

BdT newsletter

Il foglio di informazione della Banca dei Territori

260



PERIODICITÀ

Quindicinale (il 1° e il 15 di ogni mese)



TIRATURA

50 mila ca. persone della Div. Banca dei Territori

UNA STORIA IN EVOLUZIONE

La Newsletter BdT è un periodico quindicinale nato, a marzo 2009, con l'obiettivo di mettere ordine fra le informazioni che ricevono i direttori di filiale - primi destinatari - segnalare le priorità di BdT e fornire uno strumento da condividere con i colleghi nelle riunioni di filiale. Sempre più importante per fornire una visione d'insieme delle strategie e delle priorità della Divisione Banca dei Territori, nel corso degli anni lo strumento si è evoluto per rispondere al meglio alle esigenze dei destinatari.

Il primo restyling grafico avviene a maggio 2013, mentre soli due anni dopo (marzo 2015) vengono introdotte le pagine regionali: uno spazio dedicato a ciascuna direzione regionale della Divisione per comunicare esclusivamente con le proprie persone.

Nel 2016 una survey indirizzata ai direttori di filiale mostra quanto lo strumento sia apprezzato e condiviso dagli stessi con i propri collaboratori: il 54% sempre e/o spesso la condivide con i propri collaboratori. Alla domanda «secondo te La Newsletter BdT quindicinale dovrebbe essere...» il 58% dei rispondenti ha sottolineato la necessità di estenderla a tutte le persone della Banca dei Territori e non solo ai direttori di filiale.

Dal 2 novembre 2016 la Newsletter BdT viene spedita, via email, a tutte le persone della Banca dei Territori (oggi oltre 50 mila).

Nel 2019 una nuova survey ha confermato l'apprezzamento per il periodico: letto dal 56% dei rispondenti e ritenuto un importante strumento - di semplice lettura e con una grafica piacevole - per essere sempre aggiornati sulle novità e priorità della Divisione e della propria direzione regionale.

Oggi la Newsletter BdT (a gennaio 2021 sono stati pubblicati 260 numeri) si conferma un importante puntatore strategico di attenzione per la Divisione Banca dei Territori.



LA STRUTTURA

Come strumento profilato, la Newsletter BdT è indirizzata a destinatari eterogenei, ma con un patrimonio di informazioni comune appartenente a tutte le persone della Divisione Banca dei Territori.

Si compone di un'edizione Nazionale, destinata alle strutture centrali, in cui vengono evidenziate le priorità della Banca dei Territori, l'andamento economico della Divisione, i progetti per la Rete, le linee strategiche (piano di marketing, piani commerciali), le novità sul Personale e iniziative di formazione.

Per le persone che lavorano nelle direzioni regionali si aggiungono, alle pagine Nazionali, una o due pagine regionali profilate.

Ai responsabili BdT e ai direttori regionali viene invece distribuito un numero completo dell'edizione Nazionale e di tutte le 8 edizioni regionali in via di pubblicazione.

RIPRESA E RILANCIO DELL'ECONOMIA: IL RIFINANZIAMENTO ALLE IMPRESE

Nel 2020, all'inizio dell'emergenza COVID-19, Intesa Sanpaolo ha subito adottato le prime misure emergenziali di aiuto economico alle imprese per sostenere nel momento di difficoltà. Una conseguenza della rete di finanziamento allo stanziamento di un piano di 50 miliardi di euro di credito agevolato.

A fine 2020, il primo intervento importante in ordine di tempo riguarda un'iniziativa di accompagnamento verso la ripresa e la ricostruzione del cash flow, con conseguente riduzione dell'importo del debito per generare la sostenibilità nel tempo e rafforzare la credit capacity e l'adattabilità agli investimenti necessari per la ripresa.

La nuova soluzione è sostegno della liquidità e degli investimenti tramite un unico strumento sui clienti Istituti, con la finalità di rinegoziare i finanziamenti in essere proponendo un allungamento della durata.

Lo strumento finanziario messo a disposizione è una versione dedicata del finanziamento "Credito Impresa (con garanzia F27)", che prevede la garanzia dell'ente Credit Agricole, da aprile fino a 15 anni e un preammortamento fino a 24 mesi. La garanzia del Fondo Centrale di Garanzia fino al 50 giugno e viene nel regime del "financing".

