



**MONTE
DEI PASCHI
DI SIENA**
BANCA DAL 1472

Operational Risk Report

al 31-03-2018

**Direzione Chief Risk Officer
Area Operating Risk Officer
GRUPPOMONTEPASCHI**

Operational Risk Report

Requisito patrimoniale al 31-03-2018

Perdite Operative contabilizzate al 31-03-2018

Legal Risk:

- ☐ Focus sulle principali contestazioni (Top 10 Petitem)
- ☐ Focus sulle principali contestazioni (Top 10 Provision)

Monitoraggio delle azioni di mitigazione in corso:

- ☐ Piano di Mitigazione Rischi Operativi al 31-03-2018
- ☐ Piano di Mitigazione Rischi Informatici al 31-03-2018

KRI:

- ☐ KRI di rischio operativo
- ☐ KRI di rischio informatico



Requisito patrimoniale al 31-03-2018

		MPS GROUP - REGULATORY CAPITAL REQUIREMENTS						
		€/mln	dec-17	mar-18	jun-18	sep-18	dec-18	ΔQ/Q
REGULATORY CAPITAL REQUIREMENTS	AMA Regulatory Capital Requirements <i>of which:</i>		789,0	773,3	-	-	-	-2%
	ET1 - Internal Fraud		230,9	228,6				-1%
	ET2 - External Fraud		38,5	38,5				0%
	ET3 - Employment Relationship		23,7	25,8				9%
	EVENT TYPE ET4 - Customers, products and operating practices		379,4	363,6				-4%
	ET5 - Property damage		2,3	2,2				-1%
	ET6 - Business disruptions and system failures		14,2	14,1				-1%
	ET7 - Process management, execution and delivery		100,0	100,6				1%
	BIA Regulatory Capital Requirements		11,9	11,9				0%
	TOTAL REGULATORY CAPITAL REQUIREMENT		800,9	785,3	-	-	-	-2%
TOTAL RWA			10.012	9.816	-	-	-	-2%

Il requisito Patrimoniale per i Rischi Operativi al 31 Marzo 2018 è pari a 785 €/mln, sostanzialmente stabile rispetto a Dicembre 2017. La lieve riduzione per circa 15 €/mln (2%) è da ricondursi alla componente AMA (Advanced Measurement Approach) del requisito.

La stima AMA è stata effettuata utilizzando i dati interni di perdita al 31/03/2018, il flusso DIPO (dati di sistema) al 30/06/2017 e le analisi di scenario del 2017. Si osserva in particolare:

- Riduzione sull'ET4 «Customers, products and operating practices» per circa 15 €/mln (-4%), spiegata dall'ingresso nel trimestre di poche perdite e di importo inferiore rispetto a quanto registrato sulla serie storica.
- Incremento sull'ET3 « Employment Relationship» per circa 2 €/mln (+9%), dovuto sostanzialmente all'incremento di accantonamento su alcune vertenze con ex-dirigenti.



Perdite Operative contabilizzate al 31-03-2018

MPS GROUP - ACCOUNTED OPERATIONAL LOSSES			
		dec-17	mar-18
ACTUAL LOSSES	First-time Accounted Events	11,5	2,9
	Events with losses accounted for in the past	36,2	28,5
	<i>of which reduced allowance</i>	11,0	19,2
	Total	47,7	31,4
PROVISIONS	First-time Accounted Events	13,5	16,8
	Events with losses accounted for in the past	94,7	-34,8
	<i>of which increased allowance (larger loss estimation)</i>	144,0	4,1
	<i>of which reduced allowance (smaller loss estimation)</i>	-38,3	-19,7
	<i>of which reduced allowance</i>	-11,0	-19,2
	Total	108,2	-18,0
TOTAL	First-time Accounted Events	25,0	19,8
	Events with losses accounted for in the past	130,9	-6,3
	Total	155,9	13,5

- ✓ Le perdite complessive del trimestre (13,5€/mln) risultano in significativa diminuzione rispetto ai trimestri precedenti.
- ✓ Le perdite effettive (31,4€/mln) sono in diminuzione rispetto al trimestre precedente. L'importo è principalmente attribuibile a cause legali (complessivamente 27,6€/mln dei quali 19€/mln coperti da Fondo Rischi e 4,9€/mln per spese legali), in particolare a cause per anatocismo (10,3€/mln) e al pagamento di 9€/mln coperti da Fondo Rischi per accordo transattivo su causa legale Elipso Finance.
- ✓ Gli accantonamenti a Fondo Rischi e Oneri evidenziano nel complesso una riduzione per 18€/mln. Gli eventi principali sono:
 - nuovi accantonamenti per 16,8€/mln di cui 5,8€/mln relativi al contenzioso fiscale IRES (anni 2007/2008) della ex Prima SGR e 5€/mln per cause legali su anatocismo;
 - diminuzione per 34,8€/mln su accantonamenti preesistenti spiegata da pagamenti su cause legali con utilizzo del Fondo Rischi per 19€/mln e dall'azzeramento del Fondo Rischi su cause per anatocismo a seguito del passaggio a rischio anomalo delle posizioni in giudizio per 5,9€/mln.
- ✓ Per il fenomeno "anatocismo" si conferma il trend in diminuzione già osservato dal 2016. Nel trimestre si registrano, a fronte di nuovi accantonamenti per 5€/mln, perdite effettive per circa 10,3€/mln e una riduzione di accantonamenti per 15€/mln di cui 5,9€/mln per passaggio a rischio anomalo.
- ✓ Infine risulta invariato l'accantonamento di 78€/mln relativo all'attività di segnalazione di clientela per l'operatività in diamanti e non sono stati ancora registrati esborsi per atti transattivi, in attesa di ricevere l'autorizzazione da parte della Questura ai sensi del TULPS (art.127, R.D. 773/1931). Al 31 marzo 2018 risultano pervenute 835 richieste per un controvalore di 31,4€/mln.



