

*CONVENZIONE INTERBANCARIA
PER I PROBLEMI DELL'AUTOMAZIONE*

*ASSOCIAZIONE BANCARIA
ITALIANA*

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

*Situazione al 31 dicembre 2002
e previsioni 2003*

Al gruppo di lavoro CIPA, coordinato da Beatrice Bernardini (Banca d'Italia - Segreteria CIPA) ed Enrico Eberspacher (ABI), hanno partecipato: Salvatore Fratejacci, Pier Luigi Polentini, Ernesto Ferrari e Daniela D'Amicis (Banca d'Italia - Segreteria CIPA), Mauro Bianchi (Consorzio Operativo Gruppo MPS), Giancarlo Ciciriello (Euros Consulting), Alessandro Giusti (Credito Emiliano), Andrea Innocenti (Cassa di Risparmio di Firenze), Santino Massazza (Banca Popolare di Lodi), Marco Ornito (Intesa Sistemi Servizi), Patrizio Radaelli (Banche Popolari Unite), Maurizio Rago (Banca Nazionale del Lavoro), Piero Semeraro e Massimo Icardi (San Paolo IMI), Giovanni Sorio (SGS-Banco Popolare di Verona e Novara), Filippo Sperli e Vincenzo D'Amico (Banca di Roma).

PRESENTAZIONE

Con l'annuale Rilevazione dello stato dell'automazione del sistema creditizio la Convenzione Interbancaria per i Problemi dell'Automazione (CIPA) e l'Associazione Bancaria Italiana (ABI) vogliono contribuire a stimolare le riflessioni sui fenomeni connessi con l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle banche. In tale ottica, l'indagine si rivolge, oltre che agli operatori bancari - ai quali vuole fornire anche un metro di raffronto e di riferimento per le valutazioni funzionali all'assunzione delle scelte attinenti al comparto informatico - a tutti coloro che, a vario titolo, sono interessati a conoscere l'evoluzione della tecnologia informatica in ambito creditizio.

Allo scopo di consentirne la consultazione da parte di un pubblico più ampio rispetto a quello tradizionale degli "addetti ai lavori", il rapporto è reso disponibile sui siti internet della CIPA (www.cipa.it) e dell'ABI (www.abi.it).

La Presidenza della CIPA e la Direzione Generale dell'ABI esprimono apprezzamento per il contributo fornito dalle banche partecipanti alla Rilevazione e ringraziano i componenti del gruppo di lavoro che ha condotto l'indagine e redatto il presente rapporto.

IL PRESIDENTE DELLA CIPA
Cesare Augusto **GIUSSANI**

IL DIRETTORE GENERALE DELL'ABI
Giuseppe **ZADRA**

Roma, dicembre 2003

INDICE

1. NOTA DI SINTESI.....	3
1.1. SCENARIO DI RIFERIMENTO.....	3
1.2. RISULTATI DELL'INDAGINE.....	5
2. OBIETTIVI E STRUTTURA DELL'INDAGINE.....	9
2.1. CONTENUTI E CRITERI DI ANALISI.....	9
2.2. SOGGETTI RILEVATI	9
3. ICT DI GRUPPO.....	11
3.1. PROFILI ECONOMICI E STRATEGICI.....	11
3.2. PROFILI STRUTTURALI E ORGANIZZATIVI.....	14
4. GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATICO	18
4.1. MODALITÀ DI GESTIONE	18
4.2. ORGANIZZAZIONE, PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DELL'ICT	20
5. PROFILI ECONOMICI.....	23
5.1. SPESA COMPLESSIVA	23
5.2. SPESA DELLE BANCHE DEL CAMPIONE	23
5.3. SPESA INFORMATICA PER GRANDI AREE OPERATIVE	24
6. LIVELLI DI SERVIZIO	28
7. SICUREZZA INFORMATICA.....	31
8. CANALI DISTRIBUTIVI E TECNOLOGIE INTERNET	36
9. APPENDICE.....	43
9.1. METODOLOGIA DELL'INDAGINE E DISTRIBUZIONE DELLE BANCHE IN CLASSI DIMENSIONALI.....	43
9.2. DISTRIBUZIONE DELLE BANCHE PER TIPO DI AUTOMAZIONE	43
9.3. ELENCO DEI GRUPPI BANCARI	44
9.4. ELENCO DELLE BANCHE	45
9.5. GLOSSARIO.....	49
TAVOLE	54

1. NOTA DI SINTESI

1.1. Scenario di riferimento

Il mercato mondiale dell'Information & Communication Technology

Nel 2002 è proseguita la situazione d'incertezza che aveva caratterizzato l'economia dei principali Paesi industrializzati nell'anno precedente. Ciò si è riflesso nell'adozione di politiche d'investimento in *ICT* particolarmente prudenti ⁽¹⁾.

A livello mondiale, la spesa in tecnologia e telecomunicazioni si è attestata a 2.153 miliardi di euro.

Nell'Europa occidentale la spesa si è mantenuta pressoché stazionaria rispetto all'anno precedente (+0,2%), per l'effetto congiunto di una crescita del 2% della spesa in *TLC* e di una contrazione dell'1,5% di quella in *IT*.

Quello dell'hardware è il segmento che ha risentito in misura maggiore della fase di contenimento della spesa, mentre il software e i servizi hanno registrato una crescita – peraltro più contenuta rispetto agli anni precedenti - per effetto di una domanda concentrata su aree specifiche (*middleware, outsourcing, application management*). Nel confronto con il più recente passato, il 2002 ha comunque rappresentato il punto di maggior declino del mercato *IT*. Per il settore delle telecomunicazioni, la modesta crescita è da ascrivere all'accresciuta domanda di servizi di trasmissione dati, in ambiente sia fisso sia *wireless*.

Negli Stati Uniti, l'andamento recessivo dell'economia ha comportato un impatto negativo sulla spesa in tecnologie ancora maggiore rispetto ai Paesi europei: le risorse finanziarie destinate all'*ICT* hanno infatti registrato una riduzione del 2,7%. Si è pertanto ulteriormente ridotta l'aliquota di mercato degli USA (32,5%), che peraltro mantengono ancora il primato (aliquota europea: 29,4%).

Il mercato italiano dell'*ICT* ha conseguito un modesto sviluppo (+1,3%), quale risultato di un incremento del 2,5% nelle *TLC* e di una riduzione dello 0,6% nell'*IT*. Complessivamente, nel 2002 al nostro Paese è ascrivibile una quota pari al 10,3% del mercato europeo (10,4% nel 2001) e al 3% di quello mondiale (3,1% nel 2001).

Secondo le previsioni formulate in corso d'anno, il 2003 dovrebbe rappresentare un momento di transizione in vista della ripresa attesa per il 2004. Per il mercato *ICT* italiano viene prevista una crescita media, nel 2003, dell'1,7% ⁽²⁾.

¹ Fonte: European Information Technology Observatory, 2003.

² Fonte: Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie – Federcomin, Osservatorio della Società dell'Informazione, 2003.

Evoluzione del sistema bancario

Il quadro di riferimento dei sistemi bancari dei principali Paesi nel 2002 è stato caratterizzato da una fase ciclica di modesta crescita economica, dall'andamento negativo dei mercati finanziari, dalla crisi di alcuni Paesi dell'America latina e dai dissesti di grandi imprese internazionali ⁽³⁾.

Il sistema bancario italiano ha potuto affrontare tale scenario in condizioni di maggiore solidità rispetto al passato, grazie ai guadagni di efficienza e di redditività conseguiti con le riorganizzazioni realizzate negli anni più recenti.

Sotto il profilo strutturale, il processo di concentrazione delle banche, che aveva registrato una stasi nel 2001, ha riacquisito intensità mediante operazioni che hanno interessato importanti aziende. Talune aggregazioni sono state accompagnate da più ampi progetti di razionalizzazione societaria, volti a conferire alla struttura dei gruppi una configurazione più funzionale e coerente con gli obiettivi di crescita.

Dal punto di vista operativo, la dinamica degli impieghi è stata superiore a quella del prodotto interno lordo, pur registrando un rallentamento rispetto al precedente triennio.

Il rendimento del capitale si è ridotto, mantenendosi peraltro su un livello superiore a quello registrato in media nello scorso decennio. Per effetto sia delle sollecitazioni della Vigilanza sia della maggiore attenzione dedicata dalle banche alla gestione delle risorse di capitale, il grado di adeguatezza patrimoniale del sistema è aumentato.

Nel 2003 il credito bancario ha registrato un'accelerazione rispetto all'anno precedente: i prestiti concessi dalle banche italiane a residenti sono aumentati del 7,7% nei dodici mesi terminanti in settembre ⁽⁴⁾.

Alla medesima data, la raccolta bancaria sull'interno ha manifestato un tasso di crescita su base annua del 5,1%, il più basso dal luglio 2001.

Nel primo semestre dell'anno il risultato di gestione è rimasto stabile sui livelli del corrispondente periodo del 2002. La riduzione del differenziale tra tassi attivi e passivi ha contribuito alla minore crescita del margine d'interesse rispetto all'anno precedente. L'andamento dei mercati finanziari si è riflesso positivamente sui proventi netti dalla negoziazione di titoli e valute, cresciuti del 37,7%; i ricavi da servizi sono invece diminuiti del 2,7%. Complessivamente, il margine d'intermediazione è aumentato del 2,5%. Pur in presenza di una contrazione del numero degli addetti, le spese per il personale sono aumentate del 2,7%. Più significativa è la crescita dei complessivi costi operativi (3,6%).

³ Fonte: Banca d'Italia, Relazione Annuale per il 2002.

⁴ Fonte: Banca d'Italia, Bollettino Economico n. 41, novembre 2003.

1.2. Risultati dell'indagine

L'indagine condotta per il 2002 contiene un capitolo relativo all'*ICT* di gruppo, concernente i primi 21 gruppi bancari per fondi intermediati. I rimanenti capitoli – analogamente a quanto effettuato nelle precedenti edizioni – si riferiscono al campione delle banche considerate individualmente.

Nel 2002 la complessiva spesa informatica dei gruppi si è attestata a 4.197 milioni di euro.

La componente più consistente è rappresentata dai servizi da terzi (aliquota media: 40,6%), seguiti dal software (25,4%), dall'hardware (17,2%) e dal personale (12,8%).

Sotto il profilo funzionale, la spesa informatica dei gruppi si è mediamente ripartita tra un 60% destinato alle funzioni produttive e distributive e un 40% destinato alle attività necessarie per il funzionamento aziendale.

Ricerca di maggiore efficienza interna e di maggiore efficacia nei rapporti con la clientela costituiscono i principali obiettivi strategici perseguiti nell'impiego delle risorse informatiche. Nel budget 2003 quasi la metà dei gruppi ha destinato la quota prevalente di spesa informatica alla ristrutturazione interna o alla reingegnerizzazione dei processi; l'altra metà ha indirizzato la porzione preponderante di spesa verso l'offerta di nuovi prodotti o verso la diversificazione della rete distributiva.

I due terzi dei gruppi hanno creato al proprio interno una società strumentale per l'erogazione di servizi informatici, solitamente *captive*. Infatti, quasi i tre quarti di esse erogano servizi esclusivamente alle componenti, bancarie e non, del gruppo.

La maggior parte dei gruppi ritiene transitorio il proprio assetto informatico; la direzione del cambiamento è, prevalentemente, verso un maggior accentramento delle funzioni.

L'articolazione dei poteri decisionali in materia di *ICT* vede una significativa concentrazione presso la capogruppo, coerentemente con il ruolo, ad essa assegnato, di soggetto detentore dei poteri di coordinamento e controllo del gruppo. Prevalentemente presso la capogruppo vengono assunte le decisioni di realizzazione dei progetti e di effettuazione degli investimenti informatici, sia per la componente hardware che per quella software. Altrettanto accentrata presso la capogruppo è la funzione di controllo dei costi *ICT*.

I tre quarti dei gruppi dispongono di un piano formalizzato di *recovery* dei poli elaborativi di gruppo; un ulteriore 10% prevede di adottarlo entro il 2003.

Passando all'usuale indagine condotta a livello individuale, l'analisi dei profili economici dell'*ICT* evidenzia come, nonostante la crescente attenzione dei vertici aziendali al contenimento dei costi operativi, le esigenze di integrazione dei sistemi informatici all'interno dei gruppi bancari e di potenziamento degli strumenti di autocontrollo determinino una significativa domanda di risorse informatiche.

Contemporaneamente, l'onda lunga dei progetti avviati negli anni più recenti per la diversificazione dei canali distributivi continua a sostenere i flussi di spesa in tecnologia e telecomunicazioni.

In una situazione generale del mercato *ICT* non particolarmente brillante, il settore bancario continua pertanto a rappresentare un'importante componente della domanda.

Il ricorso a un soggetto esterno all'azienda – rappresentato da un centro consortile o da una società strumentale del gruppo bancario di appartenenza – costituisce, anche nel 2002, la modalità prevalente per il *sourcing* dei servizi informatici.

Tale modalità è adottata dal 66% delle banche partecipanti all'indagine, rappresentative del 52% del campione in termini di fondi intermediati.

Relativamente ai rapporti tra banca e fornitore esterno di servizi informatici, emerge che quest'ultimo è prevalentemente responsabile per le attività di gestione operativa del centro informatico, di effettuazione dello studio di fattibilità e di analisi funzionale, di analisi applicativa, di realizzazione/test/rilascio in produzione, di stesura dei manuali operativi delle applicazioni. Presso la banca vengono invece prevalentemente realizzate la stesura della normativa e delle circolari, la formazione sulle applicazioni e l'analisi dei processi.

Il confronto con i risultati del 2001 evidenzia un'accresciuta consapevolezza dell'importanza, per l'utente, della fissazione di livelli di servizio che siano garantiti dal fornitore (interno o esterno all'azienda).

Per tutti i servizi informatici considerati – a supporto sia delle funzioni produttive e distributive sia di quelle gestionali interne – si è registrata infatti, nel 2002, una più diffusa contrattualizzazione dei *Service Level Agreement (SLA)*. Permane comunque un significativo divario nell'adozione degli *SLA* a seconda che il gestore del servizio sia collocato all'interno della medesima azienda dell'utente oppure all'esterno di essa.

Alla più diffusa - rispetto all'anno precedente – contrattualizzazione dei livelli di servizio non corrisponde una più estesa previsione di penali nel caso di mancato rispetto. Non è evidente se ciò derivi da una scarsa fiducia sull'effetto deterrente connesso a tali clausole o dal potere contrattuale detenuto da alcuni fornitori, in specie nei confronti delle banche di dimensioni più contenute. La natura *captive* di buona parte dei fornitori può costituire un'ulteriore motivazione.

La presenza di report contenenti informazioni sulla qualità dei servizi informatici è ormai consolidata presso le banche; rispetto al 2001 emerge anche la tendenza a una maggior diffusione, presso gli utenti, delle rilevazioni effettuate.

Dal confronto tra i risultati del questionario per il 2002 e quelli del precedente questionario si rileva anche una maggiore attenzione delle banche al conseguimento di maggiori livelli di sicurezza, con riferimento sia all'operatività con l'esterno sia all'attività interna.

La crescente domanda di sicurezza da parte della clientela (in specie nei rapporti a distanza), l'intensificarsi di tentativi di intrusione fraudolenta nei sistemi informativi aziendali, la sempre più diffusa consapevolezza circa la possibilità del verificarsi di eventi di portata catastrofica, potenzialmente in grado di determinare l'interruzione del servizio da parte di una pluralità di soggetti interdipendenti, hanno indotto a innalzare ancora di più l'attenzione in un campo comunque oggetto, da sempre, di specifica cura da parte delle banche.

In particolare, si registra una crescente diffusione sia del piano di *disaster recovery* sia di quello di *business continuity*.

A fine 2002 il 68% delle banche esaminate disponeva di un piano formalizzato per far fronte all'interruzione di servizio derivante dal verificarsi di un evento catastrofico (la corrispondente percentuale era pari al 47% nel 2001); un ulteriore 18% prevedeva di adottarlo entro il 2003.

Sempre a fine 2002 il 43% delle banche del campione era dotato di un piano di *business continuity* (31% nel 2001); un ulteriore 28% prevedeva di dotarsene entro il 2003.

Anche per l'anno di riferimento l'utilizzo delle tecnologie *web* nel sistema bancario è stato indagato rivolgendo l'attenzione sia alla fase di distribuzione di prodotti e servizi sia a quella di produzione e gestione.

Con riferimento alla fase di distribuzione è emersa una situazione ormai consolidata di ampia diversificazione delle modalità di offerta, senza significative variazioni rispetto all'anno precedente.

Esaminando poi gli effettivi utilizzi dei diversi canali, in termini di numerosità delle operazioni effettuate su ciascuno di essi rispetto al totale, si rileva come lo sportello continui a rappresentare il punto adottato con preferenza dalla clientela per entrare in contatto con la propria banca. Per tutti i servizi dispositivi presi in considerazione, infatti, la rete fisica assorbe oltre la metà dei volumi complessivi, tranne che per i servizi accessori non bancari (ricarica cellulari, biglietti di viaggio e per spettacoli).

Nel confronto con l'anno precedente emerge però una contrazione della quota ascrivibile allo sportello relativamente alle disposizioni di incasso e, in misura ancora più significativa, relativamente alle operazioni di *trading* su titoli, a favore, rispettivamente, del *remote banking* e dell'*internet banking*.

L'impiego della tecnologia *web* a fini produttivi e, più in generale, per la gestione aziendale ha registrato, nel corso del 2002, una crescita rispetto all'anno precedente.

L'informativa (sia interna che esterna), l'attività di formazione e l'amministrazione del personale costituiscono i settori aziendali che fanno maggior ricorso al *web* per le proprie applicazioni.

In termini dinamici, i sistemi di *e-procurement*, le applicazioni di marketing e la videoconferenza rappresentano gli utilizzi delle tecnologie *web-based* a fini interni che

hanno manifestato la maggiore vivacità nel corso del 2002. In particolare, l'attenzione che i vertici bancari hanno dovuto necessariamente porre al contenimento delle spese negli anni più recenti ha indotto all'implementazione di sistemi di acquisto di beni *on-line*, anche sulla scorta delle esperienze maturate in materia presso altri settori economici.

2. OBIETTIVI E STRUTTURA DELL'INDAGINE

2.1. Contenuti e criteri di analisi

I riflessi che il fenomeno della diffusione dei gruppi bancari produce sulle strategie adottate e sulle attività poste in essere dalle banche sul versante dell'*ICT* ha indotto – nella rilevazione per il 2002 – ad affiancare all'esame effettuato con riferimento alle singole aziende considerate individualmente un'analisi dei profili strategici, economici e organizzativi dell'*ICT* del gruppo bancario, considerato unitariamente.

Esula ovviamente dall'indagine la valutazione delle economie di scala e di scopo connesse alla configurazione in gruppo, determinabili solo sulla base dei dati e delle specifiche strategie aziendali.

L'onere di fornire le informazioni di gruppo è stato posto a carico della capogruppo, cui è stato anche richiesto di svolgere, nell'acquisizione dei necessari dati, una funzione di sensibilizzazione nei confronti delle controllate bancarie affinché fornissero un quadro esauriente e preciso della propria realtà e, successivamente, di effettuare una verifica di coerenza del quadro stesso. A fronte di tale onere, alla capogruppo vengono destinati i flussi informativi di ritorno concernenti il gruppo.

In considerazione del suo carattere sperimentale, l'analisi di gruppo ha riguardato i primi 21 gruppi bancari, che rappresentano, in termini di fondi intermediati, oltre i tre quarti dell'intero sistema. Sulla base dei risultati di questa prima esperienza verrà valutata l'opportunità, nelle prossime Rilevazioni, di ampliare il contenuto dell'indagine.

