

CONVENZIONE INTERBANCARIA  
PER I PROBLEMI DELL'AUTOMAZIONE

ASSOCIAZIONE BANCARIA  
ITALIANA

*Questionario per la*

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

*Esercizio 2004*

*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**..... **Prov.**.....

**Telefono**..... **Fax**.....

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

## Avvertenza

Per la compilazione del questionario fare riferimento al Manuale di compilazione disponibile sul sito internet della CIPA ([www.cipa.it](http://www.cipa.it)) sotto la voce:

- Documenti
  - Rilevazione dello stato dell'automazione del sistema creditizio

## Assistenza alla compilazione

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

**Segreteria CIPA** Tel. 06 / 4792.6943

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

oppure, direttamente ai membri del gruppo interbancario:

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

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

**Giovanni BECATTINI**: Banca MPS Tel. 0577 / 295892

**Maria Rosaria BUZZI**: Banca d'Italia (Servizio ISC) Tel. 06 / 4792.8658

**Vincenzo D'AMICO**: Banca di Roma Tel. 06 / 6707.4850

**Luigi FERA**: Banca Popolare di Lodi Tel. 0371 / 465103

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

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

**Massimo ICARDI**: Sanpaolo-IMI Tel. 011 / 5554764

**Leonardo GIOSCIA**: Banca C.R. Firenze Tel. 055 / 2613856

**Cosimo LUCCHESI**: Banca Nazionale del Lavoro Tel. 06 / 5792.3388

**Giuliano MELZI**: Banca Popolare di Milano Tel. 02 / 7700.4038

**Marco ORNITO**: Banca Intesa Tel. 02 / 8796.4008

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

**Marco RIGHETTI**: Unicredito Italiano Tel. 02 / 88627787

**Maurizio ROMEO**: Banca d'Italia (Servizio ISC) Tel. 06 / 4792.6955

**Giovanni SORIO**: Banco Popolare di Verona e Novara. SGS Tel. 045 / 8274747

# CAPITOLO I

## PROFILI STRUTTURALI E ORGANIZZATIVI

### **1.1 – Il sistema di elaborazione 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 strumentale del gruppo;
- 5 = esterno (di un centro servizi/società esterna/centro consortile).

### **1.2 – 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 strumentale del gruppo;
- 5 = esterno (di un centro servizi/società esterna/centro consortile).

### **1.3 – L'assetto attualmente adottato per la fornitura dei servizi ICT è da considerarsi consolidato?**

- 1 = sì;
- 2 = no.

### **1.4 – Nel caso l'attuale assetto sia in corso di revisione, indicare quale è la tendenza della revisione in corso:**

- 1 = ricondurre tutti i servizi ICT all'interno della banca;
- 2 = accentrare tutti i servizi ICT presso la banca capogruppo o presso un'altra banca del gruppo;
- 3 = accentrare tutti i servizi ICT presso una società strumentale del gruppo;
- 4 = accentrare tutti i servizi ICT presso una società esterna;
- 5 = altro.

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

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

**1.6 – Indicare il numero totale di addetti che svolgono funzioni ICT, anche se non inquadrati nel settore informatico, al 31/12/2004:**

- Personale che svolge funzioni ICT

**1.7 – 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 strumentale del gruppo bancario di appartenenza;
- 4 = da una società di servizi esterna al gruppo di appartenenza;
- 5 = i servizi non sono esternalizzati.

**1.8 – Nel caso in cui la banca si avvalga di un outsourcer (valori diversi da 5 nella risposta alla domanda precedente), indicare a chi (outsourcer o banca) spetta la responsabilità delle seguenti attività:**

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

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

**1.9 – 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 2005;
- 3 = no.

**1.10 – Qualora i servizi informatici siano svolti prevalentemente all'interno della banca, è 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 2005;
- 3 = no.

**1.11 – Qualora i servizi informatici siano svolti prevalentemente all'interno della banca, è 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 = sì;  
 2 = in previsione entro il 2005;  
 3 = no.

– dei sistemi main frame	<input type="checkbox"/>
– dei sistemi dipartimentali	<input type="checkbox"/>

**1.12 – Qualora i servizi informatici siano svolti prevalentemente all'interno della banca, 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.

**1.13 – 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 strumentale del gruppo;  
 5 = un centro servizi, società esterna, centro consortile.

– 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"/>

**1.14 – 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.

**1.15 – 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 (specificare).

**1.16 – 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.

**1.17 – 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 2005;

4 = no.

**1.18 – Nel caso vengano effettuate indagini del tipo sopra indicato (valore 1 o 2 nella risposta alla domanda 1.17) specificare quale metodologia viene prevalentemente utilizzata per le indagini:**

1 = questionario;

2 = interviste;

3 = forum virtuali;

4 = comitati utente;

5 = altro (specificare).