Legal Risk

MPS GROUP - LEGAL RISK

€/mln		dec-17	mar-18	jun-18	sep-18	dec-18	ΔQ/Q
LEGAL RISK	LAWSUITS (clients and counterparties)	N°of Events	3,099	3,005			-3%
		Compound interest (anatocism)					
		Petitum	356	349			-2%
		Provision	164	157			-4%
		N°of Events	265	264			0%
		Bankruptcy claw-back					
		Petitum	287	291			1%
		Provision	60	61			2%
		N°of Events	697	676			-3%
		Derivatives, Bonds (defaulted counterparts) and Financial Plans (pre-MiFID)					
		Petitum	74	68			-8%
		Provision	38	37			-3%
		N°of Events	3,299	3,293			0%
		Other					
		Petitum	3,139	2,984			-5%
		Provision	242	223			-8%
	TAX LITIGATIONS	N°of Events	7	7			0%
		Petitum	95	95			0%
		Provision	19	29			53%
	LABOR DISPUTES	N°of Events	467	452			-3%
		Petitum	67	59			-12%
		Provision	28	26			-7%
	COMPLAINTS	N°of Events	758 (*)	800			6%
		Petitum	598	599			0%
		Provision	30	31			2%
	TOTAL	N° of Events	8,592	8,497			-1%
		Petitum	4,616	4,445			-4%
		Provision	581	564			-3%
	SUBSIDIARY COMPANIES	N°of Events	571	675			18%
		Petitum	352	445			26%
		Provision	38	39			3%

(*) Sono state compute anche le contestazioni con petitum e provision "non quantificati" e le richieste stragiudiziali ancora in valutazione presso la Direzione, precedentemente non considerate

- ✓ Complessivamente in diminuzione le contestazioni in termini di petitum (-4%) e provision (-3%)
- ✓ Le principali vertenze in essere rimangono legate al tema «anatocismo» e «aucap», che assorbono circa il 49% del provision totale.
- ✓ La categoria «**anatocismo**» mostra una diminuzione dovuta principalmente alla chiusura giudiziale di 194 vertenze (per una riduzione complessiva di 18€/mln di petitum e 9€/mln provision, con circa 3€/mln di esborsi).
- ✓ Continua il trend in diminuzione per «**derivati**» e «**titoli**».
- ✓ Nella categoria «**altro**» si osserva una riduzione dovuta alla chiusura giudiziale di 202 vertenze, per un petitum complessivo di 243€/mln e un provision di 19€/mln (cui corrispondono circa 14€/mln di esborsi). Tra le vertenze uscite, si segnala la contestazione per irregolarità nella cessione di crediti «**Elipso Finance**» (petitum 100€/mln, provision 11€/mln per un esborso complessivo di 9€/mln).
- ✓ Tra i «**contenziosi fiscali**» si segnala l'incremento del provision del contenzioso ex-Prima SGR a seguito di sentenza sfavorevole in secondo grado.
- ✓ La categoria «**cause di lavoro**» risente della chiusura giudiziale di 61 vertenze (petitum complessivo 7€/mln e provision complessivo 1€/mln, cui corrispondono 0,8€/mln di esborsi), soprattutto con esito favorevole.
- ✓ Per quanto riguarda i «**reclami**» si osserva un aumento della numerosità dovuto principalmente a contestazioni per aucap.
- ✓ Per le «**Controllate**» si rileva un aumento del petitum dovuto a 171 nuove vertenze per complessivi 105€/mln (di cui una contestazione di MPS CS per 96€/mln, per mancata erogazione di finanziamento).



Legal Risk – Focus sulle principali contestazioni (Top 10 Petitem)

TOP 10 CONTESTAZIONI - PETITEM (€/mln)					
Descrizione	Data rilevazione	Petitem	Provision Dic 2017	Provision Mar 2018	Tipologia contestazione
Causa legale per risarcimento danni derivanti dagli accordi di cessione e riacquisto della partecipazione di BMPS in "SNIA spa"	06/02/2012	572	-	-	ALTRE CAUSE LEGALI / responsabilità civile contrattuale (controparti e fornitori)
Causa legale per risarcimento danni derivanti AUCAP (2014 e 2015) - Alken Luxembourg S.A.	22/11/2017	434	-	-	PRATICHE DI BUSINESS E DI MERCATO IMPROPRIE / pratiche generali di business o di mercato improprie
Lettera reclamo per risarcimento danni derivanti AUCAP (2008 e 2011) - Fincal spa	24/01/2017	420	21	21	RECLAMI / errata operatività con richiesta di risarcimento danni
Causa legale per risarcimento danni derivanti da errata segnalazione in CR - Fatrotek Srl	27/06/2007	157	6	6	ERRORI O NEGLIGENZE NELL'ESECUZIONE DI OPERAZIONI CON CLIENTI, CONTROPARTI, FORNITORI / responsabilità civile contrattuale con controparti commerciali
Causa legale per risarcimento danni dovuti al mancato rispetto di clausole contrattuali in tema di concessioni creditizie - Medeghini Spa	26/03/2012	155	-	-	PRATICHE DI BUSINESS E DI MERCATO IMPROPRIE / responsabilità civile contrattuale
Causa legale per risarcimento danni derivanti da mancato rispetto di clausole contrattuali (errori nella cessione delle perdite) - Riscossione Sicilia S.p.A.	15/07/2016	107	2	2	ERRORI O NEGLIGENZE NELL'ESECUZIONE DI OPERAZIONI CON CLIENTI, CONTROPARTI, FORNITORI / responsabilità civile contrattuale con controparti commerciali
Causa legale per risarcimento danni derivanti AUCAP (2008, 2011 e 2014) - Coop Centro Italia	26/07/2016	103	3	3	PRATICHE DI BUSINESS E DI MERCATO IMPROPRIE / pratiche generali di business o di mercato improprie
Causa legale per interessi usurari - De Masi Spa e altri	07/02/2013	100	1	1	PRATICHE DI BUSINESS E DI MERCATO IMPROPRIE / violazione legge antiusura
Causa legale per responsabilità contrattuale ed extracontrattuale di MPSCS che, dopo aver deliberato la concessione di un finanziamento per la realizzazione di un progetto immobiliare nel Comune di Tarquinia, non ha sottoscritto il contratto di finanziamento - Etika Esco srl	22/01/2018	96	-	-	ERRORI O NEGLIGENZE NELL'ESECUZIONE DI OPERAZIONI CON CLIENTI, CONTROPARTI, FORNITORI / altri errori o negligenze generali nell'esecuzione di operazioni
Causa legale per risarcimento danni in tema di gestione creditizia - Antonio Amato E C Molini Pastifici In Salerno Spa In Liquid	11/06/2013	90	1	1	ERRORI O NEGLIGENZE NELL'ESECUZIONE DI OPERAZIONI CON CLIENTI, CONTROPARTI, FORNITORI / altri errori o negligenze nell'esecuzione di operazioni



Legal Risk – Focus sulle principali contestazioni (Top 10 Provision)

