

CONVENZIONE INTERBANCARIA  
PER I PROBLEMI DELL'AUTOMAZIONE

ASSOCIAZIONE BANCARIA  
ITALIANA

*Questionario per la*

**Rilevazione  
dello stato dell'automazione  
del sistema creditizio**

*Esercizio 2002*

*NOTA:*

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

*Dati identificativi della Banca*

**Codice ABI (senza CIN di controllo)**

□□□□□□

**Ragione sociale**.....

.....

.....

*Dati del referente per la compilazione del questionario*

**Cognome**.....

**Nome**.....

Recapito aziendale:

**Indirizzo**.....

**CAP**..... **Città**.....

**Telefono**.....

**E-mail**.....@.....

## Assistenza alla compilazione

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

**Segreteria CIPA** Tel. 06 / 4792.6943

**ABI – Segreteria Settore Tecnologie e Sicurezza** Tel. 06 / 6767.420  
06 / 6767.477

oppure, direttamente ai membri del gruppo interbancario:

**Beatrice BERNARDINI:** (Coordinatore): Banca d'Italia (Segreteria CIPA) Tel. 06 / 4792.6122

**Enrico EBERSPACHER:** Associazione Bancaria Italiana Tel. 06 / 6767.245

**Giancarlo CICIRIELLO:** Euros S.p.A. - Cefor & Istinform Consulting Tel. 06 / 4474.151

**Salvatore FRATEJACCI:** Banca d'Italia (Segreteria CIPA) Tel. 06 / 4792.6517

**Alessandro GIUSTI:** Credito Emiliano Tel. 0522 / 582819

**Andrea INNOCENTI:** Cassa di Risparmio di Firenze Tel. 055 / 2613804

**Santino MASSAZZA:** Banca Popolare di Lodi Tel. 0371 / 580104

**Marco ORNITO:** Intesa - Sistemi e Servizi Tel. 02 / 8796.4008

**Pier Luigi POLENTINI:** Banca d'Italia (Segreteria CIPA) Tel. 06 / 4792.6449

**Patrizio RADAELLI:** Banca Popolare di Bergamo - Credito Varesino Tel. 035 / 392.503

**Maurizio RAGO:** Banca Nazionale del Lavoro Tel. 06 / 5792.3063

**Piero SEMERARO:** Sanpaolo-IMI Tel. 011 / 5555647

**Giovanni SORIO:** Banca Popolare di Verona - B.S.G.S.P. Tel. 045 / 8274747

**Filippo SPERLI:** Banca di Roma Tel. 06 / 6707.5838

## Avvertenze

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

*per le domande contraddistinte da "(\*)" riferirsi all'apposita sezione in allegato ove sono riportate le "Istruzioni per la compilazione" e/o alla legenda dei valori ammessi nella relativa domanda;*

*per quanto riguarda i dati economici, da esprimere tutti in migliaia di EURO (senza cifre decimali), il valore ZERO è significativo e indica che per quella voce non è stata sostenuta alcuna spesa; quindi, nel caso in cui non siano noti i dettagli di spesa chiesti, occorrerà procedere comunque a una stima di massima. In definitiva una stima di spesa dovrà essere indicata a ZERO solo nel caso in cui non siano state effettuate spese;*

*le aziende che nel corso del 2002 sono passate all'Outsourcing o al Facility Management devono fornire sia i costi sostenuti per la gestione "in proprio" del centro che quelli sostenuti per la nuova modalità di acquisizione del servizio, tenendo conto della porzione di anno di rispettivo utilizzo;*

*nel caso di processi di fusione avvenuti nel corso del 2002, il compilatore della banca incorporante o di quella risultante dalla fusione per unione dovrà farsi carico di fornire, con il presente questionario, i dati cumulati di tutte le realtà relativamente all'intero esercizio 2002.*

# CAPITOLO I

## PROFILI STRUTTURALI

### Obiettivo conoscitivo:

individuare gli aspetti strutturali della banca, con specifico riferimento all'eventuale inserimento in una realtà di gruppo e all'utilizzo delle risorse informatiche.

### 1.1 – La banca fa parte di un gruppo bancario italiano?

1 = sì, ed è capogruppo;

2 = sì (partecipata);

3 = no.

### 1.2 – E' stata costituita dalla banca o nell'ambito del gruppo di appartenenza un'apposita società informatica di servizi?

1 = sì;

2 = in previsione entro il 2003;

3 = no.

### 1.3 – Il sistema centrale utilizzato dalla banca è prevalentemente:

1 = interno (di proprietà, noleggiato o in leasing);

2 = di una banca del gruppo;

3 = di una società non bancaria del gruppo;

4 = esterno (di un centro servizi/società esterna).

### 1.4 – Il software applicativo utilizzato dalla banca è prevalentemente:

1 = interno (di proprietà, noleggiato);

2 = di una banca del gruppo;

3 = di una società non bancaria del gruppo;

4 = esterno (di un centro servizi/società esterna).

### 1.5 – La banca svolge attività di centro servizi informatico (Facility Management, Outsourcing del sistema informatico, etc.) per altre entità?

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 di cui alla domanda 1.5 devono trovare riscontro nella tabella 5.1, righe 9.01, 9.02, 9.03.

## CAPITOLO II

### ORGANIZZAZIONE, PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DELL'ICT

#### Obiettivo conoscitivo:

esaminare come la banca definisce le proprie esigenze di Information and Communication Technology, pianifica, organizza e controlla i relativi processi.

Sono considerate le seguenti aree tematiche:

- organizzazione del settore informatico
- budget informatico e controllo dei costi
- livelli di servizio

#### Organizzazione del settore informatico

##### 2.1 – I servizi informatici esternalizzati di cui la banca si avvale sono forniti prevalentemente:

- 1 = dalla banca capogruppo o da una banca del gruppo bancario;
- 2 = da una società di servizi del gruppo bancario;
- 3 = da una società di servizi esterna al gruppo;
- 4 = i servizi non sono esternalizzati.

##### 2.2 – Nel caso in cui la banca si avvalga di un outsourcer, indicare per quali delle seguenti attività esso è prevalentemente responsabile:

- 1 = sì;
- 2 = no;
- 3 = nessuna risposta.

Attività	Responsabilità
– analisi dei processi	<input type="checkbox"/>
– studio di fattibilità	<input type="checkbox"/>
– analisi funzionale	<input type="checkbox"/>
– analisi applicativa	<input type="checkbox"/>
– realizzazione/test/rilascio in produzione	<input type="checkbox"/>
– stesura manuali operativi delle applicazioni	<input type="checkbox"/>
– stesura normativa e circolari	<input type="checkbox"/>
– formazione/addestramento sulle applicazioni	<input type="checkbox"/>
– gestione operativa del centro ICT	<input type="checkbox"/>

## Budget informatico e controllo dei costi

### 2.3 – Chi decide le seguenti tipologie di investimenti?

- 1 = banca in proprio (anche se capogruppo);  
2 = la banca capogruppo o un'altra banca del gruppo;  
3 = una società di servizi del gruppo;  
4 = una società di servizi esterna al gruppo;  
5 = nessuna risposta.

– hardware centrale e software di base	<input type="checkbox"/>
– hardware trasmissivo e software di base	<input type="checkbox"/>
– hardware periferico e software di base	<input type="checkbox"/>
– software applicativo centrale	<input type="checkbox"/>
– software applicativo periferico	<input type="checkbox"/>

### 2.4 – Dove è collocato il controllo di gestione dei costi dell' ICT?

- 1 = all'interno della stessa funzione informatica della banca;  
2 = in altra funzione della banca;  
3 = nell'ambito del gruppo bancario;  
4 = non esiste il controllo di gestione.

### 2.5 – E' previsto un sistema di "ribaltamento" dei costi ICT all'interno della banca?

- 1 = si;  
2 = no.

in caso di risposta affermativa, indicare le modalità di ribaltamento utilizzate (1=si; 2=no):

– attività/unità di servizio erogate (es.: Mips, GigaByte, pagine stampa)	<input type="checkbox"/>
– procedura applicativa / progetto	<input type="checkbox"/>
– unità di prodotto (es.: Ri.Ba., Bonifico, Assegno)	<input type="checkbox"/>
– unità utente (es.: servizio, dipendenza, posto di lavoro)	<input type="checkbox"/>
– altro	<input type="checkbox"/>

### 2.6 – Gli acquisti ICT della banca vengono eseguiti da:

- 1 = la stessa funzione informatica della banca;  
2 = un centro acquisti unificato della banca;  
3 = un centro acquisti unificato del gruppo di appartenenza;  
4 = altro;  
5 = nessuna risposta.



## Livelli di servizio

**2.7(\*) – Per i sottoelencati servizi informatici, indicare: l'esistenza, l'eventuale esternalizzazione, la definizione di livelli di servizio (Service Level Agreement – SLA) e l'applicazione di penali.**

Servizio	Utilizzato	Esternalizzato	Livello garantito	Penale
Elaborazione dati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disaster Recovery	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestione della rete TD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Manutenzione adattativa / correttiva applicazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestione del sistema periferico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ATM	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
POS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Help-Desk tecnologico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Help-Desk applicativo / normativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet banking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Phone banking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2.8 – E' prevista un'apposita funzione incaricata della gestione degli SLA?**

1 = si;

2 = no.

**2.9 – Nel caso di risposta affermativa alla precedente domanda, dove è collocata tale funzione?**

1 = all'interno della struttura ICT;

2 = all'interno della banca;

3 = all'interno del gruppo.

**2.10 – Specificare gli indicatori utilizzati per rilevare i livelli di servizio dei sottoelencati servizi informatici:**

1 = si;

2 = in previsione 2003;

3 = no.

Servizio	Indicatori	Presenza
Elaborazione dati	% Disponibilità del TP nelle finestre di servizio	<input type="checkbox"/>
	% Transazioni concluse senza <i>abend</i>	<input type="checkbox"/>
	% Elaborazioni batch terminate nei tempi prestabiliti	<input type="checkbox"/>
	Tempi medi di risposta host delle applicazioni	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
Disaster recovery	% Completamento piano di test / prove	<input type="checkbox"/>
	% Test / prove con esito favorevole	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
Gestione Rete TD	% Disponibilità della rete WAN nelle finestre di servizio	<input type="checkbox"/>
	% Disponibilità della rete LAN nelle finestre di servizio	<input type="checkbox"/>
	% Disponibilità per ciascun nodo di rete WAN	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
Manutenzione adattativa /correttiva applicazioni	% Anomalie risolte in tempo utile	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
Gestione del sistema periferico	% Richiesta di fornitura nuovi posti di lavoro (PC, stampante, abilitazioni, ecc.) evase nei tempi prestabiliti	<input type="checkbox"/>
	% Interventi di software distribution effettuati nei tempi prestabiliti	<input type="checkbox"/>
	% Disponibilità del servizio di File Sharing, Print Sharing, E-Mail, Web-Intranet	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
ATM	% Media ATM fuori servizio	<input type="checkbox"/>
	% Disponibilità del servizio erogazione contante	<input type="checkbox"/>
	% Disponibilità altri servizi ATM	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
POS	% Disponibilità del servizio POS	<input type="checkbox"/>
	% Anomalie del servizio POS (sul totale installati)	<input type="checkbox"/>
	% Attivazioni nuovi punti di servizio POS nei tempi prestabiliti	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
Help-Desk tecnologico	% Chiamate evase da operatore	<input type="checkbox"/>
	% Chiamate abbandonate	<input type="checkbox"/>
	% Anomalie risolte nei tempi prestabiliti	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
Help-Desk applicativo/normativo	% Chiamate evase da operatore per applicazione	<input type="checkbox"/>
	% Chiamate abbandonate	<input type="checkbox"/>
	% Anomalie risolte nei tempi prestabiliti	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
Internet Banking	% Disponibilità sito Internet	<input type="checkbox"/>
	% Disponibilità servizi Banking	<input type="checkbox"/>
	% Disponibilità servizi Trading	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
Phone Banking	% Chiamate risposte dagli operatori	<input type="checkbox"/>
	% Chiamate abbandonate	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>

**2.11 (\*) – Specificare se i seguenti servizi sono oggetto di reporting; nel caso di presenza di report, indicare la periodicità e l'eventuale divulgazione agli utenti interni.**

<b>Servizio</b>	<b>Reporting</b>	<b>Periodicità</b>	<b>Divulgazione utenti interni</b>
Elaborazione dati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disaster recovery	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestione Rete TD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Manutenzione adattativa e/o correttiva applicazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestione del sistema periferico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ATM	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
POS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Help Desk Tecnologico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Help Desk Applicativo/Normativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet Banking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Phone Banking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## CAPITOLO III

### SVILUPPO E GESTIONE DEL SOFTWARE APPLICATIVO COMPAGNIE DEL PERSONALE ICT

#### Obiettivo conoscitivo:

individuare la strategia generale che il settore ICT della banca segue per gestire il “portafoglio ordini” (esigenze di automazione espresse dagli altri comparti aziendali);  
cogliere l’impostazione organizzativa adottata (ed esaminare gli strumenti utilizzati) nello sviluppo e nella manutenzione del software e per la gestione e l’assistenza;  
quantificare le risorse umane dell’ICT.

