

CONVENZIONE INTERBANCARIA  
PER I PROBLEMI DELL'AUTOMAZIONE

ASSOCIAZIONE BANCARIA  
ITALIANA

*Questionario per la*

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

*Esercizio 2003*

*NOTA:*

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

*Dati identificativi della Banca*

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

□□□□□

**Ragione sociale**.....  
.....  
.....

*Dati del referente per la compilazione del questionario*

**Cognome**.....

**Nome**.....

Recapito aziendale:

**Indirizzo**.....

**CAP**..... **Città**.....

**Telefono**.....

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

## *Assistenza alla compilazione*

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

<b>Segreteria CIPA</b>	Tel. 06 / 4792.6943
<b>ABI – Segreteria Settore Tecnologie e Sicurezza</b>	Tel. 06 / 6767.420 06 / 6767.477

oppure, direttamente ai membri del gruppo interbancario:

<b>Beatrice BERNARDINI</b> (Coordinatore): Banca d'Italia (Segreteria CIPA)	Tel. 06 / 4792.6122
<b>Enrico EBERSPACHER</b> : Associazione Bancaria Italiana	Tel. 06 / 6767.245
<b>Mauro BIANCHI</b> : Consorzio Operativo Gruppo MPS	Tel. 0577 / 295200
<b>Giancarlo CICIRIELLO</b> : Euros S.p.A. - Cefor & Istinform Consulting	Tel. 06 / 4474.151
<b>Vincenzo D'AMICO</b> : Banca di Roma	Tel. 06 / 6707.4850
<b>Luigi FERA</b> : Banca Popolare di Lodi	Tel. 0371 / 465103
<b>Salvatore FRATEJACCI</b> : Banca d'Italia (Segreteria CIPA)	Tel. 06 / 4792.6517
<b>Alessandro GIUSTI</b> : Credito Emiliano	Tel. 0522 / 582819
<b>Massimo ICARDI</b> : Sanpaolo-IMI	Tel. 011 / 5554764
<b>Andrea INNOCENTI</b> : Banca C.R. Firenze	Tel. 055 / 2613804
<b>Cosimo LUCCHESI</b> : Banca Nazionale del Lavoro	Tel. 06 / 5792.3063
<b>Marco ORNITO</b> : Intesa - Sistemi e Servizi	Tel. 02 / 8796.4008
<b>Pier Luigi POLENTINI</b> : Banca d'Italia (Segreteria CIPA)	Tel. 06 / 4792.6449
<b>Patrizio RADAELLI</b> : Banche Popolari Unite	Tel. 035 / 392.503
<b>Giovanni SORIO</b> : Banco Popolare di Verona e Novara. SGS	Tel. 045 / 8274747

## Avvertenze

- ⇒ *rispondere sempre alle domande, ove non indicato diversamente dal questionario, eventualmente chiedendo chiarimenti al gruppo di lavoro;*
- ⇒ *per le domande contraddistinte da "(\*)" riferirsi all'apposita sezione in allegato ove sono riportate le "Istruzioni per la compilazione" e/o alla legenda dei valori ammessi nella relativa domanda;*
- ⇒ *l'opzione "nessuna risposta" presente in alcune domande può essere utilizzata laddove il compilatore non disponga del dato richiesto. La selezione di tale opzione, che ha valenza diversa dalla risposta negativa, implica l'esclusione della risposta dalle elaborazioni per la relativa domanda;*
- ⇒ *per quanto riguarda i dati economici, da esprimere tutti in migliaia di EURO (senza cifre decimali), il valore ZERO è significativo e indica che per quella voce non è stato sostenuto alcun costo; quindi, nel caso in cui non siano noti i dettagli di costo chiesti, occorrerà procedere comunque a una stima di massima. In definitiva una stima di costo dovrà essere indicata a ZERO solo nel caso in cui effettivamente non sia stato sostenuto alcun costo;*
- ⇒ *le aziende che nel corso del 2003 sono passate all'Outsourcing o al Facility Management devono fornire sia i costi sostenuti per la gestione "in proprio" del centro che quelli sostenuti per la nuova modalità di acquisizione del servizio, tenendo conto della porzione di anno di rispettivo utilizzo;*
- ⇒ *nel caso di processi di fusione avvenuti nel corso del 2003, il compilatore della banca incorporante o di quella risultante dalla fusione per unione dovrà farsi carico di fornire, con il presente questionario, i dati cumulati di tutte le realtà relativamente all'intero esercizio 2003.*

# CAPITOLO I

## PROFILI STRUTTURALI

*Obiettivo conoscitivo:*

- ✓ individuare gli aspetti strutturali dell'ICT, con specifico riferimento all'eventuale inserimento in una realtà di gruppo e all'utilizzo delle risorse informatiche centralizzate e individuali.

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

- 1 = sì (capogruppo);
- 2 = sì (partecipata);
- 3 = no.

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

- 1 = sì;
- 2 = in previsione entro il 2004;
- 3 = no.

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

- 1 = interno (di proprietà, noleggiato o in leasing);
- 2 = della banca capogruppo;
- 3 = di una banca del gruppo;
- 4 = di una società di servizi del gruppo;
- 5 = esterno (di un centro servizi/società esterna/centro consortile);
- 6 = nessuna risposta.

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

- 1 = interno (di proprietà, noleggiato);
- 2 = della banca capogruppo;
- 3 = di una banca del gruppo;
- 4 = di una società di servizi del gruppo;
- 5 = esterno (di un centro servizi/società esterna/centro consortile);
- 6 = nessuna risposta.

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

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

*NOTA: i ricavi relativi all'attività di cui alla domanda 1.5 devono trovare riscontro nella tabella 3.1, righe 9.01, 9.02, 9.03*

**1.6 (\*) – Indicare il numero totale di dipendenti che svolgono funzioni ICT, anche se non inquadrati nel settore informatico, al 31/12/2003:**

- Personale che svolge funzioni ICT

**Dotazioni informatiche individuali**

**1.7 – Indicare il numero totale di posti di lavoro informatizzati/automatizzati al 31/12/2003:**

- Personal computer fissi (Desk Top)

**1.8 – Indicare il numero di personal computer portatili al 31/12/2003:**

- Personal computer portatili

- di cui collegabili dall'esterno (RAS)

**1.9 – Indicare quali sistemi operativi sono installati nei posti di lavoro (cfr. domanda 1.7):**

	Percentuale
- WINDOWS	<input type="text"/> %
- LINUX	<input type="text"/> %
- UNIX	<input type="text"/> %
- ALTRI	<input type="text"/> %
	<b>100%</b>

## CAPITOLO II

### ORGANIZZAZIONE, PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DELL'ICT

#### Obiettivo conoscitivo:

esaminare come la banca definisce le proprie esigenze di Information and Communication Technology, pianifica, organizza, controlla i relativi processi e rileva il livello di soddisfazione degli utenti interni.

Sono considerate le seguenti aree tematiche:

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

#### Organizzazione del settore informatico

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

- 1 = dalla banca capogruppo;
- 2 = da un'altra banca del gruppo bancario di appartenenza;
- 3 = da una società di servizi del gruppo bancario di appartenenza;
- 4 = da una società di servizi esterna, centro consortile, società esterna al gruppo di appartenenza;
- 5 = i servizi non sono esternalizzati.

##### **2.2 – Nel caso in cui la banca si avvalga di un outsourcer (valori diversi da 5 nella risposta alla domanda precedente), indicare per quali delle seguenti attività esso è prevalentemente responsabile:**

- 1 = outsourcer (capogruppo o banca del gruppo, società del gruppo, società esterna);
- 2 = banca;
- 3 = nessuna risposta.

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

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

1 = si;

2 = in previsione entro il 2004;

3 = no.

**NOTA: Per valori diversi da "5" alla domanda 2.1 passare alla domanda 2.7**

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

1 = si;

2 = in previsione entro il 2004;

3 = no.

**2.5 – E' stata costituita una struttura (formalizzata e autonoma rispetto ai settori di sviluppo e produzione) che gestisce le fasi di rilascio del software in produzione e, più in generale, il ciclo di vita delle applicazioni (Change Management)?**

1 = si;

2 = in previsione entro il 2004;

3 = no.

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

**2.6 – Il controllo di qualità del software è affidato a:**

1 = una funzione interna al gruppo di sviluppo;

2 = una funzione esterna al gruppo di sviluppo e appositamente costituita;

3 = non esiste una funzione di controllo di qualità del software.

## Budget informatico e controllo dei costi

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

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

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

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

- 1 = all'interno della stessa funzione informatica della banca;
- 2 = in altra funzione della banca;
- 3 = nella banca capogruppo;
- 4 = in altra banca del gruppo;
- 5 = in altra posizione;
- 6 = non esiste il controllo di gestione.

### 2.9 – In presenza di un controllo di gestione (valori diversi da 6 nella risposta alla domanda precedente), indicare se è previsto un sistema di "ribaltamento", all'interno della banca, dei costi ICT sostenuti.

- 1 = si;
- 2 = no.

In caso di risposta affermativa, indicare la modalità prevalentemente utilizzata per il ribaltamento:

- 1 = attività/unità di servizio erogate (es.: mips, gigabyte, pagine stampa);
- 2 = procedura applicativa / progetto;
- 3 = unità di prodotto (es.: Ri.Ba., bonifico, assegno);
- 4 = unità utente (es.: servizio, dipendenza, posto di lavoro);
- 5 = altro.