TOP 10 CONTESTAZIONI - PROVISION (€/mln)					
Descrizione	Data rilevazione	Petitem	Provision Dic 2017	Provision Mar 2018	Tipologia contestazione
Lettera reclamo per risarcimento danni derivanti AUCAP (2008 e 2011) - Fincal spa	24/01/2017	420	21	21	RECLAMI / errata operatività con richiesta di risarcimento danni
Revocatoria fallimentare relativa ad errori sulle linee di credito - Tre-A s.r.l.	30/09/2009	16	19	19	ALTRE CAUSE LEGALI / revocatoria fallimentare
Contenzioso fiscale BMPS per la sua partecipazione in ex-Prima Sgr	31/12/2013	21	3	14	FISCALE / contenzioso fiscale
Causa legale di MPSLF relativa ad operazioni di factoring - Alitalia SAI spa	22/05/2017	11	11	11	ERRORI O NEGLIGENZE NELL'ESECUZIONE DI OPERAZIONI CON CLIENTI, CONTROPARTI, FORNITORI / altri errori o negligenze nell'esecuzione di operazioni
Contenzioso fiscale BMPS per la sua partecipazione in AXA	31/12/2010	32	9	9	FISCALE / contenzioso fiscale
Causa legale per risarcimento danni derivanti AUCAP (2008 e 2011) - Marangoni e altri	14/07/2015	89	9	9	PRATICHE DI BUSINESS E DI MERCATO IMPROPRIE / pratiche generali di business o di mercato improprie
Causa legale per risarcimento danni derivanti da errata segnalazione in CR - Fatrotek Srl	27/06/2007	157	6	6	ERRORI O NEGLIGENZE NELL'ESECUZIONE DI OPERAZIONI CON CLIENTI, CONTROPARTI, FORNITORI / responsabilità civile contrattuale con controparti commerciali
Ipotetico contenzioso fiscale BMPS (Montaigne 51)	28/02/2015	6	6	6	FISCALE / contenzioso fiscale
Causa legale per risarcimento danni dovuti al mancato rispetto di clausole contrattuali in tema di concessioni creditizie - ILCAM	02/12/2014	25	5	5	ALTRE CAUSE LEGALI / responsabilità civile contrattuale (controparti e fornitori)
Causa legale per risarcimento danni relativi al credito - Impresa spa	11/11/2016	46	5	5	RESPONSABILITÀ CIVILE CONTRATTUALE / richiesta di risarcimento danni relativi al credito



Operational Risk Report

Requisito patrimoniale al 31-03-2018

Perdite Operative contabilizzate al 31-03-2018

Legal Risk:

- ☐ Focus sulle principali contestazioni (Top 10 Petitem)
- ☐ Focus sulle principali contestazioni (Top 10 Provision)

Monitoraggio delle azioni di mitigazione in corso:

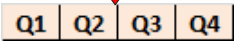

- ☐ Piano di Mitigazione Rischi Operativi al 31-03-2018
- ☐ Piano di Mitigazione Rischi Informatici al 31-03-2018

KRI:

- ☐ KRI di rischio operativo
- ☐ KRI di rischio informatico



Piano di Mitigazione Rischi Operativi – SAL al 31/03/2018

Ambito	Mitigazione	Scadenza	SAL	Owner
Prospettica Procedure informatiche	Miglioramenti nei criteri di alimentazione degli applicativi al fine di garantire la correttezza dei saldi ai fini del presidio e della corretta gestione della liquidità (gap RM_2017_00008)	30/06/2018 	50% 	MPS Capital Services – Government e Money Market



Piano di Mitigazione Rischi Informatici – SAL al 31/03/2018

Nel primo trimestre 2018 sono stati completati gli interventi di mitigazione di 3 rischi informatici di livello «Alto».

Asset/ambito ICT	Nr. Asset	Mitigazione	Scadenza	SAL	Owner	Contributor
Analytics e Discovery (applicativo per lo svolgimento di analisi avanzate a supporto del business)	1	Gestione abilitazioni ad personam: verifica attuali utenti e implementazione processo accentrato per concessione nuove abilitazioni e revisione periodica.	28/02/2018 ▼ Q1 Q2 Q3 Q4	100% ● COMPLETATO	BMPS - Servizio CRM e Coordinamento Commerciale	COG - Servizio DWH e Reporting
LDAP e Info Provider (componente sw per la verifica delle abilitazioni degli utenti di Pashi Face e altri sistemi dipartimentali)	1	Ottimizzazione dell'infrastruttura a supporto con l'obiettivo di migliorare la performance e ridurre il rischio gli incidenti (BR 56784)	28/02/2018 ▼ Q1 Q2 Q3 Q4	100% ● COMPLETATO	BMPS - Servizio Sicurezza Logica e Continuità Operativa	COG - Servizio Sicurezza Informatica e BCM
Applicazioni estero domestico (anticipi, tesoreria, bonifici, rimesse imp/exp, estero sconto)	5	Obsolescenza applicativa: sostituzione con soluzione di mercato e/o incorporazione funzionalità in settoriali Italia (gap RM 2017 00001)	31/03/2018 ¹ ▼ Q1 Q2 Q3 Q4	100% ² ● COMPLETATO	BMPS - Staff Supporto Operatività Rete Estera	COG – Settore Finanza Proprietaria ed Estero
Firewall (apparato sicurezza perimetrale di rete)	1	Implementazione regole filtraggio del traffico sul firewall che controlla gli accessi ai servizi intranet, provenienti dal troncone di rete ove sono attestati i server esposti verso l'esterno	30/09/2018 ³ ▼ Q1 Q2 Q3 Q4	0% ○	COG - Servizio Sicurezza Informatica e BCM	

1. Il gap Rigam ha scadenza il 30/09/2018, ma gli interventi finalizzati a ricondurre il rischio entro il livello «Medio» erano previsti in scadenza per il 31/03/18.

2. Lo stato avanzamento si riferisce agli interventi finalizzati a ricondurre il rischio entro il livello «Medio», previsti in scadenza per il 31/03/18.

3. Scadenza anticipata al 30/9/2018 su richiesta del Comitato Rischi (prima era stato proposto il 31/12/2018). ◀



Operational Risk Report

Requisito patrimoniale al 31-03-2018

Perdite Operative contabilizzate al 31-03-2018

Legal Risk:

- ☐ Focus sulle principali contestazioni (Top 10 Petitem)
- ☐ Focus sulle principali contestazioni (Top 10 Provision)

Monitoraggio delle azioni di mitigazione in corso:

- ☐ Piano di Mitigazione Rischi Operativi al 31-03-2018
- ☐ Piano di Mitigazione Rischi Informatici al 31-03-2018
- ☐ Monitoraggio Piano di Mitigazione dei Rischi Operativi

KRI:

