



BPER:

POLITICHE PER LA QUALITÀ,
SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI
E CONTINUITÀ OPERATIVA

BPER:

Il Gruppo BPER Banca, in un'ottica di continua evoluzione del sistema bancario, ha implementato un Sistema di gestione per la qualità, per la sicurezza delle informazioni nonché per la continuità operativa e resilienza con l'obiettivo di garantire la piena soddisfazione dei clienti e di tutte le parti interessate nel pieno rispetto delle normative vigenti.

In linea con le mutevoli esigenze aziendali e con l'adeguamento ai nuovi servizi conformi alle norme inerenti i Sistemi Qualità, la Sicurezza delle informazioni ed al Business Continuity allineati alle norme UNI EN ISO 9001, ISO/IEC 27001 e ISO 22301 ed alle leggi vigenti, tenendo anche conto della natura e delle dimensioni dei rischi dell'azienda oltre che della specificità della struttura organizzativa, il Gruppo BPER Banca prosegue il percorso di certificazione dei servizi rivolti sia verso la Pubblica Amministrazione che verso le imprese e privati.

La politica aziendale enfatizza i seguenti punti:

- Condurre le proprie attività in modo da salvaguardare i lavoratori, i beni propri e di terzi, l'ambiente, la comunità e le informazioni. Lo sviluppo del potenziale umano è un caposaldo del Gruppo BPER Banca attraverso l'accrescimento delle competenze e capacità professionali del proprio personale;
- Rispettare le disposizioni legislative e normative cogenti e volontarie adottate;
- Formare, informare e sensibilizzare tutti i lavoratori;
- Identificare continuamente i pericoli presenti nell'attività e valutare in modo anticipato i rischi per ogni nuova attività e/o processo al fine di adottare soluzioni in grado di prevenire reclami dei clienti, nonché incidenti attinenti alla sicurezza delle informazioni;
- Recepire le segnalazioni e i reclami da parte dei clienti con valutazione critica da parte della direzione e/o dei responsabili di processo che ricevono tali segnalazioni per valutare opportunità di miglioramento dei prodotti o dei servizi offerti. Il miglioramento continuo inteso come efficacia dei servizi in termini di regolarità, puntualità ed affidabilità;
- Monitorare la soddisfazione del cliente;
- Mostrare trasparenza e affidabilità;
- Tenere costantemente monitorato il contesto in cui opera al fine di individuare le aspettative e le esigenze dei clienti e delle altre parti interessate;
- Individuare, valutare e gestire i rischi, intesi sia come minacce che opportunità, che possono incidere negativamente o positivamente sull'andamento del Gruppo BPER Banca. La valorizzazione del potenziale tecnologico del Gruppo BPER rientra tra le policy inerenti a migliorare ulteriormente la qualità, intesa come affidabilità e sicurezza dei prodotti e servizi offerti, anche attraverso innovazioni organizzative e investimenti;
- Sensibilizzare i fornitori e a loro richiedere il rispetto delle leggi e degli impegni in materia di qualità e sicurezza delle informazioni adottati dal Gruppo BPER Banca;
- Definire obiettivi e indicatori e monitorarli attraverso un costante riesame;
- Valutare le esigenze del cliente al fine di soddisfarne al meglio i requisiti, così da favorire la competitività aziendale generale;
- Garantire la protezione dei dati e delle informazioni, nonché della struttura tecnologica, fisica, logica ed organizzativa, responsabile della gestione dei dati e delle informazioni;

Questo significa ottenere e mantenere un sistema di gestione sicura delle informazioni, nell'ambito del campo di applicazione definito, attraverso il rispetto delle seguenti proprietà:

BPER:

- › **Riservatezza:** assicurare che l'informazione sia accessibile solamente ai soggetti e/o ai processi debitamente autorizzati;
- › **Integrità:** salvaguardare la consistenza dell'informazione da modifiche non autorizzate e salvaguardare l'accuratezza e la completezza dell'informazione e dei metodi per processarla;
- › **Disponibilità:** assicurare che gli utenti autorizzati abbiano accesso alle informazioni e agli asset associati quando ne fanno richiesta;
- › **Controllo:** assicurare che la gestione dei dati avvenga sempre attraverso processi e strumenti sicuri e testati;
- › **Autenticità:** garantire una provenienza affidabile dell'informazione;
- › **Privacy:** garantire la protezione ed il controllo dei dati personali e rispettare la normativa in materia di protezione dei dati personali;
- › **Resilienza:** garantire che i sistemi informativi che trattano il dato abbiano una continuità operativa protesa a fronteggiare le probabili avversità a sistemi e processi conseguenti ad eventi accidentali e/o intenzionali.

I punti fondamentali per raggiungere e mantenere un eccellente livello di qualità sono:

- Un solido assetto organizzativo;
- L'approccio per processi;
- L'analisi dei rischi;
- Il monitoraggio dei processi;
- La valutazione delle prestazioni.

Attraverso l'impegno quotidiano e nel rispetto dell'etica nella gestione del lavoro e dei rapporti umani il Gruppo BPER crede fermamente che siano elementi imprescindibili che consentono un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Il Gruppo BPER adotta un sistema per la continuità operativa che consente, in maniera resiliente, di fronteggiare impreviste situazioni di crisi o di emergenza in generale che possono portare all'interruzione dell'erogazione dei servizi offerti.

Grazie alla robustezza e alla ridondanza della nostra struttura digitale il Gruppo BPER garantisce la continuità di servizio salvaguardando la sicurezza delle informazioni della clientela e degli stakeholders.

Nell'ambito dell'evoluzione tecnologica, il Gruppo BPER Banca adotta soluzioni di cloud computing che includono IaaS (Infrastructure as a Service), PaaS (Platform as a Service) e SaaS (Software as a Service), in linea con i principi di sicurezza, riservatezza e continuità operativa. Il Gruppo si impegna a:

- Garantire che i servizi cloud utilizzati rispettino i più elevati standard di sicurezza delle informazioni, in conformità con le normative vigenti;
- Monitorare continuamente i rischi associati all'adozione di soluzioni cloud, implementando misure di sicurezza adeguate per proteggere i dati e garantire la continuità operativa;
- Assicurare che i fornitori di servizi cloud aderiscano a criteri di sicurezza, proteggendo le informazioni sensibili e garantendo la resilienza dei sistemi.



Il Gruppo BPER Banca integra anche i principi di sostenibilità ambientale, sociale e di governance (ESG) nelle proprie politiche, con l'obiettivo di:

- Ridurre l'impatto ambientale attraverso l'ottimizzazione dei consumi energetici e l'utilizzo di tecnologie a basso impatto per i data center e i servizi cloud;
- Promuovere una gestione etica e responsabile del personale e delle relazioni con la comunità, garantendo inclusività e sicurezza in ogni aspetto delle operazioni aziendali;
- Assicurare una governance trasparente che favorisca la responsabilità sociale e ambientale, rispondendo alle aspettative degli stakeholders.

Questi principi ispirano le scelte Aziendali del Gruppo e la Direzione si impegna nello sviluppo del Sistema di Gestione Integrato Qualità e Sicurezza delle Informazioni divulgando questa politica a tutto il personale, ai collaboratori esterni ed a renderla disponibile a tutti gli stakeholders. La presente politica sarà verificata ed aggiornata periodicamente in fase di riesame della Direzione in funzione dell'evoluzione dell'azienda e delle normative cogenti applicabili.

Gianni Franco Papa

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, cursive script that appears to read "G. Papa".