BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

ISTRUZIONI PER LA SEGNALAZIONE DEI GRAVI INCIDENTI DI SICUREZZA INFORMATICA – BANCHE LESS SIGNIFICANT

Le presenti istruzioni definiscono i criteri per la valutazione di gravità di un incidente di sicurezza informatica e indicano le modalità per la segnalazione dei gravi incidenti ai sensi della Circ. n. 285 del 17 dicembre 2013 della Banca d'Italia (cfr. Parte Prima, Tit. IV, Cap. 4). La Banca d'Italia inoltrerà all'Autorità bancaria europea le comunicazioni ricevute, laddove previsto dalla procedura definita dall'EBA per la segnalazione dei gravi incidenti ai sensi della direttiva (UE) 2015/2366 (PSD2).

Gli intermediari si adeguano alla segnalazione, secondo le istruzioni qui riportate, entro la data del 1 settembre 2019.

Indice

1. Definizioni

1.1. La Circ. n. 285 del 17 dicembre 2013 della Banca d'Italia (cfr. Parte Prima, Tit. IV, Cap. 4, Sez. 1, Par. 3), definisce incidente di sicurezza informatica ogni evento, o serie di eventi collegati, non pianificati dalla banca che interessa le sue risorse informatiche e che i) ha o probabilmente avrà[1] un impatto negativo sull'integrità, la disponibilità, la riservatezza, l'autenticità e/o la continuità dei servizi o dei processi dell'intermediario; oppure ii) comunque implica la violazione o l'imminente

[1] Tra i gravi incidenti di sicurezza informatica si escludono i c.d. *near misses,* ovvero gli eventi che grazie ai presidi di sicurezza adottati dall'intermediario non hanno causato impatti negativi sull'integrità, la disponibilità, la riservatezza, l'autenticità e/o la continuità dei servizi o dei processi. Sono altresì gravi incidenti gli eventi che, sebbene al momento della rilevazione non hanno ancora prodotto impatti, potrebbero causare nell'immediato futuro un impatto negativo, in base alle previsioni dell'intermediario.

minaccia di violazione delle norme e delle prassi aziendali in materia di sicurezza delle informazioni (ad es., frodi informatiche, attacchi attraverso internet e malfunzionamenti e disservizi)[2];

1.2. Un evento relativo alla sicurezza delle informazioni corrisponde al verificarsi di un determinato stato del sistema, del servizio o della rete indicante una possibile violazione della policy di sicurezza delle informazioni o un'inefficienza dei presidi, o al prodursi di una situazione ignota che può comportare conseguenze per la sicurezza (ISO IEC 27001:2005(E)).

1.3. Tali eventi includono, a titolo di esempio:

- accessi logici o fisici non autorizzati a sistemi informatici o a dati;
- interruzioni prolungate di servizio non previste o pianificate;
- indisponibilità di un servizio o sistema o grave degrado delle prestazioni a seguito di attacco dall'esterno (negazione del servizio o DoS);
- utilizzo abusivo di un sistema per l'elaborazione o la conservazione di dati;
- modifica non autorizzata delle caratteristiche hardware, firmware e software di un dispositivo ICT;
- alterazioni della disponibilità, integrità e riservatezza di sistemi e dati a seguito di gravi malfunzionamenti che pregiudicano i livelli di servizio attesi;
- compromissione di reti di comunicazione a livello locale o geografico;
- alterazione volontaria del codice sorgente di applicativi al fine di aggirare controlli, effettuare accessi non autorizzati a sistemi e dati, arrecare danni all'interno o all'esterno dell'azienda;
- frodi perpetrate attraverso strumenti informatici o tecniche di *social engineering*;
- diffusione, volontaria o involontaria, di dati riservati o sensibili;
- alterazione dei file di log o delle tracce di audit.

1.4. In linea con gli Orientamenti EBA, le banche applicano le istruzioni per la segnalazione degli incidenti di sicurezza informatica anche alla segnalazione degli incidenti operativi riferiti alla prestazione dei servizi di pagamento anche se non collegati al funzionamento delle risorse e dei processi ICT (cfr. Circ. n. 285 del 17 dicembre 2013 della Banca d'Italia (cfr. Parte Prima, Tit. IV, Cap. 4, Sez. 7)).

Ai fini delle presenti istruzioni, gli eventi di sicurezza informatica sono classificati come:

[2] "La sicurezza delle informazioni e delle risorse informatiche è garantita attraverso misure di protezione a livello fisico e logico, la cui intensità di applicazione è graduata in relazione alle risultanze della valutazione del rischio (classificazione delle risorse informatiche in termini di sicurezza)." Cfr. Circ. n. 285 - Parte Prima, Tit. IV, Cap. 4, Sez. IV, Par. 3)

- Incidenti cyber, causati da attività volontaria e malevola riguardanti l'accesso, l'uso, la divulgazione, l'interruzione, la modifica o la distruzione non autorizzata delle risorse dell'intermediario e che influenzano l'integrità, la disponibilità, la riservatezza, l'autenticità e/o la continuità delle risorse e dei servizi dell'intermediario o che comunque producono, anche involontariamente, diffusione e/o alterazione di dati riservati della clientela e/o dell'intermediario[3].
- Incidenti operativi, derivanti da processi o sistemi inadeguati o malfunzionanti, da persone o eventi di forza maggiore che influenzano l'integrità, la disponibilità, la riservatezza, l'autenticità e/o la continuità delle risorse e dei servizi dell'intermediario. Tra tali eventi sono inclusi quelli naturali, errori software/hardware, eventi accidentali, malfunzionamenti di processo, sabotaggio (attacco fisico).

Di seguito inoltre alcune definizioni di termini adottati in questo documento:

- Integrità: Proprietà della salvaguardia dell'esattezza e completezza delle risorse (inclusi i dati).
- Disponibilità: Proprietà dei servizi connessi ai pagamenti di essere accessibili e utilizzabili da parte degli utenti dei servizi di pagamento.
- Riservatezza: Proprietà per cui le informazioni non sono rese disponibili o divulgate a persone, entità o procedure non autorizzate.
- Autenticità: Proprietà di una fonte di essere quella che dichiara di essere.
- Continuità: Proprietà delle procedure, attività e risorse di un'organizzazione funzionali all'erogazione dei servizi finanziari e di pagamento, di essere pienamente fruibili e operativi a livelli di servizio accettabili e predefiniti.
- Servizi connessi ai pagamenti: attività commerciali definite nell'articolo 4, paragrafo 3, della PSD2 e tutte le attività di supporto tecnico necessarie per la corretta fornitura dei servizi di pagamento.

2. Modalità di segnalazione

La capogruppo segnala su base consolidata i gravi incidenti di sicurezza informatica avuto riguardo a tutti i servizi erogati e, per la prestazione dei servizi di pagamento, anche i gravi incidenti operativi (non collegati al funzionamento delle risorse informatiche - cfr par. 1.4), a prescindere dal fatto che si

[3] La diffusione e/o l'alterazione involontaria, per errore umano o malfunzionamento software, di dati riservati della clientela e/o dell'intermediario ricade nella categoria degli incidenti cyber.

verifichino presso succursali o affiliate all'interno o al di fuori dell'area dell'euro[4]. Queste due fattispecie di incidente sono di seguito indicati come "incidente".

