

CONVENZIONE INTERBANCARIA
PER I PROBLEMI DELL'AUTOMAZIONE

ASSOCIAZIONE BANCARIA
ITALIANA

**UTILIZZO DELL'ICT IN GRUPPI BANCARI ITALIANI E ESTERI
CON RILEVANTE ARTICOLAZIONE INTERNAZIONALE**

INDAGINE 2008

Manuale di compilazione

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

**INDAGINE SULL'UTILIZZO DELL'ICT IN GRUPPI BANCARI ITALIANI E ESTERI CON
RILEVANTE ARTICOLAZIONE INTERNAZIONALE**

1	1
<i>Assistenza alla compilazione</i>	<i>4</i>
<i>Avvertenze generali.....</i>	<i>5</i>
Dati identificativi del Gruppo Bancario.....	6
Dati del referente per la compilazione del questionario.....	6
<i>Indagine rivolta ai gruppi bancari con rilevanza internazionale.....</i>	<i>7</i>
<i>Interpretazione dei rilievi segnalati in fase di diagnosi.....</i>	<i>10</i>
<i>Sostituzione del software di compilazione del questionario</i>	<i>12</i>

Assistenza alla compilazione

Coordinamento del gruppo interbancario:

Isabella VICARI: Banca d'Italia (Segreteria CIPA) Tel. 06 / 4792.6803
Massimiliano MAGI SPINETTI: Associazione Bancaria Italiana Tel. 06 / 6767.XXX

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

Paola MOSTACCI: Banca d'Italia (Segreteria CIPA) Tel. 06 / 4792.7682
Salvatore FRATEJACCI: Banca d'Italia (Segreteria CIPA) Tel. 06 / 4792.6517
Pier Luigi POLENTINI: Banca d'Italia (Segreteria CIPA) Tel. 06 / 4792.6449
Ernesto FERRARI: Banca d'Italia (Segreteria CIPA) Tel. 06 / 4792.6469
Daniela D'AMICIS: Banca d'Italia (Segreteria CIPA) Tel. 06 / 4792.6943
Silvia ATTANASIO: Associazione Bancaria Italiana Tel. 06 / 6767.793

agli altri membri del gruppo interbancario:

Christian ALTOMARE: Deutsche Bank Tel. 02 / 4024.5614
Carlo COTRONEO: Banca Nazionale del Lavoro Tel. 06 / 57922878
Francesca MASTELLA: Banco Popolare - SGS Tel. 045 / 8274615
Claudio PAGLIA: IntesaSanpaolo Tel. 02 / 8796.7853
Marco RIGHETTI: UniCredito Italiano - UGIS Tel. 02 / 88627787

Avvertenze generali

⇒ nel manuale:

- sono indicati gli obiettivi conoscitivi perseguiti;
- sono fornite le istruzioni per la compilazione delle domande contraddistinte da un asterisco subito dopo il numero;

⇒ una mancata risposta esclude il gruppo dall'elaborazione delle risposte concernenti la specifica domanda; rispondere comunque alle domande, eventualmente ricorrendo a procedure di stima.

⇒ i singoli campi vanno riempiti digitando il valore in ogni cella, senza eseguire operazioni di copia e incolla;

⇒ il **questionario**, dopo la ricezione, viene sottoposto a diagnosi attraverso un 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 inviato al compilatore via e-mail; per l'interpretazione del risultato della diagnosi si raccomanda di consultare l'apposito capitolo del presente manuale;

⇒ al termine delle elaborazioni dei dati raccolti saranno messi a disposizione dei gruppi che hanno partecipato all'indagine i dati del "flusso di ritorno".

FUNZIONI DI SERVIZIO (per i dettagli consultare gli appositi capitoli del presente manuale):

⇒ è possibile sostituire durante le fasi di compilazione del questionario la versione del software utilizzato (cartella MS excel) ripristinando nella nuova cartella i dati inseriti e salvati fino a quel momento;

⇒ nel momento in cui si desidera ottenere una stampa del questionario compilato, impostare la stampa in modalità "**orizzontale**".

Dati identificativi del Gruppo Bancario

- Nel caso di gruppo bancario italiano, inserire il codice ABI (cinque cifre senza cin di controllo) della banca capogruppo, nel caso di gruppo bancario estero, inserire il codice ABI assegnato alla filiale/filiazione di banca estera operante in Italia;
- Inserire la ragione sociale del Gruppo Bancario.

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, cui sia possibile far riferimento per eventuali informazioni o chiarimenti.