**2.10 – Gli acquisti ICT della banca vengono eseguiti da:**

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

**Servizi e SLA**

**2.11 (\*) – Per i sottoelencati servizi informatici, indicare: se sono presenti, se sono esternalizzati, quale modalità è adottata dall'outsourcer per la determinazione del corrispettivo, se i livelli di servizio sono contrattualizzati (Service Level Agreement – SLA) e se sono applicate penali nel caso di mancato rispetto degli SLA:**

Servizi	Presenza	Esternal.ne	Corrispettivo	Livello garantito	Penale
Elaborazione dati	<input type="checkbox"/>				
Disaster Recovery	<input type="checkbox"/>				
Gestione della rete TD	<input type="checkbox"/>				
Manutenzione adattativa / correttiva applicazioni	<input type="checkbox"/>				
Gestione del sistema periferico e dei posti di lavoro	<input type="checkbox"/>				
ATM	<input type="checkbox"/>				
POS	<input type="checkbox"/>				
Help-Desk tecnologico	<input type="checkbox"/>				
Help-Desk applicativo / normativo	<input type="checkbox"/>				
Internet banking	<input type="checkbox"/>				
Phone banking	<input type="checkbox"/>				

**2.12 – In particolare, come è organizzato il servizio di gestione dei posti di lavoro (DeskTop Management)?**

- 1 = gestione unitaria interna;
- 2 = gestione unitaria svolta da un soggetto esterno;
- 3 = intervento di più soggetti .

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

1 = si;

2 = no;

*In caso di risposta affermativa, indicare dove è collocata tale funzione:*

1 = all'interno della struttura ICT;

2 = in altra struttura della banca;

3 = nella banca capogruppo;

4 = presso altra banca del gruppo.

**2.14 (\*) – Segnalare la presenza di indicatori (della tipologia di quelli riportati per esemplificazione) utilizzati per la verifica degli SLA per i servizi informatici sottoelencati, l'eventuale presenza di report, la relativa periodicità e la loro divulgazione agli utenti:**

**Tabella 2.14 - Service Level Agreement (SLA)**

Servizi	Tipologie di indicatori	Presenza	Reporting	Periodicità	Divulgazione utenti interni
Elaborazione dati	% disponibilità del TP nelle finestre di servizio; % transazioni concluse senza <i>abend</i> ; % elaborazioni batch terminate nei tempi prestabiliti; % tempi medi di risposta host delle applicazioni; altro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disaster recovery	% completamento piano di test / prove; % test / prove con esito favorevole; altro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestione Rete TD	% disponibilità della rete WAN nelle finestre di servizio; % disponibilità della rete LAN nelle finestre di servizio; % disponibilità per ciascun nodo di rete WAN; altro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Manutenzione adattativa /correttiva applicazioni	% anomalie risolte in tempo utile; altro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestione del sistema periferico	% richiesta di fornitura nuovi posti di lavoro (PC; stampante; abilitazioni; ecc.) evase nei tempi prestabiliti; % interventi di software distribution effettuati nei tempi prestabiliti; % disponibilità del servizio di File Sharing, Print Sharing, E-Mail, Web-Intranet, altro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ATM	% media ATM fuori servizio; % disponibilità del servizio erogazione contante; % disponibilità altri servizi ATM; altro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
POS	% disponibilità del servizio POS; anomalie del servizio POS (sul totale installati); % attivazioni nuovi punti di servizio POS nei tempi prestabiliti; altro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Help-Desk tecnologico	% chiamate evase da operatore; % chiamate abbandonate; % anomalie risolte nei tempi prestabiliti; altro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Help-Desk applicativo/normativo	% chiamate evase da operatore per applicazione; % chiamate abbandonate; % anomalie risolte nei tempi prestabiliti; altro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet Banking	% disponibilità sito internet; % disponibilità servizi banking; % disponibilità servizi trading; altro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Phone Banking	% chiamate risposte dagli operatori; % chiamate abbandonate; altro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Customer satisfaction

### 2.15 (\*) – Nella banca vengono effettuate su iniziativa del settore ICT, indagini per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi ICT erogati?

- 1 = si, saltuariamente;
- 2 = si, periodicamente;
- 3 = in previsione entro il 2004;
- 4 = no.

In caso di risposta diversa da 1 (si, saltuariamente) o 2 (si, periodicamente), passare al capitolo successivo.

### 2.16 – Indicare la metodologia prevalentemente utilizzata per le indagini:

- 1 = questionario;
- 2 = interviste;
- 3 = forum virtuali;
- 4 = comitati utente;
- 5 = altro.

### 2.17 – Indicare l'ambito di rilevazione delle indagini:

- 1 = si;
- 2 = no.

– adeguatezza funzionale delle applicazioni rispetto ai processi operativi	<input type="checkbox"/>
– tempestività di intervento a fronte di problematiche segnalate	<input type="checkbox"/>
– continuità ed efficienza del servizio ricevuto	<input type="checkbox"/>
– grado di coinvolgimento dell'utente nelle scelte	<input type="checkbox"/>
– livello di adeguatezza delle istruzioni operative fornite	<input type="checkbox"/>
– altro	<input type="checkbox"/>

### 2.18 – Indicare il campione cui sono prevalentemente rivolte le indagini:

- 1 = si;
- 2 = no.

– responsabile di direzione / uffici centrali	<input type="checkbox"/>
– responsabile di filiale	<input type="checkbox"/>
– utilizzatori interni del servizio	<input type="checkbox"/>

## CAPITOLO III

### PROFILI ECONOMICI DELL'ICT

#### *Obiettivo conoscitivo:*

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

Il capitolo prevede la compilazione della Tab. 3.1 che riguarda:

- ✓ consuntivo costi e investimenti per l'anno 2003;
- ✓ previsione costi e investimenti per l'esercizio 2004.

#### Avvertenze:

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

**3.1 (\*) – Tabella riepilogativa costi/investimenti ICT: consuntivo 2003 e previsionale 2004.**

**Tabella 3.1 - Consuntivo esercizio 2003 e previsionale 2004**

<b>CONSUNTIVO 2003</b>		<b>Spese</b>			<b>Invest.</b>
		<b>Costi</b>	<b>Ammortamenti</b>	<b>Costi di Esercizio</b>	<b>Investimenti</b>
		A	B	C	D
<b>COSTI DELL'HARDWARE</b>		(con IVA)			
1.01	<i>Sottosistemi Centrali</i>				
1.02	<i>Sottosistemi Trasmissivi</i>				
1.03	<i>Sottosistemi Periferici e Specializzati</i>				
<b>1.00</b>	<b>Totale Costi Hardware</b>				

<b>COSTI DEL SOFTWARE ACQUISITO DALL'ESTERNO</b>		(con IVA)			
<b>Sottosistemi Centrali</b>					
2.01.1	<i>Software di sistema</i>				
2.01.2	<i>Software applicativo</i>				
2.01.3	<i>Servizi di analisi e programmazione</i>				
<b>Sottosistemi Trasmissivi</b>					
2.02.1	<i>Software di sistema</i>				
<b>Sottosistemi Periferici e Specializzati</b>					
2.03.1	<i>Software di sistema</i>				
2.03.2	<i>Software applicativo</i>				
2.03.3	<i>Servizi di analisi e programmazione</i>				
<b>2.00</b>	<b>Totale Costi Software Esterno</b>				

<b>PREVISIONALE 2004</b>		<b>Spese</b>			<b>Invest.</b>
		<b>Costi</b>	<b>Ammortamenti</b>	<b>Costi di Esercizio</b>	<b>Investimenti</b>
		A	B	C	D
<b>COSTI DELL'HARDWARE</b>		(con IVA)			
1.01	<i>Sottosistemi Centrali</i>				
1.02	<i>Sottosistemi Trasmissivi</i>				
1.03	<i>Sottosistemi Periferici e Specializzati</i>				
<b>1.00</b>	<b>Totale Costi Hardware</b>				

<b>COSTI DEL SOFTWARE ACQUISITO DALL'ESTERNO</b>		(con IVA)			
<b>Sottosistemi Centrali</b>					
2.01.1	<i>Software di sistema</i>				
2.01.2	<i>Software applicativo</i>				
2.01.3	<i>Servizi di analisi e programmazione</i>				
<b>Sottosistemi Trasmissivi</b>					
2.02.1	<i>Software di sistema</i>				
<b>Sottosistemi Periferici e Specializzati</b>					
2.03.1	<i>Software di sistema</i>				
2.03.2	<i>Software applicativo</i>				
2.03.3	<i>Servizi di analisi e programmazione</i>				
<b>2.00</b>	<b>Totale Costi Software Esterno</b>				

Esprimere tutti gli importi della tabella in migliaia di euro

Continua

**Tabella 3.1 - Consuntivo esercizio 2003 e previsionale 2004**

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

<b>PREVISIONALE 2004</b>		<b>Spese</b>			<b>Invest.</b>
		<b>Costi</b>	<b>Ammortamenti</b>	<b>Costi di Esercizio</b>	<b>Investimenti</b>
		A	B	C	D
<b>COSTI DEL PERSONALE TECNICO</b>					
<b>3.00</b>	<b>Totale Costi Personale tecnico</b>				
<b>COSTI PER L'ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE TECNICO (con IVA)</b>					
<b>5.00</b>	<b>Totale Costi Addestramento</b>				
<b>COSTI DEI SERVIZI RICEVUTI DA TERZI (con IVA)</b>					
6.01	Servizio di Facility Management				
6.02	Servizio di Outsourcing del S.I.				
6.03	Servizio di Disaster Recovery				
6.04	Servizio TD				
6.05	Gestione Servizi Vari ICT				
6.06	Assistenza Sistemistica e Consulenza				
6.07	Installazione apparecchiature/software				
6.08	Swift / RNI				
<b>6.00</b>	<b>Totale Costi Servizi da Terzi</b>				

