

Oggetto: Risposta al quesito inviato dal Socio Franco Delben - del 12/05/2020

Due domande per l'Assemblea dei Soci del 16 maggio 2020

1. L'emergenza dovuta alla pandemia ha stravolto buona parte delle nostre consuetudini, per cui questa domanda e la relativa risposta si riferiranno inevitabilmente al periodo pre-lock down. Il potenziamento dell'informatica anche nelle Filiali, in particolare con l'introduzione del Bancomat Evoluto, ha avuto come conseguenza un minore afflusso di soci e/o clienti (o potenziali soci e/o clienti) alle Filiali (intendo ovviamente come presenze fisiche)?

Se si', come e' immaginabile, ritengo sia da considerare che la nostra Banca ha alcune caratteristiche peculiari e innovative che derivano dai principi in base ai quali abbiamo scritto lo Statuto (trasparenza, valutazione socio-ambientale, ecc.). Una caratteristica di non poco conto e' il rapporto diretto e "rilassato" dei soci ma soprattutto dei clienti con la Banca attraverso gli operatori delle Filiali. A mio parere, il tempo che gli operatori dedicano a tale pubblico non deve essere considerato una perdita di tempo, ma un INVESTIMENTO, anche a fronte del fatto che da sempre abbiamo rinunciato alla pubblicita' tradizionale. E' esperienza comune, credo, che con noi il passa-parola e' la piu' certa forma di comprensione, diffusione e crescita. Anche i dipendenti, gli operatori delle Filiali in particolare, hanno questa possibilita' e questa responsabilita'. Passata l'emergenza, si pensa di porre attenzione a questa questione?

2. Ho letto la proposta di utilizzo dell'utile e la trovo ragionevole. Pero', a fronte della notevole consistenza di tale utile e soprattutto delle serie difficolta' economiche che l'attuale emergenza ha fatto sorgere in molte famiglie, e' pensabile che anche quest'anno si ripeta quanto la nostra Banca ha fatto una quindicina d'anni fa, prima della crisi del 2007-2009, cioe' la riduzione unilaterale e non sollecitata da alcuno degli interessi sui mutui prima casa? Ovviamente penso non ad una generalizzazione del provvedimento (non vorrei sembrare un *Cicero pro domo sua*), ma ai mutui contratti da persone o famiglie in obiettiva e comprovabile difficolta' economica a causa del virus.

Grazie e buona Assemblea.

Franco Delben
Socio n. 693

RISPOSTA

Caro Socio Franco Delben,

1) la diversa organizzazione delle filiali con dotazione di ATM evoluti e la spinta all'utilizzo degli strumenti informatici (area clienti) hanno sicuramente prodotto una fruizione qualitativamente diversa del contatto con la filiale, con riflessi anche di tipo quantitativo. Anticipo che post lock down questa scelta si rafforzerà in virtù delle seguenti considerazioni:

- il servizio di cassa, da ampia analisi condotta lo scorso anno, veniva utilizzato mediamente dal 10% della clientela gestita in filiale. Un numero esiguo di persone, data la non capillarità di punti di accesso alla banca e la presenza di un numero elevato di clienti 'costretti' all'utilizzo dei servizi della banca a distanza. Questa situazione generava potenziali inefficienze, riducendo la possibilità di un'azione matura e attiva sul profilo relazionale e consulenziale;

- il contatto con la clientela non è mai stato e non è considerato 'tempo perso'. Oggi abbiamo l'ambizione di responsabilizzare la platea della clientela per ricondurre la relazione 'de visu' a relazione consulenziale di alto livello, limitando i contatti a basso valore aggiunto diversamente gestibili;

- il piano strategico tuttora vigente disegna un doppio obiettivo:

1) universalità di accesso alla banca, da garantire tramite il canale on line a cittadini anche lontani dalle nostre sedi (filiali e BA) e/o a cittadini che non vogliono/non possono avere opportunità di contatto diretto.

2) rafforzare i presidi territoriali con nuove filiali (tre aperte nel 2019, una in apertura nel 2020) e Consulenti di Finanza etica.

Obiettivi, entrambi, che tendono a qualificare la relazione sull'ascolto dei fabbisogni consulenziali piuttosto che su servizi diversamente gestibili e caratterizzati da forte componente meccanica. (negoiazione assegni, versamenti, prelievi, pagamenti).

A distanza di mesi da questo cambio di paradigma organizzativo ci sembra di poter dire che questa strada venga generalmente apprezzata e che sia accresciuta la capacità delle strutture territoriali di farsi carico dell'attività di ascolto e cura della clientela e della nostra base sociale, come è aumentato il tasso di fruibilità dei servizi.

2) Giova ricordare a questo riguardo che la riduzione unilaterale delle condizioni dei mutui fu decisa in un momento di vivace ascesa dei tassi (del parametro euribor in particolare), come dispositivo di mitigazione di tale tendenza.

La situazione dei tassi odierni è ai minimi storici, senza - oggi - previsioni incrementali. Piccoli interventi produrrebbero un costo significativo per la banca e economie poco apprezzabili presso nostri soci e clienti.

Ricordiamo che nell'ultimo periodo abbiamo deciso, prima che intervenissero misure governative, di concedere la sospensione integrale delle rate sui mutui prima casa, su richiesta, senza costi aggiuntivi.

Sul tema della mutualità, abbiamo da subito messo a disposizione di soci e clienti (mentre altri attori del sistema bancario marcavano vistose assenze) anticipazioni sulla Cassa Integrazione a tasso zero.

Ci riserviamo naturalmente riflessioni più approfondite su ulteriori strumenti di mutualità da utilizzare in casi di conclamata necessità.

Un'ultima riflessione: stabilire oggi che l'utile d'esercizio della banca confluisce nella sua sostanziale interezza nel Patrimonio, significa rafforzare la capacità - in tempo di crisi - di assistere con il credito le nostre cooperative, associazioni, imprese, cittadine/i socie e soci. Banca Etica ha sempre tenuto fede alla sua vocazione di intermediario creditizio al servizio dell'economia reale e dell'economia civile. Intende continuare a onorare questo impegno.

Padova, 15 maggio

Per il Consiglio di Amministrazione
La Presidente Anna Fasano