NOTE: è consigliabile indicare il nominativo di una persona cui, all'occorrenza, possa essere segnalata la presenza di anomalie e/o possano essere richieste informazioni.

Indagine rivolta ai gruppi bancari con rilevanza internazionale

Il questionario è riservato ai gruppi bancari italiani che hanno articolazione internazionale e ai principali gruppi europei che operano in Italia attraverso una filiale/filiazione di banca estera presente sul territorio, ovvero attraverso una banca italiana appartenente al gruppo stesso.

Obiettivi conoscitivi:

- √ rilevare le strutture ICT di cui dispone il gruppo, la loro dislocazione e il modello organizzativo prevalente;
- √ rilevare la dimensione dei costi ICT di gruppo;
- √ rilevare la tendenza o meno all'integrazione dei servizi ICT e dei data center.

Istruzioni:

3(*) - Indicare il numero e la distribuzione per area geografica delle strutture ICT (sia presso banche sia presso società strumentali) di cui si avvale il gruppo:

Indicare il numero delle strutture ICT presenti in ognuna delle aree indicate.

6(*) - Vengono forniti servizi ICT cross-border ?

Indicare se esistono strutture ICT che erogano servizi a entità dislocate in più paesi.

11(*) - Per ciascuna delle aree funzionali sotto elencate, indicare la ripartizione percentuale dei costi sostenuti dal gruppo rispetto al totale indicato alla domanda 10.

Per facilitare il compito e per ottenere un adeguato livello di omogeneità delle rilevazioni, sono state individuate quattro aree funzionali. A titolo esemplificativo, si riporta una lista di dettaglio, non esaustiva delle possibili componenti di ciascuna area.

1.	DIREZIONE a. Controllo direzione / Gestione / Segnalazioni controlli interni, antiriciclaggio, segnalazioni agli organi di vigilanza, reporting direzionale e controllo di gestione. b. Risk management applicazioni ALM, controllo rispetto coefficienti patrimoniali e altre regole quantitative di vigilanza prudenziale, controllo rischi (di credito, di mercato, operativi).
2.	SUPPORTO c. Amministrazione e contabilità gestione approvvigionamenti ed economato, contabilità generale, gestione personale, gestione soci banca, applicazioni gestione immobili, bilancio, banche corrispondenti, spunta banche. d. Help desk Help desk interno. e. Altri servizi Intranet, posta elettronica, filiali estere.
3.	OPERATIONS f. Credito Fidi e garanzie, sofferenze ed incagli, informativa di rischio, leasing, factoring, mutui. g. Estero Cambi, pagamenti internazionali. h. 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.

	i. Incassi e pagamenti Assegni, bonifici, imposte e servizi vari, portafoglio (Ri.Ba, RID, MAV), tesoreria enti, utenze, incassi da concessionari, pagamento pensioni, pagamento tributi.
	l. Monetica ATM, POS, carte di pagamento.
	m. Applicazioni trasversali anagrafe, cassa centrale, conti correnti, depositi, informative alla clientela, condizioni.
4	MARKETING E CUSTOMER SERVICE n. Electronic Banking phone banking, call center, internet banking/trading on line, remote banking, mobile banking.
	o. Supporto Commerciale informativa di marketing, applicazioni CRM.

12(*) - Per ciascuno dei settori aziendali sotto elencati, indicare la ripartizione percentuale dei costi ICT sostenuti dal gruppo (domanda 10 - TCO), distinguendo i costi sostenuti per il funzionamento corrente (RTB) da quelli sostenuti per promuovere il cambiamento (CTB)

Alla prima riga (A) debbono essere indicate le percentuali di costo ICT sostenuto per il “Business” vero e proprio, a sua volta ripartito tra il costo sostenuto per il “Funzionamento” della struttura esistente (Run the business – RTB) e quello sostenuto per la promozione del “Cambiamento” (Change the business – CTB).

Alla seconda riga (B) debbono essere indicate le percentuali di costo ICT sostenuto per le funzioni aziendali interne, a sua volta ripartito tra costo sostenuto per il “Funzionamento” della struttura esistente (Run the business – RTB) e quello sostenuto per la promozione del “Cambiamento” (Change the business – CTB).

14(*) - A quanto ammontano: il totale attivo, i costi operativi e il margine di intermediazione del gruppo? (Consuntivo 2008, in Milioni di Euro)

Per la determinazione degli importi richiesti fare riferimento alle corrispondenti voci dello schema di bilancio.