Esprimere tutti gli importi della tabella in migliaia di euro

Continua

**Tabella 3.1 - Consuntivo esercizio 2003 e previsionale 2004**

<b>CONSUNTIVO 2003</b>		<b>Spese</b>			<b>Invest.</b>
		<b>Costi</b>	<b>Ammortamenti</b>	<b>Costi di Esercizio</b>	<b>Investimenti</b>
		A	B	C	D
<b>COSTI DIVERSI</b> (con IVA)					
7.01	<i>Apparecchiature ausiliarie all'ICT</i>				
7.02	<i>Energia per impianto centrale</i>				
7.03	<i>Immobili</i>				
7.04	<i>Assicurazione</i>				
<b>7.00</b>	<b>Totale Costi Diversi</b>				
<b>COSTI ICT</b> (sommare le righe 1.00, 2.00, 3.00, 5.00, 6.00, 7.00)					
<b>8.00</b>	<b>TOTALE COSTI ICT</b>				
<b>RICAVI</b> (al netto di IVA)					
9.01	<i>Per Servizio di Facility Management</i>				
9.02	<i>Per Servizio di Outsourcing del S.I.</i>				
9.03	<i>Per Servizi ICT</i>				
9.04	<i>Altri ricavi</i>				
<b>9.00</b>	<b>Totale Ricavi</b>				
<b>COSTI ICTNETTI</b> (sottrarre alla riga 8.00 la riga 9.00)					
<b>10.00</b>	<b>TOTALE COSTI ICT NETTI</b>				

<b>PREVISIONALE 2004</b>		<b>Spese</b>			<b>Invest.</b>
		<b>Costi</b>	<b>Ammortamenti</b>	<b>Costi di Esercizio</b>	<b>Investimenti</b>
		A	B	C	D
<b>COSTI DIVERSI</b> (con IVA)					
7.01	<i>Apparecchiature ausiliarie all'ICT</i>				
7.02	<i>Energia per impianto centrale</i>				
7.03	<i>Immobili</i>				
7.04	<i>Assicurazione</i>				
<b>7.00</b>	<b>Totale Costi Diversi</b>				
<b>COSTI ICT</b> (sommare le righe 1.00, 2.00, 3.00, 5.00, 6.00, 7.00)					
<b>8.00</b>	<b>TOTALE COSTI ICT</b>				
<b>RICAVI</b> (al netto di IVA)					
9.01	<i>Per Servizio di Facility Management</i>				
9.02	<i>Per Servizio di Outsourcing del S.I.</i>				
9.03	<i>Per Servizi ICT</i>				
9.04	<i>Altri ricavi</i>				
<b>9.00</b>	<b>Totale Ricavi</b>				
<b>COSTI ICT NETTI</b> (sottrarre alla riga 8.00 la riga 9.00)					
<b>10.00</b>	<b>TOTALE COSTI ICT NETTI</b>				

Esprimere tutti gli importi della tabella in migliaia di euro

## CAPITOLO IV

### CANALI DISTRIBUTIVI E TECNOLOGIE INTERNET

*Obiettivo conoscitivo:*

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

#### **4.1 (\*) – Indicare i canali distributivi alternativi allo sportello messi a disposizione della clientela per i servizi informativi e dispositivi:**

1 = canale utilizzato per il servizio;

2 = canale non utilizzato.

<i>Servizi</i>	<i>Canali</i>						
	ATM-Self Service	Remote Banking	Internet Banking	Mobile Banking	Phone Banking	Promotore finanziario	Altro
Informativi	<input type="checkbox"/>						
Dispositivi	<input type="checkbox"/>						

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

1 = interna alla banca;

2 = di una banca del gruppo;

3 = di una società non bancaria del gruppo;

4 = di una società esterna;

5 = non esistono.

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

**4.3 (\*) – Per ciascuno dei seguenti servizi dispositivi indicare il numero delle operazioni complessive effettuate nel corso dell'anno e la quota percentuale delle stesse ripartita tra i diversi canali distributivi.**

**Tabella 4.3.1 – Canali distributivi utilizzati dalla clientela: ripartizione delle operazioni**

		Numero operazioni	Canali							
			ATM-Self service	Remote Banking	Internet Banking	Mobile Banking	Phone Banking	Promotore finanziario	Sportello	Altro
Servizi dispositivi		A	B	C	D	E	F	G	H	I
Esercizio 2003:		(migliaia)	percentuali							
01	Bonifici									
02	Pagamento utenze									
03	Pagamento Ri.Ba.									
04	Disposizioni d'incasso Ri.Ba., RID e MAV									
05	Operazioni in titoli / Trading									
06	Collocamento titoli									
07	Richiesta assegni circolari									
08	Erogazione prestiti									
09	Operazioni su prodotti assicurativi									
10	Deleghe di pagamento									
11	Servizi accessori non bancari									

**4.4 – Per ciascuno dei seguenti canali distributivi, indicare l'andamento previsto per il 2004 della percentuale di utilizzo da parte della clientela, calcolata sulla complessiva operatività della banca:**

- 1 = in aumento;  
 2 = stabile;  
 3 = in diminuzione.

– ATM – Self Service	□
– Remote Banking	□
– Internet Banking	□
– Mobile Banking	□
– Phone Banking	□
– Promotore finanziario	□
– Sportello	□

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

1 = si;

2 = in previsione entro il 2004;

3 = no.

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

**4.6 – Indicare se la banca ha realizzato o sta realizzando sistemi di Customer Relationship Management (CRM):**

1 = si;

2 = in previsione entro il 2004;

3 = no.

**4.7 – Il sistema CRM realizzato viene utilizzato per:**

– fini statistici;

– campagna;

– sviluppo prodotti/servizi;

– monitoraggio customer satisfaction.

*NOTA: Riportare la graduatoria di importanza, senza ripetizione di valori (1= più importante, 2, 3, 4=meno importante)*

**4.8 – Indicare se la banca partecipa alle iniziative di seguito elencate:**

1 = si;

2 = in previsione entro il 2004;

3 = no.

– portali con servizi non dispositivi (es.: news, meteo, community, ecc.)	<input type="checkbox"/>
– e-commerce in accordo con aziende commerciali (B2C)	<input type="checkbox"/>
– mall organizzati (supermercati virtuali)/portali commerciali	<input type="checkbox"/>
– market place in iniziative di B2B (business to business)	<input type="checkbox"/>
– altro	<input type="checkbox"/>

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

1 = sì, sempre;

2 = sì, nella maggior parte dei casi;

3 = sì, in alcuni casi;

4 = in nessun caso.

**4.10 – Indicare la percentuale di dipendenti abilitati alla connessione a internet:**

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

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

**4.11 – Indicare il ricorso alla tecnologia WEB per i seguenti utilizzi:**

1 = sì;

2 = in previsione entro il 2004;

3 = no.

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

**4.12 – Qualora la banca adotti sistemi di formazione a distanza (“e-learning”) per l’addestramento del personale, indicare la percentuale della complessiva attività formativa svolta nel corso del 2003 (in termini di ore erogate) effettuata mediante l’e-learning:**

– attività formativa mediante e-learning           %

**4.13 – Indicare se sono presenti servizi accessibili su extranet, da soggetti esterni al gruppo (es.: partner commerciali, fornitori, etc.), realizzati con tecnologie WEB:**

1 = si;

2 = in previsione entro il 2004;

3 = no.

**4.14 – Indicare le modalità di gestione dei seguenti servizi erogati tramite call center:**

1 = gestione interna alla banca (anche se capogruppo);

2 = gestione da parte della capogruppo;

3 = gestione da parte di una banca del gruppo;

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

5 = gestione da parte di un centro servizi, società esterna, centro consortile;

6 = servizio non erogato.

– phone banking (servizi informativi e dispositivi)	<input type="text"/> <input type="text"/>
– customer-desk (help-desk alla clientela)	<input type="text"/> <input type="text"/>
– customer-desk per consulenza finanziaria	<input type="text"/> <input type="text"/>
– help-desk centralizzato all’utenza interna	<input type="text"/> <input type="text"/>
– telemarketing	<input type="text"/> <input type="text"/>
– altro	<input type="text"/> <input type="text"/>

## CAPITOLO V

### BENCHMARKING DEI PRODOTTI/SERVIZI

#### Obiettivo conoscitivo:

Il benchmarking per il comparto bancario sta progressivamente evolvendo verso la determinazione del costo di prodotto/servizio correlato ai livelli di servizio. In quest'ottica, dalla Rilevazione per il 2001 è stata definita una diversa aggregazione dei costi informatici, rispetto a quella adottata nella tabella 3.1, con l'obiettivo di rilevarne la percentuale assorbita dai principali prodotti/servizi offerti dal settore informatico.

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

I costi di esercizio vanno valutati secondo la metodologia di aggregazione dei costi già presentata al Cap. 3 (Hardware, Software, Personale ICT, Servizi da terzi e Costi diversi), considerando esclusivamente i valori di consuntivo 2003.