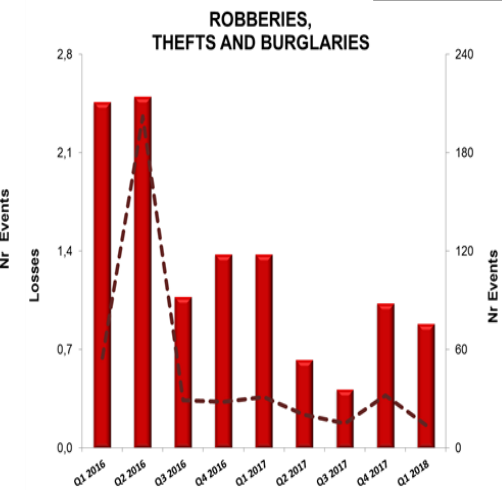
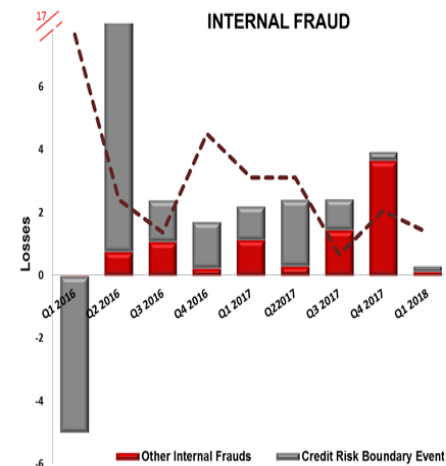
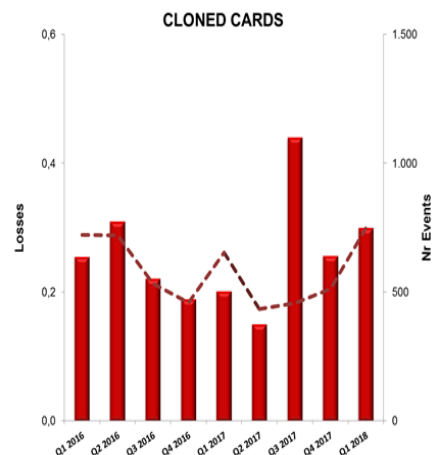
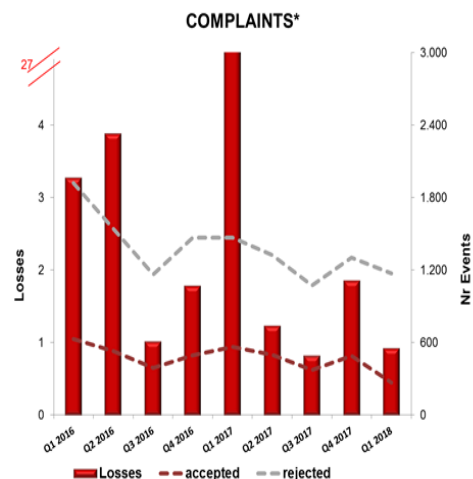
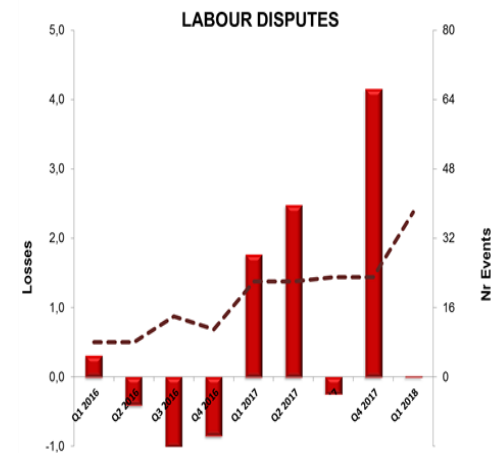
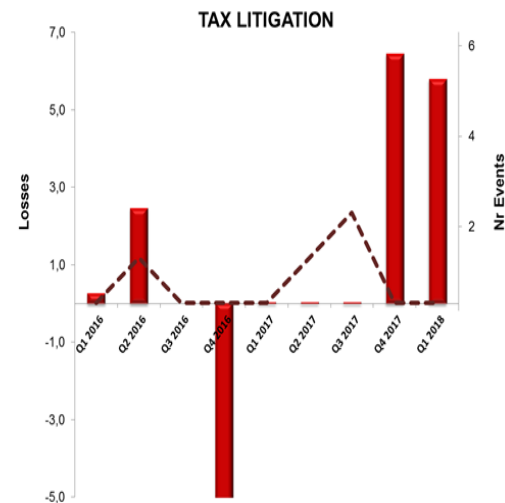
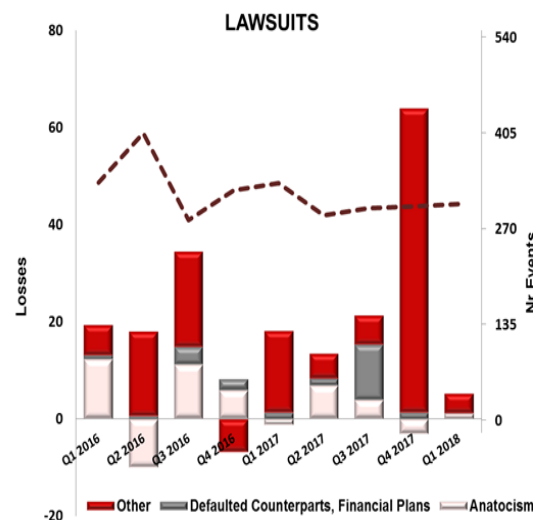
- ☐ KRI di rischio operativo
- ☐ KRI di rischio informatico



KRI di Rischio Operativo - Flusso

Complessivamente nel Q1 2018 si registra una diminuzione delle perdite legate ad eventi di rischio operativo sia rispetto all'ultimo trimestre, sia rispetto al Q1 2017. In particolare:

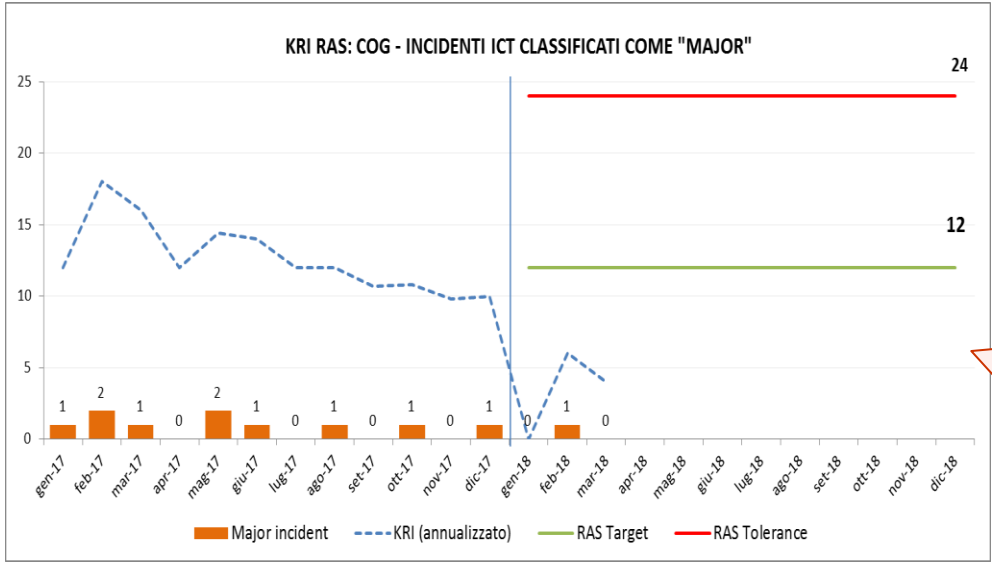
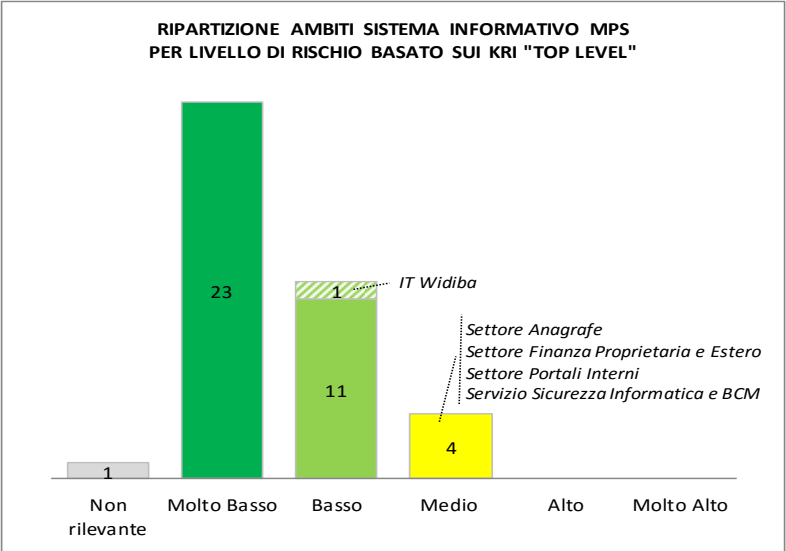
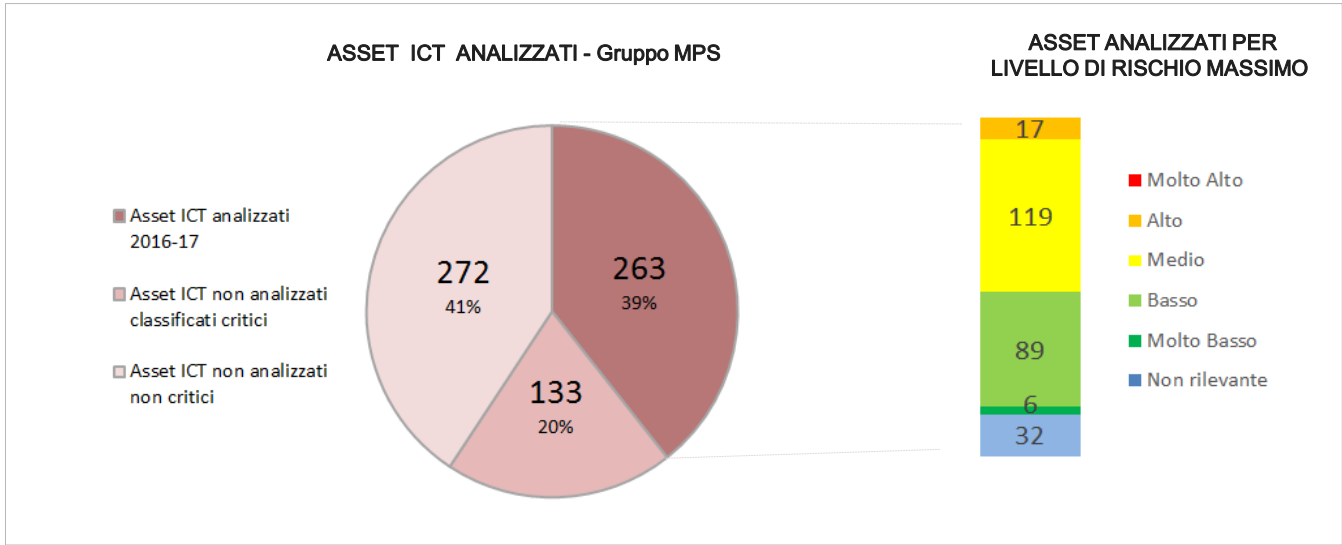
- ✓ In ambito **Cause Legali** si registra una significativa diminuzione degli importi di perdita, dopo il picco del Q4 2017 che presentava alcuni eventi rilevanti (segnalazione diamanti e aucap). Il numero degli eventi rimane stabile.
- ✓ Le perdite per **Contenzioso Fiscale** si confermano elevate, al pari dell'ultimo trimestre, principalmente per il ripristino del Fondo rischi e Oneri a fronte del contenzioso fiscale IRES relativo a ex-Prima SGR per gli anni 2007 e 2008 (circa 5,8 €/mln).
- ✓ Le perdite contabilizzate in ambito di **Cause Giuslavoristiche** risultano in calo rispetto all'ultimo trimestre, mentre la numerosità delle vertenze notificate subisce un lieve incremento.
- ✓ **Reclami, e Frodi Interne** risultano in riduzione rispetto all'ultimo trimestre.
- ✓ Sostanzialmente stabili rispetto ai trimestri precedenti le perdite ed il numero di eventi per **Carte Clonate** e per **Rapine, Furti e Scassi**.



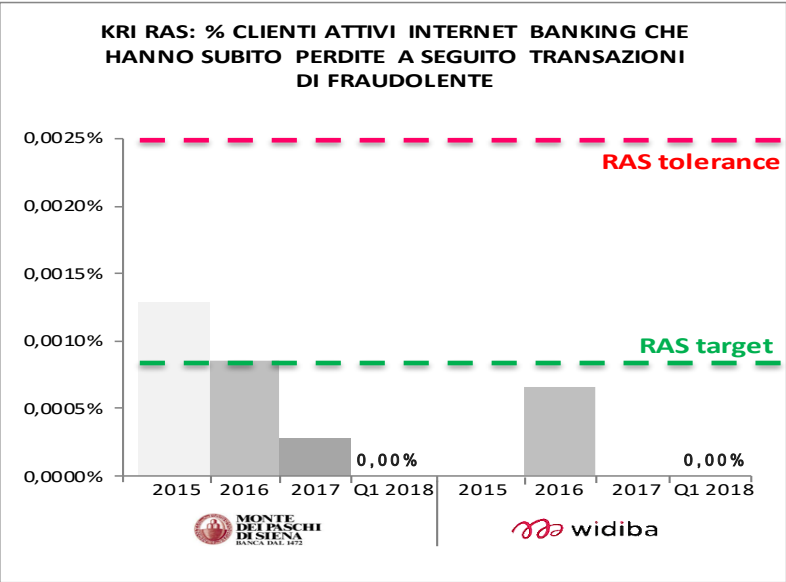
* Distribuzione aggiornata includendo anche i reclami chiusi senza esborso.