#### Sviluppo e gestione del software applicativo

##### **3.1 – Indicare quale strategia la banca adotta in maniera prevalente per migliorare la capacità del settore ICT di evadere le richieste in materia:**

- 1 = ristrutturazione organizzativa;
- 2 = incremento/riallocazione delle risorse umane;
- 3 = ricorso a risorse esterne;
- 4 = acquisizione pacchetti;
- 5 = acquisizione di sistemi applicativi integrati (ERP-Enterprise Resource Planning);
- 6 = disponibilità per l’utente interno di strumenti informatici atti a soddisfare autonomamente parte delle proprie esigenze (end user computing);
- 7 = disponibilità di nuovi servizi (internet, intranet, ecc.) per l’utente;
- 8 = outsourcing;
- 9 = nessuna strategia specifica.

##### **3.2 – E’ stata costituita una struttura (formalizzata e 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 = si;
- 2 = in previsione entro il 2003;
- 3 = no.

– dei sistemi centrali	<input type="checkbox"/>
– dei sistemi periferici	<input type="checkbox"/>
– dei sistemi specializzati	<input type="checkbox"/>

**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 – E' stata costituita una struttura (formalizzata e autonoma rispetto ai settori di sviluppo e produzione) per il controllo e la verifica dello stato di avanzamento dei progetti del piano operativo (Program Management Office)?**

- 1 = si;
- 2 = in previsione entro il 2003;
- 3 = no.

□□

**3.5 – E' stata costituita una struttura (formalizzata e autonoma rispetto ai settori di sviluppo e produzione) per la gestione delle richieste degli utenti interni e per le richieste di nuove applicazioni (Service Management Office)?**

- 1 = si;
- 2 = in previsione entro il 2003;
- 3 = no.

□□

**3.6 (\*) – Indicare il numero totale di dipendenti che svolgono funzioni ICT, anche se non inquadrati nel settore informatico, al 31/12/2002**

Personale che svolge funzioni ICT

□□□□□□□□

## CAPITOLO IV

### 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, con esclusione dei sistemi centrali.

Vengono esaminate le seguenti aree:

- sistemi trasmissivi
- sistemi periferici e specializzati

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

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

**Sistemi periferici e specializzati:** 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. Sono state accorpate in questa tipologia anche le apparecchiature che svolgono funzioni specializzate non tipiche di filiale.

#### **NOTA:**

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

### **Sistemi trasmissivi**

#### **4.1 (\*) – Le tecnologie / protocolli di rete prevalentemente utilizzati nella rete TD geografica sono:**

- 1 = SNA;
- 2 = X25 / X400;
- 3 = TCP / IP;
- 4 = CDN / RPV-D
- 5 = Frame Relay;
- 6 = ATM (Asynchronous Transfer Mode);
- 7 = HDSL / ADSL;
- 8 = DSLW;
- 9 = altro.

	Situazione al 31/12/2002			Previsione al 31/12/2003		
	Livello e 2	Livello 3	Livello 4 e superiori	Livello e 2	Livello 3	Livello 4 e superiori
- tecnologia / protocollo prevalente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nota: I livelli sono quelli previsti dallo standard ISO/OSI

**4.2 – Qual è la capacità di banda (in kbps) prevalentemente disponibile (p.e. 64, 128, oltre) per le Filiali:**

Tipologia di Filiale	Situazione al 31/12/2002	Previsione al 31/12/2003
- sportelli leggeri, filiali piccole e medie, agenzie	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
- filiali di dimensioni maggiori, sedi di aree	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

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

**4.3 – Indicare la percentuale, sul totale dei collegamenti della domanda precedente, di disponibilità di accessi ISDN per il backup:**

Tipologia di Filiale	Situazione al 31/12/2002	Previsione al 31/12/2003
- sportelli leggeri, filiali piccole e medie, agenzie	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> %	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> %
- filiali di dimensioni maggiori, sedi di aree	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> %	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> %

**4.4 – La rete dati aziendale è utilizzata anche per i collegamenti di fonia (p.e. voice over IP, multiplexer)?**

1 = si;

2 = in previsione entro il 2003;

3 = no.

**Sistemi periferici e specializzati**

Obiettivo conoscitivo:

rilevare la quantità, la collocazione e la tipologia dei posti di lavoro;  
analizzare la quantità e la tipologia dell'hardware e del software di base utilizzati.

**4.5 a/b (\*) – Tabella riepilogativa dei posti di lavoro in filiale e in direzione centrale.**

**Tabella 4.5a**

<b>POSTI DI LAVORO DI FILIALE</b>				
	(1)	(2)	(3)	(4)
	Terminali/PC/Emulatori	PC desktop	PC portatili	Workstation
TIPOLOGIA 'A' unità di controllo e concentratori per terminali bancari	_____			
TIPOLOGIA 'B1' Server Unix		_____	_____	_____
TIPOLOGIA 'B2' Server NT		_____	_____	_____
TIPOLOGIA 'B3' Altri Server (p.e. IBM AS400, Digital Open VMS, Netware, OS/2, ecc.)		_____	_____	_____
TIPOLOGIA 'B4' Senza server prevalenti ma in rete locale		_____	_____	_____
TIPOLOGIA 'C' PC/Workstation stand-alone		_____	_____	_____
<b>TOTALI</b>	_____	_____	_____	_____



**Tabella 4.5b**

<b>POSTI DI LAVORO IN DIREZIONE CENTRALE</b>				
	(1)	(2)	(3)	(4)
	Terminali/PC/Emulatori	PC desktop	PC portatili	Workstation
TIPOLOGIA 'A' unità di controllo e concentratori per terminali bancari	_____			
TIPOLOGIA 'B1' Server Unix		_____	_____	_____
TIPOLOGIA 'B2' Server NT		_____	_____	_____
TIPOLOGIA 'B3' Altri Server (p.e. IBM AS400, Digital Open VMS, Netware, OS/2, ecc.)		_____	_____	_____
TIPOLOGIA 'B4' Senza server prevalenti ma in rete locale		_____	_____	_____
TIPOLOGIA 'C' PC/Workstation stand-alone		_____	_____	_____
<b>TOTALI</b>	_____	_____	_____	_____

**4.6 – Stima delle percentuali di variazione (+/-) dei posti di lavoro totali in previsione per il 2003:**

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

**4.7 – Sistema operativo utilizzato sui posti di lavoro (indicare il numero di macchine su cui è installato il sistema operativo riportato in ogni riga, tenendo conto delle risposte fornite nelle tabelle 4.6a e 4.6b):**

Sistema operativo utilizzato	Quantità al 31/12/2002
WINDOWS	□□□□□□□□
UNIX e LINUX	□□□□□□□□
ALTRO (OS/2, ecc.)	□□□□□□□□

## CAPITOLO V

### PROFILI ECONOMICI DELL'ICT

*Obiettivo conoscitivo:*

quantificazione e dettaglio dei costi (comprensivi degli ammortamenti) e degli investimenti sostenuti direttamente dalle banche per il settore ICT.

Il capitolo prevede la compilazione della Tab. 5.1 che riguarda:

- consuntivo costi e investimenti per l'anno 2002;
- previsione costi e investimenti per l'esercizio 2003.

*Avvertenze:*

- in questo capitolo deve essere evidenziato l'ammontare, espresso in MIGLIAIA DI EURO (senza cifre decimali) e al lordo dell'Iva, dei costi e degli investimenti ICT;*
- il valore ZERO è significativo e indica che, per scelta aziendale, non è stata sostenuta una spesa per quella voce; nel caso in cui non siano noti i dettagli di spesa chiesti, occorrerà procedere comunque a una stima. Al fine di non inficiare la validità dell'indagine una stima di spesa dovrà essere indicata pari a ZERO solo nel caso in cui effettivamente non sia stata sostenuta alcuna spesa.*

**5.1 (\*) – Tabella riepilogativa costi/investimenti ICT; consuntivo 2002 e previsionale 2003.**

**Tabella 5.1 – Consuntivo esercizio 2002 e previsionale 2003**

<b>CONSUNTIVO 2002</b>		<b>Spese</b>			<b>Invest.</b>
		<b>Costi</b>	<b>Ammortamenti</b>	<b>Costi di Esercizio</b>	<b>Investimenti</b>
		A	B	C	D
<b>COSTI DELL'HARDWARE</b>		<i>(con IVA)</i>			
1.01	<i>Sottosistemi Centrali</i>				
1.02	<i>Sottosistemi Trasmissivi</i>				
1.03	<i>Sottosistemi Periferici e 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 sistema</i>				
2.01.2	<i>Software applicativo</i>				
2.01.3	<i>Servizi di analisi e programmazione</i>				
<b>Sottosistemi Trasmissivi</b>					
2.02.1	<i>Software di sistema</i>				
<b>Sottosistemi Periferici e Specializzati</b>					
2.03.1	<i>Software di sistema</i>				
2.03.2	<i>Software applicativo</i>				
2.03.3	<i>Servizi di analisi e programmazione</i>				
<b>2.00</b>	<b>Totale Costi Software Esterno</b>				

<b>PREVISIONALE 2003</b>		<b>Spese</b>			<b>Invest.</b>
		<b>Costi</b>	<b>Ammortamenti</b>	<b>Costi di Esercizio</b>	<b>Investimenti</b>
		A	B	C	D
<b>COSTI DELL'HARDWARE</b>		<i>(con IVA)</i>			
1.01	<i>Sottosistemi Centrali</i>				
1.02	<i>Sottosistemi Trasmissivi</i>				
1.03	<i>Sottosistemi Periferici e 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 sistema</i>				
2.01.2	<i>Software applicativo</i>				
2.01.3	<i>Servizi di analisi e programmazione</i>				
<b>Sottosistemi Trasmissivi</b>					
2.02.1	<i>Software di sistema</i>				
<b>Sottosistemi Periferici e Specializzati</b>					
2.03.1	<i>Software di sistema</i>				
2.03.2	<i>Software applicativo</i>				
2.03.3	<i>Servizi di analisi e programmazione</i>				
<b>2.00</b>	<b>Totale Costi Software Esterno</b>				

*Esprimere tutti gli importi della tabella in migliaia di euro*

**Tabella 5.1 – Consuntivo esercizio 2002 e previsionale 2003**

<b>CONSUNTIVO 2002</b>		<b>Spese</b>			<b>Invest.</b>
		Costi	Ammortamenti	Costi di Esercizio	Investimenti
		A	B	C	D
<b>COSTI DEL PERSONALE TECNICO</b>					
3.00	Totale Costi Personale tecnico				
<b>COSTI PER L'ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE TECNICO (con IVA)</b>					
5.00	Totale Costi Addestramento				
<b>COSTI DEI SERVIZI RICEVUTI DA TERZI (con IVA)</b>					
6.01	Servizio di Facility Management				
6.02	Servizio di Outsourcing del S.I.				
6.03	Servizio di Disaster Recovery				
6.04	Servizio TD				
6.05	Gestione Servizi Vari ICT				
6.06	Assistenza Sistemistica e Consulenza				
6.07	Installazione apparecchiature/software				
6.08	Swift / RNI				
6.00	Totale Costi Servizi da Terzi				

