

# CLASSIFICAZIONE DEGLI EVENTI DI PERDITA

## Metodologia DIPO



La proposta DIPO, maturata a partire da quella del Comitato di Basilea, si articola:

- in una **premessa** generale
- richiamo al **dominio DIPO**
- in un **albero decisionale** per l'individuazione del corretto Event Type (**ET**) di primo livello. L'ET è indicato unicamente con un numero e non con dizioni sintetiche che sono state ritenute misleading
- per ciascuno dei 7 ET, in uno **schema di guida** all'identificazione del corretto ET di secondo livello

Negli schemi di cui sopra si riporta:

- una *descrizione sintetica dell'ET di primo livello*
- una *sintesi del percorso che ha portato alla classificazione dell'evento nell'ET considerato*
- una *serie di domande* per l'identificazione del corretto ET di secondo livello tra quelli presi in considerazione

Per alcuni ET di livello 2 si suggerisce una ulteriore ripartizione. Questi casi, inseriti esclusivamente in vista di una eventuale articolazione di livello 3, **per ora non prevista in DIPO**, sono evidenziati con la seguente veste grafica:



La freccia indica l'ET di livello 2 nel quale far confluire l'evento a fini DIPO

## CLASSIFICAZIONE DEGLI EVENTI DI PERDITA Metodologia DIPO Premessa



Per la definizione di quanto segue, nel quadro di riferimento definito dal Comitato di Basilea (come da documento definitivo **Giugno 2004** e dalla CRD approvata nel **novembre 2005**), sono state prese in considerazione le esperienze e soluzioni maturate nell'ambito degli Aderenti DIPO partecipanti al **Comitato Tecnico Criteri**.

La prima versione è stata approvata dal Comitato Guida DIPO il giorno 8 luglio 2004. Nel mese di gennaio 2006 sono state approvate alcune modifiche all'albero decisionale per l'attribuzione dell'ET di primo livello.

L'obiettivo è quello di rendere disponibile agli Aderenti uno strumento di lavoro condiviso per rendere **massimamente uniforme**, nell'ambito della raccolta dati DIPO, l'attribuzione degli eventi censiti alle categorie di ET (7 di primo e 20 di secondo livello).

L'albero decisionale e gli schemi guida rappresentano una metodologia da utilizzare per **garantire all'Osservatorio l'omogeneità nella classificazione degli eventi**, in particolare nel caso in cui la classificazione per ET di un evento da censire in DIPO **lasci dei margini di incertezza**.

Il suo utilizzo è previsto sia a livello di Referente DIPO, garante in ultima istanza e a livello di istituto/gruppo, della qualità dei dati inviati all'Osservatorio, sia di Referente Locale per il Rischio Operativo.

E' importante sottolineare che l'utilizzo di questa metodologia :

- considera **conclusa a monte** la fase di analisi volta a definire un **certo evento** quale un accadimento connesso al rischio operativo ed in particolare **rientrante nel dominio DIPO**;
- prevede lo **scorrimento dell'albero sempre dall'inizio** dal momento che la sequenza con la quale le domande sono poste risponde ad un **preciso percorso logico di esclusione progressiva degli ET**

## CLASSIFICAZIONE DEGLI EVENTI DI PERDITA

### Metodologia DIPO

#### Premessa



Si ricorda che i così detti **boundaries events** devono essere registrati nei data base proprietari sulle perdite operative e flaggati per poter essere identificati ma **non devono essere inviati a DIPO** (il trattamento degli eventi cross con il credito è in via di approfondimento da parte del CT Criteri).

Si fa notare che, in coerenza con la prassi prevalente (anche a livello internazionale) all'ET **05.01 è stato tolto il riferimento a danni ad asset esclusivamente fisici.**

**L'ET 05.01** è considerata la tipologia nella quale far confluire eventi, **prevalentemente esterni, non altrimenti attribuibili.**

Sul fronte prevalentemente degli eventi interni, una analoga funzione può essere considerata svolta dalla categoria **ET07.01.**

Le perdite ricollegabili a servizi prestati da **fornitori esterni** devono essere classificati nella opportuna categoria implicitamente **assumendo che l'attività sia stata svolta direttamente dalla banca** (es. l'invio di estratti conto da parte di un service, a soggetti diversi dai destinatari individuati dalla banca, con conseguenti reclami per motivi di privacy sarà classificata come ET 07.02

Nella domanda A con il termine **computer crime** si fa riferimento a: frodi informatiche, hackeraggio (nella accezione di aggirare i sistemi di sicurezza e violare i sistemi spesso solo come azione dimostrativa e disturbante e non per trarne diretto profitto), attacchi virus sia globali che perpetrati ad hoc sulla banca.