Per ogni incidente la segnalazione consta di tre tipologie di rapporti:

- il rapporto iniziale relativo all'incidente, atteso entro quattro ore dalla prima rilevazione di un "grave" incidente operativo o di sicurezza.

  L'intermediario include nel rapporto iniziale le informazioni basilari (ossia quelle di cui alla sezione in rosso del modulo), indicando alcune caratteristiche fondamentali dell'incidente e le sue conseguenze previste sulla base delle informazioni disponibili subito dopo che è stato rilevato e classificato come grave. L'intermediario ricorre a stime quando non sono disponibili i dati effettivi. L'intermediario include nel rapporto iniziale anche la data del successivo aggiornamento, che deve essere fornito il prima possibile e in nessun caso oltre i tre giorni lavorativi successivi.

- i rapporti intermedi, attesi entro 3 giorni lavorativi dall'invio del precedente rapporto (primo o precedente rapporto intermedio).

  L'intermediario sottomette un rapporto intermedio ogniqualvolta ritenga che vi sia un aggiornamento rilevante dello stato dell'incidente e comunque entro la data del successivo aggiornamento indicata nel rapporto precedente (rapporto iniziale o precedente rapporto intermedio).

  L'intermediario invia il primo rapporto intermedio con una descrizione più dettagliata dell'incidente e delle sue conseguenze (sezione in blu del modulo). Inoltre, l'intermediario fornisce ulteriori rapporti intermedi aggiornando le informazioni già inserite nelle sezioni rossa e blu del modulo, quando venga a conoscenza di nuove informazioni rilevanti o di cambiamenti significativi rispetto al rapporto precedente (ad esempio, se la gravità dell'incidente aumenta o diminuisce, nuove cause identificate o azioni intraprese per risolvere il problema). In ogni caso, l'intermediario presenta un rapporto intermedio quando esplicitamente richiesto dalla Banca d'Italia.

  Come nel caso dei rapporti iniziali, qualora dati effettivi non siano disponibili, l'intermediario può ricorrere a stime.

  Inoltre, l'intermediario indica in ogni rapporto la data dell'aggiornamento successivo che deve avvenire il prima possibile e in nessun caso oltre i tre giorni lavorativi. Nell'impossibilità di rispettare la data prevista per il successivo aggiornamento, l'intermediario contatta la Banca d'Italia per spiegare i motivi del ritardo, proporre un nuovo termine di presentazione plausibile

[4] Le istruzioni si applicano anche se il grave incidente operativo o di sicurezza informatica ha origine al di fuori dell'Italia (ad esempio, quando un incidente ha origine presso la società capogruppo o una succursale costituita al di fuori dell'Italia) e ad esempio riguarda i servizi di pagamento forniti da un prestatore con sede in Italia, direttamente (un servizio connesso ai pagamenti è effettuato dalla società colpita costituita al di fuori dell'Italia) o indirettamente (la capacità del prestatore di servizi di pagamento di continuare a svolgere l'attività di pagamento viene compromessa in qualche altro modo a causa dell'incidente).

(non oltre i tre giorni lavorativi successivi) e inviare un nuovo rapporto intermedio, aggiornando esclusivamente le informazioni relative alla data stimata per l'aggiornamento successivo.

L'intermediario invia l'ultimo rapporto intermedio quando le normali operazioni sono state ripristinate e l'attività è tornata alla normalità (chiusura dell'incidente), da considerare ristabilita quando le attività/operazioni sono state ripristinate allo stesso livello di servizio/alle stesse condizioni definiti dall'intermediario o disposti esternamente da un accordo sul livello dei servizi (SLA), in termini di tempi di elaborazione, capacità, requisiti di sicurezza, ecc., e le misure di emergenza non sono più in vigore.

Se l'attività dovesse ritornare alla normalità prima che siano trascorse quattro ore dalla classificazione dell'incidente "grave", l'intermediario deve adoperarsi per presentare simultaneamente sia il rapporto iniziale sia l'ultimo rapporto intermedio (ossia compilando le sezioni rossa e blu del modulo) entro le due ore previste per l'invio del rapporto iniziale.

- il rapporto finale, atteso entro 2 settimane dalla chiusura dell'incidente (momento in cui si considera che le attività siano tornate alla normalità).

  Il rapporto finale deve essere inviato una volta avviata l'analisi delle cause che hanno originato l'incidente (indipendentemente dal fatto che siano state già attuate misure di mitigazione o che sia stata individuata definitivamente la causa che ha originato l'incidente) e quando sono disponibili dati effettivi da sostituire alle eventuali stime effettuate. Nel rapporto finale devono essere compilati i campi in verde. Laddove si necessiti di una proroga del termine di due settimane (ad esempio, se non sono ancora disponibili dati effettivi sull'impatto) si deve contattare la Banca d'Italia prima della scadenza di suddetto termine e si deve fornire una giustificazione adeguata per il ritardo e una nuova data stimata per il rapporto finale.

  Nel caso il rapporto finale non includa tutte le informazioni necessarie perché non disponibili nei tempi richiesti (due settimane dalla chiusura dell'incidente), all'intermediario sarà richiesto di inviare una relazione di chiusura, eventualmente nel formato standard del rapporto finale o libero a seconda dei casi.

Il modulo da utilizzare per i suddetti rapporti, disponibile sia in versione italiana che inglese, è annesso alle presenti istruzioni (cfr. documento "comunicazione_incidenti_LSI_2019_ITA(ENG).pdf"). L'intermediario, laddove lo ritenga necessario, può integrare il modulo standardizzato con documentazione integrativa, sotto forma di uno o più allegati.

Ogni rapporto (e gli eventuali documenti allegati) dovrà essere allegato ad un messaggio di posta elettronica certificata e inviato alla casella di PEC Supervisione_rischio_ICT@pec.bancaditalia.it; l'oggetto del messaggio dovrà indicare il rapporto allegato e l'ente segnalante, secondo il seguente schema: "Oggetto: Com_285 – WWWWW XXXXX YYYYY", ", dove WWWWW va valorizzato con

“PRIMO”, “INTERIM”, “FINALE”, “RELAZIONE” con riguardo al rapporto allegato, mentre XXXXX e YYYYY rappresentano rispettivamente il codice ABI e il nome della banca segnalante.

Nel caso non sia possibile inviare la comunicazione in forma elettronica via PEC (ad esempio per l’impossibilità ad utilizzare la PEC a causa dello stesso incidente) l’intermediario comunica alla casella di posta elettronica non certificata SSI_incidenti@bancaditalia.it l’urgenza di ricevere un contatto telefonico per la segnalazione dell’incidente.

