

CONVENZIONE INTERBANCARIA
PER I PROBLEMI DELL'AUTOMAZIONE

ASSOCIAZIONE BANCARIA
ITALIANA

**Rilevazione
dello stato dell'automazione
del sistema creditizio**

Manuale per la compilazione del questionario

Esercizio 2005

NOTA:

IL PRESENTE DOCUMENTO NON PUÒ ESSERE UTILIZZATO O RIPRODOTTO, ANCHE PARZIALMENTE, PER ALTRI FINI SENZA UNA PREVENTIVA AUTORIZZAZIONE DA PARTE DELLA CIPA E DELL'ABI.

SOMMARIO	
<i>Assistenza alla compilazione</i>	4
<i>Avvertenze generali</i>	5
Dati identificativi della Banca	6
Dati del referente per la compilazione del questionario	6
CAPITOLO I	7
PROFILI STRUTTURALI E ORGANIZZATIVI	7
Obiettivi conoscitivi:	7
CAPITOLO II	9
PROFILI ECONOMICI DELL'ICT	9
Obiettivi conoscitivi:	9
CAPITOLO III	19
CANALI DISTRIBUTIVI E TECNOLOGIE INTERNET	19
Obiettivi conoscitivi:	19
CAPITOLO IV	23
SICUREZZA INFORMATICA	23
Obiettivi conoscitivi:	23
CAPITOLO V	24
APPROFONDIMENTI TEMATICI	24
5.1 Gestione e controllo dei livelli di servizio	24
CAPITOLO VI	25
DATI DI GRUPPO	25
6.1 - PROFILI STRUTTURALI, ORGANIZZATIVI E DI CONTROLLO	25
Obiettivi conoscitivi:	25
6.2 - PROFILI ECONOMICI DELL'ICT	27
Obiettivi conoscitivi:	27
CAPITOLO VII	31
APPROFONDIMENTI TEMATICI	31
Obiettivi conoscitivi:	31
7.1 Interventi evolutivi	31
Obiettivi conoscitivi:	31
7.2 Utilizzo di strumenti SELF SERVICE evoluti	32
Obiettivi conoscitivi:	32
7.3 Presidi di sicurezza per le transazioni tramite canali telematici	33
Obiettivi conoscitivi:	33
Interpretazione dei rilievi segnalati in fase di diagnosi	34

Assistenza alla compilazione

I chiarimenti per la compilazione del questionario possono essere richiesti a:

Segreteria CIPA Tel. 06 / 4792.6943

ABI – Segreteria Settore Tecnologie e Sicurezza Tel. 06 / 6767.477

oppure, direttamente ai membri del gruppo interbancario:

Beatrice BERNARDINI (Coordinatore): Banca d'Italia (Segreteria CIPA) Tel. 06 / 4792.6122

Enrico EBERSPACHER: Associazione Bancaria Italiana Tel. 06 / 6767.245

Giovanni BECATTINI: Banca MPS Tel. 0577 / 295892

Sergio BOSCO: Sanpaolo-IMI Tel. 011 / 5558017

Maria Rosaria BUZZI: Banca d'Italia (Servizio ISC) Tel. 06 / 4792.8658

Federica CASSANO: Banca d'Italia (Servizio ISC) Tel. 06 / 4792.6185

Vincenzo D'AMICO: Capitalia Tel. 06 / 6707.4850

Luigi FERA: Banca Popolare Italiana Tel. 0371 / 465103

Salvatore FRATEJACCI: Banca d'Italia (Segreteria CIPA) Tel. 06 / 4792.6517

Alessandro GIUSTI: Credito Emiliano Tel. 0522 / 582819

Leonardo GIOSCIA: Banca C.R. Firenze Tel. 055 / 2613856

Consiglio MEGA: Banca Nazionale del Lavoro Tel. 06 / 5792.2042

Giuliano MELZI: Banca Popolare di Milano Tel. 02 / 7700.4038

Claudio PAGLIA: Banca Intesa Tel. 02 / 8796.7853

Pier Luigi POLENTINI: Banca d'Italia (Segreteria CIPA) Tel. 06 / 4792.6449

Marco RIGHETTI: Unicredito Italiano Tel. 02 / 88627787

Giovanni SORIO: Banco Popolare di Verona e Novara. SGS Tel. 045 / 8274747

Avvertenze generali

- ⇒ *rispondere sempre alle domande, quando queste sono compatibili con la propria realtà. La mancata risposta a una domanda, o a un gruppo di domande, viene interpretata come impossibilità a rispondere per mancanza di informazione o per incompatibilità tra la realtà ipotizzata e la propria realtà; la mancata risposta esclude la banca dall'elaborazione delle risposte concernenti la specifica domanda;*
- ⇒ *riempire i singoli campi digitando il valore in ogni cella, **senza eseguire operazioni di copia e incolla**;*
- ⇒ *nel manuale sono elencate soltanto le domande la cui risposta risulta più complessa, seguite da note, chiarimenti e istruzioni per la compilazione; per le domande non presenti nel manuale, fare riferimento alla legenda dei valori ammessi riportata nel questionario e selezionare uno dei campi consentiti dal menù a tendina;*
- ⇒ *le aziende che nel corso del 2005 sono passate all'Outsourcing o al Facility Management devono fornire sia i costi sostenuti per la gestione "in proprio" del centro che quelli sostenuti per la nuova modalità di acquisizione del servizio, tenendo conto della porzione di anno di rispettivo utilizzo;*
- ⇒ *nel caso di processi di fusione avvenuti nel corso del 2005, il compilatore della banca incorporante o di quella risultante dalla fusione per unione dovrà farsi carico di fornire, con il presente questionario, i dati cumulati di tutte le realtà relativamente all'intero esercizio 2005;*
- ⇒ *il **questionario**, dopo la ricezione, viene **sottoposto a diagnosi** attraverso un particolare software che controlla la coerenza delle risposte tra loro e la variazione dei valori di talune voci rispetto ai valori indicati nell'anno precedente; il risultato della diagnosi viene messo a disposizione della banca sul sito di raccolta dati via internet, accedendo allo stesso con le credenziali utilizzate al momento dell'invio del questionario; per l'interpretazione del risultato della diagnosi si raccomanda di **consultare l'apposito capitolo del presente manuale**;*
- ⇒ *nel momento in cui si desidera ottenere una stampa del questionario compilato, impostare la stampa in modalità "orizzontale".*

Dati identificativi della Banca

- Inserire il codice ABI della banca (cinque cifre senza cin di controllo);
- Inserire la ragione sociale della banca.

Dati del referente per la compilazione del questionario

- Inserire il cognome e nome del referente per la compilazione del questionario;
- Inserire il recapito aziendale con tutti i dati richiesti, al quale sia possibile far riferimento per eventuali informazioni o chiarimenti.

NOTE: è consigliabile immettere un nominativo che, all'occorrenza, risulti disponibile per segnalare la presenza di anomalie e/o richiedere informazioni.

CAPITOLO I

PROFILI STRUTTURALI E ORGANIZZATIVI

Obiettivi conoscitivi:

- ✓ individuare gli aspetti strutturali dell'ICT, con specifico riferimento alle modalità di acquisizione dei servizi informatici e ai relativi SLA;
- ✓ esaminare come la banca rileva il livello di soddisfazione degli utenti interni.

1.1 – Il sistema di elaborazione centrale utilizzato dalla banca è prevalentemente

Nel caso di soluzioni miste indicare quella che riguarda i servizi più importanti

1.2 – Il software applicativo utilizzato dalla banca è prevalentemente

Nel caso di soluzioni miste indicare quella che riguarda i servizi più importanti

1.5 – La banca svolge attività di centro servizi informatici (Facility Management, Outsourcing del sistema informatico, etc.) per altre entità (banche/società)?

NOTA: i ricavi relativi all'attività di cui alla domanda 1.5 devono trovare riscontro nella tabella 2.1a, righe 7.01, 7.02, 7.03

1.6 – Indicare il numero totale di addetti che svolgono funzioni ICT, anche se non inquadrati nel settore informatico, al 31/12/2005

La presenza di personale ICT deve trovare riscontro anche nella tabella 2.1a alla riga 3.00 (costi del personale tecnico).

Personale addetto alle funzioni ICT:

personale dipendente che svolge in maniera prevalente le funzioni tecniche di sistema, di esercizio, applicative e di staff, riferito alla data del 31/12/2005.

Non deve essere incluso nel personale in carico al settore ICT:

- il management (il responsabile del settore ICT, se non inquadrabile in una funzione tecnica);
- il personale di segreteria;
- il personale distaccato presso altre funzioni aziendali per mansioni diverse dall'ICT;
- il personale comunque addetto a funzioni/attività non ICT (telefonia, rete fisica, ecc.);
- le risorse esterne (p.e. i consulenti aziendali), anche se operano presso il settore ICT in via continuativa, in quanto non dipendenti della banca;
- il personale che si occupa di redigere la normativa, di analizzare e formalizzare i processi, di sviluppare i modelli organizzativi.

1.8 – Nella banca vengono effettuate su iniziativa del settore ICT, indagini per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi ICT erogati?

L'indagine inerente la soddisfazione degli utenti dei servizi ICT non è estesa alla clientela.

1.12 – Per ciascuno dei sottoelencati servizi indicare: se è utilizzato; da quale dei tre possibili soggetti è erogato (in maniera prevalente); come viene calcolato il corrispettivo; se esiste un accordo (di tipo contrattuale) sui livelli di servizio (Service Level Agreement - SLA); se è prevista l'applicazione di penali per il mancato rispetto degli SLA. Riportare la situazione al 31/12/2005 e quella prevista per il 2006.

Per la compilazione di ciascuna colonna utilizzare i seguenti valori:

A – utilizzo	1 = sì; 2 = no.
B - soggetto erogante (in maniera prevalente)	1 = banca; 2 = società strumentale o banca del gruppo; 3 = società di servizi esterna.
C - calcolo corrispettivo (<i>scegliere la modalità che più si avvicina a quella effettivamente utilizzata</i>)	1 = secondo un canone fisso; 2 = secondo driver di “business”; 3 = secondo unità di prodotto; 4 = secondo l’impiego di risorse; 5 = non viene calcolato un corrispettivo.
D - accordo contrattuale sui livelli di servizio	1 = sì; 2 = no.
E – applicazione di penali	1 = sì; 2 = no.

CAPITOLO II

PROFILI ECONOMICI DELL'ICT

Obiettivi conoscitivi:

- ✓ quantificazione e dettaglio dei costi, comprensivi degli ammortamenti, sostenuti direttamente dalle banche per il settore ICT nel corso del 2005 e previsioni per il 2006;
- ✓ ripartizione del totale dei costi ICT, in percentuale, per tipologia di utilizzo;
- ✓ indicazioni dimensionali relative ad alcune sottospecie delle tipologie di utilizzo al fine di rilevare alcuni *driver* di costo;
- ✓ ripartizione del totale dei costi ICT per aree operative.

