

## Questionario

### Avvertenze

*gli asterischi evidenziano nuove domande (\*) ovvero domande parzialmente modificate rispetto alle precedenti indagini (\*\*);*

*cercare di rispondere sempre alle domande, ove non indicato diversamente dal questionario, eventualmente richiedendo chiarimenti al gruppo di lavoro;*

*si ricorda che, per quanto riguarda i dati economici, il valore ZERO è significativo e indica che, per scelta aziendale, non si è speso per quella voce; quindi, nel caso in cui non siano noti i dettagli di spesa richiesti, occorrerà procedere comunque ad una stima di massima. In definitiva, per non inficiare la validità dell'indagine una stima di spesa dovrà essere indicata a ZERO solo nel caso di effettiva stima di spesa nulla;*

*le aziende che nel corso del 1999 sono passate all'Outsourcing o al Facility Management devono fornire, per le quote parti dell'anno, sia i costi sostenuti per la gestione "in proprio" del centro che quelli sostenuti per la nuova modalità di acquisizione del servizio;*

*nel caso di processi di fusione/incorporazione avvenuti nel corso del 1999, il compilatore della banca incorporante o della nuova ragione sociale, prima della redazione del questionario, dovrà contattare la Segreteria CIPA per concordare le modalità da seguire. Va tenuto conto che nei casi della specie è necessaria comunque la compilazione dei questionari delle singole aziende interessate ai processi di fusione/incorporazione;*

# CAPITOLO I

## PROFILI STRUTTURALI CONNESSI CON L'EAD

*Obiettivo conoscitivo:*

Individuare gli aspetti organizzativi della banca che incidono sulle scelte di automazione aziendale.

### **1.1(\*) - La banca fa parte di un gruppo bancario?**

1 = sì, ed è capogruppo;

2 = sì (partecipata);

3 = no.

└

### **1.2 - E' avvenuta una incorporazione o fusione con altra banca nel 1999?**

1 = sì;

2 = no.

└

### **1.3 - Il centro di elaborazione dati ha subito processi di fusione nello stesso anno:**

1 = sì;

2 = no.

└

### **1.4(\*\*) - Nel corso dell'anno di riferimento la banca ha svolto attività di migrazione del sistema informatico verso soluzioni di Outsourcing completo o di Facility Management?**

1 = sì;

2 = no, ma è in previsione nel 2000;

3 = no.

└

### **1.5(\*) - Il sistema centrale utilizzato dalla banca è prevalentemente di proprietà, noleggiato o in leasing?**

1 = sì;

2 = no, è utilizzato quello del gruppo di appartenenza;

3 = no, è utilizzato quello di un centro consortile/società esterna.

└

**1.6(\*) - Il software applicativo utilizzato dalla banca è prevalentemente di proprietà, noleggiato o in leasing?**

- 1 = sì;
- 2 = no, è utilizzato quello del gruppo di appartenenza;
- 3 = no, è utilizzato quello di un centro consortile/società esterna.

□

**1.7(\*\*) - A chi è affidata la gestione dei seguenti servizi?**

Per ognuna delle caselle di seguito riportate indicare il valore 1 o 2, qualora l'attività è svolta prevalentemente con risorse esterne ed è soggetta a specifico contratto di outsourcing, 3 se è svolta in proprio, 4 se non è svolta.

(Per indicazioni sulle voci vedi i riferimenti della Tabella 6.1)

- 1 = al gruppo di appartenenza;
- 2 = a un centro consortile/società esterna;
- 3 = internamente alla banca;
- 4 = non svolta.

- Servizio di Disaster Recovery
- Servizio di gestione della rete TD
- Manutenzione software applicativo sviluppato in proprio
- Sviluppo software applicativo
- Gestione del sistema periferico (desktop/fleet management)
- Gestione altre apparecchiature periferiche (POS, ATM, Remote Banking)
- Servizio di Help-Desk tecnico
- Servizio di Help-Desk applicativo (normativo)
- Internet banking
- Telephone banking
- Registrazione dati, marcatura magnetica e trattamento documenti
- Gestione piattaforma front-office della finanza


*Note:*

- i costi relativi alle attività sopra elencate devono trovare riscontro nella tabella 6.1;
- le banche in outsourcing "completo" devono comunque evidenziare tutte le attività esternalizzate.

**1.8(\*\*) - La banca svolge attività di centro servizi informatico (Facility Management, Outsourcing del S.I., etc.) per altre entità?**

(Per indicazioni sulle voci vedi i riferimenti della Tabella 6.1)

- 1 = sì, prevalentemente per altre banche/società del gruppo;
- 2 = sì, prevalentemente per altre banche/società non appartenenti al gruppo;
- 3 = no.

□

*Nota: i ricavi relativi all'attività sopra elencata devono trovare riscontro nella tabella 6.1.*

## CAPITOLO II

### **EAD: ORGANIZZAZIONE, PIANIFICAZIONE E CONTROLLO**

#### *Obiettivo conoscitivo.*

Con il presente capitolo si intende esaminare l'organizzazione, la pianificazione e il controllo del settore EAD della banca, per cui si vuole osservare come, ed in quale misura, questa definisce le proprie esigenze di Information Technology e pianifica, organizza e controlla i processi.

Il capitolo è diviso nelle seguenti sottosezioni:

- la pianificazione del settore informatico
- il budget informatico e il controllo dei costi
- i contratti di servizio dell'EAD
- la sicurezza logica

#### **La pianificazione del settore informatico**

##### *Definizioni*

Per piano informatico si intende un documento ufficiale di carattere "strategico" (tipicamente pluriennale) approvato dall'alta Direzione dell'azienda - o da un apposito Comitato a ciò delegato - all'interno del quale sono definiti obiettivi e priorità dell'azienda nel settore informatico.

Per piano EAD si intende un documento ufficiale di carattere "operativo" (tipicamente annuale) volto a pianificare le attività individuate nel piano informatico.

#### **2.1 (\*\*)** - *Esiste un piano informatico?*

- 1 = sì, definito in proprio;
- 2 = sì, stabilito da altri (banca capogruppo);
- 3 = no.

□

#### **2.2 (\*\*)** - *Esiste un piano EAD?*

- 1 = sì;
- 2 = no.

□

#### **2.3 (\*)** - *Quale percentuale del piano EAD per l'anno 1999 è stata realizzata? (fare riferimento al piano originariamente approvato; sono ammessi anche valori superiori al 100%)*

□□□□ %

**2.4 (\*\*)** - Nel caso di non completa realizzazione del piano EAD, quali fattori hanno inciso nel mancato realizzo?

- 1 = realizzazione di nuovi progetti, non previsti nel piano originario, e imposti dall'esterno;
- 2 = annullamento/slittamento temporale dei progetti a seguito di variate priorità interne;
- 3 = sottostima degli impegni (es: tempi, risorse);
- 4 = altro.

**Il budget informatico e il controllo dei costi**

**2.5(\*\*)** - Chi fa le scelte EAD nell'ambito del budget informatico (spese e investimenti)?

- 1 = la banca in modo autonomo;
- 2 = la banca capogruppo;
- 3 = non esiste budget informatico.

**2.6 (\*)** - Gli acquisti EAD della banca vengono decisi da:

- 1 = una funzione EAD autonoma;
- 2 = un centro acquisti unificato.

**2.7(\*)** - Chi decide le seguenti tipologie di investimenti?

- 1 = si;
- 2 = no.

- hardware e software di filiale
- hardware e software per i servizi di direzione centrale
- procedure applicative centralizzate
- sistemi dipartimentali

Banca	Banca capogruppo o società del gruppo	Società esterna
<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"/>

**2.8(\*\*)** - Si effettua un controllo dei costi EAD "ribaltandoli" internamente alla banca?

- 1 = si;
- 2 = no.

in caso di risposta affermativa indicare le modalità di ribaltamento:

- attività/unità di servizio erogate (p.e. Service unit)
- procedura applicativa / progetto
- unità di prodotto (p.e. Ri.Ba., Bonifico, Assegno)
- unità utente (p.e. servizio, dipendenza, p.d.l., ecc.)


## I contratti di servizio dell'EAD

**Nota: non vanno presi in considerazione gli aspetti contrattualistici della manutenzione delle apparecchiature e del software.**

**2.9(\*) - Per i sottoelencati servizi informatici, indicare le modalità con le quali sono stati definiti i relativi contratti:**

- 1 = si;
- 2 = no.

	Livello garantito	Penale	Funzione di controllo
- Servizio di Outsourcing del S.I.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Servizio di Facility Management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Servizio di Disaster Recovery	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Servizio di gestione della rete TD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Manutenzione software applicativo sviluppato in proprio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Sviluppo software applicativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Gestione del sistema periferico (desktop/fleet management)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Gestione altre apparecchiature periferiche (POS, ATM, Remote Banking)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Servizio di Help-Desk tecnico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Servizio di Help-Desk applicativo (normativo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Internet banking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Telephone banking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Registrazione dati, marcatura magnetica e trattamento documenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Gestione piattaforma front-office della finanza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Nota: se l'attività non è esternalizzata, valorizzare comunque le tre colonne della relativa attività;*

*Legenda:*

Livello garantito:

deve essere specificato “1” (si) se sono stati formalmente definiti dei livelli garantiti e controllabili da parte della banca;

Penale:

in caso di non conformità dei livelli garantiti di servizio indicare “1” (si) se è prevista l’applicazione di una penale;

Funzione di controllo:

deve essere specificato “1” (si) se la funzione di controllo è stata assegnata ad una specifica entità interna alla banca.

**2.10 (\*) - Indicare il livello di servizio medio mensile fornito all’utente per:**

	Livello garantito	Livello rilevato
- disponibilità del servizio TP	____, ____%	____, ____%
- disponibilità della rete TD	____, ____%	____, ____%
- tempi di risposta (interni) espressi in secondi	____, ____	____, ____
- tempi di risposta di un’operazione elementare allo sportello (richiesta saldo c/c) espressi in secondi	____, ____	____, ____

*Nota: qualora non siano concordati livelli garantiti e/o non vengano rilevati i livelli, lasciare il valore delle caselle a 0.*

**La sicurezza logica**

**2.11(\*\*) - Esiste un piano di analisi dei rischi informatici in linea con le recenti normative sull’argomento?**

- 1 = si;
- 2 = in previsione entro il 2001;
- 3 = no.

└

**2.12(\*\*) - Esiste un processo formalizzato per la revisione del piano di analisi dei rischi informatici ?**

- 1 = si;
- 2 = in previsione entro il 2001;
- 3 = no.

└

**2.13 (\*\*) - È stata attribuita a una specifica figura o ufficio la responsabilità per la sicurezza informatica (sicurezza logica) ?**

1 = si;

2 = in previsione entro il 2001;

3 = no.



## CAPITOLO III

### SVILUPPO E GESTIONE DEL SOFTWARE APPLICATIVO

*Obiettivo conoscitivo:*

Individuare la strategia generale che il settore EAD dell'azienda segue per gestire il "portafoglio ordini" (esigenze di automazione espresse dagli altri comparti aziendali).

Cogliere l'impostazione organizzativa seguita dal settore EAD (ed esaminare i relativi strumenti utilizzati) nello sviluppo e nella manutenzione del software e per la gestione e l'assistenza.

Quantificare le percentuali di allocazione delle risorse per attività ed esigenze.

Il capitolo è diviso nelle seguenti sottosezioni:

- strategie generali
- organizzazione del settore sviluppo e manutenzione
- utilizzo delle risorse umane per area, esigenze, attività
- nuovi servizi.