Altre comunicazioni sul tema alla Banca d’Italia, non contenenti i moduli o informazioni relative all’incidente ma ad esempio richieste di chiarimenti o relative a proroghe dei termini di invio, devono essere inviate alla casella di posta elettronica SSI_incidenti@bancaditalia.it

La Banca d’Italia informerà l’intermediario nel caso di inoltro dei rapporti all’Autorità bancaria europea.

Gli intermediari devono inoltre presentare al nostro Istituto, quando l’incidente ha interessato servizi di pagamento, una copia delle comunicazioni che sono state effettuate (o saranno effettuate) ai propri clienti, come previsto dall’articolo 96, paragrafo 1, comma 2, della PSD2, non appena disponibili.

3. Criteri e soglie per la segnalazione

Gli intermediari classificano come “gravi”, e quindi li segnalano, gli incidenti che soddisfano:

a. uno o più criteri al «livello di impatto maggiore», o

b. tre o più criteri al «livello di impatto minore»

I criteri sono indicati nella Tabella 1, distinguendo tra quelli “di impatto minore” e quelli “di impatto maggiore” e seguendo i criteri di valutazione dei criteri indicati nel seguito di questa sezione.

Criteri	Livello di impatto minore	Livello di impatto maggiore
1) Transazioni interessate (solo per servizi di pagamento)	> 10 % del livello normale delle transazioni di servizi di pagamento dell’intermediario (in termini di numero di transazioni) **e** > 100 000 EUR	> 25 % del livello normale delle transazioni di servizi di pagamento dell’intermediario (in termini di numero di transazioni) **o** > 5 milioni di EUR
2) Utenti interessati	> 5 000 **e** > 10 % degli utenti del servizio interessato dall’incidente	> 50 000 **o** > 25 % degli utenti del servizio interessato dall’incidente

3) Periodo di indisponibilità di componenti critiche del sistema informativo[5]	> 2 ore	Non applicabile
4) Impatto economico	Non applicabile	> Max (0,1 % capitale di tipo "Tier 1"[6], 200 000 EUR) **o** > 5 milioni di EUR
5) Alto livello di escalation interna	Sì	Sì e probabilmente si ricorrerà alla modalità di crisi aziendale (o equivalente)
6) Altri intermediari, operatori o infrastrutture connesse potenzialmente coinvolti	Sì	Non applicabile
7) Impatto sulla reputazione	Sì	Non applicabile

Tabella 1: Criteri per la classificazione di incidenti "gravi"

Nel caso di gruppi bancari, i criteri e le soglie vanno considerati a livello consolidato nel caso l'incidente interessi il gruppo nel suo insieme (ad esempio, un incidente che colpisca i sistemi informativi della capogruppo e che abbia effetti sulle entità più rilevanti del gruppo), ovvero a livello di singola entità nel caso l'incidente sia limitato ad una o più entità del gruppo (ad esempio, l'incidente interessi i sistemi informativi gestiti e utilizzati da una singola entità del gruppo).

Gli intermediari devono basare la propria valutazione di gravità di un incidente sui seguenti criteri e sui rispettivi indicatori sottostanti:

1) **Transazioni interessate (nel caso l'incidente interessi servizi di pagamento)**

Gli intermediari determinano il valore totale delle transazioni interessate e il numero dei pagamenti compromessi come percentuale del livello normale delle transazioni di pagamento effettuate mediante i servizi di pagamento interessati.

Come regola generale, gli intermediari considerano come «transazioni interessate» tutte le transazioni nazionali e transfrontaliere che sono state o probabilmente saranno interessate, direttamente o indirettamente, dall'incidente e, in particolare, quelle transazioni che potrebbero non essere iniziate o elaborate, quelle per le quali il contenuto del messaggio di pagamento è stato alterato e quelle ordinate in modo fraudolento (a prescindere dal fatto che i fondi siano stati recuperati o meno).

Inoltre, gli intermediari devono intendere come livello normale di transazioni di pagamento la media annuale giornaliera delle transazioni di pagamento nazionali e transfrontaliere effettuate con gli stessi

[5] In base alla circ. 285 una "componente critica del sistema informativo" è un sistema o l'applicazione del sistema informativo per i quali un incidente può pregiudicare il regolare e sicuro svolgimento di funzioni operative importanti per l'intermediario. L'analisi dei rischi condotta dall'intermediario definisce le funzioni aziendali e le componenti del sistema informativo che presentano rischi rilevanti per la banca. Sono comunque da includere tra le componenti critiche quelle necessarie per la prestazione di servizi connessi ai pagamenti.

[6] Capitale di tipo "Tier 1", come definito nell'articolo 25 del regolamento (UE) n. 575/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2013, relativo ai requisiti prudenziali per gli enti creditizi e le imprese di investimento e che modifica il regolamento (UE) n. 648/2012.

servizi di pagamento interessati dall'incidente, prendendo l'anno precedente come periodo di riferimento per i calcoli. Se gli intermediari non ritengono che tale dato sia rappresentativo (ad esempio, a causa della stagionalità), essi possono utilizzare un'altra metrica, più rappresentativa, e comunicare la motivazione alla base di tale approccio compilando il campo corrispondente del modulo.

2) Utenti interessati (nel caso l'incidente interessi servizi di pagamento)

Gli intermediari determinano il numero di utenti del servizio colpito dall'incidente interessati, sia in termini assoluti sia in percentuale del numero totale di utenti del servizio.

Gli intermediari considerano come «utenti del servizio interessati» tutti i clienti (nazionali o stranieri, consumatori o imprese) che hanno un contratto con l'intermediario e che hanno subito o probabilmente subiranno le conseguenze dell'incidente. Gli intermediari possono ricorrere a stime basate su dati storici per determinare il numero di utenti che potrebbero aver utilizzato il servizio nel corso dell'incidente.

Nel caso di un intermediario che offre servizi operativi a terzi, tale intermediario deve considerare solo i propri utenti (se ve ne sono) e gli intermediari che ricevono tali servizi operativi devono valutare l'incidente nel perimetro della propria clientela.

Inoltre, gli intermediari considerano quale numero totale di utenti il numero aggregato degli utenti nazionali e transfrontalieri contrattualmente vincolati al momento dell'incidente (o, in alternativa, il numero più recente disponibile) e aventi accesso al servizio interessato, a prescindere dalla loro dimensione o dal fatto che siano ritenuti utenti attivi o passivi.

3) Periodo di indisponibilità di componenti critiche del sistema informativo

Gli intermediari determinano il periodo di tempo in cui la componente critica del sistema informativo interessata dall'incidente probabilmente non sarà disponibile[7].

Per quanto riguarda i servizi di pagamento, da considerare sempre nel presente criterio, gli intermediari considerano il periodo di tempo in cui qualsiasi attività, processo o canale che abbia un collegamento con la prestazione fornita agli utenti è o sarà probabilmente interrotto, impedendo di conseguenza l'avvio e/o l'esecuzione di un servizio di pagamento fornito agli utenti. Gli intermediari calcolano il periodo di indisponibilità del servizio dal momento del suo inizio e considerano sia gli intervalli di tempo in cui sono operativi sia gli orari di chiusura e i periodi di manutenzione, se del caso e se applicabile. Se gli intermediari non sono in grado di determinare il momento di inizio del periodo di inattività del servizio, essi possono eccezionalmente calcolare tale periodo a partire dal momento in cui l'indisponibilità è stata rilevata.

