseguiti.

Sono proseguite le iniziative sul territorio, avviate nel giugno 2018, con l'obiettivo di avvicinare i cittadini alla Banca (cfr. il riquadro: *Incontri con la Banca d'Italia*).

INCONTRI CON LA BANCA D'ITALIA

Il progetto *Incontri con la Banca d'Italia* è dedicato al dialogo diretto con i cittadini con l'obiettivo di far conoscere meglio le attività dell'Istituto al servizio dell'economia e della collettività.

Durante gli incontri esperti della Banca, professionisti, accademici e giornalisti dialogano con il pubblico evidenziando in che modo le attività svolte dall'Istituto sono presenti nella quotidianità di imprese e famiglie. Il confronto è facilitato dalla moderazione di un esperto della comunicazione istituzionale della Banca e dall'utilizzo di video e strumenti digitali interattivi.

Nel 2019 e nel gennaio e febbraio 2020 l'iniziativa ha coinvolto 25 città, per un totale di 57 incontri (dall'avvio del progetto, nel giugno 2018, gli eventi sono stati complessivamente 80); altri 4 incontri sono stati dedicati ai giornalisti della stampa parlamentare e alle associazioni di categoria.

Gli incontri hanno riguardato: la stabilità nel settore finanziario e la tutela del consumatore dei servizi bancari e finanziari; l'innovazione nel sistema dei pagamenti, FinTech e cryptoattività; le statistiche per l'analisi dell'economia; la politica monetaria e la stabilità del valore della moneta. La risposta del pubblico è stata positiva e crescente: hanno partecipato più di 7.400 persone.

Il progetto, che proseguirà nel 2020 e nel 2021 con altri incontri e nuove tematiche, è stato accompagnato da azioni di comunicazione sul sito internet e sui social media.

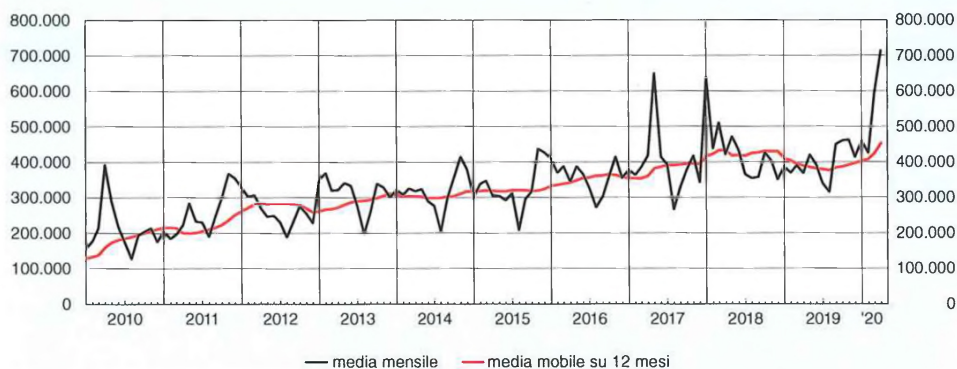
La comunicazione istituzionale si è espressa attraverso 82 interventi pubblici dei membri del Direttorio, 5 interventi di altri rappresentanti della Banca, 8 audizioni parlamentari, l'organizzazione di 4 convegni e seminari, la pubblicazione di 331 notizie sul sito internet e la diffusione di 490 comunicati stampa.

È continuato il dialogo con la stampa e il mondo dei media. Sono stati organizzati nuovi seminari dedicati ai giornalisti economici e parlamentari su varie tematiche. L'interazione con la stampa si è intensificata attraverso la predisposizione di elaborati divulgativi, chiarimenti (pubblicati anche sul sito istituzionale) e approfondimenti su fatti che hanno suscitato l'attenzione dell'opinione pubblica e dei media.

La comunicazione digitale. — Il sito internet della Banca è stato visitato in media da 398.000 utenti al mese (fig. 1.3) con una flessione del 7,8 per cento rispetto all'anno precedente, in cui si era registrato un incremento nelle visite connesso con la pubblicazione di bandi di concorso.

Figura 1.3

Numero di visitatori del sito internet della Banca d'Italia



Nel corso del 2019 i profili social della Banca hanno registrato più di 4,6 milioni di visualizzazioni. Sono aumentati gli utenti dei due profili Twitter, uno destinato al pubblico in generale (oltre 11.300 follower) e l'altro ai giornalisti (oltre 23.000 follower), attraverso i quali sono state diffuse informazioni su iniziative rivolte al pubblico, convegni, seminari, pubblicazioni e altre tematiche di rilievo.

