

Dal novembre dello scorso anno cittadini e imprese possono richiedere gratuitamente i propri dati censiti nella CR anche tramite la piattaforma informatica *Servizi online per il cittadino* (cfr. sull'argomento il riquadro: *La piattaforma Servizi online per il cittadino*).

La Centrale di allarme interbancaria. – Nel 2019 la Società interbancaria per l'automazione spa (SIA) si è aggiudicata la gara, indetta dalla Banca d'Italia, per la concessione della gestione tecnica dell'archivio CAI nei prossimi otto anni. Nel corso dell'anno sono state presentate circa 25.000 richieste di accesso alla CAI; i soggetti ai quali è stata revocata l'autorizzazione all'emissione degli assegni bancari e gli assegni emessi senza autorizzazione e senza provvista iscritti in CAI continuano a diminuire (rispettivamente del 7,5 e del 7,4 per cento nel confronto con il 2018). Cresce invece il numero di soggetti ai quali è stata revocata l'autorizzazione all'utilizzo di carte di pagamento e quello delle carte revocate (rispettivamente del 12,1 per cento e del 13,2 per cento sull'anno precedente; tav. 12.1).

Tavola 12.1

Centrale di allarme interbancaria: assegni e carte di pagamento revocati (consistenze al 31.12.2019)						
Assegni					Carte di pagamento	
ANNI	Soggetti revocati	Assegni senza autorizzazione e senza provvista			Soggetti revocati	Carte revocate
	Numero	Numero	Importo (1)	Importo medio (2)	Numero	Numero
2015	51.056	147.381	454,48	3.084	193.090	229.637
2016	43.767	124.202	376,80	3.034	158.655	185.865
2017	39.597	111.834	339,55	3.036	130.541	151.725
2018	37.265	101.003	318,63	3.155	130.585	151.420
2019	34.482	93.510	307,10	3.284	146.379	171.340

(1) Importi in milioni di euro. – (2) Importi in euro.

Sono state avviate le attività per rendere operativo l'obbligo di segnalare nella CAI, da parte degli intermediari, l'eventuale pagamento effettuato dopo l'iscrizione in archivio del soggetto cui era stato revocato l'utilizzo della carta, per minimizzarne gli impatti reputazionali.

Dal novembre dello scorso anno è possibile accedere gratuitamente ai propri dati CAI, anche attraverso la piattaforma informatica *Servizi online per il cittadino* (cfr. sull'argomento il riquadro: *La piattaforma Servizi online per il cittadino*).

I vaglia cambiari. – Nel 2019 sono stati emessi circa 128.600 vaglia (il 23 per cento in meno rispetto al 2018) per un importo di circa 726 milioni di euro; la diminuzione ha interessato sia i vaglia emessi per rimborsi fiscali disposti dall'Agenzia delle Entrate

(da 130.000 a 96.000 circa), per i quali la Banca ha cessato totalmente il servizio dal 1° gennaio 2020⁹, sia quelli ordinari (da 37.000 a 32.000 circa).

Il numero verde. — Nell'anno il numero verde della Banca d'Italia 800 19 69 69 ha registrato 25.300 contatti diretti (34 per cento in più rispetto al 2018)¹⁰. Le chiamate hanno riguardato: le anomalie nei rapporti tra intermediari e clienti (45 per cento); i servizi di tesoreria dello Stato (23 per cento); la CAI e la CR (15 per cento); altre materie (17 per cento).

⁹ Sono stati comunque emessi, nei primi mesi del 2020, i vaglia relativi a richieste pervenute all'Istituto fino al 31 dicembre 2019.

¹⁰ Dal novembre 2019 il numero verde risponde anche ai quesiti dell'utenza sull'utilizzo della piattaforma *Servizi online per il cittadino*.

13. L'IMPEGNO PER LA CULTURA, LA SOCIETÀ E L'AMBIENTE

L'investimento in conoscenza e il contributo alla ricerca e al dibattito scientifico

L'attività di ricerca e analisi economica della Banca d'Italia viene condivisa con la comunità scientifica attraverso pubblicazioni, seminari (abituamente aperti anche ai ricercatori esterni), convegni e workshop su temi di particolare rilevanza.

Nel 2019 sono stati organizzati circa 70 seminari; presso il Centro convegni Carlo Azeglio Ciampi per l'educazione monetaria e finanziaria sono stati ospitati 13 workshop dedicati a temi di ricerca economica e 11 seminari di cooperazione tecnica internazionale.

L'Istituto ha continuato a collaborare, come già in passato, con numerose università italiane ed europee¹, tra cui La Sapienza Università di Roma (Dipartimento di Scienze statistiche), per un corso sulle statistiche prodotte dalla Banca, nell'ambito dello European Master in Official Statistics (EMOS).

Si è mantenuta stabile rispetto allo scorso anno l'offerta di tirocini formativi (150), borse per progetti di ricerca in campo economico e di vigilanza sulle banche (22) e *fellowships* per ricercatori con esperienza nel campo internazionale (4).

L'attività rivolta al pubblico delle Biblioteche e dell'Archivio storico

Le Biblioteche e l'Archivio storico della Banca in Roma sono aperti anche a studenti, studiosi e ricercatori esterni. Il [catalogo](#) delle Biblioteche è consultabile sul sito internet dell'Istituto.

Nell'anno la Biblioteca economica Paolo Baffi ha partecipato al Salone del libro di Torino con presentazioni sulle fake news in ambito economico. Ha collaborato alla stesura di esercizi di educazione finanziaria e schede di approfondimento di economia per libri di testo di matematica per il biennio delle scuole secondarie di secondo grado. Ha inoltre contribuito con altre biblioteche, a livello nazionale e internazionale, alla discussione dei temi legati alle sfide del digitale e ai nuovi servizi per gli utenti.

Nel 2019 la Biblioteca giuridica Pietro De Vecchis ha proseguito l'opera di sistematizzazione del proprio patrimonio librario; ha collaborato all'organizzazione dei convegni in materia giuridica e dell'incontro annuale del Legal Committee della Banca centrale europea.

Per migliorare la fruibilità e la conservazione delle informazioni, nell'anno è stato avviato lo studio di fattibilità, a cura dell'Archivio storico e di altre Strutture dell'Istituto, per la realizzazione di un nuovo sistema di gestione e conservazione dei documenti digitali. È proseguita inoltre la lavorazione di documenti fotografici, audio e video e continuano i lavori per la costituzione di poli archivistici regionali².

