

CONVENZIONE INTERBANCARIA
PER I PROBLEMI DELL'AUTOMAZIONE

ASSOCIAZIONE BANCARIA
ITALIANA

**UTILIZZO DELL'ICT IN GRUPPI BANCARI EUROPEI CON
ARTICOLAZIONE INTERNAZIONALE**

INDAGINE 2009

**INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY MANAGEMENT
IN EUROPEAN BANKING GROUPS**

SURVEY 2009

NOTA:

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

Note:

THE USE OF THIS QUESTIONNAIRE, OR ANY PART THEREOF, FOR PURPOSES OUTSIDE THE SCOPE OF THE PRESENT SURVEY IS SUBJECT TO PRIOR CONSENT OF CIPA AND ABI.

Dati identificativi del Gruppo Bancario / Details of the Banking Group

Codice ABI [§] / ABI code

□□□□□□

Ragione sociale / Business name

.....
.....
.....

Dati del referente per la compilazione del questionario / Details of the contact person for the questionnaire

Cognome / Family name

Nome / First name

Recapito aziendale / Contact details (work):

Indirizzo / Address

CAP / ZIP code **Città / City** **Prov. / Province**

Telefono / Telephone number **Fax / Fax number**

E-mail@.....

E-mail@.....

Eventuale casella funzionale di posta elettronica della struttura
E-mail address of the unit, if any

E-mail@.....

Avvertenza / How to complete this questionnaire

Il presente questionario e l'allegato manuale di compilazione sono disponibili, in formato stampabile, sul sito internet della CIPA (www.cipa.it) alla voce:

- Documenti
- Rilevazione dello stato dell'automazione del sistema creditizio

Per le domande contrassegnate dal simbolo **[S]** dopo il numero si raccomanda vivamente di consultare le note presenti nel manuale di compilazione.

In completing the questionnaire, please refer to the instructions available on CIPA's website (www.cipa.it) under:

- Documenti
- Rilevazione dello stato dell'automazione del sistema creditizio

For questions marked with a **[S]** we recommend careful reading of the notes in the instruction book.

Assistenza alla compilazione / For any assistance, please contact:

Coordinamento del gruppo interbancario (Coordinators of the Interbank Group):

Isabella VICARI: Banca d'Italia (Segreteria CIPA) Tel. 06 / 4792.6803
Romano STASI: Associazione Bancaria Italiana Tel. 06 / 6767.269

I chiarimenti per la compilazione del questionario possono essere richiesti a (Banca d'Italia e ABI):
Help in completing the questionnaire can be obtained from (Bank of Italy and Italian Banking Association)

Paola MOSTACCI: Banca d'Italia (Segreteria CIPA) Tel. 06 / 4792.7682
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
Francesco CAVALLO: Banca d'Italia (Segreteria CIPA) Tel. 06 / 47926101
Silvia ATTANASIO: Associazione Bancaria Italiana Tel. 06 / 6767.793

agli altri membri del gruppo interbancario (and the other members of the Interbank Group):

Christian ALTOMARE: Deutsche Bank Tel. 02 / 4024.5614
Marco CODA: Banca Sella Tel. 015 / 3500703
Carlo COTRONEO: Banca Nazionale del Lavoro Tel. 06 / 57922878
Francesca MASTELLA: Banco Popolare – SGS Tel. 045 / 8274615
Claudio PAGLIA: Intesa Sanpaolo Tel. 02 / 8796.7853
Lucia PASTORE: Veneto Banca Tel. 0423 / 283883
Sebastiano VITA: UniCredito Italiano - UGIS Tel. 02 / 88627787
Paolo ZACCO: Cassa di Risparmio di Parma e Piacenza Tel. 0521 / 914658

Premessa

L'indagine è rivolta ai principali gruppi bancari europei con presenza in Italia e ai maggiori gruppi bancari italiani con articolazione internazionale. Essa si propone di:

- individuare le aree geografiche ove operano i gruppi bancari, le infrastrutture ICT utilizzate, la loro dislocazione e i principali modelli organizzativi;
- rilevare i costi ICT a livello di gruppo e i possibili sviluppi verso l'integrazione dei servizi ICT o dei *data centre*;
- conoscere i principali trend di innovazione tecnologica e i presidi adottati per il contenimento dei rischi sui canali on-line.

Le informazioni, fornite su base volontaria e raccolte da CIPA e ABI, vengono utilizzate esclusivamente ai fini dell'indagine e sono diffuse all'esterno soltanto in forma aggregata. Il trattamento dei dati si svolge, senza intervento di terze parti, con modalità atte a garantirne la sicurezza e la riservatezza.

The present survey covers the major European banking groups in Italy and the major Italian banking groups with branches in Europe and is designed to collect information about:

- the geographic areas where the groups operate; the ICT infrastructures in use and their distribution; the main organisational models followed by the groups;
- the groups' ICT costs and any trends toward ICT services or data centres integration.
- the main trends in technological innovation and the safeguards adopted to reduce on-line risks.

The data collected will only be used for the purposes of this survey and will be published in anonymous, aggregate form. It is the policy of CIPA and ABI to perform the processing without the intervention of third parties in accordance with the principles of security and confidentiality.

Indagine 2009 / Survey 2009

1 - a) Indicare il nome del gruppo internazionale di appartenenza:
(Indicate the name of your international banking group)

b) Indicare le principali attività del gruppo, fornendo, se possibile, la loro incidenza percentuale rispetto all' operatività complessiva:
(indicate the main banking group activities and, if possible, the percentage breakdown of each one)

Attività /Activities		1= Sì (Yes) 2 = No (No)	%
1.	- Retail banking (<i>Retail banking</i>)	□□	□□
2.	- Corporate and investment banking (<i>Corporate and investment banking</i>)	□□	□□
3.	- Private banking (<i>Private banking</i>)	□□	□□
4.	- Altro, specificare (<i>other, specify</i>)	□□	□□
Totale/Total			100%

2[§] - Indicare il numero e la distribuzione per area geografica delle banche del gruppo al 31/12/2009:
(Indicate the number and geographical distribution of the banks belonging to the group at 31 December 2009):

Aree geografiche (geographical areas)	Quantità (quantity)
- Spagna-Portogallo (<i>Spain – Portugal</i>)	□□□
- Italia-Grecia (<i>Italy – Greece</i>)	□□□
- Gran Bretagna (<i>Great Britain</i>)	□□□
- Francia-Germania-Austria-Svizzera-Belgio-Olanda-Lussemburgo (<i>France – Germany – Austria – Switzerland – Belgium – Netherlands – Luxembourg</i>)	□□□
- Scandinavia (<i>Scandinavia</i>)	□□□
- Est Europa (<i>Eastern Europe</i>)	□□□
- Nord America (<i>North America</i>)	□□□
- Asia (<i>Asia</i>)	□□□
- Resto del mondo (<i>Rest of the world</i>)	□□□
Totale / Total	□□□□

