

CIPA

ABI Associazione  
Bancaria  
Italiana

## **Utilizzo dell'IT nei maggiori gruppi bancari europei con articolazione internazionale**

---

*Indagine 2010*

CIPA, 2011

**Indirizzo**

Banca d'Italia  
Servizio Innovazione e Sviluppo Informatico  
Divisione Sviluppo Automazione Interbancaria  
Centro Donato Menichella  
Largo Guido Carli, 1 – 00044 – Frascati (RM)

**Telefono**

+39 06 4792 6803

**Fax**

+39 06 4792 6801

**Website**

[www.cipa.it](http://www.cipa.it)

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.

La versione elettronica è scaricabile dal sito internet della CIPA sotto la voce:

Documenti ⇒ Rilevazione dello stato dell'automazione del sistema creditizio

*Coordinamento del  
gruppo interbancario*

**Banca d'Italia – CIPA** Isabella Vicari 06 • 4792 6803  
**ABI** Romano Stasi 06 • 6767 270

•

*Richieste di chiarimenti  
per la compilazione del  
questionario*

**Banca d'Italia – CIPA** Paola Mostacci 06 • 4792 7682  
Pier Luigi Polentini 06 • 4792 6449  
Alessandro Pasciuto 06 • 4792 6660  
Andrea Gentili 06 • 4792 6517  
Ernesto Ferrari 06 • 4792 6469  
Daniela D'Amicis 06 • 4792 6943  
Francesco Cavallo 06 • 4792 6101  
**ABI Lab** Silvia Attanasio 06 • 6767 793

•

*Altri membri del  
gruppo interbancario*

**Deutsche Bank** Christian Altomare 02 • 4024 5614  
**Banca Sella** Marco Bruzzesi 015 • 3500161  
**Banca Nazionale del Lavoro** Carlo Cotroneo 06 • 57922878  
**Banco Popolare** Francesca Mastella 045 • 8274615  
**Intesa Sanpaolo** Antonio Melina 02 • 8796 4397  
**Veneto Banca** Lucia Pastore 0423 • 283883  
**UniCredit** Sebastiano Vita 02 • 88626886  
**Cariparma Crédit Agricole** Paolo Zacco 0521 • 914658

# Sommario

---

Premessa ..... 5

Dati del compilatore e della struttura ..... 6

Questionario ..... 7

# Premessa

---

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

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.

## Obiettivi conoscitivi

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 ovvero attraverso una banca italiana appartenente al gruppo stesso. Gli obiettivi che si propone l'Indagine sono:

- rilevare le strutture IT di cui dispone il gruppo, la loro dislocazione e il modello organizzativo prevalente;
- rilevare la dimensione dei costi IT di gruppo e la loro ripartizione;
- rilevare la tendenza all'integrazione dei servizi IT e dei *data center*;
- rilevare i principali trend di innovazione tecnologica e i presidi adottati per il contenimento dei rischi sui canali *on-line*.

## L'Indagine e i flussi di ritorno

La CIPA, nell'ambito di un gruppo di lavoro, elabora il questionario e lo distribuisce a un campione di gruppi bancari europei. I partecipanti alla Rilevazione compilano il questionario e lo inviano alla CIPA, che ne controlla i risultati collaborando attivamente con i compilatori per assicurare l'omogeneità e la correttezza dei dati forniti. I dati così acquisiti vengono poi elaborati per produrre le statistiche sui fenomeni in esame.

Al termine delle elaborazioni la CIPA rende disponibili le statistiche e i dati aggregati:

- al pubblico, con il volume dell'Indagine ;
- ai singoli gruppi partecipanti, con il "flusso di ritorno individuale".

# Dati del compilatore e della struttura

---

## Dati identificativi della banca

Codice ABI <sup>1</sup>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Ragione sociale	<input type="text"/>

## Dati del gruppo internazionale di appartenenza

Nome	<input type="text"/>
------	----------------------

## Dati del compilatore del questionario

Cognome	<input type="text"/>
Nome	<input type="text"/>
Indirizzo <sup>2</sup>	<input type="text"/>
CAP	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Città	<input type="text"/>
Prov.	<input type="text"/>
E-mail <sup>3</sup>	<input type="text"/>
E-mail di struttura <sup>4</sup>	<input type="text"/>

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Inserire il recapito aziendale con tutti i dati richiesti, al fine di poter recapitare lettere o plichi.

