

## 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.

**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.

**CODICE ETICO:** Il codice etico è un documento elaborato su basi volontarie che esprime gli impegni che l'azienda assume verso gli interlocutori interni ed esterni. Il Codice Etico riassume l'insieme di valori etici e morali che l'impresa ha riconosciuto come elementi guida del proprio modello di gestione. Il Codice Etico rappresenta uno dei pilastri della RSI (vedi).

**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*.

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

**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.

**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:** Rappresenta una chiara dichiarazione di intenti strategici istituzionalizzati che l'impresa si propone di raggiungere e che deve essere ampiamente condivisa da tutta l'organizzazione.

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

**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.

**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.

**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.

**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:** Lo sviluppo sostenibile è un atteggiamento tale per cui lo sfruttamento delle risorse, gli investimenti, le tecnologie e i cambiamenti istituzionali siano resi coerenti con i bisogni futuri oltre che con gli attuali.

**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 misura la ricchezza prodotta nell'esercizio d'impresa e distribuita tra gli interlocutori interni ed esterni al perimetro aziendale.: azionisti, dipendenti, finanziatori, collettività, ecc..

**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.