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:

(Indicate the number and distribution of ICT structures in each of the following geographical areas - either operating inside banks or through bank-owned ICT companies)

Aree geografiche <i>(geographical areas)</i>	Quantità <i>(quantity)</i>
- Spagna-Portogallo <i>(Spain – Portugal)</i>	<input type="text"/>
- Italia-Grecia <i>(Italy – Greece)</i>	<input type="text"/>
- Gran Bretagna <i>(Great Britain)</i>	<input type="text"/>
- Francia-Germania-Austria-Svizzera-Belgio-Olanda-Lussemburgo <i>(France – Germany – Austria – Switzerland – Belgium – Netherlands – Luxembourg)</i>	<input type="text"/>
- Scandinavia <i>(Scandinavia)</i>	<input type="text"/>
- Est Europa <i>(Eastern Europe)</i>	<input type="text"/>
- Nord America <i>(North America)</i>	<input type="text"/>
- Asia <i>(Asia)</i>	<input type="text"/>
- Resto del mondo <i>(Rest of the world)</i>	<input type="text"/>

4 – Il sistema di elaborazione dei dati del gruppo è gestito prevalentemente:
(The group's data processing system is managed mainly:)

1 = All'interno, da una componente bancaria del gruppo
(Internally, by a bank member of the group);

2 = All'interno, da una componente non bancaria del gruppo
(Internally, by a non-bank member of the group);

3 = All'esterno, da società non appartenente al gruppo
(Externally, by a company not belonging to the group).

5 - Qual è il modello organizzativo prevalente della "fabbrica ICT" a livello di gruppo?
(Which organizational model is primarily used for ICT management at group level?)

1 = Centralizzato *(Centralized - If there is a central ICT structure in charge of ICT management for the whole group);*

2 = Distribuito per centri di competenza *(Distributed among competence centres - If there are different specialized ICT competence centres);*

3 = Decentrato *(Decentralized - If different business areas/subsidiaries have an autonomous ICT structure);*

4 = Centralizzato con alcuni centri di competenza *(Centralized with some competence centres).*

6 - Nel caso in cui il modello organizzativo prevalente della "fabbrica ICT" sia distribuito per centri di competenza, indicare il principale criterio di riferimento per tale distribuzione:

(If ICT management is distributed among different competence centres, please indicate if these competence centres are specialized by:)

- 1 = Per area di business (*Business area*);
2 = Per segmento tecnologico (*Technology*);
3 = Per segmento di clientela (*Customer segment*).

□

7[§] - Vengono forniti servizi ICT cross-border ?
(Does the "ICT factory" provide cross-border ICT services?)

- 1 = sì (*Yes*);
2 = no (*No*).

□

8 - Esiste una struttura di governo centrale dell'ICT?
(Is there a central ICT management structure?)

- 1 = sì (*Yes*);
2 = no (*No*).

□

9 - In caso di risposta positiva alla domanda precedente, indicare a chi riferisce tale struttura:
(If so, who does the CIO report to?)

- 1 = a un membro del Board (*A Board member*);
2 = al Chief Executive Officer (*The Chief Executive Officer*);
3 = al Chief Financial Officer (*The Chief Financial Officer*);
4 = al Chief Operational Officer (*The Chief Operational Officer*);
5 = altro: specificare (*Other: please specify*).

□

10 – Vengono effettuate, su iniziativa del settore ICT, indagini per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti interni dei servizi ICT erogati?
(Are surveys carried out at the initiative of the ICT sector to measure the degree of satisfaction of internal users with the ICT services provided?)

- 1 = sì, saltuariamente (*Yes, occasionally*);
2 = sì, periodicamente (*Yes, periodically*);
3 = in previsione entro il 2011 (*Planned by the end of 2011*);
4 = no (*No*).

□

11 – Nel caso vengano effettuate indagini del tipo sopra indicato (valore 1 o 2 nella risposta alla domanda 10), specificare qual è l'ambito di rilevazione delle indagini:
(If surveys of the type referred to above are carried out – response 1 or 2 to question 10 – please specify the scope of the survey?)

- 1 = sì (*Yes*);

14[§] - Per ciascuna delle aree funzionali sotto elencate, indicare la ripartizione percentuale dei costi sostenuti dal gruppo rispetto al totale indicato alla domanda 12 (riga 1.0, 2009):

(indicate the percentage breakdown of the total ICT costs, as given in question 12- row 1.0, 2009 -, for each of the following, functional areas)

AREE FUNZIONALI / FUNCTIONAL AREAS		% TCO
A	PROCESSI DIREZIONALI / MANAGEMENT	_____, ____ %
	Controllo direzionale / di gestione / Compliance / Risk Management (Management, auditing, compliance and risk management)	
B	PROCESSI DI SUPPORTO / SUPPORT SERVICES	_____, ____ %
	Amministrazione e contabilità / Help desk / Segnalazioni agli organi di vigilanza, Risorse umane, organizzazione interna, gestione processi ICT Altri servizi (Administration and accounting / help desk / reporting to supervisory bodies /	
C	OPERATIONS / OPERATIONS	_____, ____ %
	Credito / Estero / Finanza e tesoreria / Incassi e pagamenti / Monetica / Applicazioni trasversali (credit/ foreign sector/ finance and treasury/ payments and receipts / plastic money/ other applications)	
D	PROCESSI DI MARKETING, COMMERCIALI E CUSTOMER SERVICE / MARKETING, SALES AND CUSTOMER SERVICE	_____, ____ %
	Canali diretti con la clientela, supporto commerciale (e-banking / customer service)	
Totale / Total		100 %

15[§] – Con riferimento alle aree funzionali della domanda 14, per ciascuno dei due settori aziendali sotto specificati (BUSINESS e FUNCTIONS), indicare la quota percentuale del TCO, già calcolato a colonna A, sostenuta per la promozione del cambiamento (CTB – colonna B). Automaticamente verrà calcolata, per gli stessi settori aziendali, la quota percentuale del TCO sostenuta per il funzionamento corrente (RTB – colonna C).

(With reference to the functional areas of question 14, for each of the two corporate sectors (BUSINESS e FUNCTIONS) specified below, indicate the percentage of the TCO (already calculated on column A) incurred in order to change the business – CTB, column B. The percentage of the TCO incurred in order to run the business – RTB, column C – is calculated automatically for the same corporate sectors).