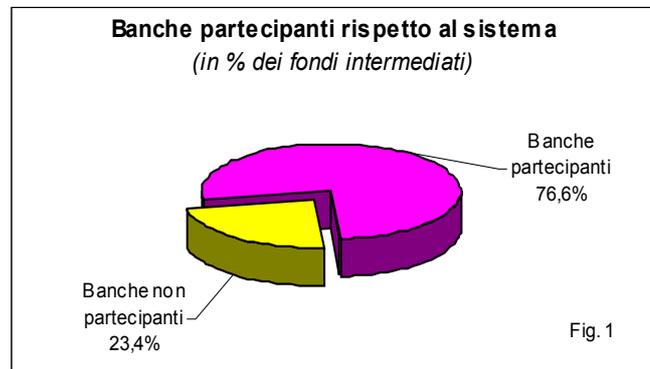
Nel capitolo 3 sono descritti i risultati della parte dell'indagine rivolta ai gruppi bancari; nei successivi capitoli, analogamente alle precedenti edizioni, vengono riportati i risultati relativi all'insieme delle banche partecipanti all'indagine, considerate individualmente.

2.2. Soggetti rilevati

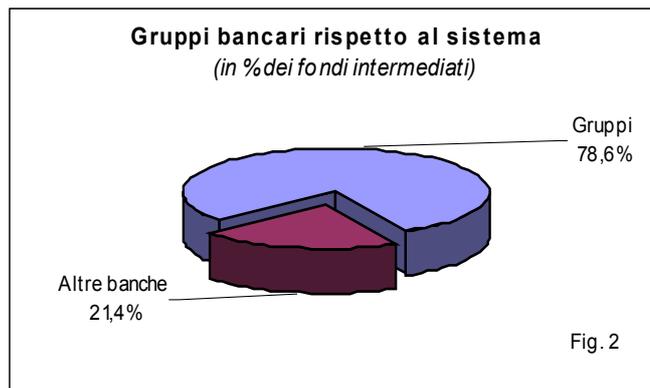
L'indagine relativa al 2002 è stata rivolta a 285 banche (cd. banche prese a riferimento) insediate in Italia e operanti, a fine anno, da almeno un esercizio completo. Analogamente alle precedenti edizioni non sono state indagate le filiali di banche estere e le banche di credito cooperativo.

Hanno fornito risposta 149 aziende (cd. banche partecipanti o del campione), di cui 127 SpA e 22 Popolari, cui fa capo l'85,1% dei fondi intermediati dal totale delle banche prese a riferimento.

Sempre in termini di fondi intermediati, le 149 banche partecipanti rappresentano una quota pari al 76,6% dell'intero sistema bancario.



I primi 21 gruppi bancari considerati nella specifica indagine sono rappresentativi del 78,6% dei fondi intermediati del complessivo sistema bancario ⁽⁵⁾.



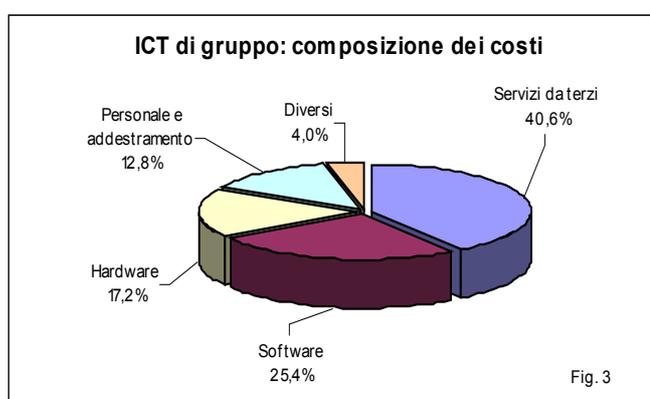
⁵ Quest'ultima aliquota risulta superiore a quella spettante, complessivamente, alle 149 banche del campione poiché non tutte le banche appartenenti ai 21 gruppi hanno fornito le proprie risposte all'indagine effettuata su base individuale.

3. ICT DI GRUPPO

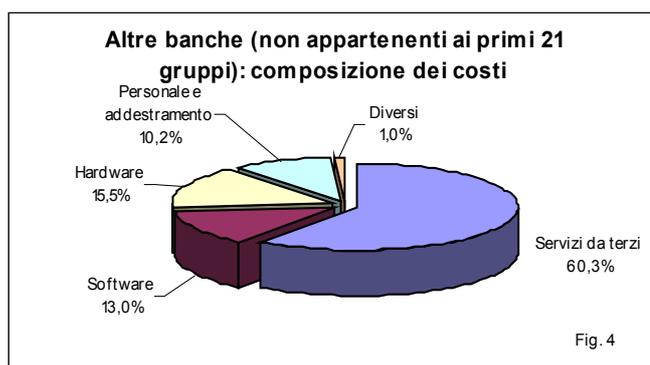
3.1. Profili economici e strategici

Nel 2002 la complessiva spesa informatica dei primi 21 gruppi bancari per fondi intermediati si è attestata a 4.197 milioni di euro ⁽⁶⁾. Tale spesa si ripartisce tra 744 milioni destinati all'hardware, 1.129 milioni destinati al software, 532 milioni per il personale, 1.635 milioni per i servizi da terzi e 157 milioni per costi diversi.

I servizi da terzi rappresentano pertanto la componente più consistente. Mediamente, essi costituiscono il 40,6% del totale della spesa, seguiti dal software (25,4%), dall'hardware (17,2%) e dal personale (12,8%) ⁽⁷⁾.



Per cercare di cogliere le eventuali differenze di comportamento esistenti tra le realtà di gruppo e quelle delle altre banche, tale ripartizione della spesa informatica è stata confrontata con quella media delle aziende non inserite nei 21 gruppi ⁽⁸⁾.



⁶ La quantificazione dei costi è stata effettuata adottando il metodo del consolidamento integrale, relativamente alle componenti bancarie del gruppo aventi sede in Italia. Le società strumentali di gruppo sono pertanto escluse dal perimetro del consolidamento e il costo dei servizi ottenuti da tali società viene rilevato come costo per servizi resi da terzi.

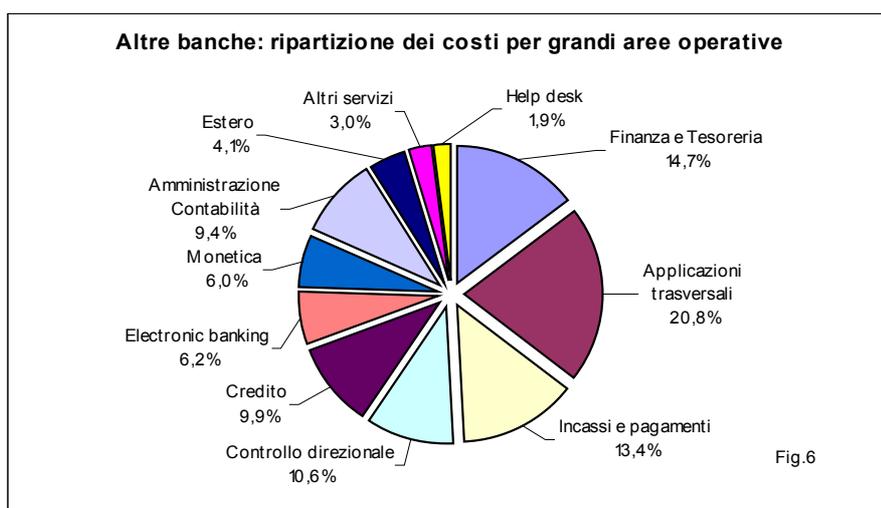
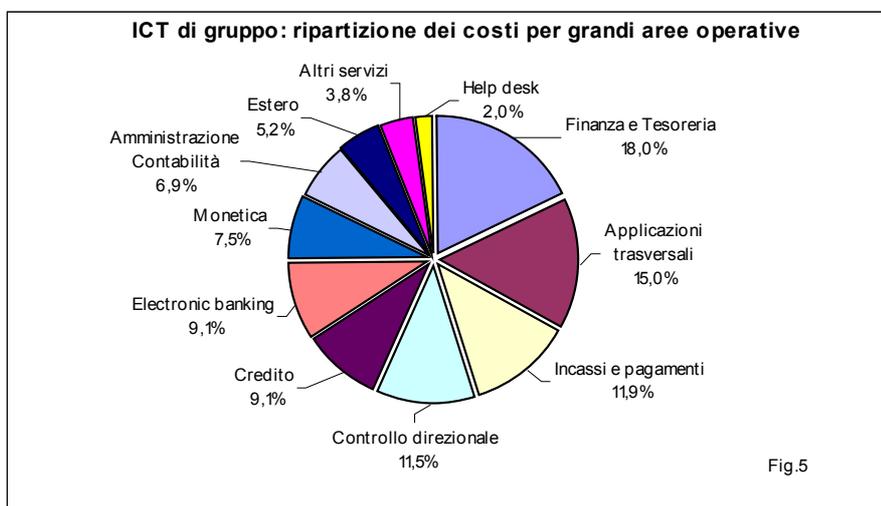
⁷ Le percentuali sono calcolate come media aritmetica semplice di indici.

⁸ Naturalmente, in tal modo non è stato effettuato un confronto tra banche inserite in gruppi e banche autonome, posto che tra le altre banche del campione sono comprese anche banche appartenenti a gruppi, diversi però dai 21 rilevati specificamente dall'indagine. Si ritiene peraltro che il confronto così effettuato possa comunque fornire talune indicazioni nel senso indicato nel testo.

E' emerso che queste ultime sono maggiormente dipendenti da soggetti terzi per i servizi informatici (la relativa voce assorbe, mediamente, il 60,3% della complessiva spesa informatica). Corrispondentemente, sono significativamente più basse le aliquote relative al software (13%), al personale (10,2%) e, seppure in misura più contenuta, all'hardware (15,5%).

Esaminando la spesa informatica dei gruppi sotto il profilo funzionale, si ricava che lo scorso anno essa si è mediamente ripartita tra un 60% circa destinato alle funzioni produttive e distributive e un rimanente 40% destinato alle attività necessarie per il funzionamento aziendale ⁽⁹⁾.

Tra i comparti operativi, il settore finanza-tesoreria assorbe l'aliquota più elevata (18%), seguito dagli incassi e pagamenti (11,9%), dal credito e dall'*electronic banking* (9,1% entrambi), dalla monetica (7,5%) e dall'estero (5,2%). Tra i comparti gestionali, al controllo direzionale spetta una quota dell'11,5%; ben più contenuta (6,9%) è quella relativa all'amministrazione-contabilità.



⁹ Le funzioni produttive e distributive comprendono le seguenti aree: incassi e pagamenti, finanza e tesoreria, credito, estero, *electronic banking*, monetica. Le funzioni di gestione e controllo aziendale comprendono i seguenti settori: amministrazione e contabilità, applicazioni trasversali, controllo direzionale, *help desk*.

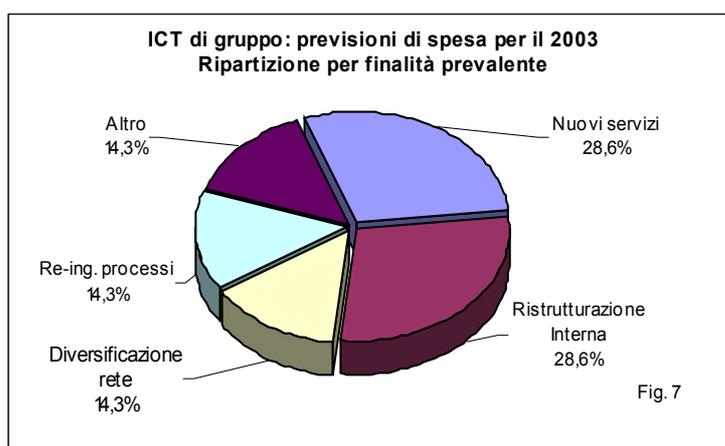
Anche la suddivisione della spesa informatica per grandi aree operative è stata posta a raffronto con quella delle banche “altre”. Dal confronto emergono con evidenza le diverse caratteristiche operative e organizzativo-gestionali dei due sottoinsiemi di banche. In particolare, all’interno delle funzioni produttive e distributive, le banche “altre” registrano una minore incidenza del comparto finanza-tesoreria (14,7%), dell’*electronic banking* (6,2%), della monetica (6%) e dell’estero (4,1%), mentre è maggiore l’incidenza degli incassi e pagamenti (13,4%).

Nell’ambito delle funzioni gestionali, conformemente alle attese, il controllo direzionale nelle banche “altre” assorbe una minore aliquota di risorse informatiche (10,6%), mentre sensibilmente maggiore è quella assorbita dall’amministrazione-contabilità (9,4%) e, soprattutto, dalle applicazioni trasversali (20,8%).

In definitiva, la ripartizione della spesa informatica per comparti riflette la maggiore o minore propensione all’offerta di prodotti e canali distributivi più innovativi, nonché la maggiore o minore esigenza di disporre di strumenti a supporto delle decisioni, anche ai fini di un maggiore autocontrollo e di un più adeguato coordinamento delle diverse articolazioni operative.

Per quanto concerne le strategie perseguite dai gruppi nell’assunzione delle decisioni di spesa informatica per il 2003, quasi la metà dei gruppi ha destinato la quota prevalente di spesa alla ristrutturazione interna (28,6%) o alla reingegnerizzazione dei processi (14,3%). L’altra metà si è invece prevalentemente indirizzata verso l’offerta di nuovi prodotti (28,6%) o verso la diversificazione della rete distributiva (14,3%).

Se ne ricava l’immagine di un sistema in fase di transizione, ancora impegnato nel riassetto interno reso necessario dai profondi e rapidi mutamenti strutturali intervenuti negli ultimi anni, che però non trascura l’impegno per introdurre le innovazioni, sia di processo che di prodotto.



3.2. Profili strutturali e organizzativi

Sotto il profilo organizzativo-strutturale è emerso che i due terzi dei gruppi hanno creato al proprio interno una società strumentale per l'erogazione di servizi informatici. Tali società sono prevalentemente *captive*: quasi i tre quarti di esse erogano servizi esclusivamente alle componenti del gruppo, bancarie (50%) e non (29%); il rimanente 21% li offre anche a soggetti estranei al gruppo.



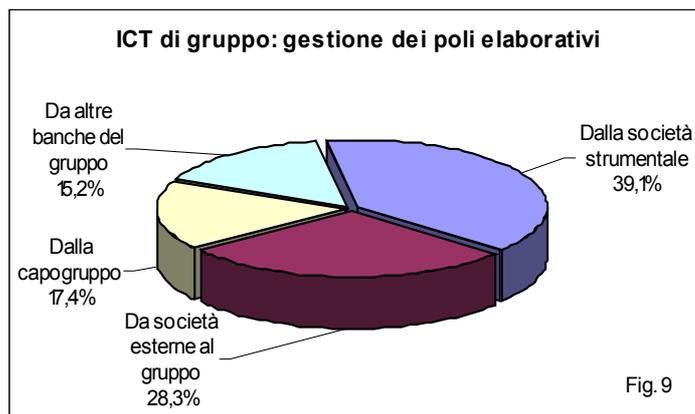
Non è evidente se l'apertura verso l'esterno, attualmente minoritaria, corrisponda a precise scelte strategiche. L'assenza di limitazioni al mercato potenziale provenienti dal testo statutario, nelle società totalmente *captive*, indurrebbe a considerare quella attuale come una situazione di fatto, suscettibile di variazioni nel prossimo futuro, in relazione alla capacità competitiva che le diverse società strumentali sapranno dimostrare.

La natura prevalentemente *captive* dei soggetti che, all'interno del gruppo, forniscono servizi informatici si riflette sulla politica di *pricing* adottata: nel 68,4% dei gruppi esaminati in sede di fatturazione non viene applicato un *mark-up* sui costi sostenuti.

La modalità di fatturazione più diffusa è quella a canone, adottata dal 58% dei gruppi; quella a consumo è invece utilizzata presso il 32%.

Operativamente, ogni gruppo si avvale, in media, di 2 poli elaborativi⁽¹⁰⁾; il campo di variazione è compreso tra un minimo di uno e un massimo di otto. Prevalentemente i poli sono gestiti all'interno del gruppo, dalla società strumentale (39,1%) o dalle componenti bancarie (capogruppo: 17,4%; banche diverse dalla capogruppo: 15,2%); un'aliquota non trascurabile (28,3%) è gestita da società esterne al gruppo.

¹⁰ Nell'accezione utilizzata nel questionario, con il termine "polo elaborativo" s'intende una realtà che eroga servizi informatici e che ha una propria autonomia decisionale e/o una specifica collocazione geografica.



La maggior parte dei gruppi ritiene transitorio il proprio assetto informatico attuale. La direzione del cambiamento è, prevalentemente (81,8%), verso un maggiore accentramento dell'erogazione dei servizi informatici di gruppo presso poli elaborativi gestiti all'interno del gruppo stesso.

La tendenza all'accentramento – al fine di assicurare più elevati livelli di controllo e di sfruttare al meglio le possibili economie di scala – è forte anche a livello di funzioni specialistiche concernenti comunque l'utilizzo della risorsa informatica.

Nella quasi generalità dei gruppi esaminati (85,7%) sia l'attività di acquisto sia l'auditing *ICT* vengono svolti in maniera centralizzata. Prevale la modalità accentrata (66,7%) anche per la definizione delle architetture, per il *program management* e per l'addestramento sulle applicazioni, nonché per la gestione dei *Service Level Agreement* (61,9%). Secondo le previsioni formulate per il 2003, l'orientamento è verso un ulteriore accentramento.

L'articolazione dei poteri decisionali in materia di *ICT* vede una significativa concentrazione presso la capogruppo, coerentemente con il ruolo, ad essa assegnato, di soggetto detentore dei poteri di direzione e coordinamento del gruppo.

Nel 79% dei casi spetta alla capogruppo di deliberare sulla realizzazione dei progetti informatici. Analogamente, è in prevalenza presso la capogruppo che vengono assunte le decisioni di investimento informatico, sia per le componenti hardware che per quelle software. Meno frequente è l'attribuzione del relativo potere alla società informatica di gruppo, peraltro presente – come già anticipato – nel 66,7% dei casi.

Altrettanto concentrata nella capogruppo (68,4% dei casi) è la funzione di controllo dei costi *ICT*.

I continui mutamenti verificatisi negli anni più recenti nella composizione dei gruppi hanno reso non agevole il processo tendente a uniformare culture aziendali, prassi operative e sistemi informativi.

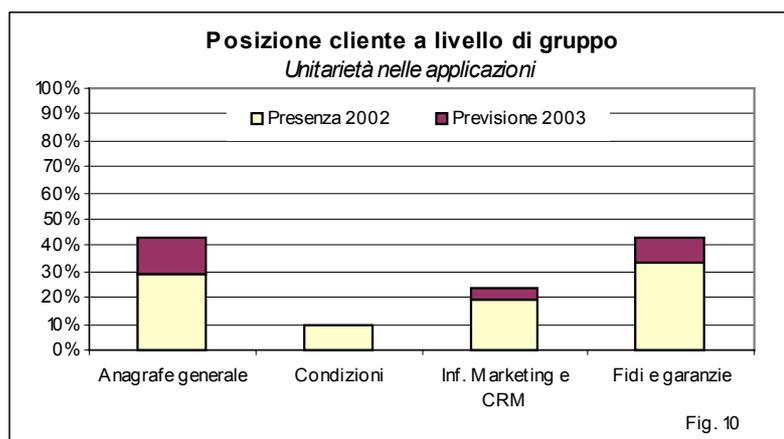
Relativamente a questi ultimi, al dicembre 2002 il 15% dei gruppi segnalava di non aver ancora uniformato il sistema informatico dei poli elaborativi che, al proprio interno,

erogano servizi *ICT* a più banche. Il 55% dichiarava invece di averlo uniformato in modalità “clonazione”; il 30% in modalità “multibanca”.

