

Associazione per lo Sviluppo degli Studi di Banca e Borsa
SADIBA 27

Seminario su:

**Intermediari, mercati finanziari
e ciclo economico internazionale**

Intervento di Vincenzo Desario
Direttore Generale della Banca d'Italia

Perugia, 22 marzo 2003

Sommario

<i>1. Introduzione</i>	<i>3</i>
<i>2. Le banche</i>	<i>3</i>
<i>3. Le procedure di business continuity.....</i>	<i>5</i>
<i>4. Il Nuovo Accordo sul Capitale</i>	<i>7</i>
<i>5. La riforma del diritto societario</i>	<i>9</i>
<i>6. La trasparenza.....</i>	<i>12</i>

1. Introduzione

Ricorre quest'anno il trentennale dell'Associazione per lo Sviluppo degli Studi di Banca e Borsa, esempio di proficua collaborazione tra operatori e studiosi. L'impegno nel promuovere ricerche, incontri pubblici, iniziative di formazione ha reso questo sodalizio punto di riferimento per le discipline bancarie e finanziarie.

La storia dell'Associazione è stata cadenzata dagli annuali appuntamenti di Sadiba che, avviati tre anni dopo la sua fondazione, costituiscono la sede in cui il confronto di idee e di esperienze vede la partecipazione attiva della stessa Banca d'Italia nelle sue diverse funzioni, dalla ricerca economica alla vigilanza.

La mia presenza, limitata all'ultima sessione di questo seminario, e l'ampiezza dei temi discussi rendono ardua una sintesi che ponga nella giusta luce la qualità dei contributi presentati e la ricchezza del dibattito. Mi soffermerò, pertanto, su alcuni dei temi trattati, esprimendo brevi riflessioni personali: in particolare, sulle prospettive delle banche italiane; sui passi necessari per garantire la *business continuity*; sulle innovazioni che si prefigurano nella regolamentazione; sui cambiamenti appena introdotti nel diritto societario; sulla trasparenza.

2. Le banche

Ho aperto il mio intervento ricordando un significativo anniversario. Proseguo richiamandone un altro molto importante: nel 1993 fu introdotto il Testo unico bancario.

Il sistema creditizio italiano è profondamente trasformato. Le pubblicazioni della Banca d'Italia e gli interventi dei suoi Vertici hanno negli anni documentato i mutamenti intervenuti, che hanno consentito lo sviluppo di un sistema solido e concorrenziale. I guadagni in termini di efficienza e di redditività hanno contribuito a rafforzare gli assetti patrimoniali, a limitare l'impatto sui bilanci bancari del ripiegamento congiunturale, del forte calo dei corsi borsistici, delle crisi finanziarie di imprese e paesi esteri.

L'attuale congiuntura prospetta un quadro complesso per l'attività delle banche; rende difficile, ma al tempo stesso irrinunciabile, la prosecuzione del processo di rinnovamento.

Nel 2002 la crescita dell'economia italiana si è sostanzialmente arrestata. Gli indicatori più recenti non segnalano progressi sostanziali nei primi mesi del 2003, sia per l'Italia sia per l'area dell'euro. Prevale tuttora un atteggiamento pessimistico sulle prospettive a breve dell'economia.

L'andamento delle nostre esportazioni manifesta un progressivo declino. L'economia mostra un'accentuata frammentazione del tessuto produttivo e una scarsa propensione alla crescita dimensionale delle imprese. La prevalenza di aziende di modeste dimensioni vincola la capacità di competere; limita la spesa per ricerca e sviluppo; frena l'adozione di nuove tecnologie, con riflessi negativi sull'andamento della produttività.

Permangono ostacoli al miglioramento dell'efficienza amministrativa, lentezze nei processi di liberalizzazione. Le innovazioni organizzative richieste dalle nuove tecnologie, a livello sia di azienda sia di relazioni tra le imprese, sono frenate dalla incompleta modernizzazione delle infrastrutture, dei mercati dei fattori produttivi, dei servizi pubblici, degli ordinamenti giuridici.

