



SECURITY BANCARIA E VISION 2000

Guida all'applicazione della
Norma UNI EN ISO 9001:2000
sui Sistemi Gestione Qualità



La redazione del testo è stata curata da:

Ennio Nicoloso, *Presidente del Comitato SGQ di AICQ*

Ivana Bouché, *Consulente Qualità - Socio AICQ Centronord*

Massimo Pallotta, *Socio benemerito A.I.PRO.S. - Socio AICQ Triveneta*

Fabio Polzot, *Vice Presidente Itasforum - Socio A.I.PRO.S.*

Bruno Amici, *Segretario Generale dell'A.I.PRO.S.*

In copertina:

FRANTIŠEK KUPKA: *La creazione* (1911-1920)

olio su tela – Praga, Národní Galeri

Copyright © AICQ - A.I.PRO.S. (2003)

Non è consentita la riproduzione in qualsiasi forma (elettronica, microfilm, fotocopie, etc.)
senza il preventivo consenso scritto di AICQ - AIPROS

Indice

PREFAZIONE	5
1. INTRODUZIONE	7
2. IMPOSTAZIONE CONCETTUALE DELLA ISO 9001:2000	11
3. IMPOSTAZIONE PER PROCESSI	
PREMESSA	21
3.1 SCHEMATIZZAZIONE E MAPPATURA DEI PROCESSI	24
3.2 RAPPRESENTAZIONE DEI PROCESSI	25
4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	
4.0 PREMESSA AI CAPITOLI INTRODUTTIVI DELLA NORMA	31
4.1 REQUISITI GENERALI	32
4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE	37
5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	
PREMESSA	47
5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE	50
5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE	51
5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ	52
5.4 PIANIFICAZIONE	53
5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE	55
5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE	59
6. GESTIONE DELLE RISORSE	
PREMESSA	63
6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE	63
6.2 RISORSE UMANE	64
6.3 INFRASTRUTTURE	68
6.4 AMBIENTE DI LAVORO	68
7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	
PREMESSA	71
7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	72
7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE	73
7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO	80
7.4 APPROVVIGIONAMENTO	89

7.5	PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI	99
7.6	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE	110
8.	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	
	PREMESSA	113
8.1	GENERALITÀ	113
8.2	MONITORAGGI E MISURAZIONI	115
8.3	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI	122
8.4	ANALISI DEI DATI	127
8.5	MIGLIORAMENTO	128
APPENDICI		
A.	PRINCIPALI NORME, GUIDE, LEGGI E REGOLAMENTI DI RIFERIMENTO	135
B.	DEFINIZIONI	137
C.	ESEMPIO DI METODO DI CALCOLO DEL GRADO DI SICUREZZA	141
D.	ELEMENTI DI VALUTAZIONE DEL SGQ	153

PREFAZIONE

La necessità di affrontare il tema della sicurezza nasce dalla crescente attenzione del settore bancario verso tutte le problematiche inerenti la tutela del patrimonio aziendale minacciato da eventi di natura dolosa e accidentale potenzialmente in grado di colpire le risorse umane, informatiche e strumentali di un'impresa.

Le nuove modalità di gestione della sicurezza dovranno consentire alle banche di sviluppare adeguate azioni di prevenzione e, nel contempo, garantire la continuità dei servizi a maggiore criticità.

Il concetto di sicurezza in banca pervade l'operatività quotidiana e quindi interessa praticamente tutti i processi e gli ambiti del business. Attraverso soluzioni complesse di tipo organizzativo, procedurale, tecnologico e amministrativo, le banche perseguono l'obiettivo di garantire riservatezza, integrità, disponibilità delle informazioni e delle risorse, sicurezza delle persone, secondo un equilibrio tra il costo e la riduzione del rischio. Un sistema di sicurezza deve, quindi, prevenire gli eventi dolosi e accidentali che possano danneggiare le risorse della banca (persone, denaro, impianti, software, dati, ecc.), individuare gli eventi al loro verificarsi e ripristinare le funzionalità della risorsa protetta.

Nei prossimi anni le banche dovranno affrontare importanti cambiamenti normativi e operativi (Basilea - rischio operativo, *business continuity*, *disaster recovery*, etc.) che incideranno profondamente sulle modalità e sugli strumenti necessari a garantire la protezione e la sicurezza dei beni e delle risorse umane e strutturali.

Tradizionalmente la sicurezza in banca è stata strutturata in due ambiti:

- la sicurezza fisica, intesa come l'insieme delle misure di protezione delle persone, del denaro, degli impianti e delle apparecchiature presenti nel sistema banca;
- la sicurezza logica, intesa come l'insieme delle misure di protezione tese ad assicurare riservatezza, integrità, disponibilità dei dati, dei programmi e dell'infrastruttura tecnologica.

Nell'attività bancaria si riscontrano sempre più situazioni in cui le sollecitazioni nazionali ed internazionali create dall'applicazione di nuovi regolamenti e le opportunità offerte dalle moderne tecnologie richiedono di eliminare la separazione tra gli ambiti di interesse della sicurezza logica e la sicurezza fisica.

Le modalità consolidate che devono confrontarsi con i cambiamenti in atto pongono la banca davanti all'opportunità di analizzare nuove soluzioni per la gestione della sicurezza, la cui valutazione tecnico-economica non sempre appare di semplice oggettivazione.

Un contributo importante può venire dalla *Guida all'applicazione della Norma UNI ISO 9001:2000*. Il testo realizzato dall'A.I.PRO.S e dall'AICQ rappresenta un utile strumento di lavoro per i *security manager* bancari, per trasformare unità organizzative interne preposte alla gestione dei servizi di sicurezza in vere e proprie erogatrici di tali servizi.

Massimiliano Magi Spinetti
Responsabile Settore Tecnologie e Sicurezza dell'ABI