<b>PREVISIONALE 2003</b>		<b>Spese</b>			<b>Invest.</b>
		Costi	Ammortamenti	Costi di Esercizio	Investimenti
		A	B	C	D
<b>COSTI DEL PERSONALE TECNICO</b>					
3.00	Totale Costi Personale tecnico				
<b>COSTI PER L'ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE TECNICO (con IVA)</b>					
5.00	Totale Costi Addestramento				
<b>COSTI DEI SERVIZI RICEVUTI DA TERZI (con IVA)</b>					
6.01	Servizio di Facility Management				
6.02	Servizio di Outsourcing del S.I.				
6.03	Servizio di Disaster Recovery				
6.04	Servizio TD				
6.05	Gestione Servizi Vari ICT				
6.06	Assistenza Sistemistica e Consulenza				
6.07	Installazione apparecchiature/software				
6.08	Swift / RNI				
6.00	Totale Costi Servizi da Terzi				

Esprimere tutti gli importi della tabella in migliaia di euro

Continua

**Tabella 5.1 – Consuntivo esercizio 2002 e previsionale 2003**

<b>CONSUNTIVO 2002</b>		<b>Spese</b>			<b>Invest.</b>
		<b>Costi</b>	<b>Ammortamenti</b>	<b>Costi di Esercizio</b>	<b>Investimenti</b>
		A	B	C	D
<b>COSTI DIVERSI</b> (con IVA)					
7.01	Apparecchiature ausiliarie all'ICT				
7.02	Energia per impianto centrale				
7.03	Immobili				
7.04	Assicurazione				
<b>7.00</b>	<b>Totale Costi Diversi</b>				
<b>COSTI ICT</b> (sommare le righe 1.00, 2.00, 3.00, 5.00, 6.00, 7.00)					
<b>8.00</b>	<b>TOTALE COSTI ICT</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 Servizi ICT				
9.04	Altri ricavi				
<b>9.00</b>	<b>Totale Ricavi</b>				
<b>COSTI ICT NETTI</b> (sottrarre alla riga 8.00 la riga 9.00)					
<b>10.00</b>	<b>TOTALE COSTI ICT NETTI</b>				

<b>PREVISIONALE 2003</b>		<b>Spese</b>			<b>Invest.</b>
		<b>Costi</b>	<b>Ammortamenti</b>	<b>Costi di Esercizio</b>	<b>Investimenti</b>
		A	B	C	D
<b>COSTI DIVERSI</b> (con IVA)					
7.01	Apparecchiature ausiliarie all'ICT				
7.02	Energia per impianto centrale				
7.03	Immobili				
7.04	Assicurazione				
<b>7.00</b>	<b>Totale Costi Diversi</b>				
<b>COSTI ICT</b> (sommare le righe 1.00, 2.00, 3.00, 5.00, 6.00, 7.00)					
<b>8.00</b>	<b>TOTALE COSTI ICT</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 Servizi ICT				
9.04	Altri ricavi				
<b>9.00</b>	<b>Totale Ricavi</b>				
<b>COSTI ICT NETTI</b> (sottrarre alla riga 8.00 la riga 9.00)					
<b>10.00</b>	<b>TOTALE COSTI ICT NETTI</b>				

*Esprimere tutti gli importi della tabella in migliaia di euro*

## CAPITOLO VI

### CANALI DISTRIBUTIVI E TECNOLOGIE INTERNET

*Obiettivo conoscitivo:*

individuare il grado di utilizzo dei diversi canali distributivi messi a disposizione della clientela per accedere ai prodotti e servizi offerti dalla banca;  
approfondire le modalità di utilizzo della tecnologia WEB all'interno della banca.

**6.1 (\*) – Indicare, distintamente per i servizi informativi e per quelli dispositivi, le modalità di accesso utilizzate dalla clientela, facendo riferimento ai canali distributivi alternativi allo sportello:**

#### **COLONNA “Canali”**

*NOTA: le risposte alle colonne A-G dovranno essere assegnate nel modo seguente:*

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

**Tabella 6.1.1 – Canali distributivi, alternativi allo sportello, utilizzati dalla clientela:  
(situazione al 31/12/2002)**

		<b>Canali</b>						
		ATM-Self Service	Remote Banking	Internet Banking	Mobile Banking	Phone Banking	Promotore finanziario	Altro
<i>Servizi</i>		A	B	C	D	E	F	G
<b>Informativi:</b>		<i>presenza</i>						
01	Informazioni sui rapporti di conto corrente							
02	Informazioni sul dossier titoli							
03	Informazioni su altri rapporti con il cliente							
04	Informazioni sugli esiti Ri.Ba., RID e MAV							
05	Informativa di borsa							
06	Informativa sui cambi							
07	Consulenza/informazioni sui prodotti e servizi banca							
08	Informazioni sulle opportunità di mercato							
09	Banche dati informative (es. bollettino protesti)							
<b>Dispositivi:</b>		<i>presenza</i>						
01	Bonifici							
02	Pagamento utenze							
03	Pagamento Ri.Ba.							
04	Disposizioni d'incasso Ri.Ba., RID e MAV							
05	Operazioni in titoli / Trading							
06	Collocamento titoli							
07	Richiesta assegni circolari							
08	Erogazione prestiti							
09	Operazioni su prodotti assicurativi							
10	Deleghe di pagamento							
11	Servizi accessori non bancari							



**Tabella 6.1.2 – Canali distributivi, alternativi allo sportello, utilizzati dalla clientela:  
(previsione per il 2003)**

		<b>Canali</b>						
		ATM-Self Service	Remote Banking	Internet Banking	Mobile Banking	Phone Banking	Promotore finanziario	Altro
<i>Servizi</i>		A	B	C	D	E	F	G
<b>Informativi:</b>		<i>presenza</i>						
01	Informazioni sui rapporti di conto corrente							
02	Informazioni sul dossier titoli							
03	Informazioni su altri rapporti con il cliente							
04	Informazioni sugli esiti Ri.Ba., RID e MAV							
05	Informativa di borsa							
06	Informativa sui cambi							
07	Consulenza/informazioni sui prodotti e servizi banca							
08	Informazioni sulle opportunità di mercato							
09	Banche dati informative (es. bollettino protesti)							
<b>Dispositivi:</b>		<i>presenza</i>						
01	Bonifici							
02	Pagamento utenze							
03	Pagamento Ri.Ba.							
04	Disposizioni d'incasso Ri.Ba., RID e MAV							
05	Operazioni in titoli / Trading							
06	Collocamento titoli							
07	Richiesta assegni circolari							
08	Erogazione prestiti							
09	Operazioni su prodotti assicurativi							
10	Deleghe di pagamento							
11	Servizi accessori non bancari							

**6.2 (\*) – Per ciascuno dei seguenti servizi dispositivi indicare, per l'esercizio 2002, il numero delle operazioni complessive effettuate e la quota percentuale delle stesse operazioni ripartita tra i diversi canali distributivi. Per l'esercizio 2003, indicare le quote percentuali di disposizioni sul totale che presumibilmente saranno veicolate dai diversi canali.**

**Tabella 6.2 – Canali distributivi utilizzati dalla clientela: ripartizione delle operazioni**

		Numero operazioni	Canali							
			ATM-Self service	Remote Banking	Internet Banking	Mobile Banking	Phone Banking	Promotore finanziario	Sportello	Altro
<b>Servizi dispositivi</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>I</b>
<b>Esercizio 2002:</b>		<i>(migliaia)</i>								
01	Bonifici		%	%	%	%	%	%	%	%
02	Pagamento utenze		%	%	%	%	%	%	%	%
03	Pagamento Ri.Ba.		%	%	%	%	%	%	%	%
04	Disposizioni d'incasso Ri.Ba., RID e MAV		%	%	%	%	%	%	%	%
05	Operazioni in titoli / Trading		%	%	%	%	%	%	%	%
06	Collocamento titoli		%	%	%	%	%	%	%	%
07	Richiesta assegni circolari		%	%	%	%	%	%	%	%
08	Erogazione prestiti		%	%	%	%	%	%	%	%
09	Operazioni su prodotti assicurativi		%	%	%	%	%	%	%	%
10	Deleghe di pagamento		%	%	%	%	%	%	%	%
11	Servizi accessori non bancari		%	%	%	%	%	%	%	%
<b>Previsioni per il 2003:</b>										
01	Bonifici		%	%	%	%	%	%	%	%
02	Pagamento utenze		%	%	%	%	%	%	%	%
03	Pagamento Ri.Ba.		%	%	%	%	%	%	%	%
04	Disposizioni d'incasso Ri.Ba., RID e MAV		%	%	%	%	%	%	%	%
05	Operazioni in titoli / Trading		%	%	%	%	%	%	%	%
06	Collocamento titoli		%	%	%	%	%	%	%	%
07	Richiesta assegni circolari		%	%	%	%	%	%	%	%
08	Erogazione prestiti		%	%	%	%	%	%	%	%
09	Operazioni su prodotti assicurativi		%	%	%	%	%	%	%	%
10	Deleghe di pagamento		%	%	%	%	%	%	%	%
11	Servizi accessori non bancari		%	%	%	%	%	%	%	%

**6.3 – Indicare quali delle seguenti iniziative sono state adottate per accrescere la confidenza e l'utilizzo da parte della clientela dei canali alternativi allo sportello:**

1 = si;

2 = in previsione entro il 2003;

3 = no.

– specializzazione offerta per segmento di clientela/canale	<input type="checkbox"/>
– specifiche iniziative di marketing	<input type="checkbox"/>
– supporto di customer help desk dedicati e/o promotori	<input type="checkbox"/>
– iniziative in filiale (es.: demo delle funzionalità dei canali alternativi a beneficio della clientela)	<input type="checkbox"/>
– incentivazione attraverso pricing differenziato	<input type="checkbox"/>
– utilizzo di tecniche di marketing “ONE TO ONE” (pagine personalizzate per cliente)	<input type="checkbox"/>
– altro	<input type="checkbox"/>

**6.4 – Indicare se la banca ha realizzato o sta realizzando sistemi per l'analisi delle preferenze della clientela (es.: sistemi CRM)**

1 = si

2 = in previsione entro il 2003;

3 = no.

**6.5 – La banca partecipa a iniziative quali:**

1 = si;

2 = in previsione entro il 2003;

3 = no.

– portali con servizi non dispositivi (es.: news, meteo, community, ecc.)	<input type="checkbox"/>
– e-commerce in accordo con aziende commerciali	<input type="checkbox"/>
– mall organizzati (supermercati virtuali)/portali commerciali	<input type="checkbox"/>
– market place in iniziative di B2B (business to business)	<input type="checkbox"/>
– altro	<input type="checkbox"/>

**6.6 – I canali distributivi alternativi allo sportello fisico, di seguito elencati, sono gestiti con una struttura tecnologica:**

1 = interna alla banca;

2 = di una banca del gruppo

3 = di una società non bancaria del gruppo;

4 = esterna al gruppo;

5 = non esistono.

- ATM – Self Service	<input type="checkbox"/>
- Remote Banking	<input type="checkbox"/>
- Internet Banking	<input type="checkbox"/>
- Mobile Banking	<input type="checkbox"/>
- Phone Banking	<input type="checkbox"/>

**6.7 – Quali delle seguenti misure sono state adottate in materia di gestione /contenimento del rischio con riferimento ai servizi di Internet Banking?**

1 = si;

2 = in previsione entro il 2003;

3 = no.

- tutte le disposizioni impartite (escluso il trading) hanno effetto immediato senza che sia necessaria una loro autorizzazione da parte della banca	<input type="checkbox"/>
- le disposizioni impartite che rientrino in specifiche casistiche (es.: superamento di determinati massimali) sono eseguite previa autorizzazione della banca	<input type="checkbox"/>
- la banca fissa importi limitati per le disposizioni (escluso il trading) eseguibili nella giornata	<input type="checkbox"/>
- il cliente può limitare gli importi delle disposizioni (escluso il trading) eseguibili nella giornata	<input type="checkbox"/>

**6.8 – Gli effetti di una operazione dispositiva immessa tramite un canale sono immediatamente visibili anche attraverso gli altri canali?**

1 = si

2 = si, nella maggior parte dei casi

3 = si, in alcuni casi

4 = no.