TCO TCO	% Costi per Cambiamento % TCO for Change the Business CTB	% Costi per Funzionamento % TCO for Run the Business RTB
A	B	C

(If you answered yes to question number 18, please indicate if there was a target platform and what it is)

1 = sì, mainframe *(Yes, mainframe)*;

2 = sì, altra piattaforma, specificare *(Yes, other platform, please specify)*.

.....

3 = no *(no, there is no target platform)*

□

21 – Sono state completate o sono in corso (o previste a breve) attività di consolidamento dei data centre ?

(Are there any projects - either already completed or under way (or planned) - aimed to consolidate data centres?)

1 = sì, sono state completate *(Yes, they have been completed)*;

2 = sì, sono in corso o previste a breve *(Yes, they are under way - or planned)*;

3 = no *(No)*.

□

22 - Sono state completate o sono in corso (o previste a breve) attività di consolidamento delle server farm?

(Are there any projects, either already completed or under way (or planned) for the consolidation of server farms?)

1 = sì, sono state completate *(Yes, they have been completed)*;

2 = sì, sono in corso o previste a breve *(Yes, they are under way - or planned)*;

3 = no *(No)*.

□

23 - Sono state completate o sono in corso (o previste a breve) attività di unificazione della rete di telecomunicazione per l'intero gruppo?

(Are there any projects - either already completed, under way (or planned) – designed to unify the telecommunication network at group level?)

1 = sì, sono state completate *(Yes, they have been completed)*;

2 = sì, sono in corso o previste a breve *(Yes, they are under way - or planned)*;

3 = no *(No)*.

□

24[§] - Quanto incide in percentuale la spesa per innovazione tecnologica sul budget ICT complessivo (in termini di cash-out, domanda 12, riga 2.0, 2009)?

(What percentage of the total ICT budget is spent on technological innovation – in terms of cash-out, question 12, row 2.0, 2009?)

□□□□, □□ %

25 - Qual è il trend previsto per la spesa in innovazione tecnologica (in termini di cash-out)?

(What is the trend expected for spending on technological innovation – in terms of cash-out?)

1 = in aumento *(rising)*;

2 = stabile *(stable)*;

3 = in diminuzione *(falling)*.

□

26[§] - Sono stati effettuati o sono previsti investimenti in uno o più dei sottoelencati ambiti tecnologici?

(Are there any investments, either already made or planned, in one or more of the following technological areas?)

- 1 = sì, effettuati o previsti entro l'anno 2010 *(Yes, made or planned for 2010)*;
 2 = sì, previsti nel successivo biennio (2011 – 2012) *(Yes, planned for 2011-12)*;
 3 = no *(No)*.

Ambiti tecnologici /Technological areas		<i>Per funzioni intern / For /internal functions</i>	<i>Per servizi alla clientela/For customer services</i>
1.	Contactless (RFID, NFC, ecc.) <i>(Contactless technologies)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Sistemi di riconoscimento biometrico <i>(Biometric recognition systems)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Mobile <i>(Mobile)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	VoIP <i>(VoIP)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Web 2.0 (o Web 3.0) <i>(Web 2.0 or Web 3.0)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Business Intelligence <i>(Business Intelligence)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	SOA <i>(SOA)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Virtualizzazione <i>(Virtualization.)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Cloud computing <i>(Cloud computing)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Green IT <i>(Green IT)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	Altri <i>(specificare)</i> <i>(Other, specify)</i> _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

27 - Nell'ambito della funzione ICT esiste un settore dedicato alla valutazione delle tecnologie innovative e al loro approfondimento in termini di benefici che esse possono portare al business?

(Is there a sector within the ICT function devoted to assessing technological innovations and their analysis in terms of the benefits they can bring the business?)

- 1 = sì, è formalizzato e indipendente da altri settori ICT
(Yes, it has formal status independent of the other ICT sectors);
 2 = sì, ma non è identificato come una struttura indipendente;
(Yes, but it is not recognized as an independent structure);
 3 = no, ma se ne prevede l'istituzione entro il 2011-2012;
(No, but its establishment is planned by the end of 2011-2012);
 4 = no.

28[§] – Indicare, per ciascun canale di contatto con la clientela, il trend di utilizzo previsto, scegliendo il codice appropriato:

(For each channel of contact with customers, indicate the expected trend of use, by means of the following code)

- 1 = in aumento *(rising)*;
 2 = in diminuzione *(falling)*;
 3 = stabile *(stable)*;
 4 = non disponibile *(not available)*.

	<i>Canali (Channels)</i>						
	<i>ATM-Self service (ATM-Self-service)</i>	<i>Internet banking (Internet banking)</i>	<i>Mobile banking (Mobile banking)</i>	<i>Call Center (Call Center)</i>	<i>Promotore finanziario (Financial salesmen)</i>	<i>Sportello (Branches)</i>	<i>Fax e e_mail (Fax and e mail)</i>
<i>Trend di utilizzo previsto (Expected trend of use)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

29[§] – Nelle successive tabelle indicare se, ai fini di prevenire il furto di identità tramite i canali telematici:

(In the following tables indicate whether, to prevent identity theft over ICT channels,

1 = sì *(Yes)*;

2 = in previsione entro il 2011 *(planned by the end of 2011-2012)*;

3 = no *(No)*.

– è stata realizzata o è prevista la diffusione presso la clientela di norme comportamentali:

– (rules of conduct have been or are to be distributed to customers:)

<i>– Pubblicazione di avvisi sul portale/sito internet delle banche / del gruppo (Publication of warnings on the Internet portal/website of the banks/the group)</i>	<input type="checkbox"/>
<i>– Avvisi a tutta la clientela insieme alle comunicazioni periodiche (Warnings sent to all customers together with periodic communications)</i>	<input type="checkbox"/>
<i>– Norme comportamentali specifiche fatte pervenire alla sola clientela che opera via internet (Special rules of conduct sent exclusively to customers who use the Internet)</i>	<input type="checkbox"/>

– sono state adottate o sono previste contromisure organizzative e policy di sicurezza:

– (organizational countermeasures and security policies have been adopted:)

<i>– Identificazione di una struttura organizzativa permanente finalizzata all'adozione delle contromisure (Identification of a permanent organizational structure for the adoption of countermeasures)</i>	<input type="checkbox"/>
<i>– Adozione di tecniche di “autenticazione forte” da parte della clientela (Adoption by customers of “strong authentication” techniques)</i>	<input type="checkbox"/>
<i>– Definizione di una procedura d’azione in risposta a frodi informatiche (Specification of a procedure in response to ICT fraud)</i>	<input type="checkbox"/>
<i>– Monitoraggio per una tempestiva individuazione della frode (es. controlli specifici sull’operatività della clientela) (Monitoring for the prompt discovery of frauds – e.g. controls on customer transactions)</i>	<input type="checkbox"/>
<i>– Collaborazione con altre banche (Collaboration with other banks)</i>	<input type="checkbox"/>
<i>– Collaborazione con forze dell’ordine per la prevenzione/repressione delle frodi</i>	<input type="checkbox"/>