#### **5.1 – Per ciascuna delle macroaree sotto elencate, indicare le percentuali dei costi (comprensivi degli ammortamenti per la quota annua di competenza) rispetto al totale dichiarato (Capitolo III, rispettivamente Tabella 3.1, colonna "C", riga 8.00).**

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

COMPONENTI DELLE MACROAREE PRODOTTI/SERVIZI	
1.	AMMINISTRAZIONE E CONTABILITÀ gestione approvvigionamenti ed economato, contabilità generale, gestione personale, gestione soci banca, applicazioni gestione immobili, bilancio, banche corrispondenti, spunta banche.
2.	APPLICAZIONI TRASVERSALI anagrafe, cassa centrale, conti correnti, depositi, informative alla clientela, condizioni, SWIFT; RNI; SETIF.
3.	CONTROLLO DIREZIONALE / GESTIONE / SEGNALAZIONI applicazioni alm, controllo dei rischi, controllo rispetto coefficienti patrimoniali e altre regole quantitative di vigilanza prudenziale, antiriciclaggio, segnalazioni agli organi di vigilanza, reporting direzionale e controllo di gestione.
4.	SUPPORTO COMMERCIALE informativa di marketing, applicazioni crm.
5.	ELECTRONIC BANKING phone banking, call center, internet banking/trading on line, remote banking, mobile banking.
6.	ESTERO Cambi, bonifici estero, pagamenti internazionali.
7.	CREDITO Fidi e garanzie, sofferenze ed incagli, informativa di rischio, leasing, factoring, mutui.
8.	FINANZA E TESORERIA Titoli (titoli di proprietà, di terzi, emissione obbligazioni, derivati, pronti contro termine), fondi (comuni, pensione, banca depositaria / collocatrice), adempimenti fiscali titoli, gestioni patrimoniali, tesoreria, assicurazioni.
9.	INCASSI E PAGAMENTI Assegni, bonifici italia, imposte e servizi vari, portafoglio (Ri.Ba, RID, MAV), tesoreria enti, utenze, incassi da concessionari, pagamento pensioni, pagamento tributi.
10.	MONETICA BANCOMAT / ATM, POS, carte di pagamento.
11.	HELP DESK Help desk interno.
12.	ALTRI SERVIZI Intranet, posta elettronica, filiali estere.

**Tabella 5.1**

	<b>MACROAREE PRODOTTI/SERVIZI</b>	<b>% Costi di esercizio</b>
1.	Amministrazione e contabilità	%
2.	Applicazioni trasversali	%
3.	Controllo direzionale / gestione / segnalazioni	%
4.	Supporto commerciale	%
5.	Electronic banking	%
6.	Estero	%
7.	Credito	%
8.	Finanza e tesoreria	%
9.	Incassi e pagamenti	%
10.	Monetica	%
11.	Help desk	%
12.	Altri servizi	%
	<b>Totale</b>	<b>100 %</b> (Riga 8.00 -Tabella 3.1 – Consuntivo Colonna C)

**5.2 – Le percentuali indicate per ciascuna delle macroaree della precedente domanda sono state determinate prevalentemente secondo una metodologia ispirata a:**

- 1 = driver di costo (contabilità analitica o altro metodo legato ai costi);
- 2 = driver dimensionali (consumi di CPU, service unit, risorse elaborative, ecc.);
- 3 = altro.

**5.3 – Con riferimento alla macroarea “3. Controllo Direzionale/Gestione/Segnalazioni” della domanda 5.1, identificare le percentuali dei costi di esercizio relative a ciascun prodotto/servizio:**

	<b>MACROAREA “CONTROLLO DIREZIONALE”</b>	<b>% Costi di esercizio</b>
3.1	Applicazioni ALM	%
3.2	Antiriciclaggio e Segnalazioni agli Organi di Vigilanza	%
3.3	Reporting e controllo di gestione	%
3.4	Controllo dei Rischi	%
	<b>Totale</b>	<b>100 %</b> (Riga 3. Tabella 5.1 Colonna “Costi di Esercizio”)

**5.4 (\*) – Con riferimento alla macroarea “4. Supporto commerciale” della domanda 5.1, identificare le percentuali dei costi di esercizio relative a ciascun prodotto/servizio:**

	<b>MACROAREA “SUPPORTO COMMERCIALE”</b>	<b>% Costi di esercizio</b>
4.1	Informativa di marketing	%
4.2	Applicazioni CRM	%
	<b>Totale</b>	<b>100 %</b> (Riga 4. Tabella 5.1 Colonna “Costi di Esercizio”)

**5.5 – Con riferimento alla macroarea “5. Electronic banking” della domanda 5.1, identificare le percentuali dei costi di esercizio relative a ciascun prodotto/servizio:**

MACROAREA “ELECTRONIC BANKING”		% Costi di esercizio
5.1	Phone banking / Call Center	%
5.2	Internet banking / Trading on line	%
5.3	Remote banking	%
5.4	Mobile banking	%
<b>Totale</b>		<b>100 %</b> (Riga 5. Tabella 5.1 Colonna “Costi di Esercizio”)

**5.6 (\*) – Sempre con riferimento alla macroarea “5. Electronic banking”, valorizzare l'indicatore del livello di servizio (cfr. domanda 2.14) relativo al solo Internet banking/Trading on line, come riportato nella tabella che segue:**

MACROAREA “ELECTRONIC BANKING”	Rif.	INDICATORE	VALORE
Internet banking / Trading on line	1.	% Disponibilità sito Internet	%

**5.7 – Con riferimento alla macroarea “7. Credito” della domanda 5.1, individuare le percentuali dei costi di esercizio relative a ciascun prodotto/servizio:**

MACROAREA “CREDITO”		% Costi di esercizio
7.1	Fidi e Garanzie	%
7.2	Sofferenze e Incagli	%
7.3	Informativa di Rischio Clientela	%
7.4	Leasing	%
7.5	Factoring	%
7.6	Mutui	%
<b>Totale</b>		<b>100 %</b> (Riga 7. Tabella 5.1 Colonna “Costi di Esercizio”)

**5.8 – Con riferimento alla macroarea “8. Finanza e tesoreria” della domanda 5.1, individuare le percentuali dei costi di esercizio relative a ciascun prodotto/servizio:**

MACROAREA “FINANZA E TESORERIA”		% Costi di esercizio
8.1	Titoli	%
8.2	Adempimenti fiscali titoli	%
8.3	Fondi	%
8.4	Gestioni patrimoniali	%
8.5	Tesoreria	%
8.6	Assicurazioni	%
8.7	Altro	%
<b>Totale</b>		<b>100 %</b> (Riga 8. Tabella 5.1 Colonna “Costi di Esercizio”)

**5.9 – Con riferimento alla macroarea “9. Incassi e pagamenti” della domanda 5.1, individuare le percentuali dei costi di esercizio relative a ciascun prodotto/servizio:**

MACROAREA “INCASSI E PAGAMENTI”		% Costi di esercizio
9.1	Assegni	_____ %
9.2	Bonifici Italia	_____ %
9.3	Portafoglio	_____ %
9.4	Utenze	_____ %
9.5	Imposte	_____ %
9.6	Tesoreria Enti	_____ %
9.7	Altro	_____ %
<b>Totale</b>		<b>100 %</b> (Riga 9. Tabella 5.1 Colonna “Costi di Esercizio”)

**5.10 – Con riferimento alla macroarea “10. Monetica” della domanda 5.1, individuare le percentuali dei costi di esercizio relative a ciascun prodotto/servizio:**

MACROAREA “MONETICA”		% Costi di esercizio
10.1	Bancomat / ATM	_____ %
10.2	POS	_____ %
10.3	Carte di pagamento	_____ %
<b>Totale</b>		<b>100 %</b> (Riga 10. Tabella 5.1 Colonna “Costi di Esercizio”)

**5.11 (\*) – Sempre con riferimento alla macroarea “10. Monetica”, valorizzare gli indicatori dei livelli di servizio (cfr. domanda 2.13) relativi a tali prodotti/servizi, come riportato nella tabella che segue:**

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

## CAPITOLO VI

### SICUREZZA INFORMATICA

#### Obiettivo conoscitivo:

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

Le domande della presente sezione sono raggruppate nei seguenti profili:

- ✓ governo della sicurezza e gestione del rischio
- ✓ misure di sicurezza
- ✓ monitoraggio e audit della sicurezza
- ✓ disaster recovery
- ✓ business continuity

#### 6.1 – Esiste una normativa formalizzata in materia di sicurezza informatica?

1 = si;

2 = in previsione entro il 2004;

3 = no.

In caso di risposta affermativa indicare (1=si; 2=no) se la normativa:

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

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

1 = si;

2 = in previsione entro il 2004;

3 = no.

#### 6.3 – In caso di segnalazione affermativa (1=si) alla domanda precedente, indicare a chi risponde tale funzione:

1 = si;

2 = in previsione entro il 2004;

3 = no.

– all'alta direzione della banca	<input type="checkbox"/>
– alla direzione della capogruppo	<input type="checkbox"/>
– alla direzione sistemi informativi	<input type="checkbox"/>
– alla direzione auditing	<input type="checkbox"/>
– ad altra direzione	<input type="checkbox"/>

**6.4 (\*) – Quantificare la percentuale di spesa per la sicurezza informatica sul totale indicato nella tabella 3.1 (rispettivamente sul consuntivo 2003 e previsionale 2004, colonna C, riga 8.00):**

	Consuntivo 2003	Previsione 2004
– percentuale di spesa informatica sui costi ICT	_____, ____%	_____, ____%

**6.5 – Viene effettuata un’analisi dei rischi informatici?**

- 1 = sì, con metodologia formalizzata;  
 2 = sì, in maniera non strutturata;  
 3 = non viene effettuata.

\_\_\_\_

**6.6 (\*) – Le seguenti attività relative alla sicurezza informatica sono svolte prevalentemente con:**

- 1 = risorse interne;  
 2 = da una società di servizi del gruppo bancario;  
 3 = da un centro servizi, società esterna, centro consortile;  
 4 = non sono svolte.

– analisi dei rischi informatici	____
– analisi di vulnerabilità	____
– EDP auditing	____
– amministrazione della sicurezza (firewall, antivirus, ecc..)	____
– progettazione delle misure di sicurezza	____

**6.7 – Sono presenti procedure tecnico-organizzative per il monitoring delle vulnerabilità con l’obiettivo di attuare piani per la riduzione del rischio?**

- 1 = sì;  
 2 = in previsione entro il 2004;  
 3 = no.