**6.9 – Indicare la percentuale di dipendenti abilitati alla connessione a Internet :**

	Situazione al 31.12.2002	Previsione al 31.12.2003
- presso le Filiali	<input type="text"/> %	<input type="text"/> %
- presso la Direzione centrale	<input type="text"/> %	<input type="text"/> %

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).

**6.10 – Indicare se si fa ricorso alla tecnologia WEB per i seguenti utilizzi:**

1 = si;

2 = in previsione entro il 2003;

3 = no.

– portale aziendale (si intende uno strumento attraverso il quale il singolo dipendente accede con visione integrata, coerente e personalizzata a servizi di varia natura)	<input type="checkbox"/>
– portale di gruppo (è l'estensione nell'ambito del gruppo del portale aziendale)	<input type="checkbox"/>
– news group e work-group	<input type="checkbox"/>
– informativa interna (documenti interni, normativa, circolari, corporate messaging, etc.)	<input type="checkbox"/>
– informativa esterna (listini finanziari, cambi, rassegna stampa, etc.)	<input type="checkbox"/>
– data warehousing / decision support systems	<input type="checkbox"/>
– gestione sistemi / software distribution	<input type="checkbox"/>
– videoconferenza / broadcasting	<input type="checkbox"/>
– formazione / addestramento personale	<input type="checkbox"/>
– sistemi di e-procurement	<input type="checkbox"/>
– applicazioni per analisi e controllo del rischio (Rating, Analisi rischio, etc.)	<input type="checkbox"/>
– applicazioni gestionali per funzioni di marketing (Analisi di mercato, Segmentazione della Clientela, etc.)	<input type="checkbox"/>
– servizi di amministrazione personale (es.: richiesta ferie/permessi, assenze/presenze, time reporting di attività, etc.)	<input type="checkbox"/>
– altro	<input type="checkbox"/>

**6.11 – Sono stati realizzati con tecnologia WEB servizi accessibili su extranet da soggetti esterni al gruppo (es.: partner commerciali, fornitori, etc.)?**

1 = si;

2 = in previsione entro il 2003;

3 = no.

**6.12 – Indicare le modalità di gestione dei seguenti servizi erogati tramite Call Center:**

1 = gestione interna alla banca;

2 = gestione da parte di una banca del gruppo

3 = gestione da parte di una società non bancaria del gruppo;

4 = gestione da parte di una società esterna al gruppo;

5 = servizio non erogato.

- phone banking (servizi informativi e dispositivi)	□
- customer-desk (help-desk alla clientela)	□
- customer-desk per consulenza finanziaria	□
- help-desk centralizzato all'utenza interna	□
- telemarketing	□
- altro	□

## CAPITOLO VII

### BENCHMARKING DEI PRODOTTI/SERVIZI

#### Obiettivo conoscitivo:

Il benchmarking per il comparto bancario sta progressivamente evolvendo verso la determinazione del costo di prodotto/servizio correlato ai livelli di servizio. In quest'ottica, dalla precedente rilevazione è stata definita una diversa aggregazione dei costi e degli investimenti informatici, rispetto a quella adottata nella tabella 5.1, con l'obiettivo di rilevarne la percentuale assorbita dai principali prodotti/servizi offerti dal settore informatico.

Per facilitare il compito e per ottenere un adeguato livello di omogeneità delle rilevazioni, i prodotti/servizi sono stati raggruppati in macroaree. Si chiede, inoltre, di dettagliare i costi e i livelli di servizio conseguiti per ciascuna componente delle quattro macroaree: "Controllo Direzionale/Gestione/Segnalazioni", "Electronic Banking", "Credito" e "Monetica".

I costi di esercizio vanno valutati secondo la metodologia di aggregazione dei costi già presentata al Cap. 5 (Hardware, Software, Personale ICT, Servizi da terzi e Costi diversi), considerando esclusivamente i valori di consuntivo 2002.

#### **7.1 – Per ciascuna delle macroaree sotto elencate, indicare le percentuali dei costi (comprensivi degli ammortamenti per la quota annua di competenza) rispetto al totale dichiarato (Capitolo V, rispettivamente Tabella 5.1, colonna "C", riga 8.00).**

Per indirizzare nel raggruppamento, si riporta di seguito un'indicazione esemplificativa, non esaustiva, delle possibili componenti di ciascuna macroarea.

COMPONENTI DELLE MACROAREE PRODOTTI/SERVIZI	
1.	AMMINISTRAZIONE E CONTABILITÀ gestione approvvigionamenti ed economato, contabilità generale, gestione personale, gestione soci banca, applicazioni gestione immobili, bilancio, banche corrispondenti, spunta banche.
2.	APPLICAZIONI TRASVERSALI anagrafe, cassa centrale, conti correnti, depositi, informative alla clientela, condizioni, Swift, rmi, setif.
3.	CONTROLLO DIREZIONALE / GESTIONE / SEGNALAZIONI informativa di marketing, applicazioni crm, alm, controllo dei rischi, controllo rispetto coefficienti patrimoniali e altre regole quantitative di vigilanza prudenziale, antiriciclaggio, segnalazioni agli organi di vigilanza, reporting direzionale e controllo di gestione.
4.	ELECTRONIC BANKING Phone banking, Call center, Internet banking, Remote banking, Trading on line, Intesa, Geis, Multitel,, altre reti.
5.	ESTERO Cambi, bonifici estero, pagamenti internazionali, cvs.
6.	CREDITO Fidi e garanzie, sofferenze ed incagli, informativa di rischio, leasing, factoring, mutui.
7.	FINANZA E TESORERIA Titoli e borsa, titoli di proprietà, emissione obbligazioni, derivati, pronti contro termine, assicurazioni, banca depositaria / collocatrice, gestioni patrimoniali, fondi pensione, adempimenti fiscali titoli, front office finanza.
8.	INCASSI E PAGAMENTI Assegni, bonifici italia, imposte e servizi vari, portafoglio, tesoreria enti, utenze, incassi da concessionari, pagamento pensioni, pagamento tributi.
9.	MONETICA BANCOMAT / ATM, POS, carte di pagamento.
10.	HELP DESK Help desk.
11.	ALTRI SERVIZI Intranet, posta elettronica, filiali estere, telex.

**Tabella 7.1**

	<b>MACROAREE PRODOTTI/SERVIZI</b>	<b>% Costi di esercizio</b>
1.	Amministrazione e contabilità	%
2.	Applicazioni trasversali	%
3.	Controllo direzionale / gestione / segnalazioni	%
4.	Electronic banking	%
5.	Eestero	%
6.	Credito	%
7.	Finanza e tesoreria	%
8.	Incassi e pagamenti	%
9.	Monetica	%
10.	Help desk	%
11.	Altri servizi	%
	<b>Totale</b>	<b>100 %</b> (Tabella 5.1 – Consuntivo Colonna C - Riga 8.00)

**7.2 – Con riferimento alla macroarea “3. Controllo Direzionale/Gestione/Segnalazioni” della domanda 7.1, identificare le percentuali dei costi di esercizio relative a ciascun prodotto/servizio:**

	<b>MACROAREA “CONTROLLO DIREZIONALE”</b>	<b>% Costi di esercizio</b>
3.1	Informativa di marketing	%
3.2	Applicazioni CRM	%
3.3	Applicazioni ALM	%
3.4	Antiriciclaggio e Segnalazioni agli Organi di Vigilanza	%
3.5	Reporting e controllo di gestione	%
3.6	Controllo dei Rischi	%
	<b>Totale</b>	<b>100 %</b> (Riga 3. Tabella 7.1 Colonna “Costi di Esercizio”)

**7.3 – Con riferimento alla macroarea “4. Electronic banking” della domanda 7.1, identificare le percentuali dei costi di esercizio relative a ciascun prodotto/servizio:**

	<b>MACROAREA “ELECTRONIC BANKING”</b>	<b>% Costi di esercizio</b>
4.1	Phone banking / Call Center	%
4.2	Internet banking	%
4.3	Remote banking	%
4.4	Trading on line	%
4.5	Altre reti (Geis, Multitel, Intesa, ecc.)	%
	<b>Totale</b>	<b>100 %</b> (Riga 4. Tabella 7.1 Colonna “Costi di Esercizio”)



**7.4 (\*) – Sempre con riferimento alla macroarea “4. Electronic banking”, valorizzare l’indicatore del livello di servizio (cfr. domanda 2.10) relativo al solo Internet banking, come riportato nella tabella che segue.**

MACROAREA “ELECTRONIC BANKING”	Rif.	INDICATORE	VALORE
Internet banking	1.	% Disponibilità sito Internet	_____ %

**7.5 – Con riferimento alla macroarea “6. Credito” della domanda 7.1, individuare le percentuali dei costi di esercizio relative a ciascun prodotto/servizio.**

MACROAREA “CREDITO”	% Costi di esercizio	
6.1 Fidi e Garanzie	_____	%
6.2 Sofferenze e Incagli	_____	%
6.3 Informativa di Rischio Clientela	_____	%
6.4 Leasing	_____	%
6.5 Factoring	_____	%
6.6 Mutui	_____	%
<b>Totale</b>	<b>100 %</b>	<b>(Riga 6. Tabella 7.1 Colonna “Costi di Esercizio”)</b>

**7.6 – Con riferimento alla macroarea “9. Monetica” della domanda 7.1, individuare le percentuali dei costi di esercizio relative a ciascun prodotto/servizio.**

MACROAREA “MONETICA”	% Costi di esercizio	
9.1 Bancomat / ATM	_____	%
9.2 POS	_____	%
9.3 Carte di pagamento	_____	%
<b>Totale</b>	<b>100 %</b>	<b>(Riga 9. Tabella 7.1 Colonna “Costi di Esercizio”)</b>

**7.7(\*) – Sempre con riferimento alla macroarea “9. Monetica”, valorizzare gli indicatori dei livelli di servizio (cfr. domanda 2.10) relativi a tali prodotti/servizi, come riportato nella tabella che segue.**

MACROAREA “MONETICA”	Rif.	INDICATORE	VALORE
ATM	1.	% Media ATM fuori servizio	_____ %
	2.	% Disponibilità del servizio erogazione contante	_____ %
POS	3.	% Disponibilità del servizio POS	_____ %
	4.	Numero medio di anomalie per POS (sul totale installati)	_____ %
Carte Bancomat	5.	Tempi medi intercorrenti tra la data della richiesta e la disponibilità della carta	_____

## CAPITOLO VIII

### LA SICUREZZA INFORMATICA

#### Obiettivo conoscitivo:

individuare le misure organizzative e tecniche a supporto della sicurezza logica e, per alcuni aspetti, di sicurezza fisica riferibili direttamente alla protezione delle risorse e dei servizi informatici, nonché alla struttura di Disaster Recovery.

Le domande della presente sezione sono raggruppate nei seguenti profili:

governo della sicurezza e gestione del rischio  
misure di sicurezza  
monitoraggio ed audit della sicurezza  
formazione sulla sicurezza  
disaster recovery  
business continuity

#### 8.1 – La normativa in materia di sicurezza informatica:

1 = sì;

2 = in previsione entro il 2003;

3 = no.

– esiste in maniera formalizzata	<input type="checkbox"/>
– contiene direttive e norme sia di alto livello, sia operative	<input type="checkbox"/>
– è stata approvata dall'alta Direzione della Banca	<input type="checkbox"/>
– è consultabile da tutto il personale	<input type="checkbox"/>
– è consultabile in maniera elettronica (ad esempio Intranet)	<input type="checkbox"/>
– è soggetta a una revisione periodica (almeno annuale)	<input type="checkbox"/>

#### 8.2 – E' stata costituita, all'interno della banca o all'interno del gruppo, una funzione aziendale formalizzata con responsabilità in materia di sicurezza informatica?