<sup>3</sup> Indirizzo attraverso il quale sia possibile stabilire un contatto per eventuali informazioni e chiarimenti o la segnalazione di anomalie nella compilazione.

<sup>4</sup> Casella funzionale (cioè non legata a una persona fisica) di posta elettronica della struttura o, in sua mancanza, indirizzo di posta elettronica di un referente della struttura cui fare riferimento in caso di difficoltà di contatto con il referente indicato sopra.

# Questionario

1 Indicare le principali attività del gruppo fornendo la loro incidenza percentuale rispetto all'operatività complessiva.

	<b>Attività</b>	<b>%</b>
	<i>Retail banking</i>	<input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/>
	<i>Corporate and investment banking</i>	<input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/>
	<i>Private banking</i>	<input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/>
Altro, specificare:	<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/>
	<b>Totale</b>	100%

2 Indicare il numero e la distribuzione per area geografica delle banche del gruppo al 31 dicembre 2010<sup>5</sup>.

	<b>Area geografica</b>	<b>Quantità</b>
	Grecia – Italia – Portogallo – Spagna	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
	Gran Bretagna	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
	Francia – Germania – Austria – Svizzera – Belgio – Olanda – Lussemburgo	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
	Scandinavia	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
	Est Europa	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
	Nord America	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
	Centro e Sud America	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
	Asia	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
	Africa	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
	Resto del mondo	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
	<b>Totale</b>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

<sup>5</sup> Indicare il numero delle banche del gruppo presenti in ognuna delle aree indicate; il totale delle banche del gruppo viene calcolato automaticamente.

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

Area geografica	Quantità
Grecia – Italia – Portogallo – Spagna	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Gran Bretagna	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Francia – Germania – Austria – Svizzera – Belgio – Olanda – Lussemburgo	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Scandinavia	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Est Europa	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Nord America	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Centro e Sud America	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Asia	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Africa	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Resto del mondo	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>Totale</b>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

**4 Indicare la collocazione delle attività IT del gruppo.**

1. Sì
2. No

	Componente bancaria	Componente non bancaria	Outsourcing UE	Outsourcing extra UE
<b>Sistemi centrali</b> <sup>6</sup> Mainframe e server farm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Sistemi trasmissivi</b> <sup>7</sup> Reti dati, fonia fissa e mobile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Sistemi periferici</b> <sup>8</sup> Sistemi distribuiti, ATM, POS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Applicazioni</b> <sup>9</sup> Acquisto, sviluppo e manutenzione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>6</sup> I sistemi centrali includono i **mainframe** (elaboratori centrali e unità di input/output centralizzate) e **server farm** (batterie di server accentrati e apparecchiature con funzioni specializzate non tipiche di filiali e non direttamente dipendenti da mainframe).

<sup>7</sup> I sistemi trasmissivi includono le **reti dati** (collegamento tra sedi/filiali della banca, tra sottosistema centrale e sottosistema periferico e con l'esterno della banca), la **fonia fissa** (incluso il VoIP) e la **fonia mobile**.

<sup>8</sup> I sistemi periferici includono i **sistemi distribuiti** (sistemi al minimo livello gerarchico – es. personal computer, stampanti, cambiavalute, erogatori di ticket), gli **ATM** (sportelli automatici, come distributori di banconote e chioschi multifunzione) e i **POS**.

<sup>9</sup> L'attività IT "applicazioni" include l'acquisto, lo sviluppo e la manutenzione di software applicativo.



**5 Qual è il modello organizzativo prevalente della "fabbrica IT" a livello di gruppo?**

- 1. Centralizzato
- 2. Distribuito per centri competenza
- 3. Decentrato
- 4. Centralizzato con alcuni centri di competenza

**6 Nel caso in cui il modello organizzativo prevalente della "fabbrica IT" preveda centri di competenza (risposta 2 o 4 alla domanda 5), indicare il prevalente criterio di riferimento per tale distribuzione.**

- 1. Per area di business
- 2. Per segmento tecnologico
- 3. Per segmento di clientela
- 4. Per area geografica

**7 A chi risponde il Chief Information Officer?**

- 1. A un membro del Board
- 2. Al Chief Executive Officer
- 3. Al Chief Financial Officer
- 4. Al Chief Operating Officer
- 5. Altro, specificare:

**8 Indicare il totale attivo, i costi operativi e il margine di intermediazione del gruppo (consuntivo 2010, milioni di €)<sup>10</sup>.**

Totale attivo	□□□□□□,□□
Costi operativi	□□□□□□,□□
Margine di intermediazione	□□□□□□,□□

**9 Indicare l'ammontare dei costi<sup>11</sup> IT sostenuti dal gruppo nel 2010 e le previsioni per il 2011 (in milioni di €).**

	Consuntivo 2010	Previsione 2011
TCO	□□□□□□,□□	□□□□□□,□□
Cash-out	□□□□□□,□□	□□□□□□,□□

<sup>10</sup> 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.

<sup>11</sup> Nell'ambito del presente questionario, secondo una classificazione contabile maggiormente 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.

Il TCO dell'anno di riferimento è utilizzato per il calcolo della maggior parte degli indici e la formazione dei flussi di ritorno individuali. L'accuratezza del dato è un elemento fondamentale per l'elaborazione.

**10 Indicare la ripartizione in percentuale del totale dei costi IT 2010 (cfr. domanda 9, TCO, consuntivo 2010) per ciascuno dei fattori produttivi sotto elencati.**

Fattori produttivi	% del TCO
Hardware <sup>12</sup>	□□□,□%
Software <sup>13</sup>	□□□,□%
Personale interno al gruppo <sup>14</sup>	□□□,□%
Servizi ricevuti da terzi <sup>15</sup>	□□□,□%
Altri costi IT <sup>16</sup>	□□□,□%
Totale	100%

**11 Su quali fronti si opera prevalentemente per il conseguimento dei risparmi (in termini di TCO)? Ordinare le voci per importanza decrescente (1 – più importante, 8 – meno importante) omettendo gli elementi non rilevati e senza ripetere i valori.**

Rinegoziazione contratti con lo stesso fornitore	<input type="checkbox"/>
Sostituzione di un fornitore con un altro	<input type="checkbox"/>
Razionalizzazioni nell'uso di prodotti/servizi	<input type="checkbox"/>
Razionalizzazioni nei consumi	<input type="checkbox"/>
Consolidamento di sistemi/applicazioni	<input type="checkbox"/>
Revisioni di processi, riorganizzazioni interne	<input type="checkbox"/>
Iniziative di <i>outsourcing</i>	<input type="checkbox"/>
Iniziative di <i>insourcing</i>	<input type="checkbox"/>

<sup>12</sup> 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.

<sup>13</sup> Il software include:

- Software di sistema necessario per il funzionamento degli apparati di tutti i livelli.
- Software applicativo acquisito dall'esterno sotto forma di prodotti sviluppati su specifiche individuate dal fornitore.

<sup>14</sup> Il personale del gruppo (bancario e non bancario) che svolge funzioni IT.

<sup>15</sup> I servizi ricevuti da terzi includono:

- *Facility management* per servizi di elaborazione eseguiti a cura e su apparecchiature di fornitori esterni, ma con software applicativo di proprietà del gruppo.
- *Outsourcing* dei sistemi Informativi per servizi di elaborazione completi da parte di fornitori esterni al gruppo.
- Servizi erogati da fornitori esterni al gruppo (es. servizi di rete, gestione dei sistemi distribuiti, servizio di *disaster recovery*, realizzazione di progetti applicativi e/o manutenzione del software il cui corrispettivo sia calcolato sulla base del "prodotto" - progetti chiavi in mano).
- Attività svolte da personale di società esterne al gruppo il cui corrispettivo sia calcolato su base temporale (*time and material*).
- Servizi professionali di consulenza in materia IT.

<sup>16</sup> Ad esempio:

- Costi sostenuti per gli immobili o porzioni di essi ad uso esclusivo delle attività IT.
- Costi sostenuti per le apparecchiature ausiliarie, per le coperture assicurative, ecc.