**1.19 – Nel caso vengano effettuate indagini del tipo sopra indicato (valore 1 o 2 nella risposta alla domanda 1.17), specificare quale è 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"/>

**1.20 – Nel caso vengano effettuate indagini del tipo sopra indicato (valore 1 o 2 nella risposta alla domanda 1.17), specificare quale è 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 II

### PROFILI ECONOMICI DELL'ICT

**2.1 – Indicare nelle successive tabelle i costi ICT risultanti dal consuntivo 2004 (tab. 2.1a) e i corrispondenti costi previsti per il 2005 (tab. 2.1b).**

**Tabella 2.1a – Consuntivo esercizio 2004**

<b>CONSUNTIVO 2004</b>		<i>Costi</i>	<i>Ammortamenti</i>	<i>Costi di esercizio</i>
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
<b>COSTI DELL'HARDWARE</b>				
1.01	<i>Sistemi Centrali e Server Farm</i>			
1.02	<i>Sottosistemi Trasmissivi</i>			
1.03	<i>Sottosistemi Periferici</i>			
<b>1.00</b>	<b>Totale Costi Hardware</b>			
<b>COSTI DEL SOFTWARE ACQUISITO DALL'ESTERNO</b>				
<b>Sistemi Centrali e Server Farm</b>				
2.01.1	<i>Software di sistema</i>			
2.01.2	<i>Software applicativo</i>			
<b>Sottosistemi Trasmissivi</b>				
2.02.1	<i>Software di sistema</i>			
<b>Sottosistemi Periferici</b>				
2.03.1	<i>Software di sistema</i>			
2.03.2	<i>Software applicativo</i>			
<b>2.00</b>	<b>Totale Costi Software Esterno</b>			
<b>COSTI DEL PERSONALE TECNICO</b>				
<b>3.00</b>	<b>Totale Costi Personale tecnico (comprensivi dell'addestramento)</b>			
<b>COSTI DEI SERVIZI RICEVUTI DA TERZI</b>				
4.01	<i>Servizio di Facility Management</i>			
4.02	<i>Servizio di Outsourcing del S.I.</i>			
4.03	<i>Servizio di Disaster Recovery</i>			
4.04	<i>Servizio TD</i>			
4.05	<i>Gestione Servizi Vari ICT</i>			
4.06	<i>Assistenza Sistemistica e Consulenza</i>			
4.07	<i>Installazione apparecchi./software</i>			
<b>4.00</b>	<b>Totale Costi Servizi da Terzi</b>			

<b>CONSUNTIVO 2004</b>		<i>Costi</i>	<i>Ammortamenti</i>	<i>Costi di esercizio</i>
<b>ALTRI COSTI ICT</b>				
5.01	<i>Apparecchiature ausiliarie all'ICT</i>			
5.02	<i>Energia per impianto centrale</i>			
5.03	<i>Immobili</i>			
5.04	<i>Assicurazione</i>			
<b>5.00</b>	<b>Totale Altri costi ICT</b>			
<b>COSTI ICT</b> (sommare le righe 1.00, 2.00, 3.00, 4.00, 5.00)				
<b>6.00</b>	<b>Totale Costi ICT</b>			
<b>RICAVI</b>				
7.01	<i>Per Servizio di Facility Management</i>			
7.02	<i>Per Servizio di Outsourcing del S.I.</i>			
7.03	<i>Per Servizi ICT</i>			
7.04	<i>Altri ricavi</i>			
<b>7.00</b>	<b>Totale Ricavi</b>			
<b>COSTI ICT NETTI</b> (sottrarre alla riga 6.00 la riga 7.00)				
<b>8.00</b>	<b>Totale Costi ICT Netti</b>			
<b>COSTI DI TELEFONIA</b>				
9.01	<i>Telefonia fissa</i>			
9.02	<i>Telefonia mobile</i>			
<b>9.00</b>	<b>Totale Costi di Telefonia</b>			

**Tabella 2.1b – Previsionale esercizio 2005**

<b>PREVISIONALE 2005</b>		Costi	Ammortamenti	Costi di esercizio
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
<b>COSTI DELL'HARDWARE</b>				
1.01	<i>Sistemi Centrali e Server Farm</i>			
1.02	<i>Sottosistemi Trasmissivi</i>			
1.03	<i>Sottosistemi Periferici</i>			
<b>1.00</b>	<b>Totale Costi Hardware</b>			
<b>COSTI DEL SOFTWARE ACQUISITO DALL'ESTERNO</b>				
<b>Sistemi Centrali e Server Farm</b>				
2.01.1	<i>Software di sistema</i>			
2.01.2	<i>Software applicativo</i>			
<b>Sottosistemi Trasmissivi</b>				
2.02.1	<i>Software di sistema</i>			
<b>Sottosistemi Periferici</b>				
2.03.1	<i>Software di sistema</i>			
2.03.2	<i>Software applicativo</i>			
<b>2.00</b>	<b>Totale Costi Software Esterno</b>			
<b>COSTI DEL PERSONALE TECNICO</b>				
<b>3.00</b>	<b>Totale Costi Personale tecnico (comprensivi dell'addestramento)</b>			
<b>COSTI DEI SERVIZI RICEVUTI DA TERZI</b>				
4.01	<i>Servizio di Facility Management</i>			
4.02	<i>Servizio di Outsourcing del S.I.</i>			
4.03	<i>Servizio di Disaster Recovery</i>			
4.04	<i>Servizio TD</i>			
4.05	<i>Gestione Servizi Vari ICT</i>			
4.06	<i>Assistenza Sistemistica e Consulenza</i>			
4.07	<i>Installazione apparecchi./software</i>			
<b>4.00</b>	<b>Totale Costi Servizi da Terzi</b>			
<b>ALTRI COSTI ICT</b>				
5.01	<i>Apparecchiature ausiliarie all'ICT</i>			
5.02	<i>Energia per impianto centrale</i>			
5.03	<i>Immobili</i>			
5.04	<i>Assicurazione</i>			
<b>5.00</b>	<b>Totale Altri costi ICT</b>			
<b>COSTI ICT (sommare le righe 1.00, 2.00, 3.00, 4.00, 5.00)</b>				
<b>6.00</b>	<b>Totale Costi ICT</b>			

