

CIPA

ABI Associazione
Bancaria
Italiana

Utilizzo dell'IT in gruppi bancari europei con articolazione internazionale

Indagine 2011

Rif. QUEINT-IT-2011-82

CIPA, 2012

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

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

☞ • ☜

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. L'Indagine si propone di rilevare:

- le strutture IT di cui dispone il gruppo, la loro dislocazione e il modello organizzativo prevalente;
- la dimensione dei costi IT di gruppo e la loro ripartizione;
- la tendenza all'integrazione dei servizi IT e dei *data center*;
- i principali *trend* di innovazione tecnologica.

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 ¹	<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 ²	<input type="text"/>		
Città	<input type="text"/>	CAP	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Prov.	<input type="text"/>		
E-mail ³	<input type="text"/>		
E-mail di struttura ⁴	<input type="text"/>		

¹ 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.

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

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

⁴ Casella funzionale (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 l'incidenza percentuale delle principali attività del gruppo rispetto all'operatività complessiva, sulla base del margine d'intermediazione.

Attività	%
Retail banking	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> %
Corporate and investment banking	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> %
Private banking	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> %
Altro, specificare: <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> %
Totale	100,0%

2 Indicare il numero e la distribuzione per area geografica delle banche del gruppo al 31 dicembre 2011⁵.

Area geografica ⁶	Quantità
Europa Mediterranea Andorra, Cipro, Grecia, Italia, Malta, Portogallo, San Marino, Spagna, Turchia	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Regno Unito	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Europa Centro-Occidentale Austria, Belgio, Francia, Germania, Irlanda, Liechtenstein, Lussemburgo, Monaco, Olanda, Svizzera	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Nord Europa Danimarca, Finlandia, Islanda, Norvegia, Svezia	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Est Europa Albania, Bielorussia, Bosnia-Erzegovina, Bulgaria, Croazia, Estonia, Federazione Russa, Lettonia, Lituania, Macedonia, Moldova, Montenegro, Polonia, Repubblica Ceca, Romania, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Ucraina, Ungheria	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Nord America Canada e Stati Uniti	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Centro e Sud America	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Medio Oriente Bahrain, Iran, Iraq, Israele, Giordania, Kuwait, Libano, Oman, Territori Palestinesi, Qatar, Arabia Saudita, Siria, Emirati Arabi, Yemen	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

⁵ Indicare il numero delle banche del gruppo presenti in ognuna delle aree indicate; il totale delle banche del gruppo viene calcolato automaticamente. Nel questionario, per banca s'intende una struttura operativa che svolge attività bancaria.

⁶ Sono riportati i principali Stati per ciascuna area geografica; l'elenco è esemplificativo e potrebbe non essere esaustivo.

	Asia	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Africa	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Australia	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Altro, specificare:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Totale	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

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
Europa Mediterranea Andorra, Cipro, Grecia, Italia, Malta, Portogallo, San Marino, Spagna, Turchia	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Regno Unito	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Europa Centro-Occidentale Austria, Belgio, Francia, Germania, Irlanda, Liechtenstein, Lussemburgo, Monaco, Olanda, Svizzera	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Nord Europa Danimarca, Finlandia, Islanda, Norvegia, Svezia	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Est Europa Albania, Bielorussia, Bosnia-Erzegovina, Bulgaria, Croazia, Estonia, Federazione Russa, Lettonia, Lituania, Macedonia, Moldova, Montenegro, Polonia, Repubblica Ceca, Romania, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Ucraina, Ungheria	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Nord America Canada e Stati Uniti	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Centro e Sud America	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Medio Oriente Bahrain, Iran, Iraq, Israele, Giordania, Kuwait, Libano, Oman, Territori Palestinesi, Qatar, Arabia Saudita, Siria, Emirati Arabi, Yemen	<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"/>
Australia	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Altro, specificare:	<input type="text"/>
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Totale

4 Indicare la collocazione delle attività IT del gruppo.

1. Sì
2. No

	<i>Insourcing</i>		<i>Outsourcing</i>	
	Componente bancaria	Componente non bancaria ⁷	UE	extra UE
Sistemi centrali ⁸ Mainframe e server farm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistemi trasmissivi ⁹ Reti dati, fonia fissa e mobile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistemi periferici ¹⁰ Sistemi distribuiti, ATM, POS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Applicazioni ¹¹ Sviluppo e manutenzione software	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

1. Centralizzato¹²
2. Distribuito per centri competenza¹³
3. Decentrato¹⁴
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
5. Altro, specificare:

⁷ Es. società strumentale di gruppo.

⁸ 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).

⁹ 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**.