1 = sì;

2 = in previsione entro il 2003;

3 = no.

#### 8.3 – In caso di segnalazione non negativa alla domanda precedente, indicare a chi risponde tale funzione:

1 = sì;

2 = in previsione entro il 2003;

3 = no.

– all’alta Direzione della Banca	<input type="checkbox"/>
– alla Direzione della Capogruppo	<input type="checkbox"/>
– alla Direzione Sistemi Informativi	<input type="checkbox"/>
– alla Direzione Auditing	<input type="checkbox"/>
– ad altra Direzione	<input type="checkbox"/>

**8.4 – Nell’ambito del budget aziendale 2003 sono previste apposite voci per la sicurezza informatica?**

1 = si;

2 = no.

**8.5 – Quantificare la percentuale di spesa per la sicurezza informatica prevista per il 2003 sul totale indicato nella tabella 5.1 (previsionale 2003, colonna C, riga 8.00):**

– percentuale

 ,  %

**8.6 – Viene effettuata un’analisi preventiva dei rischi informatici?**

1 = si;

2 = in previsione entro il 2003;

3 = no.

– in maniera non strutturata	<input type="checkbox"/>
– con metodologie formalizzate	<input type="checkbox"/>
– con strumenti automatizzati	<input type="checkbox"/>

**8.7 – Le seguenti attività relative alla sicurezza informatica sono svolte prevalentemente con:**

1 = risorse interne;

2 = da società di servizi esterna;

3 = non sono svolte.

– analisi dei rischi informatici	<input type="checkbox"/>
– EDP auditing	<input type="checkbox"/>
– analisi di vulnerabilità	<input type="checkbox"/>

**8.8 – Sono presenti procedure tecnico-organizzative per il monitoring delle vulnerabilità (tipo consultazione fonti informative dei prodotti di tecnologie) con l’obiettivo di attuare piani per la riduzione del rischio?**

1 = si;

2 = in previsione entro il 2003;

3 = no.

**8.9 – Sono state attivate procedure tecnico-organizzative per la gestione degli incidenti di sicurezza informatica (CERT – Computer Emergency Response Team)?**

1 = si;

2 = in previsione entro il 2003;

3 = no.

**8.10 – Indicare gli strumenti utilizzati per il controllo dell'accesso ai locali del centro elaborazioni dati e/o ai locali c.d. "sensibili".**

1 = si;

2 = in previsione entro il 2003;

3 = no;

4 = non si dispone di un proprio CED.

<b>Strumenti tradizionali</b>	
– badge aziendale selettivo	<input type="checkbox"/>
– badge con tastiera per digitazione PIN	<input type="checkbox"/>
– altro	<input type="checkbox"/>

<b>Strumenti Biometrici</b>	
– impronta digitale	<input type="checkbox"/>
– palmo della mano	<input type="checkbox"/>
– particolari caratteristiche fisiche	<input type="checkbox"/>
– altro	<input type="checkbox"/>

**8.11 – Oltre che su RNI, si fa ricorso a tecniche (hardware o software) di cifratura in tratte della rete aziendale ?**

1 = si;

2 = in previsione entro il 2003;

3 = no.

**8.12 – Sono adottati sistemi per il controllo dell'accesso alle risorse informatiche e/o alle applicazioni ?**

1 = si;

2 = in previsione entro il 2003;

3 = no.

– Password e/o Pin	<input type="checkbox"/>
– Token e/o Smart Card	<input type="checkbox"/>
– strumenti di Single Sign On	<input type="checkbox"/>
– certificati digitali	<input type="checkbox"/>
– altro	<input type="checkbox"/>

**8.13 – La banca fa ricorso a strumenti automatici per il monitoraggio e l'auditing dei sistemi informativi?**

1 = sì;

2 = in previsione entro il 2003;

3 = no.

**8.14 – Vengono effettuate le seguenti attività di controllo?**

1 = sì, periodicamente;

2 = in previsione entro il 2003;

3 = no.

	Effettuate dall'interno	Effettuate dall'esterno
– Vulnerability Assessment	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Test di intrusione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

inoltre, con specifico riguardo all'erogazione di servizi di Internet Banking, vengono effettuati anche:

	Effettuate dall'esterno
– test di intrusione per verificare la sicurezza degli strumenti di protezione (Firewall, screening router, ecc.)	<input type="checkbox"/>

**8.15 – Sono state introdotte specifiche contromisure di sicurezza contro i virus informatici?**

1 = sì;

2 = in previsione entro il 2003;

3 = no.

– su postazioni Client	<input type="checkbox"/>
– su postazioni Server	<input type="checkbox"/>
– sui flussi telematici (FTP, ecc)	<input type="checkbox"/>

**8.16 – La protezione della documentazione elettronica interna, riservata o a circolazione limitata (piani strutturali, commerciali, strategici, di acquisizione, ecc.), viene effettuata con specifiche tecnologie di sicurezza?**

1 = sì;

2 = in previsione entro il 2003;

3 = no.

**8.17 – Sono presenti sistemi di filtro dei siti visitabili dalle postazioni Internet aziendali (black list, white list, content analysis, ecc.) ?**

1 = si;

2 = in previsione entro il 2003;

3 = no.

**8.18 – Con riferimento all'erogazione dei servizi di Internet Banking, sono utilizzati i seguenti meccanismi di sicurezza?**

1 = si;

2 = in previsione entro il 2003;

3 = no.

- protocollo SSL3 (o equivalente per la cifratura dei dati)	<input type="checkbox"/>
- livello multiplo di password	<input type="checkbox"/>
- certificati digitali per il riconoscimento del cliente	<input type="checkbox"/>
- firma elettronica (senza valore legale)	<input type="checkbox"/>
- firma digitale (con valore legale)	<input type="checkbox"/>

**8.19 – Relativamente al "Business Continuity Plan", indicare se:**

1 = si;

2 = in previsione entro il 2003;

3 = no.

- esiste un piano formalizzato	<input type="checkbox"/>
- sono attive procedure organizzative formalizzate per l'attuazione del piano	<input type="checkbox"/>
- è prevista una revisione periodica del piano	<input type="checkbox"/>
- sono previste attività di testing del piano	<input type="checkbox"/>

**8.20 – Nell'ambito del "Business Continuity Plan", indicare se:**

1 = si;

2 = in previsione entro il 2003;

3 = no.

- per talune operazioni esistono procedure amministrative sostitutive delle procedure informatizzate

**8.21 – Relativamente al "Disaster Recovery", indicare se:**

1 = si;

2 = in previsione entro il 2003;

3 = no.

– esiste un piano formalizzato	<input type="checkbox"/>
– sono attive procedure organizzative formalizzate per l’attuazione del piano	<input type="checkbox"/>
– é prevista una revisione periodica del piano	<input type="checkbox"/>
– sono previste attività di testing del piano	<input type="checkbox"/>

**8.22 – Indicare la periodicità con la quale si effettua la revisione del piano di Disaster Recovery:**

1 = si;

2 = no.

– in occasione del rilascio di nuove procedure o di nuovo hardware	<input type="checkbox"/>
– annualmente	<input type="checkbox"/>
– con periodicità maggiore di un anno	<input type="checkbox"/>

**8.23 – Vengono effettuate prove di Disaster Recovery:**

1 = si;

2 = no.

– prove tecniche	<input type="checkbox"/>
– prove di business	<input type="checkbox"/>

Prove tecniche: effettuate in assenza degli utenti – Prove di business: effettuate con gli utenti simulando l’operatività.

**8.24 – Indicare con quale frequenza vengono effettuate prove di Disaster Recovery:**

1 = una volta l’anno;

2 = due volte l’anno;

3 = più di due volte l’anno;

4 = occasionalmente;

5 = non vengono effettuate prove.

**8.25 – Il ripristino dell’operatività delle funzioni “vitali”, a seguito di Disaster Recovery, è previsto che avvenga:**

1 = si;

2 = no.

– entro 6 ore	<input type="checkbox"/>
– entro 12 ore	<input type="checkbox"/>
– oltre le 12 ore	<input type="checkbox"/>

**8.26 – Le tecnologie utilizzate per il Disaster Recovery prevedono:**

1 = si;

2 = no.

– copia remota degli archivi	<input type="checkbox"/>
– back-up da nastro	<input type="checkbox"/>

**8.27 – Il ripristino dell’operatività delle funzioni “vitali” a seguito di Disaster Recovery è previsto in modalità:**

1 = si;

2 = no.

– active - active	<input type="checkbox"/>
– active - back-up	<input type="checkbox"/>
– alternate - active	<input type="checkbox"/>

**8.28 – Esiste un CED attrezzato per il recovery locale:**

1 = si;

2 = no.

**8.29 – Il CED remoto di recovery è situato:**

1 = a meno di un chilometro dal sito primario;

2 = a meno di 20 chilometri dal sito primario;

3 = a oltre 20 chilometri dal sito primario;

4 = non esiste un CED remoto di recovery.

**8.30 – Il CED di recovery è situato:**

1 = si;

2 = no.

– presso una struttura della banca o del gruppo bancario di appartenenza	<input type="checkbox"/>
– presso l’outsourcer del sistema informatico	<input type="checkbox"/>



## CAPITOLO IX

### DATI DI GRUPPO

*Nota:*

Il presente capitolo è riservato alle banche capogruppo di gruppi bancari.

Nel fornire le risposte, il compilatore avrà cura di fare riferimento alla complessiva realtà del gruppo. Andranno pertanto indicate le strategie unitariamente perseguite e l'organizzazione adottata. Nella parte dedicata all'analisi dei costi (Profili economici dell'ICT e Benchmarking dei prodotti/ servizi) si dovrà invece fare esclusivamente riferimento alle componenti bancarie italiane del gruppo. In tale paragrafo, pertanto, verrà utilizzata un'accezione ristretta di gruppo bancario – limitata appunto alle sole banche italiane – non coincidente con quella contenuta nell'art. 60 del D.Lgs. 385/93 (Testo unico bancario).

La presente sezione, introdotta per la prima volta nel corrente esercizio, rappresenta un primo passo per un'analisi più approfondita relativa al fenomeno dei gruppi bancari.

### PROFILI STRUTTURALI

*Obiettivo conoscitivo:*

rilevare, nell'ambito del gruppo, le scelte organizzativo/strutturali adottate per lo svolgimento della funzione informatica. Con il termine "polo elaborativo", utilizzato nel questionario, si intende una realtà che eroga servizi ICT e che ha una propria autonomia decisionale e/o una specifica collocazione geografica.

**9.1.1 – Esistono, nell'ambito del gruppo, una o più società strumentali che forniscono servizi ICT alle banche del gruppo?**

1 = sì;

2 = no.

**9.1.2 – Esistono uno o più poli elaborativi che erogano servizi ICT alle banche del gruppo?**

1 = sì;

2 = no.

Per risposta 1 = "sì", indicare la quantità di poli elaborativi che erogano servizi ICT rispettivamente gestiti:

– dalla banca capogruppo;

– da una o più banche del gruppo;

– da società strumentali del gruppo;

– da centri consortili/società esterne.

*N.B.: Non conteggiare gli eventuali poli dedicati esclusivamente al Disaster Recovery e i poli specializzati.*

**9.1.3 – Il gruppo ritiene consolidato l'attuale assetto per l'erogazione accentrata di servizi ICT?**

1 = si;

2 = no.

Per risposta 2 = "no", indicare se:

1 = sono in corso processi di riorganizzazione tendenti ad accentrare l'erogazione dei servizi ICT su poli elaborativi gestiti internamente al gruppo;

2 = sono in corso processi di riorganizzazione tendenti ad accentrare l'erogazione dei servizi ICT su poli elaborativi gestiti esternamente al gruppo.

**9.1.4 – Esistono uno o più poli elaborativi specializzati per prodotto/ servizio bancario (per esempio, poli dedicati a: internet banking, finanza, ecc.)?**

1 = si;

2 = no.

Per risposta 1 = "si", indicare la quantità di poli elaborativi specializzati per prodotto/ servizio bancario gestiti:

– dalla banca capogruppo;

– da una o più banche del gruppo;

– da società strumentali del gruppo;

– da centri consortili/società esterne.