Negli ultimi due anni i margini reddituali delle banche italiane hanno registrato una flessione: gli utili, in percentuale del capitale e delle riserve, pari all'11,6 per cento nel 2000, sono diminuiti al 7,2 per cento nel primo semestre del 2002. Il calo è stato determinato prevalentemente dalle svalutazioni e dagli accantonamenti effettuati a fronte dei rischi connessi con l'attività internazionale dei principali gruppi bancari. Vi ha concorso in misura significativa la riduzione dei proventi derivanti dai servizi di gestione del risparmio.

Nei mesi scorsi sono fortemente aumentati i prestiti a medio e a lungo termine destinati al finanziamento di attività immobiliari, sotto forma di mutui alle famiglie, di finanziamenti a imprese di costruzioni e a società di servizi del medesimo comparto. Nonostante il ricorso a operazioni di cartolarizzazione i crediti complessivi verso questi operatori sono saliti al 27 per cento del totale; ad essi, nel 2002, fa capo quasi la metà dell'aumento registrato. Si pone l'esigenza di dedicare particolare attenzione ai rischi che possono derivare da eventuali fluttuazioni dei valori immobiliari.

La crescita della redditività postula una robusta ripresa dell'economia e dei mercati mobiliari, in grado sia di alimentare la domanda di prestiti e di servizi finanziari da parte delle imprese e delle famiglie, sia di ridurre i rischi creditizi.

Se la ripresa dovesse tardare a manifestarsi, le banche dovranno fronteggiare un possibile, ulteriore calo dei ricavi e una crescente fragilità degli affidati; dovranno, tuttavia, continuare a garantire il necessario sostegno finanziario all'economia nell'ambito di rigorose politiche di valutazione del merito di credito.

I progressi compiuti dall'inizio degli anni novanta segnano un profondo stacco rispetto al passato. Le banche che operano nell'area meridionale hanno invertito la precedente tendenza all'aumento dei costi; elevato la qualità dell'attivo; accresciuto la redditività del capitale; ampliato la gamma dei prodotti offerti; diversificato i ricavi derivanti dalla prestazione di servizi finanziari. La diffusione capillare degli sportelli ha incrementato la disponibilità di servizi bancari sia al Centro Nord sia nel Mezzogiorno.

Il divario nel costo dei finanziamenti bancari a breve termine alle imprese del Mezzogiorno rispetto a quelle del Centro Nord è in calo dal 1996. Il livello attuale, pari a circa 1,6 punti percentuali, è di poco inferiore al precedente minimo toccato nel 1992, prima della fase di recessione dell'economia meridionale. Correggendo i dati per tener conto della diffusa presenza nelle regioni meridionali di imprese medie e piccole e di quelle operanti in settori caratterizzati da maggiore rischiosità, il divario di tasso si riduce a circa 0,9 punti percentuali; esso riflette il più elevato rischio di credito riconducibile alle diseconomie esterne che gravano sull'attività produttiva del Mezzogiorno.

3. Le procedure di business continuity

L'attacco terroristico dell'11 settembre 2001 ha sollecitato riflessioni e verifiche finalizzate a individuare eventuali punti di vulnerabilità della infrastruttura finanziaria e a sensibilizzare Autorità e operatori ad adottare provvedimenti atti a fronteggiare situazioni di crisi.

Per il sistema bancario e finanziario, cruciale importanza assume la capacità di garantire la continuità operativa degli intermediari in situazioni di elevato rischio sistemico.

La Banca d'Italia, in coerenza con le strategie e le sollecitazioni concordate nelle sedi internazionali, ha condotto una serie di iniziative volte a promuovere il rafforzamento dei piani di emergenza delle banche e dei soggetti che gestiscono le infrastrutture di sistema.