La complessità del processo di omogeneizzazione si è riflessa, in maniera significativa, anche sulla capacità di disporre di una visione unitaria della posizione di ciascun cliente, nelle diverse articolazioni del gruppo e nelle diverse applicazioni. E’ di immediata evidenza come l’unitarietà di tale visione assuma particolare importanza sia per una gestione coordinata del rischio sia per l’adozione di accurate politiche di marketing e di *pricing*.

Al fine di verificare il livello di unitarietà della visione aziendale, relativamente ai rapporti con la clientela, sono state considerate quattro applicazioni ritenute particolarmente significative: anagrafe, fidi e garanzie, informativa di marketing e condizioni.

E’ emerso che a fine 2002 solo un terzo dei gruppi esaminati disponeva al proprio interno di una visione unitaria del singolo cliente nell’applicazione fidi e garanzie; le frequenze si riducono al 28,6% per l’anagrafe generale, al 19% per l’informativa di marketing e al 9,5% per le condizioni.



Peraltro, da quanto segnalato si ricava la tendenza a procedere ulteriormente nel processo di unificazione: secondo le previsioni formulate, a fine 2003 le aliquote si dovrebbero innalzare, rispettivamente, al 42,9% per entrambe le prime due applicazioni citate e al 23,8% per la terza.

Per i profili di sicurezza informatica, l’analisi condotta a livello di gruppo si è per ora limitata a considerare il fenomeno del *disaster recovery*. In proposito, è emerso che il 73,7% dei gruppi dispone di un piano formalizzato di *recovery* dei poli elaborativi di gruppo; il 10,5% prevede di adottarlo entro il 2003.

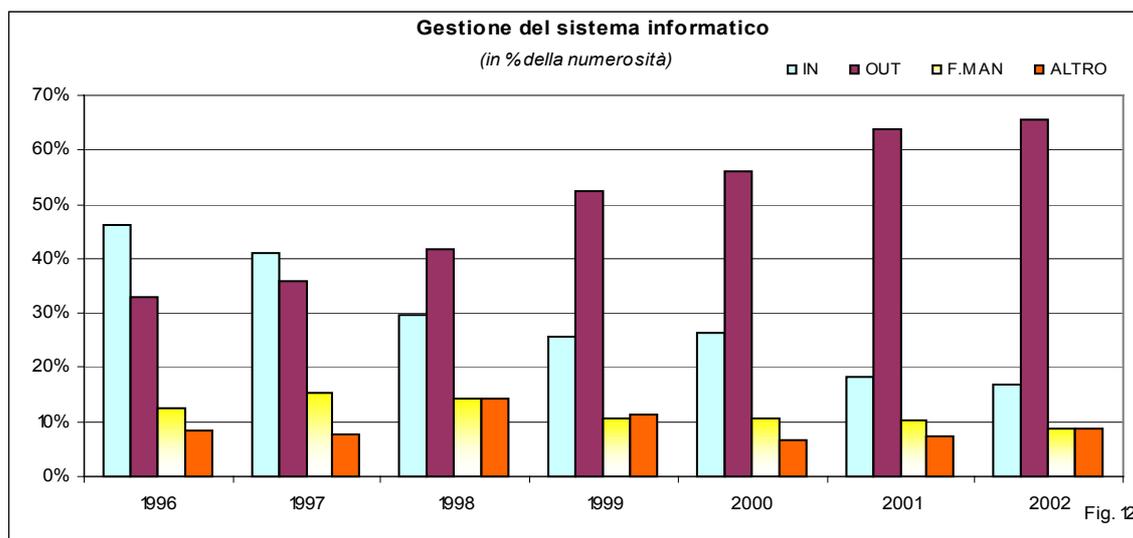


Tutti i gruppi che hanno un piano formalizzato lo sottopongono a revisione periodica; quasi la totalità (92,9%) ha anche definito procedure organizzative per la sua attuazione e lo sottopone periodicamente a test. In più della metà dei gruppi il polo di *recovery* remoto è collocato presso una società esterna al gruppo.

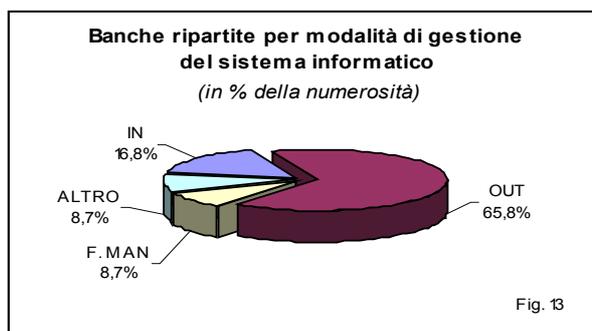
4. GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATICO ⁽¹¹⁾

4.1. Modalità di gestione

Il ricorso a un soggetto esterno all'azienda – rappresentato da un centro consortile o da una società strumentale del gruppo bancario di appartenenza – costituisce, anche nel 2002, la modalità prevalente di gestione del sistema informatico⁽¹²⁾.



Tale modalità è adottata da 98 delle banche partecipanti all'indagine, rappresentative del 65,8% in termini di numerosità e del 52,3% in termini di fondi intermediati del campione (cd. banche in *outsourcing*).



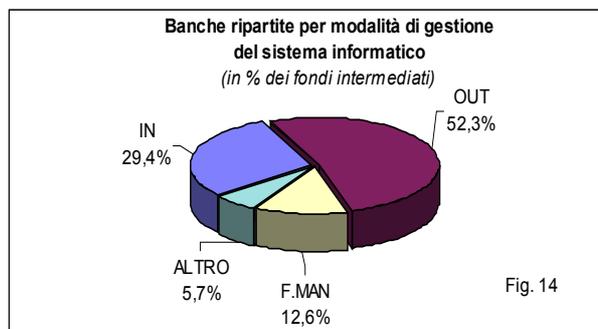
La gestione al proprio interno delle attività concernenti lo sviluppo, la manutenzione e l'esercizio del sistema informatico (hardware e software applicativo; cd. banche in *insourcing*) caratterizza invece 25 banche, pari al 16,8% del campione per numerosità e al 29,4% per fondi intermediati.

¹¹ Il capitolo – così come quelli che seguono - descrive i risultati dell'indagine rivolta alle banche considerate individualmente (149 banche partecipanti).

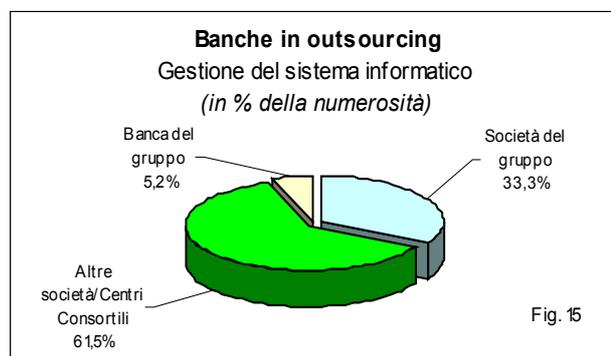
¹² I criteri adottati per classificare le banche nelle diverse tipologie di gestione del sistema informatico sono descritti in Appendice. Nel Glossario sono illustrate le accezioni utilizzate nel testo per i termini *outsourcing*, *insourcing* e *facility management*.

Altre 13 aziende (8,7% per numero e 12,6% per dimensioni) affidano a terzi i servizi di elaborazione dati con apparecchiature non di proprietà della banca, ma con software applicativo proprio (cd. banche in *facility management*).

Sono infine inserite in una categoria residuale (cd. banche altro) 13 banche in situazione mista, non attribuibile specificamente a una delle tipologie di gestione sopra individuate.



Nel 38,5% dei casi le banche in *outsourcing* si rivolgono, per i servizi informatici, ad altre componenti del gruppo bancario di appartenenza, prevalentemente di natura strumentale (33,3%); nel 61,5% dei casi, invece, si affidano a società o centri consortili esterni.



Circa la relazione esistente tra dimensioni (o tipologia operativa) e modalità di gestione del sistema informatico, va sottolineato che il ricorso a soggetti terzi registra percentuali comprese tra il 75% e il 91% nelle classi “Piccole A”, “Piccole B”, “Minori A”, “Minori B” e “Particolare Operatività”.

4.2. Organizzazione, pianificazione e controllo dell'ICT

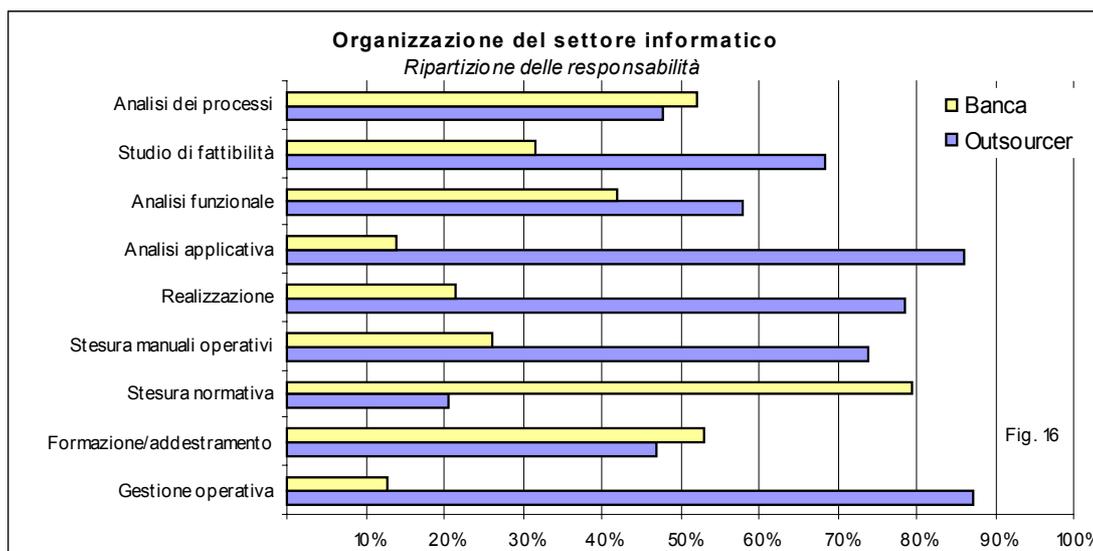
Tenuto conto del ricorso prevalente a un soggetto esterno per l'ottenimento dei servizi informatici, è apparso opportuno rivolgere innanzitutto una specifica attenzione ai rapporti instaurati tra banca e *outsourcer*. E' stata pertanto indagata la ripartizione dei poteri decisionali tra i due soggetti; sono state altresì rilevate le modalità adottate dalla banca per esercitare il controllo sull'attività esternalizzata.

Come è noto, la scelta dell'esternalizzazione è solitamente dettata da obiettivi di economicità: focalizzazione nell'attività informatica e pluralità degli utenti sono i fattori su cui l'*outsourcer* fonda la competitività della propria offerta, consentendo al cliente di ovviare ai vincoli derivanti dalle proprie piccole dimensioni, oppure di concentrarsi sul proprio *core business*. Ovviamente, l'attribuzione di talune funzioni a un soggetto esterno non deve tradursi in una riduzione del loro livello qualitativo, né, tantomeno, in una perdita del loro controllo. Ciò è particolarmente importante con riferimento alle risorse informatiche, in considerazione della loro pervasività nel processo produttivo e distributivo delle banche.

Lo stesso Organo di Vigilanza bancaria ha ritenuto opportuno sottolineare alle banche come l'attribuzione all'esterno di talune funzioni non comporti il venir meno della responsabilità degli organi aziendali. Sono inoltre state fornite alcune indicazioni circa i presidi, anche di carattere contrattuale, che è opportuno adottare per mantenere il pieno governo della risorsa informatica.

Prescindendo da una verifica del rispetto delle prescrizioni di vigilanza, l'indagine condotta ha l'obiettivo di fornire un quadro d'insieme dello stato dell'arte in materia di *outsourcing* informatico delle banche.

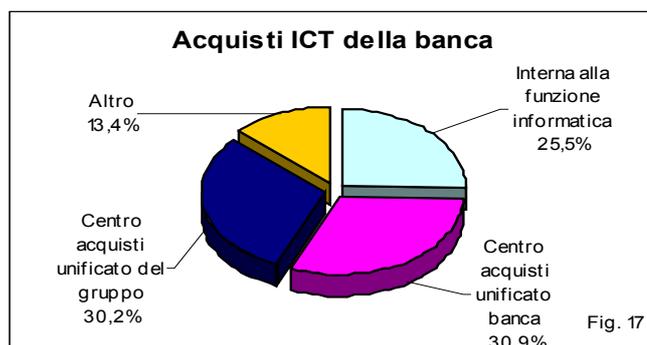
Prendendo in considerazione le aziende che, all'interno del campione, si avvalgono di un soggetto esterno per i servizi informatici (altra banca del gruppo, società strumentale interna o esterna al gruppo), si è rilevato che l'*outsourcer* è prevalentemente responsabile per le attività di gestione operativa del centro informatico, di analisi applicativa, di realizzazione/test/rilascio in produzione, di stesura dei manuali operativi delle applicazioni, di effettuazione dello studio di fattibilità e di analisi funzionale. Presso la banca rimangono invece svolte prevalentemente la stesura della normativa e delle circolari, la formazione/addestramento sulle applicazioni e l'analisi dei processi.



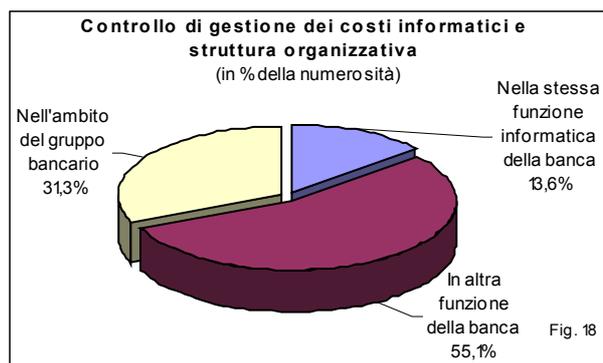
La tendenza sembrerebbe pertanto quella di trasferire all'esterno le attività di carattere più operativo, mantenendo invece all'interno della banca quelle di carattere più organizzativo-gestionale.

Relativamente alle modalità adottate per assicurarsi un'adeguata qualità dei servizi acquisiti dall'esterno, si fa rinvio all'esame condotto in materia di livelli di servizio (cfr. successivo cap. 6).

Sempre nell'ottica di sfruttare i vantaggi connessi alla specializzazione delle funzioni e quelli derivanti dalla maggiore scala operativa, prosegue la tendenza all'accentramento dell'attività di acquisto presso unità specialistiche. Il 61% delle banche indagate si avvale infatti, per i propri acquisti *ICT*, di un centro unificato, collocato presso la banca stessa (30,9%) o all'interno del gruppo di appartenenza (30,2%). Nel 25,5% dei casi l'attività viene svolta all'interno della stessa funzione informatica.



Il controllo di gestione è solitamente collocato presso un'altra funzione della banca (55,1%) o nell'ambito del gruppo bancario (31,3%).



In materia di attribuzione dei costi informatici agli utenti interni la situazione è sostanzialmente invariata rispetto all'anno precedente. Ancora solo poco più della metà delle banche esaminate (53%) adotta un sistema di ribaltamento dei costi tra soggetto fornitore e soggetto utente.

Non si registrano variazioni neppure dal punto di vista metodologico. Il criterio utilizzato in maniera quasi generalizzata è quello "per unità utente" (86,1%). Molto più contenuto è il ricorso alla metodologia "per procedura applicativa/progetto" (36,7%), a quella "per unità di servizio erogate" (22,8%) e a quella "per unità di prodotto" (24,1%).

5. PROFILI ECONOMICI

Nel capitolo è esaminato l'andamento della spesa informatica distintamente per le 285 banche prese a riferimento e per le 149 banche del campione.

5.1. Spesa complessiva

La spesa informatica relativa al totale delle banche prese a riferimento dalla Rilevazione è stata stimata, per il 2002, pari a 4.924 milioni di euro ⁽¹³⁾. Tale dato conferma le previsioni di spesa formulate nel 2001.

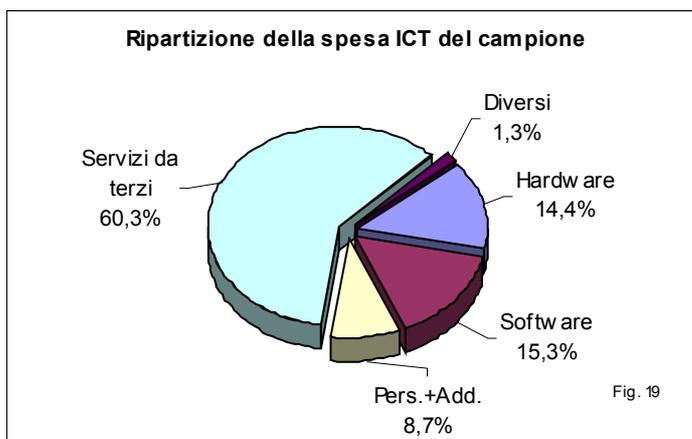
Nonostante la crescente attenzione dei vertici aziendali al contenimento dei costi operativi, le esigenze di integrazione dei sistemi informatici all'interno dei gruppi bancari e di potenziamento degli strumenti di autocontrollo determinano una significativa domanda di risorse informatiche. Contemporaneamente, l'onda lunga degli investimenti posti in essere negli anni più recenti per la diversificazione dei canali distributivi continua a sostenere i flussi di spesa, mediante gli ammortamenti.

In una situazione generale del mercato *ICT* non particolarmente brillante, pertanto, il settore bancario continua a rappresentare una componente vivace della domanda.

5.2. Spesa delle banche del campione

Nel 2002 la spesa informatica delle 149 banche del campione si è attestata a 4.352 milioni di euro.

Analogamente all'anno precedente, la componente più consistente della spesa complessiva del campione è rappresentata dai servizi da terzi (incidenza media: 60,3%), seguiti dal software (15,3%) e dall'hardware (14,4%). Il personale ha un'incidenza pari a solo l'8,7%.



¹³ La metodologia di stima, analoga a quella adottata nelle edizioni precedenti, è riportata in Appendice.

La composizione della spesa è strettamente connessa alla modalità adottata nella gestione del sistema informatico.

Nelle banche classificate in *insourcing*, il software rappresenta la componente più significativa, con un peso mediamente pari al 33,4%; pressoché analoghe sono le aliquote relative all'hardware (22,6%), ai servizi (21,1%) e al personale (18,5%).

Oltre i tre quarti della spesa informatica delle banche classificate in *outsourcing* derivano dai servizi da terzi; l'hardware assorbe il 12,7%; software e personale danno conto, rispettivamente, del 6% e del 3,3%.

Anche per le banche che mantengono la proprietà del software applicativo, pur utilizzando un centro di elaborazione dati non di proprietà (*facility management*), l'aliquota più significativa di spesa è da attribuire ai servizi (47,1%), seguiti dal software (29,5%), dall'hardware (12,2%) e dal personale (9,7%).

Naturalmente, le diverse scelte adottate in materia di gestione informatica stanno a fondamento delle differenze nella composizione della spesa rilevabili in relazione alle dimensioni aziendali.

La classe delle banche grandi – caratterizzata dalla maggiore frequenza relativa di aziende in *insourcing* (50%) – registra la più elevata aliquota di spesa connessa al software (26,7%) e al personale (15,4%), e, corrispondentemente, la più bassa incidenza dei servizi da terzi (40,1%).