4) Impatto economico

[7] Nel caso di indisponibilità di servizi di pagamento, nell'indisponibilità del servizio va considerato anche il tempo in cui l'ordine di pagamento, inteso ai sensi dell'articolo 4, paragrafo 13, della PSD2, non potrà essere eseguito dall'intermediario.

Gli intermediari determinano in modo olistico i costi monetari associati all'incidente e tengono conto sia della cifra assoluta sia, se applicabile, dell'importanza relativa di tali costi in relazione alla dimensione dell'intermediario (ossia al capitale di tipo Tier 1 dell'intermediario).

Gli intermediari considerano sia i costi che possono essere collegati direttamente all'incidente sia quelli che sono indirettamente associati ad esso. Tra le altre cose, gli intermediari devono tener conto dei fondi o dei beni espropriati, dei costi di sostituzione dell'hardware o del software, di altri costi di indagine o di riconfigurazione, delle penali dovute alla mancata osservanza di obblighi contrattuali, delle sanzioni, delle passività esterne e delle perdite di entrate. Per quanto riguarda i costi indiretti, gli intermediari devono considerare solo quelli già noti o molto probabili.

5) Alto livello di escalation interna

Gli intermediari determinano se l'incidente è stato o sarà probabilmente segnalato ai rispettivi dirigenti esecutivi.

Gli intermediari considerano se, in conseguenza dell'impatto dell'incidente sui servizi connessi ai pagamenti, il responsabile della funzione informatica (CIO o posizione analoga) è stato o sarà probabilmente informato dell'accaduto in via straordinaria rispetto alla procedura di informazione periodica e in modo continuativo per tutta la durata dell'incidente. Inoltre, gli intermediari considerano se, a seguito dell'impatto dell'incidente sui servizi connessi ai pagamenti, è stata o sarà probabilmente attivata la modalità di crisi aziendale.

6) Altri intermediari o infrastrutture connesse potenzialmente coinvolti

Gli intermediari determinano le implicazioni sistemiche che l'incidente probabilmente avrà, ossia il suo potenziale di estendersi oltre l'intermediario inizialmente interessato ad altri prestatori di servizi di pagamento, infrastrutture dei mercati finanziari e/o a schemi di carte di pagamento.

Gli intermediari valutano l'impatto dell'incidente sui mercati finanziari, inteso come infrastrutture dei mercati finanziari e/o schemi di pagamento con carte che li supportano e altri prestatori di servizi di pagamento. In particolare, gli intermediari valutano se l'incidente si è ripetuto o probabilmente si ripeterà presso altri prestatori di servizi di pagamento, se ha influenzato o probabilmente influenzerà il buon funzionamento delle infrastrutture dei mercati finanziari e se ha compromesso o probabilmente comprometterà il regolare funzionamento del sistema finanziario nel suo complesso. Gli intermediari devono tener conto di vari elementi, ad esempio se il componente/software interessato è proprietario o genericamente disponibile, se la rete compromessa è interna o esterna e se l'intermediario ha smesso o probabilmente smetterà di adempiere i propri obblighi nelle infrastrutture del mercato finanziario di cui è membro.

7) Impatto sulla reputazione

Gli intermediari determinano in che modo l'incidente possa minare la fiducia degli utenti nei confronti dell'intermediario stesso e, più in generale, nei confronti dei servizi coinvolti o del mercato nel suo complesso.

Gli intermediari considerano il livello di visibilità che, per quanto di loro conoscenza, l'incidente ha ricevuto o probabilmente riceverà sul mercato. In particolare, gli intermediari devono considerare la probabilità che l'incidente causi danni alla società quale valido indicatore del suo potenziale di influenzare la loro reputazione. Gli intermediari considerano se (i) l'incidente ha influito su un processo visibile e pertanto riceverà probabilmente o ha già ricevuto copertura mediatica (non solo tramite i media tradizionali, come i giornali, ma anche blog, social networks, ecc.), (ii) non si sono adempiuti o probabilmente non si adempiranno obblighi regolamentari, (iii) sono state o probabilmente saranno violate sanzioni o (iv) lo stesso tipo di incidente si è già verificato in passato.

Se sulla base dei precedenti criteri l'intermediario stabilisce che l'incidente non è grave, ha tuttavia la possibilità di considerarlo tale secondo criteri definiti internamente nelle policy e nei regolamenti. Più precisamente, l'intermediario può comunque segnalare l'incidente alla Banca d'Italia nel caso in cui individui un'importante interruzione dei servizi, un danno reputazionale, un impatto legale o regolamentare, uno svantaggio competitivo o un potenziale impatto sistemico.

Se la valutazione della rilevanza non conduce a un risultato chiaro (ad esempio non è chiaramente distinguibile il perimetro dell'incidente, le entità coinvolte e le corrispondenti soglie relative ai criteri di rilevanza), l'incidente è da considerarsi grave.

Qualora diversi incidenti appaiano tra loro collegati, l'intermediario deve avvalersi delle valutazioni dei propri esperti per decidere se tali eventi determinino un unico incidente o corrispondano a più incidenti.

Nel caso di gruppi bancari, se la segnalazione di un incidente interessa più di una entità del gruppo (e non il gruppo nel suo insieme), la capogruppo evidenzia nel modulo eventuali impatti specifici sulle singole entità del gruppo e compila i campi (i) indicando le informazioni rilevanti per ciascuna entità interessata; (ii) utilizzando intervalli di valori, nei campi dove ciò è consentito, indicando il valore più basso e quello più alto osservati o stimati per le diverse entità.

Il modello per la segnalazione degli incidenti contiene un foglio ("Entità interessate") dove va indicata – solo per i gruppi bancari - la lista delle singole entità del gruppo interessate dall'incidente (da compilare in ogni caso, sia che l'incidente colpisca il gruppo nel suo insieme, sia che solo una o più entità siano interessate dall'incidente).

4. Il modello per la segnalazione degli incidenti

Gli istituti devono utilizzare il modello standardizzato in formato PDF (cfr. documento in italiano o in inglese, a seconda della convenienza dell'intermediario, "comunicazione_incidenti_LSI_2019_ITA(ENG).pdf") per segnalare gli incidenti gravi.

Il modello presenta campi standard contenenti le informazioni essenziali relative all'incidente grave.

Il modello deve essere utilizzato ad ogni aggiornamento delle informazioni, in modo che sia compilato gradualmente e completato al momento dell'invio del rapporto finale. Qualora l'intermediario lo desideri, assieme al modello è possibile fornire documentazione aggiuntiva, come le prove relative dell'attacco o la documentazione dell'infrastruttura per la sicurezza.