L'iniziativa è rivolta alle imprese e alle Aziende Rurali e rappresenta un ulteriore momento di vicinanza e sostegno che il Gruppo intende dare alle proprie imprese, con un'azione di sostegno che si affianca alle iniziative e permette una soluzione finanziaria prospettivamente più stabile.

Ulteriori informazioni e dettagli operativi sono disponibili su [ABC](#).

L'EDITORIALE
 di ANTONIO GERMOGLIÈ



I presupposti del 2021 sono condizionati da un percorso di recupero dell'economia reale tramite di credito, agere attraverso il più grande. Abbiamo sempre creduto e soprattutto da questa rete di credito pubblica. Siamo d'accordo che il momento più estremo nel 2020. Con il 2021 ci avviaamo a chiudere anche l'ultimo anno dell'attuale Piano d'Impresa, un traguardo importante sotto molti aspetti che non possiamo mancare.

I nostri clienti vengono gli stessi (risparmio gestito, titoli, credito, qualità del credito) e la funzione è sempre il presidio della clientela, che si estende in un'ottica di tutela e protezione degli interessi. In quest'ambito, per averne fatto bene, rimangono ancora spazi di miglioramento su cui lavorare, per rafforzare sempre più l'elemento propulsivo per avere performance sostenibili nel medio e lungo periodo.

Stanno lavorando su diversi fronti per riportare la nostra attività, ad esempio con l'evoluzione di alcune iniziative commerciali che stiamo a prendere meglio i clienti e cogliere al meglio il potenziale. Sul fronte del pricing, proiettando, una politica di un profilo rispetto di marginalità, strada già intrapresa con successo nel medio periodo.

In questi fasi delicate di ripresa, il contributo tutti a portare per continuare a sostenere il Paese e per consegnare i nostri obiettivi. La crescita e l'efficienza dell'azione commerciale sono elementi cruciali nel raggiungimento dei risultati. Come sempre un'ottima partenza nel primo trimestre ci aiuterà a raggiungere il nostro Piano di lavoro e soprattutto quest'anno sarà anche il risultato di un lavoro di gruppo che troverà la via d'uscita da una crisi epocale e nei cui momenti lavoreremo al fianco in qualità partner.

Vi auguro di buon lavoro e spero di trovarvi in questi giorni.

Antonio Gerموgliè
 Responsabile Direzione Finanziaria e Controllo di Gestione

EDIZIONE NAZIONALE

Prima pagina

- Editoriale a firma di un responsabile BdT
- Articolo di «spalla» (una volta al mese andamentale Divisione Banca dei Territori)

Pagine interne

Articoli su prodotti/servizi, iniziative/eventi d'interesse per tutti i colleghi di Divisione.

Terza pagina

Economia e mercati finanziari: rubrica fissa di approfondimento sull'andamento dei mercati finanziari e che fornisce indicazioni macroeconomiche.

Ultima pagina

- Segnalazioni clip Web Tv e articoli di Mosaico recentemente pubblicati
- Imperdibili: una raccolta delle più recenti pubblicazioni della normativa

es. prima pagina

MONOGRAFICI

I numeri monografici sono edizioni speciali monotematiche (non profilate) dedicate all'approfondimento di un argomento specifico. Sono una raccolta di articoli, editoriali a firma di responsabili della Divisione, sui più rilevanti cambiamenti in corso o argomenti di particolare interesse e indirizzo strategico.

8 EDIZIONI REGIONALI

Testata

Ogni edizione regionale riporta, oltre al relativo nome, un'immagine iconica di riferimento*.

Più di pagina

Nominativi dei collaboratori che hanno lavorato all'edizione in lavorazione.

Contenuti

1/2 pagine disposizione di ciascuna direzione regionale per comunicare in maniera profilata con le proprie persone.