\_\_\_\_

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

- 1 = sì;  
 2 = in previsione entro il 2004;  
 3 = no.

\_\_\_\_

**6.9 – Esiste un’area classificata con accesso selettivo ai locali del centro elaborazioni dati e/o ai locali c.d. “sensibili”?**

- 1 = sì;  
 2 = in previsione entro il 2004;  
 3 = no;  
 4 = non si dispone di un proprio CED.

\_\_\_\_

**6.10 – L'autenticazione degli utenti avviene:**

- 1 = con sistemi di autenticazione ordinaria (userid/password e/o Pin, ecc.);
- 2 = con sistemi di autenticazione forte (token, smart card; ecc.);
- 3 = nessuna risposta.

**6.11 – La banca fa ricorso a strumenti automatici per il monitoraggio della sicurezza (es.: HIDS – Hot Intrusion Detection Systems, NIDS – Network Intrusion Detection Systems ecc..) e l'auditing dei sistemi informativi?**

- 1 = si;
- 2 = in previsione entro il 2004;
- 3 = no.

**6.12 – Il controllo dell'accesso alle risorse informatiche e di rete avviene prevalentemente a livello:**

Per i sistemi elaborativi:

- 1 = del sistema operativo;
- 2 = delle applicazioni;
- 3 = del DBMS.

Per la rete:

- 1 = dei firewall;
- 2 = dei routers.

**6.13 (\*) – Vengono effettuate le seguenti attività di controllo?**

- 1 = si, periodicamente;
- 2 = in previsione entro il 2004;
- 3 = no.

	Effettuate dall'interno (*)	Effettuate dall'esterno (**)
- Assessment di vulnerabilità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Test di intrusione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**6.14 – Con specifico riguardo all'erogazione di servizi di Internet Banking, vengono effettuati test di intrusione per verificare la sicurezza degli strumenti di protezione (Firewall, screening router, ecc.)?**

- 1 = si;
- 2 = no.

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

1 = si;

2 = in previsione entro il 2004;

3 = no.

**6.16 – E' possibile accedere a internet dalle postazioni di lavoro aziendali:**

1 = da tutte;

2 = solo da alcune;

3 = in previsione entro il 2004;

4 = da nessuna.

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

1 = si;

2 = in previsione entro il 2004;

3 = non è possibile accedere a internet dalle postazioni aziendali;

4 = no.

**6.18 (\*) – Con riferimento all'erogazione dei servizi di internet banking, sono utilizzati i seguenti meccanismi di sicurezza?**

1 = si;

2 = in previsione entro il 2004;

3 = no.

– protocollo SSL3 (o equivalente per la cifratura dei dati)	<input type="checkbox"/>
– livello multiplo di password	<input type="checkbox"/>
– firma elettronica semplice	<input type="checkbox"/>
– firma elettronica avanzata/qualificata	<input type="checkbox"/>

**6.19 – Esiste un "Business Continuity Plan" formalizzato?**

1 = si;

2 = in previsione entro il 2004;

3 = no.

**6.20 – In caso di risposta affermativa alla precedente domanda, indicare:**

1 = si;

2 = no.

– sono attive procedure organizzative formalizzate per l’attuazione del piano	<input type="checkbox"/>
– é prevista una revisione periodica del piano	<input type="checkbox"/>
– sono previste attività di testing del piano	<input type="checkbox"/>
– per talune operazioni strategiche esistono procedure amministrative sostitutive delle procedure informatizzate	<input type="checkbox"/>
– per le funzioni strategiche sono previsti team alternativi di risorse	<input type="checkbox"/>

NOTA: Rispondere alla domanda anche in presenza di sistema informativo gestito dall’esterno.

**6.21 (\*) – Esiste un piano formalizzato per il “Disaster Recovery”?**

1 = si;

2 = in previsione entro il 2004;

3 = no.

**6.22 – In caso di risposta affermativa alla precedente domanda, indicare:**

1 = si;

2 = no.

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

**6.23 – Indicare quando si effettua la revisione del piano di Disaster Recovery:**

1 = si;

2 = no.

– in occasione del rilascio di nuove procedure o di nuovo hardware	<input type="checkbox"/>
– secondo cadenze prestabilite	<input type="checkbox"/>

Nel caso di revisione secondo cadenze prestabilite, indicarne la periodicità:

1 = annuale;

2 = maggiore di un anno.

**6.24 (\*) – Vengono effettuate prove di Disaster Recovery?**

1 = si;

2 = no.

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

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

- 1 = una volta l'anno;
- 2 = più volte l'anno;
- 3 = occasionalmente;
- 4 = non vengono effettuate prove.

□□

**6.26 – Il ripristino dell'operatività delle funzioni "vitali", a seguito di Disaster Recovery, è previsto che avvenga entro :**

- indicare il numero di ore

□□□□

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

- 1 = si;
- 2 = no.

- copia remota degli archivi	□□
- back-up da nastro	□□

**6.28 (\*) – Il ripristino dell'operatività delle funzioni "vitali" a seguito di Disaster Recovery è prevalentemente previsto in modalità:**

- 1 = Active - back-up;
- 2 = Active - active;
- 3 = Active - alternate.

□□

**6.29 – Esiste un CED attrezzato per il recovery locale?**

- 1 = si;
- 2 = no.

□□

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

- 1 = a meno di un chilometro dal sito primario;
- 2 = a meno di 20 chilometri dal sito primario;
- 3 = a oltre 20 chilometri dal sito primario;
- 4 = non esiste un CED remoto di recovery.

□□

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

- 1 = presso la banca;
- 2 = presso il soggetto che gestisce il sistema informatico;
- 3 = presso un soggetto diverso;
- 4 = non esiste un CED remoto di recovery.

□□

## CAPITOLO VII

### DATI DI GRUPPO

**Nota:**

Il presente capitolo è riservato alle banche capogruppo dei gruppi bancari di seguito indicati: Gruppo Banca Intesa, Gruppo Unicredito Italiano, Gruppo bancario Sanpaolo IMI, Gruppo bancario Capitalia, Gruppo Monte dei Paschi di Siena, Gruppo bancario Banca Nazionale del Lavoro, Gruppo bancario Banco Popolare di Verona e Novara, Gruppo bancario Banca Antoniana – Popolare Veneta, Gruppo Banche Popolari Unite, Gruppo Banca Popolare dell’Emilia Romagna, Gruppo creditizio Bipielle, Gruppo bancario Banca Lombarda e Piemontese, Gruppo Bipiemme-Banca Popolare di Milano, Gruppo Banca CR Firenze, Gruppo CARIGE, Gruppo Credito Emiliano – CREDEM, Gruppo credito Valtellinese, Gruppo bancario Banca Popolare di Vicenza, Gruppo bancario Banca delle Marche, Gruppo Banca Sella.

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

### PROFILI STRUTTURALI

**Obiettivo conoscitivo:**

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

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

1 = sì;

2 = no.

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

1 = sì;

2 = no.

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

– dalla banca capogruppo;

– da una o più banche del gruppo;

– da società strumentali del gruppo;

– da centri consortili/società esterne.

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

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

1 = si;

2 = no.

Per risposta 2 = "no", indicare se:

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

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

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

1 = si;

2 = no.

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

- dalla banca capogruppo;

- da una o più banche del gruppo;

- da società strumentali del gruppo;

- da centri consortili/società esterne.

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

1 = si;

2 = no.

Per risposta 2 = "no", indicare se:

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

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

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

- 1 = lo stesso su tutti i poli del gruppo;
- 2 = diverso a seconda del polo elaborativo;
- 3 = non esiste una pluralità di poli elaborativi.

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

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

**7.1.7 – Il software delle applicazioni centrali dei poli che erogano servizi ICT a più banche è uniformato (fare riferimento alla situazione prevalente):**

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

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

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

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

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

Servizi	Situazione al 31/12/2003	Previsioni 2004
– Elaborazione dati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Disaster recovery	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Gestione della rete TD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Manutenzione adattativa / correttiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Gestione del sistema periferico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– ATM	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– POS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Help-Desk tecnologico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Help-Desk applicativo / normativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Internet banking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Phone Banking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--------------------------

**7.1.10 – Indicare se nelle seguenti applicazioni la posizione del cliente è già determinata in modo unitario a livello di gruppo o se si prevede di consolidarla nel 2004:**

1 = si;

2 = no.

Servizi	Situazione al 31/12/2003	Previsioni 2004
- Anagrafe generale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Condizioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Informativa di marketing e CRM	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Fidi e garanzie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**7.1.11 – Esiste un piano formalizzato per il “Disaster Recovery” del/i polo/i elaborativo/i del gruppo?**

1 = si;

2 = in previsione entro il 2004;

3 = no;

4 = non esistono poli elaborativi di gruppo.

In caso di risposta positiva (“1=si”), indicare (1=si; 2=no):

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

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

1 = si;

2 = no.

- presso una struttura del gruppo (banca o società strumentale)	<input type="checkbox"/>
- presso una società esterna al gruppo	<input type="checkbox"/>
- altre soluzioni	<input type="checkbox"/>
- non esistono poli di recovery remoto	<input type="checkbox"/>

## ORGANIZZAZIONE, PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DELL'ICT

Obiettivo conoscitivo:

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

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

- 1 = dalla capogruppo;
- 2 = da un'altra banca del gruppo;
- 3 = dalla società strumentale del gruppo;
- 4 = da un centro servizi/società esterna/centro consortile;
- 5 = nessuna risposta.

||

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

- 1 = dalla capogruppo;
- 2 = da un'altra banca del gruppo;
- 3 = dalla società strumentale del gruppo;
- 4 = da un centro servizi/società esterna/centro consortile;
- 5 = nessuna risposta.