**9.1.5 – Il gruppo ritiene consolidato l'attuale assetto di poli elaborativi specializzati per prodotto/servizio bancario?**

1 = si;

2 = no.

Per risposta 2 = "no", indicare se:

1 = sono in corso processi di riorganizzazione tendenti ad accentrare l'erogazione di specifici servizi e/o la gestione di particolari prodotti bancari su poli specializzati gestiti internamente al gruppo;

2 = sono in corso processi di riorganizzazione tendenti ad accentrare l'erogazione di specifici servizi e/o la gestione di particolari prodotti bancari su poli specializzati gestiti esternamente al gruppo.

**9.1.6 – Il software delle applicazioni centrali utilizzato dai vari poli elaborativi, con esclusione dei poli specializzati, è:**

1 = lo stesso su tutti i poli del gruppo;

2 = diverso a seconda del polo elaborativo

3 = non esiste una pluralità di poli elaborativi.

In caso di risposta “2”, la situazione attuale è ritenuta consolidata?

- 1 = sì;  
2 = no, sono in corso processi di riorganizzazione tendenti a unificare il software applicativo presente sui vari poli.

**9.1.7 – Il sistema informatico dei poli che erogano servizi ICT a più banche è uniformato (fare riferimento alla situazione prevalente):**

- 1 = in modalità “multibanca”;  
2 = in modalità “clonazione”;  
3 = non è uniformato;  
4 = non esistono poli elaborativi che erogano servizi ICT a più banche.

**9.1.8 – La/le società strumentali, costituite nell’ambito del gruppo, per l’erogazione dei servizi ICT svolgono attività di Centro Servizi informatici (Facility Management, Outsourcing del sistema informatico, etc.) per altre entità diverse dalle banche del gruppo?**

- 1 = sì, soltanto per altre società non bancarie del gruppo;  
2 = sì, anche per altre banche e/o società non appartenenti al gruppo;  
3 = no;  
4 = no, perché esiste un impedimento statutario;  
5 = non esistono società strumentali nell’ambito del gruppo.

**9.1.9 – Per ciascuno dei sottoelencati servizi indicare la presenza di una modalità prevalente di erogazione all’interno del gruppo:**

- 1 = esiste ed è erogato da una banca del gruppo;  
2 = esiste ed è erogato da una società di servizi del gruppo;  
3 = esiste ed è erogato da una società di servizi esterna al gruppo;  
4 = non esiste una modalità uniforme o prevalente;  
5 = il servizio non è erogato.

Servizi	Situazione al 31/12/2002	Previsioni 2003
– Facility Management Sistema Centrale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– gestione della rete TD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– manutenzione adattativa / correttiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– gestione del sistema periferico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– ATM	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– POS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Help-Desk tecnologico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Help-Desk applicativo / normativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Internet banking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Phone Banking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**9.1.10 – Indicare se nelle seguenti applicazioni la posizione del cliente è già determinata in modo unitario a livello di gruppo o se si prevede di consolidarla nel 2003:**

1 = si;

2 = no.

Servizi	Situazione al 31/12/2002	Previsioni 2003
– Anagrafe generale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Condizioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Informativa di marketing e CRM	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Fidi e garanzie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**9.1.11 – Relativamente al “Disaster Recovery” del/i polo/i elaborativo/i del gruppo, indicare se (riferirsi al concetto di “prevalenza”):**

1 = si;

2 = in previsione entro il 2003;

3 = no;

4 = non esistono poli elaborativi di gruppo.

– esiste un piano formalizzato	<input type="checkbox"/>
– sono attive procedure organizzative formalizzate per l’attuazione del piano	<input type="checkbox"/>
– é prevista una revisione periodica del piano	<input type="checkbox"/>
– sono previste attività di testing del piano	<input type="checkbox"/>

**9.1.12 – Il/i polo/i di recovery remoti sono situati:**

1 = si;

2 = no.

– presso una struttura del gruppo (banca o società)	<input type="checkbox"/>
– presso una società esterna al gruppo	<input type="checkbox"/>
– altre soluzioni	<input type="checkbox"/>

## ORGANIZZAZIONE, PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DELL'ICT

### Obiettivo conoscitivo:

esaminare come il gruppo definisce le proprie esigenze di Information and Communication Technology, pianifica, organizza e controlla i relativi processi.

#### 9.2.1 – Le decisioni sulla realizzazione dei progetti sono prese:

- 1 = nell'ambito del polo elaborativo;
- 2 = dalla capogruppo;
- 3 = dalla società informatica del gruppo;
- 4 = da altri soggetti;
- 5 = nessuna risposta.

□□

#### 9.2.2 – Le decisioni sulle seguenti tipologie di investimenti sono prese:

- 1 = nell'ambito del polo elaborativo;
- 2 = dalla capogruppo;
- 3 = dalla società informatica del gruppo;
- 4 = da altri soggetti;
- 5 = nessuna risposta.

– hardware centrale e software di base	□□
– hardware trasmissivo e software di base	□□
– hardware periferico e software di base	□□
– software applicativo centrale	□□
– software applicativo periferico	□□

#### 9.2.3 – Il controllo dei costi ICT viene effettuato:

- 1 = nell'ambito del polo elaborativo;
- 2 = dalla capogruppo;
- 3 = dalla società informatica del gruppo;
- 4 = da altri soggetti;
- 5 = nessuna risposta.

□□

#### 9.2.4 – Nel caso di accentramento dei servizi ICT presso entità bancarie o società strumentali del gruppo, la fatturazione dei servizi alle componenti del gruppo avviene:

- 1 = secondo un canone predeterminato;
- 2 = secondo i consumi rilevati;
- 3 = altro.

□□

**9.2.5 – È previsto che le entità bancarie/società strumentali del gruppo, in sede di fatturazione dei servizi ICT resi alle banche del gruppo, applichino un mark-up?**

1 = sì;

2 = no;

3 = non esistono entità bancarie/società strumentali che erogano servizi ICT

**9.2.6 – Indicare l'organizzazione delle seguenti funzioni all'interno del gruppo (riferirsi al concetto di "prevalenza"):**

1 = accentrata a livello di gruppo (serve tutto o parte del gruppo);

2 = non accentrata;

3 = non è stata costituita la funzione.

Funzione	Situazione al 31/12/2002	Previsioni 2003
– acquisti ICT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– auditing ICT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– gestione degli SLA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– definizione architetture ICT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– program management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– formazione/addestramento sulle applicazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**9.2.7 – Esiste un'unica struttura che gestisce unitariamente le richieste verso la/le società informatiche del gruppo da parte delle altre componenti del gruppo stesso?**

1 = sì;

2 = no;

3 = non esistono società informatiche di gruppo.

**9.2.8 – Indicare a quale delle seguenti finalità è indirizzata la quota prevalente di spesa informatica prevista nel budget per il 2003:**

1 = offerta di nuovi servizi alla clientela;

2 = diversificazione della rete distributiva;

3 = re-ingegnerizzazione dei processi aziendali;

4 = ristrutturazione interna a seguito di processi di acquisizione/concentrazione;

5 = rafforzamento dei processi di controllo interno;

6 = altro.

**9.2.9 – Relativamente al canale "internet", sono stati adottati metodi di valutazione dei risultati conseguiti da confrontare con obiettivi predefiniti e misurabili?**

1 = sì;

2 = no.

In caso di risposta “1 = sì”, indicare quale dei seguenti risultati / obiettivi è adottato per la valutazione:

- 1 = numero di nuovi clienti acquisiti;
- 2 = numero totale dei clienti che utilizzano il servizio;
- 3 = ricavi netti totali del canale;
- 4 = ricavi netti per servizio offerto;
- 5 = vantaggi in termini di fidelizzazione della clientela;
- 6 = volume complessivo di operatività;
- 7 = volume incrementale di operatività;
- 8 = riduzione dell'operatività dello sportello tradizionale;
- 9 = altro.



## PROFILI ECONOMICI DELL'ICT

**Obiettivo conoscitivo:**

quantificazione dei costi (comprensivi degli ammortamenti) e degli investimenti per il settore ICT sostenuti, a livello consolidato, dal gruppo per l'anno 2002, relativamente alle sue componenti bancarie con sede in Italia.

**Avvertenze:**

- **in questo capitolo deve essere evidenziato l'ammontare, espresso in MIGLIAIA DI EURO (senza cifre decimali) e al lordo dell'IVA, dei costi e degli investimenti ICT.**

### 9.3.1 – Tabella riepilogativa costi / investimenti ICT a consuntivo dell'intero gruppo.

<b>CONSUNTIVO 2002</b>		Spese			Invest.
		A	B	C	D
		Costi	Ammortamenti	Costi di esercizio	Investimenti
1.00	<i>Totale Costi Hardware (con IVA)</i>				
2.00	<i>Totale Costi Software Esterno (con IVA)</i>				
3.00	<i>Totale Costi Personale tecnico</i>				
5.00	<i>Totale Costi Addestramento (con IVA)</i>				
6.00	<i>Totale Costi Servizi da terzi (con IVA)</i>				
7.00	<i>Totale Costi diversi (con IVA)</i>				
8.00	<i>Totale Costi ICT (con IVA)</i>				
9.00	<i>Totale Ricavi (al netto di IVA)</i>				
1000	<i>Totale Costi ICT netti</i>				

*N.B.: Nel caso in cui all'interno del gruppo vengano svolti servizi fra banche (Facility Management, Outsourcing, ecc.) occorrerà procedere all'elisione dei relativi costi / ricavi, secondo la metodologia del consolidamento integrale.*

*Pertanto nella voce 9.00 dovranno figurare esclusivamente i ricavi provenienti da servizi resi a banche esterne al gruppo o a società non bancarie (interne o esterne al gruppo).*

*Altrettanto, nelle voci di costo vanno riportati solo gli ammontari sostenuti dalle banche del gruppo.*



## BENCHMARKING DEI PRODOTTI/SERVIZI

### Obiettivo conoscitivo:

rilevare, a livello di gruppo e limitatamente alla sola componente bancaria, la percentuale dei costi di esercizio assorbita dai principali prodotti/servizi offerti dal settore informatico. Per facilitare il compito e per ottenere un adeguato livello di omogeneità delle rilevazioni, i prodotti/servizi sono stati raggruppati in macroaree.

I costi di esercizio vanno valutati secondo la metodologia di aggregazione dei costi già presentata al Cap.5 della parte relativa alle banche (Hardware, Software, Personale tecnico, Servizi da terzi e Costi diversi), considerando esclusivamente i valori di consuntivo 2002.

**9.4.1 – Per ciascuna delle macroaree sotto elencate, indicare la percentuale dei costi sostenuti dal gruppo (comprensivi degli ammortamenti per la quota annua di competenza) rispetto al totale dichiarato (Percentuale di quanto indicato alla riga 8 del paragrafo precedente - Tabella 9.3.1 colonna "C").**

	MACROAREE PRODOTTI/SERVIZI	% Costi di esercizio
1.	Amministrazione e contabilità	_ _ _ _ _ _ _ _  %
2.	Applicazioni trasversali	_ _ _ _ _ _ _ _  %
3.	Controllo direzionale / gestione / segnalazioni	_ _ _ _ _ _ _ _  %
4.	Electronic banking	_ _ _ _ _ _ _ _  %
5.	Eestero	_ _ _ _ _ _ _ _  %
6.	Credito	_ _ _ _ _ _ _ _  %
7.	Finanza e tesoreria	_ _ _ _ _ _ _ _  %
8.	Incassi e pagamenti	_ _ _ _ _ _ _ _  %
9.	Monetica	_ _ _ _ _ _ _ _  %
10.	Help desk	_ _ _ _ _ _ _ _  %
11.	Altri servizi	_ _ _ _ _ _ _ _  %
	<b>Totale</b>	<b>100 %</b>

## ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE

### **Domanda 2.7 – Livelli di servizio**

*Legenda:*

Utilizzato:

deve essere indicato “1” (si) se il servizio è utilizzato dalla banca, “2” (no) se il servizio non è disponibile.