* LE 8 DIREZIONI REGIONALI DELLA BANCA DEI TERRITORI DI INTESA SANPAOLO			
Direzione Regionale Campania, Basilicata, Calabria e Puglia	Direzione Regionale Emilia Romagna e Marche	Direzione Regionale Lazio, Sardegna, Sicilia, Abruzzo e Molise	Direzione Regionale Lombardia
Direzione Regionale Milano e Provincia	Direzione Regionale Piemonte, Valle d'Aosta e Liguria	Direzione Regionale Toscana e Umbria	Direzione Regionale Veneto, Friuli Venezia Giulia e Trentino Alto Adige

ESEMPIO NUMERO
MONOGRAFICO

Anno 8 • 2 Novembre 2016

BOM

newsletter

Il foglio di informazione della Banca dei Territori

168



SE LO SOGNI
LO PUOI FARE
E NOI TI AIUTIAMO
A REALIZZARLO®

INTESA  SANPAOLO

ESEMPIO NUMERO
MONOGRAFICO

Anno 12 • 15 Gennaio 2020

BOM

newsletter

Il foglio di informazione della Banca dei Territori

238



SPECIALE MODELLO DI SERVIZIO

INTESA  SANPAOLO



ANDAMENTO ECONOMICO DELLA DIVISIONE

Nel mese di settembre la BdT ha ottenuto ottimi risultati.

Il flusso netto delle AFI è cresciuto di 1,7 miliardi, con un progressivo da inizio anno che supera i 23 miliardi grazie alla raccolta diretta delle Imprese e Aziende Retail e alla maggiore raccolta amministrata.

Anche il risparmio gestito ha registrato un flusso netto positivo nel mese di settembre di 0,2 miliardi, grazie soprattutto ai prodotti di bancassicurazione, che ha permesso di riportare in nero il risultato da inizio anno. Un flusso netto trainato dall'ottimo andamento dei collocamenti, pari a oltre 3,7 miliardi (secondo miglior ammontare dell'anno) e un progressivo di quasi 25 miliardi in crescita rispetto ai primi nove mesi 2019. Compresi i certificates a settembre i collocamenti hanno superato i 4 miliardi con un progressivo di circa 27 miliardi.

Importanti i risultati di Valore Insieme che a fine settembre ha superato i 34 miliardi di masse e circa 93 mila contratti, con una crescita da inizio anno di 6,9 miliardi di masse e 18.500 contratti.

Le erogazioni di credito a MLT hanno superato i 36 miliardi a fine settembre con un incremento del 75% rispetto al pari periodo 2019, grazie ai nuovi finanziamenti a Imprese e Aziende Retail che continuano a beneficiare delle iniziative a sostegno della liquidità, con oltre 24 miliardi nei nove mesi (+129% YoY). Significativo anche il trend del mutui che registrano a settembre il miglior risultato dell'anno con circa 1,5 miliardi di erogazioni e un progressivo di 10,1 miliardi in crescita del 53% verso i nove mesi dello scorso anno. In lieve ripresa le erogazioni dei prestiti personali, tuttavia ancora al di sotto dei primi nove mesi 2019 (-49%).

La Tutela Danni, con oltre 470 milioni di premi venduti da inizio anno, continua a crescere nel confronto con l'anno precedente (+4%), grazie al comparto non-motor che totalizza 280 milioni di premi (+34% YoY).

L'EDITORIALE

di CRISTINA MOTTA



Creiamo una Filiale Online da tripla A: accoglienza, ascolto, assistenza.

È lo slogan che ha guidato la crescita e la trasformazione della Filiale Online durante i mesi di questo particolare 2020.

Partiamo dall'accoglienza. Da sempre sappiamo accogliere, sia i nuovi colleghi sia i clienti. Vorrei soffermarmi sui colleghi, perché sono contenta di condividere con voi il grande lavoro portato avanti con il supporto di tutte le strutture della banca: sono tante, infatti, le persone entrate in Filiale Online da gennaio a oggi e, tra queste, anche 90 colleghi provenienti da Intesa Sanpaolo Casa e altri se ne aggiungeranno entro fine anno.

In un periodo in cui la condivisione dello spazio fisico è limitata, è stato importante allenare inclusività ed empatia anche a distanza, per consentire a tutti di salire a bordo, garantendo un servizio di qualità, percepito come un valore concreto. Inoltre, con l'ingresso dei primi colleghi, è diventata realtà l'applicazione del contratto misto anche alla figura del gestore online per la parte di lavoro dipendente, un importante traguardo che crea nuove opportunità lavorative.

Proseguiamo con l'ascolto attivo: il fondamento di una comunicazione efficace.