– Hardware centrale e software di base	
– Hardware trasmissivo e software di base	
– Hardware periferico e software di base	
– Software applicativo centrale	
– Software applicativo periferico	

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

- 1 = dalla capogruppo;
- 2 = da un'altra banca del gruppo;
- 3 = dalla società strumentale del gruppo;
- 4 = da un centro servizi/società esterna/centro consortile;
- 5 = nessuna risposta.

||

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

- 1 = secondo un canone predeterminato;
- 2 = secondo i consumi rilevati;
- 3 = altro;
- 4 = non esistono entità bancarie/società strumentali che erogano servizi ICT.

||

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

- 1 = sì;  
 2 = no;  
 3 = non esistono entità bancarie/società strumentali che erogano servizi ICT.

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

- 1 = accentrata a livello di gruppo (serve tutto o parte del gruppo);  
 2 = non accentrata;  
 3 = non è stata costituita la funzione.

Funzione	Situazione al 31/12/2003	Previsioni 2004
– acquisti ICT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– auditing ICT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– gestione degli SLA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– definizione architetture ICT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– program management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– formazione/addestramento sulle applicazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

- 1 = sì;  
 2 = no;  
 3 = non esistono società strumentali di gruppo.

**7.2.8 – Indicare a quale delle seguenti finalità è indirizzata la quota prevalente di spesa informatica:**

- 1 = offerta di nuovi servizi alla clientela;  
 2 = diversificazione della rete distributiva;  
 3 = re-ingegnerizzazione dei processi aziendali;  
 4 = ristrutturazione interna a seguito di processi di acquisizione/concentrazione;  
 5 = rafforzamento dei processi di controllo interno (comprende anche l'adeguamento alla normativa);  
 6 = altro.

Consuntivo 2003	Previsione 2004
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

1 = si;

2 = no.



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

1 = numero di nuovi clienti acquisiti;

2 = numero totale dei clienti che utilizzano il servizio;

3 = ricavi netti totali del canale;

4 = ricavi netti per servizio offerto;

5 = vantaggi in termini di fidelizzazione della clientela;

6 = volume complessivo di operatività;

7 = volume incrementale di operatività;

8 = riduzione dell'operatività dello sportello tradizionale;

9 = altro.



## PROFILI ECONOMICI DELL'ICT

*Obiettivo conoscitivo:*

- ✓ quantificazione dei costi (comprensivi degli ammortamenti) e degli investimenti per il settore ICT sostenuti, a livello consolidato, dal gruppo per l'anno 2003, relativamente alle sue componenti bancarie con sede in Italia.

*Avvertenze:*

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

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

**Tabella 7.3.1**

<b>CONSUNTIVO 2003</b>		Spese			Invest.
		A	B	C	D
		Costi	Ammortamenti	Costi di esercizio	Investimenti
1.00	<i>Totale Costi Hardware (con IVA)</i>				
2.00	<i>Totale Costi Software Esterno (con IVA)</i>				
3.00	<i>Totale Costi Personale tecnico</i>				
5.00	<i>Totale Costi Addestramento (con IVA)</i>				
6.00	<i>Totale Costi Servizi da terzi (con IVA)</i>				
6.01	<i>- di cui da società strumentali di gruppo</i>				
7.00	<i>Totale Costi diversi (con IVA)</i>				
8.00	<i>Totale Costi ICT (con IVA)</i>				
9.00	<i>Totale Ricavi (al netto di IVA)</i>				
1000	<i>Totale Costi ICT netti</i>				

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

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

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

## BENCHMARKING DEI PRODOTTI/SERVIZI

*Obiettivo conoscitivo:*

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

I costi di esercizio vanno valutati secondo la metodologia di aggregazione dei costi già presentata al Cap.3 della parte relativa alle banche (Hardware, Software, Personale tecnico, Servizi da terzi e Costi diversi), considerando esclusivamente i valori di consuntivo 2003.

**7.4.1 – Per ciascuna delle macroaree sotto elencate, indicare la percentuale dei costi sostenuti dal gruppo (comprensivi degli ammortamenti per la quota annua di competenza) rispetto al totale dichiarato (Percentuale di quanto indicato alla riga 8 del paragrafo precedente - Tabella 9.3.1 colonna “C”). Per la compilazione della tabella che segue, fare riferimento al Cap. 5.**

**Tabella 7.4.1**

	MACROAREE PRODOTTI/SERVIZI	% Costi di esercizio
1.	Amministrazione e contabilità	_ _ _ _ ,  _  %
2.	Applicazioni trasversali	_ _ _ _ ,  _  %
3.	Controllo direzionale / gestione / segnalazioni	_ _ _ _ ,  _  %
4.	Supporto commerciale	_ _ _ _ ,  _  %
5.	Electronic banking	_ _ _ _ ,  _  %
6.	Estero	_ _ _ _ ,  _  %
7.	Credito	_ _ _ _ ,  _  %
8.	Finanza e tesoreria	_ _ _ _ ,  _  %
9.	Incassi e pagamenti	_ _ _ _ ,  _  %
10.	Monetica	_ _ _ _ ,  _  %
11.	Help desk	_ _ _ _ ,  _  %
12.	Altri servizi	_ _ _ _ ,  _  %
<b>Totale</b>		<b>100 %</b> (Riga 8 - Tabella 7.3.1 Colonna “C” - Costi di esercizio)

**7.4.2 – Le percentuali indicate per ciascuna delle macroaree della precedente domanda sono state determinate prevalentemente secondo una metodologia ispirata a:**

- 1 = driver di costo (contabilità analitica o altro metodo legato ai costi);
- 2 = driver dimensionali (consumi di CPU, service unit, risorse elaborative, ecc.);
- 3 = altro.

|\_|

**7.4.3 – Con riferimento alla macroarea “3. Controllo Direzionale/Gestione/Segnalazioni” della domanda 7.4.1, identificare le percentuali dei costi di esercizio relative a ciascun prodotto/servizio:**

MACROAREA “CONTROLLO DIREZIONALE”		% Costi di esercizio
3.1	Applicazioni ALM	%
3.2	Antiriciclaggio e Segnalazioni agli Organi di Vigilanza	%
3.3	Reporting e controllo di gestione	%
3.4	Controllo dei Rischi	%
<b>Totale</b>		<b>100 %</b> (Riga 3. Tabella 7.4.1 Colonna “Costi di Esercizio”)

**7.4.4 – Con riferimento alla macroarea “4. Supporto commerciale” della domanda 7.4.1, identificare le percentuali dei costi di esercizio relative a ciascun prodotto/servizio:**

MACROAREA “SUPPORTO COMMERCIALE”		% Costi di esercizio
4.1	Informativa di marketing	%
4.2	Applicazioni CRM	%
<b>Totale</b>		<b>100 %</b> (Riga 4. Tabella 7.4.1 Colonna “Costi di Esercizio”)

**7.4.5 – Con riferimento alla macroarea “5. Electronic banking” della domanda 7.4.1, identificare le percentuali dei costi di esercizio relative a ciascun prodotto/servizio:**

MACROAREA “ELECTRONIC BANKING”		% Costi di esercizio
5.1	Phone banking / Call Center	%
5.2	Internet banking / Trading on line	%
5.3	Remote banking	%
5.4	Mobile banking	%
<b>Totale</b>		<b>100 %</b> (Riga 5. Tabella 7.4.1 Colonna “Costi di Esercizio”)

**7.4.6 – Con riferimento alla macroarea “7. Credito” della domanda 7.4.1, individuare le percentuali dei costi di esercizio relative a ciascun prodotto/servizio:**

MACROAREA “CREDITO”		% Costi di esercizio
7.1	Fidi e Garanzie	%
7.2	Sofferenze e Incagli	%
7.3	Informativa di Rischio Clientela	%
7.4	Leasing	%
7.5	Factoring	%
7.6	Mutui	%
<b>Totale</b>		<b>100 %</b> (Riga 7. Tabella 7.4.1 Colonna “Costi di Esercizio”)

**7.4.7 – Con riferimento alla macroarea “8. Finanza e tesoreria” della domanda 8.4.1, individuare le percentuali dei costi di esercizio relative a ciascun prodotto/servizio:**

<b>MACROAREA “FINANZA E TESORERIA”</b>		<b>% Costi di esercizio</b>
8.1	Titoli	%
8.2	Adempimenti fiscali titoli	%
8.3	Fondi	%
8.4	Gestioni patrimoniali	%
8.5	Tesoreria	%
8.6	Assicurazioni	%
8.7	Altro	%
<b>Totale</b>		<b>100 %</b> (Riga 8. Tabella 7.4.1 Colonna “Costi di esercizio”)

**7.4.8 – Con riferimento alla macroarea “9. Incassi e pagamenti” della domanda 7.4.1, individuare le percentuali dei costi di esercizio relative a ciascun prodotto/servizio:**

<b>MACROAREA “INCASSI E PAGAMENTI”</b>		<b>% Costi di esercizio</b>
9.1	Assegni	%
9.2	Bonifici Italia	%
9.3	Portafoglio	%
9.4	Utenze	%
9.5	Imposte	%
9.6	Tesoreria Enti	%
9.7	Altro	%
<b>Totale</b>		<b>100 %</b> (Riga 9. Tabella 7.4.1 Colonna “Costi di Esercizio”)

## ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE

### **Domanda 1.6 – Compagine del personale**

*Definizioni:*

Personale addetto alle funzioni ICT:

personale dipendente che svolge in maniera prevalente le funzioni tecniche di sistema, di esercizio, applicative e di staff), riferito alla data del 31/12/2003.

