



Roma, 10 aprile 2020

Raccomandazione della Banca d'Italia su tematiche afferenti alle misure di sostegno economico predisposte dal Governo per l'emergenza Covid-19

Nella attuale situazione di emergenza, il sistema bancario e finanziario è chiamato a svolgere un ruolo di primo piano nell'assicurare che le misure adottate o in via di adozione da parte del Governo producano gli effetti attesi a sostegno del sistema economico e produttivo italiano e nel fornire il proprio contributo per limitare per quanto possibile gli impatti negativi sulla clientela.

Agli intermediari viene chiesto un impegno importante, sia per l'oggettiva difficoltà in cui versano tutti i settori di attività economica, incluso quello della finanza, sia in relazione alla rapida evoluzione della normativa emergenziale.

Affinché gli interventi emergenziali possano dispiegare pienamente i propri effetti a beneficio dell'intera collettività è necessaria la piena collaborazione tra tutti gli attori coinvolti.

1. Raccomandazioni in materia di tutela della clientela

La Banca d'Italia ha già fornito agli operatori prime indicazioni in tema di rapporti con la clientela¹. Nell'occasione, è stata richiamata la necessità di pubblicizzare, attraverso ogni strumento d'informazione disponibile, le soluzioni che i singoli intermediari hanno adottato per gestire l'emergenza, valutando, inoltre, l'opportunità di potenziare i canali di comunicazione telefonica, anche mediante la creazione di un numero dedicato, al fine di ridurre al minimo i disagi per la clientela.

Dal monitoraggio attivato sulle segnalazioni ricevute dai clienti e sui mezzi di comunicazione sono emerse talune difficoltà da parte dell'utenza. Confidando che specifiche problematiche siano state superate, si raccomanda alle banche e agli intermediari finanziari di intensificare gli sforzi per ridurre al minimo i disagi per l'utenza e per agevolare l'accesso alle misure di sostegno previste dai decreti legge 17 marzo 2020, n. 18 (cd. "Cura Italia") e 8 aprile 2020, n. 23 (cd. "Liquidità"). In particolare, con riferimento:

- alla sospensione dell'operatività delle dipendenze, le banche e gli intermediari finanziari vorranno garantire l'operatività delle proprie filiali, quando sussistano difficoltà a fornire da remoto² alla clientela determinate tipologie di servizio ovvero quando sarebbe richiesto alla clientela uno spostamento in comuni diversi da quello della filiale di riferimento, spostamento incompatibile con le misure restrittive in vigore ovvero logisticamente difficoltoso (ad es. nel caso di clienti residenti in aree montane o nelle isole minori);

¹ Cfr. comunicazione avente ad oggetto "Emergenza epidemiologica da COVID-19. Prime indicazioni in tema di rapporti con la clientela".

² Si richiamano in proposito le indicazioni contenute nel decreto "Liquidità", articolo 4, in materia di sottoscrizione dei contratti e comunicazioni in modo semplificato.

- alle modalità di attivazione delle misure governative, gli intermediari dovranno fornire senza indugio istruzioni chiare e omogenee alle proprie reti sulle regole e procedure interne da adottare, al fine di assicurarne uniformità di applicazione; dette procedure andranno soprattutto adeguate per superare eventuali ostacoli alla piena attuazione delle citate misure (ad es. recependo, ove disponibile, la modulistica approntata dalle Autorità);
- alle informazioni da fornire alla clientela, gli intermediari sono chiamati a dare delucidazioni sugli strumenti varati dal governo, chiarendo i casi in cui lo strumento non sia immediatamente disponibile per effetto dell'iter previsto dalla legge (ad es. per la necessità di attendere l'approvazione da parte delle autorità europee, o i decreti attuativi);
- all'eventuale addebito delle rate in scadenza di prestiti o mutui per i quali sia stata presentata domanda di moratoria, andranno poste in essere le necessarie operazioni di riaccredito, accompagnate dalla sterilizzazione di qualsivoglia effetto sfavorevole a carico del cliente e conseguente all'addebito stesso (ad es. l'applicazione di tassi di interesse ovvero di commissioni di istruttoria veloce in caso di sconfinamento). Sul regime economico, andranno svolte valutazioni approfondite per rimuovere qualsiasi onere a carico della clientela non compatibile con le previsioni normative emergenziali.