<i>(Collaboration with law enforcement authorities to prevent/repress frauds)</i>	
– Collaborazione con ISP nazionali ed esteri <i>(Collaboration with national and foreign ISPs)</i>	☐
– Formazione del personale di call center per il supporto ai clienti <i>(Training of call-center staff to provide customer support)</i>	☐

- **sono state realizzate o sono previste attività per l'individuazione di possibili azioni fraudolente tese alla simulazione nel web del sito internet delle banche del gruppo:**
- *(steps have been or are to be taken to discover possible fraudulent activity aimed at simulating the websites of group banks on the Internet:)*

– Scansione periodica del web con particolari software di ricerca <i>(Web scanning with special security software)</i>	☐
– Analisi dei log <i>(Log analysis)</i>	☐

MANUALE DI COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO
(INSTRUCTION MANUAL FOR COMPLETING THE QUESTIONNAIRE)

Avvertenze generali (General Objects)

⇒ *Nel manuale:*

(The manual:)

- *sono indicati gli obiettivi conoscitivi perseguiti;*
(specifies the information objectives of the questionnaire);
- *sono fornite le istruzioni per la compilazione delle domande contraddistinte dal simbolo [S] subito dopo il numero;*
(contains the instructions for responding to the questions marked by a [S] after the number);

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

(failure to answer a question excludes the group from the processing of the responses to that question; respondents should try to answer all the questions, using estimates if necessary);

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

*(the individual fields are to be filled in by entering the value in each cell, **without cutting and pasting;**)*

⇒ *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;***

*(upon receipt, the **questionnaire** is **analyzed** using software that checks the consistency of the responses and the change in the values of some items compared with the previous year; the result of the analysis is sent to the compiler of the questionnaire by e-mail; for the interpretation of the results of the analysis, **see the relevant chapter of the manual;**)*

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

(upon completion of the processing of the data collected, feedback will be sent to the groups that took part in the survey).

FUNZIONI DI SERVIZIO (per i dettagli consultare gli appositi capitoli del manuale tecnico : Raccolta dati via Internet –Istruzioni, allegato:

(SERVICE FUNCTIONS – for details, see the relevant chapters of the technical manual);

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

(during the compilation of the questionnaire, it is possible to replace the version of the software used – MS Excel folder – restoring the data entered and saved up to that moment in the new folder);

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

*(to obtain a printout of the compiled questionnaire, set the printer in **horizontal** mode).*

Dati identificativi del Gruppo Bancario *ID of the banking group*

- 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;
(If the banking group is Italian, enter the ABI code (five figures without the control letter) of the bank at the head of the group; if the banking group is foreign, enter the ABI code of the branch/subsidiary operating in Italy of the foreign bank in question);
- Inserire la ragione sociale del Gruppo Bancario.
(enter the name of the banking group)

Dati del referente per la compilazione del questionario *Details of the contact person for the questionnaire*

- Inserire il cognome e nome del referente per la compilazione del questionario;
(Enter the family and first name of the contact person for the compilation of the questionnaire);
- Inserire il recapito aziendale con tutti i dati richiesti, cui sia possibile far riferimento per eventuali informazioni o chiarimenti;
(Enter the workplace details, to which reference can be made for information and help);
- Inserire, se disponibile, un indirizzo di posta elettronica di tipo funzionale – non assegnato specificamente a una persona – cui fare riferimento in caso di difficoltà di contatto con il referente indicato sopra.
(If available, enter an e-mail address of the unit – i.e. not assigned to a single person – for use in the case of difficulty in communicating with the contact person referred to above).

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.

(N.B. it is advisable to give the name of a person to whom reports of anomalies can be made and/or requests for information.

Indagine rivolta ai gruppi bancari con rilevanza internazionale **Survey of banking groups of international importance**

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.

The questionnaire is reserved to Italian banking groups that have an international dimension and to the leading European groups that operate in Italy via a branch/subsidiary of a foreign bank or via an Italian bank belonging to the group.

Obiettivi conoscitivi: *(Information objectives)*

- √ rilevare le strutture ICT di cui dispone il gruppo, la loro dislocazione e il modello organizzativo prevalente;
(observe the group's ICT structures, where they are located and the principal organizational model);
- √ rilevare la dimensione dei costi ICT di gruppo e la loro ripartizione;
(observe the group's overall ICT costs and their breakdown);
- √ rilevare la tendenza all'integrazione dei servizi ICT e dei data centre;
(observe the trend towards the integration of ICT services and data centres);
- √ rilevare i principali trend di innovazione tecnologica e i presidi adottati per il contenimento dei rischi sui canali on-line.
(observe the main trends in technological innovation and the safeguards adopted to reduce on-line risks).

Istruzioni: *(Instructions)*

2 [§] - Indicare il numero e la distribuzione per area geografica delle banche del gruppo al 31/12/2009:
(Indicate the number and geographical distribution of the banks belonging to the group at 31 December 2009):

Indicare il numero delle banche del gruppo (solo strutture operative) presenti in ognuna delle aree indicate; il totale delle banche del gruppo viene calcolato automaticamente.
(Indicate the number of banks belonging to the group in each of the areas specified; the total number of banks in the group is calculated automatically).

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:
(Indicate the number and distribution of ICT structures in each of the following geographical areas - either operating inside banks or through bank-owned ICT companies)

Indicare il numero delle strutture ICT presenti in ognuna delle aree indicate.
(Indicate the number of ICT structures in each of the areas specified).

7[§] - Vengono forniti servizi ICT cross-border?
(Does the "ICT factory" provide cross-border ICT services?)

Indicare se esistono strutture ICT che erogano servizi a entità dislocate in più paesi.
(Indicate whether there are ICT structures providing services to entities located in more than one country).

12[§] - Indicare l'ammontare dei costi ICT sostenuti dal gruppo nel 2009 e le previsioni per il 2010:

(Indicate the total ICT costs incurred at group level in 2009 and expected in 2010)

Nella colonna 2009 indicare il totale dei costi ICT sostenuti dal gruppo in termini di TCO (riga 1.0) e in termini di cash-out (riga 2.0).

(In the 2009 column indicate the total ICT costs incurred by the group in terms of Total Cost of Ownership – TCO, row 1.0 – and in terms of cash-out – row 2.0).

Nella colonna 2010, indicare il totale dei costi ICT che il gruppo prevede di sostenere in termini TCO (riga 1.0) e in termini di cash-out (riga 2.0).