- **Totale attivo:** cfr. schema dello Stato patrimoniale consolidato;
- **Costi operativi:** cfr. Conto economico consolidato;
- **Margine di intermediazione:** cfr. Conto economico consolidato.

15(*)- Indicare il numero totale degli addetti all'ICT nel gruppo (FTE), il numero totale dei dipendenti del gruppo, il numero totale degli sportelli operativi

Indicare il numero totale degli addetti all'ICT calcolato secondo il criterio “Full Time Equivalent” così da compensare situazioni particolari come lavoratori part-time, assunzioni pro-tempore, ecc.; indicare il numero dei dipendenti del gruppo e indicare il numero degli sportelli effettivamente operativi.

16(*) – Sono state completate o sono in corso (o sono previste a breve) attività cross-border di integrazione del sistema informativo?

Indicare se sono previste attività volte a unificare tra loro i sistemi informativi di banche dislocate in paesi diversi.

22(*) – Sono stati effettuati o sono previsti investimenti in uno o più dei sottoelencati ambiti tecnologici?

RFID (Radio Frequency Identification)

Tecnologia per l'identificazione automatica di oggetti, animali o persone. Il sistema si basa sulla lettura a distanza di informazioni contenute in un tag RFID. In campo bancario sono state avviate iniziative che vedono l'utilizzo di un tag RFID, posto all'interno di una “tessera”, per il riconoscimento del cliente quando accede nella filiale della banca. Altre iniziative nel campo della monetica sono state realizzate in paesi non appartenenti all'area dell'euro.

NFC (Near Field Communication)

Tecnologia RFID sviluppata per telefoni cellulari da taluni produttori. Il telefono cellulare dispone essenzialmente di un modulo reader RFID in grado di leggere i dati memorizzati in altri tag (o altri telefonini) e interagire con essi a livello applicativo. Applicazioni della tecnologia NFC riguardano i micropagamenti, l'identificazione di oggetti, applicazioni peer to peer e mobile commerce.

Sistemi di riconoscimento biometrico

In inglese AIDC (Automatic Identification and Data Capture); sistemi che permettono, attraverso specifici algoritmi, di identificare una persona confrontando una o più caratteristiche fisiche/biologiche con una "impronta" precedentemente memorizzata e riguardante le medesime caratteristiche fisiche/biologiche.

Mobile

Applicazioni e tecnologie che consentono, tramite l'utilizzo di terminali mobili (cfr. cap. 3, canali), di effettuare operazioni dispositive e non, di scambiare informazioni e/o documenti, di gestire le risorse informative e informatiche indifferentemente dall'interno o dall'esterno dell'azienda; le applicazioni *mobile* possono essere indirizzate sia alla clientela sia al personale dell'azienda.

VoIP

Voice over IP protocols; tecnologia che rende possibile effettuare una conversazione telefonica sfruttando una connessione Internet o un'altra rete dedicata che utilizza il protocollo IP. Le conversazioni VoIP non devono necessariamente viaggiare su Internet, ma possono anche usare come mezzo trasmissivo una qualsiasi rete privata basata sul protocollo IP, per esempio una LAN all'interno di un edificio o di un gruppo di edifici.

WEB 2.0

Il termine Web 2.0 è usato per indicare un'evoluzione di Internet; si tratta di un insieme di approcci per usare la rete in modo innovativo e più efficace. Una delle principali caratteristiche di Web 2.0 è rappresentata dalle tecnologie che permettono ai dati di diventare indipendenti da chi li produce e/o dai siti in cui vengono pubblicati. Come sinonimo è utilizzato il termine "web partecipativo", definito come "internet influenzato in maniera crescente da servizi intelligenti via web basati su nuove tecnologie che permettono all'utente di contribuire in maniera crescente nello sviluppo, nella valutazione, collaborazione e distribuzione di contenuti via internet e nello sviluppo e nella personalizzazione di applicazioni internet" (Fonte: OECD, "Partecipative web: user-created content", Working Papers, April 2008).

SOA

Service-Oriented Architecture.

"Paradigma per l'organizzazione e l'utilizzazione delle risorse distribuite che possono essere sotto il controllo di domini di proprietà differenti. Fornisce un mezzo uniforme per offrire, scoprire, interagire ed usare le capacità di produrre gli effetti voluti consistentemente con presupposti e aspettative misurabili" (definizione OASIS - Organizzazione per lo sviluppo di standard sull'informazione strutturata).