Esternalizzato:

deve essere indicato “1” (si) se il servizio è svolto all'esterno della banca, “2” (no) se non è svolto all'esterno

*N.B.: Le colonne seguenti, “Livello garantito” e “Penale”, dovranno essere valorizzate con “1” (si), solo se il servizio è presente indipendentemente dalla risposta riportata alla colonna “Esternalizzazione”.*

Livello garantito:

deve essere specificato “1” (si) se sono stati formalmente definiti dei livelli di servizio garantiti (SLA) e controllabili da parte della banca, “2” (no) in caso contrario.

Penale:

in caso di non conformità dei livelli di servizio effettivi a quelli garantiti, indicare “1” (si) se è prevista l'applicazione di una penale, “2” (no) in caso contrario.

### **Domanda 2.11 – Reporting degli SLA**

*Legenda:*

Reporting:

deve essere indicato “1” (si) se i servizi sono oggetto di un sistema di reporting, “2” (no) se il reporting non è effettuato.

Periodicità:

nel caso in cui esista un sistema di reporting indicarne la periodicità con “1”=giornaliera; “2”=almeno settimanale; “3”=almeno mensile; “4”=periodicità maggiore.

Divulgazione utenti interni:

deve essere indicato “1” (si) se i report vengono portati a conoscenza di utenti interni, “2” (no) se non sono divulgati.

### **Domanda 3.6 – Compagine del personale**

*Definizioni:*

Personale addetto alle funzioni ICT:

personale dipendente che svolge in maniera prevalente le funzioni tecniche di sistema, di esercizio, applicative e di staff), riferito alla data del 31/12/2002.

Non deve essere incluso nel personale in carico al settore ICT:

- il management (il responsabile del settore ICT, se non inquadrabile in una funzione tecnica);
- il personale di segreteria;
- il personale distaccato presso altre funzioni aziendali per mansioni diverse dall'ICT;
- il personale comunque addetto a funzioni/attività non ICT (telefonia, rete fisica, ecc.);

- il personale di organizzazione ma non addetto a funzioni di analisi ICT (normativa generale, sviluppo organizzativo, ecc.).
- le risorse esterne (p.e. i consulenti aziendali), anche se operano presso il settore ICT in via continuativa, in quanto non dipendenti della banca.

**Domanda 4.1 – Tecnologie/ protocolli di rete prevalentemente utilizzati nella rete TD geografica**

La domanda è riferita ai vari livelli previsti dallo standard ISO/OSI (7 livelli) e prevede tre risposte:

- La prima riguarda la tecnologia/ protocollo utilizzata in modo prevalente per i livelli 1 e 2 e può assumere uno dei seguenti valori:
  - 4 = CDN / RPV-D;
  - 5 = Frame Relay;
  - 6 = ATM (Asynchronous Transfer Mode);
  - 7 = HDSL / ADSL;
  - 9 = altro.
- La seconda riguarda la tecnologia/ protocollo utilizzata in modo prevalente per il livello 3 e può assumere uno dei seguenti valori:
  - 1 = SNA;
  - 2 = X25 / X400;
  - 3 = TCP / IP
  - 9 = altro.
- La terza riguarda la tecnologia/ protocollo utilizzata in modo prevalente per i livelli 4 e superiori e può assumere uno dei seguenti valori:
  - 1 = SNA;
  - 3 = TCP / IP;
  - 8 = DSLW
  - 9 = altro.

**Domanda 4.5 a/b – Tabella riepilogativa dei posti di lavoro in filiale e in direzione centrale**

Nell'ambito dei posti di lavoro sono state individuate le seguenti tipologie di strutture:

**TIPOLOGIA "A":**

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

**TIPOLOGIA "B1":**

posti di lavoro la cui funzionalità dipende da server funzionanti con sistema operativo UNIX (o LINUX, SUN, ecc.);

**TIPOLOGIA "B2":**

posti di lavoro la cui funzionalità dipende da server funzionanti con sistema operativo Microsoft;

TIPOLOGIA "B3":

posti di lavoro la cui funzionalità dipende da server funzionanti con sistemi operativi diversi da quelli indicati in B1 e B2 (p.e. IBM AS/400, Netware, VMS, OS/2);

TIPOLOGIA "B4":

configurazioni periferiche NON basate sull'utilizzo di server (sono in rete locale e possono accedere a servizi diversi senza dipendere da nessun server);

TIPOLOGIA "C":

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

Ciascuna tipologia si riferisce a una riga delle tabelle 4.5a e 4.5b. Per ciascuna riga dovranno essere compilate le rispettive colonne come di seguito indicato:

*Colonna 1: TERMINALI / PC / 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;

*Colonna 2: 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" o "WEB");

*Colonna 3: PC PORTATILI*

*Colonna 4: WORKSTATION*

Indicare il numero di Mini/workstation utilizzati come posti di lavoro e collegati alle unità indicate nelle varie tipologie.

*NOTA :*

*nel caso di posti di lavoro collegati con più modalità occorre conteggiarli nella modalità di uso prevalente.*

**Domanda 5.1 – Tabella riepilogativa costi/investimenti ICT consuntivo 2002 e previsionale 2003**

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

*Colonna "A": COSTI*

Spese sostenute per il noleggio, il leasing, la manutenzione e tutte le altre spese imputate al conto economico, *comprehensive dell'IVA qualora spesa completamente nell'esercizio.*

*Colonna "B": AMMORTAMENTI*

Quota di ammortamento economico-tecnico di competenza, calcolata secondo i criteri usualmente utilizzati dalla banca; vanno comprese le eventuali minusvalenze derivanti dall'alienazione di cespiti ICT.

*Colonna "C": COSTI DI ESERCIZIO*

Riportare la somma delle colonne "A" e "B".

*Colonna "D": INVESTIMENTI*

Fanno parte di questa voce: il valore globale dei beni acquisiti dall'azienda nell'anno di riferimento; il valore dei beni acquisiti tramite contratti di leasing stipulati nell'esercizio; gli acquisti hardware e software spesi nell'esercizio (p.e. programmi di utilizzo per un solo caso, beni di costo unitario inferiore a 500 euro, software di utilità pluriennale speso nell'esercizio, ecc.).

**COSTI DELL'HARDWARE**

Il complesso dell'hardware è stato suddiviso in:

*1.01 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

*1.02 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, multiplatori 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
- Router
- Apparecchiature di rete dedicate alla cifratura /crittografia dei dati (esclusi i personal computer)

NOTA:

*Nel caso in cui il sottosistema trasmissivo venga gestito in proprio e i canoni per le linee di trasmissione dati costituiscano un'unica voce con gli oneri per le apparecchiature hardware, occorre effettuare una stima della quota parte relativa all'hardware, da assegnare in questa sezione, e della rimanente parte da attribuire ai costi dei servizi ricevuti da terzi (riga 6.04).*

*Nel caso in cui il sistema trasmissivo venga affidato all'esterno, i costi della specie devono essere attribuiti ai costi dei servizi ricevuti da terzi (riga 6.04).*

### 1.03 Sottosistemi periferici e specializzati:

appartengono a questa voce le apparecchiature che assumono il minimo livello gerarchico sotto il profilo architeturale, cioè quelle che costituiscono la struttura tipica del "punto di vendita" e degli Uffici della Direzione Centrale. **Sono comunque da escludere, telefax, telex, fotocopiatrici e centralini.**

Le apparecchiature riguardano:

- 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 stand-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 da includere in questa voce anche le 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
- call center/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 del prodotto da parte degli utenti.

Nella suddivisione dei costi fra sottosistemi centrali, trasmissivi, periferici e specializzati occorre fare 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:

#### *2.0X.1 Software di sistema:*

tutto il software che viene generalmente indicato come sistema operativo (es. MVS, OS/390, 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, etc.

#### *2.0X.2 Software applicativo:*

tutto il software applicativo acquisito dall'esterno come applicazioni commissionate a terzi, secondo specifiche definite dal committente, o come prodotti sviluppati su specifiche individuate dal fornitore, comprensivi di eventuali personalizzazioni richieste dall'utente.

#### *2.0X.3 Servizi di analisi e programmazione:*

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

*NOTA:*

*Per ciascun tipo di prodotto software acquisito in proprietà o licenza d'uso pluriennale o perpetua, il costo del software dovrà essere riportato:*

- *se capitalizzato, nella colonna "B" (per la parte capitalizzata nell'anno), nella colonna "D" (per il valore globale dell'investimento);*

### **COSTI DEL PERSONALE ICT**

#### *3.00 Totale Costi Personale ICT:*

Indicare i costi effettivamente sostenuti per tutti i dipendenti ICT inquadrati in unità organizzative del settore ICT e per quelli che svolgono funzioni ICT sebbene non inquadrati in unità organizzative dello stesso settore.

Per la quantificazione della spesa vanno presi a riferimento i dipendenti riportati nella domanda 3.6. 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 ICT**

#### *5.00 Totale Costi Addestramento:*

sono da indicare i costi di iscrizione e/o docenza sostenuti per la partecipazione del personale ICT a corsi e seminari, di natura informatica, tenuti esclusivamente da società esterne.

## **COSTI DEI SERVIZI RICEVUTI DA TERZI**

*N.B.: a differenza degli anni precedenti, come già detto, con la presente indagine non vengono chiesti - e, pertanto non devono essere inclusi in questa sezione- i costi per la consultazione di banche dati (Cerved, Borsa Italiana, Bloomberg, Reuters, Radiocor, ecc.) come pure quelli relativi a registrazione dati e marcatura magnetica.*

*La spesa per le Reti a valore aggiunto, in passato analiticamente riportata, va ora inclusa nella riga 6.06 (Gestione Servizi Vari ICT). I costi per la SWIFT e la RNI sono stati accorpatisi in un'unica voce (riga 6.11).*

I costi di questa sezione riguardano:

### 6.01 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.

### 6.02 Servizi di Outsourcing del sistema informatico:

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

### 6.03 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.

### 6.04 Servizio Trasmissione Dati:

questa voce riguarda i costi che la banca sostiene per i canoni delle linee di trasmissione dati, mentre il costo dell'hardware trasmissivo deve essere compreso nella relativa voce di costo hardware (1.02). Nel caso in cui l'Azienda abbia affidato all'esterno la gestione del servizio trasmissivo, tutti gli oneri della specie (canoni linee TD, hardware trasmissivo, etc.) devono essere dichiarati in questa voce di costo.

### 6.05 Servizi vari ICT:

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, Internet Banking, Trading on-line, servizi di connettività ad Internet, emissione di proprie carte di debito/credito, reti a valore aggiunto (GEIS, INTESA, MULTITEL, etc.), VPN su reti private.

### 6.06 Assistenza sistemistica e Consulenza

per consulenza si intende quella finalizzata allo studio di attività e progetti informatici. Pertanto, in questa voce, non vanno incluse le spese relative a servizi di analisi e programmazione che invece devono essere evidenziate nelle apposite voci.

### 6.07 Installazione apparecchiature/software:

installazioni, riconfigurazioni e 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.

### 6.08 SWIFT / RNI:

costi sostenuti per la SWIFT e quelli per la Rete Nazionale Interbancaria indicando, per quest'ultima, i soli costi per i servizi resi dalla SIA e dai Centri Applicativi, con l'esclusione, ovviamente, dell'ammontare delle commissioni interbancarie, penali e rifusioni di interessi.



## **COSTI DIVERSI**

Comprendono le spese per:

### 7. 01 Apparecchiature ausiliarie all'ICT:

- apparecchiature ausiliarie direttamente connesse all'hardware (alimentatori di carta in rulli per stampanti laser, COM, ecc.) nonché tutte le altre apparecchiature collaterali all'ICT (scarbonatrici, taglierine, imbustatori, pulitori e valutatori di supporti magnetici, ecc.)
- impianti ausiliari per il funzionamento delle apparecchiature per l'ICT (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.).
- supporti magnetici (nastri, diskpack, floppy disk, ecc.), supporti cartacei per uso ICT (moduli a striscia continua, ecc.) forniti ai centri ICT dell'azienda, materiali ausiliari per stampanti (nastri inchiostriati, toner, ecc.), materiali per la pulizia delle apparecchiature (tape cleaner, freon, ecc.).