Nel corso del 2002 ha svolto una ricognizione sullo stato di preparazione del sistema italiano. E' seguita una comunicazione alle maggiori banche con la quale è stata sottolineata la rilevanza delle procedure di sicurezza e della *business continuity*, segnalando ai responsabili aziendali la necessità di adottare provvedimenti atti a ridurre questa peculiare forma di rischio operativo.

Il 25 febbraio scorso si è tenuto un incontro con i rappresentanti dei primi venti intermediari bancari, dei principali mercati, delle infrastrutture di sistema. E' emerso che la situazione italiana risulta composita.

Nel comparto delle infrastrutture sono stati avviati progetti per rafforzare i presidi di sicurezza. Nel settore dell'industria finanziaria sono state riscontrate carenze in tema di adeguatezza dei piani di emergenza, di pianificazione integrata tra le aree aziendali potenzialmente interessate, di frequenza di test integrati.

Nel corso dell'incontro è stata distribuita, al fine di ottenere commenti entro la primavera, una bozza di revisione delle istruzioni di vigilanza sui controlli interni, finalizzata a estendere la copertura normativa a tutti i punti critici e a definire i requisiti organizzativi minimi per il presidio dell'attività da parte delle banche.

Occorre, in particolare, adeguare, all'interno di ogni banca, la catena di comando alla gestione di eventuali situazioni di crisi.

Il successo dei piani volti a garantire la continuità operativa richiede efficaci meccanismi di sicurezza presso tutti gli operatori. Un impegno inadeguato anche di singoli intermediari di rilevante dimensione può riflettersi negativamente sull'intero sistema.

Una delle proposte sulle quali si è raccolto il consenso generale riguarda la progettazione di soluzioni coordinate in grado di minimizzare potenziali rischi sistemici connessi con il blocco dell'attività finanziaria, in considerazione delle intense relazioni strutturali e operative esistenti tra mercati, intermediari e infrastrutture.

Si è, quindi, concordato di creare una linea di contatto che assicuri uno stretto coordinamento e un continuo scambio di informazioni tra le parti interessate; di costituire un gruppo di lavoro al quale parteciperanno rappresentanti della Consob, dei principali gruppi bancari, dei mercati, delle infrastrutture con rilevanza sistemica, delle associazioni di categoria.

Con un approccio simile a quello sperimentato per il cambio data dell'anno 2000, il gruppo - coordinato dalla Banca d'Italia - sarà incaricato di individuare i servizi critici, pianificare collaudi e test integrati, proporre regole e standard di sistema.

La condivisione delle iniziative sin dalla fase di progettazione degli interventi costituisce un fattore di successo nelle strategie che si vanno delineando, riduce i costi, rafforza le difese.

La rilevanza delle questioni coinvolge i vertici decisionali delle infrastrutture e degli intermediari; è nella loro responsabilità la realizzazione di procedure per la continuità di servizio.

4. Il Nuovo Accordo sul Capitale

La proposta di 'Nuovo Accordo sul Capitale', in via di completamento presso il Comitato di Basilea, segna un progresso importante. Configura una correlazione più stretta tra patrimonio e rischi.

La comunità finanziaria internazionale ha espresso apprezzamento per l'impostazione generale della riforma. Sono state tuttavia manifestate preoccupazioni in relazione agli effetti che essa potrebbe esercitare sul finanziamento alle piccole e medie imprese.

L'esigenza di riservare un trattamento adeguato ai crediti verso le imprese piccole e medie non assume identica rilevanza presso tutti i Paesi industriali; è maggiormente avvertita in Paesi, come l'Italia, caratterizzati da un'ampia frammentazione dell'apparato produttivo.

Nel documento di gennaio 2001 erano stati proposti requisiti patrimoniali rapidamente crescenti in funzione del grado di rischio, senza alcuna distinzione tra le imprese. Poiché le società di minori dimensioni tendono a collocarsi nelle classi di rischio medio-alto, ai

prestiti loro destinati sarebbero stati associati requisiti patrimoniali relativamente elevati, con possibili ripercussioni sul volume e sul costo dei finanziamenti.