*N.B. Le banche in outsourcing devono rispondere in questo capitolo, esclusivamente alle domande 3.7 e 3.8.*

#### Strategie generali

**3.1(\*\*) - Per migliorare la capacità del settore EAD di evadere le richieste di automazione, quali delle seguenti strategie sono adottate?**

riportare la graduatoria d'importanza, senza ripetizione di valori: 1= più importante, 2, 3... 7= meno importante

- |  |  |
|--|--|
| - ristrutturazione organizzativa   |  |
| - incremento delle risorse umane   |  |
| - ricorso a risorse esterne  |  |
| - acquisizione pacchetti   |  |
| - acquisizione di sistemi applicativi integrati (ERP)  |  |
| - dotare l'utente interno di strumenti informatici atti a soddisfare autonomamente parte delle proprie esigenze (end user computing) |  |
| - dotare l'utente di nuovi servizi (internet, intranet, ecc.)  |  |

## Organizzazione del settore sviluppo e manutenzione

**3.2 (\*) - Esiste una struttura (formalizzata ed autonoma rispetto ai settori di sviluppo e produzione) che gestisce le fasi di rilascio del software in produzione e, più in generale, il ciclo di vita delle applicazioni (CHANGE MANAGEMENT)?**

- 1 = sì;
- 2 = in previsione entro il 2001;
- 3 = no.

- dei sistemi centrali
- dei sistemi periferici
- dei sistemi specializzati


**3.3 - Il controllo di qualità del software è affidato a:**

- 1 = una funzione interna al gruppo di sviluppo;
- 2 = una funzione esterna ai gruppi di sviluppo e appositamente costituita;
- 3 = non esiste una funzione di controllo di qualità del software.

**3.4 (\*) - Esiste una struttura (formalizzata ed autonoma rispetto ai settori di sviluppo e produzione) per il controllo e la verifica dello stato di avanzamento dei progetti del piano operativo?**

- 1 = sì;
- 2 = in previsione entro il 2001;
- 3 = no.

**3.5 (\*) - Esiste una struttura (formalizzata ed autonoma rispetto ai settori di sviluppo e produzione) per la gestione delle richieste degli utenti interni e per le richieste di nuove applicazioni (Program Management Office / Service Management Office) ?**

- 1 = sì;
- 2 = in previsione entro il 2001;
- 3 = no.

## Utilizzo delle risorse umane per area, esigenze, attività

**3.6 (\*\*)** - Fatto 100 il totale delle risorse umane interne all'azienda destinate a sviluppo, installazione, personalizzazione pacchetti e manutenzione, riportare la percentuale dedicata ad automatizzare le seguenti aree:

- operativa, amministrativa, contabile
- virtual banking
- attività di tipo direzionale gestionale e di controllo
- applicazioni interbancarie

			%
			%
			%
			%
1	0	0	%

## Nuovi servizi

**3.7** - Sono presenti sulla rete interna aziendale servizi che sfruttano strumenti tipici di internet (c.d. intranet)?

- 1 = si;
- 2 = in previsione entro il 2001;
- 3 = no.

□

**3.8(\*\*) - Quali sono gli utilizzi significativi della rete intranet ?**

1 = si;

2 = in previsione entro il 2001;

3 = no.

- posta elettronica (corporate messaging)
- work-group
- accesso ai database (gestione documenti interni, normativa, etc.)
- data warehousing / decision support systems
- gestione sistemi / software distribution
- videoconferenza / broadcasting
- formazione / addestramento personale
- applicazioni di tipo "informativo" (listini finanziari, cambi, ecc.)
- applicazioni di tipo "dispositivo"
- altro


## CAPITOLO IV

### L'ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE EAD

#### *Obiettivo conoscitivo:*

Quantificare e analizzare le risorse umane addette all'EAD, l'investimento in addestramento, la tipologia delle mansioni svolte indipendentemente dalla struttura organizzativa in cui sono collocate.

#### *Definizioni:*

**Personale addetto alle funzioni EAD:** personale che svolge in maniera prevalente le seguenti funzioni tecniche (di sistema, applicative, di esercizio, di staff), riferito alla data del 31/12/1999:

#### 1 - **Funzioni di sistema** comprendono:

- la valutazione tecnico-economica, lo studio, la sperimentazione, il dimensionamento, l'installazione ed il collaudo di: hardware centrale, hardware periferico, rete di telecomunicazioni, sistemi operativi, sistemi Data Base, sistemi Data Communication, sistemi per la sicurezza logica e fisica, linguaggi di programmazione, prodotti programma;
- l'analisi dell'efficienza tecnica dei sistemi elaborativi;
- la definizione degli standard di natura tecnica;
- l'addestramento e l'assistenza agli utenti finali sul funzionamento dei sistemi.

#### 2 - **Funzioni applicative** comprendono:

- i ruoli di analista amministrativo od organizzativo funzionale, comunque diretti allo sviluppo o all'acquisizione del Software (comprese le risorse dedicate alle attività di studio di fattibilità, valutazione di software applicativo, analisi costi/benefici, collaudo e validazione, addestramento ed assistenza di tipo amministrativo/organizzativo, ecc.);
- i ruoli di analista tecnico (progettista) e programmatore (anche nella funzione di documentazione, messa a punto, test e consegna all'esercizio);
- le attività di manutenzione delle applicazioni;
- l'installazione e l'integrazione di applicativi acquisiti dall'esterno nel sistema informativo aziendale;
- l'addestramento e l'assistenza sugli aspetti tecnici di funzionamento delle applicazioni, ecc.

#### 3 - **Funzioni di esercizio** riguardano la produzione di informazioni attuata tramite la gestione dei sistemi elaborativi e l'esecuzione su di essi dei programmi applicativi, ed includono:

- la presa in carico dell'hardware, del software e delle procedure applicative;
- la schedulazione dei lavori sugli elaboratori;
- la conduzione degli elaboratori stessi e delle relative unità di input/output;
- l'individuazione in prima istanza dei malfunzionamenti dell'hardware, del software di base e dei programmi applicativi;

- la gestione di sistemi elaborativi periferici e delle reti di trasmissione dati (HELP DESK tecnico);
- il controllo del buon fine e della completezza tecnica delle elaborazioni (si precisa che in questa funzione non rientrano gli addetti ai controlli di tipo amministrativo del tipo, ad esempio, spunta e trattamento degli output);
- il supporto e la gestione, svolte anche localmente, delle problematiche periferiche e di informatica distribuita per gli aspetti: hardware, reti locali, sistemi operativi.

4 - **Funzioni di staff** comprendono:

- l'auditing, ovvero, in particolare, la rilevazione e il controllo dell'osservanza degli standard e della normativa tecnica;
- la sicurezza logica e fisica;
- l'amministrazione dei dati;
- il controllo qualità dei progetti applicativi e del servizio fornito, anche con riferimento ai servizi forniti dall'outsourcer;
- l'interfacciamento tecnico-applicativo tra banca e outsourcer;
- la pianificazione, budget e controllo dei progetti;
- la gestione della formazione e addestramento EAD;
- il supporto metodologico e la definizione degli standard aziendali.

**AVVERTENZA:**

Il personale va inquadrato nelle funzioni secondo il criterio dell'attività prevalente.

È da escludere il personale in carico al settore EAD nei seguenti casi:

- management (il responsabile del settore EAD, se non inquadrabile in una funzione tecnica);
- personale di segreteria;
- personale distaccato presso altre funzioni aziendali per mansioni diverse dall'EAD;
- personale comunque addetto a funzioni/attività non EAD (telefonia, rete fisica, ecc.);
- personale addetto alle apparecchiature ausiliarie (riportato, esclusivamente in termini di costo, nella Tabella 6.1 alla riga 7.01);
- personale di organizzazione ma non addetto a funzioni di analisi EAD (normativa generale, sviluppo organizzativo, ecc.);
- risorse esterne (p.e. i consulenti aziendali), anche se operano presso il settore EAD in via continuativa, in quanto non dipendenti della banca.

**4.1 - Numero dipendenti che svolgono funzioni EAD inquadrate in unità organizzative dello stesso settore EAD (Personale dipendente EAD c.d. "interno"):**

Personale dip. EAD <i>interno</i>	DIRIGENTI				FUNZIONARI				QUADRI				IMPIEGATI				AUSILIARI E/O OPERAI				TOTALE			
1. SISTEMA																								
2. APPLICAT.																								
3. ESERCIZIO																								
4. STAFF																								
<b>TOTALE</b>																								

**4.2 - Numero dipendenti che svolgono funzioni EAD non inquadrate in unità organizzative del settore EAD (Personale dipendente EAD c.d. "esterno"):**

Personale dip. EAD <i>esterno</i>	DIRIGENTI				FUNZIONARI				QUADRI				IMPIEGATI				AUSILIARI E/O OPERAI				TOTALE			
1. SISTEMA																								
2. APPLICAT.																								
3. ESERCIZIO																								
4. STAFF																								
<b>TOTALE</b>																								

**4.3(\*\*) - Quanti giorni-uomo sono stati dedicati all'addestramento tecnico del personale EAD nel corso dell'anno di riferimento?**

- giorni-uomo impegnati nel 1999

--	--	--	--	--

## CAPITOLO V

### SISTEMA INFORMATICO (Hardware e Software di base)

*Obiettivo conoscitivo:*

Rilevare l'hardware, il software di base e le reti telematiche utilizzati per l'attività interna e per l'offerta di servizi alla clientela.

Il capitolo è diviso nelle seguenti sottosezioni:

- sistemi centrali
- sistemi trasmissivi
- utilizzo di internet da parte del personale della banca
- sistemi periferici e specializzati
- servizi automatizzati alla clientela

Ai fini dell'indagine, gli impianti dedicati all'elaborazione sono stati suddivisi in:

**Sistemi centrali:** insieme delle apparecchiature hardware - che assumono il massimo livello gerarchico sotto il profilo architettuale - ove i dati vengono memorizzati ed elaborati in modo centralizzato;

**Sistemi periferici:** apparecchiature hardware non appartenenti al sistema centrale, cui possono essere o meno collegate. Costituiscono la struttura tipica del punto di vendita e degli uffici della direzione centrale;

**Sistemi specializzati:** apparecchiature che svolgono funzioni specializzate non tipiche di filiale;

**Sistemi trasmissivi:** insieme di apparecchiature hardware e di linee trasmissive che realizzano il collegamento sia all'interno della banca sia verso l'esterno.

**NOTA:**

*Le risposte da fornire sono relative esclusivamente ad apparecchiature acquisite a qualsiasi titolo (leasing, noleggio, acquisto) direttamente dalla banca. Non dovranno pertanto essere considerate le apparecchiature di terzi ancorché collegate al sistema della banca e/o gestite dalla stessa.*

## SISTEMI CENTRALI

**5.1 - Compilare la seguente tabella solo nel caso in cui il sistema centrale utilizzato dalla banca non sia di proprietà, noleggiato o in leasing:**

	Outsourcing	Facility Management
- numero di MIPS	_____	_____
- numero di Gbyte su disco	_____	_____

**5.2 - Si dispone di un sistema centrale di proprietà, noleggiato o in leasing?**

1 = si;

2 = si, ma si prevede la sua cessione entro il 2001 per ricorso all'Outsourcing o al Facility Management;

3 = si, ma si prevede la sua cessione entro il 2001 per fusione/incorporazione con altra banca;

4 = no, ma si prevede una sua installazione entro il 2001;

5 = no.

□

**In caso di risposta 4 o 5, saltare alla domanda 5.10.**

**5.3 - Dettagliare la composizione del sistema centrale:**

Fornitore	Sigla e modello	Potenza (Mips)	N. Elaboratori dello stesso tipo
_____	_____ / _____	_____, ____	____
_____	_____ / _____	_____, ____	____
_____	_____ / _____	_____, ____	____
_____	_____ / _____	_____, ____	____
_____	_____ / _____	_____, ____	____
_____	_____ / _____	_____, ____	____
_____	_____ / _____	_____, ____	____
_____	_____ / _____	_____, ____	____
_____	_____ / _____	_____, ____	____
_____	_____ / _____	_____, ____	____

**5.4 - Percentuale di variazione (+/-) di potenza elaborativa che si stima di disporre entro il 2001 rispetto al totale indicato alla domanda 5.3:**

(+/-)  %

**5.5(\*\*) - Capacità di memorizzazione totale in linea delle memorie a disco del sistema centrale:**

Capacità (Gbyte)	Percentuale di variazione in previsione entro il 2001
<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"/> %

**5.6(\*\*) - Stima della percentuale di stampa ceduta in Service, rispetto al totale, e relativa percentuale di variazione in previsione entro il 2001 (comprendere anche Postel):**

% di stampa ceduta	Percentuale prevista entro il 2001
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %

**5.7(\*\*) - Vengono adottati dispositivi ottici e/o magnetici per sostituire gli archivi cartacei o su microfiches ?**

- 1 = sì, realizzati in proprio;
- 2 = sì, realizzati in Service;
- 3 = previsti entro il 2001;
- 4 = no.