**12 Sono state completate o sono in corso (o sono previste a breve) attività *cross-border*<sup>17</sup> di integrazione del sistema informativo?**

- 1. Sì, sono state completate
- 2. Sì, sono in corso o previste a breve
- 3. No

**13 In caso di risposta positiva alla domanda 12, indicare quanta parte dei costi IT di gruppo (domanda 9, TCO, consuntivo 2010) è riferibile a tali integrazioni.**

% del TCO ,%

**14 Sono state completate o sono in corso (o previste a breve) attività di integrazione/ottimizzazione delle infrastrutture?**

- 1. Sì, sono state completate
  - 2. Sì, sono in corso o previste a breve
  - 3. No
- Infrastrutture elaborative
- Infrastrutture trasmissive

---

<sup>17</sup> Indicare se sono completate, in corso o previste a breve attività volte a unificare tra loro i sistemi informativi di banche dislocate in paesi diversi.

15 Per ciascuna delle aree funzionali sotto elencate, indicare la ripartizione percentuale del *cash-out* del gruppo rispetto al totale (domanda 9, *cash-out*, consuntivo 2010)<sup>18</sup>.

Aree funzionali		% del <i>cash-out</i>
A Processi direzionali	<b>Controllo direzionale / gestione</b> Controlli interni, anticiclaggio, <i>reporting</i> direzionale e controllo di gestione.	
	<b>Compliance</b> Sistemi per la gestione della <i>compliance</i>	□□□,□%
	<b>Risk management</b> Applicazioni ALM, controllo rispetto coefficienti patrimoniali e altre regole quantitative di vigilanza prudenziale, controllo rischi (di credito, di mercato, operativi).	
B Processi di supporto	<b>Amministrazione e contabilità</b> Gestione approvvigionamenti ed economato, contabilità generale, gestione soci banca, applicazioni gestione immobili, bilancio.	
	<b>Help desk</b> <i>Help desk</i> interno, sistemi di <i>ticketing</i> .	
	<b>Segnalazioni</b> Segnalazioni agli organi di vigilanza, accertamenti giudiziari.	□□□,□%
	<b>Risorse umane</b> Gestione personale, gestione presenze, trasferte, rimborsi.	
	<b>Organizzazione interna</b> Mappatura processi, normativa interna.	
	<b>Gestione processi IT</b> <i>Project management</i> , <i>demand management</i> , etc.	
	<b>Altri servizi</b> Intranet, posta elettronica, filiali estere.	
C Operations	<b>Credito</b> Fidi e garanzie, sofferenze ed incagli, informativa di rischio, <i>leasing</i> , <i>factoring</i> , mutui.	
	<b>Estero</b> Cambi, pagamenti internazionali, finanziamenti esteri.	
	<b>Finanza e tesoreria</b> Titoli (titoli di proprietà, di terzi, emissione obbligazioni, derivati, pronti contro termine), fondi (comuni, pensione, banca depositaria / collocatrice), adempimenti fiscali titoli, gestioni patrimoniali, tesoreria.	□□□,□%
	<b>Incassi e pagamenti</b> Assegni, bonifici, imposte e servizi vari, portafoglio (Ri.Ba, RID, MAV), tesoreria enti, utenze, incassi da concessionari, pagamento pensioni, pagamento tributi, banche corrispondenti, spunta banche .	
	<b>Monetica</b> POS, carte di pagamento.	
	<b>Applicazioni trasversali</b> Anagrafe, cassa centrale, conti correnti, depositi, informative alla clientela, condizioni.	
D Processi di marketing, commerciali e customer service	<b>Canali diretti con la clientela</b> ATM, <i>phone banking</i> , <i>call center</i> , <i>internet banking/trading on line</i> , <i>corporate banking</i> , <i>mobile banking</i> .	□□□,□%
	<b>Supporto commerciale</b> Informativa di <i>marketing</i> , applicazioni CRM, <i>business intelligence</i> .	
Totale		100%

<sup>18</sup> 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.

- 16 Per ciascuna delle due macro-aree funzionali sotto elencate (*functions* e *business*), indicare la quota percentuale del *cash-out* totale (domanda 9, *cash-out*, consuntivo 2010) sostenuta per il funzionamento corrente (RTB) e il cambiamento (CTB)<sup>19</sup>. Nell'ultima colonna indicare la quota parte del CTB riservata al cambiamento innovativo.