Successivi approfondimenti hanno mostrato che le grandi imprese presentano risultati economici strettamente correlati tra loro e con l'andamento ciclico dell'economia. Le aziende di minori dimensioni, al contrario, tendono a entrare in crisi in prevalenza per specifici fattori aziendali; pertanto, a parità di probabilità di insolvenza dei singoli debitori, un portafoglio di crediti alle piccole imprese è meno rischioso di uno relativo a grandi imprese, poiché la ridotta correlazione tra lo 'stato di salute' delle diverse società consente una migliore diversificazione.

Sulla base di queste considerazioni, nel 2002 è stata attenuata la relazione tra rischio del singolo prenditore di credito e requisito patrimoniale; la contenuta dimensione è stata configurata come fattore di riduzione del requisito. Conseguentemente, i prestiti alle imprese con fatturato inferiore a 50 milioni di euro sono stati assoggettati, a parità di rischio, a un requisito patrimoniale inferiore fino al 20 per cento rispetto a quello delle società con un giro d'affari superiore alla soglia indicata.

E' stato manifestato il timore che la maggiore sensibilità dei requisiti patrimoniali al rischio possa comportare restrizioni dell'offerta di credito nelle fasi di debolezza dell'economia, quando peggiora la qualità dei crediti, con la conseguenza di amplificare gli effetti delle oscillazioni cicliche.

Una potenziale fluttuazione dei livelli di capitale in funzione degli andamenti del ciclo economico è in larga misura un risultato inevitabile di una più stretta correlazione tra requisiti e rischio di credito. Tuttavia, i miglioramenti nelle modalità di gestione del rischio, conseguenti all'utilizzo dei sistemi di *rating*, consentiranno di cogliere in anticipo i deterioramenti del merito di credito degli affidati e, quindi, di adottare con tempestività appropriate misure correttive. I criteri previsti per l'assegnazione dei *rating* spingono a dedicare maggiore attenzione alle incertezze connesse con l'attività economica dei debitori, al fine di rendere meno correlate con il ciclo le migrazioni da una classe di rischio all'altra.

Le modifiche già introdotte comportano una sensibile riduzione delle differenze tra i requisiti associati a finanziamenti con *rating* diversi, contribuendo a mitigare ulteriormente i timori espressi.

Le banche dovranno condurre valutazioni circa i riflessi di scenari economici negativi sui requisiti patrimoniali. I risultati delle prove di *stress* verranno verificati dalle autorità di controllo al fine di garantire il mantenimento, durante l'intero ciclo economico, di livelli di patrimonio superiori al valore minimo richiesto.

Per acquisire informazioni più precise in merito agli effetti della nuova proposta sui diversi portafogli bancari, il Comitato di Basilea ha recentemente condotto un'ulteriore, ampia rilevazione quantitativa, alla quale hanno partecipato numerose banche italiane. Sulla base dei risultati ottenuti, in corso di valutazione presso le autorità di vigilanza, verrà emanato il nuovo documento di consultazione. La riforma, che verrà approvata entro l'anno in corso, entrerà in vigore nel 2006.

Il nuovo Accordo sul capitale contempera l'obiettivo di una più stretta correlazione tra patrimonio e rischi effettivi con quello di limitare i potenziali effetti delle fluttuazioni dell'attività economica; configura un trattamento equilibrato dei crediti alle piccole e medie imprese.

La Vigilanza è impegnata, e lo sarà per i prossimi anni, in un ampio programma di collaborazione con le banche per rendere operative le metodologie più avanzate di valutazione dell'adeguatezza patrimoniale; per costruire le necessarie basi statistiche; per sviluppare, allo stesso tempo, tecniche più semplici, che consentano alle banche minori di padroneggiare i rischi tipici della loro attività senza subire svantaggi concorrenziali.