¹⁰ 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**.

¹¹ L'attività IT "applicazioni" include lo sviluppo e la manutenzione di software applicativo.

¹² Nel modello centralizzato, le componenti del gruppo fanno riferimento a un centro IT condiviso.

¹³ Nel modello distribuito per centri di competenza, esistono più centri IT e con specifiche competenze (es. centro di competenza della clientela *corporate*, centro di competenza delle applicazioni *mobile*).

¹⁴ Nel modello decentrato, le banche del gruppo dispongono di centri IT indipendenti.

7 Esiste un sistema formalizzato di rilevazione delle *performance* del settore IT?

1. Sì
2. Ne è prevista l'adozione entro il 2013
3. No

8 Se è stato adottato un sistema di rilevazione della *performance* IT (risposta 1 alla domanda 7), quali dei seguenti elementi vengono rilevati? Specificarne l'ordine di importanza (da 1 – più importante) omettendo gli elementi non rilevati e senza ripetere i valori.

- Costi (del processo, dei servizi)
- Tempi di realizzazione
- Quantità di prodotti/servizi
- Qualità di prodotti/servizi
- Backlog per interventi da realizzare
- Risorse assorbite
- Livelli di servizio
- Altro, specificare:

9 Indicare il totale attivo, i costi operativi e il margine di intermediazione del gruppo (consuntivo 2011, milioni di €)¹⁵.

Totale attivo

Costi operativi

Margine di intermediazione

10 Indicare l'ammontare dei costi¹⁶ IT sostenuti dal gruppo nel 2011 e le previsioni per il 2012 (in milioni di €).

	Consuntivo 2011	Previsione 2012
TCO	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Cash-out	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

¹⁵ I dati vanno riferiti al 31-12-2011. Per la determinazione degli importi richiesti fare riferimento alle corrispondenti voci dello schema di bilancio consolidato.

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

¹⁶ I dati vanno riferiti al 31-12-2011. Nell'ambito del presente questionario 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.

11 Indicare la ripartizione in percentuale del totale dei costi IT 2011 (cfr. domanda 10, TCO, consuntivo 2011) per ciascuno dei fattori produttivi sotto elencati.

Fattori produttivi	% del TCO
Hardware ¹⁷	□□□,□%
Software ¹⁸	□□□,□%
Personale interno al gruppo ¹⁹	□□□,□%
Servizi ricevuti da terzi ²⁰	□□□,□%
Altri costi IT ²¹	□□□,□%
Totale	100%

12 Su quali fronti si opera prevalentemente per il conseguimento di risparmi (in termini di TCO)? Ordinare le voci per importanza (1 – più 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"/>

¹⁷ 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.

¹⁸ 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.

¹⁹ Il personale del gruppo (bancario e non bancario) che svolge funzioni IT.

²⁰ 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.

²¹ 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.

13 Sono state completate o sono in corso (o sono previste a breve) attività di integrazione *cross-border*²² del sistema informatico?

- 1. Sì, sono state completate
- 2. Sì, sono in corso o previste entro il 2013
- 3. No

14 Nel caso di risposta 1 o 2 alla domanda 13, indicare quali componenti sono stati oggetto di integrazione *cross-border* e secondo quali livelli e criteri.

- 1. Sì, completamente
- 2. Sì, limitatamente ad alcuni sistemi o applicazioni
- 3. No

	Infrastrutture elaborative	Infrastrutture trasmissive	Software Applicativo
Interoperabilità dei sistemi esistenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adozione di soluzioni standard sui sistemi esistenti ²³	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accentramento su un'unica piattaforma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

²² Indicare se sono completate, in corso o previste a breve attività volte a unificare tra loro i sistemi informativi di banche del gruppo dislocate in paesi diversi.

²³ Per "soluzioni standard" si intende "soluzioni standard all'interno del gruppo" e non necessariamente "soluzioni standard di mercato".

15 Per ciascuna delle aree funzionali sotto elencate, indicare la ripartizione percentuale del *cash-out* del gruppo rispetto al totale (domanda 10, *cash-out*, consuntivo 2011)²⁴.

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

²⁴ Per facilitare il compito e per ottenere un adeguato livello di omogeneità delle rilevazioni, sono state individuate quattro aree funzionali (A, B, C e D). 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 10, *cash-out*, consuntivo 2011) sostenuta per il funzionamento corrente (RTB) e il cambiamento (CTB)²⁵.

	% del <i>cash-out</i>		<i>Run the business</i> ²⁶		<i>Change the business</i> ²⁷
Area Functions (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"/> %
Area Business (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"/> %
Totale	100%	=	nnn,n%	+	nnn,n%

17 Quanto incide in percentuale la spesa per interventi di *compliance* sul *cash-out* IT totale (domanda 10, *cash-out*, consuntivo 2011)?