	% del <i>cash-out</i>		<i>Run the business</i> <sup>20</sup>	<i>Change the business</i> <sup>21</sup>	% del CTB per l'innovazione <sup>22</sup>
<b>Area Functions</b> (A Processi direzionali + B Processi di supporto)	nnn,n%	=	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> %	+ <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> %	( <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> %)
<b>Area Business</b> (C <i>Operations</i> + D Processi di <i>marketing</i> , commerciali e <i>customer service</i> )	nnn,n%	=	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> %	+ <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> %	( <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> %)
<b>Totale</b>	100%	=	nnn,n%	+ nnn,n%	

- 17 Quanto incide in percentuale la spesa per interventi di *compliance* sul *cash-out* totale (domanda 9, *cash-out*, consuntivo 2010)?

% del <i>cash-out</i>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> %
-----------------------	---

- 18 Ripartire, tra le seguenti tipologie di intervento, la percentuale del *cash-out* per interventi di *compliance*<sup>23</sup> (domanda 17).

Tipologia di intervento di <i>compliance</i>	% del <i>cash-out</i>
SEPA / PSD	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> %
MiFID	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> %
Antiriciclaggio	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> %
Normativa contabile/fiscale	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> %
Privacy	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> %
Normativa di vigilanza	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> %
Normativa Interbancaria	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> %
<b>Totale</b>	100%

<sup>19</sup> I valori percentuali della prima colonna sono derivati automaticamente dalle risposte fornite nella domanda precedente. I valori percentuali della ultima riga sono calcolati automaticamente come somma della colonna.

<sup>20</sup> Il *Run the business* (RTB) è la quota percentuale del *cash-out* impiegata nel mantenimento dell'operatività corrente.

<sup>21</sup> Il *Change the business* (CTB) è la quota percentuale del *cash-out* impiegata nel miglioramento e nell'innovazione dei sistemi IT a supporto dell'operatività bancaria, compresa la manutenzione evolutiva.

<sup>22</sup> Per innovazione si intende il cambiamento dei sistemi IT in grado creare nuovi prodotti, rinnovare processi, aprire nuovi mercati, ecc. (esclusi quindi gli interventi di manutenzione evolutiva). La quota percentuale va calcolata fatto 100% il rispettivo valore di CTB nella stessa riga.

<sup>23</sup> I costi che si vogliono individuare sono quelli riferiti ad interventi di adeguamento motivati dall'evoluzione delle normative. **Rimangono esclusi i costi ricorrenti** sostenuti per il mantenimento dei sistemi dopo gli interventi di adeguamento motivati dalle variazioni normative.

**19 Quanto incide in percentuale la spesa per innovazione tecnologica<sup>24</sup> sul *cash-out* totale (domanda 9, *cash-out*, consuntivo 2010)?**

% del *cash-out*      □□□,□%

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

1. In aumento  
 2. Stabile   
 3. In diminuzione

**21 Sono stati effettuati o sono previsti investimenti in uno o più dei sottoelencati ambiti tecnologici<sup>25</sup>?**

1. Sì, effettuati o previsti entro l'anno 2011  
 2. Sì, previsti nel successivo biennio (2012 – 2013)  
 3. No

Ambiti tecnologici	Per funzioni interne	Per servizi alla clientela
Contactless	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistemi di riconoscimento biometrico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Applicazioni Mobile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Applicazioni Web 2.0 (social networking, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Business Intelligence	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cloud computing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VoIP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Web Conferencing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Applicazioni in logica Service Oriented (SOA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Green IT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>24</sup> 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).

<sup>25</sup> Per la descrizione degli ambiti tecnologici, cfr. tabella "Ambiti tecnologici" alla fine del questionario.

**22 Indicare, per ciascun canale di contatto con la clientela, il trend di utilizzo previsto.**

1. In aumento
2. In diminuzione
3. Stabile
4. Non disponibile

	ATM	Call center / Phone Banking	Internet Banking <sup>26</sup>	Mobile Banking	Promotore finanziario	Sportello
Bancari informativi (es. saldo e movimenti c/c, situazione assegni)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bancari dispositivi (es. bonifici)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D'investimento informativi (es. quotazioni)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D'investimento dispositivi (es. trading)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizi commerciali (es. info sui prodotti)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accessori non bancari (es. ricariche prepagate)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Customer Care e Help Desk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**23 Quanto incide in percentuale la spesa per la sicurezza IT sul TCO (domanda 9, TCO, consuntivo 2010)?**

% del TCO     ,  %

**24 Per la gestione della sicurezza informatica<sup>27</sup>, sono stati adottati standard riconosciuti o best practice (oppure sono in corso iniziative per la loro adozione)?**

1. Sì, adottati
2. Sì, iniziative in corso
3. No

ISO 27001, per la sicurezza

ISO 27002, per l'auditing

ISO 27005

Service Organization Control (SOC) Report (ex SAS70 Report)

PCI / DSS, per le transazioni finanziarie

Best practice (es. NIST, SANS)

Standard OWASP per lo sviluppo sicuro delle applicazioni

COBIT

BS7799

Policy di gruppo

Altro, specificare:

<sup>26</sup> Il canale Internet banking comprende anche eventuali accessi ai sistemi bancari realizzati in modalità remota attraverso reti diverse da internet.