¹ Per maggiori dettagli, cfr. il paragrafo: *L'investimento in conoscenza e il contributo alla ricerca e al dibattito scientifico* del capitolo 13 nella *Relazione sulla gestione e sulle attività della Banca d'Italia* sul 2018.

² Nel 2017 la Banca ha deciso di trasferire i documenti storici delle Filiali chiuse presso le rispettive Filiali capoluogo di regione, così da realizzare poli archivistici regionali che renderanno possibile la consultazione e la valorizzazione dei documenti lì conservati, come già avviene per i documenti digitalizzati dell'Amministrazione centrale.

La valorizzazione del patrimonio artistico

La gestione del patrimonio storico e artistico dell'Istituto continua a essere orientata a bilanciare le esigenze di tutela — attraverso l'attività di restauro e conservazione delle opere — con quelle di valorizzazione al fine di ampliarne la platea di fruitori.

Nel 2019 sono stati numerosi i prestiti a favore di istituzioni pubbliche e private, come pure gli interventi di restauro. Presso i Musei Reali di Torino si è svolta la mostra *I mondi di Riccardo Gualino, collezionista e imprenditore*, che ha raccolto per la prima volta i due grandi nuclei della collezione Gualino, conservati alla Galleria Sabauda di Torino e presso la Banca d'Italia.

È stato inoltre realizzato all'interno di Palazzo Koch, con la collaborazione del Museo delle Civiltà di Roma, un nuovo spazio espositivo destinato ad accogliere opere d'arte orientale.

L'impegno sociale e ambientale

Il sostegno alle iniziative sociali. — Anche nel 2019 si è confermato l'impegno dell'Istituto nel sostenere enti e associazioni che operano nel campo della cultura e della formazione, dell'assistenza, della solidarietà e della ricerca sia in settori affini alle proprie funzioni istituzionali sia in ambito medico-scientifico. Nell'anno sono state accolte 150 domande di contributo³, per un totale di 3,2 milioni di euro.

Nei primi mesi del 2020 sono stati deliberati contributi straordinari⁴ a seguito degli eventi meteorologici che hanno colpito lo scorso autunno la città di Venezia e per la ricostruzione nelle zone dell'Italia centrale interessate dal sisma del 2016. Per i lavori di ripristino del Palazzo Ca' Pesaro di Venezia, sede della Galleria internazionale d'arte moderna e del Museo d'arte orientale sono stati stanziati 250.000 euro; è stato inoltre destinato un milione di euro per la creazione di un centro di aggregazione per studenti presso il Campus universitario di Camerino.

Nel 2019 sono stati individuati enti che operano nella ricerca medica e nell'assistenza e solidarietà meritevoli di ottenere contributi straordinari. Per sei di questi la Banca ha riconosciuto l'importo complessivo di 300.000 euro, quale segno di vicinanza al lavoro di ricercatori e volontari.

In ragione della collaborazione con università e istituti di studio e ricerca di primario rango nazionale e internazionale sono stati erogati contributi per un ammontare di circa 80.000 euro in favore di otto iniziative.

³ La Banca riconosce ogni anno contributi liberali a favore di iniziative specifiche che si caratterizzano per il rilievo scientifico e formativo, l'interesse pubblico, la preminente rilevanza sociale. Nel rispetto delle norme in materia di trasparenza e pubblicità, l'elenco dei destinatari dei contributi di importo superiore a 1.000 euro è pubblicato nel sito dell'Istituto.

⁴ Contributi straordinari possono essere concessi in presenza di eventi eccezionali e situazioni di emergenza, a livello nazionale e locale; con riferimento ai contributi straordinari erogati nella primavera del 2020 per l'emergenza sanitaria, cfr. il capitolo: *La Banca d'Italia e l'emergenza Covid-19*.

Dal 2017 per onorare l'impegno civile e professionale del Presidente emerito della Repubblica Carlo Azeglio Ciampi – già Governatore della Banca d'Italia – l'Istituto sostiene per un quinquennio i costi relativi al funzionamento di una cattedra di storia economica a lui intitolata presso la Scuola Normale Superiore di Pisa con un contributo annuo di 50.000 euro.

Le iniziative di inclusione. – È proseguito l'impegno per incrementare l'accessibilità e la fruibilità delle procedure informatiche e dei documenti prodotti dalla Banca.

In occasione della campagna informativa sull'emissione delle nuove banconote da 100 e 200 euro è stato pubblicato il libro tattile *La Banconota dei sensi: tocca con gli occhi, guarda con le mani*, stampato in caratteri sia alfabetici sia braille e con illustrazioni in rilievo.

All'inizio del 2020 è stato stipulato un protocollo d'intesa con l'Unione italiana ciechi e ipovedenti, con l'obiettivo di rendere sistematica la collaborazione fino a oggi sperimentata su singoli progetti.

Per migliorare l'inclusione delle persone non udenti o con altri impedimenti uditivi, il Centro convegni Carlo Azeglio Ciampi è stato dotato del sistema T-coil, che consente a chi utilizza apparecchi acustici o impianti cocleari di ascoltare in modo nitido; verranno inoltre introdotte a breve soluzioni per consentire alle persone non udenti di effettuare telefonate in autonomia.

A livello internazionale, l'Istituto ha partecipato al network delle banche centrali del Sistema europeo di banche centrali (SEBC) e al summit delle banche centrali del G7 al fine di condividere buone prassi e progetti in materia di inclusione e diversità.

Il volontariato aziendale. – Nel 2019 la Banca ha confermato il suo impegno nelle attività di volontariato aziendale con 8 iniziative (equamente ripartite tra il sociale e la tutela dell'ambiente) cui hanno aderito 100 dipendenti, per un impegno complessivo di 400 ore. I progetti sono stati realizzati a Roma e presso alcune Filiali, con la collaborazione di diverse associazioni no profit.

Nel febbraio 2020 la Banca ha ospitato l'annuale workshop di Legambiente dal titolo *Sinergie: creare valore con Legambiente*, un appuntamento che testimonia le esperienze di volontariato aziendale delle imprese italiane sui temi della difesa ambientale.

