

## Rallentamenti e interruzioni dei servizi: ecco cosa è successo

Nel pomeriggio di domenica 7 aprile, a seguito di attività programmate di aggiornamento del sistema operativo di due dei server principali che erogano i servizi gestiti da Nivola, la società tecnologica del gruppo Sella, hanno iniziato a manifestarsi delle anomalie tecniche che hanno comportato una situazione di instabilità sui servizi forniti ai nostri clienti. Tali attività rientravano in un piano di interventi avviati già a dicembre dello scorso anno e che si sarebbe concluso nel mese di aprile.

### I primi interventi

L'aggiornamento ha generato imprevisti malfunzionamenti e sono state messe da subito in atto una serie di azioni mirate a eliminarne le cause, tra cui il passaggio in disaster recovery che ha funzionato regolarmente ed ha permesso di escludere cause di natura fisica/hardware ed un'operazione di roll-back, svolta in più passaggi, per riportare la situazione allo stato precedente. Purtroppo, queste azioni non hanno dato gli esiti previsti. Allo stesso tempo, sono stati immediatamente attivati molteplici tavoli tecnici con il partner Oracle per analizzare, separatamente e congiuntamente, le varie componenti (infrastruttura, database, sistema operativo e applicazioni) con l'obiettivo di individuare in tempi rapidi la risoluzione dei problemi.

### Cosa ha continuato a funzionare

I servizi della banca (saldi, movimenti, disponibilità della carta, etc.) hanno continuato a funzionare e le succursali hanno prolungato l'orario di apertura per dare il massimo supporto possibile ai clienti. Le carte di credito hanno funzionato regolarmente, mentre le transazioni con carte di debito OLI sono andate a buon fine nell'88% dei casi.

### Le misure di contingency

Al fine di limitare l'impatto dei disservizi, sono state adottate alcune misure di contingency, tra cui si segnalano l'introduzione di limitatori di accessi alle app, il reindirizzamento della clientela verso le filiali sul territorio tramite appositi messaggi di

cortesia e il potenziamento del Contact Center con riorganizzazione dei turni nelle fasce orarie più critiche.

## La soluzione del problema

Le analisi condotte durante l'anomalia in collaborazione con i tecnici Oracle a livello mondiale hanno evidenziato che si trattava di una problematica molto rara e proprio per questo l'individuazione della causa ha pesantemente inciso sui tempi di ripristino.

A seguito dell'identificazione della causa dell'anomalia, si è provveduto all'avvio di un piano di interventi mirati che si è concluso nella serata di giovedì 11 aprile con il ripristino della piena operatività dei servizi. Gli interventi effettuati hanno permesso il ritorno alla piena normalità e il regolare funzionamento dei servizi ai clienti.

## Azioni di rimborso e risarcimenti

Nel frattempo, a distanza di qualche giorno dalla soluzione dei problemi tecnici, sono proseguite le attività necessarie a recuperare le operazioni bancarie non perfezionate nelle giornate interessate dal disservizio e sono state avviate le azioni necessarie per risarcire i clienti che hanno subito danni causati direttamente da tali problemi.

In particolare, Banca Sella, nello scusarsi per il disservizio, ha confermato che verranno rimborsati i costi applicati e non dovuti come il rimborso delle commissioni per operazioni disposte in succursale qualora non fossero già state restituite. Per i mesi di aprile e maggio 2024, inoltre, non sarà previsto alcun addebito - in caso di costo mensile - oppure sarà effettuato il rimborso della relativa quota, in caso di addebito con periodicità trimestrale/annuale, per alcuni prodotti e servizi, se non fosse già prevista la loro gratuità: nel caso di canone di tenuta del conto o, se non previsto, spese di gestione della liquidità per persone fisiche, canone delle carte di debito e prepagate sia per persone fisiche che per persone giuridiche, canone per il servizio Trading Online (comprese eventuali informative a pagamento) per persone fisiche e il canone per l'utilizzo del servizio Smart Business Sella per persone giuridiche.