Per **beni immateriali** (domanda C) si fa riferimento a: personale, brevetti/marchi, opere dell'ingegno, partecipazioni

## CLASSIFICAZIONE DEGLI EVENTI DI PERDITA Richiamo al dominio DIPO



La metrica portante di DIPO è costituita dalla combinazione di BL ed ET. L'incrocio genera delle celle che rappresentano esattamente la disaggregazione delle informazioni che ogni banca deve essere in grado di produrre nel caso in cui intenda adottare i metodi AMA per la quantificazione dei requisiti minimi patrimoniali a fronte del RO.

La perdita operativa può manifestarsi con diverse tipologie di effetti, che devono essere ricondotte all'ET originante. Quindi, nel censire le perdite operative lo "sforzo" da compiere è proprio quello di aggregare tutti i vari effetti e ricondurli al medesimo evento generatore di perdita. **In altre parole DIPO costituisce un DB di eventi e non di effetti.**

Un elemento caratteristico di DIPO, che è stato oggetto di un maggiore approfondimento, è quello connesso alla soglia minima di segnalazione, ovvero all'ammontare in Euro della perdita effettiva che deve essere uguagliata o superata affinché il record censito nel DBP o nel DIPOL sia inviato al gestore centralizzato.

*Tratto dal Manuale DIPO (versione marzo 2003)*

Dalle riflessioni effettuate e dai confronti con gli altri consorzi a livello internazionale è scaturita la scelta di **fissare la soglia al valore di 5.000 Euro di Perdita Effettiva Lorda (PEL)**.

**Campo 14 - Totale Perdita effettiva lorda:**

Con il termine perdite effettive ci si riferisce a **flussi economici negativi:**

- **di importo almeno pari a 5.000 Euro** (fatta eccezione per i record di aggiornamento, rettifica o cancellazione).
- Caratterizzati da **certezza** della quantificazione dell'ammontare in quanto **passati a conto economico** (con **l'inclusione** degli accantonamenti specifici e **l'esclusione** dei generici).

Quindi il criterio guida è l'avvenuto impatto sul conto economico (anche attraverso l'effettuazione di accantonamenti) ma la registrazione della perdita può non coincidere con l'effettiva perdita lorda. Ad esempio ipotizziamo che sia avvenuta presso una certa banca una rapina: l'evento ha comportato una perdita di 100 e un recupero assicurativo di 90, ma l'importo della rapina è registrato contabilmente solo per quanto attiene l'importo della franchigia, ovvero 10. La perdita da segnalare dovrà essere comunque di 100.

- **Riconducibili** all'evento, direttamente o attraverso rilevazioni gestionali/dipartimentali. La *riconducibilità* diretta vale sia per la perdita che per le eventuali spese – fatturate da terzi - sostenute per la risoluzione dell'evento.

## CLASSIFICAZIONE DEGLI EVENTI DI PERDITA Richiamo al dominio DIPO



- **Non dovuti a compensazioni di costi o ricavi** di esercizio erroneamente valutati.

Sono quindi da escludere, per esempio, i flussi economici negativi relativi al pagamento ritardato di una quota parte degli stipendi erroneamente computati il mese precedente, in quanto trattasi di compensazione di minori costi, mentre dovranno essere segnalati gli eventuali interessi corrisposti su tali somme ai dipendenti. Nel caso di eventi che abbiano contemporaneamente comportato flussi economici positivi e negativi deve essere segnalata unicamente la parte negativa (non nettata dai guadagni) mentre la parte positiva deve essere segnalata come altri recuperi (cfr. campo 21 tracciato record flussi andata DIPO).

