



LA CSR È DEI SOCI

N.1 - 2019



In questo numero:
LA CSR È DEI SOCI

L'attuale consiliatura, che si è insediata ormai quasi 3 anni fa, si è preoccupata esclusivamente di potenziare la struttura organizzativa e l'equilibrio economico-patrimoniale della CSR. Interventi improrogabili, alcuni dei quali inseriti anche nel nostro programma elettorale: primo fra tutti il rinnovo della convenzione con la Banca d'Italia, fondamentale per l'esistenza

stessa della CSR; dotare la Cassa di personale adeguato sia a livello quantitativo che qualitativo in funzione dei servizi da erogare; un regolamento del credito che raccogliesse in un unico corpo normativo tutte le disposizioni e i numeri unici che nel tempo erano stati emanati e che creavano confusione; un rafforzamento dei controlli interni al fine di ridurre i rischi

specifici della cassa. L'attuale Consiglio ha lavorato sotto la supervisione attenta e continua dell'organo di vigilanza; questa supervisione se da un lato ha tranquillizzato gli organi di controllo dall'altro ha certamente condizionato alcune importanti decisioni assunte, orientate più a rafforzare la Cassa che a favorire i soci.

l'obiettivo non è solo quello di rafforzare la Cassa ma quello di garantire condizioni di favore ai soci, primo fra tutti l'erogazione del credito a tassi agevolati rispetto a quelli di mercato

Oggi la CSR è una banca certamente più solida, ma indubbiamente più lontana dai soci. Le decisioni assunte, spesso penalizzanti nei confronti dei soci quale quella dei *floor* sui tassi attivi, non sono sbagliate nel metodo seguito, ma nell'obiettivo; **l'obiettivo statutario che deve ispirare le decisioni non è solo quello di rafforzare la Cassa ma quello di garantire condizioni di favore ai soci, primo fra tutti l'erogazione del credito a tassi agevolati rispetto a quelli di mercato**, obiettivo istituito per presidiare il rischio in cui si troverebbe il socio dipendente bankitalia che si rivolgesse alle banche commerciali, del potenziale conflitto di interessi tra soggetto controllore e soggetto mutuatario.

Quello che bisogna recuperare è il principio fondante della Cassa, l'obiettivo mutualistico a favore dei soci, senza pregiudicare la solidità della Cassa. Questo significa che chi gestirà la CSR nei prossimi anni dovrà garantire l'equilibrio in capo ad uno steso soggetto, il socio, di due figure che normalmente nel sistema bancario sono nettamente distinte: il cliente e l'azionista, figure spesso in contrasto tra di loro perché l'obiettivo del cliente è quello di accedere ai servizi bancari al minor costo possibile mentre per l'azionista è quello di massimizzare l'utile ai fini della remunerazione del capitale. Come noto in CSR, a differenza di quanto accade nel resto del sistema bancario, l'utile è determinato esclusivamente dal margine di intermediazione. Questo pone la Cassa in una situazione delicata perché a fronte di una situazione di tensione dei mercati finanziari si avrebbe una ripercussione diretta e immediata sulla consi-

stenza dell'utile che, come noto, è sostanzialmente utilizzato per coprire i costi operativi, remunerare il capitale ed erogare i contributi ROA.

Per quanto riguarda la remunerazione del capitale, nel periodo 2016-2018 il rendimento medio lordo dell'azione CSR si è attestato sul 3,7%, un rendimento che può non risultare in linea con i risultati economici conseguiti, ma sulla cui misura hanno inciso due fattori: primo fra tutti l'orientamento, dichiarato nel piano strategico, di favorire la "patrimonializzazione" degli utili, con la decisione conseguente di incentivare modalità di distribuzione ai soci sotto forma di sovrapprezzo sul valore delle azioni rispetto alla distribuzione di dividendi. L'altro fattore che ha inciso è la decisione, presa su sollecitazione della Vigilanza, di ricorrere alla quotazione da parte di una società esterna dell'azione CSR, al fine di valutare la coerenza del suo valore con i requisiti patrimoniali e i principali andamenti. **La valutazione esterna ha confermato sostanzialmente il valore attuale dell'azione sociale.**

I dividendi sono la strada principale per distribuire flussi di cassa agli azionisti ed è chiaro che dietro alla decisione di pagare dividendi vi è una valutazione attenta non solo del contesto aziendale ma anche dell'ambiente esterno. L'organo di vigilanza, in uno dei tanti incontri con la direzione della cassa, ci ha tenuto a precisare che i dividendi non devono seguire l'andamento degli utili ma avere un andamento regolare in modo che la policy di distribuzione dei dividendi si concretizzi nella capacità aziendale di assicurare un dividendo duraturo nel tempo.

Come noto in CSR, a differenza di quanto accade nel resto del sistema bancario, l'utile è determinato esclusivamente dal margine di intermediazione.

i dividendi non devono seguire l'andamento degli utili ma avere un andamento regolare.

E' anche vero però che esiste la possibilità di concedere dividendi straordinari, legati a risultati economici particolarmente positivi e generalmente irripetibili, come sembrerebbe essere il 2019 se venissero confermate le stime di utile.