Ascoltare le esigenze dei clienti significa rafforzare fiducia e relazione, per un continuo miglioramento del servizio. In questo contesto, nell'ambito del programma NPS (Net Promoter Score), è stato riattivato con alcune innovazioni il processo di ricontatto: il cliente che riceve la survey lascia un feedback, indicando in quale misura è propenso a raccomandare la nostra azienda. Al termine del questionario ha la possibilità di chiedere un ricontatto che alimenta l'iniziativa Contattami subito - con l'NPS restiamo vicini. In particolare è ora attivo un pilota per la Direzione Regionale Veneto, Friuli Venezia Giulia e Trentino Alto Adige che coinvolge la Rete e la Filiale Online come attori di un lavoro in staffetta nell'ascolto della voce del cliente, per aumentare la tempestività e la percentuale dei clienti contattati.

Solo accogliendo e ascoltando è possibile assistere, perché l'assistenza è la sintesi perfetta dei due punti precedenti. In uno dei momenti storicamente più complessi per tutti noi, le chiamate arrivate ai gestori FOL sono più che raddoppiate. Per poterle gestire correttamente siamo alla ricerca di soluzioni tempestive e flessibili. Saper affrontare scenari imprevedibili ci ha aiutato a capire come sia sempre più imprescindibile essere integrati e multicanale. Non siamo realtà differenti, siamo un'unica grande rete che lavora insieme per accogliere, ascoltare e assistere.

Ci attendono ancora molte sfide e una grande responsabilità nell'integrazione con UBI, per i clienti e i colleghi che sono entrati a far parte del Gruppo.

Siamo pronti, con la nostra tripla A sempre in mente.

responsabile Direzione Controllo
Reclami, Monitoraggio Costi e Investimenti

BdT

newsletter

Il foglio di informazione della Banca dei Territori

242



Care colleghe, cari colleghi, un amico mi ha detto una volta che le persone (e le aziende) si riconoscono nei momenti di crisi, perché scopri come sei fatto davvero quando ti trovi a gestire situazioni mai viste e mai affrontate. Come già accaduto in altri momenti, anche adesso ci troviamo a gestire l'imponderabile e anche questa volta siamo stati capaci di tirare fuori il meglio di noi. Tra le cose importanti che ci ispirano c'è "mai rinunciare ai valori identitari del nostro Gruppo": questa è la linea che ci guida anche nell'affrontare la situazione di questi giorni.

Le persone della Banca dei Territori stanno dimostrando un perfetto equilibrio tra i timori per se stessi e i propri cari e il grande senso di responsabilità verso le famiglie e le imprese del nostro Paese. Abbiamo ridotto gli orari di accesso al pubblico e contingentato gli ingressi da subito. Poi chiuso le filiali più piccole dov'era possibile, ridotto il numero di mattine con accesso al pubblico e creato turni sulle filiali più grandi. Mantenere le distanze, lavarsi le mani, far accedere in filiale i clienti solo per bisogni urgenti e indifferibili, tutelando noi stessi e sostenendo la collettività. L'attenzione alle persone unita al senso di responsabilità ci guida anche ora: stare vicini ai clienti, in filiale o da remoto, far percepire che continuiamo a garantire un servizio di prima necessità e che vogliamo accompagnarli in un momento di grande volatilità dei mercati e nell'esigenza del mondo imprenditoriale di risposte urgenti di liquidità o di pagamento delle rate. Non si è fermata l'attività produttiva del Paese e noi siamo un po' gli infermieri e i dottori dell'economia reale in questa situazione difficile. Tra le cose che abbiamo approntato c'è la sospensione delle rate dei finanziamenti sia per i Privati sia per le Imprese; abbiamo stanziato un plafond di 5 miliardi, destinato

a sostenere le realtà imprenditoriali di tutto il territorio nazionale, per coprire esigenze legate alla gestione della liquidità e stiamo approntando altre iniziative importanti sempre per la stessa finalità; donato 100 milioni per sostenere cure, ospedali e terapie intensive; esteso le coperture dei nostri Prodotti Salute già sottoscritti per coprire questa emergenza.

Anche questa volta siamo stati apripista rispetto alle altre banche, che ora utilizzano approcci simili ai nostri. È importante che ci teniamo in contatto: cerchiamo di essere sempre aggiornati sulle informazioni che contano, sia attraverso la Intranet (anche da smartphone con la app *interComm*), la Newsletter BdT, sia dialogando con i capi.

