Sintesi Policy ICT

Codice	Versione	Data di approvazione
PY076	001	24/01/2025

Il contenuto del presente documento costituisce materiale riservato e soggetto a *copyright*.
Ogni violazione sarà punita ai sensi di legge.

INDICE

1 INTRODUZIONE 3

2 RUOLI E RESPONSABILITÀ 3

3 AMBITI DI GESTIONE ICT 3

3.1 DEFINIZIONE E APPLICAZIONE DELLA STRATEGIA ICT 3

3.2 ICT OPERATIONS MANAGEMENT 3

3.3 ICT INCIDENT AND PROBLEM MANAGEMENT 4

3.4 GESTIONE DELLE TERZE PARTI 4

4 ALTRE INFORMAZIONI 4

Il contenuto del presente documento costituisce materiale riservato e soggetto a *copyright*.
Ogni violazione sarà punita ai sensi di legge.

1 INTRODUZIONE

La Policy ICT di Banca Generali rappresenta un documento strategico che definisce la visione, la missione e la strategia in ambito Information and Communication Technology (ICT). Essa si propone di guidare l'evoluzione tecnologica dell'organizzazione, garantendo al contempo sicurezza, efficienza e allineamento con gli obiettivi aziendali. La vision ICT considera i servizi tecnologici come un driver fondamentale per il business, mentre la mission si concentra sul supporto alla strategia aziendale attraverso l'ottimizzazione dei costi, l'incremento dei ricavi e la mitigazione dei rischi. La strategia ICT si fonda su un modello di full outsourcing e mira a fornire strumenti semplici, sicuri e resilienti. Due sono i pilastri fondamentali su cui si basa: una governance strutturata con ruoli e responsabilità ben definiti e una gestione efficace dei processi ICT.

2 RUOLI E RESPONSABILITÀ

La governance ICT è articolata su diversi livelli. Il Consiglio di Amministrazione ha il compito di definire e approvare la strategia ICT, supervisionare la resilienza operativa digitale e monitorare incidenti e progetti. L'Amministratore Delegato e Direttore Generale è responsabile dell'attuazione della strategia, della valutazione delle performance ICT e della formazione del personale sui rischi informatici. Il COO & Innovation supporta la definizione e il monitoraggio della strategia, promuovendo cultura e consapevolezza ICT. La funzione IT è il punto di riferimento per la gestione delle infrastrutture, delle applicazioni e dei fornitori, mentre Sicurezza e BCP si occupano della protezione fisica e informatica. Infine, il Chief Risk Office svolge un ruolo di controllo di secondo livello sui rischi ICT e di sicurezza informatica.
Dopo aver delineato i ruoli chiave nella governance ICT, la Policy entra nel merito degli ambiti di gestione, descrivendo in dettaglio le attività fondamentali per l'attuazione della strategia.

3 AMBITI DI GESTIONE ICT

3.1 Definizione e applicazione della strategia ICT

La strategia ICT viene aggiornata ogni tre anni da IT, in coerenza con la strategia aziendale e con il supporto del COO & Innovation. Essa si traduce in un piano d'azione articolato in obiettivi, tempistiche e progetti, con particolare attenzione alla sicurezza, all'evoluzione architetturale e alla gestione delle dipendenze dai fornitori. La strategia prevede anche la definizione di capabilities ICT, la convergenza verso modelli operativi comuni e il monitoraggio continuo dei risultati. Un elemento centrale è l'integrazione con la strategia di sicurezza, con controlli specifici per proteggere asset, processi e relazioni con terze parti. Il COO & Innovation ha il compito di riferire annualmente al Consiglio di Amministrazione sullo stato di attuazione della strategia, mentre l'Amministratore Delegato valuta le performance ICT e approva le relazioni sui costi e servizi.
Una volta definita la strategia, è essenziale garantirne l'attuazione attraverso una gestione operativa efficace. La sezione successiva descrive le attività di Operations Management.

3.2 ICT Operations Management

La gestione operativa ICT comprende il ciclo di vita completo degli asset, dalla tracciabilità alla manutenzione e smaltimento. La Banca assicura la mappatura dettagliata degli asset e dei processi supportati, con classificazione secondo riservatezza, integrità e disponibilità. Sono previste attività di patch management, backup e restore, performance e capacity management, anche per i servizi esternalizzati. Le operazioni ICT devono rispettare le normative e garantire sicurezza, sostenibilità e continuità operativa.
Un altro aspetto cruciale della gestione ICT è la capacità di rispondere prontamente a incidenti e problemi. La sezione seguente illustra il processo di Incident and Problem Management.

Il contenuto del presente documento costituisce materiale riservato e soggetto a *copyright*.
Ogni violazione sarà punita ai sensi di legge.

3.3 ICT Incident and Problem Management

La Banca ha definito un processo strutturato per la gestione degli incidenti e dei problemi ICT, con classificazione, tracciamento, analisi delle cause e misure correttive. Sono previste procedure di escalation attraverso le quali i dipendenti possono segnalare incidenti, vulnerabilità e attività sospette, con comunicazioni interne ed esterne agli stakeholder. IT è il focal point per la gestione degli incidenti e problemi, e utilizza strumenti dedicati per tracciare le richieste di servizio. Il processo include anche la gestione delle crisi e la condivisione delle informazioni con la funzione di sicurezza per garantire la resilienza operativa.
Infine, la Policy affronta il tema della gestione delle Terze Parti, elemento fondamentale in un modello ICT basato sull'outsourcing.

3.4 Gestione delle Terze Parti

La Banca monitora periodicamente i fornitori ICT attraverso SLA, KPI e KRI, proporzionali alla rilevanza del servizio. Sono previsti requisiti specifici di sicurezza informatica per le terze parti, in linea con la Politica di Gruppo. Questo approccio garantisce che anche i servizi esternalizzati rispettino gli standard di sicurezza e qualità definiti dalla Banca.

4 ALTRE INFORMAZIONI

Nella Policy ICT, si evidenziano ulteriori ambiti di gestione che completano il quadro strategico e operativo delineato dal documento:

- Viene sottolineato come la funzione IT definisca gli standard tecnologici, garantendo uniformità, interoperabilità e sicurezza tra i sistemi aziendali.
- viene descritta l'architettura ICT adottata, articolata in front-end, workflow, back-end e servizi di base, con il coinvolgimento dell'outsourcer CSE.
- Viene trattata la gestione dei progetti ICT, con un framework strutturato per la pianificazione e il monitoraggio, coordinato da IT e Governo Progetti.
- Viene affrontata l'acquisizione e sviluppo dei sistemi ICT, con requisiti di sicurezza fin dalle fasi iniziali, ambienti separati e test approfonditi.
- Si fa riferimento alla gestione del Change ICT, con un processo formale per minimizzare rischi e garantire tracciabilità e sicurezza.
- Si fa riferimento alla gestione dei rischi ICT, integrata nel Risk Appetite Framework della Banca.
- Si fa riferimento alla gestione delle risorse umane e del budget ICT, con attenzione alla formazione continua e alla pianificazione economica.

Il contenuto del presente documento costituisce materiale riservato e soggetto a *copyright*.
Ogni violazione sarà punita ai sensi di legge.