- **Non dovuti all'introduzione di normativa retroattiva.**

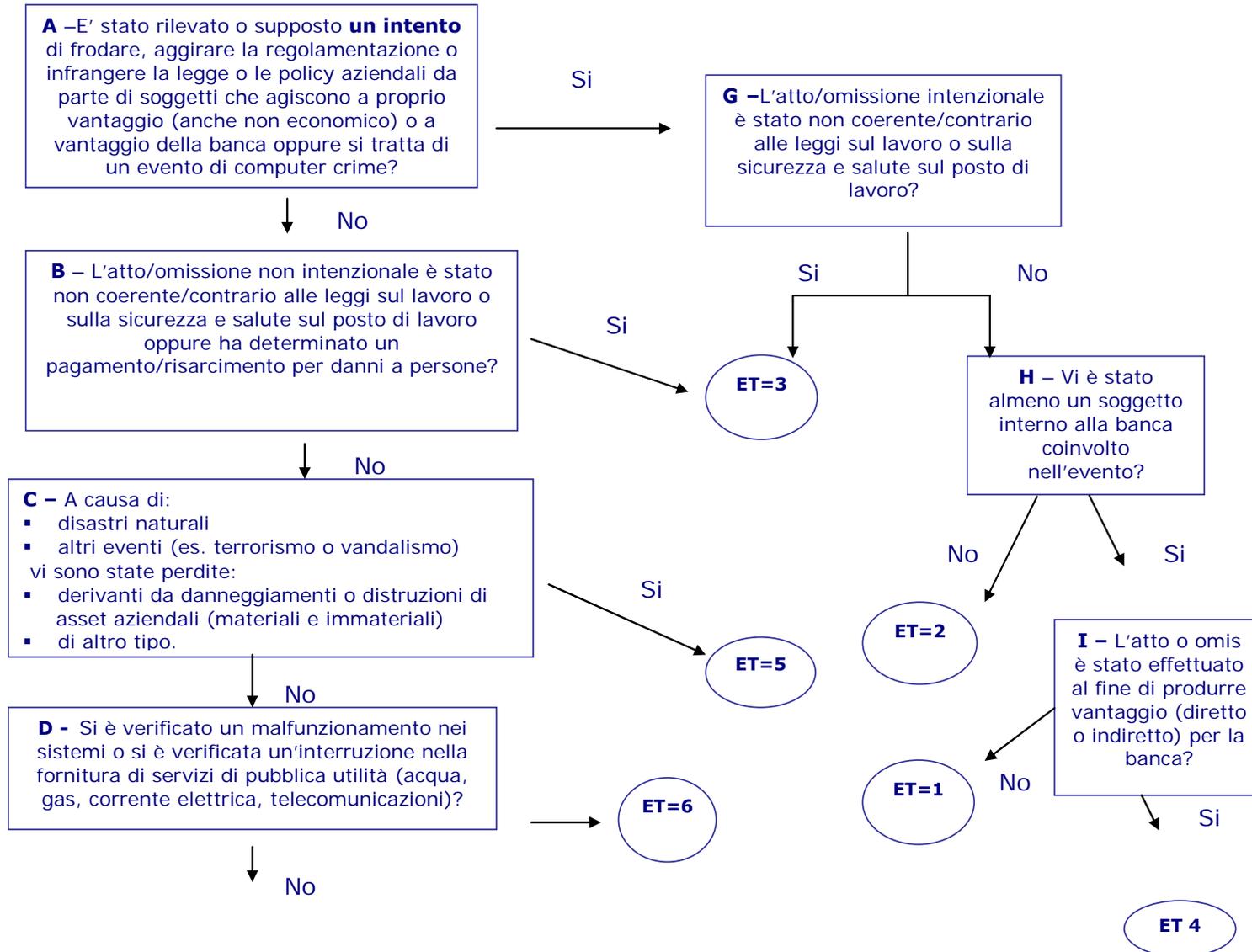
Il valore da **registrare** è il costo necessario per la risoluzione dell'evento al **netto** di costi sostenuti in "miglioramento dei controlli", in azioni preventive e in investimenti in nuovi sistemi, ma al **lordo** delle somme recuperate da assicurazioni o da altre fonti.

Nel caso di **bene ammortizzabile**, a prescindere che ci sia sostituzione del bene stesso, la PEL è determinata dal **presumibile valore di realizzo** alla data di accadimento dell'evento (desumibile dalle perizie della compagnia assicurativa e/o da altre perizie tecniche) oppure, **in sua assenza**, dal **costo di sostituzione** con un bene che presenta caratteristiche simili.