**Nota:**

*Alle domande 5.8 e 5.9 dovranno rispondere solamente quelle banche che forniscono potenza elaborativa a terzi.*



**5.11(\*) - Qual'è la capacità di banda (in kbps) prevalentemente disponibile (p.e. 19.2 kbps, 64 kbps) per le Filiali:**

Tipologia di Filiale	al 31/12/1999	previsione al 31/12/2001
- Sportelli leggeri, Filiali piccole e medie, Agenzie	_____, ____	_____, ____
- Filiali di dimensioni maggiori, sedi di Aree	_____, ____	_____, ____

*Nota: non sono da considerare i collegamenti delle Direzioni Generali e degli Uffici Centrali.*

**5.12(\*) - In quale percentuale, sul totale dei collegamenti precedenti, sono disponibili accessi ISDN per il backup o per fornire capacità aggiuntiva:**

Tipologia di Filiale	al 31/12/1999	previsione al 31/12/2001
- Sportelli leggeri, Filiali piccole e medie, Agenzie	_____%	_____%
- Filiali di dimensioni maggiori, sedi di Aree	_____%	_____%

**5.13 - La rete dati aziendale è utilizzata anche per i collegamenti di fonia (p.e. Voice Over IP)?**

- 1 = sì;
- 2 = in previsione entro il 2001;
- 3 = no.

**5.14 - Sono utilizzati sistemi automatici per l'instradamento delle chiamate telefoniche sul carrier al momento più economico?**

- 1 = sì;
- 2 = in previsione entro il 2001;
- 3 = no.

**5.15 - Viene utilizzata (anche parzialmente) una rete consortile come parte della rete aziendale?**

- 1 = sì;
- 2 = in previsione entro il 2001;
- 3 = no.

**5.16 - La rete di trasmissione dati è utilizzata per convogliare anche servizi alla clientela (POS, HOME BANKING, CORPORATE BANKING, ecc.) ?**

1 = si;

2 = in previsione entro il 2001;

3 = no.

□

**5.17(\*) - Vengono impiegati meccanismi di tunneling o Virtual Private Network (utilizzo di tecniche di cifratura ed eventualmente firewall per la creazione, direttamente su rete pubblica, di connessioni tra sottoreti aziendali situate in luoghi diversi) ?**

1 = si;

2 = in previsione entro il 2001;

3 = no.

□

**5.18(\*) - Al di fuori della RNI, vengono utilizzate tecniche (hardware o software) di cifratura in tratte della rete aziendale?**

1 = si;

2 = in previsione entro il 2001;

3 = no.

□

### **Utilizzo di Internet da parte del personale della Banca**

**5.19(\*) - Indicare la percentuale di dipendenti abilitati alla connessione ad Internet:**

- presso le Filiali □□□□%
- presso la Direzione centrale □□□□%

**NOTA:** Le percentuali vanno calcolate rapportando il numero di dipendenti" abilitati" al totale dei dipendenti assegnati rispettivamente alle Filiali (per la prima riga) e alla Direzione Centrale (per la seconda riga).

**5.20(\*) - Sono presenti sistemi di filtro sui siti visitabili (p.e. black list, white list, content analysis, ecc.)?**

1 = si;

2 = in previsione entro il 2001;

3 = no.

□

**5.21(\*) - Esiste una struttura, interna alla banca, organizzata e formalizzata per affrontare le problematiche di sicurezza relative a Internet?**

1 = si;

2 = in previsione entro il 2001;

3 = no.

□

## **SISTEMI PERIFERICI E SPECIALIZZATI**

### *Obiettivo conoscitivo:*

- rilevare la quantità, la collocazione e la tipologia dei posti di lavoro;
- individuare l'architettura periferica e l'integrazione sia con il sistema centrale che tra gli stessi sistemi periferici;
- analizzare la quantità e la tipologia dell'hardware e del software di base utilizzato.

Nell'ambito dei sistemi periferici sono state individuate le seguenti tipologie di strutture:

#### TIPOLOGIA "A":

configurazioni periferiche basate sull'utilizzo di unità di controllo terminali (tipo IBM 3X74, ecc.) o concentratori bancari programmabili (tipo IBM 4702, Olivetti M40, ecc.).

#### TIPOLOGIA "B1":

configurazioni periferiche basate sull'utilizzo di server funzionanti con sistema operativo UNIX;

#### TIPOLOGIA "B2":

configurazioni periferiche basate sull'utilizzo di server funzionanti con sistema operativo WINDOWS NT;

#### TIPOLOGIA "B3":

configurazioni periferiche basate sull'utilizzo di server funzionanti con sistema operativo diversi da quelli indicati in B1 e B2 (p.e. IBM AS/400, Netware, VMS);

#### TIPOLOGIA "C":

Personal Computer, workstation e portatili non collegati ad alcun elaboratore centrale e/o dipartimentale e non connessi in rete locale (off-line).

Ciascuna tipologia si riferisce ad una riga della tabella. Per ciascuna riga dovranno essere compilate le rispettive colonne come di seguito indicato:

*Colonna 1: QUANTITÀ*

Numero di unità del tipo indicato.

*Colonna 2: TERMINALI NON INTELLIGENTI / EMULATORI DI TERMINALE*

Indicare il numero di terminali non programmabili (p.e. VT320, 327x, VIP7800, TCxxx, ecc.) e di PC aventi esclusivamente funzioni di emulazione collegati alle unità indicate in colonna 1;

*Colonna 3: PC DESKTOP*

Indicare il numero di PC per i quali l'interazione con altri sistemi non si limita all'emulazione di terminale (p.e. consiste in processi cooperativi e/o in applicazioni operanti in modalità "CLIENT - SERVER"), collegati alle unità indicate in colonna 1;

*Colonna 4: PC PORTATILI*

Indicare il numero di PC portatili (solo riga C);

*Colonna 5: WORKSTATION*

Indicare il numero di Mini/workstation utilizzati come posti di lavoro e collegati alle unità indicate in colonna 1.

*NOTE:*

*Occorre compilare le due tabelle rispettivamente per le apparecchiature ubicate in Filiale e per quelle assegnate alla Direzione centrale.*

***Le indicazioni riportate per i sistemi periferici valgono anche per i sistemi specializzati e i relative quantità vanno sommate nella tabella 5.22b.***

**Tabella 5.22a(\*\*)**

	UNITÀ DI ELABORAZIONE O CONTROLLO	POSTI DI LAVORO FILIALE				
	(1) Quantità	(2) Terminali / Emulatori	(3) PC desktop	(4) PC portatili	(5) Workstation	
TIPOLOGIA 'A' unità di controllo e concentratori per terminali bancari	_____	_____	_____		_____	<b>ON LINE</b>
TIPOLOGIA 'B1' Server Unix	_____		_____		_____	
TIPOLOGIA 'B2' Server NT	_____		_____		_____	
TIPOLOGIA 'B3' Altri Server (p.e. IBM AS400, Digital Open VMS, Netware, ecc.)	_____		_____		_____	
TIPOLOGIA 'C' personal computer			_____	_____	_____	<b>OFF-LINE</b>
<b>TOTALI</b>		_____	_____	_____	_____	

**Tabella 5.22b(\*\*)**

	UNITÀ DI ELABORAZIONE O CONTROLLO	POSTI DI LAVORO DIREZIONE CENTRALE				
	(1) Quantità	(2) Terminali / Emulatori	(3) PC desktop	(4) PC portatili	(5) Workstation	
TIPOLOGIA 'A' unità di controllo e concentratori per terminali bancari	_____	_____	_____		_____	<b>ON LINE</b>
TIPOLOGIA 'B1' Server Unix	_____		_____		_____	
TIPOLOGIA 'B2' Server NT	_____		_____		_____	
TIPOLOGIA 'B3' Altri Server (p.e. IBM AS400, Digital Open VMS, Netware, ecc.)	_____		_____		_____	
TIPOLOGIA 'C' personal computer			_____	_____	_____	<b>OFF-LINE</b>
<b>TOTALI</b>		_____	_____	_____	_____	

**5.23 - Stima delle percentuali di variazione (+/-) dei posti di lavoro totali in previsione entro il 2001:**

- c/o Direzione centrale	(+/-)	%
- c/o Filiali	(+/-)	%

**5.24(\*\*) - Sistema operativo utilizzato sui posti di lavoro (indicare il numero di macchine su cui è montato il sistema operativo indicato in ogni riga, tenendo conto delle risposte fornite nella tabella 5.22):**

Sistema operativo utilizzato	Quantità al 31.12.1999					Quantità prevista al 31.12.2001				
DOS										
WINDOWS NT										
WINDOWS 95/98										
WINDOWS 2000										
WINDOWS 3.11										
OS/2										
UNIX (e UNIX-like)										
MAC OS										
ALTRI										

**5.25(\*) - Si stanno adottando personal computer del tipo "client leggeri" (p.e.: Network Computer, NetPC):**

- 1 = si;
- 2 = in previsione entro il 2001;
- 3 = no.



## SERVIZI AUTOMATIZZATI ALLA CLIENTELA

**5.26(\*\*) - Per tutti i Cash-Dispenser ed i Terminali Self-Service indicare la situazione al 31.12.1999 e il totale delle stesse apparecchiature che si prevede di avere al 31.12.2001:**

(Indicare nelle colonne Cash-Dispenser tutte le apparecchiature con funzione di erogazione di banconote;

Indicare nelle colonne Terminali Self-Service tutte le apparecchiature prive della funzione di erogazione di denaro).

	Cash-Dispenser installati al 31.12.1999	Cash-Dispenser installati al 31.12.2001	Terminali Self-Service installati al 31.12.1999	Terminali Self-Service installati al 31.12.2001
Quantità totale	_____	_____	_____	_____
di cui c/o Filiali	_____	_____	_____	_____
Numero di Cash-Dispenser abilitati a funzioni di Self-Service	_____	_____		
Quantità di apparati con dispositivi che trattano carte a microprocessore	_____	_____	_____	_____

**5.27 - Numero di POS installati presso i propri clienti:**

	gestiti in proprio al 31.12.1999	quantità prevista al 31.12.2001	non gestiti in proprio al 31.12.1999	Quantità prevista al 31.12.2001
-di proprietà	_____	_____	_____	_____
-non di proprietà	_____	_____	_____	_____

**5.28(\*) - Rispetto al totale installato, indicare la percentuale di apparecchiature POS presso la clientela in grado di trattare carte a microprocessore**

-situazione al 31.12.1999	_____ %
-previsione al 31.12.2001	_____ %

## CAPITOLO VI

### PROFILI ECONOMICI DELL'EAD

#### *Obiettivo conoscitivo:*

La presente sezione del questionario riguarda la quantificazione e l'analisi dei costi (comprensivi degli ammortamenti) e degli investimenti sostenuti direttamente dalle banche per il settore EAD nell'anno di riferimento e le relative previsioni per l'esercizio successivo. Viene inoltre proposta una diversa aggregazione dei costi per l'individuazione delle risorse assorbite, mediamente e per gruppi di banche, dai processi e dalle attività del Centro EAD.