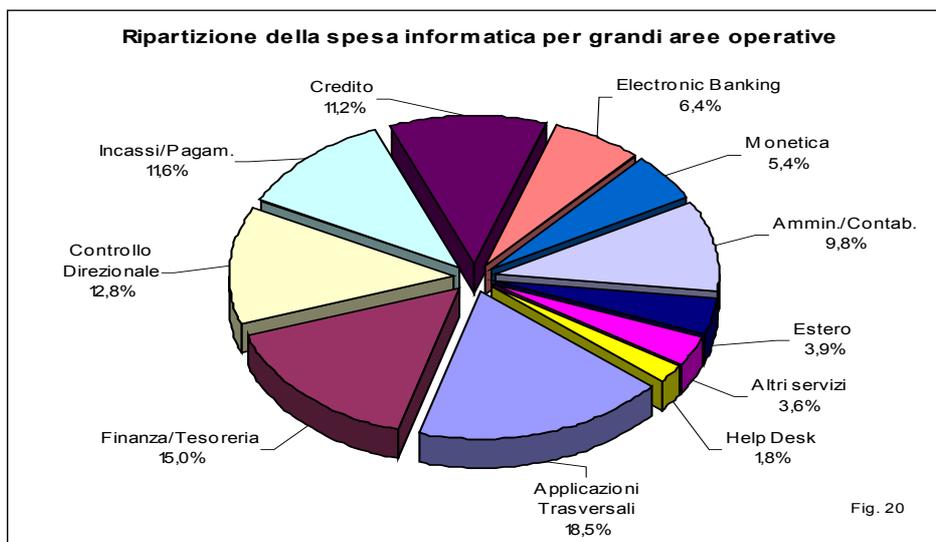
5.3. Spesa informatica per grandi aree operative

Per il secondo anno consecutivo è stata effettuata un'analisi funzionale della spesa informatica, ripartita per grandi aree operative.

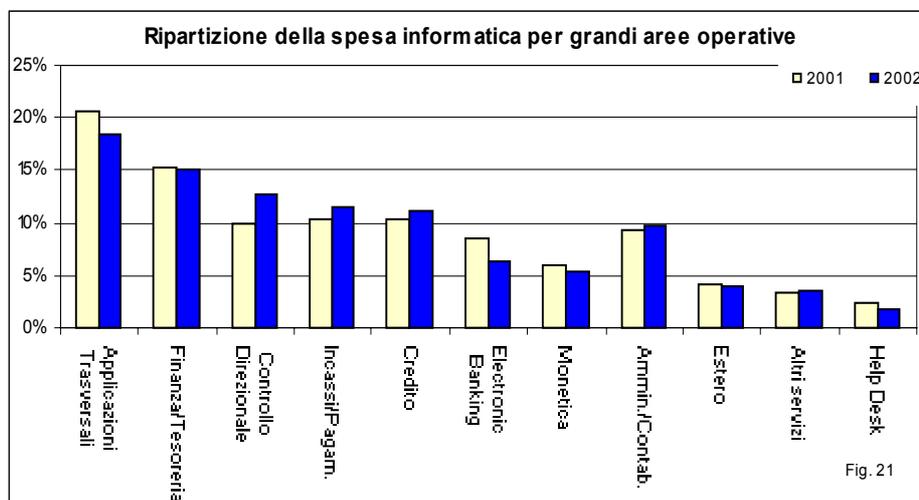
Anche per il 2002 le risorse informatiche sono state destinate prevalentemente alla realizzazione dei prodotti e alla loro vendita (mediamente: 53,5% della spesa totale)⁽¹⁴⁾.

Secondo le aspettative, l'aliquota di spesa destinata al governo e al controllo dell'azienda è in tendenziale, leggero aumento (dal 45,6% del 2001 al 46,5% del 2002).

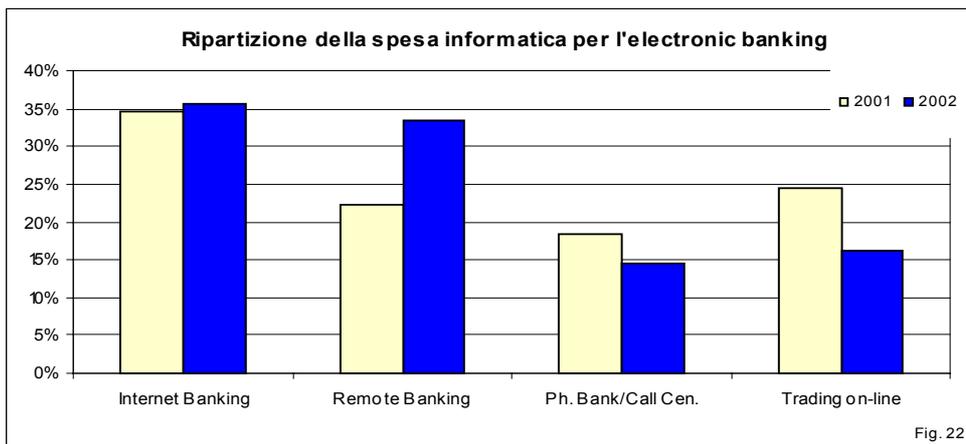
¹⁴ I dati, relativi sia al 2001 sia al 2002, sono calcolati come media degli indici segnalati dalle singole banche. Le funzioni produttive e distributive comprendono le seguenti aree: incassi e pagamenti, finanza e tesoreria, credito, estero, *electronic banking*, monetica. Le funzioni di gestione e controllo aziendale comprendono i seguenti settori: amministrazione e contabilità, applicazioni trasversali, controllo direzionale, *help desk*.



All'interno delle funzioni produttive e distributive le variazioni più significative rispetto all'anno precedente riguardano il credito (l'aliquota di spesa passa dal 10,2% all'11,2% del totale), gli incassi e pagamenti (aumentati dal 10,4% all'11,6%) e l'*electronic banking* (passato dall'8,4% al 6,4%), settore questo che, dopo gli ingenti investimenti iniziali, sembra ora trovarsi in una fase di consolidamento.



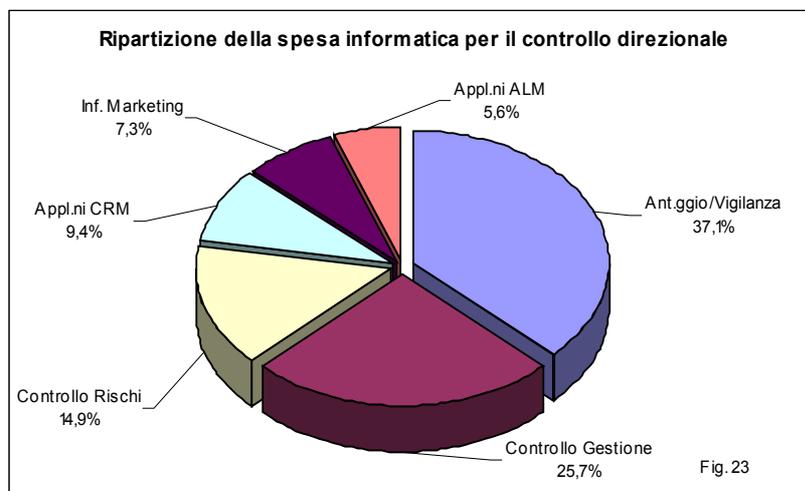
Tale considerazione appare suffragata anche dalla disaggregazione per componenti della spesa per l'*electronic banking*. Realizzato l'impianto iniziale delle piattaforme, coerentemente con gli andamenti del mercato borsistico, la percentuale di spesa destinata al *trading-on-line* si riduce dal 24,5% del 2001 al 16,3% del 2002. Un analogo processo di consolidamento interessa la struttura dei *call center*: la relativa aliquota di spesa passa dal 18,4% del 2001 al 14,6% del 2002.



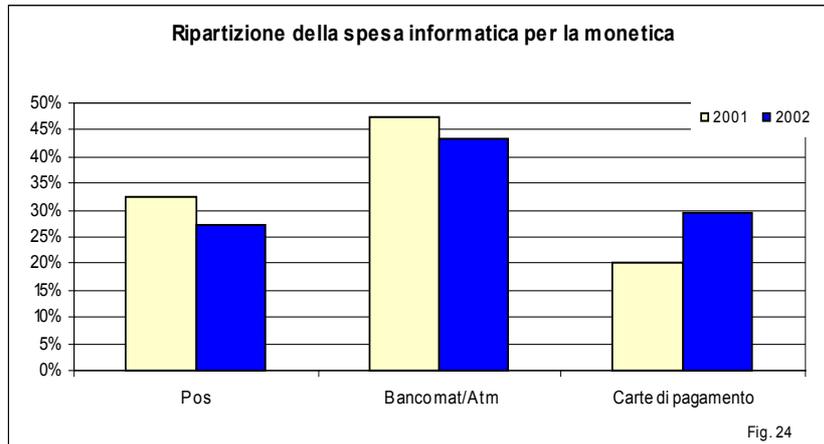
Nell'area del governo e del controllo aziendale, i sistemi informativi a supporto delle decisioni registrano, nel biennio considerato, un aumento significativo: l'aliquota di spesa mediamente assorbita si innalza dal 9,9% del 2001 al 12,8% del 2002.

La crescente esigenza di autocontrollo, a fronte di un'attività sempre più diversificata sia nei contenuti sia nelle articolazioni operative, fornisce spiegazione di tale incremento. Sarà interessante verificare, nel prosieguo, quanto l'andamento rilevato rivesta carattere contingente o, viceversa, abbia natura tendenziale, in vista anche di importanti modifiche nel contesto regolamentare di riferimento (Nuovo Accordo di Basilea sul patrimonio, adozione degli IAS) che richiederanno adeguamenti dei sistemi informativi.

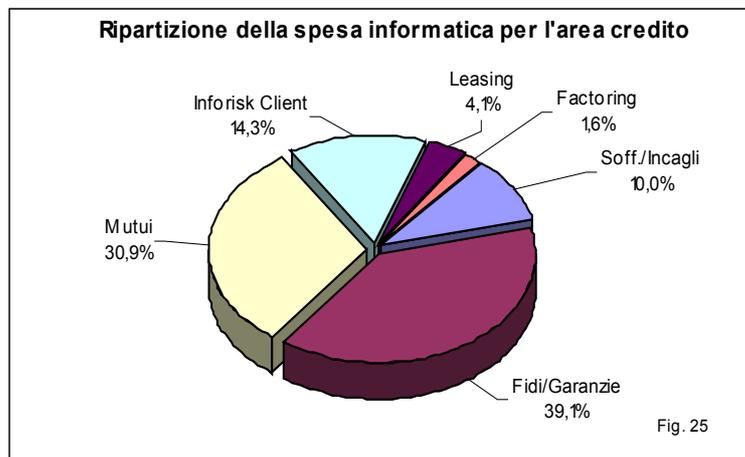
Al proprio interno, la spesa per il controllo direzionale si ripartisce tra un 37,1% relativo alle incombenze segnalitiche derivanti dalla normativa di settore (normativa antiriciclaggio e di Vigilanza), un 25,7% relativo al controllo di gestione, un 14,9% per il controllo dei rischi, un 9,4% per le applicazioni di *Customer Relationship Management*, un 7,3% per l'informativa di marketing e un 5,6% per le applicazioni di *Asset Liability Management*.



All'interno dell'area operativa "monetica", la variazione più rilevante tra il 2001 e il 2002 riguarda la componente delle carte di pagamento, la cui aliquota è passata dal 20,2% al 29,4%. Ciò potrebbe essere una conseguenza, oltre che del forte sviluppo del settore (connesso anche all'introduzione dell'euro), all'avanzamento del "progetto microcircuito", condotto in ambito associativo e finalizzato alla sostituzione delle carte a banda magnetica con quelle a microchip.



Proseguendo, secondo gli orientamenti già manifestati lo scorso anno, nell'analisi di dettaglio di un numero crescente di grandi aree operative, per il 2002 è stata esaminata la composizione della spesa informatica relativa anche al settore credito.



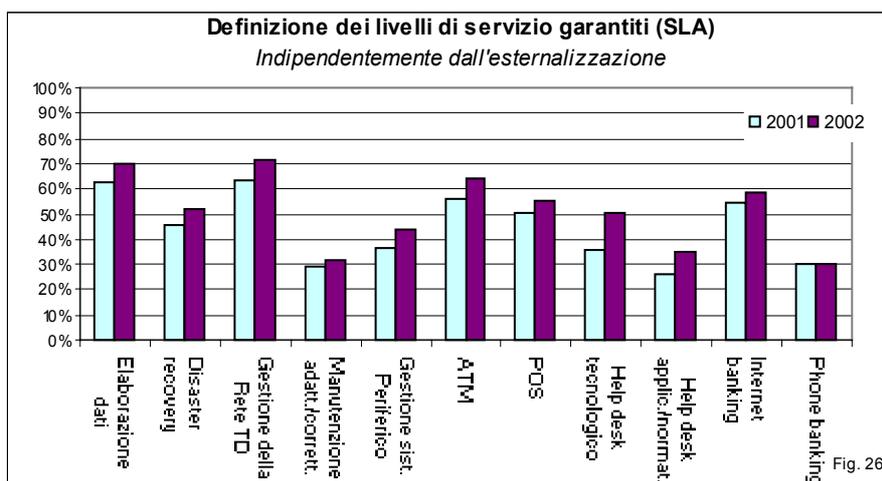
Le due principali tipologie di operazioni di credito per durata (fidi e mutui) assorbono circa il 70% del totale; l'informativa sulla rischiosità della clientela il 14,3%; le partite ad andamento anomalo (sofferenze e incagli) il 10%. Più contenute sono le aliquote relative al leasing e al factoring (rispettivamente: 4,1% e 1,6%).

6. LIVELLI DI SERVIZIO

Con i risultati del questionario per il 2002 è possibile effettuare una prima analisi evolutiva in materia di livelli di servizio. Analogamente allo scorso anno, l'argomento è stato indagato con riferimento ai principali servizi informatici, a supporto sia delle funzioni produttive e distributive sia di quelle gestionali interne.

Un esame preliminare è stato condotto circa le modalità prevalenti (interne o esterne all'azienda) di gestione di tali servizi. In proposito, non sono emerse significative variazioni rispetto al 2001. E' infatti confermato il ricorso preponderante a soggetti esterni per tutti i servizi presi in considerazione, con la sola eccezione dell'*help-desk* applicativo e normativo (affidato all'esterno nel 44,4% dei casi). L'esternalizzazione raggiunge il punto di massimo relativamente ai POS (95,7% dei casi).

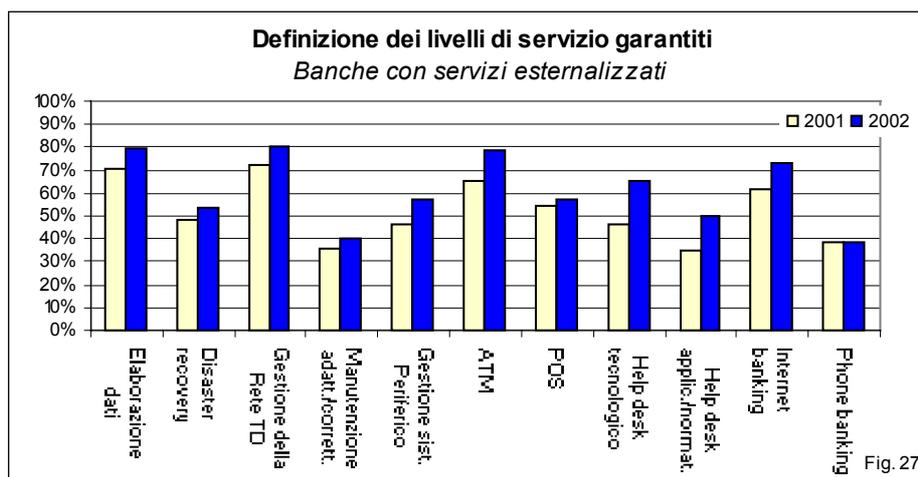
Nel confronto con il 2001 emerge invece un'accresciuta consapevolezza dell'importanza, per l'utente, della fissazione di livelli di servizio che siano garantiti dal fornitore.



Per tutti i servizi informatici considerati, nel 2002 si è registrata infatti una più diffusa contrattualizzazione dei *Service Level Agreement (SLA)*. L'*help-desk* tecnologico è il servizio in cui si è verificato l'aumento più elevato (+40%); per il *phone banking* la percentuale di contrattualizzazione è rimasta sostanzialmente invariata.

La gestione della rete TD e l'elaborazione dei dati mantengono le percentuali più elevate di fissazione di *SLA* (rispettivamente: 71,2% e 69,8%); la misurazione dei livelli di servizio su tali attività, infatti, rappresenta già da tempo un'abitudine consolidata da parte dei fornitori.

Permane un significativo divario nell'adozione degli *SLA* a seconda che il gestore del servizio sia collocato all'interno della medesima azienda dell'utente o all'esterno.



Nel caso di gestori esterni, la frequenza di contrattualizzazione degli *SLA* varia tra i due massimi dell'80,5% e del 79,5% - rispettivamente, per la gestione della rete e per l'elaborazione dei dati - e un minimo del 38,3% relativo al *phone banking*.

Nel caso di gestori interni, il campo di variazione per la fissazione degli *SLA* è compreso tra un massimo del 36,4% per il *disaster recovery* e un minimo del 7,9% per la manutenzione adattativa/correttiva.

Alla più diffusa abitudine - rispetto all'anno precedente - a contrattualizzare i livelli di servizio non corrisponde una più estesa previsione di penali nel caso di mancato rispetto. Non è evidente se ciò derivi da una scarsa fiducia sull'effetto deterrente connesso a tali clausole o dal potere contrattuale detenuto da alcuni fornitori, in specie nei confronti delle banche più piccole.

La maggiore attenzione dedicata più di recente ai livelli di servizio si è riflessa anche nell'adozione di precise scelte organizzative. A fine 2002 più della metà (63%) delle banche partecipanti all'indagine disponeva di un'apposita funzione incaricata della gestione degli *SLA*; un anno prima tale funzione era presente presso meno della metà delle banche (40%). Laddove presente, la funzione è collocata prevalentemente all'interno della struttura preposta all'*ICT* (58,5% dei casi; 38% nel 2001).



La fissazione di livelli garantiti offre un'efficace garanzia di qualità del servizio ottenuto/offerto qualora esistano sistemi attendibili di rilevazione e reporting dei livelli effettivi, basati su indicatori significativi, misurati con idonea frequenza e adeguatamente diffusi presso gli utenti.

La presenza di report contenenti informazioni sulla qualità dei servizi informatici è ormai consolidata presso le banche: le percentuali più elevate si riscontrano in corrispondenza delle funzioni vitali, sia dal punto di vista produttivo (elaborazione dei dati: 94,5%; gestione rete TD: 90,1%) che distributivo (ATM: 96,9%; POS: 85,7%; *internet banking*: 86%; *phone banking*: 87,2%). La percentuale più contenuta (63,5%) è relativa al servizio di *disaster recovery*.

La criticità dei diversi servizi informatici per il funzionamento dell'azienda e per la sua stessa immagine, unitamente alle caratteristiche intrinseche dei servizi stessi, si riflette sulla periodicità dei report. La frequenza più ravvicinata (giornaliera) è adottata prevalentemente per i report concernenti l'elaborazione dati, gli ATM, l'*internet* e il *phone banking*; quella più rallentata (ultramensile) per il *disaster recovery*.