5. La riforma del diritto societario

Dopo oltre sessant'anni dall'approvazione del Codice civile, e a quattro anni dalle novità introdotte dal testo unico della finanza per le società con azioni quotate, è stata varata una organica riforma del diritto societario.

Si è concluso un processo di elaborazione normativa che, avviato nella precedente legislatura, ha impegnato due Commissioni di studio. La prima, istituita nel 1998 e presieduta dall'On. Mirone, ha individuato i principi e i criteri direttivi in gran parte

confluiti nella legge delega n. 366 dell'ottobre 2001. La seconda, istituita nello stesso mese sotto la presidenza dell'On. Vietti, ha provveduto alla stesura dei decreti legislativi delegati che, pubblicati nella Gazzetta Ufficiale del 22 gennaio 2003, hanno portato a compimento l'ambizioso disegno riformatore.

La Banca d'Italia ha partecipato attivamente ai lavori. In particolare, nella fase di impostazione ha rappresentato con forza l'esigenza di procedere all'ammodernamento del diritto societario; ne ha sottolineato l'importanza cruciale per lo sviluppo dell'economia e della finanza; ha indicato gli obiettivi economici della riforma. Ha fornito, inoltre, il contributo che le è stato richiesto in sede di redazione dei testi normativi.

Nel complesso, la riforma del diritto societario merita apprezzamento. Il quadro normativo che ne risulta è in linea con le finalità della legge delega: semplifica il diritto vigente e, ove possibile, ne riduce gli oneri procedurali; potenzia l'autonomia statutaria, limitando il presidio delle norme imperative alla sola tutela di interessi generali; asseconda la libera iniziativa degli imprenditori, consentendo loro la scelta tra più modelli organizzativi; amplia i canali di finanziamento delle imprese. A queste viene offerta la facoltà di avvalersi di nuove tipologie di strumenti finanziari, sia componendo in modo articolato i diritti patrimoniali e amministrativi insiti nelle partecipazioni al capitale sociale sia ampliando il ricorso alla raccolta obbligazionaria.

Il rinnovato impianto legislativo appare flessibile, idoneo a evitare arbitraggi normativi da parte delle imprese nazionali che, almeno sotto il profilo dell'ordinamento societario, sono poste nella condizione di competere su basi paritarie con le società estere e di attrarre nuovi investimenti produttivi nel nostro Paese.

Non mancano tuttavia criticità. Tra gli aspetti di maggiore interesse per il settore bancario, suscita perplessità la disciplina delle emissioni obbligazionarie da parte delle società per azioni. Essa, nell'elevare al doppio del patrimonio netto il limite quantitativo di emissione, ne consente il superamento a condizione che i titoli eccedenti, ove non quotati, circolino nell'ambito degli "investitori professionali sottoposti a vigilanza prudenziale". Il collocamento presso il pubblico non è vietato, ma comporta la responsabilità sussidiaria del cedente in caso di insolvenza della società emittente.

Tale previsione amplia per le imprese la possibilità di diversificare le forme di indebitamento; offre agli intermediari l'opportunità di accrescere il volume dei servizi di collocamento, ma introduce oneri impropri a loro carico. Costringendo gli intermediari che effettuino il collocamento presso il pubblico dei titoli eccedenti i limiti previsti a rispondere della solvibilità degli emittenti, il legislatore si è discostato da un indirizzo legislativo consolidato a livello internazionale: di norma, la tutela degli investitori, nei casi di accettazione consapevole del rischio, rimane affidata a regole di trasparenza e correttezza.

Nella fattispecie indicata le banche non saranno chiamate soltanto a illustrare alla clientela il rischio dell'investimento proposto o richiesto, ma dovranno valutare i titoli con modalità analoghe a quelle applicate ai finanziamenti, in quanto obbligate ad assumere in proprio il rischio creditizio della società emittente.