A questi fini può essere necessario potenziare (o approntare) i sistemi di assistenza da remoto (telefonica o via *web*) affinché eventuali quesiti della clientela siano trattati tempestivamente e in maniera esaustiva, favorendo scelte consapevoli e coerenti con le esigenze del cliente. In particolare, per quanto riguarda l'assistenza via *web*:

- gli intermediari vorranno senza indugio predisporre all'interno del proprio sito *web* una sezione dedicata all'accesso alle misure del Governo, chiara e agevolmente consultabile. Tale sezione dovrà essere facilmente accessibile dalla *home page*, con un collegamento in posizione di immediata visibilità;
- per quanto riguarda i contenuti di detta sezione, dovrà essere predisposta un'area con le risposte alle domande più frequenti (FAQ), facendo rinvio se opportuno all'analoga sezione disponibile sul sito del MEF. Andranno inoltre sviluppate specifiche sottosezioni per categoria di clientela e per tipologia di strumento di supporto finanziario richiesto;
- in ciascuna sottosezione dovrà essere presente l'elenco della documentazione necessaria per la presentazione delle richieste (moduli; fac-simile di autocertificazione, ove necessario, etc.) e la pertinente documentazione di trasparenza; i relativi moduli dovranno essere scaricabili. In particolare, i moduli di richiesta:
 - dovranno essere conformi a quelli elaborati dalle autorità, dove disponibili. Negli altri casi, dovranno specificare in maniera chiara e semplice le informazioni che il cliente deve fornire e la documentazione che deve essere presentata a supporto. Le informazioni da richiedere andranno comunque contenute nei limiti di quanto previsto dalle norme e di quanto strettamente necessario per l'accesso alla specifica misura cui il cliente è interessato;
 - dovranno poter essere sottoposti alla banca o all'intermediario finanziario caricandoli sul relativo sito *web*.

Le banche e gli intermediari finanziari metteranno comunque a disposizione dei clienti, dove necessario, canali di trasmissione alternativi al sito *web* (canale telefonico, canale fisico).

Nel caso di attivazione di servizi di assistenza telefonica, gli intermediari dovranno darne adeguata informativa alla clientela secondo modalità coerenti con l'esigenza di contenere l'invio di corrispondenza in forma non telematica, e organizzare il servizio privilegiando un accesso efficace e rapido da parte della clientela. Andrà applicato ogni sforzo per garantire il costante funzionamento

dei contatti telefonici attivati; con riguardo all'eventuale accodamento delle richieste, andranno previste modalità di ricontatto degli utenti.

Al fine di ampliare quanto più possibile l'ambito di applicazione dei provvedimenti emanati dal Governo, gli intermediari bancari e finanziari vorranno valutare l'opportunità, ove non vi abbiano già provveduto, di estendere su base volontaria tali iniziative anche a favore di categorie di soggetti che potrebbero versare in situazioni di difficoltà e/o in relazione a tipologie di rapporti contrattuali al momento non comprese nei predetti provvedimenti.

Le raccomandazioni si riferiscono anche alle misure adottate su base volontaria e valgono, in quanto applicabili, anche laddove i rapporti con la clientela siano ordinariamente tenuti per il tramite di reti esterne.

2. Raccomandazioni in materia di antiriciclaggio e prevenzione del crimine finanziario

Considerate le opportunità che l'attuale crisi rischia di offrire alla criminalità economica, si fa presente che gli intermediari dovranno continuare a sottoporre la clientela a tutti gli obblighi previsti dalla disciplina in materia di antiriciclaggio. La profondità e l'intensità dei controlli da condurre a fini di adeguata verifica andranno opportunamente calibrate.

Per quanto concerne in particolare i finanziamenti alle imprese garantiti dallo Stato, essi dovrebbero essenzialmente mirare a fornire le imprese della provvista necessaria per far fronte ai costi di funzionamento o a realizzare verificabili piani di ristrutturazione industriale e produttiva. Le banche dovranno quindi tenere conto di questi elementi nell'adeguata verifica della clientela, oltre che ovviamente del complesso degli ulteriori elementi informativi disponibili sul profilo di rischio dei richiedenti i finanziamenti, sia in sede di concessione del finanziamento, sia nella fase di monitoraggio dello stesso.