Non finirò mai di ringraziarvi per quello che avete fatto e per quello che state facendo: so che non è semplice, che dobbiamo affrontare emozioni e sensazioni complesse e divergenti, sia nostre sia dei nostri cari. Ognuno di noi sta gestendo situazioni difficili: non è facile essere in filiale, non è facile usare per settimane di seguito nuove modalità di lavoro come lo smartworking o l'offerta a distanza. Per alcuni di noi è faticoso essere reperibili giorno e notte per garantire che ogni cosa funzioni al meglio possibile. Per questo siete la squadra migliore che io possa desiderare.

Con affetto e gratitudine.

ONOMIA E MERCATI FINANZIARI

È utile sapere che...



La riforma del Meccanismo Europeo di Stabilità (MES)

Con le banche centrali in pausa e la stringa di dati macro che indica una fase di stabilizzazione, l'attenzione torna sui temi di politica economica, tra cui il commercio internazionale a livello globale e, nello specifico dell'Europa, la riforma del Meccanismo Europeo di Stabilità (MES). Su quest'ultimo tema, in Italia si è aperto un acceso dibattito politico. Il dibattito si concentra su alcune specificità tecniche del Meccanismo che ne cambierebbe in parte il processo decisionale, in un quadro strutturale che tuttavia è già stato definito alcuni anni fa.

Cos'è il MES?

Il MES è un'istituzione europea nata da un accordo intergovernativo tra i Paesi dell'Euro nel 2010, in sostituzione dell'EFSD (facility europea per la stabilità finanziaria) creato un anno prima in uno dei momenti più acuti della crisi del debito. L'obiettivo del MES è erogare prestiti o linee di credito a tassi favorevoli a Paesi che si trovano in difficoltà a raccogliere capitali sui mercati. Per raggiungere questo obiettivo il MES può a sua volta finanziarsi attraverso l'emissione di debito sul mercato. Con la riforma di cui si discute in questi giorni, per accedere a una linea di credito si renderebbe più stringente la cosiddetta "condizionalità ex-ante". Di fatto è prevista (ma è in realtà già presente con le regole attuali) un'analisi di sostenibilità del debito del Paese che fa richiesta di assistenza: se questa valutazione desse un esito negativo, prima di accordare il prestito si dovrebbe procedere a una ristrutturazione del debito già in essere.

Le principali novità della riforma in discussione

Il nodo della riforma è rappresentato dal maggior coinvolgimento del Consiglio Direttivo del MES nell'analisi di sostenibilità, attualmente affidata alla Commissione e alla Banca Centrale Europea. La criticità risiede nel fatto che il MES, un'istituzione intergovernativa, è composto dai ministri delle Finanze dei Paesi membri. Una preoccupazione è dunque che la valutazione affidata ai Paesi creditori possa essere più severa di quella della Commissione.

Un altro aspetto rilevante legato alla proposta di riforma è l'introduzione delle cosiddette "single-limb Cac" (Clausole di azione collettiva) per le emissioni future di titoli governativi. Secondo queste clausole, per procedere alla ristrutturazione del debito tramite un accordo con i creditori privati si dovrà raggiungere un quorum di consensi sull'insieme delle emissioni (e non anche su ogni singola emissione come è attualmente, "double-limb Cac"): si rende dunque più difficile per i singoli investitori privati bloccare la ristrutturazione. Il timore è che l'introduzione della "single-limb Cac" possa creare tensioni sui mercati finanziari, in particolare per i Paesi più indebitati e quindi più a rischio di ristrutturazione (segnaliamo peraltro che questi stessi timori erano stati espressi in occasione dell'introduzione delle Cac a doppia maggioranza nel 2013, ma che in seguito non è stata rilevata alcuna distorsione sui bond emessi con le Cac rispetto ai titoli già sul mercato).

L'Unione Bancaria e il Single Resolution Fund

In più, unito alla riforma del MES, c'è il tema dell'Unione Bancaria e, in particolare, del Single Resolution Fund (SRF), fondo europeo a cui il MES potrebbe erogare prestiti per gestire le crisi bancarie. Questo fondo di sicurezza, fornito dal MES, rappresenterebbe una prima forma di condivisione dei rischi tra i Paesi dell'Area Euro; il tema a sua volta si intreccia con l'assicurazione europea sui depositi (anch'essa di fatto una forma di condivisione dei rischi) e con il suo contraltare, ossia la richiesta tedesca che, a fronte di questa condivisione, i titoli governativi nei portafogli delle banche vengano ponderati per il rischio.