Si ripropone in tal modo la centralità del tema dei rapporti tra banca e investitori, che associazioni dei consumatori sottopongono ad accurato vaglio anche nell'ottica di contendersi il primato della critica e della denuncia.

La riforma del diritto societario entrerà in vigore il primo gennaio 2004; troverà applicazione anche nei confronti delle banche e degli intermediari finanziari, disciplinati - come noto - da apposite regolamentazioni settoriali.

La Banca d'Italia è attualmente impegnata a verificare se le soluzioni organizzative e operative previste per la generalità delle società siano compatibili con le specificità delle imprese operanti nei settori vigilati; a valutare quali interventi si rendano necessari per adeguare i testi unici bancario e della finanza e le istruzioni di vigilanza.

Sul piano legislativo, le modifiche dovrebbero riguardare poche ma importanti materie, tra le quali la disciplina degli assetti proprietari, degli organi societari e della raccolta di risparmio da parte di soggetti non bancari. Interventi più incisivi richiederà la normativa secondaria, che dovrà essere sottoposta a una profonda rivisitazione.

L'ampliamento dell'autonomia statutaria delle banche potrà determinare una loro diversificazione, sotto il profilo sia operativo sia organizzativo; non mancherà di riflettersi sull'attività di Vigilanza nelle sue diverse configurazioni. La possibilità di optare per strutture innovative di *governance* ispirate a modelli mutuati dagli ordinamenti

tedesco e anglosassone, l'emissione di strumenti finanziari innovativi, la costituzione di patrimoni separati destinati a uno specifico affare rappresentano solo alcune delle soluzioni giuridiche introdotte sulle quali la Banca d'Italia sarà chiamata a compiere scelte adeguate e condivise.

L'impossibilità di identificare *a priori* l'ampia gamma di modelli adottabili potrà indurre a privilegiare l'emanazione di regole di vigilanza che, oltre a disciplinare le fattispecie organizzative e operative più comuni, potrebbero enunciare i singoli obiettivi dei controlli, precludendo i comportamenti che diano luogo a risultati difformi. Nel settore degli assetti proprietari, gli strumenti di partecipazione al capitale delle banche andranno valutati in relazione alla loro effettiva influenza sulla gestione della banca, con specifico riferimento agli obiettivi della *separatezza* e della *sana e prudente gestione*.

L'attività delle banche potrà risentire degli effetti della riforma; la maggiore libertà di scelta della struttura patrimoniale e dei modelli organizzativi le indurrà a ricercare soluzioni più rispondenti alle loro specifiche esigenze.

Le più ampie facoltà di emissione di obbligazioni e di altri titoli di debito da parte delle imprese, richiederanno alle banche e agli altri intermediari abilitati di potenziare e migliorare i servizi di collocamento e di consulenza, anche al fine di contenere eventuali fenomeni di disintermediazione.

La possibilità che le imprese affidate adottino diverse modalità organizzative e operative inciderà sulle procedure attualmente seguite dalle banche per la valutazione del merito di credito e per il controllo dei rischi; esse dovranno considerare attentamente i riflessi che forme innovative di *governance* sono suscettibili di produrre sulla gestione delle società finanziate.

6. La trasparenza

Con riferimento al già menzionato aspetto dei rapporti tra banche e consumatori di servizi finanziari, resto sempre più convinto che relazioni di clientela ispirate a trasparenza e correttezza costituiscono condizioni imprescindibili per lo sviluppo di un mercato concorrenziale e per il consolidamento dei rapporti con i risparmiatori.

La fiducia degli investitori rappresenta uno dei beni immateriali più preziosi per l'industria bancaria e finanziaria; occorre l'impegno di molti anni di corretta gestione per conquistarla, basta il comportamento irresponsabile di pochi per dissolverla in breve tempo.