Il capitolo è diviso nelle seguenti sottosezioni:

- consuntivo dei costi e degli investimenti della banca per l'esercizio di riferimento (Tab. 6.1);
- previsione dei costi e degli investimenti della banca per l'esercizio successivo (Tab. 6.2);
- ripartizione dei costi del centro EAD per attività (Tab 6.3).

#### Avvertenze:

- *in questo capitolo deve essere evidenziato l'ammontare, espresso in milioni di lire ed al lordo dell'Iva, dei costi EAD direttamente sostenuti dalla banca;*
- *il valore ZERO è significativo ed indica che, per scelta aziendale, non si è speso per quella voce; quindi, nel caso in cui non siano noti i dettagli di spesa richiesti, occorrerà procedere comunque ad una stima; al fine di non inficiare la validità dell'indagine una stima di spesa dovrà quindi essere indicata a ZERO solo nel caso di effettiva stima di spesa nulla.*

### 6.1 - 6.2 - Tabelle riepilogative costi/investimenti EAD

Di seguito si indica il contenuto di ciascuna colonna; vanno compilati i soli riquadri non anneriti.

#### *Colonna "A": NOLEGGIO*

Canoni di competenza dell'anno, compresi eventuali canoni di extra-uso o di uso speciale.

#### *Colonna "B": LEASING*

Come la colonna "A", per il Leasing.

#### *Colonna "C": MANUTENZIONE*

Come la colonna "A", per la manutenzione.

#### *Colonna "D": ALTRE SPESE*

Tutte le altre spese imputate al conto economico (compresa l'IVA qualora spesa completamente nell'esercizio); vanno inoltre imputati i costi del Software speso in esercizio. Quest'ultima spesa va anche riportata nella colonna "J".

#### *Colonna "E": TOTALE COSTI*

Riportare la sommatoria delle colonne "A", "B", "C" e "D".

*Colonna "F": AMMORTAMENTI*

Quota di ammortamento economico-tecnico di competenza, calcolata secondo i criteri usualmente utilizzati dalla banca; vanno comprese le eventuali minusvalenze realizzate con alienazione di cespiti EAD.

*Colonna "G": TOTALE COSTI DI ESERCIZIO*

Riportare la somma delle colonne "E" ed "F".

*Colonna "H": INVESTIMENTI IN AMMORTAMENTO*

Valore globale dei beni acquisiti dall'azienda nell'anno di riferimento, indipendentemente dalla modalità e dai tempi di pagamento e di consegna.

Si potrà fare riferimento al budget, di competenza o di cassa, ovvero ad altre fonti interne di rilevazione.

*Colonna "I": INVESTIMENTI IN LEASING*

Indicare il valore di costo originario dei beni acquisiti tramite contratti di Leasing stipulati nell'esercizio.

*Colonna "J": INVESTIMENTI TOTALMENTE SPESATI NELL'ESERCIZIO*

Al fine di rilevare gli investimenti totali in hardware e software sostenuti nell'anno, indipendentemente dalle modalità di imputazione in conto economico (ammortamento o costo), si dovranno inserire gli acquisti hardware e software spesi nell'esercizio (p.e. programmi di utilizzo per un solo caso, beni di costo unitario inferiore al milione, software di utilità pluriennale speso nell'esercizio, ecc. ).

**NOTA: Gli importi indicati nella colonna "J" sono da conteggiare anche fra quelli della colonna "D"**

*Colonna "L": TOTALE INVESTIMENTI*

Contiene la somma delle colonne "H", "I" e "J".

Di seguito si indica il contenuto di ciascuna riga; vanno compilati i soli riquadri non anneriti.

**COSTI DELL'HARDWARE**

Il complesso dell'hardware è stato suddiviso in:

Sottosistemi centrali:

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

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

Per esemplificare, rientrano nei sottosistemi centrali:

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

Sottosistemi trasmissivi:

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

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

Per esemplificare, rientrano nei sottosistemi trasmissivi:

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

#### Canoni linee di trasmissione dati:

nel caso in cui la gestione del sottosistema trasmissivo venga affidata a terzi è necessario scorporare - anche in modo stimato - dall'importo totale del servizio la parte relativa ai canoni per le linee di trasmissione dati, da riportare in questa voce; la parte relativa ai canoni per le apparecchiature di proprietà della società erogatrice del servizio, va riportata, invece, nella precedente voce "Sottosistemi trasmissivi".

#### Sottosistemi periferici:

apparecchiature che assumono il minimo livello gerarchico sotto il profilo architettuale. Sono quelle che costituiscono la struttura tipica del "punto di vendita" e degli Uffici della Direzione Centrale per cui devono essere tenute distinte da quelle riportate nella successiva voce "Sottosistemi specializzati".

Esse sono individuabili in:

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

- marcatrici decentrate
- LAN e relativi impianti di cablaggio

*Sono comunque da escludere, telefax, telex, fotocopiatrici e centralini.*

Sottosistemi specializzati:

apparecchiature che svolgono funzioni specializzate non tipiche di filiali e non direttamente dipendenti da Mainframe. A titolo esemplificativo si citano:

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

**COSTI DEL SOFTWARE ACQUISITO DALL'ESTERNO**

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

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

Il software acquisito dall'esterno è stato suddiviso in:

Software di base:

tutto il software che viene generalmente indicato come sistema operativo (es. MVS, Windows, DOS, VMS, UNIX, ecc.), i compilatori, il software di controllo delle apparecchiature hardware e della rete trasmissiva, quello di controllo accessi (sicurezza), i monitor (CICS, TSO, ecc.), i DBMS (Data Base Management System), gli strumenti per lo sviluppo applicativo quali ad esempio: i manipolatori di files, i software per il testing, il debugging, la generazione del codice, la gestione degli Abend, gli strumenti CASE, ecc.

Pacchetti applicativi:

prodotti acquistati direttamente sul mercato, che sono stati sviluppati su specifiche individuate dal fornitore.

Applicazioni chiavi in mano:

applicazioni commissionate a terzi secondo specifiche definite dal committente.

Servizi di analisi e programmazione:

servizi relativi all'utilizzo di risorse esterne a supporto dell'attività interna.

*NOTA:*

*Per ciascun tipo di prodotto considerato i canoni annui di noleggio e manutenzione vanno inclusi, rispettivamente, nelle colonne "A" e "C"; in caso di acquisizione in proprietà o licenza d'uso pluriennale o perpetua il costo del software dovrà essere riportato:*

- *se capitalizzato nelle colonne "F" (per la parte capitalizzata nell'anno) e "H" (per il valore globale dell'investimento);*
- *se speso in esercizio, nella colonna "D" e ripetuto nella colonna "J".*

**COSTI DEL PERSONALE DIPENDENTE EAD "INTERNO" AL SERVIZIO EAD**

Indicare i costi effettivamente sostenuti per i dipendenti inquadrati in unità organizzative del settore EAD (personale c.d. "interno"), secondo la suddivisione: personale addetto alle funzioni di SISTEMA, APPLICATIVE, di ESERCIZIO, di STAFF. Fare riferimento ai dipendenti di cui alla tabella 4.1.

Vanno compresi tutti gli oneri a carico della banca quali competenze, contributi sociali, accantonamenti a fronte del trattamento di fine rapporto e previdenza, altri accantonamenti, altre spese afferenti al personale preso in considerazione.

**COSTI DEL PERSONALE DIPENDENTE EAD "ESTERNO" AL SERVIZIO EAD**

Indicare i costi effettivamente sostenuti per i dipendenti che svolgono funzioni EAD sebbene non inquadrati in unità organizzative dello stesso settore EAD (personale c.d. "esterno"), secondo la suddivisione di cui si è detto. Fare riferimento ai dipendenti di cui alla tabella 4.2.

Vanno compresi tutti gli oneri a carico della banca quali competenze, contributi sociali, accantonamenti a fronte del trattamento di fine rapporto e previdenza, altri accantonamenti, altre spese afferenti al personale preso in considerazione.

**COSTI PER L'ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE EAD**

Sono da indicare i costi di iscrizione e/o docenza sostenuti per la partecipazione del personale EAD "interno" ed "esterno" a corsi e seminari, di natura informatica, tenuti esclusivamente da società esterne.

**COSTI DEI SERVIZI RICEVUTI DA TERZI**

Tali oneri comprendono:

Servizi di Facility Management:

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

Servizi di Outsourcing del sistema informatico:

costi dovuti a terzi per servizi di elaborazione ed utilizzo del sistema informatico (hardware centrale e software applicativo), anche se parziale (per esempio: elaborazione retribuzioni del personale).

SERVIZI di Disaster Recovery:

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

Gestione della rete trasmissione dati:

nel caso che il costo di tale servizio fosse comprensivo anche della quota relativa ai canoni di linee o di apparecchiature, questi oneri sono da imputare - anche in modo stimato - rispettivamente nelle precedenti voci "Canoni linee di trasmissione dati" e "Sottosistema trasmissivo"; la rimanente quota viene attribuita a questa voce.

Gestione servizi vari EAD:

tipo: ATM/Bancomat, POS, Servizi di HELP DESK, registrazione carte Bancomat e a microprocessore, Phone Banking (per i soli aspetti tecnico-informatici), Corporate Banking, Home Banking, gestione siti WEB, emissione di proprie carte di debito/credito, ecc.

Assistenza sistemistica

Consulenza

Consulenza finalizzata allo studio di attività e progetti informatici (in questa voce non vanno, pertanto, incluse le spese relative a servizi di analisi e programmazione, che devono essere evidenziate nelle apposite voci).

Registrazione dati:

servizi che prevedono esclusivamente la registrazione dei dati (p.e. Deleghe IVA, IRPEF).

Marcatura magnetica e trattamento documenti:

costi per la marcatura e il trattamento meccanico del documento (piazzatura, marcatura e spedizione effetti, marcatura e selezione assegni).

Reti a valore aggiunto:

tipo: GEIS, INTESA, MULTITEL, ecc.

Banche Dati:

tipo: Cerved, Borsa Italiana, Bloomberg, Reuters, Radiocor, ecc. Per quanto riguarda le Agenzie di informazione, i costi vanno indicati solo se supportati da collegamenti informatici.

Installazione apparecchiature/software:

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

SWIFT

RNI - Rete Nazionale Interbancaria:

ricomprendere i soli costi per i servizi resi dalla SIA e dai Centri Applicativi, con l'esclusione dell'ammontare delle commissioni interbancarie, penali e rifusioni di interessi.

## **COSTI DIVERSI**

Comprendono le spese per:

### Personale addetto alle apparecchiature ausiliarie:

personale addetto prevalentemente alle apparecchiature che sono riportate alla riga 7.02 della stessa tabella.

### Apparecchiature ausiliarie:

apparecchiature ausiliarie direttamente connesse all'hardware (alimentatori di carta in rulli per stampanti laser, COM, ecc.) nonché tutte le altre apparecchiature collaterali all'EAD (scarbonatrici, taglierine, imbustatori, pulitori e valutatori di supporti magnetici, ecc.).

### Materiali ausiliari:

supporti magnetici (nastri, diskpack, floppy disk, ecc.), supporti cartacei per uso EAD (moduli a striscia continua, ecc.) forniti ai centri EAD dell'azienda, materiali ausiliari per stampanti (nastri inchiostriati, toner, ecc.), materiali per la pulizia delle apparecchiature (tape cleaner, freon, ecc.).

### Impianti tecnologici:

- impianti ausiliari per il funzionamento delle apparecchiature per l'EAD (condizionamento, ecc.)
- impianti per la continuità di esercizio (generatori elettrici, ecc.)
- impianti per la sicurezza fisica (controllo accessi, antincendio, archivi per la protezione dei dati, ecc.)

### Energia per impianto centrale:

Elettricità, gasolio, ecc.

