

## Glossario

**ABI:** Associazione Bancaria Italiana.

**AFFLUENT:** Fascia di clientela, gestita nell'ambito del segmento Private, che per la rilevanza dei patrimoni in giacenza necessita un'attenta differenziazione degli investimenti.

**AUDIT:** Strumento della gestione aziendale che ha lo scopo di analizzare criticamente una situazione in un dato momento rispetto ad un determinato standard di riferimento.

**BACK OFFICE:** In una società finanziaria, il reparto che si occupa della gestione di tutte le operazioni effettuate dal proprio reparto operativo (Front office): dalla spunta delle contrattazioni effettuate, all'invio degli ordini di pagamento, ecc.

**BCE:** Banca Centrale Europea. Si riunisce periodicamente per analizzare la situazione delle economie degli stati europei (Pil, inflazione, tasso di disoccupazione, ecc.) e decidere le politiche monetarie e il livello dei tassi di interesse.

**BILANCIO SOCIALE:** Strumento volontario contabile, di gestione, di analisi, di controllo che fornisce un quadro organico delle interrelazioni dirette tra l'impresa, l'ambiente e gli *Stakeholder*.

**CARTOLARIZZAZIONE:** Detta anche titolarizzazione o securitization; operazione di smobilizzo di un credito; una banca o un'impresa cede crediti a un altro soggetto che li trasforma in obbligazioni e li colloca presso gli investitori.

**CBI (Corporate Banking Interbancario):** E' un servizio bancario telematico che consente ad un'impresa di qualsiasi dimensione di lavorare direttamente, tramite il proprio computer con tutte le banche con le quali intrattiene rapporti.

**CONGIUNTURA:** Nella economia nazionale indica la situazione economica generale e la relativa tendenza di sviluppo.

**CORPORATE GOVERNANCE:** Termine inglese con cui si indicano gli organi societari e le regole che governano i rapporti tra gli stessi (diritti di voto, gerarchie, ecc.). L'insieme dei criteri e dei processi di governo di un'azienda finalizzati alla creazione di valore economico per gli azionisti e di benessere per gli altri *Stakeholder*.

**COST INCOME:** Indicatore reddituale che esprime la quota del risultato caratteristico di un'azienda assorbita dai costi di funzionamento della stessa. L'indicatore è calcolato sia al lordo sia al netto dell'ammortamento degli avviamenti.

**CROSS SELLING:** E' un indicatore che evidenzia il numero medio di prodotti detenuto da ciascun clienti. All'aumentare del numero di prodotti posseduti, aumentano sia il grado di fidelizzazione del cliente sia la redditività del rapporto.

**CSR: Corporate Social Responsibility, Responsabilità Sociale d'Impresa,** intesa come orientamento strategico delle imprese alla responsabilità in campo sociale ed ambientale.

**CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM):** Insieme di strategie per la gestione delle relazioni con la clientela.

**CUSTOMER RETENTION:** Il tasso di retention indica la capacità di mantenimento della clientela da parte della banca.

**D.LGS. 626/94:** Decreto Legislativo sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro che ha recepito importanti direttive comunitarie in materia.

**DEFAULT:** È il mancato rispetto di una delle clausole presenti in un accordo di prestito, come il mancato rimborso di una rata o il mancato pagamento di una cedola.

**GRI (Global Reporting Initiative):** associazione internazionale che ha elaborato, nell'ambito del Programma Ambientale delle Nazioni Unite, le linee guida per la stesura

di rapporti sullo sviluppo sostenibile riguardanti gli aspetti economici, ambientali e sociali della gestione d'impresa.

**ICT (Information & Communication Technology):** Acronimo di tecnologie delle informazioni e delle comunicazioni

**IMPATTO AMBIENTALE:** Qualunque modificazione dell'ambiente, negativa o benefica, totale o parziale, conseguente ad attività, prodotti o servizi di un'organizzazione.

**INTERNET:** Sistema mondiale di reti interconnesse che collega fra loro computer appartenenti a istituzioni, banche, operatori finanziari, università, istituti di ricerca, organizzazioni commerciali, altri organismi e utenti privati.

**INTRANET:** Rete Internet ad accesso riservato al personale dell'Impresa.

**JOINT VENTURE:** Il termine indica la formazione di una società o di un'azienda a proprietà congiunta per un particolare scopo.

**MERCHANT BANKING:** Comprende una serie di servizi alle imprese quali: investimenti in capitali di rischio, consulenza su operazioni di finanza straordinaria, ecc.

**MISSION:** Filosofia dell'azienda e gli obiettivi che si prefigge.

**MULTICANALE/MULTICANALITÀ:** Offerta di prodotti e servizi bancari al dettaglio tramite sia i tradizionali canali fisici (sportello) e sia i canali telematici.