(In the 2010 column indicate the total ICT costs incurred by the group in terms of Total Cost of Ownership – TCO, row 1.0 – and in terms of cash-out – row 2.0).

Nell'ambito del presente questionario, secondo una classificazione contabile consolidata, si definiscono:

- **Costi di esercizio (TCO – Total Cost of Ownership):** la somma delle spese correnti e delle quote di ammortamento contabilizzate nell'anno (incluse le svalutazioni);
- **Cash-out:** la somma delle spese correnti e degli investimenti sostenuti nell'anno.

In accordance with an established accounting standard, for the purposes of the questionnaire, Total Cost of Ownership (TCO) and Cash-out are defined as shown below:

- **Total Cost of Ownership (TCO)** the sum of current expenditure and depreciation for the year (including writedowns);
- **Cash-out:** the sum of current and investment expenditure for the year.

Ai fini della presente indagine, l'elemento più importante è costituito dal TCO dell'anno di riferimento, utilizzato per il calcolo della maggior parte degli indici e la formazione dei flussi di ritorno individuali.

(For the purpose of the survey, the most important element is the TCO of the reference year, which is used to calculate most of the indexes and prepare the feedback on an individual basis).

13[§] indicare la ripartizione in percentuale del totale dei costi ICT 2009 (TCO, domanda 12, riga 1.0, 2009) per ciascuno dei fattori produttivi sotto elencati:

(Indicate the percentage breakdown of the total ICT costs for 2009 – TCO: question 12, row 1.0, 2009 – for each of the productive factors listed below)

Ai fini della ripartizione dei costi ICT nei principali fattori produttivi, si tenga conto delle seguenti definizioni:

(For the purpose of breaking down the ICT costs by the main productive factors, the following definitions apply):

Hardware (Hardware)	Apparecchiature che compongono i sistemi centrali, i sistemi trasmissivi e i sistemi periferici gestiti all'interno del gruppo da componenti bancarie o da società non bancarie del gruppo. <i>(Equipment making up the central systems, transmission and peripheral systems managed within the group by banks or non-bank subsidiaries).</i>
Software (Software)	Software di sistema necessario per il funzionamento degli apparati di tutti i livelli. <i>(System software needed for the working of equipment at all levels).</i> Software applicativo acquisito dall'esterno sotto forma di prodotti sviluppati su specifiche individuate dal fornitore. <i>(Bought-in applications software in the form of products developed on the basis of specifications drawn up by the supplier).</i>
Personale interno al gruppo (Group personnel)	Costi sostenuti per il personale del gruppo (bancario e non bancario) che svolge funzioni ICT. <i>(Costs incurred for bank and non-bank group personnel engaged in ICT activity).</i>
Servizi ricevuti da terzi (Services received)	Costi di <i>Facility management</i> sostenuti per servizi di elaborazione eseguiti a cura e su apparecchiature di fornitori esterni, ma con software applicativo di proprietà del gruppo. <i>(Facility management costs incurred for data processing services performed by and on the equipment of third parties but using software owned by the group).</i>

from third parties)	<p>Costi di <i>Outsourcing</i> dei Sistemi Informativi sostenuti per servizi di elaborazione completi da parte di fornitori esterni al gruppo. (Information system outsourcing costs for complete data processing services by third parties).</p> <p>Costi sostenuti per altri servizi erogati da fornitori esterni al gruppo (ad esempio: servizi di rete, gestione dei sistemi distribuiti, servizio di <i>Disaster Recovery</i>, realizzazione di progetti applicativi e/o manutenzione del software il cui corrispettivo sia calcolato sulla base del “prodotto” - progetti chiavi in mano). (Costs incurred for other services provided by third-party suppliers – e.g. network services, management of distributed systems, disaster recovery services, implementation of software applications/maintenance projects the cost of which is calculated on the basis of the “product,” known as turnkey projects).</p> <p>Costi sostenuti per attività svolte da personale di società esterne al gruppo il cui corrispettivo sia calcolato su base temporale (<i>time and material</i>). Servizi professionali di consulenza in materia ICT. (Costs incurred for activities carried out by companies outside the group whose remuneration is calculated on a time and material basis. Professional consultancy services in the ICT field).</p>
Altri costi ICT (Other ICT costs)	<p>Costi sostenuti per gli immobili o porzioni di essi ad uso esclusivo delle attività ICT. Costi sostenuti per le apparecchiature ausiliarie, per le coperture assicurative, ecc. (Costs incurred for buildings or parts thereof used exclusively to house ICT activities. Costs incurred for the auxiliary equipment, insurance cover, etc.).</p>

14[§] - Per ciascuna delle aree funzionali sotto elencate, indicare la ripartizione percentuale dei costi sostenuti dal gruppo rispetto al totale indicato alla domanda 12 (riga 1.0, 2009).
(Please indicate the percentage breakdown of the total ICT costs, as given in row 1.0, 2009, of the response to question 12, for each of the following areas)

Per facilitare il compito e per ottenere un adeguato livello di omogeneità delle rilevazioni, sono state individuate quattro aree funzionali. La classificazione riportata nella tabella è esemplificativa, ma non esaustiva, delle possibili componenti di ciascuna area.

(To make the task easier and ensure the observations are sufficiently homogeneous, four functional areas have been identified. The classification shown in the table includes examples of the possible components of each area but is not exhaustive.)

15[§]– Con riferimento alle aree funzionali della domanda 14, per ciascuno dei due settori aziendali sotto specificati, indicare la quota percentuale del TCO (già calcolato nella colonna A), sostenuta per la promozione del cambiamento (CTB – colonna B). Automaticamente verrà calcolata, per gli stessi settori aziendali, la quota percentuale del TCO sostenuta per il funzionamento corrente (RTB – colonna C).
(With reference to the functional areas of question 14, for each of the two corporate sectors specified below, indicate the percentage of the TCO – already calculated in column A – incurred in order to change the business – CTB, column B. The percentage of the TCO incurred in order to run the business – RTB, column C – is calculated automatically for the same corporate sectors).

Alla riga 1, colonna A è calcolata automaticamente la somma delle percentuali indicate nella domanda 14, righe C e D (settore Business); nella colonna B deve essere indicata la quota della percentuale della colonna A rappresentativa del costo sostenuto per la promozione del “Cambiamento” (*Change the business* – CTB) nello specifico settore; per differenza, nella colonna C sarà automaticamente calcolata la percentuale di costo ICT sostenuto, nello specifico settore, per il “Funzionamento” della struttura esistente (*Run the business* – RTB).