Avvertenze:

- *in questo capitolo deve essere evidenziato l'ammontare, espresso in MIGLIAIA DI EURO (senza cifre decimali) dei costi ICT;*
- *tutti gli importi, se soggetti a IVA, debbono essere comprensivi dell'IVA;*
- *il valore ZERO è significativo e indica che, per scelta aziendale, non è stato sostenuto alcun costo per quella voce;*
- *le caselle evidenziate in giallo contengono importi totali di riga o di colonna, non sono digitabili e vengono valorizzate automaticamente dal programma di acquisizione;*
- *la mancata indicazione di un importo, viene interpretata come mancata risposta;*
- *nel caso in cui non siano noti i dettagli di costo richiesti, occorrerà procedere comunque a una stima;*
- *al fine di non inficiare la validità dell'indagine una stima di costo dovrà essere indicata pari a ZERO solo nel caso in cui effettivamente non sia stato sostenuto alcun costo;*
- *si rammenta che non debbono essere inclusi tra i costi segnalati quelli sostenuti per la consultazione di banche dati (Cerved, Borsa Italiana, Bloomberg, Reuters, Radiocor, ecc.), come pure quelli relativi alla registrazione dei dati e alla marcatura magnetica.*

Differenze con le indagini precedenti

a puro titolo indicativo si ricorda che fin dalla rilevazione relativa all'esercizio 2004:

- *è stata eliminata la riga relativa ai costi di analisi e programmazione; tali costi debbono confluire in quelli sostenuti per il software di sistema ovvero applicativo acquisito dall'esterno;*
- *sono stati accorpati in un'unica riga i costi del personale ICT e i costi di addestramento dello stesso personale;*
- *nei costi per servizi ricevuti da terzi è stata eliminata la riga relativa a Swift e RNI in quanto non ritenuti costi puramente ICT.*

2.1 – Indicare nelle successive tabelle i costi ICT risultanti dal consuntivo 2005 (tab. 2.1a) e i corrispondenti costi previsti per il 2006 (tab. 2.1b).

Colonna "A": COSTI

Spese sostenute per il noleggio, il leasing, la manutenzione e tutte le altre spese imputate al conto economico, comprensive dell'IVA qualora spesata completamente nell'esercizio.

Colonna “B”: AMMORTAMENTI

Quota di ammortamento economico-tecnico di competenza, calcolata secondo i criteri usualmente utilizzati dalla banca; vanno comprese le eventuali minusvalenze derivanti dall’alienazione di cespiti ICT.

Colonna “C”: COSTI DI ESERCIZIO

Somma delle colonne “A” e “B”.

COSTI DELL’HARDWARE

Il complesso dell’hardware è stato suddiviso in:

1.2 Sistemi centrali e server farm:

apparecchiature che assumono il massimo livello gerarchico sotto il profilo architeturale. Esse sono individuabili in:

- elaboratore centrale (tipo Mainframe o Minicomputer)
- unità di input/output centralizzate

Per esemplificare, rientrano nei sottosistemi centrali:

- dischi e unità di controllo
- stampanti laser e a impatto (centralizzate)
- robot per unità a nastro
- unità di switching

sono da includere in questa voce anche le batterie di server accentrati oltre alle apparecchiature che svolgono funzioni specializzate non tipiche di filiali e non direttamente dipendenti da mainframe.

A titolo esemplificativo si citano:

- sala cambi
- sala operativa di borsa
- call center/phone-banking
- server Web
- matrici centralizzate
- sistemi per marcatura e trattamento magneto/ottico centralizzati
- unità di registrazione dati
- sistemi per Ufficio Gestione Immobili (CAD)
- sistemi di archiviazione elettronica (tabulati e/o immagini)
- sistemi dipartimentali specializzati e apparecchiature collegate

Inoltre, fanno parte dell’hardware centrale tutte le apparecchiature destinate alla difesa (es.: firewall).

1.02 Sottosistemi trasmissivi:

apparecchiature hardware che realizzano il collegamento sia all’interno della banca, tra sottosistema centrale e sottosistema periferico, sia con l’esterno della banca. Le apparecchiature sono individuabili in:

- unità di controllo della trasmissione quali unità di controllo linee, front end processor, nodi di rete e concentratori
- modem, multiplatori d’interfaccia, borchie, ecc.

Per esemplificare, rientrano nei sottosistemi trasmissivi:

- unità di controllo linee
- unità di controllo linee locali/remote
- PAD
- Centro di gestione PAD
- Nodi di rete
- Router
- Apparecchiature di rete dedicate alla cifratura /crittografia dei dati (esclusi i personal computer)

NOTA:

Nel caso in cui il sottosistema trasmissivo venga gestito in proprio e i canoni per le linee di trasmissione dati costituiscano un'unica voce con gli oneri per le apparecchiature hardware, occorre effettuare una stima della quota parte relativa all'hardware, da assegnare in questa sezione, e della rimanente parte da attribuire ai costi dei servizi ricevuti da terzi (riga 4.04).

Nel caso in cui il sistema trasmissivo venga affidato all'esterno, i costi della specie devono essere attribuiti ai costi dei servizi ricevuti da terzi (riga 4.04).

1.03 Sottosistemi periferici:

appartengono a questa voce le apparecchiature che assumono il minimo livello gerarchico sotto il profilo architeturale, cioè quelle che costituiscono la struttura tipica del "punto di vendita" e degli Uffici della Direzione Centrale. **Sono comunque da escludere, telefax, telex, fotocopiatrici e centralini.**

Le apparecchiature riguardano:

- elaboratori periferici (tipo Minicomputer)
- terminali intelligenti o Minicomputer
- terminali non intelligenti
- unità o sistemi per la registrazione decentrata dei dati
- sportelli automatici (cash-dispenser)
- unità o sistemi per la marcatura e la lettura magneto/ottica
- stampanti periferiche
- apparecchiature in coda alle unità 3274, 3275, ecc. quali stampanti, terminali PC, ecc.
- personal computer stand-alone
- sistemi dipartimentali (VAX, UNISYS, Workstation, Server di rete locale, ecc.) e apparecchiature collegate
- POS, cambiavalute, erogatori di ticket, apparecchiature rilevazione presenze
- marcatrici decentrate
- LAN e relativi impianti di cablaggio

COSTI DEL SOFTWARE ACQUISITO DALL'ESTERNO

Questa voce di spesa deve essere considerata al netto degli eventuali costi sostenuti per l'addestramento all'utilizzo del prodotto da parte degli utenti.

Nella suddivisione dei costi fra sottosistemi centrali, trasmissivi, periferici e specializzati occorre fare riferimento all'ambiente in cui il software risiede e viene eseguito (per esempio il VTAM dovrà appartenere ai sottosistemi centrali in quanto, pur gestendo la periferia, risiede e viene elaborato sui sottosistemi centrali).

Il software acquisito dall'esterno è stato suddiviso in:

2.0X.1 Software di sistema:

tutto il software che viene generalmente indicato come sistema operativo (es. MVS, OS/390, Windows, DOS,

VMS, UNIX, ecc.), i compilatori, il software di controllo delle apparecchiature hardware e della rete trasmissiva, quello di controllo accessi (sicurezza), i monitor (CICS, TSO, ecc.), i DBMS (Data Base Management System), gli strumenti per lo sviluppo applicativo quali ad esempio: i manipolatori di files, i software per il testing, il debugging, la generazione del codice, la gestione degli Abend, gli strumenti CASE, etc. Rientrano in questa voce anche i costi sostenuti per risorse esterne dedicate allo sviluppo e alla manutenzione del software di sistema.

2.0X.2 Software applicativo:

tutto il software applicativo acquisito dall'esterno come applicazioni commissionate a terzi, secondo specifiche definite dal committente, o come prodotti sviluppati su specifiche individuate dal fornitore, comprensivi di eventuali personalizzazioni richieste dall'utente. Rientrano in questa voce anche i costi sostenuti per risorse esterne dedicate allo sviluppo e alla manutenzione del software applicativo.

NOTA:

Per ciascun tipo di prodotto software acquisito in proprietà o licenza d'uso pluriennale o perpetua, il costo del software dovrà essere riportato:

- *se capitalizzato, nella colonna "B" (per la parte capitalizzata nell'anno);*
- *se non capitalizzato, nella colonna "A".*

COSTI DEL PERSONALE ICT

3.00 Totale Costi Personale ICT:

Indicare i costi effettivamente sostenuti per tutti i dipendenti ICT inquadrati in unità organizzative del settore ICT e per quelli che svolgono funzioni ICT sebbene non inquadrati in unità organizzative dello stesso settore.

Per la quantificazione della spesa vanno presi a riferimento i dipendenti riportati nella domanda 1.6. Vanno compresi tutti gli oneri a carico della banca quali competenze, contributi sociali, accantonamenti a fronte del trattamento di fine rapporto e previdenza, altri accantonamenti, altre spese afferenti al personale preso in considerazione.

Sono da indicare in questa voce anche i costi sostenuti per la partecipazione del personale ICT a corsi e seminari, di natura informatica, tenuti esclusivamente da società esterne.

COSTI DEI SERVIZI RICEVUTI DA TERZI

I costi di questa sezione riguardano:

4.01 Servizio di Facility Management:

costi dovuti a terzi per servizi di elaborazione dati su apparecchiature non di proprietà della banca, ma con software applicativo proprio.

4.02 Servizio di Outsourcing del sistema informatico:

costi dovuti a terzi per servizi di elaborazione ed utilizzo del sistema informatico non di proprietà della banca (hardware centrale e software applicativo), anche se parziale (per esempio: elaborazione retribuzioni del personale). In caso di "Full outsourcing" del sistema informativo i costi del servizio debbono essere indicati in questa voce.

4.03 Servizio di Disaster Recovery:

costi dovuti a terzi per i contratti di protezione da disastri (sia per servizi che per coperture assicurative); i costi dell'eventuale hardware o software di proprietà, dedicato al Disaster Recovery, andranno indicati nelle rispettive voci.

4.04 Servizio Trasmissione Dati:

questa voce riguarda i costi che la banca sostiene per i canoni delle linee di trasmissione dati, mentre il costo dell'hardware trasmissivo deve essere compreso nella relativa voce di costo hardware (1.02). Nel caso in cui

l'Azienda abbia affidato all'esterno la gestione del servizio trasmissivo, tutti gli oneri della specie (canoni linee TD, hardware trasmissivo, etc.) devono essere dichiarati in questa voce di costo.