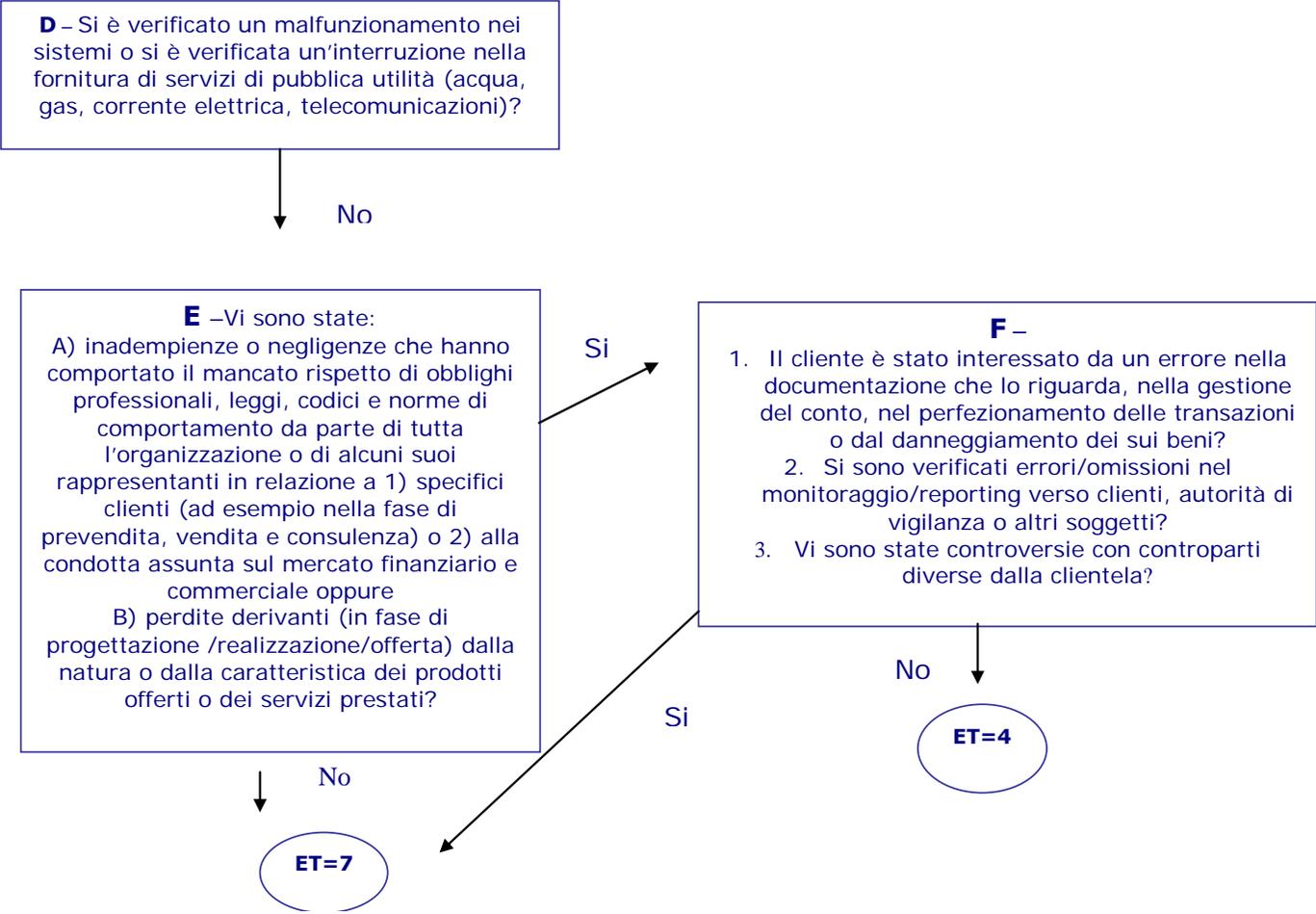
Il dato da indicare deve essere una misura di "**stock**" e non di "flusso", per cui va segnalato il **valore cumulato** delle perdite subite, anche nelle fasi di aggiornamento e rettifica dei record.

L'importo deve essere valorizzato **in Euro senza l'indicazione dei decimali**. Per le conversioni in Euro da altre valute si rimanda al § 3.1.

# ALBERO DECISIONALE PER L'EVENT TYPE DI LIVELLO 1 Metodologia DIPO (versione Gennaio 2006)



Segue da pagina precedente



# SCHEMA IDENTIFICAZIONE EVENT TYPE DI LIVELLO 2 Metodologia DIPO



ET=01

*Perdite dovute ad attività non autorizzata, frode, appropriazione indebita o violazioni di leggi, regolamenti o direttive aziendali che coinvolgano almeno un soggetto interno.*

SI

NO

01

L'atto intenzionale del dipendente è stato finalizzato a creare un vantaggio economico per il dipendente stesso o per la banca?

SÌ

NO

01.02 FRODE E FURTO DA PERSONALE INTERNO

01.01 ATTIVITA' NON AUTORIZZATA

**A - E' stato rilevato o supposto un intento di frodare, aggirare la regolamentazione o infrangere la legge o le policy aziendali da parte di soggetti che agiscono a proprio vantaggio (anche non economico) o a vantaggio della banca oppure si tratta di un evento di computer crime?**

**G - L'atto/omissione intenzionale, è stato non coerente/contrario alle leggi sul lavoro o sulla sicurezza e salute sul posto di lavoro?**

**I - L'atto o omis è stato effettuato al fine di produrre vantaggio (diretto o indiretto) per la banca?**

**H - Vi è stato almeno un soggetto interno alla banca coinvolto nell'evento?**

L'evento è stato causato da accesso e utilizzo non autorizzato di informazioni contenute nei sistemi informatici della banca?