(The sum of the percentages given in response to question 14, rows C and D, Business sector, is calculated automatically and shown in row 1, column A; column B must show the share of the percentage of column A

corresponding to the cost incurred for the promotion of Change the Business, CTB, in the sector in question; column C shows automatically, as the difference, the percentage of ICT costs incurred for the sector in question for the operation of the existing structure – Run the Business, RTB).

Alla riga 2, colonna A è calcolata automaticamente la somma delle percentuali indicate nella domanda 14, righe A e B (settore Functions); nella colonna B deve essere indicata la quota della percentuale della colonna A rappresentativa del costo sostenuto per la promozione del “Cambiamento” (*Change the business* – CTB) nello specifico settore; per differenza, nella colonna C sarà calcolata la percentuale di costo ICT sostenuto, nello specifico settore, per il “Funzionamento” della struttura esistente (*Run the business* – RTB). (The sum of the percentages given in response to question 14, rows A and B, Functions sector, is calculated automatically and shown in row 2, column A; column B must show the share of the percentage of column A corresponding to the cost incurred for the promotion of Change the Business, CTB, in the sector in question; column C shows, as the difference, the percentage of ICT costs incurred for the sector in question for the operation of the existing structure – Run the Business, RTB).

16[§] - A quanto ammontano il totale attivo, i costi operativi e il margine di intermediazione del gruppo? (Consuntivo 2008, in Milioni di Euro)
(What is the amount of: total assets, operating costs and gross income at group level - consolidated balance sheet 2009, in million € ?)

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

(In determining the amounts requested, refer to the corresponding items of the financial statements).

- **Totale attivo:** cfr. schema dello Stato patrimoniale consolidato;
(- **Total assets:** see the consolidated balance sheet);
- **Costi operativi:** cfr. Conto economico consolidato;
(- **Operating costs:** see the consolidated income statement);
- **Margine di intermediazione:** cfr. Conto economico consolidato.
(- **Gross income:** see the consolidated income statement).

17[§]- Indicare il numero totale degli addetti all'ICT nel gruppo (FTE), il numero totale dei dipendenti del gruppo, il numero totale degli sportelli operativi
(What is the total ICT workforce in the group - FTE? And the total workforce? And the number of operative branches?)

Indicare il numero totale degli addetti all'ICT calcolato secondo il criterio “Full Time Equivalent - FTE” 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.

(Indicate the total ICT workforce on a “Full Time Equivalent - FTE” basis so as to take account of part-time workers, temps, etc.; indicate the number of group employees and the number of branches actually in operation).

18[§] – Sono state completate o sono in corso (o sono previste a breve) attività cross-border di integrazione del sistema informativo?
(Are there any projects - either already completed or under way (or planned) for the cross-border integration of the information system?)

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

Indicate whether activities are planned to unify the information systems of banks located in different countries.

24[§] - Quanto incide in percentuale la spesa per innovazione tecnologica sul budget ICT complessivo (in termini di cash-out, domanda 12, riga 2.0, 2009)?

(What percentage of the total ICT budget is spent on technological innovation – in terms of cash-out, question 12, row 2.0, 2009?)

L'innovazione tecnologica presa a riferimento non riguarda il rinnovamento delle procedure o delle apparecchiature esistenti, ma lo sforzo volto a innovare le aziende del gruppo e le loro funzioni (innovazione di frontiera).

(The innovation in question does not concern the renewal of existing procedures or equipment, but efforts to change the group companies and their functions – cutting edge innovation.)

26 [§] – Sono stati effettuati o sono previsti investimenti in uno o più dei sottoelencati ambiti tecnologici?

(Are there any investments, either already made or planned, in one or more of the following technological areas ?)

Tecnologie Contactless
Contactless technologies

Tecnologie utilizzate per il riconoscimento di persone/oggetti in via automatica senza stabilire un contatto fisico (per es.: RFID) e/o effettuare vere e proprie operazioni, sempre senza necessità di avere un contatto diretto con il dispositivo (es.: NFC). **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. **NFC (Near Field Communication):** tecnologia 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*.

*(Technologies used for the automatic recognition of persons/objects without physical contact being established – e.g. RFID – and/or for the carrying out of transactions, again without physical contact being established with the device – e.g. NFC. **RFID, Radio Frequency Identification:** a technology for the automatic identification of objects, animals or persons. The system is based on the reading at a distance of information contained in a RFID tag. **NFC, Near Field Communication:** a technology developed by some producers for mobile phones. Basically, such phones are equipped with a RFID reader able to read the data memorized in other tags or other mobile phones and to interact with them at the level of applications. NFC technology is used for micropayments, the identification of objects and peer-to-peer and mobile commerce applications.)*

Sistemi di riconoscimento biometrico
(Biometric recognition systems)

Known in English as 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.

(Known in English as AIDC – Automatic Identification and Data Capture; systems that use logarithms to identify people by comparing one or more physical/biological features with previously memorized data on the same features.)

Mobile
(Mobile)

Applicazioni e tecnologie che consentono, tramite l'utilizzo di terminali mobili, 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.

(Applications and technologies that allow the use of mobile terminals for information and transaction purposes, the exchange of information and/or documents, the management of information and IT resources from inside or outside the company; mobile applications can be aimed at both customers and staff.)

VoIP **(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.

(Voice over Internet Protocol, a technology that makes it possible to have a telephone conversation over the Internet or some other dedicated network based on IP. VoIP conversations do not necessarily have to travel over the Internet, but can be transmitted over any private IP-based network, such as a LAN within a building or group of buildings).

Web 2.0 **(Web 2.0)**

Il termine Web 2.0 è utilizzato per indicare genericamente uno stato di evoluzione di Internet rispetto al c.d. Web 1.0, caratterizzato prevalentemente da siti web statici e da una modalità di interazione sito-utente limitata in sola lettura. Si tende quindi a indicare come Web 2.0 l'insieme degli strumenti e delle applicazioni per la collaborazione e la condivisione che permettono un alto livello di interazione sito-utente, in modalità lettura/scrittura, e un'elevata comunicazione interpersonale (ad es., Instant Messaging, Chat, Blog, Wiki, Forum, Multimedia Communication tools). In sostanza il Web 2.0 identifica un insieme di approcci per usare la rete in modo innovativo e più efficace. Una delle principali caratteristiche del 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.

(Web 2.0 is used as a generic term to indicate the evolution of the Internet with respect to Web 1.0, which was characterized primarily by static web sites and read-only user-website interaction. Web 2.0 normally indicates the set of instruments and applications for collaboration and sharing that enable a high level of interaction between users and websites, in both reading and writing modes, and a high degree of interpersonal communication (for example, Instant Messaging, Chat, Blog, Wiki, Forum, Multimedia Communication tools). Web 2.0 basically identifies a set of approaches for using the Internet in new and more effective ways. Among the distinctive features of Web 2.0 are the technologies for the abstraction of data from those who produce them and/or from the websites where they are published.)