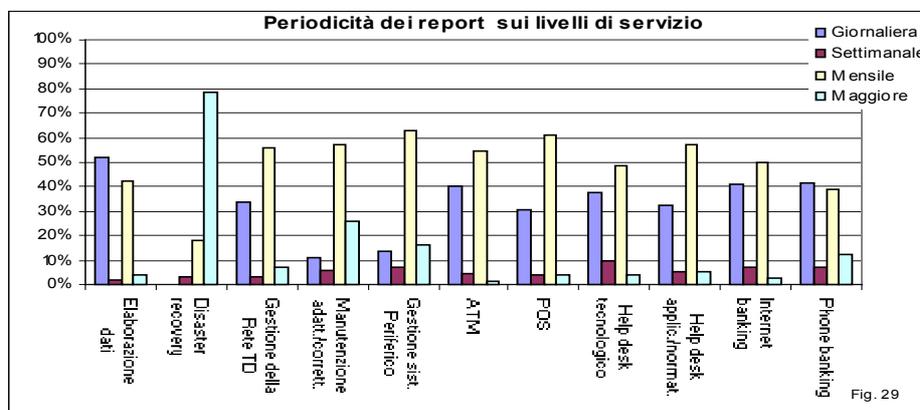


Fig. 29

Rispetto al 2001 emerge anche la tendenza a una maggior diffusione, presso gli utenti, delle rilevazioni effettuate. La percentuale media di divulgazione, pari al 55% nel 2001, si innalza infatti al 67% l'anno successivo. Nel 2002 il grado di divulgazione presenta un punto di minimo in corrispondenza del *phone banking* (53,7%) e uno di massimo (86,2%) in corrispondenza dell'*help-desk* applicativo/normativo.

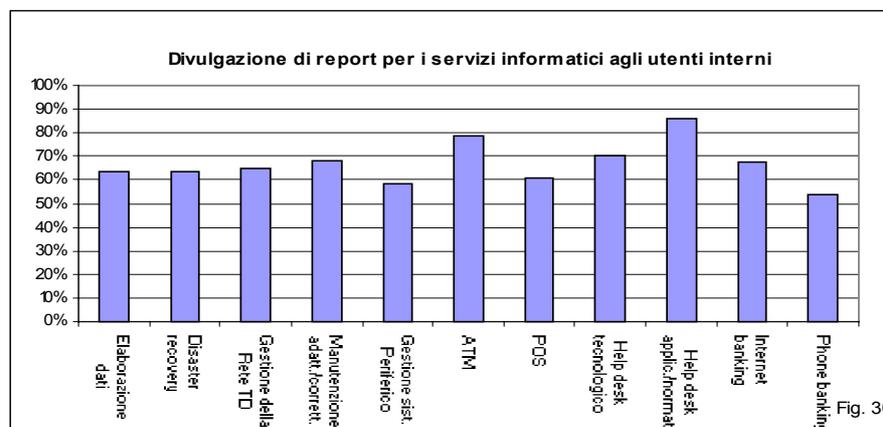


Fig. 30

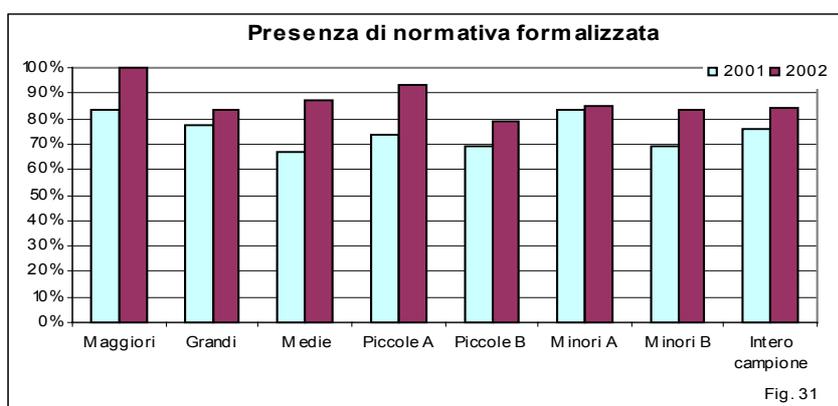
7. SICUREZZA INFORMATICA

Dal confronto tra i risultati del questionario per il 2002 e quelli del precedente questionario emerge una significativa attivazione delle banche per conseguire maggiori livelli di sicurezza, con riferimento sia all'operatività con l'esterno sia all'attività interna.

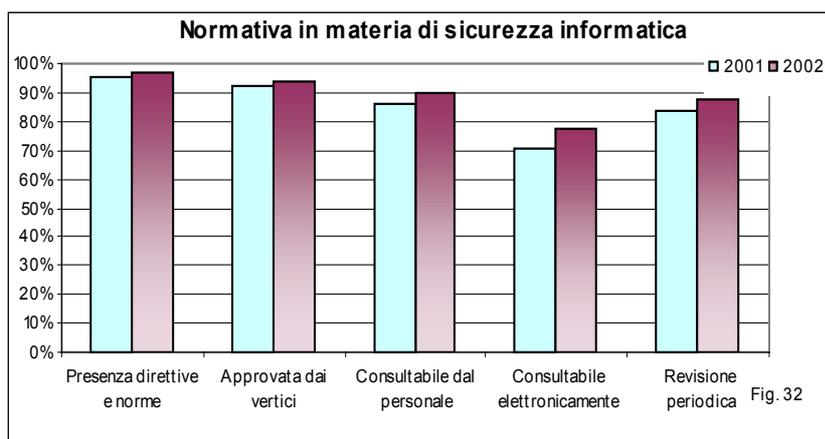
La crescente domanda di sicurezza da parte della clientela (in specie per i rapporti a distanza), l'intensificarsi di tentativi di intrusione fraudolenta nei sistemi informativi aziendali e la sempre più diffusa consapevolezza circa la possibilità del verificarsi di eventi di portata catastrofica, potenzialmente in grado di determinare l'interruzione del servizio da parte di una pluralità di soggetti interdipendenti, hanno indotto a innalzare ancora di più l'attenzione in un campo comunque oggetto, da sempre, di particolare cura da parte delle banche.

Ulteriori miglioramenti nella capacità di prevenzione, gestione e controllo del rischio informatico potranno derivare dall'opera di sensibilizzazione in corso da parte dell'Organo di Vigilanza, in specie sul tema della continuità di servizio.

Nel biennio 2001-2002, la formalizzazione di un'apposita normativa in materia di sicurezza è divenuta un comportamento sempre più diffuso: l'aliquota delle banche che hanno adottato tale comportamento si è innalzata dal 76,2% all'84,6%. Un ulteriore 8,7% prevede di procedere alla formalizzazione entro il 2003.



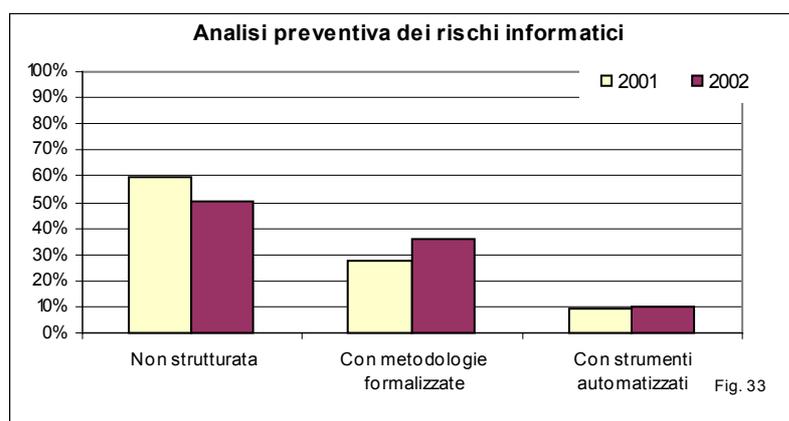
Data la rilevanza strategica ad essa assegnata, e con l'obiettivo di assicurare un adeguato *enforcement* alla sua applicazione, la normativa è approvata – in maniera pressoché generalizzata – dai vertici aziendali. La consultabilità da parte di tutto il personale costituisce un'ulteriore, importante premessa per la sua effettiva messa in pratica: la diffusione della conoscenza costituisce infatti la base indispensabile per creare una cultura aziendale sensibile al profilo della sicurezza.



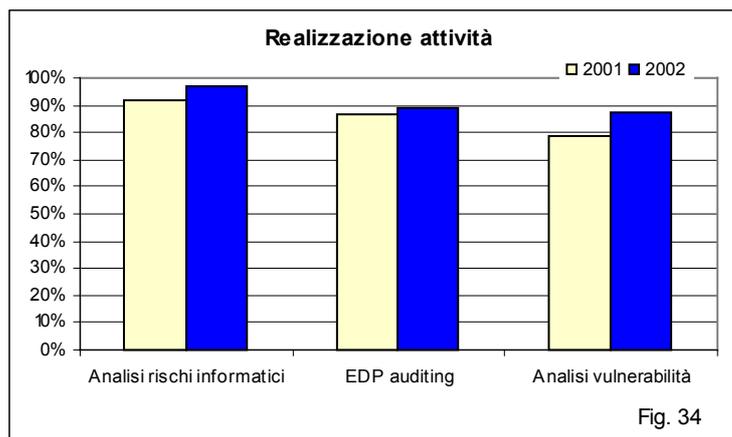
Nella quasi generalità dei casi la normativa contiene sia l'enunciazione dei principi di riferimento sia concrete indicazioni operative. La sua revisione periodica (almeno annuale) rappresenta un'altra condizione – generalmente rispettata – di efficacia della normativa stessa.

Le banche che nel budget informatico per il 2003 hanno segnalato un'apposita voce relativa alla sicurezza (65% del campione) indicano, mediamente, un'incidenza di tale voce pari al 3,1% del totale dei costi informatici (nel budget 2002 l'aliquota media era pari al 2,3%). Come già rilevato lo scorso anno, peraltro, il grado di dispersione intorno alla media è particolarmente significativo, in relazione sia alle dimensioni aziendali sia alle caratteristiche operative.

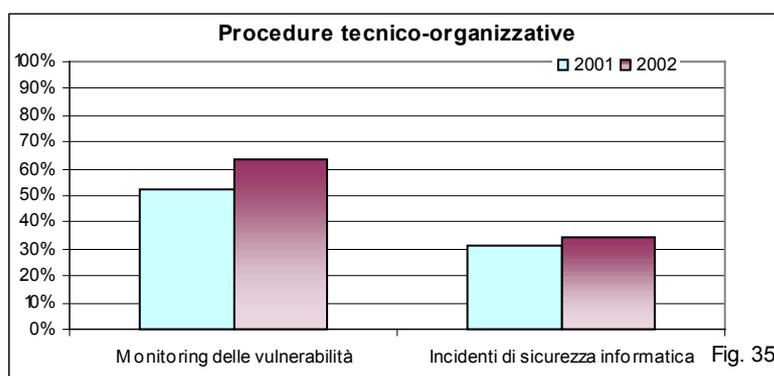
Con riferimento ai profili operativi della sicurezza, solo una percentuale marginale di banche non svolge un'attività di analisi dei rischi (3,4%; era l'8,2% nel 2001). E' inoltre divenuto più frequente, rispetto all'anno precedente, l'utilizzo di metodologie formalizzate per lo svolgimento di tale attività.



Sempre più diffusi sono l'EDP auditing (89,3% dei casi; 86,4% nel 2001) e l'analisi di vulnerabilità (87,2%; 79% l'anno precedente).



E' diventata anche più comune l'adozione di procedure tecnico-organizzative sia per il monitoraggio della vulnerabilità a fini preventivi (63,8%, a fronte di un 52,4% del 2001), sia per la gestione degli incidenti di sicurezza, una volta verificatisi (34,2%, cui si aggiunge un ulteriore 38,9% di introduzione prevista entro il 2003; le corrispondenti aliquote, nella precedente rilevazione, erano pari, rispettivamente, al 31,3% e al 35,4%).



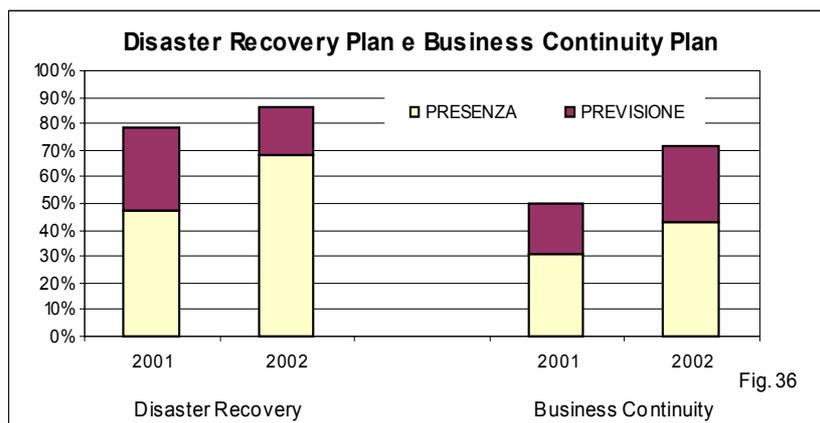
Lo svolgimento di attività di controllo, quali l'*assessment* di vulnerabilità e i test di intrusione, registra frequenze differenziate a seconda se si intendano verificare vulnerabilità e possibile successo degli attacchi provenienti dall'interno o dall'esterno. Relativamente all'intero campione, le frequenze si attestano – sia per il *vulnerability assessment* che per i test di intrusione - al 48% delle banche relativamente all'interno e al 67% relativamente all'esterno.

Tale diversità di comportamento – più evidente nelle aziende di minori dimensioni – appare indicativa di un atteggiamento, tradizionalmente assunto dalle banche, di maggior cautela nei confronti dell'esterno, che può rischiare di far sottovalutare i pericoli di natura interna. Sul punto potrebbe forse essere opportuna una maggior consapevolezza circa la non minore importanza di questi pericoli, in considerazione sia della sempre maggiore frequenza degli attacchi di origine interna sia del fatto che, con l'adozione delle nuove tecnologie, l'attacco dall'esterno può sempre più avvalersi di supporti dall'interno.

Questa consapevolezza sembrerebbe essere già stata acquisita dalle banche maggiori – di per sé più esposte al rischio "interno", data la tendenziale maggiore difficoltà di controllare un numero molto ampio di possibili accessi - che presentano frequenze identiche con riferimento sia all'interno che all'esterno (pari all'83,3%).

Maggiore attenzione, rispetto all'anno precedente, è riservata all'informativa interna, di carattere strategico: aumenta l'adozione di specifiche tecnologie di sicurezza per la protezione della documentazione elettronica interna, riservata o a circolazione limitata (presenti nel 57,7% delle banche).

In materia di continuità di servizio, si registra una crescente diffusione sia del piano di *disaster recovery* che di quello di *business continuity*, con frequenze che, peraltro, si mantengono superiori per il primo.



Per quanto concerne il *disaster recovery*, a fine 2002 il 68% delle banche esaminate disponeva di un piano formalizzato per far fronte all'interruzione dei servizi informatici derivante dal verificarsi di un evento catastrofico (47% a fine 2001); un ulteriore 18% prevedeva di adottarlo entro il 2003.

La costante adeguatezza del piano è ricercata attraverso la sottoposizione a revisione periodica (con cadenza prevalentemente annuale), la definizione di procedure organizzative per la sua attuazione, l'effettuazione di un'apposita attività di verifica.

A quest'ultimo proposito, va rilevata una maggiore diffusione delle prove tecniche (effettuate da tutte le banche che svolgono attività di *testing* sul piano) rispetto a quelle di *business* (attuata dal 61,8% delle banche). Le prove vengono condotte, prevalentemente, con frequenza annuale.

Quasi la totalità delle banche si avvale di un CED di *recovery* remoto, che, nei tre quarti dei casi, è localizzato a una distanza superiore ai venti chilometri rispetto al sito primario. Nella grande maggioranza dei casi (79,7%) il *recovery* remoto è collocato presso un *outsourcer*. Il 68,3% delle banche dispone anche di un CED di *recovery* locale.

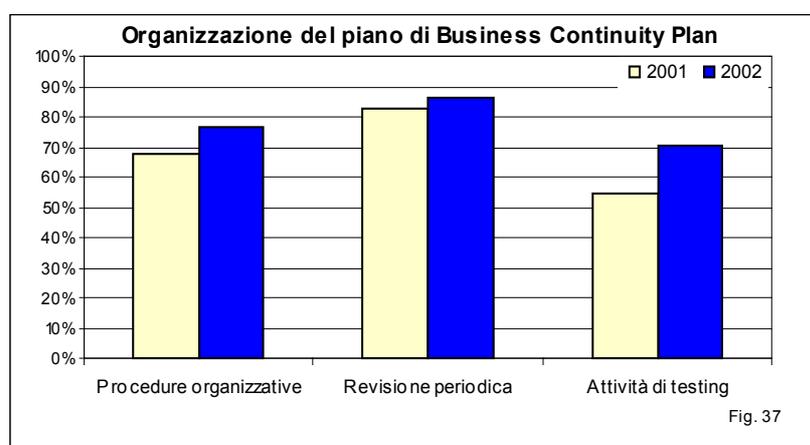
Circa i tempi di ripristino delle funzioni "vitali", la maggior parte del campione (66%) indica un periodo superiore alle sei ore; la situazione è completamente rovesciata presso le banche maggiori (entro le sei ore, per il 67%).

Relativamente alle tecnologie, alcune banche ricorrono alla copia remota dagli archivi (segnalata dal 48,5% delle banche); quasi tutte si avvalgono del *back-up* da nastro (segnalato dall'81% del campione).

La modalità di ripristino dell'operatività per le funzioni vitali più diffusamente adottata (42,2%) è quella *active-back-up*, seguita dalla modalità *active-active* (36,7%) e dalla *alternate-active* (21,1%).

Alla data di riferimento dell'indagine, il 43% delle banche era dotato di un piano di *business continuity*; entro il 2003 è prevista l'adozione presso un ulteriore 28%. Le frequenze corrispondenti, a fine 2001, erano pari, rispettivamente, al 31% e al 19%.

Anche per questo piano sono solitamente previste revisioni periodiche, la presenza di procedure organizzative per la sua attuazione, la sottoposizione a verifiche, seppure con frequenze inferiori a quelle riscontrate per il *disaster recovery*.



Circa la metà delle banche ha inoltre predisposto procedure amministrative sostitutive di quelle informatizzate, relativamente a talune operazioni ritenute particolarmente critiche, in modo tale da assicurare comunque la continuità di servizio.

8. CANALI DISTRIBUTIVI E TECNOLOGIE INTERNET

Anche per il 2002 l'utilizzo delle tecnologie *internet* nel sistema bancario è stato indagato rivolgendo l'attenzione sia alla fase di distribuzione dei prodotti e servizi sia a quella di produzione e gestione.

Con riferimento alla fase di distribuzione è emersa una situazione ormai consolidata di ampia diversificazione delle modalità di offerta, senza significative variazioni rispetto all'anno precedente.

I servizi bancari di tipo informativo sono offerti su ATM e pc – operanti su reti chiuse (*remote banking*) o aperte (*internet banking*) - da circa l'80% delle aziende rilevate (su un totale di 149 banche, rispettivamente: 119, 111 e 118); su telefono fisso dalla metà (83 banche); via cellulare e attraverso la rete di promotori finanziari da quasi un terzo (rispettivamente: 43 e 47 banche).

I servizi bancari di carattere dispositivo (in specie, quelli di incasso e pagamento) sono resi disponibili via *remote* e *internet banking* da oltre i tre quarti delle banche (rispettivamente, 112 e 117); mediante ATM e telefono fisso da quasi il 40% (rispettivamente, 57 e 56); per circa il 20% mediante promotori finanziari (31 banche). Ancora poco diffusa (7% circa; 10 banche) è invece l'offerta attraverso telefonia mobile. Le stesse iniziative avviate in materia in ambito associativo (servizio "bankpass mobile") sono ancora in una fase sperimentale e non sono passate alla fase operativa.