KRI di Rischio Informatico

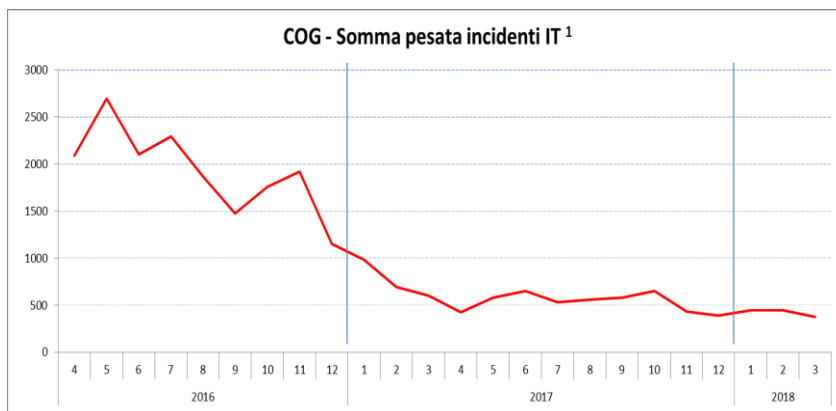


Il major incident del 19/02 che ha comportato l'interruzione parziale del servizio ATM, è stato notificato a Banca d'Italia come Grave incidente di sicurezza informatica.

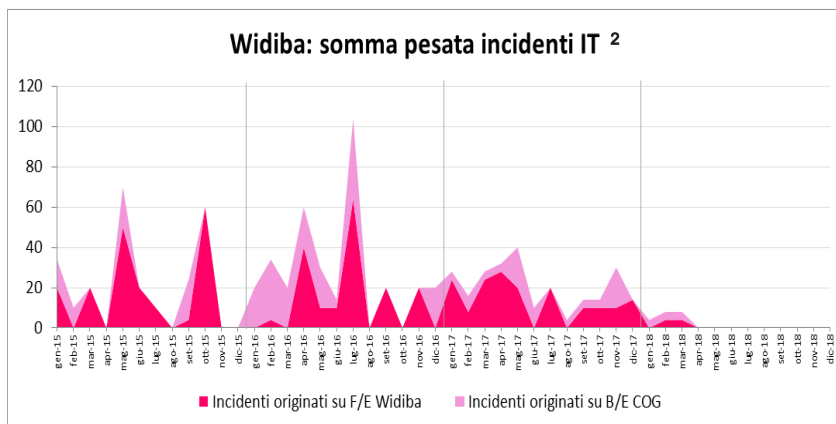


KRI di Rischio Informatico: incidenti IT (1 di 2)

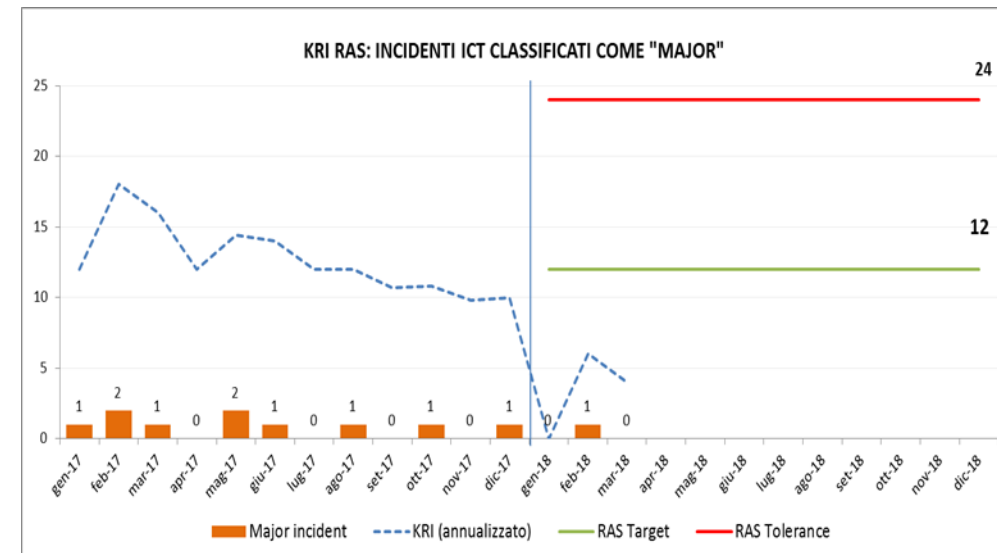
Nel 2018 la somma pesata degli incidenti sulle risorse ICT gestite dal COG si attesta su valori prossimi ai minimi della serie storica.



Nel 2018 la somma pesata degli incidenti IT sul sistema di Banca Widiba rimane su ordini di grandezza molto contenuti.



1 incidente IT è stato classificato come «major», secondo i criteri e le soglie definiti internamente. Il major incident ha riguardato risorse gestite dal COG. Il numero annualizzato si colloca al di sotto della soglia target definita nel RAS.



Per il major incident del 19/2, che ha comportato l'interruzione parziale del servizio ATM, l'apposito Comitato ha ritenuto sussistere i requisiti posti dalla Vigilanza per la classificazione come «Grave Incidente di Sicurezza informatica» e la segnalazione a Banca d'Italia (approfondimenti nella slide successiva).

1. I pesi sono attribuiti agli incidenti in funzione del livello di priority assegnato al relativo ticket: «Major» = 60, «Critica» = 20, «Alta» = 10, «Media» = 4, «Bassa» = 1. Sono esclusi gli incidenti relativi all'informatica periferica (pdl, laptop, stampanti, scanner, server, telefonia, ...).
2. I pesi sono attribuiti agli incidenti in funzione del livello di impatto sulla clientela Widiba: Impatto «Alto» = 20, «Medio» = 10, «Basso» = 4. La valutazione del livello di impatto è effettuata da Widiba sulla base del numero di segnalazioni ricevute, delle funzionalità coinvolte e della durata del disservizio. In caso di riclassificazione di un incidente come Major viene attribuito un peso = 60.



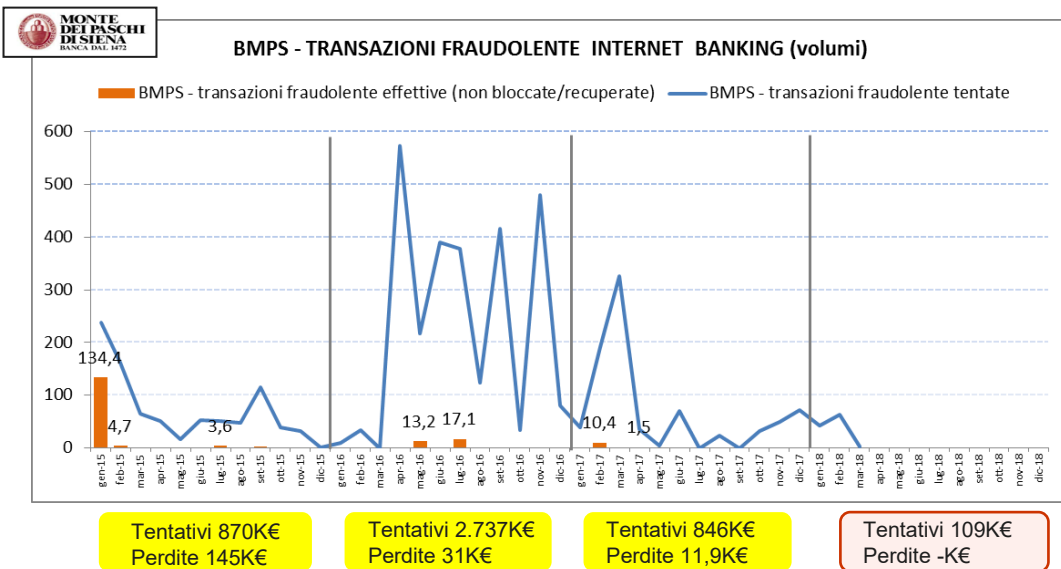
KRI di Rischio Informatico: incidenti IT (2 di 2)