4.05 Gestione Servizi vari ICT:

tipo: ATM/Bancomat, POS, Servizi di Help Desk, registrazione carte Bancomat e a microprocessore, Phone Banking (per i soli aspetti tecnico-informatici), Corporate Banking, Home Banking, gestione siti WEB, Internet Banking, Trading on-line, servizi di connettività ad Internet, emissione di proprie carte di debito/credito, reti a valore aggiunto (GEIS, INTESA, MULTITEL, etc.), VPN su reti private.

Sono compresi in questa voce anche gli eventuali costi sostenuti per i Posti di lavoro gestiti in "Full service" da società esterne specializzate.

I costi sostenuti per i servizi di stampa e spedizione di comunicazioni, estratti conto, ecc attraverso società specializzate (es: Postel) non debbono essere compresi in questa voce, in quanto la componente di costo prevalente non è di natura ICT.

4.06 Assistenza sistemistica e Consulenza:

l'assistenza sistemistica riguarda le attività di supporto per la manutenzione del software di sistema effettuata con risorse esterne; per consulenza si intende l'attività finalizzata allo studio di progetti informatici. Pertanto, in questa voce, non vanno incluse le spese sostenute per le risorse dedicate allo sviluppo del software applicativo che invece devono essere evidenziate nella apposita voce.

4.07 Installazione apparecchiature/software:

installazioni, riconfigurazioni e trasferimenti di apparecchiature (p.e. posti di lavoro, POS e ATM), sia nella banca che presso la clientela. Sono da includere inoltre i costi di installazione software, laddove non compresi nella corrispondente voce di costo software.

NOTA:

Come già specificato nella premessa al capitolo II, i costi sostenuti per la SWIFT e quelli per la Rete Nazionale Interbancaria, indicati fino al 2003 in questo paragrafo, non debbono essere indicati, in quanto non ritenuti costi puramente ICT.

ALTRI COSTI ICT

Comprendono le spese per:

5.01 Apparecchiature ausiliarie all'ICT:

- apparecchiature ausiliarie direttamente connesse all'hardware (alimentatori di carta in rulli per stampanti laser, COM, ecc.) nonché tutte le altre apparecchiature collaterali all'ICT (scarbonatrici, taglierine, imbustatori, pulitori e valutatori di supporti magnetici, ecc.)
- impianti ausiliari per il funzionamento delle apparecchiature per l'ICT (condizionamento, ecc.)
- impianti per la continuità di esercizio (generatori elettrici, ecc.)
- impianti per la sicurezza fisica (controllo accessi, antincendio, archivi per la protezione dei dati, ecc.)
- supporti magnetici (nastri, diskpack, floppy disk, ecc.), supporti cartacei per uso ICT (moduli a striscia continua, ecc.) forniti ai centri ICT dell'azienda, materiali ausiliari per stampanti (nastri inchiostriati, toner, ecc.), materiali per la pulizia delle apparecchiature (tape cleaner, freon, ecc.).

5.02 Energia per impianto centrale:

elettricità, gasolio, ecc.

5.03 Immobili:

immobili o porzione di essi ad uso esclusivo dei centri ICT della banca, considerando anche il centro stampa ed imbustamento.

Si dovranno indicare:

- per gli immobili presi in locazione, i canoni annui di affitto

- per gli immobili di proprietà ammortizzati e non, il fitto annuo figurativo

Vanno compresi in questa voce anche gli oneri sostenuti dalla banca per la pulizia e la vigilanza degli immobili.

5.04 Assicurazione:

copertura assicurativa per gli impianti e apparecchiature hardware centrali, periferici e per frodi informatiche (polizza CCC – Computer Crime Coverage e polizza “Rischi Informatici”, ecc.).

RICAVI

I ricavi ottenuti sono classificati in relazione al tipo di prestazione fornita dalla banca.

7.01 Servizio di Facility Management:

ricavi da terzi per servizi di elaborazione dati su apparecchiature di proprietà della banca ma con software applicativo di terzi.

7.02 Servizio di Outsourcing del sistema informatico:

ricavi da terzi per servizi di elaborazione dati per l'utilizzo del sistema informativo (hardware e software applicativo);

7.03 Servizi ICT:

ricavi per i servizi ATM/Bancomat, POS, Help Desk, registrazione carte Bancomat e a microprocessore, ricavi da terzi per i contratti di protezione da disastri, gestione rete TD, Internet Banking, Trading on-line, emissione di proprie carte di debito/credito, reti a valore aggiunto (GEIS, INTESA, MULTITEL, etc.), canoni per noleggio a terzi di software applicativo;

7.04 Altri ricavi:

vanno inclusi in questa voce tutti gli altri ricavi ICT nonché i ricavi per le plusvalenze dovute ad alienazione di asset.

COSTI DI TELEFONIA

I costi di telefonia, che non fanno parte dei costi ICT, comprendono le spese sostenute dalle aziende per:

9.01 Costi di Telefonia fissa

sono i costi relativi al traffico e ai canoni per le linee con esclusione dei costi per la telefonia mobile, da riportare nell'apposita voce di seguito elencata, e per la trasmissione dati, da riportare fra i costi per Servizi da Terzi.

9.02 Costi di Telefonia mobile

voce di costo relativa alla sola telefonia mobile. Qualora il servizio venisse svolto da una società che fornisce alla banca anche altri servizi (telefonia fissa, trasmissione dati..) e che non riporta nella bolletta/fattura i singoli corrispettivi, occorre individuare la quota parte di competenza da riportare in questa voce.

2.2 – Con riferimento al totale indicato nella precedente tabella 2.1a alla riga 6 della colonna C, indicare la ripartizione percentuale dei costi ICT per servizio e, ove richiesto nella casella adiacente, indicare le quantità di talune grandezze che possono essere utilizzate come “driver” per il calcolo di taluni costi unitari.

Questa tabella prevede (alla colonna A) la ripartizione percentuale dei costi ICT, complessivamente sostenuti, in cinque tipologie: Facility management, Application management, Telecomunicazioni, Sottosistemi periferici e Altri costi ICT.

Le colonne B, C e D sono dedicate a specificare l'eventuale ripartizione della percentuale indicata alla colonna A, rispettivamente tra i costi sostenuti all'interno, presso una società strumentale o un'altra banca del

gruppo, ovvero presso un fornitore esterno (outsourcer); in tutte le righe la somma delle percentuali indicate alle colonne B, C e D deve essere pari alla percentuale indicata alla colonna A.

La colonna A1, relativamente alla sola tipologia “Sottosistemi periferici”, contiene in numero totale di apparati / posti di lavoro corrispondenti al costo indicato in percentuale alla colonna A.

Le colonne B1, C1, D1 sono dedicate a specificare la ripartizione delle quantità indicate alla colonna A1, rispettivamente tra gli apparati / posti di lavoro gestiti all’interno, da una società strumentale o da un’altra banca del gruppo, ovvero da un fornitore esterno (outsourcer), in tutte le righe la somma delle quantità indicate alle colonne B1, C1, e D1 deve essere pari alle quantità indicate alla colonna A1.

Per quanto ovvio, si sottolinea che deve essere rispettata una corrispondenza biunivoca tra le percentuali di costo e le quantità indicate rispettivamente nelle coppie di colonne A e A1, B e B1, C e C1, D e D1.

Inoltre, nella suddivisione di quanto indicato alla colonna A nelle colonne B, C e D, occorre tenere presente che l’elemento guida è costituito dal soggetto che eroga il servizio e quindi tutte le spese sostenute per la specie di servizio dovranno essere attribuite alla colonna che individua il citato soggetto. (per esempio, se il servizio di application management è svolto da un soggetto esterno con una spesa pari al 30% dei costi ICT, ma si individua un ulteriore costo sostenuto all’interno per attività di pianificazione e controllo quantificabile nello 0,25% dei costi ICT, tale spesa andrà indicata con 30,25% alla colonna A e 30,25% alla colonna D, giacché la spesa – anche se in parte sostenuta per attività interne – è tutta indirizzata a ottenere un servizio da un soggetto esterno).

1.00 I costi cosiddetti di *facility management* sono quelli relativi alla gestione dei sistemi centrali (mainframe) e/o delle batterie di server accentrati (*server farm*); tale voce è comprensiva di tutti i costi connessi (energia, personale, ecc.), compresi quelli relativi al disaster recovery e prescinde dal fatto che la gestione sia diretta o per il tramite di terzi (es.: nel caso di servizio prestato da terza parte, occorrerà indicare la percentuale, sul totale del costo ICT, relativa a quanto corrisposto al fornitore dello specifico servizio).

N.B. in caso di servizio di elaborazione in “Full outsourcing” per il quale l’outsourcer non sia in grado di dare specifiche indicazioni circa la quota di canone afferente al *facility management*, valorizzare la riga 2.01.

2.00 I costi cosiddetti di *application management* sono quelli relativi alla gestione delle applicazioni; tale voce è comprensiva di tutti i costi connessi (acquisizione di software dall’esterno, produzione di software in proprio, manutenzione evolutiva, personale di sviluppo, ecc.) e prescinde dal fatto che la gestione sia diretta o per il tramite di terzi (es.: nel caso di servizio in outsourcing, occorrerà indicare la percentuale, sul totale del costo ICT, relativa a quanto corrisposto all’outsourcer per lo specifico servizio).

N.B. in caso di servizio di elaborazione in “Full outsourcing” per il quale l’outsourcer non sia in grado di dare specifiche indicazioni circa la quota di canone afferente l’*application management*, valorizzare la riga 2.01.

2.01 Il canone di *outsourcing* deve essere indicato alla riga 2.01 (lasciando in bianco le righe 1.00 e 2.00) soltanto quando non sia possibile suddividere il detto canone in quote attinenti il *facility management* e l’*application management*.

3.00 I costi dei sottosistemi di telecomunicazione sono quelli sostenuti all’interno o all’esterno, a qualunque titolo, per garantire gli specifici servizi di TLC fino ai routers (compresi) e riguardano sia i canoni pagati a “terze parti”, sia i costi sostenuti per hardware, software e risorse interne ed esterne. Anche questi costi sono da considerare comprensivi di tutto ciò che è necessario per il funzionamento delle apparecchiature (energia, personale, software di base, servizio di manutenzione, ecc.).

N.B. in caso di servizio di elaborazione in “Full outsourcing”, che comprenda anche i servizi TLC, per il quale l’outsourcer non sia in grado di dare specifiche indicazioni circa la quota di canone afferente i costi di telecomunicazioni, valorizzare la riga 2.01.