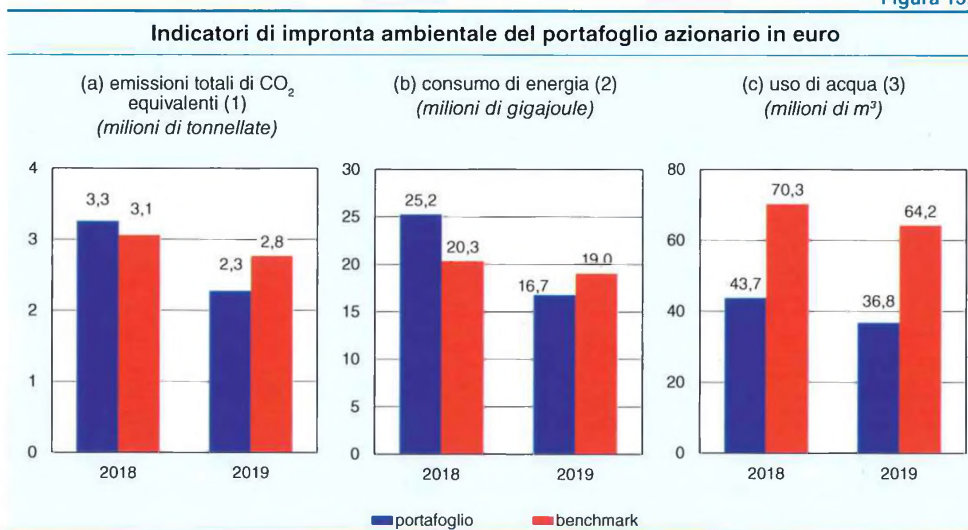
L'introduzione di fattori ambientali, sociali e di governance nella politica di investimento del portafoglio finanziario della Banca. – Con l'obiettivo di contribuire a uno sviluppo economico sostenibile, di valorizzare la responsabilità sociale delle imprese e di migliorare la gestione del rischio finanziario e reputazionale, nel 2019 la Banca ha attuato la decisione di privilegiare – nelle scelte di investimento del proprio portafoglio azionario in euro – le imprese dell'area dell'euro che adottano le

migliori prassi ambientali, sociali e di governance (*environmental, social and governance, ESG*)⁵.

Gli investimenti azionari della Banca interessati dalla nuova politica di investimento ammontavano, alla fine del 2019, a 9,2 miliardi (pari al 7 per cento del portafoglio finanziario), costituiti da titoli di 143 società quotate. Tali investimenti sono gestiti secondo una strategia di replica passiva di indici azionari a capitalizzazione di mercato (benchmark), adattati per escludere i titoli finanziari e i media italiani.

I criteri di sostenibilità⁶ sono stati integrati con le preesistenti modalità di costruzione del portafoglio (cfr. il paragrafo: *Le risorse finanziarie* del capitolo 1), incentrate unicamente su considerazioni di tipo finanziario. Dall'introduzione dei fattori ESG è scaturito un miglioramento dell'impronta ambientale degli investimenti azionari in euro, sia rispetto al benchmark sia rispetto al portafoglio preesistente. Nel dettaglio, alla fine del 2019, sono stati conseguiti rispetto al benchmark minori emissioni di gas serra (-18 per cento), minori consumi di energia elettrica (-12 per cento) e di acqua (-43 per cento). Ancora più marcati sono i miglioramenti nel confronto con la situazione alla fine del 2018 (fig. 13.1) per le emissioni di gas serra (-30 per cento) e il consumo di energia (-34 per cento); il risparmio di acqua è più contenuto (-16 per cento).

Figura 13.1



Fonte: elaborazioni su dati societari e Refinitiv.

(1) Emissioni dirette e indirette di gas serra: le prime sono quelle legate direttamente ai processi operativi delle imprese (definite emissioni Scope 1 dallo standard di misurazione del Greenhouse Gas Protocol); le seconde sono relative alle fonti di energia acquistate dall'impresa (emissioni Scope 2). Le emissioni sono misurate in tonnellate di CO₂ equivalenti e sono attribuite al portafoglio in base alla quota di partecipazione al capitale delle imprese. – (2) Consumo totale di energia attribuito al portafoglio in base alla quota di partecipazione al capitale delle imprese. – (3) Prelievo totale di acqua attribuito al portafoglio in base alla quota di partecipazione al capitale delle imprese.

⁵ L'analisi teorica e gli studi empirici mostrano come le imprese attente ai fattori ESG risultino meno esposte a rischi finanziari, operativi, legali e reputazionali e siano più orientate all'innovazione e all'efficienza nell'allocatione delle risorse; per tali ragioni sono considerate meno rischiose dagli investitori, beneficiano di un minore costo del capitale e spesso conseguono una migliore performance operativa e finanziaria.

⁶ L'integrazione dei fattori ESG si basa su due principi: (a) esclusione di società che operano prevalentemente in settori non conformi allo United Nations Global Compact (tabacco e armi controverse); (b) preferenza per le società con i punteggi migliori sui profili ESG (*best in class*).

Nel 2019 l'Istituto ha inoltre sottoscritto quote di un fondo di investimento specializzato in obbligazioni emesse per finanziare progetti con caratteristiche di sostenibilità ambientale (*green bond*) gestito dalla Banca dei regolamenti internazionali; ha deciso di estendere i criteri di sostenibilità anche alla gestione del portafoglio di obbligazioni societarie.

L'impegno per l'ambiente. – Nel 2019 l'impegno della Banca in materia ambientale si è concretizzato a livello internazionale con l'adesione al Network for Greening the Financial System (NGFS), che coordina iniziative di studio e scambio di esperienze tra le banche centrali e le autorità di supervisione aderenti sulla gestione del rischio ambientale e climatico nel settore finanziario. In questa sede l'Istituto ha partecipato attivamente fornendo contributi nell'ambito delle tre aree di azione: microprudenziale, macroeconomica e finanziaria. Nel maggio 2019 il Governatore è intervenuto al Festival dello sviluppo sostenibile con il discorso *Sviluppo sostenibile e rischi climatici: il ruolo delle banche centrali*, che è stato in parte ampliato in un successivo intervento nel settembre 2019 alla conferenza internazionale *Assessing and managing climate change risk: opportunities for financial institutions*. Nel luglio 2019 la Banca ha organizzato, insieme ai principali operatori finanziari e alle associazioni di categoria, un convegno su *Sviluppo sostenibile, finanza e rischio climatico*.