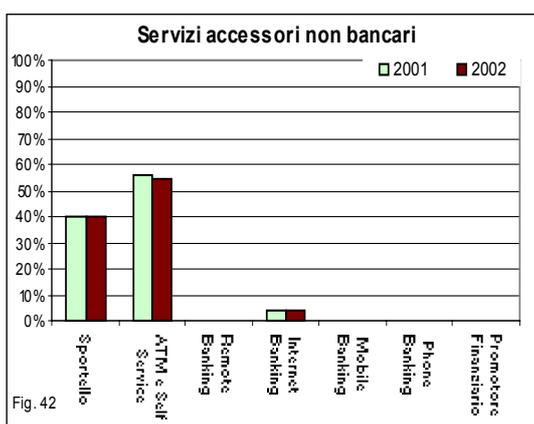
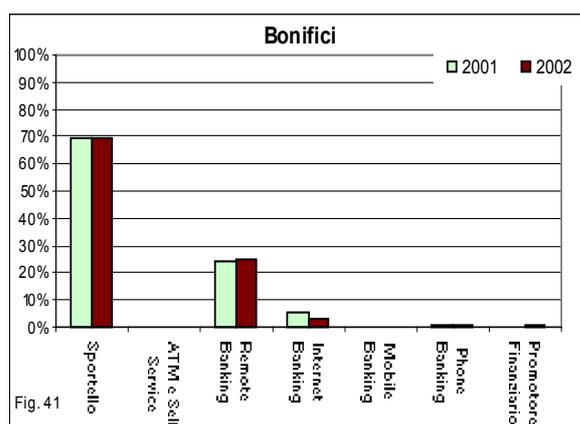
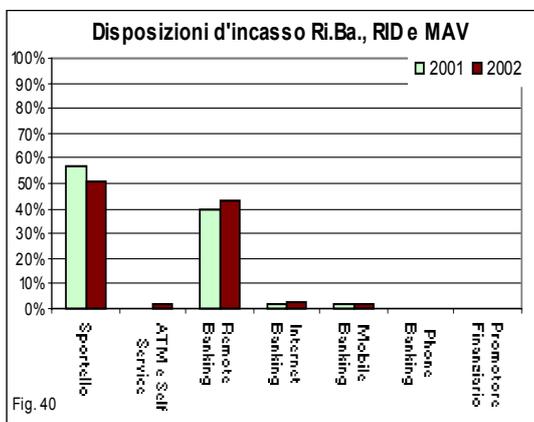
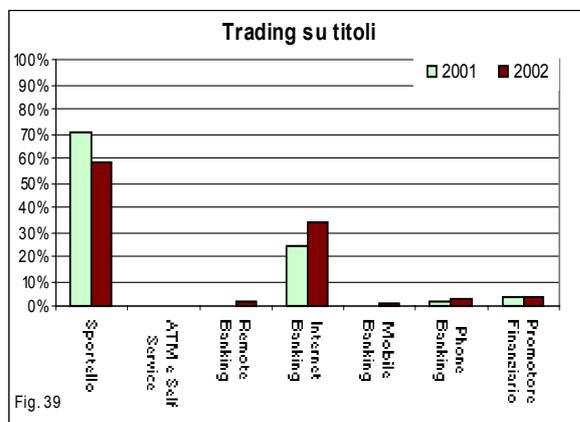
Esaminando poi gli effettivi utilizzi dei diversi canali, in termini di numerosità delle operazioni effettuate su ciascuno di essi rispetto al totale, si rileva come lo sportello continui a rappresentare il punto adottato con preferenza dalla clientela per entrare in contatto con la propria banca. Per tutti i servizi dispositivi presi in considerazione, infatti, la rete fisica assorbe oltre la metà dei volumi complessivi, tranne che per i servizi accessori non bancari (ricarica cellulari, biglietti di viaggio e per spettacoli).

Utilizzo dei canali distributivi da parte della clientela
Ripartizione del numero di operazioni per canale

Servizi	N. Banche	ATM e Self Service	Remote Banking	Internet Banking	Mobile Banking	Phone Banking	Promotore Finanziario	Sportello
Bonifici	123	0,3%	24,8%	3,4%		0,5%	1,1%	69,9%
Pagamento Utenze	99	0,6%		0,1%			0,3%	98,8%
Pagamento Ri.Ba.	100	1,1%	22,9%	3,5%	0,1%	0,2%	0,1%	72,1%
Disposizioni d'incasso Ri.Ba., RID e MAV	105	1,6%	43,4%	2,5%	1,9%			50,6%
Operazioni in titoli / Trading	113		2,1%	33,5%	1,1%	2,2%	3,1%	58,0%
Collocamento titoli	85	0,1%	0,1%	1,8%		1,1%	0,7%	96,2%
Richiesta assegni circolari	103		8,4%				0,1%	91,4%
Erogazione prestiti	97					0,4%		99,6%
Operazioni su prodotti assicurativi	79					0,8%	0,3%	98,8%
Deleghe di pagamento	98	0,1%	0,6%	0,4%		0,1%	0,1%	98,7%
Servizi accessori non bancari	64	54,7%	0,1%	4,1%	0,3%	0,3%		40,4%

Fig. 38

Nel confronto con l'anno precedente emerge però una significativa contrazione della quota ascrivibile allo sportello relativamente alle disposizioni di incasso (dal 57% al 51%) e, in misura ancora più significativa, relativamente alle operazioni di *trading* su titoli (dal 70% al 58%).

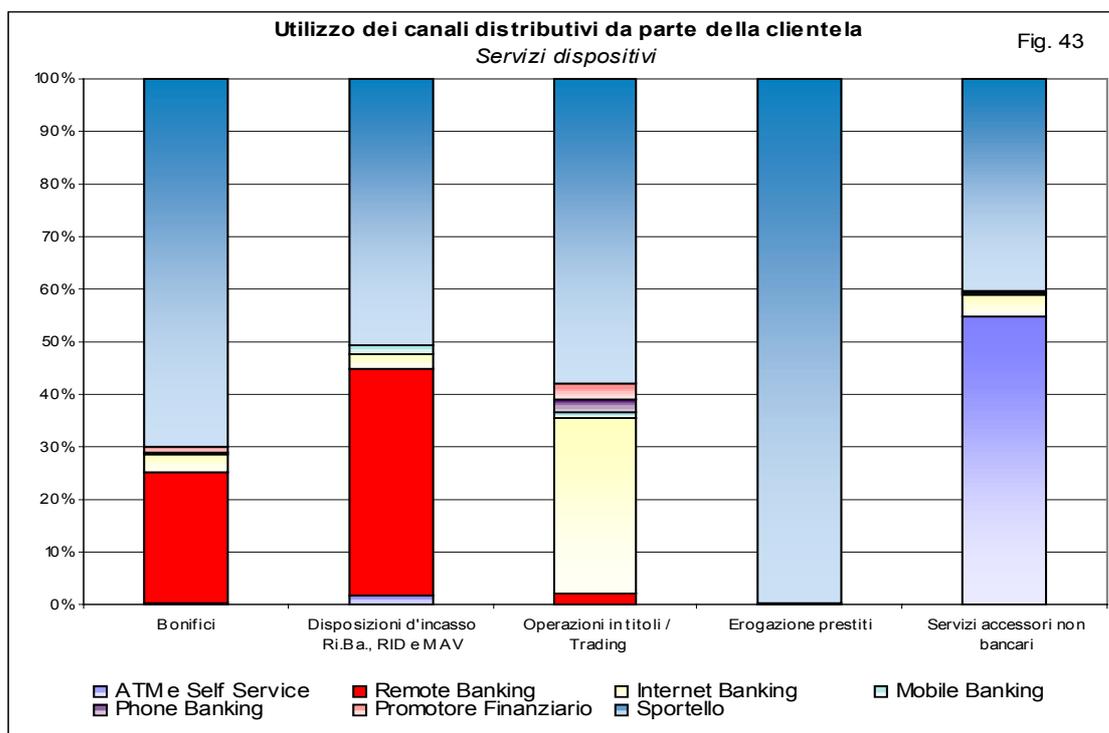


Pur in una situazione di scarsa vivacità degli scambi sul mercato mobiliare, un terzo delle compravendite di titoli effettuate dalla clientela per il tramite della propria banca si è realizzato attraverso l'*internet banking*. Ciò sembrerebbe indicare una sorta di specializzazione del canale *internet* in tale tipo di attività, in coerenza con l'origine – connessa proprio al *trading-on-line* – di questo canale nel sistema bancario italiano.

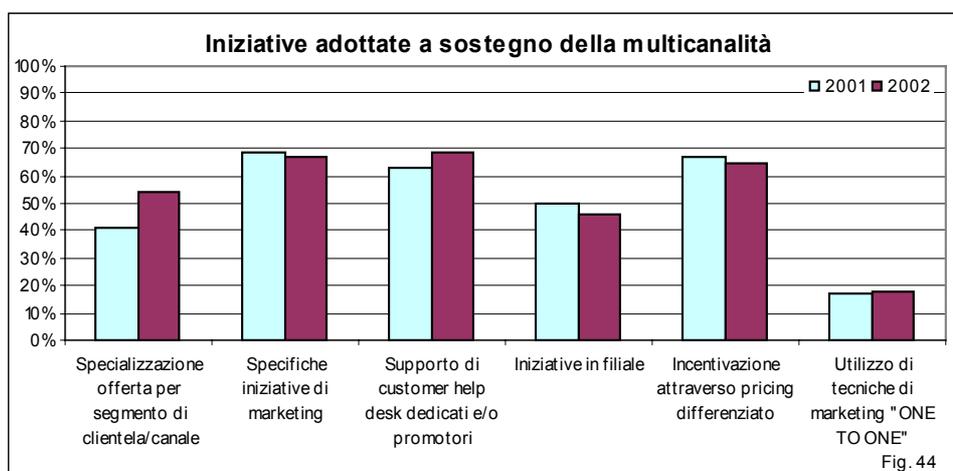
Sempre in materia di relazione servizio/canale, è confermato il significativo utilizzo del *remote banking* per gli incassi commerciali e, seppure in misura minore, per i pagamenti. Il 43,4% delle disposizioni d'incasso Ri.Ba., RID e MAV transita attraverso reti dedicate (39,3% nel 2001); il medesimo canale assorbe un quarto degli ordini di bonifico e dei pagamenti Ri.Ba.. L'ampio ricorso da parte delle imprese – in specie di quelle di maggiori dimensioni - al *Corporate Banking Interbancario* fornisce una spiegazione di tali aliquote.

Sostanzialmente invariati, rispetto all'anno precedente, risultano i livelli di utilizzo degli altri canali alternativi allo sportello. L'ATM continua a rappresentare il più importante distributore di servizi di *ticketing* e di ricarica cellulari; ancora contenuti sono i

volumi operativi assorbiti dal canale telefonico, sia fisso che mobile, e dai promotori finanziari.



L'esperienza maturata in questi anni sembra aver ingenerato nelle banche una crescente consapevolezza circa l'importanza di sostenere la migrazione della clientela verso i canali virtuali mediante la creazione di *help-desk* dedicati e il potenziamento della rete di promotori. In tal modo si cerca di compensare, per l'operatività standardizzata, il venir meno del rapporto *face-to-face* con lo sportellista e di rafforzare, mediante l'offerta di servizi consulenziali, la relazione di clientela.



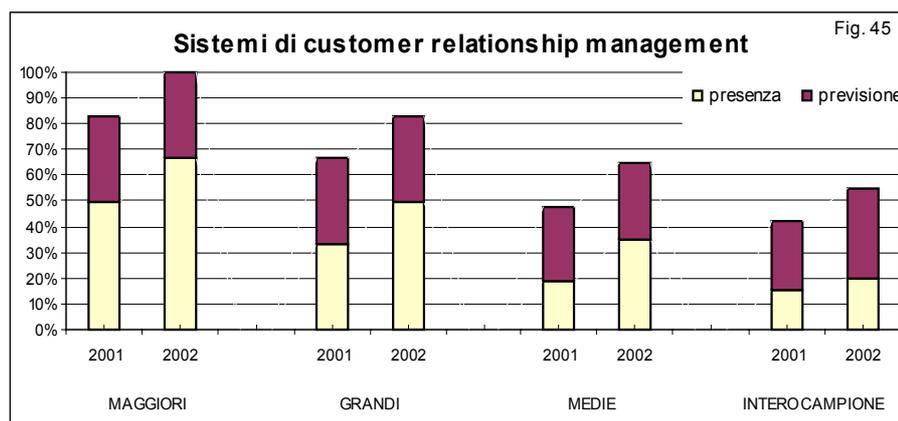
Appare in aumento anche la tendenza a differenziare l'offerta per segmento di clientela e per canale, nel tentativo di evitare il fenomeno della "cannibalizzazione" tra

canali e di realizzare un'offerta sempre più aderente agli interessi e ai bisogni (attuali e potenziali) delle diverse tipologie di clienti.

Sempre nell'ambito delle iniziative adottate a sostegno della multicanalità, mantengono un ruolo significativo – seppure in tendenziale diminuzione - le azioni specifiche di marketing e l'incentivazione di prezzo.

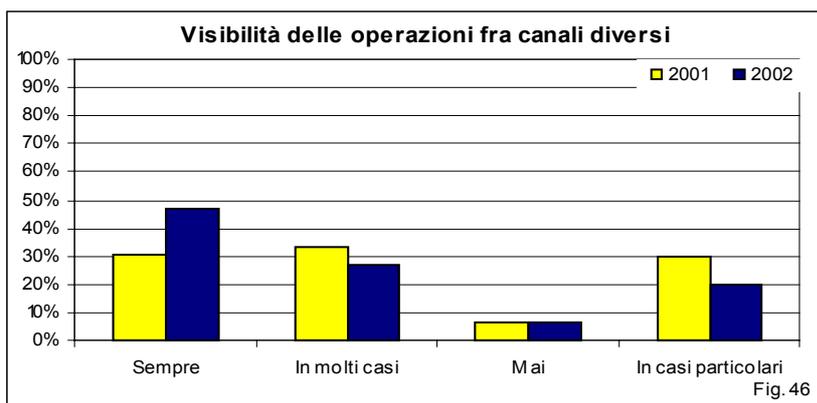
Rimane ancora contenuto l'utilizzo di tecniche di marketing “one to one”, adottate in misura significativa solo dalle banche di maggiori dimensioni.

Procede lo sviluppo di sistemi di *Customer Relationship Management (CRM)*, il cui impianto è spesso connesso, sia pure in via non esclusiva, con la scelta strategica della multicanalità. La più agevole tracciabilità dei contatti nel caso di utilizzo dei canali virtuali rende infatti più facile creare un archivio degli accessi – sia a fini informativi che dispositivi - del singolo cliente, da utilizzare per tracciarne il profilo. Sulla base di questa “mappatura” è possibile realizzare campagne mirate, anche ai fini di un indirizzamento della domanda verso i diversi canali, tenuto conto delle peculiarità dei clienti e degli obiettivi perseguiti dalla banca.



La presenza di sistemi di *CRM* si è innalzata dal 15% del campione nel 2001 al 20% nel 2002. Anche per effetto dei costi non trascurabili connessi con l'impianto di tali sistemi, la loro adozione è notevolmente più diffusa presso le banche più grandi (l'aliquota si innalza al 66,7% per le banche maggiori e al 50% per le grandi). Significativo è anche il numero delle banche che prevedono di realizzare un sistema di *CRM* entro il 2003: qualora le previsioni trovassero riscontro nella realtà, a fine 2003 ne disporrebbe il 55% del campione. Va peraltro tenuto presente l'ampio divario negativo rilevato, a fine 2002, tra dato di consuntivo (il citato 20%) e dato previsionale (42%), indicato nel questionario dell'anno precedente.

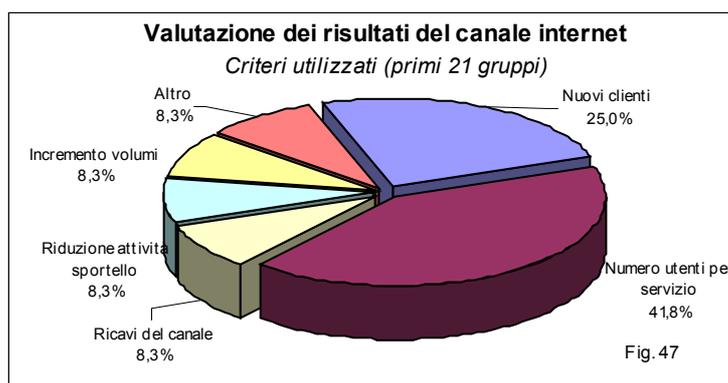
Prosegue il processo di integrazione tra i canali, utile per una gestione unitaria del cliente, a fini sia di marketing che di più attento controllo del rischio. La “visibilità” delle operazioni dispositive condotte per il tramite di canali diversi sul conto del medesimo cliente è completa quasi nella metà delle banche indagate (46,7%; 30,8% nel 2001). Se oltre alla visibilità completa si considera anche la visibilità “in molti casi”, si raggiunge un'aliquota del 73,3% (64,1% nel 2001).



Come è noto, il tema della redditività dei canali alternativi allo sportello, e in particolare di *internet*, è alquanto controverso. Gli studi condotti da più parti non hanno finora condotto a risultati univoci. La Rilevazione, senza entrare nel merito della questione, si è limitata a indagare se le banche hanno adottato metodi di valutazione dei risultati effettivamente conseguiti mediante il canale *internet*, in termini sia reddituali che di acquisizione/mantenimento della clientela.

Il quesito è stato posto ai primi 21 gruppi bancari per fondi intermediati totali; di questi, solo 12 gruppi hanno segnalato di disporre di sistemi che consentono di confrontare i risultati raggiunti con gli obiettivi quantitativi prefissati.

In prevalenza (42% dei casi) il criterio di valutazione adottato è il numero totale dei clienti che utilizzano l'*internet banking*; segue (25%) il numero di nuovi clienti acquisiti. I ricavi netti derivanti dal canale, il volume incrementale di operatività ad esso ascrivibile e la riduzione nell'operatività standardizzata verificatasi presso lo sportello tradizionale rappresentano gli altri parametri utilizzati – con pari frequenza tra di loro – per misurare i risultati conseguiti.

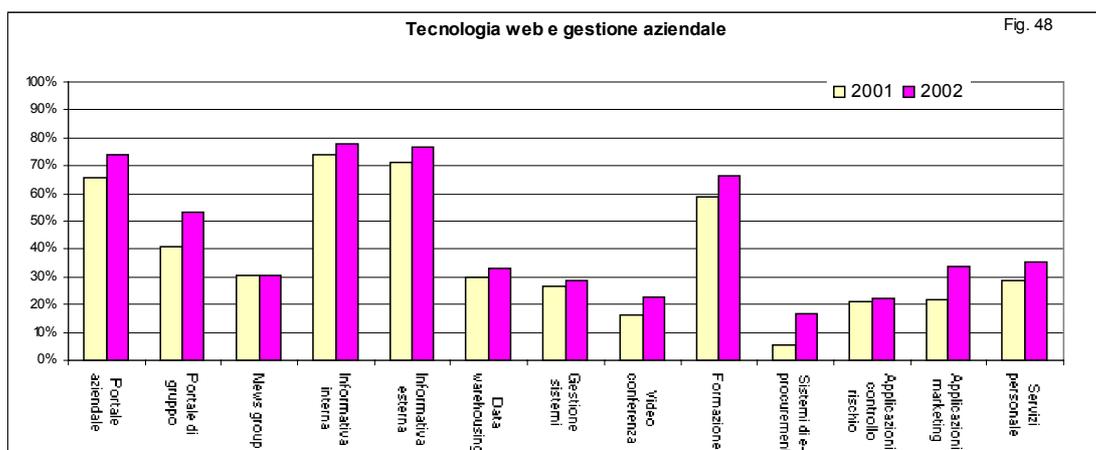


L'impiego della tecnologia *web* a fini produttivi e, più in generale, per la gestione aziendale ha registrato, nel corso del 2002, un'ulteriore crescita rispetto all'anno precedente.