### Immobili:

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

Si dovranno indicare:

- per gli immobili presi in locazione, i canoni annui di affitto
- per gli immobili di proprietà ammortizzati e non, il fitto annuo figurativo

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

### Assicurazione:

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

### Personale addetto al Data-entry:

costo del personale, anche non appartenente direttamente al servizio EAD, dedicato in via temporanea o continuativa al caricamento di dati da elaborare elettronicamente.

### Personale a supporto dell'EAD:

costo del personale, riferibile al settore informatico, addetto alle funzioni di segreteria e di amministrazione fornitori.

### ***RICAVI (AL NETTO DI IVA)***

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

#### *Servizio di Facility Management:*

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

#### *Servizio di Outsourcing del sistema informativo:*

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

#### *Servizio di Disaster Recovery:*

ricavi da terzi per i contratti di protezione da disastri.

#### *Gestione della rete trasmissione dati*

#### *Gestione servizi vari EAD:*

ATM/Bancomat, POS, Servizi di HELP DESK, registrazione carte Bancomat ed a microprocessore, Phone Banking, Home Banking, ecc.

#### *Plusvalenze per alienazione hardware:*

plusvalenze dovute ad alienazione di apparecchiature.

#### *Vendita o noleggio software*

vendita o il noleggio di software applicativo a terzi.

#### *Altri ricavi EAD*

**Tabella 6.1 - Consuntivo dell'esercizio 1999**

		<b>Spese</b>					<b>Investimenti</b>					
		Noleggio	Leasing	Manutenzione	Altre spese	Totale Costi	Ammortamenti	Totale Costi di Esercizio	Investimenti in ammortamento	Investimenti in leasing	Investimenti totalmente spesi nell'esercizio	Totale Investimenti
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	L
<b>COSTI DELL'HARDWARE</b>		<b>(con IVA)</b>										
1.01	<i>Sottosistemi Centrali</i>											
1.02.1	<i>Sottosistemi Trasmissivi</i>											
1.02.2	<i>Canoni linee trasmissione dati</i>											
1.03	<i>Sottosistemi Periferici</i>											
1.04	<i>Sottosistemi Specializzati</i>											
<b>1.00</b>	<b>Totale Costi Hardware</b>											
<b>COSTI DEL SOFTWARE ACQUISITO DALL'ESTERNO</b>		<b>(con IVA)</b>										
<b>Sottosistemi Centrali</b>												
2.01.1	<i>Software di base</i>											
2.01.2	<i>Pacchetti applicativi</i>											
2.01.3	<i>Applicazioni chiavi in mano</i>											
2.01.4	<i>Servizi di analisi e programmazione</i>											
<b>Sottosistemi Trasmissivi</b>												
2.02.1	<i>Software di base</i>											
<b>Sottosistemi Periferici</b>												
2.03.1	<i>Software di base</i>											
2.03.2	<i>Pacchetti applicativi</i>											
2.03.3	<i>Applicazioni chiavi in mano</i>											
2.03.4	<i>Servizi di analisi e programmazione</i>											
<b>Sottosistemi Specializzati</b>												
2.04.1	<i>Software di base</i>											
2.04.2	<i>Pacchetti applicativi</i>											
2.04.3	<i>Applicazioni chiavi in mano</i>											
2.04.4	<i>Servizi di analisi e programmazione</i>											
<b>2.00</b>	<b>Totale Costi Software Esterno</b>											

**Tabella 6.1 - Consuntivo dell'esercizio 1999**

		<b>Spese</b>					<b>Investimenti</b>					
		Noleggio	Leasing	Manutenzione	Altre spese	Totale Costi	Ammortamenti	Totale Costi di Esercizio	Investimenti in ammortamento	Investimenti in leasing	Investimenti totalmente spesi nell'esercizio	Totale Investimenti
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	L
<b>COSTI DEL PERSONALE DIPENDENTE EAD "INTERNO" AL SERVIZIO EAD</b>												
3.01	<i>Addetti alle funzioni di Sistema</i>											
3.02	<i>Addetti alle funzioni Applicative</i>											
3.03	<i>Addetti alle funzioni di Esercizio</i>											
3.04	<i>Addetti alle funzioni di Staff</i>											
<b>3.00</b>	<b>Totale Costi Personale EAD interno</b>											
<b>COSTI DEL PERSONALE DIPENDENTE EAD "ESTERNO" AL SERVIZIO EAD</b>												
4.01	<i>Addetti alle funzioni di Sistema</i>											
4.02	<i>Addetti alle funzioni Applicative</i>											
4.03	<i>Addetti alle funzioni di Esercizio</i>											
4.04	<i>Addetti alle funzioni di Staff</i>											
<b>4.00</b>	<b>Totale Costi Personale EAD esterno</b>											
<b>COSTI PER L'ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE EAD (con IVA)</b>												
<b>5.00</b>	<b>Totale Costi Addestramento</b>											
<b>COSTI DEI SERVIZI RICEVUTI DA TERZI (con IVA)</b>												
6.01	<i>Servizio di Facility Management</i>											
6.02	<i>Servizio di Outsourcing del S.I.</i>											
6.03	<i>Servizio di Disaster Recovery</i>											
6.04	<i>Gestione della Rete TD</i>											
6.05	<i>Gestione Servizi Vari EAD</i>											
6.06	<i>Assistenza Sistemistica</i>											
6.07	<i>Consulenza</i>											
6.08	<i>Registrazione Dati</i>											
6.09	<i>Marcatura magnetica e trattam. documenti</i>											
6.10	<i>Reti a valore aggiunto</i>											
6.11	<i>Banche dati</i>											
6.12	<i>Installazione apparecchiature/software</i>											
6.13	<i>Swift</i>											
6.14	<i>RNI</i>											
<b>6.00</b>	<b>Totale Costi Servizi da Terzi</b>											

**Tabella 6.1 - Consuntivo dell'esercizio 1999**

		<b>Spese</b>					<b>Investimenti</b>					
		Noleggio	Leasing	Manutenzione	Altre spese	Totale Costi	Ammortamenti	Totale Costi di Esercizio	Investimenti in ammortamento	Investimenti in leasing	Investimenti totalmente spesi nell'esercizio	Totale Investimenti
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	L
<b>COSTI DIVERSI</b>		(con IVA)										
7.01	Personale addetto app. ausiliarie											
7.02	Apparecchiature ausiliarie											
7.03	Materiali ausiliari											
7.04	Impianti tecnologici											
7.05	Energia per impianto centrale											
7.06	Immobili											
7.07	Assicurazione											
7.08	Personale addetto al data-entry											
7.09	Personale a supporto dell'EAD											
7.00	<b>Totale Costi Diversi</b>											
<b>COSTI EAD</b>		(sommare le righe 1.00 - 2.00 - 3.00 - 4.00 - 5.00 - 6.00 - 7.00)										
8.00	<b>TOTALE COSTI EAD</b>											
<b>RICAVI</b>		(al netto di IVA)										
9.01	Per Servizio di Facility Management											
9.02	Per Servizio di Outsourcing del S.I.											
9.03	Per Servizio di Disaster Recovery											
9.04	Per Gestione della Rete TD											
9.05	Per Gestione di Servizi Vari EAD											
9.06	Plusvalenze per alienazione Hardware											
9.07	Per vendita o noleggio Software											
9.08	Altri EAD											
9.00	<b>Totale Ricavi</b>											
<b>COSTI EAD NETTI</b>		(sottrarre alla riga 8.00 la riga 9.00)										
10.00	<b>TOTALE COSTI EAD NETTI</b>											

**Tabella 6.2 - Previsioni per l'esercizio 2000**

		<b>Spese</b>					<b>Investimenti</b>					
		Noleggio	Leasing	Manutenzione	Altre spese	Totale Costi	Ammortamenti	Totale Costi di Esercizio	Investimenti in ammortamento	Investimenti in leasing	Investimenti totalmente spesi nell'esercizio	Totale Investimenti
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	L
<b>COSTI DELL'HARDWARE</b>		<i>(con IVA)</i>										
1.01	<i>Sottosistemi Centrali</i>											
1.02.1	<i>Sottosistemi Trasmissivi</i>											
1.02.2	<i>Canoni linee trasmissione dati</i>											
1.03	<i>Sottosistemi Periferici</i>											
1.04	<i>Sottosistemi Specializzati</i>											
<b>1.00</b>	<b>Totale Costi Hardware</b>											
<b>COSTI DEL SOFTWARE ACQUISITO DALL'ESTERNO</b>		<i>(con IVA)</i>										
<b>Sottosistemi Centrali</b>												
2.01.1	<i>Software di base</i>											
2.01.2	<i>Pacchetti applicativi</i>											
2.01.3	<i>Applicazioni chiavi in mano</i>											
2.01.4	<i>Servizi di analisi e programmazione</i>											
<b>Sottosistemi Trasmissivi</b>												
2.02.1	<i>Software di base</i>											
<b>Sottosistemi Periferici</b>												
2.03.1	<i>Software di base</i>											
2.03.2	<i>Pacchetti applicativi</i>											
2.03.3	<i>Applicazioni chiavi in mano</i>											
2.03.4	<i>Servizi di analisi e programmazione</i>											
<b>Sottosistemi Specializzati</b>												
2.04.1	<i>Software di base</i>											
2.04.2	<i>Pacchetti applicativi</i>											
2.04.3	<i>Applicazioni chiavi in mano</i>											
2.04.4	<i>Servizi di analisi e programmazione</i>											
<b>2.00</b>	<b>Totale Costi Software Esterno</b>											

**Tabella 6.2 - Previsioni per l'esercizio 2000**

		<b>Spese</b>					<b>Investimenti</b>					
		Noleggio	Leasing	Manutenzione	Altre spese	Totale Costi	Ammortamenti	Totale Costi di Esercizio	Investimenti in ammortamento	Investimenti in leasing	Investimenti totalmente spesi nell'esercizio	Totale Investimenti
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	L
<b>COSTI DEL PERSONALE DIPENDENTE EAD "INTERNO" AL SERVIZIO EAD</b>												
3.01	<i>Addetti alle funzioni di Sistema</i>											
3.02	<i>Addetti alle funzioni Applicative</i>											
3.03	<i>Addetti alle funzioni di Esercizio</i>											
3.04	<i>Addetti alle funzioni di Staff</i>											
<b>3.00</b>	<b>Totale Costi Personale EAD interno</b>											
<b>COSTI DEL PERSONALE DIPENDENTE EAD "ESTERNO" AL SERVIZIO EAD</b>												
4.01	<i>Addetti alle funzioni di Sistema</i>											
4.02	<i>Addetti alle funzioni Applicative</i>											
4.03	<i>Addetti alle funzioni di Esercizio</i>											
4.04	<i>Addetti alle funzioni di Staff</i>											
<b>4.00</b>	<b>Totale Costi Personale EAD esterno</b>											
<b>COSTI PER L'ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE EAD (con IVA)</b>												
<b>5.00</b>	<b>Totale Costi Addestramento</b>											
<b>COSTI DEI SERVIZI RICEVUTI DA TERZI (con IVA)</b>												
6.01	<i>Servizio di Facility Management</i>											
6.02	<i>Servizio di Outsourcing del S.I.</i>											
6.03	<i>Servizio di Disaster Recovery</i>											
6.04	<i>Gestione della Rete TD</i>											
6.05	<i>Gestione Servizi Vari EAD</i>											
6.06	<i>Assistenza Sistemistica</i>											
6.07	<i>Consulenza</i>											
6.08	<i>Registrazione Dati</i>											
6.09	<i>Marcatura magnetica e trattam. documenti</i>											
6.10	<i>Reti a valore aggiunto</i>											
6.11	<i>Banche dati</i>											
6.12	<i>Installazione apparecchiature/software</i>											
6.13	<i>Swift</i>											
6.14	<i>RNI</i>											
<b>6.00</b>	<b>Totale Costi Servizi da Terzi</b>											