<sup>27</sup> Segnalare l'adozione di norme impiegate e richiamate nella gestione della sicurezza informatica. Un gruppo può adottare più di uno standard.

**25 Classificare, per ordine crescente di spesa, da “1” a “6”, i seguenti scenari di rischio, sulla base degli investimenti sostenuti o previsti in budget.**

Scenari di rischio	Spesa sostenuta	Spesa prevista
Furto o compromissione di credenziali per clienti <i>retail</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Furto o compromissione di credenziali per clienti <i>corporate</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Attacco informatico ( <i>Virus, Denial of service, ecc.</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dati compromessi da parte di un fornitore <i>outsourcer</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Violazioni interne ad opera di dipendenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Attacco da <i>malware</i> su client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**26 Quali iniziative verso l’utenza sono state adottate, o si ha intenzione di adottare, per mitigare i rischi di frode nell’offerta di servizi telematici?**

1. Sì, sono effettuate periodicamente una o più volte l’anno
2. Sì, periodicamente con intervalli superiori all’anno
3. No

Iniziative	Internet banking	Mobile banking
Iniziative mirate ad elevare la consapevolezza del cliente sui rischi dell’operatività <i>online</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Iniziative volte ad illustrare i comportamenti che gli utenti devono adottare per mitigare i rischi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Iniziative volte ad illustrare gli accorgimenti tecnici che gli utenti possono adottare per mitigare i rischi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Iniziative volte ad illustrare le principali misure poste in atto per elevare la sicurezza dei servizi offerti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**27 Indicare, per gli addetti IT e per il totale dei dipendenti del gruppo, il numero in valore assoluto al 31.12.2010 e il valore medio in FTE<sup>28</sup> per l’anno 2010.**

	Numero totale	Valore medio in FTE
Addetti IT (banche e società strumentali)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Dipendenti del gruppo	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

<sup>28</sup> Il criterio “Full Time Equivalent - FTE” compensa situazioni particolari come lavoratori *part-time*, assunzioni pro-tempore, ecc. Il valore medio deve essere calcolato come media del valore FTE nei tredici mesi da dicembre 2009 a dicembre 2010.



28 Con riferimento al 31.12.2010, indicare in termini percentuali la ripartizione per ruolo e per genere del personale IT del gruppo<sup>29</sup>.

	Uomini	Donne	Totale ruolo
Impiegati	<input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> %	<input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> %	nn,n%
<i>Management intermedio</i>	<input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> %	<input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> %	nn,n%
<i>Senior management</i>	<input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> %	<input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> %	nn,n%
Totale dipendenti IT			100%

29 Sempre con riferimento al 31.12.2010, indicare in termini percentuali sul totale del personale IT del gruppo la distribuzione per ruolo e fasce di età<sup>30</sup>.

	Sotto i 35 anni	Tra i 35 e i 50 anni	Sopra i 50 anni	Totale ruolo
Impiegati	<input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> %	<input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> %	<input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> %	nn,n%
<i>Management intermedio</i>	<input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> %	<input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> %	<input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> %	nn,n%
<i>Senior management</i>	<input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> %	<input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> %	<input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> %	nn,n%
Totale dipendenti IT				100%

30 Vengono utilizzati standard di riferimento per le competenze e i profili professionali IT?

1. Sì
2. No

	Selezione del personale	Formazione del personale	Acquisizione di risorse dall'esterno
EUCIP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e-CF	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ECDL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AITTS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SFIA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CIGREF	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro, specificare: <input style="background-color: #cccccc;" type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>29</sup> La somma di tutte le percentuali deve essere 100%.

<sup>30</sup> La somma di tutte le percentuali deve essere 100%.