In sintesi, seppur con alcune criticità, la riforma in essere, unita anche agli altri tavoli di discussione a livello europeo, rappresenterebbe un passo in avanti nella direzione indicata dall'ex-presidente della BCE Mario Draghi: nei suoi ultimi interventi, Draghi ha sottolineato come l'Eurozona abbia bisogno di una capacità fiscale comunitaria abbastanza ampia da agire come stabilizzatore macroeconomico. In tal senso anche l'istituzione del BICC (Budgetary Instrument for Convergence and Competitiveness) rappresenta un passo in avanti in questa direzione.



Una selezione di proposte dal canale nazionale

Intervista ad Angeletti, Fioravanti e l'università in Italia



La Divisione International Subsidiary Banks - Intervista a Paola Angeletti
Risultati, priorità, stile manageriale e una dedica speciale. La prima donna alla guida della Divisione si racconta a tutti i colleghi



Divisione Insurance, Intervista a Nicola Maria Fioravanti
Tra i temi trattati: modello di business unico, cultura assicurativa, persone e innovazione



L'Italia e la sua reputazione: l'università
Le interviste a Luciano Violante, Gian Maria Gros-Pietro e Marco Morganti



Una selezione di proposte tra gli articoli

SIREF Fiduciaria, G! come Giocare e Sharing International



SIREF Fiduciaria: Il Trust per tutti
Inaugurata a Milano Cusani la seconda filiale Imprese con il nuovo restyling. Un'impostazione funzionale, moderna e accogliente, in armonia con l'evoluzione del Modello di Servizio



Accanto ai più piccoli per educarli al risparmio e alle professioni di domani
Intesa Sanpaolo ha partecipato a G! come Giocare a Milano e ha promosso Young Innovators Day in filiale, dedicati a bambini e ragazzi



Sharing International: quando la protagonista è l'Europa
Ottimi feedback per la più recente edizione di Sharing International, dedicata all'Europa. Gli incontri, realizzati per colleghi e imprese clienti, si sono svolti in quattro direzioni regionali del Nord

GLI IMPERDIBILI

Novità normative (e non solo)

- ✓ Circ. 921/2019: Finanziamenti - Gestione Mutui e Finanziamenti in ammortamento. Aggiornamento Guida di Processo
- ✓ Circ. 915/2019: Regole in materia di gestione delle Operazioni di Maggior Rilievo
- ✓ Circ. 913/2019: Gestione della Conformità - Gestione ambito normativo Antiriciclaggio e Contrasto al Finanziamento del terrorismo internazionale. Pubblicazione nuove Schede Controllo
- ✓ Circ. 912/2019: Servizi di accesso a distanza e di dematerializzazione - Corporate Remote Banking
- ✓ Circ. 906/2019: Servizi di accesso a distanza e di dematerializzazione - Altri servizi di accesso a distanza. Aggiornamento Guida di Processo
- ✓ Circ. 896/2019: Regole in materia di Sistema Eccellenza Tutela 2019 (SET)
- ✓ Circ. 895/2019: Regole in materia di Premio Variabile di Risultato 2019
- ✓ Circ. 890/2019: Gestione del Credito Deteriorato - Gestione Sofferenze. Pubblicazione nuove Schede Controllo
- ✓ Circ. 885/2019: Ramo Danni - Polizze di Protezione - Beni e Persone, Ramo Danni - Polizze di Protezione - Motor. Aggiornamento Guide di Processo



Supplemento a Mosaico, periodico di comunicazione del Gruppo Intesa Sanpaolo

Direttore: Virginia Borda
Direttore Responsabile: Andrea Zerzi
Hanno collaborato a questo numero: M. Acquaro, E. Addario, M. Boldizzoni, M. Casagrande, G. Chienes, G. D'Alessandro, P. Gaffuri, A. Germoglió, P. Guida, S. Mattioli, P. Merlo, C. Purarelli, M. Romani, C. Raina, I. Siebasi, M. C. Trogolo
comunicazione@intesa@intesa.com