**Tabella 6.2 - Previsioni per l'esercizio 2000**

		<b>Spese</b>					<b>Investimenti</b>					
		Noleggio	Leasing	Manutenzione	Altre spese	Totale Costi	Ammortamenti	Totale Costi di Esercizio	Investimenti in ammortamento	Investimenti in leasing	Investimenti totalmente spesi nell'esercizio	Totale Investimenti
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	L
<b>COSTI DIVERSI</b>		(con IVA)										
7.01	Personale addetto app. ausiliarie											
7.02	Apparecchiature ausiliarie											
7.03	Materiali ausiliari											
7.04	Impianti tecnologici											
7.05	Energia per impianto centrale											
7.06	Immobili											
7.07	Assicurazione											
7.08	Personale addetto al data-entry											
7.09	Personale a supporto dell'EAD											
7.00	<b>Totale Costi Diversi</b>											
<b>COSTI EAD</b>		(sommare le righe 1.00 - 2.00 - 3.00 - 4.00 - 5.00 - 6.00 - 7.00)										
8.00	<b>TOTALE COSTI EAD</b>											
<b>RICAVI</b>		(al netto di IVA)										
9.01	Per Servizio di Facility Management											
9.02	Per Servizio di Outsourcing del S.I.											
9.03	Per Servizio di Disaster Recovery											
9.04	Per Gestione della Rete TD											
9.05	Per Gestione di Servizi Vari EAD											
9.06	Plusvalenze per alienazione Hardware											
9.07	Per vendita o noleggio Software											
9.08	Altri EAD											
9.00	<b>Totale Ricavi</b>											
<b>COSTI EAD NETTI</b>		(sottrarre alla riga 8.00 la riga 9.00)										
10.00	<b>TOTALE COSTI EAD NETTI</b>											

### **6.3 - Ripartizione dei costi del centro EAD per attività**

L'analisi dei costi si sta sempre più spostando verso lo studio e la determinazione dei costi dei processi e delle attività. In quest'ottica si propone di seguito una diversa aggregazione dei costi già indicati, per capitoli di spesa, nella tabella 6.1. L'obiettivo è quello di rilevare, ricorrendo eventualmente a stime, il peso delle principali attività del centro EAD e di individuare le risorse (umane, hardware, software, ecc.) assorbite da ciascuna di esse. Tale attività presupporrebbe la presenza all'interno della banca di una modalità di attribuzione dei costi in forma analitica. Pertanto le banche che non adottassero tale criterio dovranno fornire stime attendibili, in modo da potersi comunque confrontare con i dati di sistema.

Nelle righe della tabella 6.3 sono riportate le principali attività svolte da un centro EAD. Nelle colonne sono indicate le voci di costo aggregate già presenti nella tabella 6.1 colonna "G".

Per facilitare la compilazione della tabella è stata predisposta una tavola "esplicativa" in cui sono evidenziati i valori di riferimento della Tabella 6.1 da prendere in considerazione. Nei casi in cui una singola voce di costo della tabella 6.1 compaia in più caselle, occorrerà imputare a ciascuna di esse la parte di competenza.

I totali delle colonne "A", "B", "C", "D", "E" (riga 9) della tabella 6.3, devono coincidere con i relativi valori riportati nella colonna "G" (Costi di Esercizio) della tabella 6.1. In particolare il valore "Totale Costi EAD" della riga 9, colonna "F" della tabella 6.3 dovrà coincidere con il valore "Totale Costi EAD" della riga 8.00, colonna "G" (Totale Costi di Esercizio) della tabella 6.1.

Le attività del centro EAD sono state suddivise in:

#### 1. Elaborazione centrale (comprensiva della memorizzazione magnetica)

Comprendono i costi delle risorse (hardware, software, umane) relative ai sistemi centrali di produzione (il costo degli ambienti di sviluppo va quantificato all'attività 4); in particolare, sono da ricomprendere le parti dei costi di esercizio relativi a:

- elaboratori centrali di produzione;
- unità centrali di memorizzazione su dischi, nastri e robot per fini di produzione, anche nel caso di servizi resi da terzi (p.e. il costo dell'hardware, del software specifico, del personale addetto, di tutte le attività di immagazzinamento, duplicazione dei supporti nonché il costo degli stessi);
- software di base (di sistema e di controllo);
- personale "interno" ed "esterno" di gestione e di sistema, comprese le relative spese per l'addestramento;
- servizi di elaborazione forniti da terzi;

Per questa attività, va considerata anche la relativa parte dei costi energetici, degli impianti, degli immobili, dei materiali ausiliari e dei costi assicurativi.

#### 2. Stampa ed imbustazione centralizzata

Costi di esercizio delle stampanti centralizzate (hardware e software di base) di grosso volume, laser o ad impatto, e i materiali di consumo, inclusa la carta. Sono da comprendere inoltre i costi del personale "interno" ed "esterno" assegnato all'attività in questione e le relative spese per l'addestramento, nonché i costi del personale addetto alle apparecchiature ausiliarie e gli eventuali costi dei servizi ricevuti da terzi.

Per questa attività si dovrà inserire anche la quota parte dei costi energetici, degli impianti, degli immobili, dei materiali, delle apparecchiature ausiliarie e dei costi assicurativi.

### 3. Teletrasmissione dati

Costi di esercizio delle apparecchiature di trasmissione dati (come riportato nelle definizioni di “Sottosistema trasmissivo” e “Canoni linee trasmissione dati” della tabella 6.1), del software di base dedicato (p.e. Netview), dei sistemisti e dei gestori della rete e di tutte le altre voci riconducibili all’attività in esame.

Sono escluse le LAN di agenzia ed eventuali Server di communication dedicati presenti in agenzia.

Per questa attività si dovrà inserire anche la quota parte dei costi energetici, degli impianti, degli immobili e dei costi assicurativi.

### 4. Acquisto, Sviluppo e Manutenzione procedure applicative per Sottosistema Centrale

Comprende i costi di esercizio dell’hardware e del software, sia di base che applicativo, relativo agli elaboratori centrali utilizzati per lo sviluppo e la manutenzione del software applicativo, comprensivi delle relative spese per immobili e assicurazioni; i costi di esercizio del software applicativo per Sottosistema Centrale con i relativi canoni di manutenzione e le spese per servizi di analisi e programmazione e di consulenza; i costi del personale “interno” e “esterno” impegnato nello sviluppo e nella manutenzione delle procedure applicative per Sottosistema Centrale, comprese le relative spese per l’addestramento.

### 5. Elaborazione periferica

Costi di esercizio dell’hardware e del software di base relativo al Sottosistema Periferico; personale “interno” ed “esterno” impiegato nella gestione del Sottosistema Periferico e relative spese per l’addestramento; servizi ricevuti da terzi (p.e. assistenza sistemistica, consulenza, installazione apparecchiature) e canoni assicurativi, sempre relativi al Sottosistema Periferico.

### 6. Acquisto, Sviluppo e Manutenzione procedure applicative per Sottosistema Periferico

Costi di esercizio del software applicativo per Sottosistema Periferico con i relativi canoni di manutenzione e servizi di analisi e programmazione e di consulenza; costi del personale “interno” ed “esterno” impegnato nello sviluppo e manutenzione delle procedure applicative per Sottosistema Periferico, comprensivi delle relative spese per l’addestramento.

### 7. Sottosistemi specializzati

Costo di esercizio dei sistemi che svolgono funzioni specializzate (cfr. definizioni tabella 6.1) comprensivi dell’hardware, del software e del personale “interno” ed “esterno” e delle relative spese per l’addestramento. Vanno inoltre incluse le relative quote dei servizi da terzi e dei costi diversi.

### 8. Altre attività

In questa voce di **natura residuale** va inserito il costo del personale EAD in Staff (“interno” ed “esterno”) non imputabile direttamente alle attività sopra riportate. Vanno inoltre ricomprese le quote residuali dei servizi da terzi e dei costi diversi.

Per la compilazione della tabella segnalare se le risposte sono state date:

1 = utilizzando dati desunti da un sistema di contabilità analitica esistente in banca;

2 = ricorrendo a stime.

□

**Tabella 6.3 - Attività Centro EAD  
(esplicativa)**

		COSTI DELL'HARDWARE	COSTI DEL SOFTWARE	COSTI DEL PERSONALE	COSTI DEI SERVIZI RICEVUTI DA TERZI	COSTI DIVERSI	TOTALE COSTI PER ATTIVITA'
<b>Attività Centro EAD</b>		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>	<b>F</b>
1	<i>Elaborazione centrale (comprensiva della memorizzazione magnetica)</i>	1.01	2.01.1	3.01+3.03+ 4.01+4.03+5.00	6.01+6.02+ 6.03+6.06+6.07	7.03+7.04+7.05+ 7.06+7.07	
2	<i>Stampa e imbustazione centralizzata</i>	1.01	2.01.1	3.03+4.03+5.00	6.01+6.02+ 6.03+6.06+6.07	7.01+7.02+7.03+ 7.04+7.05+7.06+ 7.07	
3	<i>Teletrasmissione dati</i>	1.02.1+1.02.2	2.02.1	3.01+3.03+ 4.01+4.03+5.00	6.04+6.06+6.07	7.04+7.05+7.06+ 7.07	
4	<i>Acquisto, Sviluppo e Manutenzione procedure applicative Sott. Centrale</i>	1.01	2.01.1+2.01.2+ 2.01.3+2.01.4	3.02+4.02+5.00	6.07	7.06+7.07	
5	<i>Elaborazione periferica</i>	1.03	2.03.1	3.01+3.03+ 4.01+4.03+5.00	6.05+6.06+6.07+ 6.12	7.07	
6	<i>Acquisto, Sviluppo e Manutenzione procedure applicative Sott.Periferico</i>		2.03.2+ 2.03.3+2.03.4	3.02+4.02+5.00	6.07		
7	<i>Sottosistemi specializzati</i>	1.04	2.04.1+2.04.2+ 2.04.3+2.04.4	3.01+3.02+3.03+ 4.01+4.02+4.03+ 5.00	6.05+6.06+6.07+ 6.12	7.07	
8	<i>Altre attività</i>			3.04+4.04+5.00	6.08+6.09+6.10+ 6.11+6.13+6.14	7.08+7.09	
9	<b>TOTALE COSTI CENTRO EAD</b>	1.00G	2.00G	3.00G+4.00G+ 5.00G	6.00G	7.00G	8.00G

**Tabella 6.3 - Attività Centro EAD**

		COSTI DELL'HARDWARE	COSTI DEL SOFTWARE	COSTI DEL PERSONALE	COSTI DEI SERVIZI RICEVUTI DA TERZI	COSTI DIVERSI	TOTALE COSTI PER ATTIVITA'
<b>Attività Centro EAD</b>		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>	<b>F</b>
1	<i>Elaborazione centrale (comprensiva della memorizzazione magnetica)</i>	CACTIVA1	CACTIVB1	CACTIVC1	CACTIVD1	CACTIVE1	CACTIVF1
2	<i>Stampa e imbustazione centralizzata</i>	CACTIVA2	CACTIVB2	CACTIVC2	CACTIVD2	CACTIVE2	CACTIVF2
3	<i>Teletrasmissione dati</i>	CACTIVA3	CACTIVB3	CACTIVC3	CACTIVD3	CACTIVE3	CACTIVF3
4	<i>Acquisto, Sviluppo e Manutenzione procedure applicative Sott. Centrale</i>	CACTIVA4	CACTIVB4	CACTIVC4	CACTIVD4	CACTIVE4	CACTIVF4
5	<i>Elaborazione periferica</i>	CACTIVA5	CACTIVB5	CACTIVC5	CACTIVD5	CACTIVE5	CACTIVF5
6	<i>Acquisto, Sviluppo e Manutenzione procedure applicative Sott.Periferico</i>		CACTIVB6	CACTIVC6	CACTIVD6		CACTIVF6
7	<i>Sottosistemi specializzati</i>	CACTIVA7	CACTIVB7	CACTIVC7	CACTIVD7	CACTIVE7	CACTIVF7
8	<i>Altre attività</i>			CACTIVC8	CACTIVD8	CACTIVE8	CACTIVF8
9	<b>TOTALE COSTI CENTRO EAD</b>	CACTIVA9	CACTIVB9	CACTIVC9	CACTIVD9	CACTIVE9	CACTIVF9

## CAPITOLO VII

### PRODOTTI/SERVIZI BANCARI E PROCEDURE INTERNE

#### *Obiettivo conoscitivo:*

Individuare i prodotti e i servizi bancari offerti, i canali distributivi utilizzati e le procedure interne a supporto delle attività direzionali.