Dal 2008 la Banca ha adottato una *politica ambientale* per ridurre l'impronta ecologica delle proprie attività. Gli obiettivi di tale politica sono l'uso razionale delle risorse energetiche, la gestione ottimale dei rifiuti, la mobilità sostenibile, il rafforzamento degli acquisti verdi e la formazione di una cultura ambientale. Dal 2010 l'Istituto pubblica ogni anno un *Rapporto ambientale* con le informazioni relative alla propria impronta ecologica e alle principali iniziative realizzate. Negli ultimi dieci anni la politica ambientale della Banca ha favorito un considerevole miglioramento degli indicatori ambientali (tav. 13.1).

Tavola 13.1

Andamento dei principali indicatori ambientali della Banca d'Italia dal 2010 al 2019

VOCI	2010	2019	Variazione
Emissioni di anidride carbonica (1)	34,1	13,3	-61%
Consumi di energia elettrica e combustibili (2)	544.469	451.423	-17%
Carta per uso ufficio (3)	372	153	-59%
Percentuale di carta riciclata per uso ufficio	1%	55%	+54 punti percentuali
Videoconferenze (4)	1.814	11.708	545%

(1) Migliaia di tonnellate. – (2) Gigajoule. – (3) Tonnellate. – (4) Numero.

Rispetto al 2018 i consumi energetici si sono ridotti dell'1 per cento; i consumi di carta sono diminuiti del 5 per cento.

Tra le iniziative realizzate lo scorso anno per tutelare l'ambiente rivestono particolare importanza quelle riguardanti: il rinnovo degli impianti di climatizzazione invernale ed estiva; la sostituzione del metano al gasolio negli impianti di riscaldamento;

il rimpiazzo di parte degli infissi con altri ad alte prestazioni; l'incremento del grado di isolamento delle coperture; l'installazione di lampade a led.

Per contenere gli spostamenti di lavoro sono disponibili nei diversi edifici 120 impianti di videoconferenza.

Nel 2020 inizieranno i lavori di installazione di un impianto fotovoltaico per la produzione di energia elettrica presso il Centro Donato Menichella, che si aggiungerà a quelli già presenti a Roma, Catania e Catanzaro.

Nel 2019 la Banca ha avviato un progetto per diventare un'istituzione "senza plastica" (*plastic free*): negli eventi organizzati nelle proprie sedi vengono utilizzati bicchieri e bottiglie di vetro con vuoto a rendere; i bicchieri erogati dai distributori di bevande calde sono di carta compostabile; nelle mense aziendali non sono distribuiti piatti e posate di plastica monouso e i bicchieri sono riutilizzabili; sono stati installati erogatori di acqua alla spina che hanno permesso di evitare l'utilizzo di circa 700.000 bottiglie di plastica l'anno; a tutti i dipendenti sono state fornite borracce termiche.

LA BANCA D'ITALIA E L'EMERGENZA COVID-19

Fin dall'inizio dell'emergenza sanitaria nella seconda metà di febbraio 2020 la Banca d'Italia ha continuato a garantire lo svolgimento delle proprie attività istituzionali al servizio della collettività, in linea con le disposizioni del Governo e con l'obiettivo di tutelare la salute delle persone. Le strutture e il personale, sia nell'Amministrazione centrale sia nelle Filiali, hanno dimostrato coesione, capacità di reazione e senso di responsabilità.

Al di là della sospensione di alcune attività in relazione alle misure assunte dalle autorità nazionali, l'impegno è stato intenso anche in questo difficile scenario per continuare ad assicurare: (a) le analisi a supporto della definizione delle decisioni di politica monetaria e la loro attuazione in ambito nazionale; (b) la circolazione delle banconote e il buon funzionamento del sistema dei pagamenti in Italia e nell'area dell'euro; (c) la supervisione sul sistema finanziario e le risposte alle richieste delle banche, degli intermediari e delle infrastrutture finanziarie; (d) l'analisi economica e statistica a sostegno delle iniziative delle autorità nazionali ed europee; (e) i servizi per lo Stato e per i cittadini.

Le misure adottate dall'Istituto, ispirate a criteri di proporzionalità e flessibilità, si sono basate sulle informazioni di volta in volta disponibili; le decisioni, assunte in relazione alle diverse esigenze sul territorio e ai rapidi cambiamenti di scenario, sono state condivise con le organizzazioni sindacali e con i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza attraverso un dialogo proficuo e costruttivo. Strumenti tecnici e gestionali già disponibili per il lavoro a distanza sono stati rapidamente estesi e adattati alle nuove circostanze, consentendo di limitare rapidamente allo stretto necessario il numero delle persone presenti negli ambienti di lavoro per lo svolgimento dei compiti essenziali.

Nella prospettiva di un progressivo e graduale rientro dei dipendenti negli uffici, la Banca sta definendo un approccio metodologico uniforme che continua a essere ispirato agli obiettivi di tutelare la salute e di garantire l'efficace svolgimento delle proprie funzioni. Sono in corso le attività propedeutiche alla riapertura in sicurezza degli stabili ancora chiusi e si sta completando la definizione delle misure igienico-sanitarie cui il personale in presenza dovrà rigorosamente attenersi. Le modalità e i tempi per questa delicata fase saranno allineati con le disposizioni delle autorità nazionali.

La continuità operativa. — Ai primi segnali di diffusione del contagio a livello nazionale sono state adottate modalità di svolgimento dei processi critici della Banca che prevedono parte del personale in presenza e parte da remoto, rafforzando in tal modo la capacità di continuare a operare e riducendo al contempo i rischi di contagio.

È stato adattato all'emergenza il sistema aziendale di continuità operativa, da tempo predisposto secondo le migliori prassi e testato periodicamente; è stata condotta una prima verifica degli impatti sulle attività dell'Istituto; sono stati presi contatti con gli organi esterni di coordinamento: il Comitato per la continuità di servizio della piazza finanziaria italiana (Codise) e il Comitato per la continuità operativa della distribuzione delle banconote in euro (Coban).