Il modello consta di due parti

La prima parte del modello prevede tre categorie di campi:

- campi obbligatori per il rapporto iniziale (campi rossi);
- campi obbligatori per i rapporti intermedi (campi azzurri);
- campi obbligatori per il rapporto finale (campi verdi).

Tutti i campi all'interno del modello sono obbligatori, sebbene alcuni prevedano opzioni quali *other* (altro) o *unknown* (sconosciuto). È sempre possibile anticipare la compilazione di campi relativi ad un rapporto successivo se si possiede l'informazione e modificare campi già compilati in un rapporto precedente se necessario.

Si forniscono di seguito una rassegna dei campi e ulteriori indicazioni per la compilazione.

Intestazione – tipo di rapporto, data, identificativo dell'incidente

*Rapporto iniziale***:** il rapporto iniziale relativo all'incidente, atteso entro quattro ore dal momento in cui esso è stato rilevato.

*Rapporto intermedio***:** i successivi rapporti relativi all'incidente (rapporto intermedio), attesi entro 3 giorni lavorativi dall'invio del rapporto iniziale o dei precedenti rapporti intermedi)

Ultimo rapporto intermedio: ultimo rapporto intermedio, da inviare dopo che la l'attività è tornata alla normalità

*Rapporto finale***:** rapporto finale relativo all'incidente, atteso entro 2 settimane dalla chiusura dell'incidente

*Data e ora del rapporto***:** data e ora di compilazione del rapporto

Numero di identificazione dell'incidente (solo per rapporti intermedi o finali): identificativo dell'incidente, fornito da Banca d'Italia dopo l'invio del rapporto iniziale, da inserire nei corrispondenti rapporti successivi (intermedi e finale).

Quando è previsto il prossimo aggiornamento?: indicare data e ora stimate per la presentazione dell'aggiornamento successivo (rapporto intermedio, finale, relazione conclusiva).

Prossimo aggiornamento - motivazione: indicare, se necessario, le ragioni della tempistica proposta per l'aggiornamento successivo

Incidente riclassificato come non grave: selezionare nei rapporti successivi al primo, se ad un'analisi più approfondita la classificazione dell'incidente è stata ridotta a "non grave" e motivare.

Campi rossi - Rapporto iniziale

- *Nome dell'istituto segnalante:* nome dell'ente segnalante
- *Gruppo bancario?:* indicare se l'ente segnalante è un gruppo bancario.
- *Codice ABI*: codice ABI dell'ente segnalante
- *Numero di iscrizione all'Albo:* numero di iscrizione all'Albo dell'ente segnalante
- *Paese o paesi interessati dall'incidente* (ad esempio, sono interessate diverse succursali del gruppo situate in vari Stati).
- *Primo e secondo referente all'interno dell'intermediario*: inserire i riferimenti di due soggetti che è possibile contattare per ricevere maggiori informazioni sull'incidente grave (a livello di gruppo e/o entità, le persone più informate sull'incidente grave segnalato). È possibile modificare i nominativi all'invio dei rapporti intermedi e finale. Non esiste alcun requisito che imponga la compilazione del modello da parte di un soggetto specifico e non è obbligatoria la firma autorizzativa di un alto dirigente.
- *Data e ora di rilevazione dell'incidente*: la data e ora in cui l'incidente grave è stato rilevato per la prima volta. La data non deve necessariamente coincidere con la data del rapporto iniziale. L'importanza di un incidente rilevato, ad esempio, può aumentare nel tempo o l'entità del problema può manifestarsi soltanto in un secondo momento.
- *L'incidente è stato rilevato da*: si deve indicare chi per primo ha rilevato l'incidente (ad es. struttura interna, clientela, provider, etc) .
- *Categoria dell'incidente*: selezionare l'opzione incidente "*Incidente* cyber" o "*Incidente operativo*" una volta accertata la natura dell'incidente. Se al momento della compilazione del rapporto non è chiaro se l'incidente sia dovuto ad un attacco, selezionare "sconosciuto".
- *L'incidente interessa servizi di pagamento offerti dall'istituto?*: indicare se l'incidente ha impatti su servizi di pagamento offerti dall'intermediario ai propri clienti.
- *Descrizione generale dell'incidente*: è il campo in cui inserire le informazioni relative all'incidente grave note al momento dell'invio del rapporto iniziale. È possibile rivedere e/o migliorare la descrizione sintetica all'invio dei rapporti intermedi e finale (sono predisposti campi distinti).

Campi azzurri – Rapporto intermedio

- *Sono noti data e ora di inizio dell'incidente?*: indicare, se nota, la data e ora in cui l'incidente è iniziato.
- *Status dell'incidente*:

- Diagnosi: le caratteristiche dell'incidente sono appena state identificate.
- Riparazione: gli elementi impattati sono in riconfigurazione.
- Recupero: gli elementi impattati vengono ripristinati all'ultimo salvataggio recuperabile.
- Ripristino: i servizi impattati sono nuovamente forniti.

- *L'incidente è chiuso?*: Indicare se l'incidente è stato chiuso e data/ora di chiusura. Se l'incidente non è ancora chiuso, indicare la data/ora attesa di chiusura. Aggiornare tale campo, ove necessario, nei rapporti intermedi e finale.
- *Descrizione dettagliata dell'incidente*: fornire informazioni dettagliate relative all'incidente grave e note al momento dell'invio del rapporto intermedio. È possibile rivedere e/o migliorare la descrizione all'invio del rapporto finale..

Informazioni sull'incidente

- *L'incidente vi ha interessati direttamente o attraverso un fornitore di servizi?:* indicare se l'intermediario è stato direttamente colpito dall'incidente oppure l'incidente ha colpito un fornitore terzo o un servizio esternalizzato, provocando il coinvolgimento dell'intermediario in maniera indiretta. Fornire, in questo ultimo caso, il nome del/dei fornitori.

- Tipo di incidente, nel caso di incidente cyber:
  - Un malware è un software utilizzato per ostacolare le operazioni svolte da un PC o da un dispositivo mobile, sottrarre informazioni sensibili, accedere a sistemi informatici privati o mostrare pubblicità indesiderata. Malware è un termine generico utilizzato per indicare varie tipologie di software ostili o intrusivi come virus, worm, Trojan horse, ransomware, spyware, adware, scareware e altri programmi dannosi. Può assumere la forma di codici e script eseguibili, contenuti attivi e altri software.
  - Social engineering (ingegneria sociale), nel contesto della sicurezza informatica, fa riferimento alla manipolazione psicologica degli individui volta ad indurre determinate azioni o a divulgare informazioni riservate. Pretexting (creazione di un pretesto) è l'atto di creare e utilizzare uno scenario inventato (il pretesto) per coinvolgere un determinato utente in modo tale da aumentare le possibilità che divulghi informazioni o agisca secondo modalità improbabili in circostanze normali. Phishing è il tentativo di carpire informazioni sensibili come nomi utente, password e dati di carte di credito (nonché talvolta, indirettamente, denaro), spesso a scopo fraudolento, operato fingendo di essere un soggetto affidabile in una comunicazione elettronica. I tentativi di phishing diretti a individui o aziende specifiche sono denominati spear phishing e

sono generalmente rivolti a persone con accesso privilegiato a informazioni o sistemi transazionali. Per aumentare le probabilità di successo, è possibile che gli aggressori acquisiscano informazioni personali sul loro target.