Il capitolo è formato dalle seguenti sottosezioni:

- modalità di erogazione dei servizi
- attività di tipo direzionale, gestionale e di controllo
- dati quantitativi sui c/c bancari

#### *Note generali:*

*Prendere in considerazione, nel fornire le risposte, la configurazione ritenuta più significativa nella propria realtà aziendale per diffusione e importanza.*

*Per le caselle annerite non si deve fornire risposta.*

#### **7.1(\*\*) - Modalità di erogazione dei servizi**

##### *Nota:*

*La tabella 7.1.1 è relativa alla situazione al 31/12/1999, mentre la tabella 7.1.2 riporta la situazione che si prevede in essere al 31/12/2001. Pertanto quest'ultima non è relativa alle sole nuove implementazioni, ma deve essere l'immagine dei servizi che dovrebbero essere offerti al 31/12/2001.*

#### **COLONNA “Servizi”**

##### *Servizi di natura informativa*

1. INFORMAZIONI SUI RAPPORTI DI CONTO CORRENTE - servizio con il quale vengono fornite informazioni sul conto corrente, sia in lire che in valuta.
2. INFORMAZIONI SU ALTRI RAPPORTI COL CLIENTE - servizio con il quale vengono fornite informazioni relative agli altri rapporti in essere col cliente (p.e.: posizioni in titoli, situazione mutui, situazione portafoglio, ecc.).
3. ESITI Ri.Ba., RID e MAV - servizio d'informazione sugli esiti di pagato e/o insoluto per Ri.Ba., RID e MAV.
4. INFORMATIVA DI BORSA - informazioni riguardanti i listini di borsa per le varie piazze.
5. INFORMATIVA SUI CAMBI - informazioni relative al listino dei cambi.
6. CONSULENZA/INFORMAZIONI SUI PRODOTTI E SERVIZI BANCA - informazioni sui prodotti e servizi offerti dalla banca e consulenza sulle modalità di richiesta, sui contenuti e sull'iter procedurale necessario per ottenere il servizio/prodotto.
7. INFORMAZIONI SULLE OPPORTUNITÀ DI MERCATO - informazioni per le aziende su: gare d'appalto nazionali ed internazionali, offerte di mercato, ricerca di rappresentanze sul territorio italiano, ecc.

8. BANCHE DATI INFORMATIVE - servizio mediante il quale la banca mette a disposizione della clientela banche dati di utilità generale (p.e. bollettino protesti).

*Servizi di natura dispositiva*

1. DISPOSIZIONI DI PAGAMENTO (Bonifici) - servizio in base al quale il cliente conferisce alla banca l'ordine di bonifico a favore di terzi con addebito sul proprio conto corrente.
2. PAGAMENTO UTENZE - servizio che permette al cliente di pagare bollette d'utenza domestica con addebito in conto (p.e. telefono, energia elettrica, acqua, gas, ecc.).
3. PAGAMENTO Ri.Ba.- richiesta d'estinzione di una Ri.Ba. a proprio carico.
4. DISPOSIZIONI D'INCASSO Ri.Ba., RID e MAV - s'intendono quelle presentate dal cliente alla banca che ne cura l'incasso.
5. OPERAZIONI IN TITOLI
6. RICHIESTA ASSEGNI CIRCOLARI
7. EROGAZIONE PRESTITI
8. SOTTOSCRIZIONE PRODOTTI ASSICURATIVI
9. DELEGHE DI PAGAMENTO
10. OPERATIVITA' ESTERO

**NOTA: Le risposte alle colonne A-H dovranno essere assegnate nel modo seguente:**

**- sezione "servizi informativi" ;**

- 1 = il servizio viene fornito con le modalità indicate nella relativa colonna;
- 2 = il servizio non viene fornito con la modalità indicata nella colonna.

**- sezione "servizi dispositivi" ;**

indicare, anche ricorrendo a stime, la percentuale di operazioni, sul totale di quelle della specie eseguite dalla banca nel 1999, veicolate con la modalità indicata nella colonna. Il totale delle percentuali di ciascuna riga deve essere pari a 100.

**COLONNA A "Con ATM - Self Service"**

- 1 = il servizio viene fornito con apparecchiature automatiche, che svincolano l'utente dalla disponibilità territoriale e temporale degli sportelli tradizionali della banca;
- 2 = non si fornisce il servizio tramite apparecchiature automatiche.

**COLONNA B "Remote Banking"**

- 1 = il servizio viene fornito tramite collegamento telematico diretto con il cliente;
- 2 = non si fornisce il servizio di Remote Banking.

**COLONNA C "Sito Internet"**

- 1 = il servizio è fornito al cliente tramite il sito Internet della banca;
- 2 = il servizio non è erogato al cliente tramite Internet.

**COLONNA D “Phone Banking senza operatore”**

- 1 = il servizio è fornito alla clientela utilizzando centralini telefonici con risponditori automatici;
- 2 = il servizio non è fornito alla clientela a mezzo di centralini telefonici con risponditori automatici.

**COLONNA E “Phone Banking con operatore”**

- 1 = il servizio è fornito utilizzando operatori che assistono telefonicamente il cliente;
- 2 = il servizio non è fornito mediante assistenza telefonica al cliente da parte di operatori.

**COLONNA F “Promotore finanziario”**

- 1 = il servizio è fornito tramite promotori finanziari;
- 2 = il servizio non è fornito tramite promotori finanziari.

**COLONNA G “Sportello tradizionale”**

indicare solo la percentuale di operazioni dispositive effettuate presso gli sportelli della banca.

**COLONNA H “Altro”**

indicare solo la percentuale di operazioni dispositive effettuate tramite canali diversi da quelli precedentemente elencati.

<b>TABELLA 7.1.1 - MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI (AL 31/12/1999)</b>								
	Con ATM - Self Service	Remote Banking (Home + Corporate)	Sito Internet	Phone Banking senza operatore	Phone Banking con operatore	Promotore finanziario	Sportello tradizionale	Altro
<b>Servizi</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>	<b>F</b>	<b>G</b>	<b>H</b>
<b>Informativi:</b>	<i>presenza</i>							
01 Informazioni sui rapporti di conto corrente								
02 Informazioni su altri rapporti con il cliente								
03 Informazioni sugli esiti Ri.Ba. RID e MAV								
04 Informativa di borsa								
05 Informativa sui cambi								
06 Consulenza /informazioni sui prodotti e servizi Banca								
07 Informazioni sulle opportunità di mercato								
08 Banche dati informative(es. bollettino prot.)								
<b>Dispositivi:</b>	<i>percentuale di operazioni</i>							
01 Disposizioni di pagamento (Bonifici)	%	%	%	%	%	%	%	%
02 Pagamento Utenze	%	%	%	%	%	%	%	%
03 Pagamento Ri.Ba.	%	%	%	%	%	%	%	%
04 Disposizioni d'incasso Ri. Ba., RID e MAV	%	%	%	%	%	%	%	%
05 Operazioni in titoli	%	%	%	%	%	%	%	%
06 Richiesta assegni circolari	%	%	%	%	%	%	%	%
07 Erogazione prestiti	%	%	%	%	%	%	%	%
08 Sottoscrizione prodotti assicurativi	%	%	%	%	%	%	%	%
09 Deleghe di pagamento	%	%	%	%	%	%	%	%
10 Operatività estero	%	%	%	%	%	%	%	%

TABELLA 7.1.2 - MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI (PREV. AL 31/12/2001)								
	Con ATM - Self Service	Remote Banking (Home + Corporate)	Sito Internet	Phone Banking senza operatore	Phone Banking con operatore	Promotore finanziario	Sportello tradizionale	Altro
Servizi	A	B	C	D	E	F	G	H
<b>Informativi:</b>	<i>presenza</i>							
01 Informazioni sui rapporti di conto corrente								
02 Informazioni su altri rapporti con il cliente								
03 Informazioni sugli esiti Ri.Ba. RID e MAV								
04 Informativa di borsa								
05 Informativa sui cambi								
06 Consulenza /informazioni sui prodotti e servizi Banca								
07 Informazioni sulle opportunità di mercato								
08 Banche dati informative(es. bollettino prot.)								
<b>Dispositivi:</b>	<i>percentuale di operazioni</i>							
01 Disposizioni di pagamento (Bonifici)	%	%	%	%	%	%	%	%
02 Pagamento Utenze	%	%	%	%	%	%	%	%
03 Pagamento Ri.Ba.	%	%	%	%	%	%	%	%
04 Disposizioni d'incasso Ri. Ba., RID e MAV	%	%	%	%	%	%	%	%
05 Operazioni in titoli	%	%	%	%	%	%	%	%
06 Richiesta assegni circolari	%	%	%	%	%	%	%	%
07 Erogazione prestiti	%	%	%	%	%	%	%	%
08 Sottoscrizione prodotti assicurativi	%	%	%	%	%	%	%	%
09 Deleghe di pagamento	%	%	%	%	%	%	%	%
10 Operatività estero	%	%	%	%	%	%	%	%

## **7.2(\*\*) - Tabella " Attività di tipo direzionale, gestionale e di controllo "**

### **COLONNA "Attività"**

1. PIANIFICAZIONE AZIENDALE - MODELLO DI SIMULAZIONE - provvede a calcolare, attraverso un modello di simulazione, lo stato patrimoniale ed il conto economico che la banca otterrà, in un certo lasso di tempo, sulla base delle variabili che vengono fornite alla procedura.
2. FORMAZIONE DEI BUDGET - provvede a determinare l'ipotesi di budget d'assegnare alle unità produttive per il raggiungimento degli obiettivi aziendali.
3. ANALISI DEI FLUSSI STATISTICI DI RITORNO - analisi e confronto dei valori aziendali rispetto ai flussi di ritorno, forniti dalla Banca d'Italia, "Base Statistica per i Raffronti Aziendali" (BASTRA 1 e 2, FRISP, Decadali, Tassi attivi e passivi).
4. ANALISI DEI BILANCI BANCARI - elaborazione dei bilanci bancari per ottenere raffronti con il bilancio della propria banca.
5. ANALISI FLUSSO DI RITORNO PERSONALIZZATO "CENTRALE RISCHI" - analisi dei flussi di ritorno della "Centrale rischi". L'attività si deve intendere automatizzata solo nel caso in cui non ci si limiti alla posizione globale della clientela segnalata dalla Centrale dei rischi.
6. ASSET & LIABILITY MANAGEMENT STRATEGICO (ALMS) - costruzione di una situazione patrimoniale dell'attivo e del passivo, tra loro congruenti ed in linea con gli obiettivi strategici della banca.
7. REDDITIVITÀ DEI CENTRI DI RESPONSABILITÀ - consente d'ottenere riferimenti economici per centro di responsabilità (intendendo con esso la dipendenza o il servizio della sede centrale).
8. REDDITIVITÀ DELLA CLIENTELA - consente d'ottenere riferimenti economici di ogni cliente.
9. REDDITIVITÀ DEI PRODOTTI/SERVIZI - consente d'ottenere riferimenti economici per ogni prodotto e per ogni servizio erogato dalla banca.
10. CONTROLLO DEI BUDGET - permette la verifica sistematica della situazione dei consuntivi ad una certa data rispetto ai budget assegnati, evidenziando gli eventuali scostamenti.
11. CONTABILITÀ ANALITICA DELLE SPESE - consente, a partire dalla data di registrazione di tutte le voci di spesa, di ottenere in modo dettagliato la rilevazione dei costi per prodotto e per centro di responsabilità utilizzatore di quella voce di spesa.
12. AUDITING BANCARIO - nel caso di attività automatizzata è quella procedura che consente al servizio ispettorato della banca di effettuare le proprie funzioni di controllo presso le dipendenze e presso i servizi centrali.
13. AUDITING EAD - nel caso di attività automatizzata è quella procedura che consente alla funzione preposta d'effettuare controlli sul funzionamento delle procedure EAD in modo sistematico.
14. CONTROLLO INDICI DI RISCHIO (DI TASSO E DI CAMBIO) - valorizzazione dei rischi di tasso e di cambio in funzione delle operazioni in essere.
15. GESTIONE LIQUIDITÀ E TESORERIA - gestione della tesoreria della banca in modo integrato; in particolare s'intende la gestione del conto accentrato e di tutte quelle operazioni che influiscono sulla posizione di liquidità.
16. CENTRO CAMBI - movimentazione delle valute gestite dalla banca a livello di sede centrale; l'eventuale procedura che l'automatizza fornisce la situazione del rischio di cambio in tempo reale.
17. ANALISI PORTAFOGLIO TITOLI DI PROPRIETÀ - valutazione della redditività degli investimenti che la banca ha effettuato nel comparto dei titoli e delle soluzioni alternative.