### Contactless

Tecnologie che permettono l'interazione di due o più entità senza contatto fisico, per esempio per applicazioni di riconoscimento. Tipicamente per *contactless* si intende la tecnologia RFID (*Radio Frequency IDentification*) o la più recente NFC (*Near Field Communication*). La risposta a questa domanda va valutata indipendentemente dal fatto che questa tecnologia sia integrata o meno in dispositivi *mobile* (es. *smart card* NFC integrata in uno *smartphone*).

### Sistemi di riconoscimento biometrico

Si fa riferimento a quei sistemi in grado di identificare una persona tramite il riconoscimento di una o più caratteristiche biologiche e comportamentali (es. impronte digitali, colore e dimensione dell'iride, fisionomia del volto, impronta vocale, firma).

### Applicazioni mobile

Per *mobile* si intende l'insieme di quei dispositivi definiti come *handheld*, ossia terminali mobili di dimensioni ridotte dai quali l'utente è in grado di effettuare operazioni originariamente effettuabili esclusivamente da PC (es. cellulari, *smartphone*, palmari e PDA, ma non un PC portatile). Le applicazioni *mobile* possono essere utilizzate indifferentemente dall'interno o dall'esterno dell'azienda e indirizzate sia alla clientela sia al personale dell'azienda stessa.

### Applicazioni web 2.0

Il termine web 2.0 indica il recente sviluppo di strumenti *software* in grado rendere più interattiva la fruizione del web e la comunicazione fra fornitori di servizi e utenti. Nel questionario, "Web 2.0" identifica un approccio interattivo per usare la connessione con la banca a fini operativi o informativi, ad esempio: un "Assistente digitale" web che informa il cliente rispondendo a domande come un assistente umano, un sistema di *social networking* sviluppato per i dipendenti della banca. Non rientrano nel concetto di Web 2.0: una pagina di FAQ o una pagina di un *social network* esterno dedicata alla banca.

### 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.

Esempi di *business intelligence* sono i processi di *benchmarking* dell'operatività interna, applicazioni di presentazione di dati nell'interfaccia con il cliente, *dashboard* di supporto al *management*.

### Cloud computing

Con il termine *Cloud computing* si intende un insieme di tecnologie informatiche che permettono l'utilizzo di risorse *hardware* (*storage*, CPU, ecc.) o *software* distribuite in remoto, come se fossero implementate da sistemi (*server* o periferiche personali) "standard". L'allocazione effettiva delle risorse non è definita in modo dettagliato; l'idea è che l'implementazione sia un insieme eterogeneo e distribuito di risorse le cui caratteristiche non sono note all'utilizzatore. Tipologie di Cloud computing sono:

- **SaaS** (Software as a Service) - Consiste nell'utilizzo di programmi in remoto, spesso attraverso un *server web*.
- **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.
- **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).

### VoIP

Tecnologia che rende possibile effettuare una conversazione telefonica sfruttando una connessione Internet o un'altra rete dedicata che utilizza il protocollo IP. Ad esempio: telefonia VoIP per il personale, software VoIP sui PC dei dipendenti (in sostituzione della tradizionale comunicazione telefonica), il servizio clienti interattivo tramite VoIP.

### Web Conferencing

Si intende un sistema di videoconferenza veicolato su rete Internet tramite software installato sul terminale dei partecipanti oppure tramite un'applicazione *web*, con funzioni aggiuntive quali la presentazione di *slides*, proiezioni di video, votazioni tra i partecipanti, *web tour*, ecc. La presenza di questa tecnologia va segnalata solo quando prevista come strumento organizzativo.

### Applicazioni in logica Service Oriented (SOA)

Le tecnologie *Service Oriented* enfatizzano l'esposizione di specifiche funzionalità tramite interfacce standardizzate per utilizzare le singole applicazioni come *componenti* dei processi interni o di *business* e soddisfare le richieste degli utenti in modo integrato e trasparente. Ad esempio, è un'applicazione *service oriented* un portale *home banking* collegato a un servizio di "acquisizione clienti" e/o a un servizio di "acquisizione ordini", a prescindere dalle modalità di realizzazione (linguaggi, *vendor*, standard, ecc.).

### Green IT

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 sull'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. Esempi di Green IT sono l'investimento in *hardware energy-efficient* o la virtualizzazione di *server* o *storage*.