- Un'incidente può derivare da una minaccia posta dal personale interno o da un fornitore terzo (insider/third party provider threat) dal momento che dipendenti o ex dipendenti, nonché i fornitori terzi, possono danneggiare l'intermediario non attenendosi intenzionalmente alle policy di sicurezza e di diritto di accesso. Una violazione accidentale delle informazioni istituzionali da parte di un dipendente o un'infrazione intenzionale delle policy adottate possono avere un impatto grave sull'intermediario.
- Per accesso non autorizzato (unauthorised access) si intende un'ampia gamma di incidenti attraverso i quali un hacker accede intenzionalmente a reti, dati o sistemi in maniera illecita (incluso il brute-force attack, attacco a forza bruta). In alternativa, l'aggressore può tentare di indovinare la chiave, che solitamente è creata dalla password attraverso una funzione di derivazione.
- Un brute-force attack si verifica quando un aggressore tenta sistematicamente tutte le possibili password fino a trovare quella corretta. In alternativa, può cercare di indovinare la chiave, che solitamente è creata dalla password attraverso una funzione di derivazione. È possibile ottenere l'accesso non autorizzato attraverso l'immissione di uno script malevolo che forza un'applicazione ad aggirare i controlli fornendo così accesso a un database o apportando modifiche ai dati. Anche le vulnerabilità dei software rientrano in questa categoria come una delle modalità utili a conseguire l'accesso illecito.
- La negazione di servizi (denial of service) è un attacco che rende il servizio indisponibile agli utenti. Si verifica spesso nella veste di attacco distribuito di negazioni di servizio (distributed denial of service, DDoS), in cui la fonte dell'attacco è costituita da più indirizzi IP.
- Una minaccia persistente avanzata (advanced persistent threat) è un insieme di processi occulti e continui di intrusione informatica per il monitoraggio o l'estrazione di dati da un obiettivo specifico. Questo tipo di attacco consiste solitamente in una pluralità di altre tipologie (ad es. phishing, malware) attuate per un lungo periodo di tempo.

- Tipo di incidente, nel caso incidenti operativi:
  - *Eventi accidentali*: incidenti causati da eventi accidentali, come ad esempio errori umani, ad eccezione di "data breach/corruption", classificati in questo contesto come incidenti cyber.

- *Malfunzionamento del processo*: la causa dell'incidente è stata l'inadeguata progettazione o esecuzione del processo, dei controlli di processo e/o dei processi di supporto (ad esempio, processo per modifica/migrazione, test, configurazione, capacità, monitoraggio).
- *Problema software*: incidenti dovuti al malfunzionamento di programmi software applicativi o di base;
- *Problema hardware o infrastrutturale*: incidenti dovuti a malfunzionamenti di sistemi e componenti hardware ovvero di reti di comunicazione o piattaforme condivise.
- *S*abotaggio: sabotaggio di apparati tramite accesso fisico
- *Evento naturale*: incidenti causati da cause naturali o esterne, come inondazioni, incendi, terremoti.

Classificazione e impatto dell'incidente

L'incidente grave dovrebbe manifestare il proprio impatto attraverso uno dei seguenti effetti:

- *Impatto generale:* indicare quali dimensioni sono state interessate dall'incidente. È possibile contrassegnare più caselle.
    - Integrità: proprietà di salvaguardia dell'esattezza e della completezza delle risorse (inclusi i dati).
    - Disponibilità: proprietà dei servizi connessi ai pagamenti di essere accessibili e utilizzabili da parte degli utenti dei servizi di pagamento.
    - Riservatezza: proprietà per cui l'informazione non è resa disponibile o divulgata a persone, entità o procedure non autorizzate.
    - Autenticità: proprietà di una fonte di essere quella che dichiara di essere.
    - Continuità: Proprietà delle procedure, attività e risorse di un'organizzazione funzionali all'erogazione dei servizi, connessi ad esempio quelli sui pagamenti, di essere pienamente fruibili e operative a livelli di servizio accettabili e predefiniti.
- *Transazioni interessate:* nel caso di servizi di pagamento, indicare il numero di transazioni interessate, la percentuale di tali transazioni in relazione al numero di transazioni di pagamento effettuate con i servizi di pagamento interessati dall'incidente e il valore totale delle transazioni. Per queste variabili, si devono fornire valori significativi, che possono essere dati effettivi o stime (si faccia riferimento alla sezione "Criteri e soglie per la segnalazione" per maggiori dettagli).
- *Utenti interessati:* indicare il numero totale di utenti che sono stati impattati e la percentuale di utenti di servizi di pagamento interessati rispetto al numero totale di utenti del servizio impattato dall'incidente. Per queste variabili, fornire valori che possono essere

dati effettivi o stime (si faccia riferimento alla sezione “Criteri e soglie per la segnalazione” per maggiori dettagli).

- *Periodo di indisponibilità della componente critica del sistema informativo:* gli intermediari devono indicare se la soglia è stata o probabilmente sarà raggiunta dall’incidente e i dati relativi al periodo totale di indisponibilità del servizio. Per questa variabile, gli intermediari devono fornire valori significativi, che possono essere dati effettivi o stime (si faccia riferimento alla sezione “Criteri e soglie per la segnalazione” per maggiori dettagli)..
- *Impatto economico:* gli intermediari devono indicare se la soglia è stata o probabilmente sarà raggiunta dall’incidente e i dati relativi. Per questa variabile, gli intermediari devono fornire valori significativi, che possono essere dati effettivi o stime (si faccia riferimento alla sezione “Criteri e soglie per la segnalazione” per maggiori dettagli).
- *Alto livello di escalation interna:* gli intermediari devono considerare se, in conseguenza dell’impatto dell’incidente, il responsabile della funzione informatica (CIO o posizione analoga) è stato o sarà probabilmente informato dell’accaduto in via straordinaria rispetto alle procedura di informazione periodica e in modo continuativo per tutta la durata dell’incidente (si faccia riferimento alla sezione “Criteri e soglie per la segnalazione” per maggiori dettagli).
- *Altri intermediari, operatori o infrastrutture rilevanti coinvolti o potenzialmente interessati (impatto sistemico):* gli intermediari devono valutare l’impatto dell’incidente sui mercati finanziari, inteso come infrastrutture dei mercati finanziari e/o schemi di pagamento con carte che li supportano, e altri intermediari (si faccia riferimento alla sezione “Criteri e soglie per la segnalazione” per maggiori dettagli). Inoltre possono valutare se l’incidente, per la sua natura, può potenzialmente interessare altri intermediari e infrastrutture.
- *Possibili violazioni di obblighi legali o regolamentari:* gli intermediari valutano se ci sono possibili violazioni di obblighi legali o regolamentari (si faccia riferimento alla sezione “Criteri e soglie per la segnalazione” per maggiori dettagli).
- *Impatto sulla reputazione:* gli intermediari devono considerare il livello di visibilità che, per quanto di loro conoscenza, l’incidente ha ricevuto o probabilmente riceverà sul mercato (si faccia riferimento alla sezione “Criteri e soglie per la segnalazione” per maggiori dettagli).
- *Altri impatti (se presenti, specificare)*: specificare se necessario altri impatti non rientranti nelle categorie sopra indicate.