Il profilo LinkedIn, con circa 63.000 follower (38.000 nel 2018), ha contribuito alla conoscenza delle offerte di lavoro della Banca e delle iniziative istituzionali.

I video sono una componente sempre più importante nella strategia di comunicazione per raggiungere un pubblico ampio e rendere maggiormente fruibili contenuti complessi riguardanti le attività dell'Istituto e temi economico-finanziari. Nel 2019 e nei primi mesi del 2020 sono stati realizzati 56 video diffusi attraverso il sito, i canali social e in occasione di eventi; nello stesso periodo il canale YouTube della Banca ha registrato 381.000 visualizzazioni. È cresciuta anche l'attività di video streaming degli eventi, per un totale di circa 43 ore.

L'innovazione tecnologica

Sono state realizzate molteplici iniziative per valorizzare il patrimonio informativo della Banca e innalzare il livello di fruibilità, usabilità e accessibilità dei servizi.

In qualità di primario fornitore di servizi informatici per l'Eurosistema, l'Istituto è stato impegnato nel rafforzamento della resilienza cibernetica delle infrastrutture di mercato dell'Eurosistema, nell'evoluzione del servizio TIPS e, in collaborazione con le altre banche centrali competenti, delle piattaforme TARGET2 e TARGET2-Securities (T2S); ha inoltre portato avanti le attività di sviluppo del progetto T2-T2S Consolidation, insieme con la Deutsche Bundesbank.

La Banca ha proseguito l'azione di contrasto alla minaccia cibernetica incrementando le capacità di difesa preventiva e reattiva. Per ridurre la probabilità di attacchi e i loro eventuali impatti è stata realizzata una specifica piattaforma informatica per la raccolta di dati (cfr. il riquadro: *La piattaforma informatica per la cyber threat intelligence*) e sono stati ampliati i flussi di scambi informativi con controparti fidate, in ambito nazionale e internazionale¹. È stata garantita l'operatività nel corso delle 24 ore del *Security Operations Center* (SOC), in modo da fornire un'immediata risposta agli incidenti di sicurezza e ridurre l'arco temporale di esposizione alle vulnerabilità.

LA PIATTAFORMA INFORMATICA PER LA CYBER THREAT INTELLIGENCE

La Banca ha potenziato le capacità di prevenzione e di investigazione sulle possibili minacce cibernetiche (*cyber threat intelligence*) attraverso un'attività strutturata di raccolta e analisi di informazioni provenienti da una pluralità di fonti, interne ed esterne.

¹ Tra le principali controparti figurano: il *Computer Security Incident Response Team* nazionale (CSIRT Italia), il Centro nazionale anticrimine informatico per la protezione delle infrastrutture critiche (CNAIPIC), il *Computer Emergency Response Team* del settore finanziario italiano (CERTFin), il *Computer Security Incident Response Team* della BCE (CSIRT-ECB) e gli analoghi organismi delle banche centrali che partecipano al circuito *Operational Security Situational Awareness Teleconference* (OSSAT).

A tale scopo è stata sviluppata un'infrastruttura hardware e software di ausilio agli analisti di sicurezza (*threat intelligence platform*) che colleziona, elabora e mette in relazione una grande mole di segnalazioni (circa 5 milioni a settimana), validate con tecniche di *machine learning*. Specifiche funzionalità automatiche di integrazione, standardizzazione e correlazione permettono di assicurare elevati livelli di accuratezza e tempestività delle attività.

La piattaforma supporta inoltre la produzione e la distribuzione di un'ampia reportistica, nonché la possibilità di condurre campagne di sensibilizzazione del personale sulle minacce individuate.

Sono proseguiti il percorso di ammodernamento tecnologico, volto anche a contenere l'utilizzo di soluzioni proprietarie, e i lavori per l'evoluzione dei centri elaborazione dati della Banca verso un modello totalmente virtualizzato e gestito in modo automatizzato tramite software (*software defined data center*). Sono stati inoltre effettuati rilevanti interventi di automazione per assicurare la continuità operativa dei sistemi informatici. L'Istituto ha intensificato le attività a supporto del posto di lavoro digitale (*digital workplace*) anche al fine di accrescere le possibilità di collaborazione a distanza e di accesso in mobilità alle applicazioni aziendali.

L'attività di ricerca nel campo dell'intelligenza artificiale (*machine learning, automated reasoning e knowledge graph*)² ha compiuto significativi passi in avanti, trovando utilizzo in numerosi processi di lavoro. Le applicazioni delle nuove metodologie hanno tra l'altro riguardato le attività di: (a) analisi degli esposti degli utenti di servizi bancari e finanziari; (b) classificazione automatica delle operazioni sospette di riciclaggio o di finanziamento del terrorismo; (c) controllo degli accessi alle risorse informatiche; (d) individuazione di soluzioni avanzate per l'anonimizzazione dei microdati.