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

- il management (il responsabile del settore ICT, se non inquadrabile in una funzione tecnica);
- il personale di segreteria;
- il personale distaccato presso altre funzioni aziendali per mansioni diverse dall'ICT;
- il personale comunque addetto a funzioni/attività non ICT (telefonia, rete fisica, ecc.);
- il personale di organizzazione ma non addetto a funzioni di analisi ICT (normativa generale, sviluppo organizzativo, ecc.);
- le risorse esterne (p.e. i consulenti aziendali), anche se operano presso il settore ICT in via continuativa, in quanto non dipendenti della banca.

### **Domanda 2.11 – Servizi e SLA**

*Legenda:*

Presenza:

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

Esternalizzazione:

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

Corrispettivo:

deve essere indicato:

- “1” se il servizio è esternalizzato e viene fatturato secondo un canone fisso (forfait);
- “2” se il servizio è esternalizzato e viene fatturato secondo driver di “business” (raccolta diretta, fondi intermediati, impieghi, ecc.);
- “3” se il servizio è esternalizzato e viene fatturato secondo unità di prodotto (es.: n.ro bonifici, n.ro assegni, numero rapporti, ecc.);
- “4” se il servizio è esternalizzato e viene fatturato secondo misurazioni relative all'impiego di risorse (es.: consumi di CPU per l'elaborazione dati, function point o giorni/persona per la manutenzione, numero postazioni per PdL o ATM o POS, numero chiamate per l'help desk);
- “5” se il servizio è esternalizzato e viene fatturato secondo modalità diverse dalle precedenti;
- “6” se il servizio non è esternalizzato.

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

Livello garantito:

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

Penale:

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

### **Domanda 2.14 – Service Level Agreement (SLA)**

*Legenda:*

Presenza:

deve essere indicato “1” (si) se è presente almeno una componente tra quelle riportate nella tipologia di indicatori, “2” (no) se non sono presenti.

Reporting:

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

Periodicità:

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

Divulgazione utenti interni:

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

### **Domanda 2.15 – Nella banca vengono effettuate su iniziativa del settore ICT, indagini per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi ICT erogati?**

L'indagine inerente la soddisfazione degli utenti dei servizi ICT non è estesa alla clientela.

### **Domanda 3.1 – Tabella riepilogativa costi/investimenti ICT consuntivo 2003 e previsionale 2004**

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

*Colonna "A": COSTI*

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

*Colonna "B": AMMORTAMENTI*

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

*Colonna "C": COSTI DI ESERCIZIO*

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

*Colonna "D": INVESTIMENTI*

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

### **COSTI DELL'HARDWARE**

Il complesso dell'hardware è stato suddiviso in:

*1.01 Sottosistemi centrali:*

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

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

Per esemplificare, rientrano nei sottosistemi centrali:

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

### 1.02 Sottosistemi trasmissivi:

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

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

Per esemplificare, rientrano nei sottosistemi trasmissivi:

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

*NOTA:*

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

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

### 1.03 Sottosistemi periferici e specializzati:

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

Le apparecchiature riguardano:

- elaboratori periferici (tipo Minicomputer)
- terminali intelligenti o Minicomputer
- terminali non intelligenti
- unità o sistemi per la registrazione decentrata dei dati
- sportelli automatici (cash-dispenser)
- unità o sistemi per la marcatura e la lettura magneto/ottica

- stampanti periferiche
- apparecchiature in coda alle unità 3274, 3275, ecc. quali stampanti, terminali PC, ecc.
- personal computer stand-alone
- sistemi dipartimentali (VAX, UNISYS, Workstation, Server di rete locale, ecc.) e apparecchiature collegate
- POS, cambiavalute, erogatori di ticket, apparecchiature rilevazione presenze
- marcatrici decentrate
- LAN e relativi impianti di cablaggio

sono da includere in questa voce anche le apparecchiature che svolgono funzioni specializzate non tipiche di filiali e non direttamente dipendenti da mainframe. A titolo esemplificativo si citano:

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

### ***COSTI DEL SOFTWARE ACQUISITO DALL'ESTERNO***

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

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

Il software acquisito dall'esterno è stato suddiviso in:

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

tutto il software che viene generalmente indicato come sistema operativo (es. MVS, OS/390, Windows, DOS, VMS, UNIX, ecc.), i compilatori, il software di controllo delle apparecchiature hardware e della rete trasmissiva, quello di controllo accessi (sicurezza), i monitor (CICS, TSO, ecc.), i DBMS (Data Base Management System), gli strumenti per lo sviluppo applicativo quali ad esempio: i manipolatori di files, i software per il testing, il debugging, la generazione del codice, la gestione degli Abend, gli strumenti CASE, etc.

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

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

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

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

**NOTA:**

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

- se capitalizzato, nella colonna "B" (per la parte capitalizzata nell'anno), nella colonna "D" (per il valore globale dell'investimento);
- se non capitalizzato, nella colonna "A" (e quindi, poi, nella colonna "C").

### **COSTI DEL PERSONALE ICT**

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

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

Per la quantificazione della spesa vanno presi a riferimento i dipendenti riportati nella domanda 3.6. Vanno compresi tutti gli oneri a carico della banca quali competenze, contributi sociali, accantonamenti a fronte del trattamento di fine rapporto e previdenza, altri accantonamenti, altre spese afferenti al personale preso in considerazione.

### **COSTI PER L'ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE ICT**

#### **5.00 Totale Costi Addestramento:**

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

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

I costi di questa sezione riguardano:

#### **6.01 Servizio di Facility Management:**

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

#### **6.02 Servizio di Outsourcing del sistema informatico:**

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

#### **6.03 Servizio di Disaster Recovery:**

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

#### **6.04 Servizio Trasmissione Dati:**

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

#### **6.05 Gestione Servizi vari ICT:**

tipo: ATM/Bancomat, POS, Servizi di Help Desk, registrazione carte Bancomat e a microprocessore, Phone Banking (per i soli aspetti tecnico-informatici), Corporate Banking, Home Banking, gestione siti WEB, Internet Banking, Trading on-line, servizi di connettività ad Internet, emissione di proprie carte di debito/credito, reti a valore aggiunto (GEIS, INTESA, MULTITEL, etc.), VPN su reti private.

#### **6.06 Assistenza sistemistica e Consulenza:**

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

#### 6.07 Installazione apparecchiature/software:

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

#### 6.08 SWIFT / RNI:

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

### **COSTI DIVERSI**

Comprendono le spese per:

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

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

#### 7. 02 Energia per impianto centrale:

elettricità, gasolio, ecc.

#### 7. 03 Immobili:

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

Si dovranno indicare:

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

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

#### 7. 04 Assicurazione:

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

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

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

#### 9. 01 Servizio di Facility Management:

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

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

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

#### 9. 03 Servizi ICT:

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

#### 9. 04 Altri ricavi:

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

### **Domanda 4.1 – Canali distributivi alternativi allo sportello disponibili alla clientela**

#### *Esemplificazioni*

#### **SERVIZI:**

##### di natura informativa:

- INFORMAZIONI SUI RAPPORTI DI CONTO CORRENTE - servizio con il quale vengono fornite informazioni sul conto corrente, sia in euro che in valuta.
- INFORMAZIONI SUL DOSSIER TITOLI - servizio con il quale vengono fornite informazioni relative alle posizioni in titoli della clientela.
- INFORMAZIONI SU ALTRI RAPPORTI COL CLIENTE - servizio con il quale vengono fornite informazioni relative agli altri rapporti in essere col cliente (p.e.: situazione mutui, situazione portafoglio, ecc.).
- INFORMAZIONI SUGLI ESITI Ri.Ba., RID e MAV - servizio d'informazione sugli esiti di pagato e/o insoluto per Ri.Ba., RID e MAV.
- INFORMATIVA DI BORSA - informazioni riguardanti i listini di borsa per le varie piazze.
- INFORMATIVA SUI CAMBI - informazioni relative al listino dei cambi.
- CONSULENZA / INFORMAZIONI SUI PRODOTTI E SERVIZI BANCA - informazioni sui prodotti e servizi offerti dalla banca e consulenza sulle modalità di richiesta, sui contenuti e sull'iter procedurale necessario per ottenere il servizio/prodotto.
- INFORMAZIONI SULLE OPPORTUNITÀ DI MERCATO - informazioni per le aziende su: gare d'appalto nazionali ed internazionali, offerte di mercato, ricerca di rappresentanze sul territorio italiano, ecc.
- BANCHE DATI INFORMATIVE - servizio mediante il quale la banca mette a disposizione della clientela banche dati di utilità generale (p.e. bollettino protesti).

##### di natura dispositiva:

- BONIFICI - servizio in base al quale il cliente conferisce alla banca l'ordine di bonifico a favore di terzi con addebito sul proprio conto corrente.
- PAGAMENTO UTENZE - servizio che permette al cliente di pagare bollette d'utenza domestica con addebito in conto (p.e. telefono, energia elettrica, acqua, gas, ecc.).
- PAGAMENTO Ri.Ba.- richiesta d'estinzione di una Ri.Ba. a proprio carico.
- DISPOSIZIONI D'INCASSO Ri.Ba., RID e MAV - s'intendono quelle presentate dal cliente alla banca che ne cura l'incasso.

- OPERAZIONI IN TITOLI / TRADING
- COLLOCAMENTO TITOLI
- RICHIESTA ASSEGNI CIRCOLARI
- EROGAZIONE PRESTITI
- OPERAZIONI SU PRODOTTI ASSICURATIVI
- DELEGHE DI PAGAMENTO
- SERVIZI ACCESSORI NON BANCARI – si tratta di servizi che comportano generalmente una transazione monetaria (es.: ricarica cellulari, acquisto biglietti, acquisto titoli di viaggio, ecc.).