SÌ

NO

**FRODE E FURTO DA PERSONALE INTERNO ATTRAVERSO VIOLAZIONE SICUREZZA DEI SISTEMI**

**ALTRI TIPOLOGIE DI FRODE E FURTO DA PERSONALE INTERNO**

**SI****NO**

**A – E' stato rilevato o supposto un intento di frodare, aggirare la regolamentazione o infrangere la legge o le policy aziendali da parte di soggetti che agiscono a proprio vantaggio (anche non economico) o a vantaggio della banca oppure si tratta di un evento di computer crime?**

**G - L'atto/omissione intenzionale, è stato non coerente/contrario alle leggi sul lavoro o sulla sicurezza e salute sul posto di lavoro?**

**H – Vi è stato almeno un soggetto interno alla banca coinvolto nell'evento?**  
**In base al Modulo F numero 45 si considerano soggetti interni alla banca i dipendenti, i promotori finanziari, i consulenti in pianta stabile, gli stagisti e gli altri soggetti legati contrattualmente alla banca. Mentre non sono da considerare i dipendenti di imprese terze che operano all'interno della Banca**

A partire dalla segnalazione di agosto 2010 (01SE2010), non sarà più possibile utilizzare l'ET **02.01** per eventi con data di accadimento (o in sua assenza data di rilevazione) successiva al 01.01.2010.

L'ET 02.01 verrà declinato nei seguenti tre nuovi sotto livelli:

- ET **02.03** - Furti/rapine, scassi ai Bancomat (da esterni)
- ET **02.04** - Frodi su carte (da esterni)
- ET **02.05** - Altre frodi da esterni (ad esempio: *incassi fraudolenti di assegni, frodi su bonifici, frodi da esterni generanti eventi cross segnalati in DIPO secondo quanto stabilito nella Parte B del documento moduli F aprile 2009*).

Nel periodo antecedente il 01.01.2010 l'ET 02 continuerà ad articolarsi in ET02.01 (Frode e furto da esterni) ed ET02.02, (Sicurezza dei sistemi). Successivamente saranno validi solo i codici da ET02.02 a ET02.05.

Gli Associati hanno la facoltà di ri-classificare anche gli eventi già presenti nel database DIPO con data di accadimento, o in sua assenza, con data di rilevazione successiva al 1° gennaio 2008 rettificandoli nella prima segnalazione disponibile.

Gli aderenti saranno divisi in 2 gruppi (**Gruppo A** e **Gruppo B**) per i quali la data di riclassificazione ("**data discrimine**") dell'ET 02.01 varierà rispettivamente dal **01.01.08** al **01.01.10**

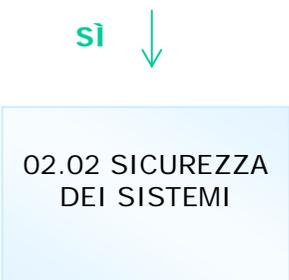
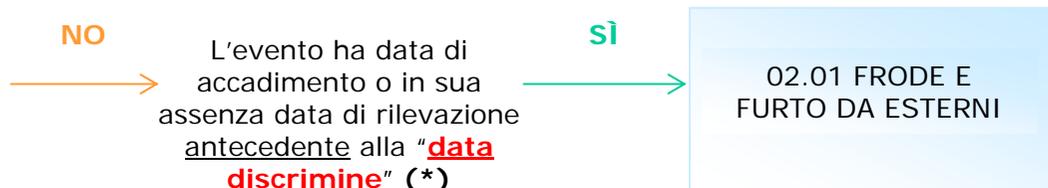
### Semestre di competenza dell'evento

	<01SE2008	≤01SE2008<01SE2010	≤01SE2010
<b>Gruppo A</b>	ET 02.01 o ET 02.02	ET 02.02, ET 02.03, ET 02.04 o ET 02.05	ET 02.02, ET 02.03, ET 02.04 o ET 02.05
<b>Gruppo B</b>	ET 02.01 o ET 02.02	ET 02.01 o ET 02.02	ET 02.02, ET 02.03, ET 02.04 o ET 02.05

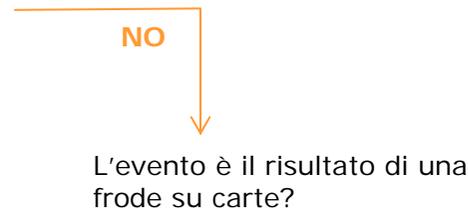
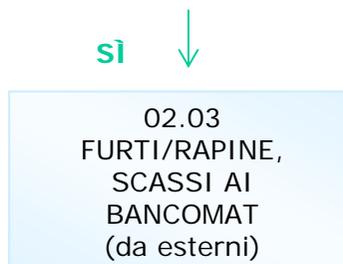
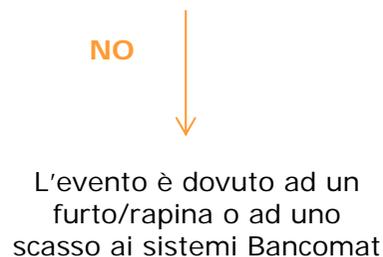
Il Consiglio Direttivo auspica che gli aderenti mettano in atto le misure e gli sforzi necessari per completare la riclassificazione (mediante Tipo Record Rettifica – R) degli eventi dal 01SE2008 quanto prima.