Nei primi giorni di marzo è stata attivata l'Unità di crisi della Banca, presieduta dal Direttore generale, che valuta l'andamento della situazione, la rimodulazione delle misure in essere e l'eventuale esigenza di ulteriori provvedimenti. Con cadenza settimanale viene monitorata l'operatività delle Strutture dell'Amministrazione centrale e delle Filiali e si tengono incontri di aggiornamento con i Direttori delle Filiali e con le organizzazioni sindacali; il personale riceve quotidianamente informazioni.

Durante il periodo della crisi, grazie all'ampio ricorso al lavoro delocalizzato, è stato possibile minimizzare l'uso degli stabili; sono rimasti operativi quattro siti dell'area romana: Palazzo Koch, il Centro Donato Menichella, l'edificio di Largo Bastia, il Centro Guido Carli. In relazione alla maggiore esposizione al rischio di contagio sono state temporaneamente chiuse al pubblico quattro Filiali¹; le rispettive attività con l'utenza istituzionale connesse con la circolazione delle banconote sono state svolte dalle Filiali limitrofe.

I servizi ai cittadini. – L'Istituto ha continuato a offrire al pubblico i propri servizi, molti dei quali (accesso ai dati della Centrale dei rischi e della Centrale di allarme interbancaria, esposti) già fruibili da remoto, oltre che attraverso la posta tradizionale, la posta elettronica e (dallo scorso mese di novembre) mediante la piattaforma informatica *Servizi online per il cittadino* (cfr. sull'argomento il riquadro: *La piattaforma Servizi online per il cittadino* del capitolo 12). I servizi al pubblico allo sportello, limitati a casi urgenti e per i quali non siano disponibili modalità alternative, sono gestiti per appuntamento.

Dal 15 aprile è possibile richiedere informazioni o segnalare un problema in merito all'accesso alle misure a sostegno della liquidità adottate dal Governo per fare fronte all'emergenza Covid-19 – ad esempio moratoria dei mutui, potenziamento ed estensione dell'operatività del Fondo di garanzia per le piccole e medie imprese, ampliamento delle possibilità di accesso al Fondo di solidarietà per la sospensione delle rate dei mutui prima casa (il cosiddetto Fondo Gasparrini) – tramite la piattaforma *Servizi online per il cittadino*. Dal 27 aprile è inoltre disponibile un nuovo canale dedicato al pubblico raggiungibile tramite il numero verde 800 19 69 69, con cui vengono fornite informazioni di carattere generale sugli interventi normativi a sostegno di famiglie e imprese collegati all'emergenza e riguardanti banche e società finanziarie.

La comunicazione. – L'Istituto ha intensificato l'attività di comunicazione per assicurare un'informazione corretta, completa e tempestiva a beneficio di dipendenti, cittadini, imprese, famiglie, mercati e interlocutori istituzionali.

Sulla home page del sito è stata creata una sezione informativa che raccoglie e rende facilmente accessibili i contributi della Banca d'Italia, le comunicazioni per il pubblico, per gli intermediari e per gli operatori, le misure e i provvedimenti adottati, gli studi e le analisi, gli interventi della Banca centrale europea in relazione alla pandemia. Il dialogo con i mezzi di informazione è stato costante, attraverso la realizzazione di interviste, la diffusione di

¹ Le Filiali di Bergamo, Brescia e Piacenza sono state chiuse il 16 marzo; quella di Padova il 24 marzo. Le attività sono state riavviate il 15 aprile (Padova), il 20 aprile (Brescia e Piacenza) e il 12 maggio (Bergamo) prevedendo la presenza in ufficio di una compagine di addetti limitata e commisurata allo scopo di assicurare i servizi essenziali prevalentemente legati alla circolazione delle banconote. La ripresa delle attività in presenza è avvenuta dopo il completamento delle operazioni di sanificazione degli ambienti e degli impianti, l'acquisizione dei necessari dispositivi di protezione individuale e l'adozione degli accorgimenti necessari per un riavvio delle attività in sicurezza.

dati e comunicati stampa, la condivisione di approfondimenti. Gli account della Banca su Twitter ([@bancaditalia](#) e [@UfficioStampaBI](#)) e su [LinkedIn](#) sono stati utilizzati per veicolare quotidianamente al pubblico aggiornamenti, informazioni di servizio, contenuti divulgativi e di educazione finanziaria, contributi di ricerca. È stata potenziata l'analisi dei contenuti della stampa, dei siti internet e delle conversazioni sui social network, anche per facilitare l'individuazione tempestiva di segnali di difficoltà per famiglie e imprese.

La salute e sicurezza sul lavoro. – Per tutelare la salute del personale e contribuire al contenimento dell'epidemia sul territorio nazionale, fin dalle prime fasi dell'emergenza la Banca ha utilizzato le modalità di lavoro da remoto già attive nell'ordinamento interno, estendendone la portata. Dal 19 febbraio queste misure sono state adottate per i dipendenti rientrati da paesi asiatici già interessati dalla diffusione della malattia. Nei giorni successivi, con l'insorgenza di alcuni focolai nel Nord Italia, sono state disposte ulteriori misure precauzionali: il personale residente negli 11 comuni interessati da misure restrittive è stato esonerato dal lavoro; in Lombardia e in Veneto sono stati sospesi gli incontri con esponenti di altre organizzazioni e gli spostamenti per ragioni di lavoro; ove possibile, le riunioni si sono svolte a distanza. In via cautelativa le stesse indicazioni sono state tenute in considerazione anche dalle altre Strutture della Banca.

In relazione al diffondersi dell'epidemia e al susseguirsi di provvedimenti governativi sempre più incisivi, il ricorso al lavoro agile si è progressivamente ampliato fino alla massima estensione possibile, consentendo a una quota crescente di persone di lavorare da remoto senza ridurre i livelli di servizio; nei casi in cui le mansioni non hanno permesso modalità di lavoro a distanza è stato previsto un temporaneo esonero dalle prestazioni. La presenza delle persone nei locali della Banca è stata pertanto limitata alle sole attività essenziali e indifferibili; in molti casi si è fatto ricorso a gruppi diversi che si sono alternati.