#### **CANALI:**

- **ATM - Self Service**  
apparecchiature automatiche che svincolano l'utente dalla disponibilità territoriale e temporale degli sportelli tradizionali della banca; appartengono a questa tipologia anche i chioschi multimediali.
- **Remote Banking**  
collegamento telematico diretto con il cliente, sia HOME sia CORPORATE, ad eccezione di Internet Banking.
- **Internet Banking**  
collegamento telematico, anche solamente di tipo informativo, offerto alla clientela attraverso la rete Internet.
- **Mobile banking**  
collegamento telematico effettuato con terminali mobili (es.: WAP, SMS, PALMARI, ecc.)
- **Phone Banking**  
collegamento attraverso centralini telefonici con operatori o con risponditori automatici.
- **Promotore finanziario**  
contatto con promotori finanziari.
- **Altro**  
utilizzo di canali diversi da quelli precedentemente elencati, senza includere lo sportello fisico.

#### **Domanda 4.3 – Canali distributivi utilizzati dalla clientela: ripartizione delle operazioni**

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

1. BONIFICI - numero totale degli ordini di bonifico a favore di terzi, con addebito sul proprio conto corrente, conferiti da un cliente alla propria banca nel periodo di tempo considerato. Vanno inclusi: i pagamenti disposti dagli enti pubblici, in genere a fronte di mandati; i bonifici permanenti, ossia le disposizioni di pagamento ricorrenti, di norma di importo fisso (es.: pagamento affitto), che la banca esegue a fronte di un ordine permanente impartito da un proprio cliente; i bonifici verso l'estero disposti da propria clientela e trasmessi a banche estere direttamente o tramite altre banche italiane; i giroconti tra conti intestati al medesimo cliente e aperti presso banche diverse, mentre vanno esclusi quelli tra i conti aperti all'interno della stessa banca (cfr. voce 3047 Matrice dei conti).
2. PAGAMENTO UTENZE - numero totale dei pagamenti effettuati presso i canali della banca per: utenze (energia elettrica, gas, telefonia, ...); ICI; rimborso di mutui e altri finanziamenti; premi assicurativi; incassi contro rilascio di documenti; incassi effettuati nell'ambito dei servizi di esattoria/tesoreria per conto di enti pubblici. Non sono da ricomprendere i pagamenti effettuati mediante addebiti preautorizzati né quelli associati agli incassi mediante avviso (MAV) o alle Ri.Ba.
3. PAGAMENTO Ri.Ba.- numero di operazioni standardizzate di pagamento Ri.Ba. effettuate dai debitori di disposizioni della specie presso la banca.

4. DISPOSIZIONI D'INCASSO Ri.Ba., RID e MAV - richieste presentate alla banca perché provveda al relativo incasso, direttamente o per il tramite di altra banca, mediante addebito sul conto del debitore, sulla base di preautorizzazione rilasciata dallo stesso.
5. OPERAZIONI IN TITOLI / TRADING - numero delle operazioni di ricezione ordini e negoziazione per conto della clientela su titoli di debito e di capitale, quote di Organismi di Investimento Collettivo del Risparmio (OICR) e strumenti derivati effettuate nel periodo considerato.
6. COLLOCAMENTO TITOLI - numero delle operazioni di collocamento, con e senza garanzia, di quote di OICR e di Società di Investimento a Capitale Variabile (SICAV) e di altri valori mobiliari; non comprende le gestioni patrimoniali.
7. RICHIESTA ASSEGNI CIRCOLARI - numero di assegni circolari emessi dalla banca su richiesta della clientela nel periodo considerato.
8. EROGAZIONE PRESTITI - numero di contratti di affidamento - sotto forma di apertura di credito in c/c, mutui, pronti contro termine attivi, altre operazioni attive non in c/c, prestiti personali, credito al consumo, factoring, cessioni di credito, leasing, rischio di portafoglio – stipulati con clientela ordinaria nel periodo considerato.
9. OPERAZIONI SU PRODOTTI ASSICURATIVI - numero di polizze assicurative, ramo vita e altri, collocate presso la clientela nel periodo considerato.
10. DELEGHE DI PAGAMENTO - totale delle deleghe di pagamento conferite dalla clientela per il versamento ai diversi enti di contributi, tasse, imposte (es.: modd. F23 e F24).
11. SERVIZI ACCESSORI NON BANCARI - numero di operazioni concernenti servizi non bancari la cui offerta comporta una transazione monetaria (es.: ricarica cellulari, ticketing, ....).

## COLONNE

### COLONNA A “Numero operazioni”

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

### COLONNE da B a I “Canali”

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

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

### **Domanda 5.4 – Supporto commerciale”, identificare le percentuali dei costi di esercizio relative a ciascun prodotto/servizio**

Qualora il CRM gestisca anche l’informativa di marketing, indicare la sola percentuale del CRM

### **Domanda 5.6 – Electronic banking: valorizzazione dell’indicatore del livello di servizio dell’internet banking**

Descrizione del processo di misurazione dell’indicatore:

a) *Periodo di riferimento:*

- *Novembre 2003 nel caso in cui la banca sia già in possesso di un sistema di rilevazione;*
- *una media su 30 giorni consecutivi del 2004, nel caso in cui tali informazioni non fossero disponibili.*

b) *Processo di misurazione: per il prodotto/servizio della macroarea “Electronic Banking” il processo di calcolo è quello di seguito indicato:*

*% Disponibilità sito internet:*

*la percentuale di minuti di disponibilità del sito nel mese, sul totale dei minuti di disponibilità teorica mensile*

**Domanda 5.11 – Monetica: valorizzazione degli indicatori dei livelli di servizio relativi ai prodotti/servizi**

Descrizione del processo di misurazione degli indicatori:

a) *Periodo di riferimento:*

- *Novembre 2003, nel caso in cui la banca sia già in possesso di un sistema di rilevazione;*
- *una media su 30 giorni consecutivi del 2004, nel caso in cui tali informazioni non fossero disponibili.*

b) *Processo di misurazione: per ciascun prodotto/servizio della macroarea “Monetica” il processo di calcolo è quello di seguito indicato.*

1. *% Media ATM fuori servizio:*

*la media delle percentuali giornaliere di apparecchiature guaste per motivi tecnici. Viene considerata guasta l'apparecchiatura con un fermo superiore ai 15 minuti. Vanno escluse le apparecchiature fuori servizio per: mancanza contante; mancanza carta; atti di vandalismo.*

2. *% Disponibilità del servizio erogazione contante:*

*la percentuale di minuti di disponibilità del servizio di prelievo contanti nel mese sul totale dei minuti di disponibilità teorica mensile di tutto il parco ATM installato.*

3. *% Disponibilità del servizio POS:*

*la percentuale di minuti di disponibilità del servizio nel mese sul totale dei minuti di disponibilità teorica mensile di tutto il parco POS installato.*

4. *Numero medio di anomalie per POS (sul totale installati):*

*numero totale mensile di anomalie delle apparecchiature sul totale del parco installato. Viene considerata anomalia ogni malfunzionamento delle apparecchiature che impedisce il regolare compimento delle operazioni di pagamento. Sono da prendere a riferimento tutti i guasti giornalieri anche per la stessa apparecchiatura; sono invece da escludere le anomalie a seguito di manomissioni od atti di vandalismo.*

5. *Tempi medi intercorrenti tra la data di richiesta e la disponibilità della carta:*

*media dei tempi di fornitura in filiale delle carte di debito. I tempi di consegna, espressi in giorni lavorativi, vanno calcolati a partire dalla data di richiesta della Filiale.*

*Nel caso di indisponibilità del dato richiesto lasciare il campo valorizzato con il valore di default “999”.*

**Domanda 6.4 – Percentuale di spesa per la sicurezza informatica**

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

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

**Domanda 6.6 – Le seguenti attività relative alla sicurezza informatica sono svolte prevalentemente con;**

La risposta “1” (risorse interne) è valida anche quando vi sia un apporto di consulenti esterni, ma l’attività non venga demandata “*in toto*” all’esterno.

Per l’attività di EDP auditing rispondere “1” anche quando questa venga svolta dalla funzione ispettiva interna.

**Domanda 6.13 – Vengono effettuate le seguenti attività di controllo;**

(\*) Difesa da insider

(\*\*) Difesa da hacker

**Domanda 6.18 – Con riferimento all’erogazione dei servizi di internet banking, sono utilizzati i seguenti meccanismi di sicurezza?**

La *firma elettronica semplice* è l’insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di autenticazione informatica (cfr. art. 2, comma 1, lettera a), dlgs. 23 gennaio 2002, n. 10).

La *firma elettronica avanzata* è ottenuta attraverso una procedura informatica che garantisce la connessione univoca al firmatario e la sua univoca identificazione, creata con mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo e collegata ai dati ai quali si riferisce in modo da consentire di rilevare se i dati stessi siano stati successivamente modificati (cfr. art. 2, comma 1, lettera g), dlgs. 23 gennaio 2002, n. 10). La firma elettronica avanzata basata su un certificato qualificato e creata mediante un dispositivo sicuro per la creazione della firma, è detta *firma elettronica qualificata*.

**Domanda 6.21 – Esiste per il “Disaster Recovery” un piano formalizzato?**

Va fornita risposta anche nel caso di elaborazioni in outsourcing

**Domanda 6.24 – Vengono effettuate prove di Disaster Recovery?**

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

**Domanda 6.28 – Il ripristino dell’operatività delle funzioni “vitali” a seguito di Disaster Recovery è prevalentemente previsto in modalità;**

*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.

*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*.