4.00 I costi dei sottosistemi periferici sono quelli relativi alle apparecchiature decentrate, di minimo livello gerarchico, che costituiscono la struttura tipica del “punto di vendita” e degli Uffici della Direzione Centrale, comprese le reti locali poste a valle dei routers. Anche questi costi sono da considerare comprensivi di tutto ciò che è necessario per il funzionamento delle apparecchiature (energia, personale, software di base, servizio di manutenzione, ecc.).

Il driver di costo individuato per i sottosistemi periferici è costituito dal numero di terminali connessi ai sistemi di elaborazione;

Data la ampia variabilità di costo tra le possibili tipologie di terminali, i sottosistemi periferici sono stati suddivisi in sei sottoinsiemi, relativi alle varie tipologie di posto di lavoro e ai terminali ATM e POS, definiti puntualmente di seguito. Per ogni tipologia di terminale/posto di lavoro occorre individuare anche il costo dell'infrastruttura periferica, a valle del router, a cui i terminali stessi sono collegati.

Posti di lavoro di direzione centrale: con questa voce si individuano i costi sostenuti per l'acquisto e la manutenzione (ovvero i canoni corrisposti a qualunque titolo) dei posti di lavoro completi degli uffici che non fanno parte della "rete di vendita", connotati quindi da una struttura tecnologica diversa da quella dei "posti di lavoro di filiale". I costi devono comprendere l'infrastruttura periferica di collegamento, il software presente nei PDL e le "appendici" naturali dei PDL stessi come stampanti, scanner, lettori di badge, ecc.

Indicare alla colonna A¹ la percentuale di costo sostenuto e alla colonna A1² il numero di apparecchiature della specie.

Posti di lavoro specializzati per la "Finanza": con questa voce si individuano i costi sostenuti per l'acquisto e la manutenzione (ovvero i canoni corrisposti a qualunque titolo) dei posti di lavoro completi degli uffici svolgono attività specialistiche, come l'attività finanziaria, e che hanno necessità, quindi, di apparecchiature sostanzialmente diverse e più complesse di quelle tipiche degli uffici della Direzione centrale. I costi devono comprendere l'infrastruttura periferica di collegamento, il software presente nei PDL e le "appendici" naturali dei PDL stessi come stampanti, scanner, lettori di badge, ecc. **Nel caso in cui non esistano posti di lavoro con particolari connotazioni tecnologiche tali da renderli sostanzialmente diversi, per costo, dai posti di lavoro della Direzione centrale, valorizzare con zeri l'intera riga e ricomprendere i costi della specie nei posti di lavoro di Direzione centrale.**

Indicare alla colonna A la percentuale di costo sostenuto e alla colonna A1 il numero di apparecchiature della specie.

Posti di lavoro di filiale: con questa voce si individuano i costi sostenuti per l'acquisto e la manutenzione (ovvero i canoni corrisposti a qualunque titolo) dei posti di lavoro completi delle filiali, che fanno parte della "rete di vendita" e quindi che sono connotati da una struttura tecnologica diversa da quella dei "posti di lavoro di direzione centrale". I costi devono comprendere l'infrastruttura periferica di collegamento, il software presente nei PDL e le "appendici" naturali dei PDL stessi come stampanti, scanner, lettori di assegni, lettori di badge, ecc.

Indicare alla colonna A la percentuale di costo sostenuto e alla colonna A1 il numero di apparecchiature della specie.

Posti di lavoro mobili: con questa voce si individuano i costi sostenuti per l'acquisto e la manutenzione (ovvero i canoni corrisposti a qualunque titolo) dei personal computer portatili acquisiti per varie esigenze. I costi devono comprendere l'eventuale infrastruttura periferica di collegamento, il software presente nei PC e le "appendici" naturali dei PC stessi come eventuali stampanti e accessori vari. I PC portatili vanno ricompresi nei posti di lavoro mobili anche quando non sia previsto un loro collegamento alla rete aziendale.

Indicare alla colonna A la percentuale di costo sostenuto e alla colonna A1 il numero di apparecchiature della specie.

Apparecchiature ATM: con questa voce si individuano i costi sostenuti per l'acquisto e la manutenzione (ovvero i canoni corrisposti a qualunque titolo) dei terminali ATM variamente dislocati. I costi devono comprendere l'infrastruttura periferica di collegamento, il software presente negli ATM e le eventuali "appendici" naturali delle apparecchiature stesse.

Indicare alla colonna A la percentuale di costo sostenuto e alla colonna A1 il numero di apparecchiature della specie.

¹ In effetti la colonna A viene riempita automaticamente dal programma di acquisizione sommando i valori indicati nelle colonne B, C e D.

² In effetti la colonna A1 viene riempita automaticamente dal programma di acquisizione sommando i valori indicati nelle colonne B1, C1 e D1.

Apparecchiature POS: con questa voce si individuano i costi sostenuti per l'acquisto e la manutenzione (ovvero i canoni corrisposti a qualunque titolo) dei terminali POS della banca variamente dislocati. I costi devono comprendere l'infrastruttura periferica di collegamento, tutti gli accessori delle apparecchiature stesse. I POS da prendere in considerazione sono quelli di proprietà della banca; nel caso, quindi, di rete di terminali POS realizzata e gestita dal singolo punto vendita (classico caso di terminali integrati nei registratori di cassa della "grande distribuzione") deve essere conteggiato un singolo terminale POS.

Indicare alla colonna A la percentuale di costo sostenuto e alla colonna A1 il numero di apparecchiature della specie.

5.00 I costi ICT non classificabili comprendono la residua quota di costi ICT che non ha trovato classificazione alle voci precedenti. Gli eventuali costi di "Full outsourcing" **non** debbono essere indicati in questa voce ma alla specifica voce 2.01.

N.B.: Qualora la percentuale indicata in questa voce sia prevalente rispetto alle altre percentuali indicate per i costi ICT, non sarà possibile prendere in considerazione i dati della banca ai fini dello studio dei costi unitari.

2.3 – Nel caso in cui nella tabella 2.2 sia stato valorizzato il rigo 2.01 (canone di outsourcing) in luogo dei rigi 1.00 e 2.00, ripartire tale valore (in percentuale) tra la componente relativa al canone base e quella che rappresenta un corrispettivo per gli interventi evolutivi.

Nel caso in cui venga corrisposto all'outsourcer un corrispettivo addizionale, rispetto al canone base, per gli interventi evolutivi eseguiti a qualunque titolo indicare la ripartizione percentuale fra le due componenti.

2.5 – Indicare le quantità di terminali di telefonia, anche se non appartenenti alla famiglia delle apparecchiature ICT.

Il driver di costo individuato per i servizi di telefonia è costituito dal numero di postazioni (terminali) fisse e mobili.

N.B. I costi di telefonia non fanno parte dei costi ICT; l'indagine si propone di rilevare i costi sostenuti per questo tipo di servizi, senza peraltro considerarli componenti dei costi ICT.

2.6 – Per ciascuna delle aree sotto elencate, indicare le percentuali dei costi (comprensivi degli ammortamenti per la quota annua di competenza) rispetto al totale dichiarato (Tabella 2.1a, colonna “C”, riga 6.00).

Aggregazione dei costi per aree operative

Per facilitare il compito e per ottenere un adeguato livello di omogeneità delle rilevazioni, i prodotti/servizi sono stati raggruppati in dodici aree. Inoltre, per un maggiore dettaglio, si chiede di dettagliare i costi per ciascuna componente delle nove aree: “Amministrazione e Contabilità”, “Applicazioni trasversali”, “Controllo Direzionale/Gestione/Segnalazioni”, “Supporto commerciale”, “Electronic Banking”, “Credito”, “Finanza e Tesoreria”, “Incassi e Pagamenti” e “Monetica”. Infine, per l’area “Electronic Banking”, limitatamente al servizio di Internet banking / Trading on line, si chiede di indicare il livello del servizio offerto.

I costi di esercizio vanno valutati secondo la metodologia di aggregazione dei costi già presentata in questo capitolo (Hardware, Software, Personale ICT, Servizi da terzi e Costi diversi), considerando esclusivamente i valori di consuntivo 2005.

Per indirizzare nel raggruppamento, si riporta di seguito un’indicazione esemplificativa, non esaustiva, delle possibili componenti di ciascuna area.

COMPONENTI DELLE AREE PRODOTTI/SERVIZI	
1.	AMMINISTRAZIONE E CONTABILITÀ gestione approvvigionamenti ed economato, contabilità generale, gestione personale, gestione soci banca, applicazioni gestione immobili, bilancio, banche corrispondenti, spunta banche.
2.	APPLICAZIONI TRASVERSALI anagrafe, cassa centrale, conti correnti, depositi, informative alla clientela, condizioni.
3.	CONTROLLO DIREZIONALE / GESTIONE / SEGNALAZIONI applicazioni alm, controllo dei rischi, controllo rispetto coefficienti patrimoniali e altre regole quantitative di vigilanza prudenziale, antiriciclaggio, segnalazioni agli organi di vigilanza, reporting direzionale e controllo di gestione.
4.	SUPPORTO COMMERCIALE informativa di marketing, applicazioni CRM.
5.	ELECTRONIC BANKING phone banking, call center, internet banking/trading on line, remote banking, mobile banking.
6.	ESTERO Cambi, pagamenti internazionali.
7.	CREDITO Fidi e garanzie, sofferenze ed incagli, informativa di rischio, leasing, factoring, mutui.
8.	FINANZA E TESORERIA Titoli (titoli di proprietà, di terzi, emissione obbligazioni, derivati, pronti contro termine), fondi (comuni, pensione, banca depositaria / collocatrice), adempimenti fiscali titoli, gestioni patrimoniali, tesoreria.
9.	INCASSI E PAGAMENTI Assegni, bonifici, imposte e servizi vari, portafoglio (Ri.Ba, RID, MAV), tesoreria enti, utenze, incassi da concessionari, pagamento pensioni, pagamento tributi.
10.	MONETICA BANCOMAT / ATM, POS, carte di pagamento.
11.	HELP DESK Help desk interno.
12.	ALTRI SERVIZI Intranet, posta elettronica, filiali estere.

2.10 – Con riferimento all’area “Supporto commerciale” della tabella 2.6, indicare le percentuali dei costi di esercizio relative a ciascun prodotto/servizio.

Qualora il CRM gestisca anche l’informativa di marketing, indicare la sola percentuale del CRM

CAPITOLO III

CANALI DISTRIBUTIVI E TECNOLOGIE INTERNET

Obiettivi conoscitivi:

- ✓ individuare il grado di utilizzo dei diversi canali distributivi messi a disposizione della clientela per accedere ai prodotti e servizi offerti dalla banca;
- ✓ approfondire le modalità di utilizzo della tecnologia WEB all'interno della banca.