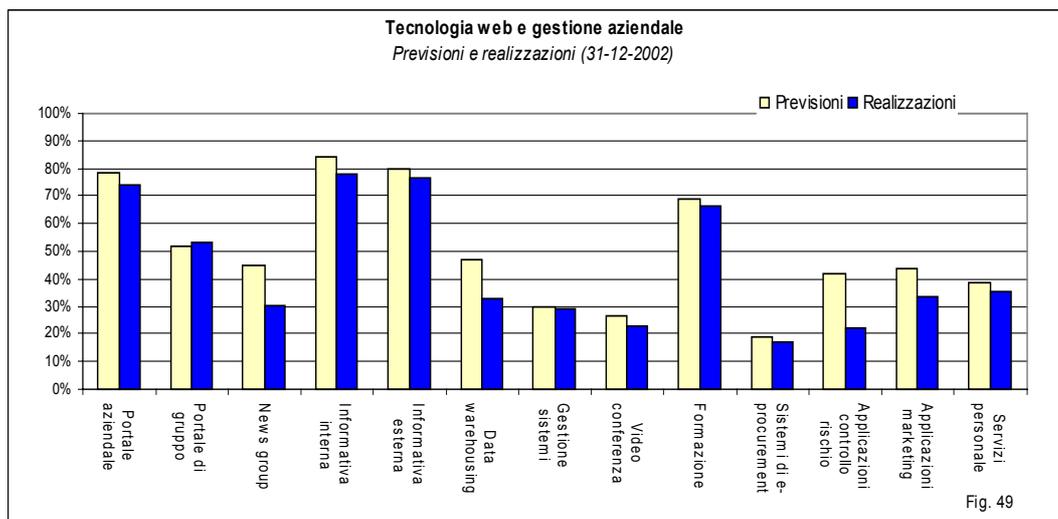
L'informativa (sia interna che esterna), l'attività di formazione e l'amministrazione del personale costituiscono i settori aziendali che fanno maggiormente ricorso al *web*.

Accanto agli obiettivi specifici perseguiti nei diversi comparti (riduzione della produzione e circolazione di documenti cartacei; contenimento dei costi; percorsi formativi sempre più personalizzati), il comportamento delle banche è indicativo della volontà di assicurare un'ampia alfabetizzazione al *web* del proprio personale, stimolandone le occasioni di utilizzo e cercando di rimuovere le eventuali resistenze.

In una situazione di rilevanti cambiamenti nella morfologia del sistema bancario, per effetto di numerose operazioni di concentrazione e razionalizzazione, la creazione di portali aziendali (o di portali di gruppo) si pone poi l'ulteriore finalità di rafforzare l'identità aziendale, puntando, all'interno, sulla coesione e sul consolidamento di una cultura aziendale unitaria, e, all'esterno, su un'immagine anch'essa univoca e coerente nei suoi diversi profili.



In termini dinamici, i sistemi di *e-procurement*, le applicazioni di marketing e la videoconferenza rappresentano gli utilizzi del *web* a fini interni che hanno manifestato la maggiore vivacità nel corso del 2002. In particolare, l'attenzione al contenimento delle spese che i vertici bancari hanno dovuto necessariamente adottare negli anni più recenti ha indotto all'implementazione di sistemi di acquisto di beni *on-line*. Tali sistemi, presenti presso solo il 5% delle banche del campione nel 2001, a fine 2002 erano operativi presso il 17%; al termine del 2003 ne è prevista la presenza presso il 30% delle banche.



Nel confronto tra le previsioni per il 2002 e le effettive realizzazioni, i maggiori divari – tutti di segno negativo – si riscontrano nelle applicazioni per l'analisi e il controllo del rischio, nei sistemi di *data warehouse*/supporto delle decisioni e nei *newsgroup*. Non è agevole comprendere se ciò dipenda da un rinvio delle relative decisioni di spesa – connesso all'atteggiamento di cautela generalizzata negli investimenti – o da una revisione delle scelte tecnologiche.

9. APPENDICE

9.1. Metodologia dell'indagine e distribuzione delle banche in classi dimensionali

L'indagine è basata su un questionario cartaceo, trasmesso preventivamente alle banche ai fini della raccolta interna dei dati, e su un *CD-ROM* che contiene la procedura di acquisizione.

Nelle fasi di acquisizione e controllo dei dati sono state utilizzate l'analisi di regressione e l'analisi delle componenti principali per la rilevazione di eventuali anomalie nelle segnalazioni ("outliers"); nella fase di elaborazione dei dati l'utilizzo della "cluster analysis" ha permesso l'inserimento delle banche nei diversi gruppi individuati con riferimento alle modalità di gestione del sistema informatico.

La stima della spesa informatica complessiva delle banche prese a riferimento (par. 5.1) è stata effettuata con tecniche di imputazione dei dati mancanti fondate sull'analisi di regressione lineare, stante la stretta correlazione tra spesa *ICT* e costi operativi⁽¹⁵⁾.

La distribuzione delle banche nelle classi dimensionali fa riferimento alla classificazione adottata dalla Banca d'Italia e riportata nel glossario dell'appendice della Relazione annuale per il 2002. Rispetto a tale classificazione, per migliorare la comparabilità dei dati, si è proceduto, come nel passato, a ricollocare un esiguo numero di banche, sulla base di criteri dimensionali appositamente individuati (fondi intermediati, sportelli e dipendenti), e a suddividere ulteriormente le ultime due classi ("piccole" e "minori") in due sottogruppi. Le banche operanti prevalentemente a medio e lungo termine, le banche di nicchia e le casse centrali sono state inserite nella classe delle banche a particolare operatività. Le banche caratterizzate da una rete distributiva in cui i canali alternativi allo sportello fisico rivestono un ruolo significativo sono state inserite nella classe delle banche telematiche.

In definitiva, l'indagine ha suddiviso le banche nelle seguenti classi dimensionali: "maggiori", "grandi", "medie", "piccole A", "piccole B", "minori A", "minori B", "particolare operatività" e "telematiche". Nell'esame dei risultati occorre tenere conto che ogni classe comprende banche con caratteristiche organizzative, gestionali e di mercato differenti: ciò determina, in alcuni casi, valori di singole banche che si discostano anche in misura significativa da quelli medi della classe di appartenenza.

9.2. Distribuzione delle banche per tipo di automazione

Le banche che hanno partecipato all'indagine sono ripartite in sottogruppi in funzione della modalità con la quale gestiscono il sistema informatico:

- *Insourcing (IN)*, composto dalle banche dotate di centro elaborazione dati gestito prevalentemente con risorse interne;
- *Outsourcing (OUT)*, comprendente le banche che ricorrono all'esterno sia per le apparecchiature hardware sia per il software applicativo;
- *Facility management (F.MAN)*, formato dalle banche che, pur utilizzando un centro elaborazione dati non di proprietà, mantengono il possesso del software applicativo;

¹⁵ I dati utilizzati hanno evidenziato un ottimo adattamento al modello costruito nonché una sostanziale aderenza alle ipotesi di regressione lineare.

- *Altro (ALTRO)*, costituito dalle banche che non presentano le caratteristiche per un puntuale inquadramento in una delle precedenti tipologie.

La suddetta ripartizione sottolinea la prevalenza assunta da alcune tipologie di costi, verificata per mezzo di un'analisi tipologica basata su algoritmi di aggregazione.

Al fine di permettere alle banche di individuare la rispettiva collocazione, si fornisce una "regola empirica", individuata sulla base dei risultati della suddetta analisi, che prevede i seguenti passaggi. Calcolata la somma dei:

- costi per il sistema centrale - ICENTR (voce 1.01-C, costi hardware sottosistemi centrali e 2.01.1-C, costi software di sistema della tabella 5.1 del questionario);
- costi per il servizio di outsourcing del sistema centrale - IOUT (voce 6.02-C, costi del servizio di outsourcing del sistema informatico della tabella 5.1);
- costi per il servizio di facility management - IFM (voce 6.01-C, costi del servizio di facility management della tabella 5.1);

si effettua il rapporto di ognuno dei tre costi con la somma precedentemente effettuata.

Il singolo rapporto superiore a 0.74 assegna la banca alla relativa modalità di gestione (rispettivamente IN, OUT, F.MAN). Nel caso in cui nessuno dei tre rapporti superi il suddetto valore, la banca viene posizionata in modalità "ALTRO".

9.3. Elenco dei gruppi bancari

Di seguito è riportato l'elenco dei gruppi bancari partecipanti alla Rilevazione in ordine decrescente di fondi intermediati al 31.12.2002.

3069	Gruppo Banca Intesa
3135	Gruppo Unicredito Italiano
1025	Gruppo bancario Sanpaolo IMI
3207	Gruppo bancario Capitalia
1030	Gruppo Monte dei Paschi di Siena
1005	Gruppo bancario Banca Nazionale del Lavoro
5188	Gruppo bancario Banco Popolare di Verona e Novara
5040	Gruppo bancario Banca Antoniana - Popolare Veneta
5428	Gruppo Banca Popolare di Bergamo- Credito Varesino
5387	Gruppo Banca Popolare dell'Emilia Romagna
5164	Gruppo creditizio Bipielle
3111	Gruppo bancario Banca Lombarda e Piemontese
5584	Gruppo BPM - Banca Popolare di Milano
5048	Gruppo bancario Banca Popolare Commercio e Industria
6160	Gruppo bancario Cassa di Risparmio di Firenze
6175	Gruppo CARIGE
20010	Gruppo Credito Emiliano - CREDEM
5216	Gruppo Credito Valtellinese
5728	Gruppo bancario Banca Popolare di Vicenza
6055	Gruppo bancario Banca delle Marche
20005	Gruppo Banca Sella

9.4. *Elenco delle banche*

Distribuzione per classi dimensionali

Di seguito è riportata la distribuzione delle banche nelle classi dimensionali utilizzate dall'indagine; all'interno di ogni gruppo esse sono inserite in ordine di codice ABI. L'asterisco contraddistingue le banche che hanno partecipato alla Rilevazione.

Classe "Maggiori"

- 1) 1005 Banca Nazionale del Lavoro (*)
- 2) 1025 Sanpaolo Imi (*)
- 3) 1030 Banca Monte dei Paschi di Siena (*)
- 4) 2008 Unicredit Banca (*)
- 5) 3002 Banca di Roma (*)
- 6) 3069 Banca Intesa (*)
- 7) 3135 Unicredito Italiano
- 8) 3207 Capitalia

Classe "Grandi"

- 1) 1020 Banco di Sicilia (*)
- 2) 5040 Banca Antoniana - Popolare Veneta (*)
- 3) 5188 Banca Popolare di Verona e Novara (*)
- 4) 5428 Banca Popolare di Bergamo - Credito Varesino (*)
- 5) 5584 Banca Popolare di Milano (*)
- 6) 5608 Banca Popolare di Novara (*)

Classe "Medie"

- 1) 1015 Banco di Sardegna (*)
- 2) 3032 Credito Emiliano (*)
- 3) 3067 Banca Carime (*)
- 4) 3104 Deutsche Bank (*)
- 5) 3268 Banca Sella (*)
- 6) 3336 Credito Bergamasco (*)
- 7) 3400 Banca Toscana (*)
- 8) 3500 Banco di Brescia San Paolo Cab (*)
- 9) 5024 Banca Agricola Mantovana (*)
- 10) 5048 Banca Popolare Commercio e Industria (*)
- 11) 5164 Banca Popolare di Lodi (*)
- 12) 5308 Banca Popolare di Ancona (*)
- 13) 5387 Banca Popolare dell'Emilia Romagna (*)
- 14) 5437 Bipop-Carire (*)
- 15) 5696 Banca Popolare di Sondrio (*)
- 16) 5728 Banca Popolare di Vicenza (*)
- 17) 6055 Banca delle Marche (*)
- 18) 6160 Cassa Risparmio di Firenze (*)

- 19) 6175 Banca Carige (*)
- 20) 6225 Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo (*)
- 21) 6230 Cassa di Risparmio di Parma e Piacenza (*)
- 22) 6385 Cassa di Risparmio in Bologna (*)
- 23) 6906 Banca Regionale Europea (*)

Classe "Piccole A"

- 1) 3019 Credito Siciliano (*)
- 2) 3204 Banca di Legnano (*)
- 3) 3296 Banca Fideuram (*)
- 4) 3440 Banco di Desio e della Brianza (*)
- 5) 3512 Credito Artigiano (*)
- 6) 5216 Banca Piccolo Credito Valtellinese (*)
- 7) 5336 Banca Popolare Friuladria (*)
- 8) 5385 Banca Popolare di Puglia e Basilicata
- 9) 5390 Banca Popolare dell'Etruria e del Lazio (*)
- 10) 5418 Veneto Banca (*)
- 11) 5548 Banca Popolare di Intra
- 12) 5748 Banca Popolare dell'Adriatico (*)
- 13) 5856 Banca Popolare dell'Alto Adige (*)
- 14) 6045 Cassa di Risparmio di Bolzano (*)
- 15) 6155 Cassa di Risparmio di Ferrara
- 16) 6200 Cassa di Risparmio di Lucca (*)
- 17) 6235 Banca dell'Umbria 1462 (*)
- 18) 6345 Cassa di Risparmio di Venezia (*)

Classe "Piccole B"

- 1) 3048 Banca del Piemonte
- 2) 3111 Banca Lombarda e Piemontese (*)
- 3) 3124 Banca del Fucino
- 4) 3127 Unipol Banca
- 5) 3240 Banca di Trento e Bolzano (*)
- 6) 3244 Banca di Valle Camonica (*)
- 7) 3332 Banca Passadore e C.
- 8) 3424 Banco di Chiavari e della Riviera Ligure (*)
- 9) 3456 Banca Apulia

- | | |
|--|--|
| 10) 5036 Banca Agricola Popolare di Ragusa (*) | 58) 6300 Cassa di Risparmio di S. Miniato (*) |
| 11) 5080 Banca di Imola | 59) 6310 Cassa di Risparmio di Savona |
| 12) 5104 Banca Popolare del Lazio (*) | 60) 6340 Cassa di Risparmio di Udine e Pordenone (*) |
| 13) 5116 Banca Cooperativa Valsabbina | 61) 6365 Banca di Risparmio di Vignola |
| 14) 5132 Banca Nuova (*) | 62) 6370 Cassa di Risparmio di Volterra (*) |
| 15) 5142 Banca di Credito Popolare di Torre del Greco | 63) 6930 Banca Monte Parma (*) |
| 16) 5156 Banca di Piacenza (*) | |
| 17) 5228 Banca Popolare di Crema (*) | |
| 18) 5256 Banca Popolare di Crotone | |
| 19) 5262 Banca Popolare Pugliese (*) | |
| 20) 5332 Nuova Banca Mediterranea | |
| 21) 5392 Banca Popolare dell'Irpinia (*) | |
| 22) 5398 Banca Popolare del Materano | |
| 23) 5424 Banca Popolare di Bari | |
| 24) 5484 Banca di Cividale | |
| 25) 5512 Banca Popolare di Cremona | |
| 26) 5550 Banca Popolare di Lanciano e Sulmona | |
| 27) 5556 Banca Popolare di Luino e Varese | |
| 28) 5640 Banca Popolare di Ravenna (*) | |
| 29) 5676 Banca di Sassari (*) | |
| 30) 5704 Banca Popolare di Spoleto | |
| 31) 6010 Cassa dei Risparmi di Forlì (*) | |
| 32) 6015 Cassa di Risparmi di Livorno | |
| 33) 6020 Cariprato - Cassa di Risparmio Prato (*) | |
| 34) 6030 Cassa di Risparmio della Spezia (*) | |
| 35) 6040 Cassa di Risparmio della Provincia dell'Aquila (*) | |
| 36) 6050 Cassa Risparmio Provincia di Chieti | |
| 37) 6060 Tercas - Cassa di Risparmio della Provincia di Teramo (*) | |
| 38) 6065 Cassa di Risparmio di Viterbo | |
| 39) 6075 Cassa di Risparmio di Alessandria (*) | |
| 40) 6080 Cassa Risparmio di Ascoli Piceno | |
| 41) 6085 Cassa Risparmio di Asti (*) | |
| 42) 6090 Biverbanca | |
| 43) 6105 Cassa di Risparmio di Carpi | |
| 44) 6110 Cassa di Risparmio di Carrara (*) | |
| 45) 6115 Cassa di Risparmio di Cento | |
| 46) 6120 Cassa di Risparmio di Cesena (*) | |
| 47) 6140 Cassa di Risparmio di Fabriano e Cupramontana | |
| 48) 6145 Carifano - Cassa di Risparmio di Fano | |
| 49) 6150 Cassa di Risparmio di Fermo (*) | |
| 50) 6180 Cassa di Risparmio di Gorizia (*) | |
| 51) 6185 Banca Bipielle Adriatico | |
| 52) 6245 Banca Caripe | |
| 53) 6255 Cassa di Risparmio di Pisa (*) | |
| 54) 6260 Cassa di Risparmio di Pistoia e Pescia (*) | |
| 55) 6270 Cassa di Risparmio di Ravenna (*) | |
| 56) 6280 Cassa di Risparmio di Rieti (*) | |
| 57) 6285 Cassa di Risparmio di Rimini (*) | |
| | |
| | Classe " <u>Minori A</u> " |
| | 1) 3049 Banca Arditì Galati |
| | 2) 3064 Banca Bovio Calderari (*) |
| | 3) 3084 Banca Cesare Ponti (*) |
| | 4) 3098 Banca C. Steinhäuslin (*) |
| | 5) 3119 Unibanca (*) |
| | 6) 3140 Banca 121 |
| | 7) 3215 Fineco |
| | 8) 3300 Banca della Ciociaria |
| | 9) 3425 Banco di Credito P. Azzoaglio (*) |
| | 10) 3488 Cassa Lombarda |
| | 11) 5012 Banca Agricola di Cerea (*) |
| | 12) 5290 Banca Popolare del Trentino |
| | 13) 5296 Banca Popolare di Fondi (*) |
| | 14) 5352 Banca Popolare di Todi |
| | 15) 5372 Banca Popolare del Cassinate |
| | 16) 5414 Banca Popolare di Aprilia |
| | 17) 5526 Banco di San Giorgio (*) |
| | 18) 5572 Banca Popolare di Marostica (*) |
| | 19) 5652 Banca Popolare S. Felice sul Panaro |
| | 20) 5764 Banca Popolare di Salerno |
| | 21) 5772 Banca Popolare S. Angelo |
| | 22) 5787 Banca Meridiana (*) |
| | 23) 5792 Banca Popolare Valconca (*) |
| | 24) 6095 Cassa di Risparmio di Bra |
| | 25) 6125 Cassa di Risparmio di Città' Castello (*) |
| | 26) 6130 Cassa di Risparmio di Civitavecchia (*) |
| | 27) 6165 Cassa di Risparmio di Foligno (*) |
| | 28) 6170 Cassa di Risparmio di Fossano |
| | 29) 6195 Carilo - Cassa di Risparmio di Loreto |
| | 30) 6205 Banca di Romagna (*) |
| | 31) 6220 Cassa di Risparmio di Orvieto (*) |
| | 32) 6295 Cassa di Risparmio di Saluzzo |
| | 33) 6305 Banca Cassa di Risparmio di Savigliano (*) |
| | 34) 6315 Cassa di Risparmio di Spoleto (*) |
| | 35) 6325 Cassa di Risparmio di Tortona (*) |
| | 36) 6375 Cassa di Risparmio di Mirandola |
| | 37) 6380 Cassa di Risparmio di Terni e Narni (*) |
| | 38) 6915 Banca del Monte di Lucca |

- 39) 7535 Banca del Monte di Foggia
- 40) 8657 Banca di Palermo

- 45) 5747 Banca Popolare della Penisola Sorrentina
- 46) 5786 Banca Popolare di Calabria

Classe “**Minori B**”