Si forniscono di seguito maggiori dettagli del **grave incidente di sicurezza informatica** notificato a Banca d'Italia nel corso del Q1

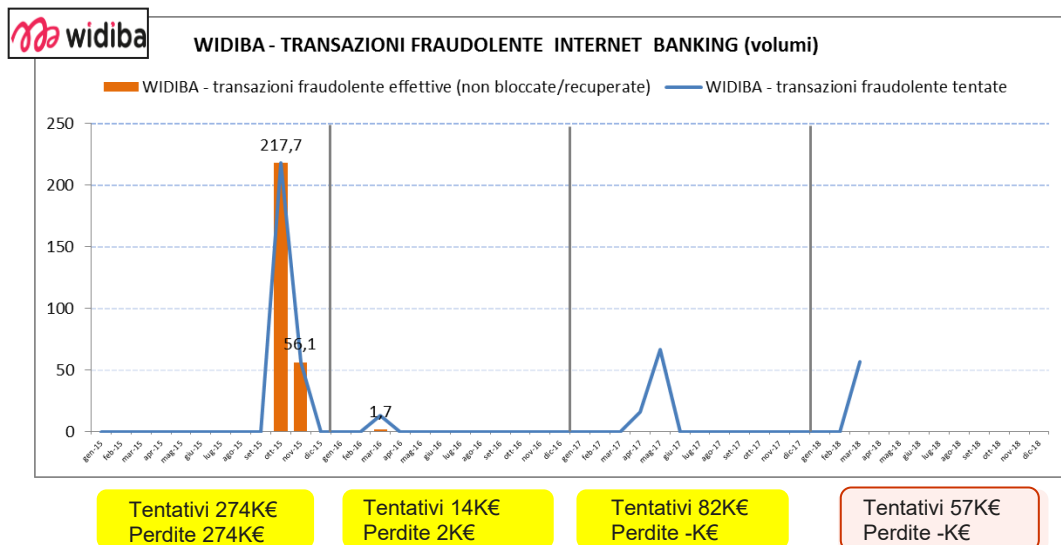
	DESCRIZIONE E IMPATTO	CAUSE	AZIONI RISOLUTIVE
Lunedì 19/02/18 Interruzione parziale servizio ATM	<p>Lunedì 19 febbraio si è verificato un errore nel rilascio di sw installato sui pc degli ATM, che ha interessato 1.456 ATM su totale di 2.758, mettendone a rischio la continuità di servizio.</p> <p>E' stata approntata una procedura di correzione da remoto che ha permesso evitare il blocco per gran parte degli ATM.</p> <p>Gli ATM bloccati sono risultati 492, per i quali si è reso necessario un intervento in loco di re-installazione del sw. Tutti gli interventi sono stati completati entro il 9 marzo.</p> <p>L'incidente, pur non avendo un effetto rilevante sulla disponibilità dei sistemi in virtù delle azioni di remediation attuate, è stato comunicato a Banca d'Italia a seguito dell'iter di escalation interna (segnalazione a CIO Consorzio, COO e AD BMPS, che hanno richiesto la predisposizione di una nota informativa per il CDA).</p>	<p>L'incidente è stato causato da un rilascio non autorizzato del fornitore «Fabbrica Digitale», società produttrice del software di Digital Signage installato sui pc degli ATM.</p> <p>L'intervento ha causato la cancellazione di file di sistema dei 1.456 ATM dotati del sistema operativo Windows XP Embedded. A fronte di tale evento, le macchine, pur rimanendo attive, in caso di spegnimento non erano in grado di riavviarsi, fino alla reinstallazione del sw.</p> <p>Il perimetro degli ATM bloccati corrisponde a quelli per i quali non stato possibile effettuare la correzione da remoto prima dello spegnimento.</p>	<p>Rispetto ai 1456 ATM impattati:</p> <ul style="list-style-type: none">- L'attivazione della procedura di recovery da remoto ha permesso di ripristinare il 66,2% del parco macchine impattato (964 ATM);- attraverso l'esecuzione di interventi on site sono stati ripristinati i restanti 492 ATM coinvolti. <p>E' stato inoltre disabilitato il processo di pubblicazione dei contenuti della soluzione di Digital Signage su tutti gli ATM, nell'attesa di una verifica sulla corretta attuazione dell'esistente processo di change management e dei profili abilitativi degli utenti che opereranno sulla piattaforma.</p> <p>È stata inoltre presentata una contestazione al fornitore riguardo all'incidente.</p>



KRI di Rischio Informatico: transazioni fraudolente a danno dei clienti Internet Banking

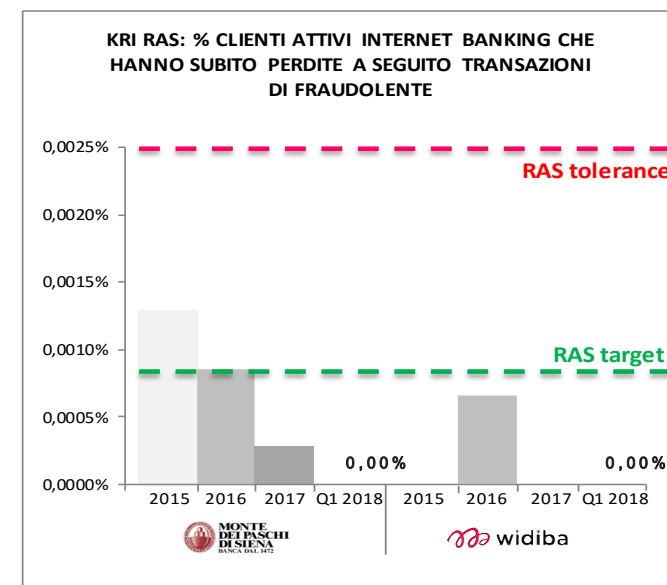


- ✓ **Clienti Retail BMPS** – Nel 2018 si sono registrate **11 transazioni fraudolente per 90 K€, tutte bloccate**. Nella quasi totalità dei casi, gli attacchi hanno interessato utenti del vecchio servizio Paskey IB, oppure utenti del nuovo Digital Banking che hanno mantenuto il token per generare le otp (one-time-password).
- ✓ **Clienti Corporate BMPS** - Nel 2018 si sono registrate **3 transazioni fraudolente per 19 K€, tutte bloccate**. La riduzione del fenomeno rispetto ai picchi osservati nel 2016 e fino al 1Q17 è dovuta alla migrazione dei clienti su modalità di strong authentication delle operazioni dispositive.