La normativa ROA di recente è stata interessata da una importante novità, ispirata alla necessità di affrancare l'inquadramento nelle due fasce previste da ogni elemento di soggettività, rappresentato dalle figure del medico di fiducia e del certificato rilasciato dal medico di base dell'infermo, al fine di applicare criteri quanto più oggettivi per l'ammissione al contributo e indirizzare le risorse della Cassa alle situazioni più meritevoli di tutela.

Attualmente pertanto l'inquadramento è consentito solo a fronte della produzione di un certificato rilasciato da una commissione pubblica che attesti lo stato di non autosufficienza, totale o parziale. Per l'inquadramento in fascia B l'unico criterio oggettivo individuato per la presunzione di parziale non autosufficienza è l'art.3 comma 3 della legge 104 e questo probabilmente ha penalizzato qualcuno.

E' chiaro che in una materia così delicata come quella dei contributi ROA, è fondamentale assicurare trasparenza, equità e responsabilità.

Una banca moderna, che vuole erogare servizi efficienti alla propria clientela deve dotarsi di risorse umane qualificate e soprattutto di sistemi tecnologici sicuri e affidabili.

E veniamo alla nota dolente, il sito di home banking.

Quello che nelle intenzioni della Cassa e del Consiglio avrebbe dovuto rappresentare l'intervento più innovativo e rivoluzionario si è dimostrato un vero boomerang, **colpa in primis di un**

provider, CEDACRI, assolutamente incompetente e in mala fede, che ha presentato come perfetto un sito mal progettato, mal realizzato e mal collaudato, pieno di falle e grossolani errori che hanno provocato disservizi, malfunzionamenti e rallentamenti che hanno azzerato all'istante tutte le aspettative che erano state riposte nel passaggio al nuovo sito.

Responsabilità però anche delle strutture della Cassa che, nel collaudare il sito, hanno sottovalutato gran parte delle criticità, alcune di immediata percezione, senza considerare attentamente l'impatto che le nuove funzionalità avrebbero avuto sulla clientela, impatti moltiplicati dalla normale resistenza al cambiamento, dalla presenza di una grossa fetta di clientela poco esperta e dalla scarsa usabilità delle nuove funzioni del sito.

Il collaudo avrebbe dovuto consentire di intercettare e prevenire tutta una serie di problematiche.

Il corretto funzionamento del sito è condizione indispensabile per la fruizione dei servizi digitali, sia quelli ordinari, cioè legati all'operatività della clientela e sia quelli straordinari, ossia quelli relativi alle richieste di finanziamento e di sovvenzione; ne deve essere garantito il funzionamento, la continuità operativa, un elevato standing prestazionale, chiarezza dei contenuti e facilità di utilizzo.

Che cosa ci attende nei prossimi anni? Innanzitutto recuperare il principio mutualistico fondante della Cassa, ossia il rapporto con i soci senza pregiudicare la solidità della cassa. Questo significa puntare sui servizi essenziali, quelli che

La normativa ROA di recente è stata interessata da una importante novità.

Il nuovo sito di HOMEBANKING, che nelle intenzioni della Cassa e del Consiglio avrebbe dovuto rappresentare l'intervento più innovativo e rivoluzionario si è dimostrato un vero boomerang.

soddisfano gli interessi più meritevoli di tutela per i soci: introdurre tassi di favore per le nuove generazioni, favorire i prestiti a favore dei figli dei soci, ampliare la gamma dei servizi offerti, essere vicini ai soci nei momenti di difficoltà, consentire l'accesso al credito in tempi ridotti, istituire presso la cassa un punto di consulenza a cui i soci possano accedere in varie modalità (per telefono, per mail, per chat), semplificare e rendere immediatamente disponibile la disciplina che regola l'accesso ai servizi della cassa, aprire alla rinegoziazione in via ordinaria, non solo in via provvisoria attraverso una finestra temporale. **Sarà difficile nei prossimi anni, con tassi così bassi, addirittura negativi, garantire l'attuale utile.** Occorrerà pertanto procedere lungo la strada già tracciata della diversificazione del portafoglio, anche orientandosi, sempre con un approccio prudentiale, verso forme di investimento più appetibili anche se un pò più rischiose, come i titoli azionari.

La CSR è DEI SOCI! Era il nostro slogan in campagna elettorale. Ma non è solo uno slogan. La CSR è il benefit maggiore che abbiamo, dobbiamo difenderla a tutti i costi, stiamo attenti a che la critica non diventi disacratoria perché è quello che la Banca d'Italia vuole, a lei non fa comodo avere in casa una banca per i propri dipendenti, siamo gli unici all'interno del SEBC.

E invece, pur con i suoi difetti, la CSR è un bene preziosissimo, da tutelare, incentivare e sviluppare.

...essere vicini ai soci nei momenti di difficoltà, consentire l'accesso al credito in tempi ridotti, istituire presso la cassa un punto di consulenza a cui i soci possano accedere in varie modalità (per telefono, per mail, per chat), semplificare e rendere immediatamente disponibile la disciplina ...