**ET=02**

Il soggetto esterno è riuscito ad accedere ai sistemi o ha utilizzato senza autorizzazione i sistemi o le informazioni della banca?



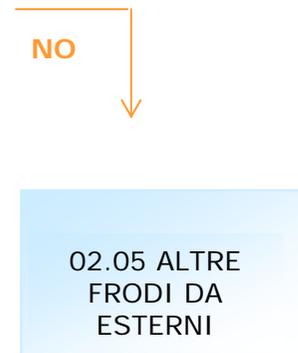
- Computer crime, ossia:
- Frode informatica
- Hackeraggio
- Virus



(\*) La "**data discriminare**" è

- il 01/01/2008 per gli aderenti del Gruppo A
- il 01/01/2010 per gli aderenti del Gruppo B

(vedi slide 11)



- Incassi fraudolenti di assegni
- Frodi su bonifici
- Frodi da esterni generati da eventi cross e segnalati a DIPO secondo quanto stabilito nella parte B del documento Moduli F

*Perdite derivanti da atti non conformi alle leggi o agli accordi in materia di impiego, salute e sicurezza sul lavoro, dal pagamento di risarcimenti a titolo di lesioni personali o da episodi di discriminazione o mancata applicazione di condizioni paritarie*

SI

NO

A)

**B – L'atto/omissione non intenzionale è stato non coerente/contrario alle leggi sul lavoro o sulla sicurezza e salute sul posto di lavoro oppure ha determinato un pagamento/risarcimento per danni a persone?**

**A –E' stato rilevato o supposto un intento di frodare, aggirare la regolamentazione o infrangere la legge o le policy aziendali da parte di soggetti che agiscono a proprio vantaggio (anche non economico) o a vantaggio della banca oppure si tratta di un evento di computer crime?**

B)

**A&G –E' stato rilevato o supposto un intento di frodare, aggirare la regolamentazione o infrangere la legge o le policy aziendali da parte di soggetti che agiscono a proprio vantaggio (anche non economico) o a vantaggio della banca oppure si tratta di un evento di computer crime? G - L'atto/omissione intenzionale, è stato non coerente/contrario alle leggi sul lavoro o sulla sicurezza e salute sul posto di lavoro?**

03

L'evento è stato causato dalle condizioni fisiche del posto di lavoro?

sì

03.02  
SICUREZZA SUL LAVORO

NO

L'evento è causato da disuguaglianza o discriminazione ?

sì

03.03  
DISUGUAGLIANZA/  
DISCRIMINAZIONE

NO

03.01  
RELAZIONI CON IL PERSONALE

•Perdite connesse al contratto di lavoro



SI

NO

**C –A causa di:**  
 •disastri naturali  
 •altri eventi (es. terrorismo o vandalismo)  
**vi sono state perdite:**  
 •derivanti da danneggiamenti o distruzioni di asset aziendali (materiali e/o immateriali)  
 •di altro tipo.

**A –E' stato rilevato o supposto un intento di frodare, aggirare la regolamentazione o infrangere la legge o le policy aziendali da parte di soggetti che agiscono a proprio vantaggio (anche non economico) o a vantaggio della banca oppure si tratta di un evento di computer crime?**

05

05.01  
DISASTRI E ALTRI EVENTI

La perdita deriva da eventi (che producano danni diretti per la banca) quali cambiamenti politici, ovvero variazioni nella legislazione o nella normativa fiscale con effetti retroattivi?

sì

**CAMBIAMENTI LEGISLATIVI, POLITICI E FISCALI**

La perdita è relativa a danneggiamenti o distruzioni di asset aziendali (materiali e/o immateriali)?

sì

**DANNI AD ASSET**

La perdita deriva da interruzione di servizio causata da disastri naturali o altri eventi?

sì

**INTERRUZIONE DI SERVIZIO**

**B – L'atto/omissione non intenzionale è stato non coerente/contrario alle leggi sul lavoro o sulla sicurezza e salute sul posto di lavoro oppure ha determinato un pagamento/risarcimento per danni a persone?**

•Personale che non può raggiungere la sede di lavoro a causa di azioni terroristiche o di disastri naturali