Grid computing

Il termine Grid computing (letteralmente, "calcolo a griglia") sta ad indicare un paradigma del calcolo distribuito, di recente introduzione, costituito da un'infrastruttura altamente decentralizzata e di natura variegata in grado di consentire ad un vasto numero di utenti l'utilizzo di risorse (prevalentemente CPU e storage) provenienti da un numero indistinto di calcolatori (anche e soprattutto di potenza non particolarmente elevata) interconnessi da una rete (solitamente, ma non necessariamente, Internet).

Green IT

Termine che identifica l'utilizzo di criteri ambientali per la valutazione e la selezione di apparecchiature e di servizi IT; i criteri ambientali prendono in esame l'impatto delle apparecchiature e dei servizi IT con l'ambiente durante tutto il loro ciclo di vita includendo tra i parametri valutativi anche il consumo energetico diretto e indiretto (energia primaria e necessità di condizionamento) e la riciclabilità dei componenti.

Altro

Specificare una sola tecnologia di tipo innovativo non compresa tra le precedenti dieci, se utilizzata e ritenuta importante.

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 inviato, tramite 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.
rilievo di livello W (Warning)	è stata rilevata una situazione di "attenzione" descritta nel testo del rilievo;
possibili azioni:	rettificare il dato inserito, ovvero lasciare la situazione immutata;

conseguenze:	il dato sarà comunque elaborato.
rilievo di livello C (Control)	è stata rilevata una situazione di possibile incoerenza descritta nel testo del rilievo;
possibili azioni:	rettificare il dato inserito, ovvero lasciare la situazione immutata;
conseguenze:	il dato sarà comunque elaborato.
rilievo di livello E (Error)	è stata rilevata una situazione di incoerenza descritta nel testo del rilievo;
possibili azioni:	rettificare il dato inserito, ovvero lasciare la situazione immutata;
conseguenze:	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.

Sostituzione del software di compilazione del questionario

È possibile che durante le attività di compilazione del questionario venga rilasciata una nuova versione del software di compilazione contenuto nella cartella MS excel scaricabile dal sito internet di raccolta dei dati.

Per evitare che i compilatori debbano reinserire tutti i dati già immessi nella precedente versione del questionario, è stato previsto un tasto funzionale - presente nel primo foglio della cartella MS excel – che carica nel nuovo questionario i dati salvati sul disco fisso della stazione di lavoro al momento della chiusura dell'ultima sessione di lavoro per l'immissione dei dati.

Nel caso in cui venga comunicato il rilascio di una nuova versione del software di compilazione del questionario, procedere nel seguente modo:

- 1) accertarsi che alla fine dell'ultima sessione di immissione dei dati sia stato prodotto un file di salvataggio dei dati. Il file viene prodotto all'uscita dalla cartella excel tramite il tasto “salva e chiudi” in occasione della domanda “si vuole produrre il file per la CIPA?”; rispondendo “SI” viene prodotto e memorizzato sulla stazione di lavoro il file `cipaNNNN_AA.xml` (dove `NNNN` è il codice ABI della banca e `AA` è l'anno di riferimento);
- 2) accedere al sito di raccolta dati e scaricare la nuova versione del questionario (cartella MS excel) andando a ricoprire la precedente versione presente sulla stazione di lavoro;
- 3) aprire il questionario appena caricato e posizionarsi sul primo foglio “intestazione”;
- 4) premere il tasto “carica dati esterni” e indirizzare la funzione “apri” di MS excel sul file precedentemente salvato “`cipaNNNN_AA.xml`” e premere “apri” (in caso di mancato funzionamento della macro leggere la nota a fondo pagina¹);
- 5) attendere l'esecuzione completa della macro di caricamento dei dati;
- 6) riprendere il lavoro di immissione interrotto per la sostituzione del software di caricamento.

¹ La macro di caricamento dei dati in formato xml utilizza il processore (modulo software) di Microsoft, noto come “Parser XML”, contenuto nella DLL denominata MSXML; questa DLL è presente nei sistemi operativi Microsoft a partire dalla versione 5.0 di MS Internet Explorer. Nel caso in cui il software in discorso, a causa di un'installazione “ritagliata” del sistema operativo, non sia presente sulla stazione di lavoro, può essere agevolmente scaricato dal sito internet di Microsoft all'indirizzo <http://msdn.microsoft.com/XML/XMLDownloads/default.aspx> e successivamente installato sulla stazione di lavoro attraverso un'utenza con privilegi *Administrator*.