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

²⁵ 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.

²⁶ Il *Run the business* (RTB) è la quota percentuale del *cash-out* impiegata nel mantenimento dell'operatività corrente.

²⁷ 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.

18 Ripartire, tra le seguenti tipologie di intervento, la percentuale del *cash-out* per interventi di *compliance* (domanda 17)²⁸.

Tipologia di intervento di <i>compliance</i>	% del <i>cash-out</i>
SEPA/PSD Interventi di aguamento relativi alla SEPA e alla Direttiva sui Servizi diPagamento.	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> %
MiFID Interventi finalizzati alla verifica dell'adempimento alle norme della Direttiva sui Servizi di Investimento ²⁹ .	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> %
Antiriciclaggio/Usura/Falsificazione Interventi attinenti al contrasto dell'illegalità: riciclaggio, finanziamento del terrorismo, finanziamento dei programmi di proliferazione delle armi di distruzione di massa, usurarietà dei tassi, falsificazione, ecc.	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> %
Normativa contabile/fiscale Implementazione dei principi contabili internazionali IAS/IFRS, disciplina dell'IVA, schemi e regole di compilazione ³⁰ , contrasto alle frodi fiscali e finanziarie nazionali e internazionali.	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> %
Privacy Interventi atti a garantire il rispetto dei principi in materia di protezione dei dati personali della clientela o dei dipendenti (es. "Linee guida in materia di trattamento di dati personali della clientela in ambito bancario", "Codice in materia di protezione dei dati personali").	<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"/> %
Altro, specificare: <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> %
Totale	100%

19 Quanto incide in percentuale la spesa per innovazione tecnologica³¹ sul *cash-out* totale (domanda 10, *cash-out*, consuntivo 2011)?

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

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

1. In aumento	<input type="checkbox"/>
2. Stabile	<input type="checkbox"/>
3. In diminuzione	<input type="checkbox"/>

²⁸ Ogni categoria include leggi e regolamenti che impongono interventi obbligatori per il gruppo. **Sono esclusi gli interventi rivenienti da *policy* interne al gruppo.**

²⁹ 2004/39/CE e successivi aggiornamenti e regolamenti.

³⁰ Tipicamente di bilancio, nota integrativa e relazione di gestione.

³¹ 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).

21 Sono stati effettuati o sono previsti investimenti in uno o più dei sottoelencati ambiti tecnologici³²?

1. Sì, effettuati o previsti entro il 2012
2. Sì, previsti nel successivo biennio (2013 –2014)
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 (smartphone, tablet, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Social networking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Business Intelligence	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Big data	<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"/>

22 Se sono in uso soluzioni applicative e/o infrastrutturali che si basano su tecnologie di *cloud computing*, a quale modello fanno riferimento?

1. Sì
2. No

Public cloud	<input type="checkbox"/>
Private cloud	<input type="checkbox"/>
Community cloud ³³	<input type="checkbox"/>
Hybrid cloud ³⁴	<input type="checkbox"/>

23 Vengono adottate o sviluppate soluzioni *open source*?

1. Sì, e le modifiche apportate al codice vengono condivise con la comunità
2. Sì, ma la soluzione non viene modificata o le modifiche apportate non vengono condivise con la comunità
3. No

³² Per la descrizione degli ambiti tecnologici, cfr. tabella “Ambiti tecnologici” alla fine del questionario.

³³ Il modello del *Community cloud* prevede la condivisione dell’infrastruttura tra diverse aziende di una comunità con interessi comuni. Per un gruppo bancario, la *cloud* utilizzata dalle banche componenti è di *community* solo se essa è utilizzata anche da soggetti esterni al gruppo.

³⁴ Il modello dell’*Hybrid cloud* combina in un’unica soluzione *cloud* due o più modelli diversi (*public*, *private* o *community*). Ad esempio, se un istituto utilizza un servizio *cloud* offerto unendo una parte pubblica e una privata, la risposta sarà *Hybrid cloud*. Se un istituto utilizza due servizi *cloud* diversi, uno privato e uno pubblico, deve marcare le due caselle *Public* e *Private* ma non *Hybrid*.

24 Quali aspetti della sicurezza informatica sono più rilevanti in termini di spesa (intesa come TCO)? Ordinare le voci per spesa decrescente (1 – maggiore spesa) omettendo gli elementi non rilevanti e senza ripetere i valori.