SI

NO

**D – Si è verificato un malfunzionamento nei sistemi tecnologici o si è verificata un'interruzione nella fornitura di servizi di pubblica utilità (acqua, gas, corrente elettrica, telecomunicazioni)?**

**A –E' stato rilevato o supposto un intento di frodare, aggirare la regolamentazione o infrangere la legge o le policy aziendali da parte di soggetti che agiscono a proprio vantaggio (anche non economico) o a vantaggio della banca oppure si tratta di un evento di computer crime?**

**B – L'atto/omissione non intenzionale è stato non coerente/contrario alle leggi sul lavoro o sulla sicurezza e salute sul posto di lavoro oppure ha determinato un pagamento/risarcimento per danni a persone?**

**C –A causa di:**

- disastri naturali
- altri eventi (es. terrorismo o vandalismo)
- vi sono state perdite:**
- derivanti da danneggiamenti o distruzioni di asset aziendali (materiali e immateriali)
- di altro tipo.

06.01 INADEGUATEZZA/ INEFFICIENZA/ MALFUNZIONAMENTO O BLOCCO DEI SISTEMI TECNOLOGICI

•Perdite connesse al Black-out del 28.09.03

La perdita deriva dall'interruzione nei servizi forniti da utility providers?

sì

NO

**INTERRUZIONE DI SERVIZI FORNITI DA UTILITY PROVIDERS**

**ALTRO**

*Perdite derivanti da inadempienze, involontarie o per negligenza, relative a obblighi professionali verso clienti ovvero dalla natura o dalla configurazione del prodotto/servizio prestato*

SI

NO



A)

**E – Vi sono state:**

- A) Inadempienze o negligenze che hanno comportato il mancato rispetto di obblighi professionali, leggi, codici e norme di comportamento da parte di tutta l'organizzazione o di alcuni suoi rappresentanti in relazione a 1) specifici clienti (ad esempio nella fase di prevendita, vendita e consulenza) o 2) alla condotta assunta sul mercato finanziario e commerciale oppure**
- B) Perdite derivanti (in fase di progettazione/realizzazione/offerta) dalla natura o dalla caratteristica dei prodotti offerti o dei servizi prestati?**

F -

- 1. Il cliente è stato interessato da un errore nella documentazione che lo riguarda, nella gestione del conto, nel perfezionamento delle transazioni o dal danneggiamento dei suoi beni?**
- 2. Si sono verificati errori/omissioni nel monitoraggio/reporting verso clienti, autorità di vigilanza o altri soggetti?**
- 3. Vi sono state controversie intraprese contro la banca da controparti diverse dalla clientela?**

B)

**A-E' stato rilevato o supposto un intento di frodare, aggirare la regolamentazione o infrangere la legge o le policy aziendali da parte di soggetti che agiscono a proprio vantaggio (anche non economico) o a vantaggio della banca oppure si tratta di un evento di computer crime?**

**G - L'atto/omissione intenzionale, è stato non coerente/contrario alle leggi sul lavoro o sulla sicurezza e salute sul posto di lavoro?**

**H – Vi è stato almeno un soggetto interno alla banca coinvolto nell'evento?**

**I – L'atto o omis è stato effettuato al fine di produrre vantaggio (diretto o indiretto) per la banca?**

Segue

**ET=04**

L'evento è dovuto a difettosità di prodotti/servizi o nullità/annullabilità/errore nella definizione delle clausole contrattuali?

**sì** ↓

**04.03 DIFETTOSITA' DI PRODOTTI E SERVIZI FORNITI**

- Clausola contrattuale contenente un errore
- Modello di pricing errato

**NO** ↓  
L'evento è dovuto all'adozione - non su iniziativa di un singolo individuo - di prassi operative o di mercato improprie?

**sì** ↓

**04.02 ATTIVITA'/ PRATICHE OPERATIVE O DI MERCATO IMPROPRIE**

- Sanzioni di organismi di controllo (es. antitrust)
- Sanzioni per non rispetto normativa antiriciclaggio
- Vendita aggressiva non su iniziativa di un singolo individuo

**NO** ↓  
L'evento è il risultato di errori nella selezione del cliente o dell'errata individuazione dei limiti di esposizione?

**sì** ↓

**04.04 SELEZIONE, SPONSORIZZAZIONE E LIMITI DI ESPOSIZIONE**

- Affidamento effettuato ad un soggetto già in default
- Errata individuazione del profilo di rischio di un cliente-investitore (NB non rispetto del profilo di rischio va in 04.01)
- Errata individuazione stop loss

Posto che il singolo cliente non sia stato interessato da un errore nella documentazione che lo riguarda, nella gestione del conto o nel trattamento delle transazioni (altrimenti ET=7)

**NO** ↓  
L'evento è il risultato di reclami relativi a "negligenza" da parte della banca nell'attività di consulenza contrattualmente stabilita?