Perché sfavorevoli oscillazioni dei corsi non abbiano a incrinare i rapporti con gli acquirenti di strumenti finanziari è necessario che questi siano posti nella condizione di avere

piena consapevolezza delle caratteristiche dei prodotti e dei rischi connessi. Deve risultare evidente che, a differenza delle tradizionali operazioni di deposito, gli investimenti in titoli - ivi compresi quelli in obbligazioni emesse dalla stessa banca - comportano l'assunzione di rischi gravanti esclusivamente sugli investitori.

Le oltre 1.000 verifiche di trasparenza effettuate dalla Banca d'Italia nel 2002 hanno consentito di constatare che i vertici aziendali non hanno mancato di recepire nei regolamenti interni la normativa e le raccomandazioni dell'Organo di vigilanza in tema di informativa, trasparenza delle condizioni, correttezza dei comportamenti.

La stessa iniziativa di recente avviata dall'Associazione Bancaria Italiana, che si propone di elevare il livello di trasparenza e di promuovere una maggiore consapevolezza della clientela bancaria meno esperta nel valutare rendimenti e rischi impliciti nei diversi prodotti finanziari, va nella direzione giusta.

Il rispetto formale delle prescrizioni vigenti non è però sufficiente; occorre una effettiva e generalizzata adesione a regole deontologiche, fondate su criteri di correttezza, sul rispetto sostanziale del consumatore di servizi finanziari.

L'assimilazione e l'effettiva applicazione della regolamentazione interna da parte degli addetti alle strutture periferiche risultano ancora problematiche. La tensione nei rapporti tra banche e clienti resta alta: lo attestano i circa 8.000 esposti pervenuti alla Banca d'Italia nel biennio 2001-2 e le quasi 6.000 decisioni assunte nello stesso periodo dall'Ombudsman bancario.

I responsabili della rete periferica e il personale tutto devono essere sensibilizzati sull'importanza dell'obiettivo - non solo commerciale, ma anche etico - di intrattenere un

buon rapporto con la clientela. Occorrono continue, mirate iniziative di addestramento e di aggiornamento professionale; occorre, inoltre, che il rispetto delle norme che regolano la materia sia assicurato anche adottando - quando necessario - provvedimenti disciplinari a carico dei trasgressori.

E' indispensabile, altresì, che dei principi fondamentali vigenti nella specifica materia e delle iniziative assunte dal sistema venga data la più ampia diffusione presso la clientela bancaria. In tal modo si renderà possibile per gli investitori esprimere un più incisivo impegno personale nel valutare che le operazioni, richieste o proposte, risultino compatibili con la loro situazione e le finalità che intendono perseguire. Ne deriverà una crescita della cultura finanziaria dei risparmiatori, con benefici per gli stessi intermediari.

L'assistenza al cliente è strumento efficace di confronto competitivo. Deve costituire un valore fondamentale della cultura aziendale, nella consapevolezza che il successo e la reputazione dell'intermediario bancario dipendono in larga misura dalla capacità di soddisfare al meglio le esigenze della clientela.

La delibera in materia di trasparenza, emanata dal Comitato del credito il 4 marzo u.s., ha introdotto norme di maggior tutela per il cliente in termini di confrontabilità e di conoscenza aggiornata delle condizioni inizialmente offerte e di quelle di fatto applicate nel corso dei rapporti contrattuali. L'occasione della emanazione delle istruzioni attuative è propizia per ulteriori riflessioni sulla tematica e per l'assunzione di appropriate iniziative da parte dei responsabili aziendali.

Come di consueto, ci salutiamo constatando che i problemi da affrontare non mancano né per la professione bancaria né per le Autorità di Vigilanza. La sfida si fa sempre più severa in un mercato tecnologicamente evoluto e ormai fortemente integrato sul piano internazionale. Non resta che formulare un augurio di buon lavoro a tutti e fissare il nostro appuntamento per la prossima manifestazione.