Parallelamente al propagarsi dell'epidemia sul territorio nazionale sono state predisposte misure igienico-sanitarie per contenere la diffusione del contagio e gestire i casi sospetti, sono state eseguite operazioni straordinarie di sanificazione degli ambienti e delle attrezzature, sono stati adottati standard interni di sicurezza per lo svolgimento delle attività indifferibili in presenza. I dipendenti sono stati riforniti di dispositivi di protezione individuale (mascherine e guanti) e di gel disinfettanti, acquistati in via d'urgenza.

L'insieme delle misure protettive messo in atto nei confronti del personale ha complessivamente funzionato. Tra i dipendenti si sono registrati otto casi di positività al coronavirus. Un collega è purtroppo deceduto; alla famiglia va il cordoglio più sentito del Direttorio e di tutto l'Istituto.

Le sedute pubbliche relative alle procedure di gara in corso hanno continuato a essere svolte con la partecipazione di esterni mediante l'utilizzo della piattaforma aziendale per le riunioni virtuali. Per garantire la continuità operativa delle funzioni nonché la legittimità e l'uniformità dell'azione dell'Istituto, sono state definite linee di azione di carattere generale per la gestione dei contratti con i fornitori.

Gli interventi informatici. – Il notevole aumento del lavoro a distanza è stato reso possibile dalla disponibilità di strumenti già predisposti a questo scopo – i computer portatili in dotazione a gran parte dei dipendenti, una rete extranet sicura, la firma digitale integrata nel badge aziendale, i processi di lavoro ampiamente dematerializzati – e da un rapido rafforzamento dei servizi informatici.

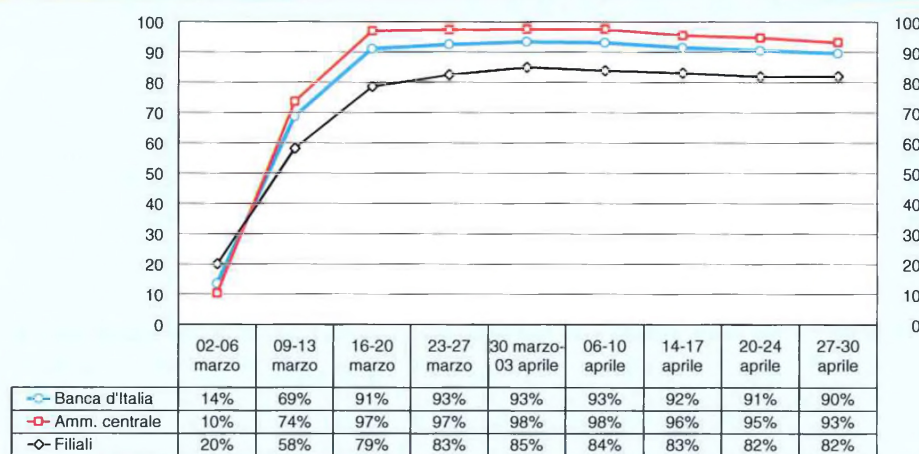
Le infrastrutture di accesso remoto ai servizi della Banca sono state monitorate, ottimizzate e potenziate, con riferimento alle componenti trasmissive e di sicurezza. Sono state integrate le dotazioni per il lavoro in mobilità mediante smartphone, SIM dati, router, computer portatili. Sono state rese disponibili nuove soluzioni per la comunicazione e la collaborazione, quali l'integrazione dei servizi telefonici con la piattaforma di messaggistica istantanea, l'ampliamento degli strumenti di videoconferenza con altre istituzioni (che ha consentito ad esempio la partecipazione ai comitati dell'Eurosistema, molto intensa in occasione della definizione delle misure straordinarie di politica monetaria), la fruizione di servizi informativi di natura finanziaria. Particolare attenzione è stata prestata all'assistenza agli utenti: è stato rafforzato il supporto offerto dall'help desk informatico e sono state diffuse guide operative dedicate all'operatività da remoto e ai nuovi strumenti di lavoro.

Dopo un rapido incremento, l'utilizzo della piattaforma di comunicazione digitale utilizzata dalla Banca si è stabilizzato: ogni giorno in media vengono effettuate circa 2.000 videoconferenze e oltre 13.500 chiamate e vengono scambiati quasi 153.000 messaggi istantanei.

Il personale. – La percentuale di dipendenti che hanno lavorato a distanza o sono stati esonerati dalle prestazioni, al netto degli assenti ad altro titolo, è salita dal 14 al 69 per cento tra la prima e la seconda settimana di marzo, fino a raggiungere il 93 per cento alla fine dello stesso mese (figura). Nel periodo dal 9 marzo al 30 aprile, il personale presente sul posto di lavoro era costituito in media da circa 270 persone in Amministrazione centrale e circa 400 nelle Filiali. Le attività svolte in presenza hanno riguardato le aste del debito pubblico, la produzione delle banconote (ad eccezione di un periodo di chiusura di quattro settimane), l'introito e l'esito delle banconote con gli operatori professionali, alcuni servizi ai cittadini, l'analisi delle banconote false e danneggiate, alcune attività di supporto informatico, logistica e sicurezza, la gestione della documentazione, il supporto al Direttorio e agli altri organi statutari.

Figura

**Percentuale di personale in modalità di lavoro a distanza o esonerato
tra il 2 marzo e il 30 aprile 2020**
(al netto del personale assente)



La comunicazione interna per la diffusione di notizie al personale è stata rafforzata attraverso una sezione ad accesso riservato sul sito internet della Banca, un servizio di messaggi di telefonia mobile e un'area dedicata nella intranet aziendale.

Per acquisire elementi sul funzionamento degli strumenti di comunicazione e collaborazione virtuale utilizzati e, più in generale, sull'organizzazione del lavoro sperimentata durante l'emergenza, è stato condotto un sondaggio tra i dipendenti che hanno lavorato da remoto e coloro che hanno continuato a operare in presenza; i risultati saranno utili per migliorare le condizioni di lavoro nelle attuali circostanze e, in prospettiva, per sfruttare al meglio le opportunità offerte dal lavoro agile.

Sulla base dell'esperienza maturata durante la fase di emergenza, sono in corso analisi per riprogettare le diverse componenti dell'organizzazione della Banca con l'obiettivo di rafforzare l'efficacia delle funzioni istituzionali e la flessibilità delle modalità di lavoro.