Identity Management Gestione delle identità per l'autenticazione, l'autorizzazione, i diritti/privilegi/permessi di sistema, controllo degli accessi da parte del personale alle risorse informatiche aziendali	<input type="checkbox"/>
IT Risk management Gestione del Rischio IT; Security Assessment; Penetration Test	<input type="checkbox"/>
Security Information and Event Management Strumenti hardware e software per SIM (<i>Security Information Management</i>) e SEM (<i>Security Event Management</i>) finalizzata all'analisi degli <i>alert</i> di sicurezza, al tracciamento dei <i>log</i> e alla generazione di reportistica direzionale e di <i>audit</i>	<input type="checkbox"/>
Framework documentale di sicurezza Definizione del piano di Continuità operativa e di Disaster recovery; verifica periodica della funzionalità dei piani; assicurazione della conformità degli schemi organizzativi alle metodologie e alle best practice in materia di sicurezza; sensibilizzazione sulle tematiche di sicurezza delle informazioni e continuità dei servizi	<input type="checkbox"/>
Data security Soluzioni hardware e software utili a ridurre al minimo i rischi di perdita dei requisiti di Integrità; disponibilità e riservatezza dei dati gestiti dalle singole stazioni di lavoro così come dai grandi repository di dati presenti nei Data Center	<input type="checkbox"/>
Protezione perimetrale Soluzioni hardware e software implementate al fine di proteggere i confini logici dell'azienda da possibili intrusioni sulla rete da parte di persone non autorizzate	<input type="checkbox"/>
Antifrode	<input type="checkbox"/>
Certificazioni di sicurezza	<input type="checkbox"/>

25 Indicare, per gli addetti IT e per il totale dei dipendenti del gruppo, il numero in valore assoluto al 31.12.2011 e la media dei valori mensili.

	Totale al 31.12.2011	Media annua dei valori mensili
Addetti IT	<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"/> <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"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

26 Fotografando la situazione al 31.12.2011, indicare, in valore assoluto, la distribuzione del personale IT del gruppo per ruolo e fascia d'età.

	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"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Management intermedio	<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"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Senior management	<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"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
	Totale dipendenti IT			<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

27 Sempre con riferimento al 31.12.2011, indicare, in valore assoluto, la distribuzione per ruolo e per genere del personale IT del gruppo.

	Uomini	Donne	Totale ruolo
Impiegati	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Management intermedio	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Senior management	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Totale dipendenti IT		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

28 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
Standard di riferimento es. EUCIP, e-CF, ECDL, AITTS, SFIA, CIGREF	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Certificazione su prodotti es. sistemi operativi, software applicativi, ERP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Certificazione su metodologie es. ITIL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

29 Indicare la percentuale di dipendenti del gruppo dotata di dispositivi mobili aziendali.

1. Nulla o trascurabile
2. Inferiore al 10%
3. Tra il 10% e il 25%
4. Tra il 26% e il 50%
5. Superiore al 50%

Laptop	<input type="checkbox"/>
Tablet	<input type="checkbox"/>
Smartphone	<input type="checkbox"/>

30 È previsto l'uso di dispositivi mobili personali (laptop, tablet e smartphone) per svolgere attività lavorative?

1. Sì
2. Sì, ma in situazioni specifiche³⁵
3. No

³⁵ Es. per famiglie professionali o per determinate esigenze lavorative.

31 Quali sono i principali elementi di attenzione connessi con l'utilizzo di dispositivi mobili personali per attività lavorative? Ordinare le voci per importanza (1 – più importante) omettendo gli elementi non rilevati e senza ripetere i valori

Sicurezza/Integrità dei sistemi aziendali	<input type="checkbox"/>
Perdita di dati aziendali	<input type="checkbox"/>
Oneri di manutenzione e di gestione della configurazione	<input type="checkbox"/>
<i>Policy</i> di trattamento dei dati personali e <i>privacy</i>	<input type="checkbox"/>
Definizione di accordi sindacali	<input type="checkbox"/>
Altro, specificare: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>

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.

Social networking

Servizio online, piattaforma, o sito per agevolare la costruzione di reti o relazioni sociali tra persone che condividono interessi, attività, background, nella vita lavorativa e / o reale.

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*.

Big data

Insieme di dati massivi e provenienti da fonti eterogenee, non gestibili da normali strumenti *software* in un tempo ragionevole, e che perciò richiedono sistemi più complessi e tecnologie innovative. I dati possono provenire da *social network*, sensori distribuiti, immagini, dispositivi mobili, ecc. e vengono generalmente utilizzati per analisi multi-dimensionali avanzate.

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* si basano sull'esposizione di specifiche funzionalità tramite interfacce standardizzate che possono essere utilizzate 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*.