Dettagli sull’impatto dell’incidente

- *Edificio/i interessato/i (indirizzo), se applicabile (se presenti, specificare):* se è interessato un edificio fisico, indicarne l’indirizzo.
- *Sistemi e componenti interessati:* selezionare uno o più degli elementi forniti nel modello.
- *Canali commerciali interessati:* selezionare uno o più degli elementi forniti nel modello.

- *Servizi di pagamento interessati:* selezionare uno o più degli elementi forniti nel modello.
- *Aree funzionali dei servizi di pagamento interessati:* selezionare uno o più degli elementi forniti nel modello.
- *Personale interessato:* indicare se l'incidente ha avuto effetti sul personale e, in caso affermativo, fornire dettagli nel campo di testo libero.

Analisi, misure di mitigazione e risoluzione dell'incidente

- *Quali azioni/misure sono state adottate finora o sono previste per il ripristino in caso di incidente?:* fornire informazioni dettagliate sulle azioni intraprese o pianificate per affrontare temporaneamente l'incidente.
- *Sono stati attivati il piano di continuità operativa e/o il piano di Disaster Recovery? In caso affermativo, quando? Con quali modalità?:* si veda la sezione "Criteri e soglie per la segnalazione" per maggiori dettagli.
- *L'intermediario ha annullato o attenuato alcune misure di controllo a causa dell'incidente?:* indicare se sono state rimosse alcune misure di controllo (ad esempio, interrompendo l'applicazione del principio del doppio controllo) per affrontare l'incidente e, in caso affermativo, fornire dettagli relativi alle motivazioni alla base dell'attenuazione o dell'annullamento delle misure di controllo.

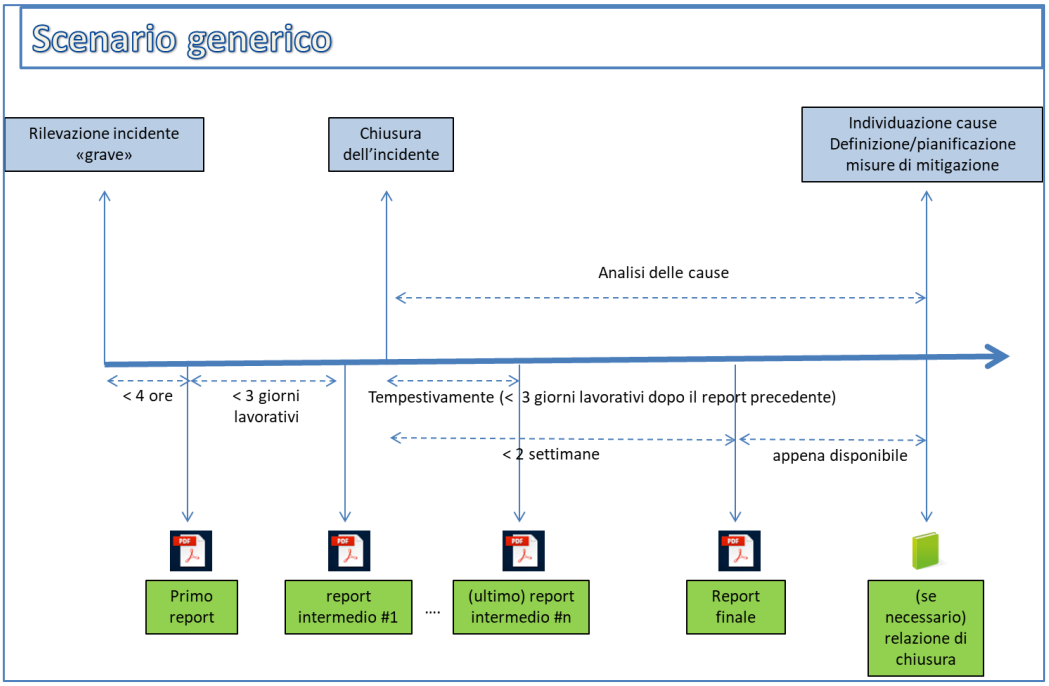
Campi verdi - Segnalazione definitiva

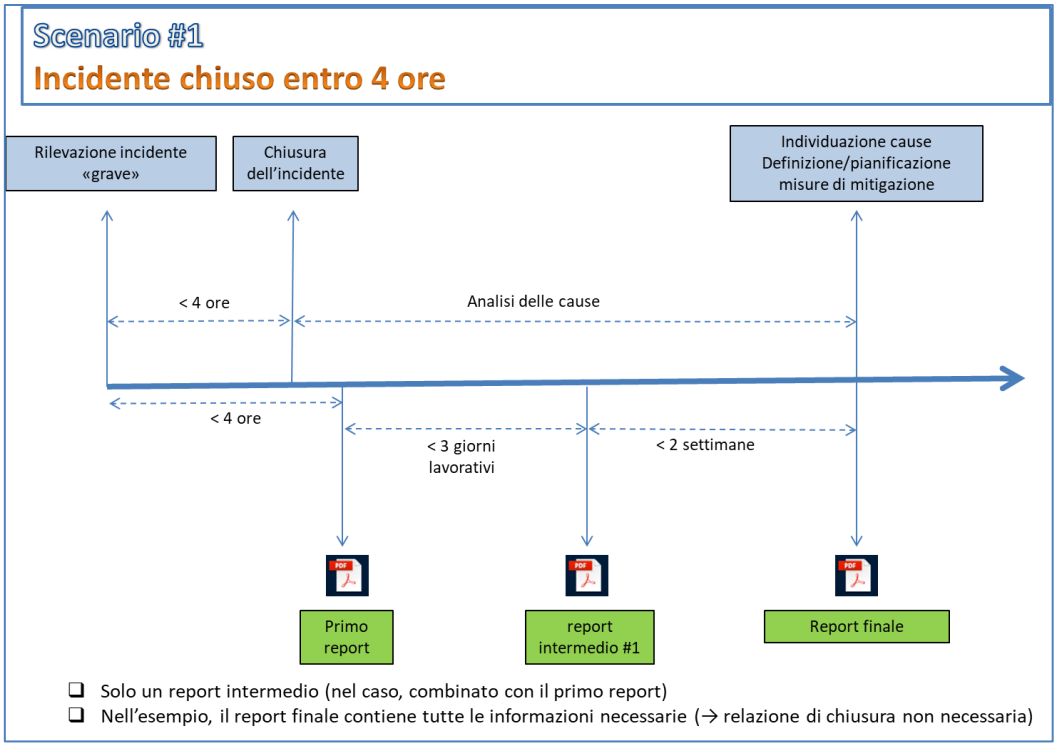
- *Descrizione dettagliata:* fornire informazioni dettagliate relative all'incidente grave e note al momento dell'invio del rapporto definitivo. Si devono aggiungere informazioni più approfondite sull'incidente, aggiornando quelle fornite nel corrispondente campo del rapporto intermedio, nonché un'accurata analisi delle cause. Il modello suggerisce una serie di dettagli da fornire. Si deve, tuttavia, riportare qualsiasi dettaglio disponibile.
- *Qualora l'intermediario abbia eliminato/attenuato misure di controllo, tali misure sono state ripristinate?:* laddove si sia dovuto annullare o attenuare l'intensità di alcune misure di controllo a causa dell'incidente, indicare se le misure di controllo sono nuovamente attive e fornire ulteriori informazioni nel campo di testo libero.
- *Quale è stata la causa all'origine dell'incidente, se già nota?:* spiegare qual è la causa all'origine dell'incidente o, se non ancora nota, le conclusioni preliminari tratte dall'analisi delle cause all'origine dell'incidente. E' possibile allegare un file con informazioni dettagliate se ritenuto necessario.