3.1 – Indicare i canali distributivi diversi dallo sportello messi a disposizione della clientela per i servizi informativi e dispositivi

Esemplificazione dei servizi:

di natura informativa:

- INFORMAZIONI SUI RAPPORTI DI CONTO CORRENTE - servizio con il quale vengono fornite informazioni sul conto corrente, sia in euro che in valuta.
- INFORMAZIONI SUL DOSSIER TITOLI - servizio con il quale vengono fornite informazioni relative alle posizioni in titoli della clientela.
- INFORMAZIONI SU ALTRI RAPPORTI COL CLIENTE - servizio con il quale vengono fornite informazioni relative agli altri rapporti in essere col cliente (p.e.: situazione mutui, situazione portafoglio, ecc.).
- INFORMAZIONI SUGLI ESITI Ri.Ba., RID e MAV - servizio d'informazione sugli esiti di pagato e/o insoluto per Ri.Ba., RID e MAV.
- INFORMATIVA DI BORSA - informazioni riguardanti i listini di borsa per le varie piazze.
- INFORMATIVA SUI CAMBI - informazioni relative al listino dei cambi.
- CONSULENZA / INFORMAZIONI SUI PRODOTTI E SERVIZI BANCA - informazioni sui prodotti e servizi offerti dalla banca e consulenza sulle modalità di richiesta, sui contenuti e sull'iter procedurale necessario per ottenere il servizio/prodotto.
- INFORMAZIONI SULLE OPPORTUNITÀ DI MERCATO - informazioni per le aziende su: gare d'appalto nazionali ed internazionali, offerte di mercato, ricerca di rappresentanze sul territorio italiano, ecc.
- BANCHE DATI INFORMATIVE - servizio mediante il quale la banca mette a disposizione della clientela banche dati di utilità generale (p.e. bollettino protesti).

di natura dispositiva:

- BONIFICI - servizio in base al quale il cliente conferisce alla banca l'ordine di bonifico a favore di terzi con addebito sul proprio conto corrente.
- PAGAMENTO UTENZE - servizio che permette al cliente di pagare bollette d'utenza domestica con addebito in conto (p.e. telefono, energia elettrica, acqua, gas, ecc.).
- PAGAMENTO Ri.Ba.- richiesta d'estinzione di una Ri.Ba. a proprio carico.
- DISPOSIZIONI D'INCASSO Ri.Ba., RID e MAV - s'intendono quelle presentate dal cliente alla banca che ne cura l'incasso.
- OPERAZIONI IN TITOLI / TRADING E COLLOCAMENTO TITOLI
- EROGAZIONE PRESTITI
- OPERAZIONI SU PRODOTTI ASSICURATIVI

- DELEGHE DI PAGAMENTO
- RICARICHE CARTE DI PAGAMENTO PREPAGATE
- RICARICHE PER SERVIZI PREPAGATI
- SERVIZI ACCESSORI NON BANCARI – si tratta di servizi che comportano generalmente una transazione monetaria (es.:acquisto biglietti, acquisto titoli di viaggio, ecc.).

CANALI:

- **ATM - Self Service**
apparecchiature automatiche che svincolano l'utente dalla disponibilità territoriale e temporale degli sportelli tradizionali della banca; appartengono a questa tipologia anche i chioschi multimediali.
- **Remote Banking**
collegamento telematico diretto con il cliente, sia HOME sia CORPORATE, ad eccezione di Internet Banking.
- **Internet Banking**
collegamento telematico, anche solamente di tipo informativo, offerto alla clientela attraverso la rete Internet.
- **Mobile banking**
collegamento telematico effettuato con terminali mobili (es.: WAP, SMS, PALMARI, ecc.)
- **Phone Banking**
collegamento attraverso centralini telefonici con operatori o con risponditori automatici.
- **Promotore finanziario**
contatto con promotori finanziari.

3.3 – Con riferimento ai servizi informativi offerti mediante i diversi canali distributivi, riportare le informazioni di seguito richieste.

La domanda si pone l'obiettivo di individuare l'utilizzo da parte della clientela dei canali alternativi allo sportello a soli fini informativi:

- nella prima riga, per ciascun canale, deve essere indicato il risultato (espresso in forma percentuale) della divisione tra il numero di transazioni informative e il numero totale di transazioni effettuate (informative + dispositive);
- nella seconda riga deve essere indicata la ripartizione percentuale delle sole transazioni informative tra tutti i canali.

Si richiama il fatto che le transazioni informative qui prese in considerazione sono quelle effettuate su richiesta/attivazione della clientela con l'esclusione di quelle "di servizio". Nel caso non si disponga di un dato puntuale, è possibile ricorrere a una stima.

3.4 – Per ciascuno dei seguenti servizi dispositivi indicare la quota percentuale delle operazioni effettuate nell'anno ripartita tra i diversi canali distributivi.

Operazioni:

1. **BONIFICI** - ordini di bonifico a favore di terzi, con addebito sul proprio conto corrente, conferiti da un cliente alla propria banca nel periodo di tempo considerato. Vanno inclusi: i pagamenti disposti dagli enti pubblici, in genere a fronte di mandati; i bonifici permanenti, ossia le disposizioni di pagamento ricorrenti, di norma di importo fisso (es.: pagamento affitto), che la banca esegue a fronte di un ordine permanente impartito da un proprio cliente; i bonifici verso l'estero disposti da propria clientela e trasmessi a banche estere direttamente o tramite altre banche italiane; i giroconti tra conti intestati al medesimo cliente e aperti presso banche diverse, mentre vanno esclusi quelli tra i conti aperti all'interno della stessa banca (cfr. voce 3047 Matrice dei conti).
2. **PAGAMENTO UTENZE** - pagamenti effettuati presso i canali della banca per: utenze (energia elettrica, gas, telefonia, ...); ICI; rimborso di mutui e altri finanziamenti; premi assicurativi; incassi

contro rilascio di documenti; incassi effettuati nell'ambito dei servizi di esattoria/tesoreria per conto di enti pubblici. **Non** sono da ricomprendere i pagamenti effettuati mediante addebiti preautorizzati né quelli associati agli incassi mediante avviso (MAV) o alle Ri.Ba.

3. PAGAMENTO Ri.Ba.- operazioni standardizzate di pagamento Ri.Ba. effettuate dai debitori di disposizioni della specie presso la banca.
4. DISPOSIZIONI D'INCASSO Ri.Ba., RID e MAV - richieste presentate alla banca perché provveda al relativo incasso, direttamente o per il tramite di altra banca, mediante addebito sul conto del debitore, sulla base di preautorizzazione rilasciata dallo stesso.
5. OPERAZIONI IN TITOLI / TRADING e COLLOCAMENTO TITOLI - operazioni di ricezione ordini e negoziazione per conto della clientela su titoli di debito e di capitale, quote di Organismi di Investimento Collettivo del Risparmio (OICR) e strumenti derivati effettuate nel periodo considerato; operazioni di collocamento, con e senza garanzia, di quote di OICR e di Società di Investimento a Capitale Variabile (SICAV) e di altri valori mobiliari; non comprende le gestioni patrimoniali.
6. EROGAZIONE PRESTITI - contratti di affidamento - sotto forma di apertura di credito in c/c, mutui, pronti contro termine attivi, altre operazioni attive non in c/c, prestiti personali, credito al consumo, factoring, cessioni di credito, leasing, rischio di portafoglio – stipulati con clientela ordinaria nel periodo considerato.
7. OPERAZIONI SU PRODOTTI ASSICURATIVI - polizze assicurative, ramo vita e altri, collocate presso la clientela nel periodo considerato.
8. DELEGHE DI PAGAMENTO - deleghe di pagamento conferite dalla clientela per il versamento ai diversi enti di tributi e contributi (es.: modd. F23 e F24).
9. RICARICHE CARTE DI PAGAMENTO PREPAGATE – operazioni di ricarica delle carte della specie.
10. RICARICHE SERVIZI PREPAGATI – operazioni di ricarica dei telefoni cellulari e di altri servizi similari basati sul sistema “prepagato”.
11. SERVIZI ACCESSORI NON BANCARI - operazioni concernenti servizi non bancari la cui offerta comporta una transazione monetaria (es.: ticketing,).

Colonne “Canali”:

riportare in ciascuna colonna la quota percentuale delle operazioni ripartita tra i diversi canali distributivi.

NOTA: La somma delle percentuali di ciascuna riga deve risultare pari a 100.

3.5 – Indicare i risultati conseguiti nell'azione di trasferimento dell'operatività della clientela dallo sportello agli altri canali distributivi:

Riportare la graduatoria di importanza, senza ripetizione di valori (1= più importante, 6=meno importante).

3.7 – Per i canali messi a disposizione della clientela indicare come gli effetti di una operazione dispositiva immessa tramite un canale (riga) sono visibili attraverso gli altri canali (colonne):

Rispondere:

- | | |
|---|---|
| 1 = immediatamente, in modalità sincrona; | quando gli archivi centrali vengono aggiornati mentre le operazioni dispositive vengono immesse tramite qualsiasi canale, con conseguente visibilità immediata degli effetti dell'operazione stessa attraverso gli altri canali |
| 2 = in modalità asincrona; | quando un'operazione dispositiva immessa tramite un canale viene “accodata” per aggiornare gli archivi centrali nel tempo strettamente necessario a “smaltire” la coda di aggiornamento; in questo modo gli effetti dell'operazione effettuata tramite un canale sono visibili attraverso gli altri canali con un ritardo di tempo che può essere percepibile o |

meno a seconda delle condizioni “tecnico-ambientali” del momento (quantità di operazioni in coda, carico dei sistemi, ecc.)

3 = dopo “Store-forward”.

quando un’operazione dispositiva immessa tramite un canale non provoca l’aggiornamento degli archivi, ma viene accantonata; l’aggiornamento degli archivi centrali avviene in momenti determinati immettendo negli stessi tutte le operazioni accantonate; in questo modo gli effetti dell’operazione effettuata tramite un canale sono visibili attraverso gli altri canali soltanto dopo l’esecuzione dell’elaborazione di aggiornamento di cui sopra.

Modalità di compilazione:

- **rispondere compilando una riga alla volta;**
- **riempire soltanto le righe corrispondenti ai canali dai quali è possibile effettuare transazioni dispositive;**
- **in ciascuna riga riempire le sole caselle corrispondenti ai canali effettivamente messi a disposizione della clientela.**

CAPITOLO IV

SICUREZZA INFORMATICA

Obiettivi conoscitivi:

- ✓ cogliere, sul totale della spesa ICT, la quota spettante alla spesa per la sicurezza informatica;
- ✓ individuare le misure organizzative e tecniche a supporto della sicurezza logica, nonché la struttura di Disaster Recovery.