**OUTLOOK:** Con riferimento al giudizio espresso da una società di rating significa previsione, prospettiva.

**OUTSOURCING:** Affidamento a terzi di larghe porzioni di attività, precedentemente svolte all'interno della banca. Tipico è l'affidamento delle attività di sviluppo e manutenzione del sistema informativo a società specializzate in tale business con benefici in termini di specializzazione ed economie di scala.

**PHARMING/PHISHING:** sono tecniche di ingegneria informatica utilizzate per ottenere l'accesso ad informazioni personali e riservate (come il numero di conto corrente, il nome utente e la password, il numero di carta di credito ecc.) con la finalità del furto di identità. Il *pharming* è la tecnica che consente all'hacker di indirizzare indirizzare una vittima verso un server web "clone" appositamente attrezzato per carpire i dati personali della vittima, mentre il *phishing* è la tecnica che sfrutta l'utilizzo di messaggi di posta elettronica fasulli opportunamente creati per apparire autentici

**PIANO INDUSTRIALE:** piano strategico che indica le strategie di medio lungo periodo di un'azienda analizzandone gli aggregati economici e patrimoniali.

**PIL:** Acronimo di Prodotto Interno Lordo. Valore della produzione totale di beni e servizi dell'economia, aumentata delle imposte indirette sulle importazioni e al netto dei consumi intermedi, rappresenta la misura fondamentale dell'andamento dell'attività economica. Nella contabilità nazionale, il PIL coincide con il reddito nazionale.

**POS:** Si definiscono POS - *Point of Sale* (letteralmente punti di vendita) i piccoli terminali presenti presso le casse di negozi e supermercati in cui viene inserito il Pagobancomat o la carta di credito per effettuare il pagamento.

**PRIVATE BANKING:** Servizi finanziari destinati alla clientela privata cosiddetta "di fascia alta" per la gestione globale delle esigenze finanziarie.

**PRIVATE EQUITY:** Comprende le operazioni di investimento realizzate in fasi del ciclo di vita delle aziende successive a quella iniziale.

**RATING:** Classificazione o giudizio di un soggetto emittente valori mobiliari sui mercati finanziari internazionali, effettuata da una agenzia specializzata. Il rating esprime il merito di credito degli emittenti di prestiti obbligazionari mediante lettere che indicano l'affidabilità del debitore. Ad esempio, per alcune società di rating, la tripla A (AAA)

indica il massimo dell'affidabilità; i voti scendono progressivamente (aa,a,bbb,bb, b). La tripla C (CCC) è il rating che si assegna ai debitori di minore affidabilità.

**REMOTE BANKING:** Collegamento via telematica per operare sul conto corrente bancario, verificarne i movimenti e le condizioni

**RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA (RSI):** Integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali ed ecologiche delle imprese nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate.

**SACE:** è la società del Ministero dell'Economia e delle Finanze che assume in assicurazione, riassicurazione e garanzia i rischi politici e commerciali cui sono esposte le imprese italiane nell'attività di esportazione o d'investimento all'estero.

**SEGMENTO CORPORATE:** segmento di mercato relativo alle imprese di medio-grandi dimensioni.

**SEGMENTO PRIVATE:** segmento di mercato relativo alla clientela privata con elevato patrimonio.

**SEGMENTO RETAIL:** segmento di mercato costituito dalla maggioranza delle famiglie e dalle piccole e piccolissime imprese (*small business*).

**SGR:** Società di gestione del risparmio.

**SHAREHOLDER:** proprietario di azioni di una società è chiamato anche stockholder. Nel documento si intende con questo termine sia i Soci sia i semplici Azionisti della BPVI.

**SMALL BUSINESS:** segmento di mercato relativo ai piccoli e piccolissimi imprenditori (tipicamente artigiani e negozianti).

**SPREAD:** Differenziale tra tassi di raccolta e di impiego verso la clientela.

**STAKEHOLDER:** Portatore di interesse. Con questo termine sono indicate tutte le categorie di soggetti che possono influenzare, essere influenzati o avere un interesse per le attività dell'impresa/banca come le Risorse Umane, gli Azionisti, i Clienti, la Comunità nazionale e lo Stato, i Fornitori, le generazioni future.

**SVILUPPO SOSTENIBILE:** Sviluppo che soddisfa i bisogni attuali senza compromettere la possibilità delle generazioni future di soddisfare i loro.

**TURNOVER:** Termine che indica la velocità alla quale avviene la rotazione del personale nelle aziende.

**VALORE AGGIUNTO:** Dal punto di vista del Bilancio Sociale, il valore aggiunto rispecchia i risultati socialmente rilevanti raggiunti da un'organizzazione in termini di ricchezza prodotta e distribuita.

**VIP:** Fascia di clientela con patrimoni consistenti, gestita nell'ambito del segmento Private, che necessita di un'attività di consulenza e di gestione degli investimenti evoluta.

**WBT (Web Based Training):** Modalità di fruizione di corsi di formazione attraverso Internet, intranet o extranet