



Assemblea 27 aprile 2020

Domande pervenute prima dell'Assemblea

ex art. 127-ter Tuf

**Azionista Fabio Pasqual
14 aprile 2020**

In virtù delle ultime acquisizioni di gruppi bancari da parte di IntesaSanpaolo e del conseguente aumento della clientela, considerata anche la necessità di riduzione dei costi e conseguente chiusura di filiali fisiche, appare fondamentale avere una piattaforma informatica per l'accesso alla clientela veloce e funzionalmente efficace. Come noto, durante i mesi di marzo, aprile e maggio 2019, ma anche recentemente, il sito (sia su desktop che su APP) ha subito molti rallentamenti con presenza di malfunzioni che hanno comportato, anche per lunghi periodi di tempo, interruzioni e sospensioni dei servizi informatici della Banca. Nella prospettiva di fornire alla clientela sempre migliori servizi si chiede se codesto spettabile CDA abbia in programma un piano di adeguamento tecnologico teso sia al potenziamento della piattaforma Hardware che al miglioramento funzionale e prestazionale della piattaforma Software di accesso alla Banca.

Appare inoltre utile potenziare il call center della Banca estendendo l'accesso serale oltre le 22.00 (magari fino alle ore 24.00). Sono convinto che un potenziamento del sito ed una estensione dell'orario di disponibilità del call center potrà migliorare l'utilizzo dei servizi informatici/telefonici in alternativa dell'utilizzo delle filiali fisiche con il conseguente riduzioni di costi e vantaggio anche per gli azionisti che potranno beneficiare di maggiori utili d'impresa.

L'area Chief IT Digital Innovation Officer della Banca ha definito un piano di azione da luglio 2019, organizzato secondo due direttrici: 1) azione tattica: war-room attivata da aprile a luglio per analizzare gli incidenti e individuare interventi a garanzia della stabilità e della continuità operativa: potenziamento hardware e ottimizzazione software infrastruttura, segregazione base dati dedicata alle sessioni, varie ottimizzazioni applicative 2) azione strategica: avvio programma "Digital Resilience" per analisi delle cause e costruzione di un piano di interventi per aumentare la resilienza dei servizi critici. La "Digital Resilience" ha rilasciato nel 2019 alcuni interventi con risultati incoraggianti: i "major incident" sono scesi da 12 del primo semestre a 3 del secondo. Ulteriori interventi prevedono entro aprile 2020: • riduzione chiamate ridondate; benefici attesi: -15% delle chiamate non necessarie e -33% delle sessioni utente create sui server • ottimizzazione sistemi di gestione documentale, tracciature a fine audit e notifica Altri interventi previsti entro fine anno: • Ambito applicativo: snellimento architettura applicativa, ottimizzazione servizi applicativi e ottimizzazioni applicative su Nuovo Portale Corporate • Ambito infrastrutturale: rinnovamento componenti tecnologiche Firewall e Bilanciatori di carico, segregazione infrastruttura sito su macchine completamente dedicate • Ambito sicurezza: revisione e industrializzazione di processi e ambienti infrastrutturali; attivazione monitoraggio avanzato; introduzione di nuova modalità di gestione delle sessioni; potenziamento della protezione dati in transito dai dispositivi del cliente ai sistemi della banca; ridisegno architettura di autenticazione e autorizzazione.

Sul potenziamento del call center, la Filiale Online è già operativa fino alle ore 24. Anche dopo le 22 sono disponibili: assistenza accesso e utilizzo sito e APP, informativa conti e carte, informativa prodotti e servizi della banca, blocco carte e blocco contratto MyKey.