**sì** ↓

**04.05 ATTIVITA' DI CONSULENZA**

- Reclamo da parte di un cliente corporate per un non adeguata consulenza nell'ambito di una operazione di M&A
- NB: in condizioni avverse di mercato un reclamo su una GPA per performance non soddisfacenti non costituisce perdita operativa anche se il cliente contesta una consulenza non adeguata

**NO** ↓  
**04.01 RELAZIONI CON IL CLIENTE (IDONEITA', INFORMATIVA, RISERVATEZZA/ RAPPORTO FIDUCIARIO)**

- Risarcimenti al cliente per non rispetto del profilo di rischio, informativa non adeguata, ecc.
- Vendita aggressiva effettuata dal singolo individuo

*Perdite dovute a carenze nel perfezionamento delle operazioni o nella gestione dei processi, nonché alle relazioni con controparti commerciali, venditori e fornitori*

SI

NO



Nel flusso logico è stato risposto NO alle domande A, B, C, D

A)

E – Vi sono state:

- A) Inadempienze o negligenze che hanno comportato il mancato rispetto di obblighi professionali, leggi, codici e norme di comportamento da parte di tutta l'organizzazione o di alcuni suoi rappresentanti in relazione a 1) specifici clienti (ad esempio nella fase di prevendita, vendita e consulenza) o 2) alla condotta assunta sul mercato finanziario e commerciale oppure
- B) Perdite derivanti (in fase di progettazione/realizzazione/offerta) dalla natura o dalla caratteristica dei prodotti offerti o dei servizi prestati?

B)

- E= SI combinato con F**
1. Il cliente è stato interessato da un errore nella documentazione che lo riguarda, nella gestione del conto, nel perfezionamento delle transazioni o dal danneggiamento dei suoi beni?
  2. Si sono verificati errori/omissioni nel monitoraggio/reporting verso clienti, autorità di vigilanza o altri soggetti?
  3. Vi sono state controversie intraprese contro la banca da controparti diverse dalla clientela?

**07**

La perdita deriva da una controversia intrapresa contro la banca? da un fornitore

**sì** ↓  
**07.06 PRODUTTORI E FORNITORI**

- Causa passiva persa per clausole vessatorie nel contratto con il fornitore
- Ritardo o mancanza di pagamenti al fornitore

**NO** ↓

La perdita deriva da una controversia intrapresa contro la banca da una controparte non cliente?

**sì** ↓  
**07.05 ALTRE CONTROPARTI NON CLIENTI**

**NO** ↓

La perdita è dovuta a errori mancanza/incompletezza/ nei flussi o nella documentazione inviata a clienti, regulators, altre controparti?

**sì** ↓  
**07.02 MONITORAGGIO E REPORTING**

- Errato o ritardato invio di estratti conto
- Errate segnalazioni PUMA2

**NO** ↓

La perdita è dovuta a errori mancanza/incompletezza/ nella documentazione relativa sia all'acquisizione del rapporto con il cliente che a quella relativa alla singola disposizione/operazione?

**07.03 ACQUISIZIONE, RACCOLTA E TENUTA DOCUMENTAZIONE**

- sì** →
- Mancanza firma contratto Bancomat
  - Mancanza firma privacy (NB perdite per non rispetto privacy sono da censire nell'ET 04.01)
  - Mancanza di un ordine di compravendita firmato o registrato telefonicamente

**NO** ↓

La perdita è dovuta a:  
 1) errori nella gestione dell'anagrafica del cliente  
 2) errori nella gestione/danneggiamento dei beni (intesi in senso ampio) della clientela?

La perdita è dovuta a:  
 1) errori nella gestione dell'anagrafica del cliente  
 2) errori nella gestione/danneggiamento dei beni (intesi in senso ampio) della clientela?

sì

#### 07.04 GESTIONE ASSET/CONTI DELLA CLIENTELA

- Danneggiamento del magazzino del cliente dato in gestione alla banca
- Indennizzo del cliente per mancata applicazione di una convenzione causata da erronea cancellazione del relativo flag in anagrafica
- Operatività concessa ad un soggetto in buona fede (ex delegato) ma non autorizzato dall'intestatario del conto
- Buono fruttifero smarrito (bene del cliente dato in gestione alla banca)

NO

#### 07.01 ESECUZIONE E PERFEZIONAMENTO DELLE TRANSAZIONI

- Diformità tra la data di richiesta ordine e la data di esecuzione ordine
- F24 del cliente pagato in ritardo