- *Principali azioni correttive/misure adottate o pianificate per impedire che l'incidente si verifichi nuovamente in futuro, se già note*: descrivere le principali azioni intraprese o previste per evitare il ripetersi dell'incidente in futuro.
- *L'incidente è stato segnalato al CERT/CSIRT nazionale?.*
- *L'incidente è stato condiviso con altri intermediari a scopo informativo? E' stato condiviso con il CERTFIN?*
- *Sono state intraprese azioni legali contro il gruppo o entità del gruppo?*

La seconda parte del modulo ("ELENCO DEGLI ENTI INTERESSATI DALL'INCIDENTE") va utilizzato dai soli gruppi bancari per specificare l'elenco delle entità del gruppo direttamente interessate dall'incidente.

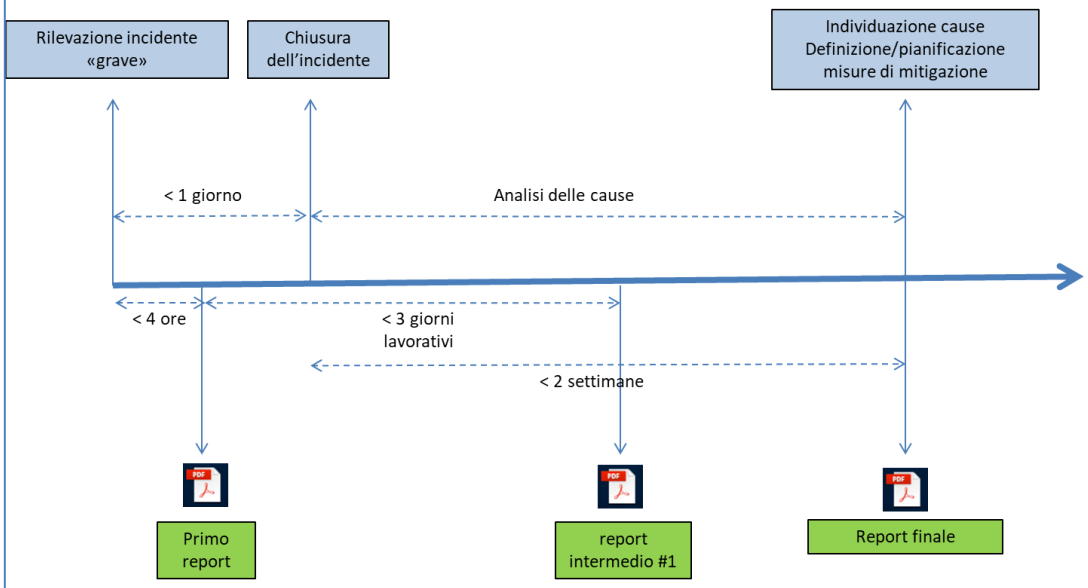
ALLEGATO 1 – Illustrazione di scenari possibili di segnalazione





Scenario #2

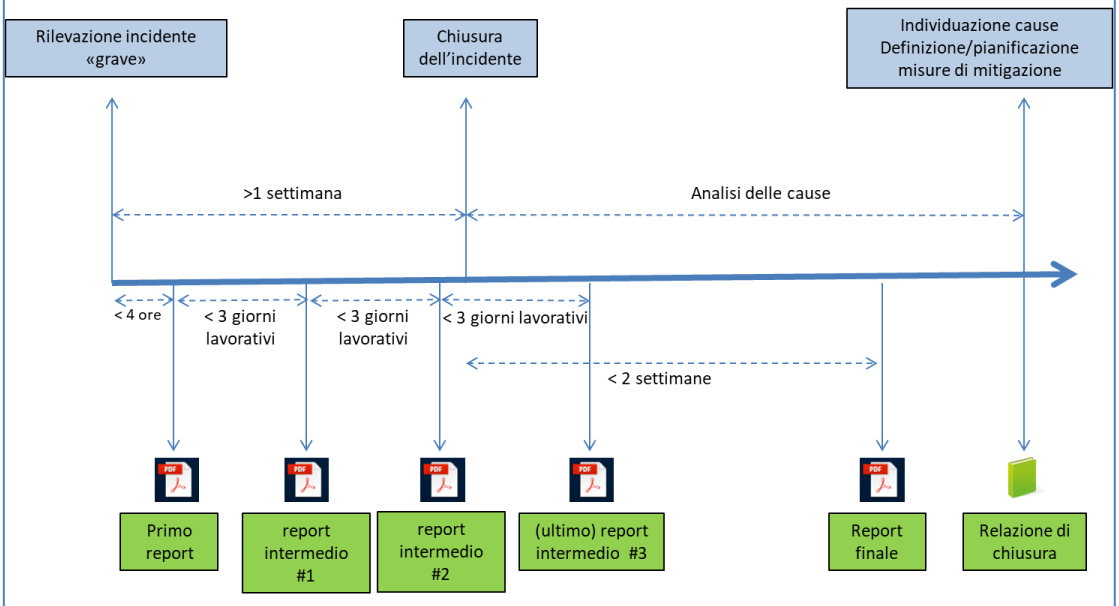
Incidente chiuso in giornata



- Solo un report intermedio necessario
- Nell'esempio, il report finale contiene tutte le informazioni necessarie (→ relazione di chiusura non necessaria)

Scenario #3

Incidente chiuso dopo oltre una settimana e fase di analisi delle cause di durata un mese



- Tre report intermedi (l'ultimo subito dopo la chiusura dell'incidente)
- Nell'esempio, il report finale non contiene tutte le informazioni necessarie (→ necessaria la relazione di chiusura)