- 1) 3017 Invest Banca
- 2) 3031 Banca di Bergamo (*)
- 3) 3035 Banca del Garda
- 4) 3047 Banca Capasso Antonio
- 5) 3078 Banca dell'Artigianato e dell'Industria (*)
- 6) 3110 Farbanca
- 7) 3118 Banca di Latina
- 8) 3122 Banca della Valle d'Aosta
- 9) 3136 Banca del Lavoro e del Piccolo Risparmio
- 10) 3138 Banca Reale (*)
- 11) 3139 Banca per lo Sviluppo
- 12) 3141 Banca di Treviso
- 13) 3149 Banco Emiliano Romagnolo
- 14) 3190 Eurobanca Privata
- 15) 3194 Banco Desio Toscana (*)
- 16) 3197 Banca del Gottardo Italia (*)
- 17) 3201 Banca MB
- 18) 3202 Antonveneta ABN Amro Bank
- 19) 3205 Banca IFIS
- 20) 3209 Banca BSI Italia
- 21) 3218 Clarima Banca
- 22) 3235 Banca Sconto C/C S. M. Capua Vetere
- 23) 3253 Banca Federico del Vecchio
- 24) 3291 Banca Italo Romana
- 25) 3388 Banca Stabiese (*)
- 26) 3492 Cassa S. Giacomo (*)
- 27) 5010 Banca Popolare di Rho (*)
- 28) 5014 Banca Popolare di Sesto S. Giovanni
- 29) 5015 Banca Popolare della Provincia Lecchese
- 30) 5018 Banca Popolare Etica
- 31) 5019 Banca Popolare di Cividale
- 32) 5022 Banca Popolare Credieuronord
- 33) 5023 Banca Popolare di Sviluppo (*)
- 34) 5025 Banca Farnese
- 35) 5060 Banca Cooperativa Cattolica
- 36) 5204 Banca Popolare di Mantova
- 37) 5232 Banca Popolare di Lajatico
- 38) 5297 Banca Popolare del Frusinate (*)
- 39) 5360 Banca Popolare Udinese
- 40) 5420 Banca Popolare di Augusta (*)
- 41) 5496 Banca Popolare di Cortona (*)
- 42) 5597 Banca Popolare di Monza e Brianza
- 43) 5602 Banca Popolare Vesuviana
- 44) 5650 Banca Popolare di Roma

Classe “**Particolare Operatività**”

- 1) 3011 Hypo Alpe Adria Bank Italia
- 2) 3023 Banca Woolwich (*)
- 3) 3025 Banca Profilo (*)
- 4) 3026 Banca per il Leasing - Italease
- 5) 3030 Dexia Crediop (*)
- 6) 3041 Ubs (Italia)
- 7) 3043 Banca Intermobiliare (*)
- 8) 3045 Banca Akros
- 9) 3054 Banca Ucb (*)
- 10) 3058 Micos Banca
- 11) 3059 Banca Cis
- 12) 3086 Banca d'Intermediazione Mobiliare - IMI (*)
- 13) 3087 Banca Finnat Euramerica (*)
- 14) 3089 Credit Suisse (Italy)
- 15) 3099 Finemiro Banca (*)
- 16) 3102 Aletti E C. Banca di Investimento Mobiliare
- 17) 3115 Findomestic Banca
- 18) 3123 Banca Agrileasing
- 19) 3126 Banca Leonardo
- 20) 3131 Unicredit Banca Mobiliare
- 21) 3137 Commerzbank Asset Management Italia
- 22) 3142 Banca San Paolo Invest
- 23) 3147 Banca Opi (*)
- 24) 3150 Deutsche Bank Mutui
- 25) 3158 Banca Advantage di Inv. & Gestioni
- 26) 3159 Intra Private Bank
- 27) 3163 Mps Finance Banca Mobiliare (*)
- 28) 3170 Finanza e Futuro Banca
- 29) 3177 Banca Sai (*)
- 30) 3183 Banca Esperia
- 31) 3185 Banca Ifigest
- 32) 3191 Finconsumo Banca (*)
- 33) 3198 Adalya Banca Immobiliare (*)
- 34) 3199 Arca Banca di Investimento Mobiliare
- 35) 3210 MPS Leasing e Factoring
- 36) 3211 Sella Investimenti Banca (*)
- 37) 3219 MPS Gestione Crediti Banca
- 38) 3221 Banca BNL Investimenti
- 39) 3250 Banca Euromobiliare
- 40) 3493 Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige (*)
- 41) 3598 U.B.A.E. - Arab Italian Bank

- 42) 3599 Cassa Centrale Casse Rurali Trentine (*)
- 43) 5013 Banca Valori (*)
- 44) 6000 Banca Eurosystemi
- 45) 6390 Intesabci Gestione Crediti
- 46) 10004 Mps Bancaverde
- 47) 10005 Credito Agricolo e Industriale
- 48) 10008 Meliorbanca
- 49) 10312 Credito Fondiario e Industriale
- 50) 10328 Mediocredito Fondiario Centroitalia
- 51) 10623 Coopercredito (*)
- 52) 10630 Istituto per il Credito Sportivo
- 53) 10631 Mediobanca - Banca di Credito Finanziario (*)
- 54) 10632 Efibanca - Ente Finanziario Interbancario
- 55) 10633 Centrobanca - Banca Centrale Credito Popolare (*)
- 56) 10636 Banca Mediocredito (*)
- 57) 10637 Banca Intesabci Mediocredito (*)
- 58) 10638 Mediocredito Trentino Alto Adige
- 59) 10639 Unicredito Gestione Crediti Banca
- 60) 10640 Mediocredito del Friuli Venezia Giulia
- 61) 10643 Mps Merchant – Banca per le Piccole e Medie Industrie (*)
- 62) 10648 Irfis - Mediocredito della Sicilia
- 63) 10680 Mediocredito Centrale (*)
- 64) 10681 Artigiancassa (*)
- 65) 10685 Interbanca (*)

Classe “**Telematiche**”

- 1) 3015 Fin-Eco Banca Icq (*)
- 2) 3027 Area Banca
- 3) 3053 Bancaperta (*)
- 4) 3062 Banca Mediolanum (*)
- 5) 3071 Banca Manager
- 6) 3075 Banca Generali
- 7) 3083 Banca Idea (*)
- 8) 3161 Tradinglab Banca (*)
- 9) 3165 Imiweb Bank (*)
- 10) 3166 Comdirect Bank
- 11) 3174 Banca Mediosim Banca della Rete (*)
- 12) 3186 Banca 24-7 (*)
- 13) 3213 Banca Primavera
- 14) 3214 Xelion Banca
- 15) 3589 Rasbank
- 16) 5630 Banca Bipielle Network

9.5. Glossario

di alcuni termini usati nel documento

Active-Alternate: modello utilizzato per l'organizzazione del *disaster recovery*, che prevede l'esistenza di due siti "equivalenti" che assumono alternativamente il ruolo di sito di produzione e quello di sito di *recovery*, secondo una cadenza periodica ("rotation"). In caso di evento disastroso nel sito di produzione, i servizi vengono riattivati nel sito alternativo che in quell'istante era attivo come *recovery*.

Active-back-up: modello utilizzato per l'organizzazione del *disaster recovery* che prevede, dopo l'evento disastroso, la riattivazione dei servizi in un sito alternativo (*back-up*) di norma dedicato ad altre attività o appositamente mantenuto in *stand-by*. Il ripristino dei dati presso il sito alternativo avviene da copie prodotte periodicamente e opportunamente conservate in ambiente sicuro.

Active-Active: modello utilizzato per l'organizzazione del *disaster recovery* che prevede l'esistenza di due siti "equivalenti" che erogano contemporaneamente i servizi con una ripartizione del carico; in caso di evento disastroso, il sito superstite surroga le funzioni del sito fermo.

Analisi cluster: insieme di tecniche statistiche e matematiche tese alla ricerca, all'interno di un insieme di osservazioni, di possibili raggruppamenti in classi omogenee dette *clusters*. Si tende, con tali tecniche, a esaltare le caratteristiche di similitudine tra le osservazioni all'interno di uno stesso gruppo e di non affinità tra osservazioni appartenenti a gruppi differenti.

Analisi del rischio informatico: studio della vulnerabilità e delle minacce, note o presunte tenuto conto del valore delle risorse a rischio e dell'efficacia teorica delle misure di protezione adottate.

Analisi della vulnerabilità: valutazione delle condizioni di vulnerabilità di elaboratori, applicazioni e reti al fine di identificare i punti critici e le misure atte a migliorarne la sicurezza.

ATM (Automated Teller Machine): apparecchiatura automatica per l'effettuazione da parte della clientela di operazioni bancarie quali prelievi o versamenti di contante o assegni, richiesta di informazioni sul conto, bonifici, pagamento di utenze, ecc. Il cliente attiva l'apparecchiatura mediante l'introduzione di una carta e la digitazione di un codice personale di identificazione, detto anche PIN (Personal Identification Number).

Back-up per disaster recovery: insieme degli interventi atti a consentire il ripristino delle elaborazioni vitali dell'azienda, dopo il verificarsi di un evento disastroso, in una locazione diversa e geograficamente distinta da quella disastrosa.

Banche dati esterne: archivi automatizzati di dati, numerici o testuali, gestiti dal fornitore del servizio attraverso i propri elaboratori. Nella rilevazione le banche dati vengono distinte secondo la tipologia delle informazioni trattate: economiche, statistiche, legislative, normative e di altro genere.

Business continuity plan: insieme formalizzato delle procedure tecnico – organizzative atte a garantire che le attività di business si svolgano senza soluzione di continuità, anche in presenza di eventi di disturbo.

Call center: struttura aziendale che prevede l'integrazione di tecnologie telefoniche e informatiche, ed eventualmente di risorse umane, destinata alla gestione delle comunicazioni tra azienda e clienti. Le informazioni vengono trattate mediante appositi dispositivi tecnologici, spesso integrati con il sistema informativo aziendale, che permettono di ottimizzare e ampliare i contatti.

Centro elaborazione dati: struttura costituita da elaboratori, periferiche, apparecchiature ausiliarie, personale e uffici, destinata a fornire servizi connessi con l'ICT.

CERT (Computer Emergency Response Team): gruppo di specialisti che costituisce un punto di riferimento per gli utenti vittime di intrusioni informatiche.

Clonazione: termine utilizzato nel testo per individuare la modalità di gestione dei sistemi informativi di più banche attraverso la replica dello stesso software applicativo (una copia per ogni banca) e l'aggiornamento di archivi fisicamente separati.

Contact Center: apparato tecnologico che estende le funzioni del Call Center classico alla gestione dei nuovi sistemi di comunicazione, che tipicamente possono essere le e-mail, i messaggi SMS e le chiamate via Web. La gestione di tale struttura necessita di operatori abilitati a portare a buon fine chiamate di natura diversa.

Costi operativi: costi aziendali, al netto degli interessi passivi su rapporti intrattenuti con clientela ordinaria e istituzioni creditizie.

Costi totali per l'ICT: costi sostenuti per l'elaborazione automatica dei dati nel corso dell'anno in riferimento (al lordo dell'IVA). L'aggregato comprende le seguenti voci:

- costi dell'hardware;
- costi del software acquisito dall'esterno;
- costi del personale: spese sostenute per il personale del settore ICT, comprensive dell'addestramento;
- costi dei servizi ricevuti da terzi;
- costi diversi: tutti gli altri oneri sostenuti per l'attività ICT.

Disaster recovery: insieme di procedure tecniche e organizzative attivate a fronte di un evento catastrofico che provochi l'indisponibilità completa del sito primario di elaborazione dati. L'obiettivo è riattivare le applicazioni vitali per l'azienda in un sito secondario (detto di *recovery*).

E-learning: metodologia per gestire la formazione professionale grazie alla quale i classici attori del processo formativo (docente, classe, libri, esaminatori, ecc.) vengono sostituiti da strumenti altamente tecnologici.

Electronic banking: servizi bancari forniti alla clientela con strutture telematiche.

Facility management: termine utilizzato nel testo per indicare l'affidamento a terzi dei servizi di elaborazione dati con apparecchiature non di proprietà della banca, ma con software applicativo proprio.

Fondi intermediati: totale generale dell'attivo di bilancio delle aziende di credito, al netto delle spese e perdite e delle sopravvenienze passive; nel testo sono utilizzati i saldi medi cumulati annuali.

Help desk: struttura, costituita da personale e apparecchiature, destinata ad assistere l'utenza finale (dipendenti o clienti) nell'utilizzo dei prodotti informatici;

l'indagine ha preso a riferimento l'help desk applicativo (destinato all'assistenza nell'utilizzo della procedura) e quello tecnico (volto all'assistenza nell'uso delle apparecchiature e delle infrastrutture).

ICT (Information and Communication Technology): acronimo di Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione.

Impianti tecnologici: impianti ausiliari per il funzionamento delle apparecchiature informatiche (condizionamento, ecc.), per la continuità di esercizio (generatori elettrici, ecc.) e per la sicurezza fisica (controllo accessi, antincendio, archivi per la protezione dati, ecc.).

Insourcing: termine utilizzato nel testo per indicare la gestione all'interno dell'azienda delle attività che riguardano lo sviluppo, la manutenzione e l'esercizio del sistema informativo (hardware e software applicativo).

Internet: sistema mondiale di reti interconnesse che collega fra loro computer appartenenti a istituzioni, banche, operatori finanziari, università, istituti di ricerca, organizzazioni commerciali, altri organismi e utenti privati.

Internet Banking: offerta di servizi bancari alla clientela, anche solamente di tipo informativo, con collegamento tramite la rete internet.

Intranet: utilizzo di prodotti e strumenti tipici di internet limitatamente alla rete interna aziendale.

IT (Information Technology): acronimo di Tecnologie dell'Informazione.

Margine di intermediazione: somma del margine di interesse e degli "altri ricavi netti" delle banche.

Matrice dei Conti: schema strutturato al quale le banche si attengono per l'invio delle segnalazioni statistiche di Vigilanza alla Banca d'Italia.

Media aritmetica semplice (o Media): valore, compreso tra il minimo e il massimo di un insieme di dati, che fornisce un'indicazione sintetica dell'ordine di grandezza del fenomeno osservato. Viene calcolata come somma dei valori divisa per il loro numero.

Mediana: in una successione di dati disposti in ordine non decrescente corrisponde al valore centrale, se il numero di dati è dispari, oppure alla semisomma dei valori centrali qualora il numero di dati sia pari. Un'importante caratteristica della mediana è quella di suddividere l'insieme dei dati in due gruppi di eguale numerosità.

Mobile banking: offerta di servizi bancari alla clientela con accesso mediante terminali mobili (es.: palmari, telefoni cellulari, ecc.)

Multibanca: termine utilizzato nel testo per individuare la modalità di gestione dei sistemi informativi di più banche attraverso un'unica copia del software applicativo e l'aggiornamento degli archivi separati con modalità logica.

Outsourcing: termine utilizzato nel testo per indicare l'affidamento all'esterno delle attività che riguardano lo sviluppo, la manutenzione e l'esercizio del sistema informativo aziendale o di una parte di esso (hardware e software applicativo).

Phone banking: offerta di servizi bancari alla clientela con accesso mediante telefono; il servizio è fornito da operatori o da risponditori automatici.

POS (Point Of Sale): apparecchiatura attraverso la quale è possibile effettuare, con carta di debito, di credito o prepagata, il pagamento di beni o servizi. L'apparecchiatura richiede l'autorizzazione alla spesa e invia le informazioni necessarie per la registrazione in tempo reale o differito del pagamento sui conti del portatore della carta e dell'esercente.

Remote banking: offerta di servizi bancari alla clientela tramite collegamento telematico diretto con il cliente, sia HOME sia CORPORATE, su reti dedicate diverse da internet.

Rete a valore aggiunto: struttura comunicativa che consente a un utente finale di utilizzare, oltre alla struttura stessa, anche servizi telematici (posta elettronica, Home Banking, banche dati, prenotazioni, ecc.).

Rete Nazionale Interbancaria (RNI): infrastruttura di trasmissione del sistema creditizio e finanziario; si avvalgono della rete principalmente le procedure informatiche riguardanti il sistema dei pagamenti.

Ricavi ICT: flussi finanziari rivenienti da servizi tecnici offerti a utenti (*facility management, outsourcing, disaster recovery*, gestione esterna della rete di trasmissione dati, plusvalenze su alienazioni hardware e software, ecc.).

Risultato di gestione: differenza tra margine di intermediazione e costi operativi delle banche.

Service Level Agreement: accordo sui livelli di servizio. Documento di tipo contrattuale, stipulato con l'*outsourcer*, nel quale vengono fissati i livelli attesi e le modalità di misurazione dei servizi affidati all'esterno, i limiti di accettabilità dei disservizi/malfunzionamenti, la documentazione periodica relativa alle misurazioni effettuate e le modalità di applicazione delle eventuali penali previste.

Servizi a terzi: attività del settore *ICT* svolte per conto di altre aziende.

Sistema informativo: complesso di macchine, personale e procedure destinato alla gestione delle informazioni rilevanti per l'azienda.

Sistema operativo: software destinato alla gestione interna degli elaboratori, con riguardo ai processori, alla memoria, ai canali trasmissivi interni e alle unità di input/output.

Sottosistema centrale: insieme delle apparecchiature che, sotto il profilo dell'architettura, assumono il massimo livello gerarchico. Sono rappresentate da: elaboratori centrali

- unità di input/output centralizzate
- unità o sistemi per la registrazione centralizzata dei dati
- unità o sistemi per la marcatura o lettura ottica/magnetica centralizzata.

Sottosistema periferico: complesso delle apparecchiature hardware dislocate presso i singoli servizi o dipendenze, collegate o meno al sistema centrale. Sono rappresentate da:

- elaboratori periferici
- terminali "intelligenti" o Personal Computer
- 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 di controllo quali stampanti, terminali PC, ecc.
- personal computer stand alone
- sistemi dipartimentali e apparecchiature collegate
- POS, cambiavalute, erogatori di ticket, apparecchiature rilevazione presenze
- marcatrici decentrate
- LAN e relativi impianti di cablaggio.

Sottosistema trasmissivo: aggregato delle apparecchiature hardware che realizzano il collegamento sia all'interno - tra impianto centrale e impianti periferici e, nell'ambito di ciascun impianto, tra sistema centrale e sistema periferico - sia con l'esterno dell'azienda. Le apparecchiature sono rappresentate da:

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

Sottosistemi specializzati: complesso delle apparecchiature che svolgono funzioni specializzate non tipiche di filiali e non direttamente dipendenti da mainframe. Sono rappresentate, a titolo esemplificativo, da:

- sala cambi
- sala operativa di Borsa
- Call Center/Phone Banking
- Server Web
- marcatrici centralizzate
- sistemi per la marcatura e il trattamento magneto/ottico centralizzati
- unità di registrazione dati
- sistemi per l'ufficio gestionale immobili (CAD)
- sistemi di archiviazione elettronica (tabulati e/o immagini)
- sistemi dipartimentali specializzati e apparecchiature collegate.

SSL3 (Secure Sockets Layer 3.0): protocollo per la protezione dei dati in transito utilizzato sul World Wide Web. Progettato per essere usato dal TCP e per fornire un servizio end-to-end affidabile e sicuro.

SWIFT (Society For Worldwide Interbank Financial Telecommunication): rete interbancaria per il trattamento di operazioni finanziarie internazionali, creata e gestita da banche.

TCP/IP (Transmission Control Protocol / Internet Protocol): insieme di protocolli che consente il colloquio tra elaboratori; sviluppato originariamente da DARPA (Defence Advanced Research Projects Agency) verso la fine degli anni '70, costituisce la base di internet. La suite di protocolli TCP/IP è di tipo "aperto" in quanto è utilizzabile con apparati hardware di tipo diverso.

Test di intrusione: prova consistente nell'esecuzione manuale, secondo check list predefinite, di attacchi tesi a verificare la vulnerabilità della rete e dei sistemi elaborativi.

Vulnerability assessment: vedi Analisi della vulnerabilità.

Tavole