Le iniziative di solidarietà. – Avvalendosi di una facoltà espressamente riconosciuta dallo Statuto, il Consiglio superiore ha disposto l'innalzamento a 80 milioni di euro del fondo per le erogazioni liberali e le iniziative di interesse pubblico per il 2020 e l'assegnazione – a valere su tale stanziamento – di contributi straordinari destinati a progetti di immediata realizzazione, a sostegno delle autorità nazionali e locali e dei soggetti impegnati in prima linea nella gestione dell'emergenza.

Tra la fine di marzo e l'inizio di aprile sono stati deliberati contributi per un importo complessivo di oltre 65 milioni di euro a favore: (a) dell'Istituto superiore di sanità (1,4 milioni di euro), per la predisposizione di sale attrezzate per la gestione delle comunicazioni di crisi con le strutture periferiche del Sistema sanitario nazionale (SSN) e l'allestimento di un laboratorio ad alto contenimento per ampliare la capacità di rapida diagnostica e valutazione delle analisi mediche condotte dalle strutture sul territorio; (b) di 16 Amministrazioni regionali (52,7 milioni di euro), per il potenziamento dell'SSN, così da incrementare la capacità di gestione e contenimento dell'epidemia; (c) di tre grandi strutture ospedaliere (l'Istituto nazionale malattie infettive Lazzaro Spallanzani, presso il quale il 24 aprile è stato inaugurato il nuovo reparto di terapia intensiva con 40 posti letto, il Policlinico universitario Agostino Gemelli e l'Azienda ospedaliera di Catanzaro "Pugliese Ciaccio" per complessivi 6 milioni di euro); (d) delle municipalità di Bergamo, Brescia, Cremona e Milano (5 milioni di euro), per l'attuazione di interventi a sostegno di soggetti che già versavano in condizioni di fragilità economico-sociale (famiglie monoreddito, percettori di pensione sociale, famiglie i cui componenti sono in situazione di disabilità o inoccupati).

La Banca ha inoltre sostenuto dal punto di vista organizzativo un'iniziativa di solidarietà, avviata dai membri del Direttorio, dal personale e dai pensionati dell'Istituto, per il contrasto alla pandemia e il sostegno ai più colpiti dagli effetti economici dell'emergenza; il ricavato della sottoscrizione, che alla data del 13 maggio ammonta a circa 600.000 euro ed è ancora in corso, sarà devoluto a tre organizzazioni particolarmente impegnate nel sostegno alle fasce più fragili della popolazione: Caritas, Comunità di Sant'Egidio e Medici senza frontiere.

La politica monetaria

La Banca d'Italia ha concorso attivamente con la Banca centrale europea e le altre banche centrali dell'Eurosistema alla definizione, in tempi ristretti, del quadro di riferimento per l'avvio del nuovo programma di acquisto di titoli per l'emergenza pandemica (*Pandemic Emergency Purchase Programme*, PEPP) e delle nuove operazioni di rifinanziamento a più lungo termine per l'emergenza pandemica (*Pandemic Emergency Longer-Term Refinancing Operations*, PELTRO). Ha inoltre contribuito a specificare i nuovi criteri per le operazioni mirate di rifinanziamento a più lungo termine (*Targeted Longer-Term Refinancing Operations*, TLTRO), le misure di ampliamento delle attività conferibili a garanzia delle operazioni di politica monetaria e le regole per l'accettazione in garanzia di ulteriori prestiti bancari (*additional credit claims*, ACC) da parte delle banche italiane.

L'utilizzo in garanzia di prestiti bancari è stato agevolato dalla possibilità di ricorrere al sistema interno della Banca d'Italia per la valutazione del merito di credito dei debitori (*In-house Credit Assessment System*, ICAS; per maggiori dettagli cfr. il paragrafo: *L'assetto operativo della politica monetaria* del capitolo 2), che nel periodo di emergenza è stato interamente gestito da remoto, anche per le attività svolte dalle Filiali. L'ICAS è stato inoltre utilizzato per effettuare analisi di scenario relative all'impatto della crisi sulla situazione finanziaria delle imprese.

A causa dell'elevata volatilità, è stato necessario intensificare l'attività di monitoraggio dei mercati finanziari e si è accresciuta la complessità nella gestione e nel controllo dei rischi sui portafogli finanziari.

L'attivazione delle nuove misure di politica monetaria ha reso particolarmente intensa e complessa l'attività sul fronte dei programmi di acquisto titoli, della gestione delle garanzie e del rifinanziamento. Sono proseguite regolarmente le attività di gestione dei portafogli finanziari e di analisi del mercato monetario.

La rapida attivazione della modalità da remoto di tutte le attività di politica monetaria è stata possibile grazie all'ampia dematerializzazione dei processi attuata negli anni passati per assicurare continuità operativa in condizioni di momentanea indisponibilità della sede di lavoro.

Si sono resi necessari adattamenti alle procedure amministrative, modifiche ai protocolli di comunicazione con la BCE e con il mercato e l'acquisizione di dotazioni aggiuntive per assicurare la piena fungibilità di tutte le postazioni lavorative remote. L'impegno è stato considerevolmente accresciuto dalla concomitante pressione operativa dovuta alla definizione e all'avvio delle nuove misure di politica monetaria.

Nella fase di acuta difficoltà determinata dalla pandemia il Governatore è intervenuto a più riprese nei media nazionali e internazionali per riaffermare la disponibilità dell'Eurosistema ad aumentare il volume degli acquisti, a modificarne la composizione e a esplorare tutte le possibili opzioni per sostenere l'economia, nella misura necessaria a rendere gli interventi proporzionati ai rischi da affrontare, senza tollerare impedimenti che possano compromettere l'efficace trasmissione della politica monetaria.

La circolazione monetaria

La Banca d'Italia ha costantemente monitorato la domanda di contante ed effettuato tempestivi rifornimenti alle Filiali per assicurare continuità nella distribuzione delle banconote sull'intero territorio nazionale.