18. ASSET & LIABILITY MANAGEMENT OPERATIVO (ALMO) - attività svolta dal gestore della finanza della banca; l'eventuale procedura consente il controllo, in tempo reale, della congruenza delle operazioni svolte con i budget a lui assegnati.
19. SISTEMA INFORMATIVO DI MARKETING - consente d'effettuare in modo automatizzato lo sviluppo ed il controllo della produzione commerciale effettuata dalla rete di vendita della banca e che è di supporto alle decisioni strategiche nella politica commerciale.
20. CONTROLLO DEL RISCHIO D'INSOLVENZA DELLA CLIENTELA - consente, tramite un'analisi automatica dei rischi, d'effettuare in modo sistematico il controllo sul credito erogato dalla banca e di segnalare la clientela che presenta potenziali rischi d'insolvenza.
21. GESTIONE BENI PATRIMONIALI - censimento dei cespiti della banca e dettaglio degli ammortamenti relativi.
22. ANALISI DEI BILANCI DELLA CLIENTELA - permette di valutare nel tempo i bilanci di un cliente e di raffrontarli coi bilanci d'altre società operanti nello stesso settore economico.
23. GESTIONE DEL PERSONALE - gestione del personale della banca sotto il profilo dei piani di carriera, dei trasferimenti, della formazione, delle esperienze effettuate, ecc.
24. "CREDIT SCORING" - valutazione dell'affidabilità di un cliente in funzione di parametri statistici.

#### **COLONNA A "Presenza ed automazione dell'attività"**

*Nota:* non considerare l'attività come automatizzata nel caso di elaborazioni estemporanee, cioè non svolte in via continuativa e sistematica.

- 1 = l'attività si avvale, anche se parzialmente, di specifiche procedure automatizzate o ambienti elaborativi;
- 2 = sono in previsione entro il 2001 procedure automatizzate o ambienti elaborativi di supporto all'attività;
- 3 = non esistono, né si stanno sviluppando, procedure automatizzate per la gestione dell'attività;
- 4 = l'attività non esiste.

#### **COLONNA B "Hardware utilizzato"**

L'obiettivo è d'individuare il tipo di risorsa hardware di cui ci si avvale per le specifiche attività.

- 1 = la struttura base della procedura si avvale delle risorse elaborative dell'Host;
- 2 = la struttura base della procedura si avvale come risorsa elaborativa esclusivamente di PC;
- 3 = la struttura base della procedura si avvale come risorsa elaborativa di Workstation o Sistemi Dipartimentali dedicati;
- 4 = l'attività non è automatizzata.

#### **COLONNA C "Data mining"**

- 1 = vengono utilizzate tecniche di data mining che si appoggiano su una base-dati (data warehouse) che raccoglie e organizza i dati aziendali in maniera integrata;
- 2 = vengono utilizzate tecniche di data mining che si appoggiano su una base-dati "dedicata" (data mart) che raccoglie e organizza solo i dati relativi alla specifica attività;
- 3 = non vengono utilizzate tecniche di data mining.

TABELLA 7.2 - ATTIVITA' DI TIPO DIREZ. GEST. E DI CONTROLLO					
			Data mining		
			Hardware utilizzato		
			Presenza ed automazione dell'attività		
Attività			A	B	C
01	<i>Pianificazione</i>	<i>Pianificazione aziendale-modello di simulazione</i>			
02		<i>Formazione dei Budget</i>			
03		<i>Analisi dei flussi di ritorno statistici</i>			
04		<i>Analisi dei bilanci bancari</i>			
05		<i>Analisi flusso di ritorno personalizzato C.R.</i>			
06		<i>Asset &amp; Liability Management Strat. (ALMS)</i>			
07	<i>Controllo</i>	<i>Redditività dei Centri di Responsabilità</i>			
08	<i>di gestione</i>	<i>Redditività della Clientela</i>			
09		<i>Redditività dei Prodotti/Servizi</i>			
10		<i>Controllo dei Budget</i>			
11		<i>Contabilità analitica delle spese</i>			
12		<i>Auditing bancario</i>			
13		<i>Auditing EAD</i>			
14		<i>Controllo indici di rischio (di tasso e di cambio)</i>			
15	<i>Tesoreria</i>	<i>Gestione liquidità e tesoreria</i>			
16	<i>aziendale</i>	<i>Centro cambi</i>			
17		<i>Analisi portafoglio titoli di proprietà</i>			
18		<i>Asset &amp; Liability Management Oper. (ALMO)</i>			
19	<i>Procedure</i>	<i>Sistema informativo di Marketing</i>			
20	<i>gestionali</i>	<i>Controllo del rischio d'insolvenza della clientela</i>			
21		<i>Gestione beni patrimoniali</i>			
22		<i>Analisi dei bilanci della clientela</i>			
23		<i>Gestione del personale</i>			
24		<i>"Credit Scoring"</i>			

**7.3(\*) - Riportare il numero di conti correnti intestati a persone fisiche (privati) che risultano accesi al 31/12/99:**

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

## CAPITOLO VIII

### PRESENZA DI PARTICOLARI PROCEDURE E/O TECNICHE

*Obiettivo conoscitivo:*

Indagare sul grado di diffusione di particolari procedure e tecniche, nonché di nuovi canali distributivi adottati dalle banche per la fornitura di prodotti e servizi.

Il capitolo è diviso nelle seguenti sottosezioni:

Sito WEB  
Internet banking  
Call Center  
comunicazioni alla clientela

#### Sito WEB

##### **8.1(\*) - La banca ha realizzato un sito Web?**

- 1 = sì, con server presso la banca;
- 2 = sì, con server proprio presso il provider/società esterna (housing);
- 3 = sì, con server del provider/società esterna (hosting);
- 4 = in previsione entro il 2001;
- 5 = no.

□

##### **8.2(\*) - In caso di risposta 1, 2 o 3 alla precedente domanda, indicare l'indirizzo Internet del proprio sito:**

\_\_\_\_\_

#### Internet Banking

*si intende per Internet Banking la possibilità di offrire servizi bancari alla clientela, anche solamente di tipo informativo, con il collegamento tramite la rete Internet. La sola presenza di un sito Web con informazioni generiche sulla banca **non deve essere considerato Internet Banking.***

**8.3(\*) - Indicare l'anno nel quale sono stati resi disponibili i seguenti servizi:**

(Se attualmente i servizi non sono offerti indicare l'anno in cui si prevede di renderli disponibili oppure zero qualora non si intenda fornirli nemmeno in futuro)

- |  |         |
|--|---------|
| - attivazione sito WEB   | _ _ _ _ |
| - interrogazione sui rapporti  | _ _ _ _ |
| - disposizioni di pagamento  | _ _ _ _ |
| - trading on-line  | _ _ _ _ |
| - e-commerce in accordo con aziende commerciali  | _ _ _ _ |
| - partecipazione a Portali o a "supermercati virtuali" (Mall) organizzati con aziende non bancarie | _ _ _ _ |

**8.4(\*) - I servizi di Internet Banking sono erogati:**

- 1 = si;  
2 = no.

	al 31.12.1999	al 31.12.2001
- con una struttura tecnologica interna alla banca	_	_
- con una struttura tecnologica interna alla banca per alcuni servizi e con una struttura tecnologica esterna alla banca per altri	_	_
- tramite una banca/società specializzata facente parte del gruppo (indicare ragione sociale _____)	_	_
- con una struttura tecnologica esterna alla banca	_	_

**8.5(\*) - Quali delle seguenti scelte organizzative sono state adottate nell'erogazione dei servizi di Internet Banking?**

- 1 = si;  
2 = in previsione entro il 2001;  
3 = no.

- Disponibilità 24 ore su 7 giorni salvo brevi intervalli per l'aggiornamento degli archivi	_
- Tutte le disposizioni di bonifico o pagamento impartite (escluso il trading) hanno effetto immediato senza che sia necessaria una loro autorizzazione da parte della banca	_
- Limitazione, da parte della banca, degli importi di bonifico o pagamento (escluso il trading) eseguibili nella giornata	_
- Possibilità di limitazione, da parte del cliente, degli importi di bonifico o pagamento (escluso il trading) eseguibili nella giornata	_
- Utilizzo di un applicativo o di "applet" specifici che il cliente deve obbligatoriamente installare per utilizzare il servizio	_
- L'accesso ai servizi prevede l'uso di un browser specifico	_





**8.9(\*) - Quali dei seguenti servizi vengono offerti tramite Call Center, e come vengono realizzati?**

1 = sì, prevalentemente con risorse interne;

2 = sì, ricorrendo all'esterno;

3 = in previsione entro il 2001;

4 = no.

- phone banking
- help-desk alla clientela
- help-desk all'utenza interna
- telemarketing
- altro (specificare) \_\_\_\_\_


**8.10(\*) - Quali delle seguenti funzionalità sono disponibili con il Call Center?**

1 = sì;

2 = in previsione entro il 2001;

3 = no.

- erogazione automatica di servizi di informazione a selezione multipla tramite tastiera (IVR - Interactive Voice Response)
- distribuzione automatica delle chiamate in arrivo (ACD)
- presenza di operatori
- integrazione con i database aziendali
- integrazione con le applicazioni aziendali
- strumenti di ausilio agli operatori per la gestione delle transazioni richieste (logic-flow)
- gestione automatica di chiamate telefoniche in uscita (outbound)
- integrazione con altri media (p.e. WEB, E-mail, fax, GSM-SMS, etc.)
- riconoscimento del parlato (speech recognition)
- strategie per la gestione del tempo di attesa (p.e.: selezione dell'operatore "most idle", algoritmi statistici per il calcolo del tempo stimato di attesa)


## Comunicazioni alla clientela

**8.11 - Per i movimenti contabili riferiti allo stesso conto corrente effettuati in un certo periodo (variabile) viene prodotta un'unica lettera contabile (contabile estratto)?**

- 1 = si;
- 2 = in previsione entro il 2001;
- 3 = no.

└

**8.12 - Le comunicazioni, indirizzate allo stesso cliente, anche provenienti da differenti servizi, vengono automaticamente spedite in unico plico ?**

- 1 = si;
- 2 = in previsione entro il 2001;
- 3 = no.

└

**8.13(\*\*) - Indicare l'utilizzo dei canali Postel e Internet per l'inoltro alla clientela di :**

- 1 = si;
- 2 = in previsione entro il 2001;
- 3 = no.

- estratti di conto corrente
- estratti di conto titoli
- avvisi di scadenze effetti e ricevute
- lettere di comunicazione alla clientela

POSTEL

INTERNET



*Fine documento*