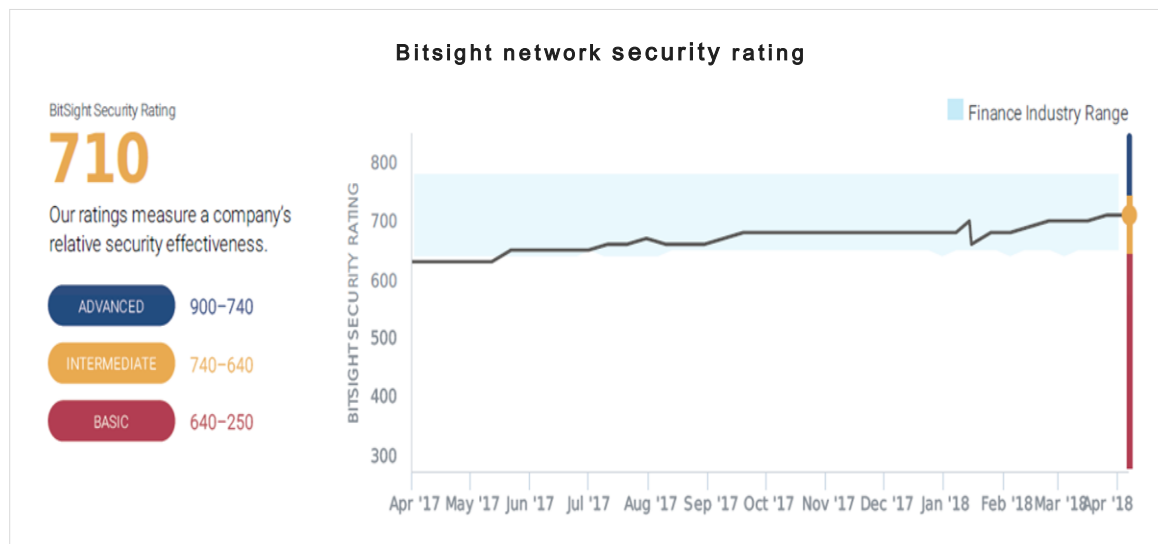


- ✓ Nel 2018 Widiba ha registrato **2 transazioni fraudolente per un importo di 57 K€, attuate impossessandosi del numero di cellulare del cliente**. Il presidio antifrode Widiba ha comunque rilevato l'anomalia delle operazioni e le ha **bloccate**. Pertanto non è stata registrata alcuna perdita.

Nel 2018 la % dei clienti Internet Banking che hanno subito perdite risulta pari a **zero** sia per BMPS che per Widiba.



KRI di Rischio Informatico: indicatori di sicurezza



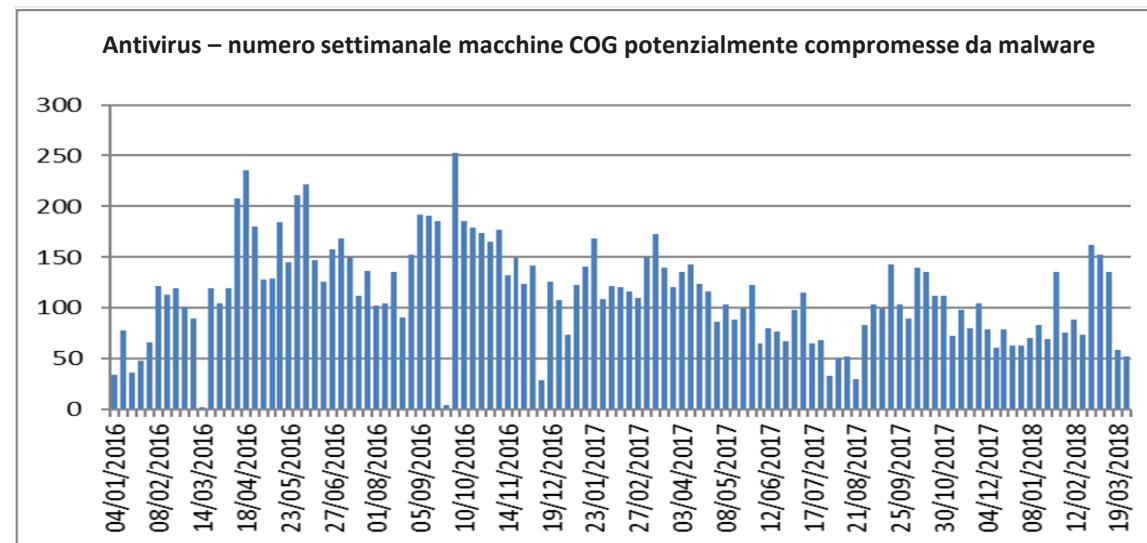
La società Bitsight assegna un rating sulla sicurezza della rete dall'esterno, scansionando gli indirizzi IP corrispondenti ai server host di BMPS e di Widiba (anch'essi gestiti dal COG presso le server farm di Siena e Firenze).

Bitsight calcola il rating considerando:

- il verificarsi di eventi sintomatici della compromissione della macchine host negli ultimi 12 mesi
- il livello di efficacia delle configurazioni di sicurezza e del patching negli ultimi 60 giorni

L'indicatore evidenzia un livello di **rischio «Basso»** rispetto alla scala di valutazione adottata per l'analisi Top Level della Sicurezza.

La lieve caduta del rating a febbraio 2018 è dovuta ad una infezione da botnet che ha riguardato una macchina gestita dalla società Serit Riscossioni Sicilia, la quale si collega a internet passando per un proxy con dominio registrato a nome Gruppo MPS. A breve Serit attiverà un accesso internet diretto via Telecom.



L'indicatore conteggia settimanalmente le macchine gestite dal COG che la Funzione Sicurezza pone in ambiente "clinica" in quanto potenzialmente compromesse da malware:

- segnalazione di minacce da parte del prodotto antivirus
- segnalazioni di pattern sospetti di navigazione internet

Pur considerando il **trend complessivamente decrescente**, l'indicatore evidenzia un livello di **rischio «Medio»** rispetto alla scala di valutazione adottata per l'analisi Top Level della Sicurezza.

Sono in corso affinamenti da parte del COG nell'individuazione delle macchine potenzialmente compromesse con l'obiettivo di limitare il numero di falsi positivi.