È stato attivato il Coban, costituito tra Banca d'Italia, Associazione bancaria italiana (ABI), Poste Italiane e Ministero dell'Interno per scambiare informazioni e coordinare interventi necessari a fronteggiare l'emergenza. In quest'ambito è stata definita la procedura di accesso all'iniziale area rossa nel lodigiano attraverso un protocollo condiviso con le autorità locali e sono state definite le operazioni di rifornimento degli sportelli postali per il pagamento delle pensioni; è stata verificata la regolare alimentazione degli ATM. A tal fine l'Istituto ha autorizzato le filiali delle banche commerciali e gli uffici postali dell'intero territorio nazionale a effettuare, ove necessario, controlli manuali di autenticità e idoneità delle banconote.

È stata garantita la continuità dei servizi al pubblico, reindirizzando gli operatori professionali del contante presso Filiali della Banca limitrofe a quelle temporaneamente chiuse; i servizi di sportello nei confronti dei privati sono stati effettuati su prenotazione.

Sono stati mantenuti stretti contatti con gli operatori professionali del contante per assicurare il ritiro dalla circolazione delle banconote sospette di falsità e il loro invio per gli esami tecnici al Centro nazionale di analisi della Banca d'Italia.

La produzione delle banconote presso la stamperia dell'Istituto, sospesa per quattro settimane dalla metà di marzo, è ripresa il 14 aprile su un numero ridotto di linee. La riapertura dello stabilimento è stata accompagnata dall'adozione di misure di prevenzione e protezione addizionali a salvaguardia della salute dei dipendenti.

I sistemi di pagamento

Dalla fine di febbraio alla fine di marzo i volumi trattati sulla piattaforma di regolamento dei titoli TARGET2-Securities (T2S) sono cresciuti del 70 per cento rispetto a quelli medi del 2019², con picchi di operatività giornaliera del 100 per cento che hanno comportato un utilizzo pressoché totale della capacità elaborativa del sistema³.

Per fare fronte all'aumento delle operazioni, la capacità elaborativa di T2S è stata temporaneamente potenziata. Inoltre, per consentire lo svolgimento ordinato delle diverse fasi della giornata operativa di T2S, in accordo con la BCE il 23 marzo è stato temporaneamente posticipato dalle 20.00 alle 21.00 l'orario di chiusura della fase di regolamento diurna e di contestuale avvio del regolamento notturno. Le misure adottate hanno migliorato la performance di T2S; il 6 aprile l'orario ordinario è stato ripristinato. Nelle prime due settimane di aprile i volumi si sono gradualmente ridotti, rimanendo, nel mese, superiori di circa un terzo a quelli medi del 2019.

² Oltre 600.000 operazioni di regolamento al giorno in media nell'anno.

³ Il 16 marzo le operazioni di regolamento hanno toccato il massimo di oltre 1,2 milioni. L'incremento, causato dal corrispondente aumento della volatilità sui mercati finanziari, ha interessato principalmente lo scambio di titoli azionari.

Il personale ha fatto fronte alla situazione eccezionale garantendo che tutte le fasi delle giornate operative di TARGET2, T2S e TARGET Instant Payment Settlement (TIPS) si svolgessero senza impatti per gli utenti; il contatto con la struttura della Deutsche Bundesbank con cui è condivisa la gestione delle piattaforme TARGET2 e T2S è stato mantenuto attraverso teleconferenze permanenti. Anche nella situazione di emergenza è stato garantito il supporto alla comunità bancaria e finanziaria nazionale per assicurare il pieno utilizzo dei servizi di pagamento dell'Eurosistema disponibili su TARGET2, T2S, TIPS.

L'ampliamento delle operazioni di rifinanziamento dell'Eurosistema e l'accresciuta partecipazione delle banche italiane ed europee a tali operazioni hanno comportato, dalla seconda settimana di marzo, un deciso incremento nei volumi delle garanzie stanziate sul conto pool e di quelle gestite dalla Banca d'Italia nell'ambito del modello di banche centrali corrispondenti (*Correspondent Central Banking Model*, CCBM)⁴. Nelle ultime due settimane di marzo le operazioni necessarie per gestire le garanzie in titoli depositate sul conto pool e le operazioni CCBM sono aumentate, rispettivamente, del 100 e del 300 per cento rispetto alla prima metà del mese. Per fare fronte al carico di lavoro aggiuntivo sono stati rafforzati i presidi svolti dal personale e creati protocolli di comunicazione interni per il coordinamento nella gestione delle attività. Nel mese di aprile i volumi si sono ridotti, pur rimanendo superiori del 30 per cento circa rispetto a quelli registrati all'inizio di marzo.

Le attività progettuali svolte per conto dell'Eurosistema dalla Banca d'Italia assieme ad altre tre BCN sono proseguite; il previsto incontro informativo con le banche italiane sulle funzionalità della futura piattaforma consolidata T2-T2S, che avrebbe dovuto tenersi in presenza, si è svolto il 9 marzo in diretta streaming.

L'Istituto ha continuato a erogare i servizi di pagamento al dettaglio attraverso il sistema di compensazione BI-Comp e il Centro applicativo Banca d'Italia (CABI); ha coordinato le attività di rilascio delle dichiarazioni sostitutive del protesto presso le Sedi di Roma e di Milano, dando seguito ai provvedimenti di sospensione dei termini emanati durante l'emergenza sanitaria.

La sorveglianza sui mercati e sul sistema dei pagamenti

Dal 22 febbraio 2020, dopo la costituzione della prima zona rossa nel lodigiano, il Codise, presieduto dalla Banca d'Italia con la partecipazione del Ministero dell'Economia e delle finanze (MEF) e della Commissione nazionale per le società e la borsa (Consob), ha coordinato le azioni per garantire la fornitura dei servizi bancari e finanziari, a partire dal contante, operando come punto di contatto unico con la Protezione civile per il settore finanziario. Il Codise è intervenuto sui piani di apertura degli sportelli bancari e postali, sui presidi di sicurezza per il personale e per l'utenza, sull'analisi degli impatti operativi legati all'evoluzione della crisi.

A tutela della sicurezza cibernetica degli intermediari e dei loro clienti è intervenuto il *Computer Emergency Response Team* del settore finanziario italiano (CERTFin), il

⁴ Il CCBM è il meccanismo, basato su rapporti di corrispondenza tra le banche centrali nazionali (BCN) dell'Eurosistema, che consente alle controparti l'utilizzo transfrontaliero dei titoli a garanzia di finanziamenti di politica monetaria e di credito infragiornaliero (cfr. il capitolo 2: *La politica monetaria*).