Nell'ambito della Convenzione interbancaria per l'automazione (CIPA) è stato analizzato lo stato delle tecnologie nel sistema bancario italiano, con riferimento ai profili economico-organizzativi e ad alcuni aspetti innovativi (evoluzione dei centri elaborativi, ricorso al cloud, modernizzazione delle procedure a supporto dei servizi bancari essenziali).

Gli appalti e il patrimonio immobiliare

La Banca ha messo a disposizione di altre istituzioni e autorità l'esperienza e la professionalità maturate nella gestione degli appalti, promuovendo collaborazioni in ambito nazionale ed europeo per condividere le migliori prassi, conseguire risparmi di spesa e abbattere i costi amministrativi.

A livello nazionale è stato esteso all'Autorità nazionale anticorruzione (ANAC) il protocollo d'intesa per la gestione congiunta di procedure di appalto già attivo con l'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM), la Commissione nazionale

² Si tratta di meccanismi di apprendimento automatico che sfruttano tecniche avanzate per l'analisi dei dati (*machine learning*) o di generazione di nuova conoscenza a partire da rappresentazioni formali della realtà (*automated reasoning*); a tal fine possono essere utilizzati modelli evoluti per la descrizione di realtà complesse (*knowledge graph*).

per le società e la borsa (Consob) e l'Ivass. Sul piano internazionale sono proseguiti la cooperazione con l'Ufficio di coordinamento degli acquisti dell'Eurosistema (Eurosystem Procurement Coordination Office, EPCO) – nell'ambito del quale l'Istituto ha assunto il ruolo guida nella gestione delle convenzioni con le strutture ricettive in Italia e all'estero (*Global Hotel Program*) – e lo svolgimento di procedure su richiesta di altre banche centrali. Per conto della BCE la Banca ha assegnato, in concessione decennale, l'erogazione dei servizi di connessione all'interfaccia di accesso alle infrastrutture di mercato dell'Eurosistema (Eurosystem Single Market Infrastructure Gateway, ESMIG).

Nel 2019 sono state avviate 163 procedure per l'affidamento di contratti pubblici di importo superiore alla soglia dei 40.000 euro, per un valore complessivo a base d'asta di 439 milioni di euro, al netto dell'IVA (erano state 130 nel 2018, per un valore di 301 milioni); il ventaglio degli strumenti utilizzati dall'Istituto è stato ampliato con il ricorso al Sistema dinamico di acquisizione della Pubblica amministrazione e al dialogo competitivo.

È proseguita la realizzazione del piano pluriennale di riassetto logistico degli spazi utilizzati dall'Amministrazione centrale a Roma; in tale ambito è prevista la riqualificazione di alcuni edifici del centro storico con soluzioni in grado di ridurre il fabbisogno energetico. Sono stati completati gli interventi di restauro dei prospetti dello stabilimento di produzione delle banconote e dello storico Palazzo Manin, che ospita la Sede di Venezia.

È in corso la progettazione di un nuovo *data center* dell'Istituto e sono proseguite le attività per l'individuazione di un sito ove ricollocare l'archivio di deposito di Palazzo Koch. È stata avviata la prima procedura di acquisizione per il graduale rinnovo degli apparati di sicurezza delle Filiali e dell'Amministrazione centrale.

Sono proseguite le iniziative di sperimentazione di metodologie finalizzate alla completa digitalizzazione del processo di gestione e manutenzione degli immobili (*Building Information Modeling*).

La dismissione degli immobili non più destinati a fini istituzionali è continuata con la vendita degli stabili delle ex Filiali di Pordenone, Treviso e Udine (cosiddetto Palazzetto) e di alcune unità nei comuni di Asti, Brindisi, Grosseto, Mantova, Parma, Pistoia e Reggio Emilia. Dall'avvio del processo, nel 2012, sono stati ceduti 40 dei 107 immobili che costituivano il patrimonio in dismissione; altri 3 fabbricati sono stati concessi in comodato.

Le risorse finanziarie

Oro e riserve valutarie. – Alla fine del 2019 il controvalore dell'oro e delle riserve valutarie si collocava a 148,5 miliardi di euro, in aumento del 18 per cento circa rispetto alla fine del 2018. La variazione è riconducibile alla decisione di aumentare gli investimenti in dollari statunitensi e all'apprezzamento rispetto all'euro delle principali valute in portafoglio e delle riserve auree.

Le riserve valutarie di proprietà della BCE affidate in gestione alla Banca d'Italia erano pari a 10,1 miliardi di dollari statunitensi.