4.1 – Quantificare la percentuale di spesa per la sicurezza informatica sul totale indicato nella tabella 2.1 (rispettivamente sul consuntivo 2005 e previsionale 2006, colonna C, riga 6.00)

Per l'individuazione della spesa per la sicurezza informatica occorre far riferimento al complesso dei costi sostenuti per le seguenti risorse tecnico/organizzative:

- ✓ sistemi di sicurezza in ambiente HOST (es. RACF, Top Secret, ecc.);
- ✓ sistemi di sicurezza in ambiente distribuito (es.: specifiche applicazioni per la centralizzazione e l'autorizzazione all'accesso su varie piattaforme quali, p.e., il single sign-on);
- ✓ sistemi HW e SW per la crittografia dei dati;
- ✓ sistemi di autenticazione (es.: certificati digitali);
- ✓ sistemi HW e SW di protezione e di filtro degli accessi (firewall, ecc.);
- ✓ sistemi antivirus;
- ✓ sistemi di monitoraggio del comportamento utente (es.: Intrusion Detection System);
- ✓ sistemi per la gestione dei salvataggi e per la protezione da eventi catastrofici;
- ✓ specifiche unità organizzative dedicate alla sicurezza e al controllo dei dati.

N.B.: I costi sostenuti per assicurare la *continuità di servizio*, se non specificamente attinenti alle risorse dedicate alla sicurezza informatica di cui all'elenco precedente, non concorrono a formare la spesa per la sicurezza informatica.

4.2 – Esiste un “Business Continuity Plan” formalizzato?

Il “*Business Continuity Plan*”, detto anche piano di continuità operativa, è il documento che formalizza i principi, fissa gli obiettivi e descrive le procedure per la gestione della continuità operativa dei processi aziendali critici.

4.3 – In caso di risposta affermativa alla precedente domanda, indicare

NOTA: Rispondere alla domanda anche in presenza di sistema informativo gestito da un soggetto esterno.

4.4 – Esiste un piano formalizzato per il “Disaster Recovery”?

Il piano di “*Disaster Recovery*” stabilisce le misure tecniche e organizzative per fronteggiare eventi che provochino la indisponibilità dei centri di elaborazione dati.

NOTA: Rispondere alla domanda anche in presenza di sistema informativo gestito da un soggetto esterno.

4.7 – Vengono effettuate prove di Disaster Recovery?

Prove tecniche: effettuate in assenza degli utenti – Prove di business: effettuate con gli utenti simulando l'operatività.

CAPITOLO V

APPROFONDIMENTI TEMATICI

Nota:

Il presente capitolo vuole approfondire l'indagine su argomenti specifici; per l'anno 2006 le tematiche individuate riguardano la gestione e il controllo dei livelli di servizio.

5.1 Gestione e controllo dei livelli di servizio

Obiettivi conoscitivi:

- ✓ rilevare come lo strumento "SLA" viene utilizzato per misurare la qualità dei servizi e quali sono le scelte organizzative adottate in materia.

5.1.1 – Indicare se sono stati stipulati accordi sui livelli di servizio (Service Level Agreement – SLA) con i soggetti fornitori dei servizi ICT.

L'indagine riguarda gli accordi formalizzati sui livelli di servizio anche quando questi siano erogati all'interno della banca stessa. Per la risposta a questa domanda – così come alle altre – va applicato il criterio di prevalenza.

5.1.4 – Sono stati identificati i seguenti indicatori per monitorare i livelli di servizio di tipo end-to-end per il sistema informativo?

La prima riga riguarda la disponibilità operativa durante la fascia oraria di operatività dello sportello e tende a individuare le interruzioni di servizio.

La seconda riga riguarda i tempi medi intercorrenti tra un passo di lavoro e l'altro durante il colloquio con il sistema informativo allo sportello, ovvero secondo un'altra metodologia, i tempi medi intercorrenti tra l'inizio e la fine di una transazione di sportello.

La terza riga riguarda i tempi medi misurati sulle applicazioni interne (realizzate tramite la intranet aziendale) utilizzando metodologie mutuata da quelle già indicate per le transazioni di sportello.

CAPITOLO VI

DATI DI GRUPPO

Nota:

Il presente capitolo è riservato alle banche capogruppo dei gruppi bancari di seguito indicati: Gruppo Banca Intesa, Gruppo Unicredito Italiano, Gruppo bancario Sanpaolo IMI, Gruppo bancario Capitalia, Gruppo Monte dei Paschi di Siena, Gruppo bancario Banca Nazionale del Lavoro, Gruppo bancario Banco Popolare di Verona e Novara, Gruppo bancario Banca Antoniana – Popolare Veneta, Gruppo Banche Popolari Unite, Gruppo Banca Popolare dell’Emilia Romagna, Gruppo creditizio Banca Popolare Italiana, Gruppo bancario Banca Lombarda e Piemontese, Gruppo Bipiemme-Banca Popolare di Milano, Gruppo Banca CR Firenze, Gruppo CARIGE, Gruppo Credito Emiliano – CREDEM, Gruppo Credito Valtellinese, Gruppo bancario Banca Popolare di Vicenza, Gruppo bancario Banca delle Marche, Gruppo Banca Sella.

Nel fornire le risposte, il compilatore avrà cura di fare riferimento alla complessiva realtà del gruppo. Andranno pertanto indicate le strategie unitariamente perseguite e l’organizzazione adottata. Nella parte dedicata all’analisi dei costi (Profili economici dell’ICT) si dovrà invece fare esclusivamente riferimento alle componenti bancarie italiane del gruppo. In tale paragrafo, pertanto, verrà utilizzata un’accezione ristretta di gruppo bancario – limitata appunto alle sole banche italiane – non coincidente con quella contenuta nell’art. 60 del D.Lgs. 385/93 (Testo unico bancario).

In proposito, si precisa che, ai fini dell’indagine economica, l’eventuale società strumentale di gruppo viene considerata come un soggetto estraneo al perimetro del consolidamento.

Sulla base dei dati forniti, verranno elaborati indicatori che raffrontano i costi ICT indicati con alcuni dati di gruppo tratti dalle segnalazioni di vigilanza su base consolidata.

6.1 - PROFILI STRUTTURALI, ORGANIZZATIVI E DI CONTROLLO

Obiettivi conoscitivi:

- ✓ rilevare, nell’ambito del gruppo, le scelte organizzativo/strutturali adottate per lo svolgimento della funzione informatica;
- ✓ esaminare come il gruppo definisce le proprie esigenze di Information and Communication Technology, pianifica, organizza e controlla i relativi processi;
- ✓ rilevare alcune modalità di governance della sicurezza informatica nell’ambito del gruppo.

6.1.1 – Esistono, nell’ambito del gruppo, una o più società strumentali che forniscono servizi ICT a una o più banche del gruppo?

Si fa riferimento a società che non svolgono attività bancaria ma forniscono servizi ICT alle banche del gruppo.

6.1.6 – Nella tabella seguente indicare, per ciascuna attività, quale è il ruolo svolto dai vari soggetti indicati, secondo la politica prevalente di sourcing del software adottata nel gruppo.

Obiettivo della domanda è quello di capire il ruolo svolto dai vari possibili attori della filiera produttiva del software, cercando di individuare anche i diversi ruoli svolti dalle società strumentali a seconda che queste svolgano attività di “software factory” ovvero soltanto attività di progettazione/controllo/intermediazione nei confronti di fornitori esterni al gruppo, insediati all’interno o all’esterno dell’Unione Europea.

6.1.14 – Relativamente a ciascuno dei canali distributivi riportati nella tabella seguente indicare, in ordine di importanza decrescente, le grandezze prese in considerazione per la valutazione dei risultati conseguiti, da confrontare con gli obiettivi (espressi in termini quantitativi) prefissati

Riportare la graduatoria di importanza, senza ripetizione di valori (1= più importante, 8=meno importante)
Per il canale ATM considerare solo i servizi innovativi effettuati tramite terminali “evoluti” (al di fuori della classica erogazione di contante)

Valorizzare soltanto le colonne relative ai canali utilizzati

6.1.15 – Per ciascuno dei sottoelencati servizi indicare: se è utilizzato; quale dei tre possibili soggetti è il responsabile e chi lo eroga (secondo il criterio di prevalenza); come viene calcolato il corrispettivo; se esiste un accordo (di tipo contrattuale) sui livelli di servizio (Service Level Agreement - SLA); se è prevista l'applicazione di penali per il mancato rispetto degli SLA. Riportare la situazione al 31/12/2005 e quella prevista per il 2006.

Per la compilazione di ciascuna colonna fare riferimento ai seguenti valori:

A - utilizzo	1 =si; 2 =no.
B - soggetto responsabile (in maniera prevalente)	1 =banca del gruppo; 2 =società strumentale del gruppo; 3 =società di servizi esterna.
C - soggetto erogante (in maniera prevalente)	1 =banca del gruppo; 2 =società strumentale del gruppo; 3 =società di servizi esterna.
D - calcolo corrispettivo (<i>scegliere la modalità che più si avvicina a quella effettivamente utilizzata</i>)	1 =secondo un canone fisso; 2 =secondo driver di “business”; 3 =secondo unità di prodotto; 4 =secondo l’impiego di risorse; 5 =non viene calcolato un corrispettivo.
E - accordo contrattuale sui livelli di servizio	1 = si; 2 = no.
F - applicazione di penali	1 =si; 2 =no.

6.2 - PROFILI ECONOMICI DELL'ICT

Obiettivi conoscitivi:

- ✓ quantificazione dei costi (comprensivi degli ammortamenti) per il settore ICT sostenuti, a livello consolidato, dal gruppo per l'anno 2005, relativamente alle sue componenti bancarie con sede in Italia;
- ✓ ripartizione del totale dei costi ICT, in percentuale, per tipologia di utilizzo;
- ✓ indicazioni dimensionali relative ad alcune sottospecie delle tipologie di utilizzo al fine di rilevare alcuni *driver* di costo;
- ✓ rilevare, a livello di gruppo e limitatamente alla sola componente bancaria, la percentuale dei costi di esercizio assorbita dai principali prodotti/servizi offerti dal settore informatico. Per facilitare il compito e per ottenere un adeguato livello di omogeneità delle rilevazioni, i prodotti/servizi sono stati raggruppati in aree.

6.2.1 – Tabella riepilogativa costi ICT dell'intero gruppo.