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).

(The concept of the “participative web” is defined as: “Internet increasingly influenced by intelligent web services that empower users to contribute to developing, rating, collaborating and distributing Internet content and customising Internet applications” - Source: OECD, “Participative web: user-created content”, Working Paper, 2007.)

Web 3.0 **(Web 3.0)**

Il termine Web 3.0 è utilizzato per indicare genericamente uno stato di evoluzione di Internet, ancora in atto, rispetto al c.d. Web 2.0 (cfr. sopra). Si tende quindi a indicare come Web 3.0 l'insieme degli strumenti e delle applicazioni orientati a consentire all'utente un accesso intelligente e integrato ai dati del web, avvalendosi di tecnologie evolute quali, in particolare, il web semantico (ad es., per funzioni di ricerca avanzate, basate su “mappe concettuali”) e le tecniche di “intelligenza artificiale” (ad es. per il *data mining*), che migliorano notevolmente la “*user experience*”.

(Web 3.0 is used as a generic term to indicate the evolution of the Internet, still under way, with respect to Web 2.0 - see above. Web 3.0 normally indicates the set of instruments and applications designed to give users intelligent and integrated data access on the web, with advanced technologies such as the semantic web (i.e. based on “conceptual maps” for advanced search functions) and “artificial intelligence” techniques (i.e. for data mining), which noticeably enhances the “user experience.”)

Business Intelligence **(Business Intelligence)**

Insieme di processi aziendali e tecnologie per raccogliere e analizzare informazioni strategiche, trasformando dati e informazioni in “conoscenza”. Generalmente le informazioni vengono raccolte e analizzate per indirizzare le decisioni direzionali (*Decision support systems*) nelle aree di business e per il controllo di gestione.

(The set of corporate and technological processes for gathering and analyzing strategic information, transforming data and information into “knowledge”. In general, data are collected and analyzed in order to inform management decisions – Decision support systems – in the various business sectors and for management control.)

SOA (SOA)

Con il termine *Service-Oriented Architecture* (SOA) si indica generalmente un'architettura software adatta a supportare l'uso di servizi Web per garantire l'interoperabilità tra diversi sistemi, così da consentire l'utilizzo delle singole applicazioni come *componenti* del processo di business e soddisfare le richieste degli utenti in modo integrato e trasparente.

(Service-Oriented Architecture – SOA – generally indicates a software architecture suited to supporting the use of Web services for guaranteeing the inter-operability of various systems, to enable individual applications to be used as components of the business process and to satisfy users' requests in a comprehensive and transparent manner.)

“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 SOA di OASIS - Organizzazione per lo sviluppo di standard sull'informazione strutturata).

(The Organization for the Advancement of Structured Information Standards – OASIS – defines SOA as: “A paradigm for organizing and utilizing distributed capabilities that may be under the control of different ownership domains. It provides a uniform means to offer, discover, interact with and use capabilities to produce desired effects consistent with measurable preconditions and expectations.”)

Virtualizzazione

Per virtualizzazione si intende la creazione di una versione virtuale di una risorsa normalmente fornita fisicamente. Qualunque risorsa hardware o software può essere virtualizzata: sistemi operativi, server, memoria, spazio disco, sottosistemi. Un tipico esempio di virtualizzazione è la divisione di un disco fisso in partizioni logiche.

(The term "virtualization" refers to a virtual machine . We can have a virtualization of computers or operating systems or disks or memory ... The creation and management of virtual machines has been called platform virtualization, or server virtualization. Virtualisation hides the physical characteristics of a computing platform from users, instead showing another abstract computing platform . A common type of virtualisation is the division of the hard disk into logical portions

La virtualizzazione permette l'ottimizzazione delle risorse e la capacità di far fronte a esigenze specifiche secondo il più classico paradigma dell'on demand.

(Virtualisation allows for resource optimization and service availability “on demand”)

Cloud computing (Cloud computing)

Con il termine Cloud computing si intende un insieme di tecnologie informatiche che permettono l'utilizzo di risorse hardware (storage, CPU) o software distribuite in remoto.

(The term Cloud computing indicates a set of information technologies enabling the use of hardware - storage, CPU - or software resources accessed remotely.)

Una caratteristica del Cloud computing è di rendere disponibili all'utilizzatore le risorse come se fossero implementate da sistemi (server o periferiche personali) "standard". L'implementazione effettiva delle risorse non è definita in modo dettagliato; anzi l'idea è proprio che l'implementazione sia un insieme

eterogeneo e distribuito – *the cloud*, in inglese nuvola – di risorse le cui caratteristiche non sono note all'utilizzatore.

(One characteristic of Cloud computing is that it makes available resources to users as if they were implemented by “standard” systems (servers or peripheral devices). The actual implementation of the resources is not defined in any detail; rather, the idea is precisely that the implementation is a heterogeneous and dispersed – cloud – set of resources whose characteristics are not known to the user.)

Il termine “Cloud computing” si differenzia dal “Grid computing” che è un paradigma orientato al calcolo distribuito e in generale, richiede che le applicazioni siano progettate in modo specifico. Tipologie di Cloud computing sono:

(The term “Cloud computing” differs from “Grid computing”, which is a paradigm for making a distributed calculation and in general, requires that applications are planned specifically. Types of Cloud computing include:)

- **SaaS** (Software as a Service) - Consiste nell'utilizzo di programmi in remoto, spesso attraverso un server web.
(SaaS – Software as a Service – consists in the remote use of programmes, often through a web server.)
- **PaaS** (Platform as a Service) - È simile al SaaS, ma prevede l'utilizzo in remoto non di un singolo programma, ma di una piattaforma software che può essere costituita da diversi servizi, programmi, librerie, etc.
(Paas – Platform as a Service – Similar to the SaaS, but rather than the remote use of a single programme, allows that of a software platform that can comprise various services, programmes, libraries, etc.)
- **IaaS** (Infrastructure as a Service) – Consiste nell'utilizzo di risorse hardware in remoto (le risorse vengono utilizzate su richiesta, al momento in cui un utente ne ha bisogno).
(IaaS – Infrastructure as a Service – consists in the remote use of hardware services – the resources are used on request, when required.)

Green IT (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.

(A term indicating the use of environmental criteria to assess and select IT services and equipment; the environmental criteria examine the impact of IT equipment and services on the environment for their entire life cycle and includes in the evaluative parameters direct and indirect energy consumption - primary energy and air conditioning – and the possibility of recycling the components.)