### 7. 02 Energia per impianto centrale:

elettricità, gasolio, ecc.

### 7. 03 Immobili:

immobili o porzione di essi ad uso esclusivo dei centri ICT 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.

### 7. 04 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.).

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

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

### 9. 01 Servizio di Facility Management:

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

### 9. 02 Servizio di Outsourcing del sistema informatico:

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

### 9. 03 Servizi ICT:

ricavi per i servizi ATM/Bancomat, POS, Help Desk, registrazione carte Bancomat e a microprocessore, ricavi da terzi per i contratti di protezione da disastri, gestione rete TD, Internet Banking, Trading on-line, emissione di proprie carte di debito/credito, reti a valore aggiunto (GEIS, INTESA, MULTITEL, etc.);

#### 9. 04 Altri ricavi:

appartengono a questa voce tutti gli altri ricavi ICT nonché i ricavi per le plusvalenze dovute ad alienazione di apparecchiature e la vendita o il noleggio di software applicativo a terzi.

#### **Domanda 6.1 – Canali distributivi alternativi allo sportello utilizzati dalla clientela**

Nota:

La tabella 6.1.1 è relativa al 31/12/2002, mentre la tabella 6.1.2 riporta la situazione che si prevede in essere al 31/12/2003

#### **RIGA “Servizi”**

##### Servizi di natura informativa

1. INFORMAZIONI SUI RAPPORTI DI CONTO CORRENTE - servizio con il quale vengono fornite informazioni sul conto corrente, sia in euro che in valuta.
2. INFORMAZIONI SUL DOSSIER TITOLI - servizio con il quale vengono fornite informazioni relative alle posizioni in titoli della clientela.
3. INFORMAZIONI SU ALTRI RAPPORTI COL CLIENTE - servizio con il quale vengono fornite informazioni relative agli altri rapporti in essere col cliente (p.e.: situazione mutui, situazione portafoglio, ecc.).
4. INFORMAZIONI SUGLI ESITI Ri.Ba., RID e MAV - servizio d'informazione sugli esiti di pagato e/o insoluto per Ri.Ba., RID e MAV.
5. INFORMATIVA DI BORSA - informazioni riguardanti i listini di borsa per le varie piazze.
6. INFORMATIVA SUI CAMBI - informazioni relative al listino dei cambi.
7. 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.
8. 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.
9. 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. 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 / TRADING
6. COLLOCAMENTO TITOLI

7. RICHIESTA ASSEGNI CIRCOLARI
8. EROGAZIONE PRESTITI
9. OPERAZIONI SU PRODOTTI ASSICURATIVI
10. DELEGHE DI PAGAMENTO
11. SERVIZI ACCESSORI NON BANCARI – si tratta di servizi che comportano generalmente una transazione monetaria (es.: ricarica cellulari, acquisto biglietti, acquisto titoli di viaggio, ecc.).

#### **COLONNA A “ATM - Self Service”**

servizio fornito con apparecchiature automatiche che svincolano l'utente dalla disponibilità territoriale e temporale degli sportelli tradizionali della banca. Sono da comprendere anche i servizi resi con i chioschi multimediali.

#### **COLONNA B “Remote Banking”**

servizio fornito tramite collegamento telematico diretto con il cliente, sia HOME sia CORPORATE, ad eccezione di Internet Banking.

#### **COLONNA C “Internet Banking”**

servizio, anche solamente di tipo informativo, offerto alla clientela con il collegamento tramite la rete Internet.

#### **COLONNA D “Mobile banking”**

servizio utilizzabile specificatamente con terminali mobili (es.: WAP, SMS, PALMARI, ecc.)

#### **COLONNA E “Phone Banking”**

servizio fornito alla clientela utilizzando centralini telefonici con operatori o con risponditori automatici.

#### **COLONNA F “Promotore finanziario”**

servizio fornito tramite promotori finanziari.

#### **COLONNA G “Altro”**

servizio fornito con canali diversi da quelli precedentemente elencati, senza includere lo sportello fisico.

### ***Domanda 6.2 – Canali distributivi utilizzati dalla clientela: ripartizione delle operazioni***

Guida per la quantificazione delle operazioni (da riportare in colonna “A”):

1. BONIFICI - numero totale degli ordini di bonifico a favore di terzi, con addebito sul proprio conto corrente, conferiti da un cliente alla propria banca nel periodo di tempo considerato. Vanno inclusi: i pagamenti disposti dagli enti pubblici, in genere a fronte di mandati; i bonifici permanenti, ossia le disposizioni di pagamento ricorrenti, di norma di importo fisso (es.: pagamento affitto), che la banca esegue a fronte di un ordine permanente impartito da un proprio cliente; i bonifici verso l'estero disposti da propria clientela e trasmessi a banche estere direttamente o tramite altre banche italiane; i giroconti tra conti intestati al medesimo cliente e

- aperti presso banche diverse, mentre vanno esclusi quelli tra i conti aperti all'interno della stessa banca (cfr. voce 3047 Matrice dei conti).
- 2 . PAGAMENTO UTENZE - numero totale dei pagamenti effettuati presso i canali della banca per: utenze (energia elettrica, gas, telefonia, ...); ICI; rimborso di mutui e altri finanziamenti; premi assicurativi; incassi contro rilascio di documenti; incassi effettuati nell'ambito dei servizi di esattoria/tesoreria per conto di enti pubblici. Non sono da ricomprendere i pagamenti effettuati mediante addebiti preautorizzati né quelli associati agli incassi mediante avviso (MAV) o alle Ri.Ba.
  - 3 . PAGAMENTO Ri.Ba.- numero di operazioni standardizzate di pagamento Ri.Ba. effettuate dai debitori di disposizioni della specie presso la banca.
  - 4 . DISPOSIZIONI D'INCASSO Ri.Ba., RID e MAV - richieste presentate alla banca perché provveda al relativo incasso, direttamente o per il tramite di altra banca, mediante addebito sul conto del debitore, sulla base di preautorizzazione rilasciata dallo stesso.
  - 5 . OPERAZIONI IN TITOLI / TRADING - numero delle operazioni di ricezione ordini e negoziazione per conto della clientela su titoli di debito e di capitale, quote di Organismi di Investimento Collettivo del Risparmio (OICR) e strumenti derivati effettuate nel periodo considerato.
  - 6 . COLLOCAMENTO TITOLI - numero delle operazioni di collocamento, con e senza garanzia, di quote di OICR e di Società di Investimento a Capitale Variabile (SICAV) e di altri valori mobiliari; non comprende le gestioni patrimoniali.
  - 7 . RICHIESTA ASSEGNI CIRCOLARI - numero di assegni circolari emessi dalla banca su richiesta della clientela nel periodo considerato.
  - 8 . EROGAZIONE PRESTITI - numero di contratti di affidamento - sotto forma di apertura di credito in c/c, mutui, pronti contro termine attivi, altre operazioni attive non in c/c, prestiti personali, credito al consumo, factoring, cessioni di credito, leasing, rischio di portafoglio – stipulati con clientela ordinaria nel periodo considerato.
  - 9 . OPERAZIONI SU PRODOTTI ASSICURATIVI - numero di polizze assicurative, ramo vita e altri, collocate presso la clientela nel periodo considerato.
  - 10 . DELEGHE DI PAGAMENTO - totale delle deleghe di pagamento conferite dalla clientela per il versamento ai diversi enti di contributi, tasse, imposte (es.: modd. F23 e F24).
  - 11 . SERVIZI ACCESSORI NON BANCARI - numero di operazioni concernenti servizi non bancari la cui offerta comporta una transazione monetaria (es.: ricarica cellulari, ticketing, ....).

## COLONNE

### COLONNA A “Numero operazioni”

riportare nella colonna il numero delle operazioni complessive (**migliaia**) secondo quanto indicato nella “Guida per la quantificazione delle operazioni” (cfr. pagina precedente).

### COLONNE da B a I “Canali”

riportare in ciascuna colonna la quota percentuale delle stesse operazioni ripartita tra i diversi canali distributivi.

**NOTA:** La somma delle percentuali di ciascuna riga (colonne B-I) deve risultare pari a 100.

### **Domanda 7.4 – Electronic banking: valorizzazione dell'indicatore del livello di servizio dell'internet banking**

*Descrizione del processo di misurazione dell'indicatore:*

- a) *Periodo di riferimento:*
- *Novembre 2002 nel caso in cui la banca sia già in possesso di un sistema di rilevazione;*
  - *una media su 30 giorni consecutivi del 2003, nel caso in cui tali informazioni non fossero disponibili.*
- b) *Processo di misurazione: per il prodotto/servizio della macroarea “Electronic Banking” il processo di calcolo è quello di seguito indicato:*
- % Disponibilità sito internet:*  
*la percentuale di minuti di disponibilità del sito nel mese, sul totale dei minuti di disponibilità teorica mensile*

**Domanda 7.7 – Monetica:, valorizzazione degli indicatori dei livelli di servizio relativi ai prodotti/servizi**

*Descrizione del processo di misurazione degli indicatori:*

- a) *Periodo di riferimento:*
- *Novembre 2002, nel caso in cui la banca sia già in possesso di un sistema di rilevazione;*
  - *una media su 30 giorni consecutivi del 2003, nel caso in cui tali informazioni non fossero disponibili.*
- b) *Processo di misurazione: per ciascun prodotto/servizio della macroarea “Monetica” il processo di calcolo è quello di seguito indicato.*
1. *% Media ATM fuori servizio:*  
*la media delle percentuali giornaliere di apparecchiature guaste per motivi tecnici. Viene considerata guasta l'apparecchiatura con un fermo superiore ai 15 minuti. Vanno escluse le apparecchiature fuori servizio per: mancanza contante; mancanza carta; atti di vandalismo.*
  2. *% Disponibilità del servizio erogazione contante:*  
*la percentuale di minuti di disponibilità del servizio di prelievo contanti nel mese sul totale dei minuti di disponibilità teorica mensile di tutto il parco ATM installato.*
  3. *% Disponibilità del servizio POS:*  
*la percentuale di minuti di disponibilità del servizio nel mese sul totale dei minuti di disponibilità teorica mensile di tutto il parco POS installato.*
  4. *Numero medio di anomalie per POS (sul totale installati):*  
*numero totale mensile di anomalie delle apparecchiature sul totale del parco installato. Viene considerata anomalia ogni malfunzionamento delle apparecchiature che impedisce il regolare compimento delle operazioni di pagamento. Sono da prendere a riferimento tutti i guasti giornalieri anche per la stessa apparecchiatura; sono invece da escludere le anomalie a seguito di manomissioni od atti di vandalismo.*
  5. *Tempi medi intercorrenti tra la data di richiesta e la disponibilità della carta:*  
*media dei tempi di fornitura in filiale delle carte di debito. I tempi di consegna, espressi in giorni lavorativi, vanno calcolati a partire dalla data di richiesta della Filiale.*  
*Nel caso di indisponibilità del dato richiesto lasciare il campo valorizzato con il valore di default “999”.*

**Domanda 8.5 – Percentuale di spesa per la sicurezza informatica**

Per l'individuazione della spesa per la sicurezza informatica occorre far riferimento al complesso dei costi sostenuti per le seguenti risorse tecnico/organizzative:

sistemi di sicurezza in ambiente HOST (es. RACF, Top Secret, ecc.);  
sistemi di sicurezza in ambiente distribuito (es.: specifiche applicazioni per la centralizzazione e l'autorizzazione all'accesso su varie piattaforme quali, p.e., il single sign-on);  
sistemi HW e SW per la crittografia dei dati;  
sistemi di autenticazione (es.: certificati digitali);  
sistemi HW e SW di protezione e di filtro degli accessi (firewall, ecc.);  
sistemi antivirus;  
sistemi di monitoraggio del comportamento utente(es.: Intrusion Detection System);  
sistemi per la gestione dei salvataggi e per la protezione da eventi catastrofici;  
specifiche unità organizzative dedicate alla sicurezza e al controllo dei dati.