Tabella 6.2.1a

- *In questa tabella deve essere evidenziato l'ammontare, espresso in MIGLIAIA DI EURO (senza cifre decimali), dei costi e degli ammortamenti ICT.*
- *Tutti gli importi, se soggetti a IVA, debbono essere indicati comprensivi dell'IVA.*
- *Nei costi per servizi ricevuti da terzi (riga 4), in analogia con la rilevazione dei costi sostenuti dalla banche singole, non debbono essere indicati i costi per Swift e RNI in quanto non ritenuti costi puramente ICT.*
- *Nel caso in cui all'interno del gruppo vengano svolti servizi fra banche (Facility Management, Outsourcing, ecc.) occorrerà procedere all'elisione dei relativi costi / ricavi, secondo la metodologia del consolidamento integrale.*
- *Pertanto nella voce 7.00 dovranno figurare esclusivamente i ricavi provenienti da servizi resi a banche esterne al gruppo o a società non bancarie (interne o esterne al gruppo).*
- *Altrettanto, nelle voci di costo vanno riportate solo le spese sostenute dalle banche del gruppo.*
- *Le righe 6.00 e 8.00 non sono digitabili e vengono calcolate automaticamente.*
- *Le caselle in grigio non sono digitabili.*

I costi di telefonia, che non fanno parte dei costi ICT, devono essere riportati nella apposita tabella:

9.01 Costi di Telefonia fissa

sono i costi relativi al traffico e ai canoni per le linee con esclusione dei costi per la telefonia mobile, da riportare nell'apposita voce di seguito elencata, e per la trasmissione dati, da riportare fra i costi per Servizi da Terzi.

9.02 Costi di Telefonia mobile

voce di costo relativa alla sola telefonia mobile. Qualora il servizio venisse svolto da una società che fornisce alla banca anche altri servizi (telefonia fissa, trasmissione dati..) e che non riporta nella bolletta/fattura i singoli corrispettivi, occorre individuare la quota parte di competenza da riportare in questa voce.

Tabella 6.2.1b

Nella tabella "Previsioni 2006" deve essere riportato il totale dei costi ICT, previsto per il 2006, al lordo degli eventuali ricavi.

6.2.2 – Con riferimento al totale indicato nella precedente tabella 6.2.1 alla riga 6 della colonna C, indicare la ripartizione percentuale dei costi ICT per servizio e, ove

richiesto, indicare nella casella adiacente le quantità di talune grandezze che possono essere utilizzate come “driver” per il calcolo di taluni costi unitari.

Questa tabella prevede (alla colonna A) la ripartizione percentuale dei costi ICT, complessivamente sostenuti, in cinque tipologie: Facility management, Application management, Telecomunicazioni, Sottosistemi periferici e Altri costi ICT.

Le colonne B, C e D sono dedicate a specificare l'eventuale ripartizione della percentuale indicata alla colonna A, rispettivamente tra i costi sostenuti all'interno del gruppo (banche del gruppo), presso una società strumentale, ovvero presso un fornitore esterno (outsourcer); in tutte le righe la somma delle percentuali indicate alle colonne B, C e D deve essere pari alla percentuale indicata alla colonna A.

La colonna A1, relativamente alle sole tipologie “*facility management*”, “*application management*” e “Sottosistemi periferici”, contiene l'indicazione delle quantità corrispondenti al costo indicato in percentuale alla colonna A.

Le colonne B1, C1, D1 sono dedicate a specificare la ripartizione delle quantità indicate alla colonna A1, rispettivamente tra le tipologie di servizi gestiti all'interno del gruppo (banche del gruppo), da una società strumentale, ovvero da un fornitore esterno (outsourcer), in tutte le righe la somma delle quantità indicate alle colonne B1, C1, e D1 deve essere pari alle quantità indicate alla colonna A1.

Per quanto ovvio, si sottolinea che deve essere rispettata una corrispondenza biunivoca tra le percentuali di costo e le quantità indicate rispettivamente nelle coppie di colonne A e A1, B e B1, C e C1, D e D1.

Inoltre, nella suddivisione di quanto indicato alla colonna A nelle colonne B, C e D, occorre tenere presente che l'elemento guida è costituito dal soggetto che eroga il servizio e quindi tutte le spese sostenute per la specie di servizio dovranno essere attribuite alla colonna che individua il citato soggetto. (per esempio, se il servizio di *application management* è svolto da un soggetto esterno con una spesa pari al 30% dei costi ICT, ma si individua un ulteriore costo sostenuto all'interno per attività di pianificazione e controllo quantificabile nello 0,25% dei costi ICT, tale spesa andrà indicata con 30,25% alla colonna A e 30,25% alla colonna D, giacché la spesa – anche se in parte sostenuta per attività interne – è tutta indirizzata a ottenere un servizio da un soggetto esterno).

1.00 I costi cosiddetti di *facility management* sono quelli relativi alla gestione dei sistemi centrali (mainframe) e/o delle batterie di server accentrati (*server farm*); tale voce è comprensiva di tutti i costi connessi (energia, personale, ecc.), compresi quelli relativi al disaster recovery e prescinde dal fatto che la gestione sia diretta o per il tramite di terzi (es.: nel caso di servizio prestato da terza parte, occorrerà indicare la percentuale, sul totale del costo ICT, relativa a quanto corrisposto al fornitore dello specifico servizio).

I driver di costo individuati per il *facility management* riguardano i soli sistemi mainframe e sono costituiti dalla misura della loro potenza espressa in MIPS; alla colonna A³ dovrà essere indicata la percentuale di costo, mentre alla colonna A1⁴ sarà indicato (per i sistemi mainframe) il numero di MIPS.

2.00 I costi cosiddetti di *application management* sono quelli relativi alla gestione delle applicazioni; tale voce è comprensiva di tutti i costi connessi (acquisizione di software dall'esterno, produzione di software in proprio, manutenzione evolutiva, personale di sviluppo, ecc.) e prescinde dal fatto che la gestione sia diretta o per il tramite di terzi.

I driver di costo individuati per l' *application management* riguardano i soli servizi di manutenzione adattativa e correttiva, ovvero sviluppo e manutenzione evolutiva e sono costituiti dalla misura dell'impegno espresso in giorni/persona; alla colonna A dovrà essere indicata la percentuale di costo, mentre alla colonna A1 sarà indicato il numero di giorni/persona.

3.00 I costi dei sottosistemi di telecomunicazione sono quelli sostenuti all'interno o all'esterno, a qualunque titolo, per garantire gli specifici servizi di TLC fino ai routers (compresi) e riguardano sia i canoni pagati a “terze parti”, sia i costi sostenuti per hardware, software e risorse interne ed esterne. Anche questi costi sono da considerare comprensivi di tutto ciò che è necessario per il funzionamento delle apparecchiature (energia, personale, software di base, servizio di manutenzione, ecc.).

³ In effetti la colonna A viene riempita automaticamente dal programma di acquisizione sommando i valori indicati nelle colonne B, C e D.

⁴ Anche la colonna A1 viene riempita automaticamente dal programma di acquisizione sommando i valori indicati nelle colonne B1, C1 e D1.

I driver di costo individuati per i sottosistemi di telecomunicazione sono costituiti dal numero di nodi di rete; alla colonna A dovrà essere indicata la percentuale di costo, mentre alla colonna A1 sarà indicato il numero di nodi di rete.

4.00 I costi dei sottosistemi periferici sono quelli relativi alle apparecchiature decentrate, di minimo livello gerarchico, che costituiscono la struttura tipica del “punto di vendita” e degli Uffici della Direzione Centrale, comprese le reti locali poste a valle dei routers. Anche questi costi sono da considerare comprensivi di tutto ciò che è necessario per il funzionamento delle apparecchiature (energia, personale, software di base, servizio di manutenzione, ecc.).

Il driver di costo individuato per i sottosistemi periferici è costituito dal numero di terminali connessi ai sistemi di elaborazione;

Data la ampia variabilità di costo tra le possibili tipologie di terminali, i sottosistemi periferici sono stati suddivisi in sei sottoinsiemi, relativi alle varie tipologie di posto di lavoro e ai terminali ATM e POS, definiti puntualmente di seguito. Per ogni tipologia di terminale/posto di lavoro occorre individuare anche il costo dell’infrastruttura periferica, a valle del router, a cui i terminali stessi sono collegati.

Posti di lavoro di direzione centrale: con questa voce si individuano i costi sostenuti per l’acquisto e la manutenzione (ovvero i canoni corrisposti a qualunque titolo) dei posti di lavoro completi degli uffici che non fanno parte della “rete di vendita”, connotati quindi da una struttura tecnologica diversa da quella dei “posti di lavoro di filiale”. I costi devono comprendere l’infrastruttura periferica di collegamento, il software presente nei PDL e le “appendici” naturali dei PDL stessi come stampanti, scanner, lettori di badge, ecc.

Indicare alla colonna A la percentuale di costo sostenuto e alla colonna A1 il numero di apparecchiature della specie.

Posti di lavoro specializzati per la “Finanza”: con questa voce si individuano i costi sostenuti per l’acquisto e la manutenzione (ovvero i canoni corrisposti a qualunque titolo) dei posti di lavoro completi degli uffici svolgono attività specialistiche, come l’attività finanziaria, e che hanno necessità, quindi, di apparecchiature sostanzialmente diverse e più complesse di quelle tipiche degli uffici della Direzione centrale. I costi devono comprendere l’infrastruttura periferica di collegamento, il software presente nei PDL e le “appendici” naturali dei PDL stessi come stampanti, scanner, lettori di badge, ecc. **Nel caso in cui non esistano posti di lavoro con particolari connotazioni tecnologiche tali da renderli sostanzialmente diversi, per costo, dai posti di lavoro della Direzione centrale, valorizzare con zeri l’intera riga e ricomprendere i costi della specie nei posti di lavoro di Direzione centrale.**

Indicare alla colonna A la percentuale di costo sostenuto e alla colonna A1 il numero di apparecchiature della specie.

Posti di lavoro di filiale: con questa voce si individuano i costi sostenuti per l’acquisto e la manutenzione (ovvero i canoni corrisposti a qualunque titolo) dei posti di lavoro completi delle filiali, che fanno parte della “rete di vendita” e quindi che sono connotati da una struttura tecnologica diversa da quella dei “posti di lavoro di direzione centrale”. I costi devono comprendere l’infrastruttura periferica di collegamento, il software presente nei PDL e le “appendici” naturali dei PDL stessi come stampanti, scanner, lettori di assegni, lettori di badge, ecc.

Indicare alla colonna A la percentuale di costo sostenuto e alla colonna A1 il numero di apparecchiature della specie.