Altro (Other)

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

(Specify just one innovative technology not included in the previous ten, if used and deemed important.)

28[§] – Indicare, per ciascun canale di contatto con la clientela, il trend di utilizzo previsto, scegliendo il codice appropriato:

(for each channel of contact with customers indicate the expected trend of use, by means of the following code

Scopo della domanda è rilevare il trend di utilizzo dei vari canali in alternativa allo sportello tradizionale.

(The aim is to collect data on the trend of use of the various alternative channels to the traditional branch one)

Il canale Internet banking comprende anche eventuali accessi ai sistemi bancari realizzati in modalità remota attraverso reti diverse da internet.

(The Internet banking channel includes remote access to banking systems through networks other than the Internet.)

29[§] – Nelle successive tabelle indicare se, ai fini di prevenire il furto di identità tramite i canali telematici:

- *(In the following tables indicate whether, to prevent identity theft over ICT channels:)*

- **è stata realizzata o è prevista la diffusione presso la clientela di norme comportamentali;**
- *(rules of conduct have been or are to be distributed to customers;)*

- **sono state adottate o sono previste contromisure organizzative e policy di sicurezza;**
- *(organizational countermeasures and security policies have been adopted;)*

- **sono state realizzate o sono previste attività per l'individuazione di possibili azioni fraudolente tese alla simulazione nel web del sito internet delle banche del gruppo.**
- *(steps have been or are to be taken to discover possible fraudulent activity aimed at simulating the websites of group banks on the Internet.)*

Scopo della domanda è rilevare se e quali iniziative sono state intraprese per contrastare il furto di identità tramite i canali telematici.

(The aim of the question is to find out which actions, if any, were taken to combat identity theft through ICT channels.)

Interpretazione dei rilievi segnalati in fase di diagnosi

(Analysis of the data in the diagnosis phase)

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

(On receipt, a dedicated software performs a diagnosis of the questionnaire to check:)

- la coerenza tra le diverse risposte fornite nell'ambito del questionario (es: aspetti organizzativi e aspetti economici di uno stesso argomento);
(the consistency of the various responses provided – i.e. the organizational and economic aspects of one issue;)
- la coerenza delle singole risposte in relazione alla situazione del gruppo bancario desunta dall'analisi del complessivo assetto aziendale nel settore ICT.
(the consistency of the individual responses regarding the situation of the banking group as it emerges from the analysis of the overall corporate structure in the ICT sector.)

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

(Moreover, for several items the responses are compared with those of the previous year.)

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.

(At the end of the diagnosis phase, an analytical report is generated containing all the "uncoded" responses; this is sent via e-mail to the e-mail address indicated in the questionnaire.)

Contenuto del prospetto di diagnosi

(Content of the analytical report)

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

(For every question that has produced a comment, several rows with the following information are issued:)

- numero della domanda;
(question number;)
- eventuale riga all'interno della domanda (per le domande con risposte tabellari o su più righe);
(row within the question – for the questions with tabular responses or those occupying several rows;)
- eventuale colonna all'interno della domanda (per le domande con risposte tabellari);
(column within the question – for questions with tabular responses)
- livello del rilievo (**M**, **W**, **C**, **E**);

(comment level – M, W, C, E);

- numero del rilievo;
(comment number);

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.

(one or more comment rows follow – max. four – with a description of the comment and possibly the related responses.)

I rilievi sono classificati in quattro livelli: a ciascun livello è associato un diverso grado di importanza. Nella tabella seguente sono indicate, per ogni tipologia di rilievo, le possibili azioni e le relative conseguenze.

(The comments are classified according to four levels: each level is assigned a different degree of importance. The table below indicates the possible actions and consequences for each type of comment.)

<p>Rilievo di livello M (Missing) <i>Comment level M</i> (Missing)</p>	<p>non è stato inserito alcun dato nella casella indicata; l'assenza del dato non consente di considerare il gruppo bancario nel campione utilizzato per l'elaborazione dello specifico argomento. <i>(no data was inserted in the space indicated; this means the banking group cannot be included in the sample used for processing this specific argument.)</i></p> <p>Possibili azioni: <i>(Possible actions:)</i> inserire il dato mancante, ovvero lasciare la situazione immutata. <i>(insert the missing data, or leave unchanged.)</i></p> <p>Conseguenze: <i>(Results:)</i> l'inserimento del dato mancante, qualora questo venga validato nella successiva fase di diagnosi, consente di considerare il gruppo bancario nel campione utilizzato per l'elaborazione dello specifico argomento. <i>(the insertion of the missing data, if validated in the next phase of the diagnosis, enables the banking group to be included in the sample used for processing this specific argument.)</i></p>
<p>Rilievo di livello W (Warning) <i>Comment level W</i> (Warning)</p>	<p>è stata rilevata una situazione di "attenzione" descritta nel testo del rilievo. <i>(the text of the response suggested a situation of "alert"//??//.)</i></p> <p>Possibili azioni: <i>(Possible actions:)</i> rettificare il dato inserito, ovvero lasciare la situazione immutata. <i>(rectify the data inserted or leave unchanged.)</i></p> <p>Conseguenze: <i>(Results:)</i> il dato sarà comunque elaborato. <i>(the data will be processed in any event.)</i></p>
<p>Rilievo di livello C (Control) <i>Comment level C</i> (Control)</p>	<p>è stata rilevata una situazione di possibile incoerenza descritta nel testo del rilievo. <i>(a situation of potential inconsistency emerged from the text of the response).</i></p> <p>Possibili azioni: <i>(Possible actions:)</i> rettificare il dato inserito, ovvero lasciare la situazione immutata. <i>(rectify the data inserted or leave unchanged.)</i></p>

Conseguenze: (Results:)	il dato sarà comunque elaborato. <i>(the data will be processed in any event).</i>
Rilievo di livello E (Error) Comment level E (Error)	è stata rilevata una situazione di incoerenza descritta nel testo del rilievo. <i>(a situation of potential inconsistency emerged from the response).</i>
Possibili azioni: (Possible actions:)	rettificare il dato inserito, ovvero lasciare la situazione immutata. <i>(rectify the data inserted or leave unchanged).</i>
Conseguenze: (Results:)	la rettifica del dato, qualora questo venga validato nella successiva fase di diagnosi, consente di considerare il gruppo bancario nel campione utilizzato per l'elaborazione dello specifico argomento; la mancata rettifica esclude il gruppo bancario dal campione utilizzato per l'elaborazione dello specifico argomento. <i>(if validated in the next phase of the diagnosis, the rectification of the data enables the banking group to be considered in the sample used for processing this specific argument; failure to rectify the data excludes the banking group from the sample used for processing that particular issue).</i>

Fine del documento (End of document)