Posti di lavoro mobili: con questa voce si individuano i costi sostenuti per l’acquisto e la manutenzione (ovvero i canoni corrisposti a qualunque titolo) dei personal computer portatili acquisiti per varie esigenze. I costi devono comprendere l’eventuale infrastruttura periferica di collegamento, il software presente nei PC e le “appendici” naturali dei PC stessi come eventuali stampanti e accessori vari. I PC portatili vanno ricompresi nei posti di lavoro mobili anche quando non sia previsto un loro collegamento alla rete aziendale.

Indicare alla colonna A la percentuale di costo sostenuto e alla colonna A1 il numero di apparecchiature della specie.

Apparecchiature ATM: con questa voce si individuano i costi sostenuti per l’acquisto e la manutenzione (ovvero i canoni corrisposti a qualunque titolo) dei terminali ATM variamente dislocati. I costi devono comprendere l’infrastruttura periferica di collegamento, il software presente negli ATM e le eventuali “appendici” naturali delle apparecchiature stesse.

Indicare alla colonna A la percentuale di costo sostenuto e alla colonna A1 il numero di apparecchiature della specie.

Apparecchiature POS: con questa voce si individuano i costi sostenuti per l'acquisto e la manutenzione (ovvero i canoni corrisposti a qualunque titolo) dei terminali POS della banca variamente dislocati. I costi devono comprendere l'infrastruttura periferica di collegamento, tutti gli accessori delle apparecchiature stesse. I POS da prendere in considerazione sono quelli di proprietà della banca; nel caso, quindi, di rete di terminali POS realizzata e gestita dal singolo punto vendita (classico caso di terminali integrati nei registratori di cassa della "grande distribuzione") deve essere conteggiato un singolo terminale POS.

Indicare alla colonna A la percentuale di costo sostenuto e alla colonna A1 il numero di apparecchiature della specie.

5.00 I costi ICT non classificabili comprendono la residua quota di costi ICT che non ha trovato classificazione alle voci precedenti.

N.B.: Qualora la percentuale indicata in questa voce sia prevalente rispetto alle altre percentuali indicate per i costi ICT, non sarà possibile prendere in considerazione i dati del gruppo ai fini dello studio dei costi unitari.

Aggregazione dei costi per aree operative

6.2.4 – Per ciascuna delle aree sotto elencate, indicare la percentuale dei costi sostenuti dal gruppo (comprensivi degli ammortamenti per la quota annua di competenza) rispetto al totale dichiarato (Percentuale di quanto indicato alla riga 6 della Tabella 6.2.1a colonna "C").

Avvertenza: I costi di esercizio vanno valutati secondo la metodologia di aggregazione dei costi già presentata al Cap. 2 – Tab. 2.4 della parte relativa alle banche (Hardware, Software, Personale tecnico, Servizi da terzi e Costi diversi), considerando esclusivamente i valori di consuntivo 2005.

Per la compilazione della tabella 6.2.4 fare riferimento a quanto specificato per la tabella 2.6 del Cap. 2.

CAPITOLO VII

APPROFONDIMENTI TEMATICI

Nota:

Il presente capitolo, la cui compilazione è riservata ai gruppi bancari specificamente indicati nella nota in premessa al capitolo VI, vuole approfondire l'indagine su argomenti specifici; per l'anno in corso le tematiche individuate sono quelle relative agli interventi evolutivi, all'utilizzo di strumenti self service evoluti e ai presidi di sicurezza per le transazioni tramite canali telematici.

7.1 Interventi evolutivi

Obiettivi conoscitivi:

- √ cogliere quanta parte della complessiva uscita finanziaria dell'anno per l'ICT è destinata alla gestione ordinaria e quanta all'evoluzione dei sistemi informativi. Nell'ambito di quest'ultima, si cerca di individuare la componente "obbligatoria" per gli adeguamenti alle normative esterne e quella "discrezionale" destinata allo sviluppo del business e al miglioramento dei processi interni.

Si definiscono, pertanto, interventi evolutivi quelli destinati alla creazione/gestione di nuovi servizi e quelli orientati a migliorare la qualità dei servizi esistenti (attività di sviluppo e di manutenzione evolutiva); non rientrano negli interventi evolutivi le attività di manutenzione ordinaria. La spesa e gli investimenti per innovazioni tecnologiche (es.: evoluzione del sistema operativo), anche se non dipendenti da innovazioni di business, sono da considerare come interventi evolutivi.

A differenza di quanto effettuato nel capitolo 6.2 (Profili economici dell'ICT), in questo capitolo i dati di gruppo comprendono anche quelli relativi all'eventuale società strumentale di gruppo. In particolare, investimenti, spese e cash-out comprendono anche quelli effettuati dall'eventuale società strumentale a vantaggio delle componenti bancarie del gruppo residenti in Italia. Ovviamente, al fine di evitare possibili duplicazioni, occorrerà procedere all'elisione dei relativi costi/ricavi secondo la metodologia del consolidamento integrale.

7.1.1 – Quale è l'ammontare delle spese per interventi evolutivi ICT effettuati nel 2005 dal gruppo bancario?

Si definisce CashOut il flusso finanziario dato dalla sommatoria:

- delle spese in conto capitale sostenute per la realizzazione di interventi evolutivi (corrispondente agli stanziamenti di budget in conto capitale per la realizzazione di progetti);
- delle spese in conto esercizio sostenute per la realizzazione di interventi evolutivi (corrispondente agli stanziamenti di budget in conto esercizio per la realizzazione di progetti);
- del costo del personale impegnato nella realizzazione degli interventi evolutivi (corrispondente all'effort di risorse interne ICT necessario per la realizzazione dei progetti).

Esempio per un progetto tipo: Costo del software acquisito all'esterno (licenze) + costo dell'hardware + costo del lavoro (interno ed esterno) + costo di esercizio del primo anno.

Si ricorda che, nel caso in cui all'interno del gruppo vengano svolti servizi fra soggetti del gruppo, occorrerà **procedere all'elisione dei relativi costi / ricavi**, secondo la metodologia del consolidamento integrale.

7.2 Utilizzo di strumenti SELF SERVICE evoluti

Obiettivi conoscitivi:

√ cogliere le tendenze evolutive nell'utilizzo degli strumenti self service.

7.2.1 Nelle banche del gruppo sono stati avviati o sono previsti progetti mirati all'evoluzione funzionale degli strumenti self service?

Si tratta di strumenti avanzati il cui utilizzo è molto recente; l'indagine non considera quindi gli strumenti consolidati come gli ATM di tipo tradizionale.

7.3 Presidi di sicurezza per le transazioni tramite canali telematici

Obiettivi conoscitivi:

- √ comprendere quali presidi siano stati attivati o siano in corso di attivazione per prevenire e contrastare le frodi perpetrate attraverso i canali telematici, allo scopo anche di innalzare la fiducia della clientela sull'utilizzo di questi canali.

7.3.1 Nelle banche del gruppo sono state realizzate o sono previste misure mirate alla prevenzione e al contrasto delle frodi perpetrate tramite canali telematici?

Sono da considerare tutte le iniziative atte sia a diffondere presso la clientela una cultura orientata al tema della sicurezza preventiva (comportamento del cliente), sia ad adottare specifici strumenti utili a rafforzare i presidi attivi di sicurezza.

Interpretazione dei rilievi segnalati in fase di diagnosi

Il questionario, al momento della ricezione, viene sottoposto a diagnosi attraverso un software appositamente predisposto; la diagnosi tende a verificare:

- la coerenza tra le diverse risposte all'interno dello stesso capitolo;
- la coerenza tra le risposte relative a capitoli diversi, ma riguardanti lo stesso argomento (es: aspetti organizzativi e aspetti economici di uno stesso argomento);
- la coerenza delle singole risposte in relazione alla situazione della banca/gruppo bancario desunta dall'analisi del complessivo assetto aziendale nel settore ICT.

Inoltre, per talune voci, i valori dichiarati vengono raffrontati con quelli dell'anno precedente.

Al termine della fase di diagnosi, viene emesso un prospetto contenente tutti i rilievi espressi "in chiaro"; tale prospetto è messo a disposizione della banca sul sito di raccolta dati via internet ed è accessibile mediante le stesse credenziali utilizzate per l'invio del questionario. La presenza del prospetto contenente i citati rilievi viene segnalata al compilatore attraverso l'invio di una e-mail all'indirizzo di posta elettronica indicato nel questionario.

Contenuto del prospetto di diagnosi

Per ogni domanda che ha prodotto un rilievo vengono emesse alcune righe contenenti le seguenti informazioni:

- numero della domanda;
- eventuale riga all'interno della domanda (per le domande con risposte tabellari o su più righe);
- eventuale colonna all'interno della domanda (per le domande con risposte tabellari);
- livello del rilievo (**M**, **W**, **C**, **E**);
- numero del rilievo;

seguono una o più righe di rilievo (per un massimo di quattro) contenenti la descrizione del rilievo e gli eventuali valori oggetto del rilievo stesso.

I rilievi sono classificati in quattro livelli; a ciascun livello è associato un diverso grado di importanza:

rilievo di livello M (Missing)	non è stato inserito alcun dato nella casella indicata; l'assenza del dato non consente di considerare la banca/gruppo bancario nel campione utilizzato per l'elaborazione dello specifico argomento;
possibili azioni:	inserire il dato mancante, ovvero lasciare la situazione immutata;
conseguenze:	l'inserimento del dato mancante, qualora questo venga validato nella successiva fase di diagnosi, consente di considerare la banca/gruppo bancario nel campione utilizzato per l'elaborazione dello specifico argomento.

<p>rilievo di livello W (Warning)</p> <p>possibili azioni:</p> <p>conseguenze:</p>	<p>è stata rilevata una situazione di “attenzione” descritta nel testo del rilievo;</p> <p>rettificare il dato inserito, ovvero lasciare la situazione immutata;</p> <p>il dato sarà comunque elaborato.</p>
<p>rilievo di livello C (Control)</p> <p>possibili azioni:</p> <p>conseguenze:</p>	<p>è stata rilevata una situazione di possibile incoerenza descritta nel testo del rilievo;</p> <p>rettificare il dato inserito, ovvero lasciare la situazione immutata;</p> <p>il dato sarà comunque elaborato.</p>
<p>rilievo di livello E (Error)</p> <p>possibili azioni:</p> <p>conseguenze:</p>	<p>è stata rilevata una situazione di incoerenza descritta nel testo del rilievo;</p> <p>rettificare il dato inserito, ovvero lasciare la situazione immutata;</p> <p>la rettifica del dato, qualora questo venga validato nella successiva fase di diagnosi, consente di considerare la banca/gruppo bancario nel campione utilizzato per l’elaborazione dello specifico argomento; la mancata rettifica esclude la banca/gruppo bancario dal campione utilizzato per l’elaborazione dello specifico argomento.</p>