<b>PREVISIONALE 2005</b>		<i>Costi</i>	<i>Ammortamenti</i>	<i>Costi di esercizio</i>
<b>RICAVI</b>				
7.01	<i>Per Servizio di Facility Management</i>			
7.02	<i>Per Servizio di Outsourcing del S.I.</i>			
7.03	<i>Per Servizi ICT</i>			
7.04	<i>Altri ricavi</i>			
<b>7.00</b>	<b>Totale Ricavi</b>			
<b>COSTI ICT NETTI</b> (sottrarre alla riga 6.00 la riga 7.00)				
<b>8.00</b>	<b>Totale Costi ICT Netti</b>			
<b>COSTI DI TELEFONIA</b>				
9.01	<i>Telefonia fissa</i>			
9.02	<i>Telefonia mobile</i>			
<b>9.00</b>	<b>Totale Costi di Telefonia</b>			

**2.2 – Con riferimento al totale indicato nella precedente tabella 2.1a alla riga 6 della colonna C, indicare la ripartizione percentuale dei costi ICT per servizio.**

**Tabella 2.2**

SERVIZIO		costi di esercizio, % sul totale	ripartizione delle percentuali della colonna A		
			sostenuti all'interno	presso una società strumentale o altra banca del gruppo	presso una società di servizi esterna
		A	B	C	D
1.00	Facility management:				
1.01	- sistemi mainframe	_ _ , _	_ _ , _	_ _ , _	_ _ , _
1.02	- server farm con CPU Intel Like	_ _ , _	_ _ , _	_ _ , _	_ _ , _
1.03	- server farm con CPU Sun/HP like	_ _ , _	_ _ , _	_ _ , _	_ _ , _
1.04	- server farm con CPU IBM-Risc like	_ _ , _	_ _ , _	_ _ , _	_ _ , _
2.00	Application Management:				
2.01	- manutenzione adattativa e correttiva	_ _ , _	_ _ , _	_ _ , _	_ _ , _
2.02	- sviluppo e manutenzione evolutiva	_ _ , _	_ _ , _	_ _ , _	_ _ , _
2.03	- pacchetti appl. e relativa manutenzione	_ _ , _	_ _ , _	_ _ , _	_ _ , _
3.00	Sottosistemi di telecomunicazione	_ _ , _	_ _ , _	_ _ , _	_ _ , _
4.00	Sottosistemi periferici:				
4.01	- posti di lavoro direzione centrale	_ _ , _	_ _ , _	_ _ , _	_ _ , _
4.02	- posti di lavoro specializzati (finanza)	_ _ , _	_ _ , _	_ _ , _	_ _ , _
4.03	- posti di lavoro di filiale	_ _ , _	_ _ , _	_ _ , _	_ _ , _
4.04	- posti di lavoro mobili (PC portatili)	_ _ , _	_ _ , _	_ _ , _	_ _ , _
4.05	- apparecchiature ATM	_ _ , _	_ _ , _	_ _ , _	_ _ , _
4.06	- apparecchiature POS	_ _ , _	_ _ , _	_ _ , _	_ _ , _
5.00	Altri servizi ICT non classificabili	_ _ , _	_ _ , _	_ _ , _	_ _ , _

**100%**

**2.3 – Con riferimento ai servizi individuati nella precedente tabella 2.2 indicare le quantità di talune grandezze che possono essere utilizzate come “driver” per il calcolo di taluni costi unitari.**

**Tabella 2.3**

		gestiti / erogati all'interno	gestiti / erogati da una società strumentale o da un'altra banca del gruppo	gestiti / erogati da una società di servizi esterna (quota utilizzata)	Totale
1.00	<b>Facility Management dei sistemi Mainframe e/o delle Server Farm</b>				
1.01	Numero di MIPS dei sistemi Mainframe	_____	_____	_____	_____
1.02	Numero di CPU delle ServerFarm di tipo Intel like	_____	_____	_____	_____
1.03	Numero di CPU delle ServerFarm di tipo Sun/HP like	_____	_____	_____	_____
1.04	Numero di CPU delle ServerFarm di tipo IBM-Risc like	_____	_____	_____	_____
2.00	<b>Application Management</b>				
2.01	Numero di giorni/persona per manutenzione adattativa e correttiva	_____	_____	_____	_____
	Nota metodologica ovvero indicazione dell' unità di servizio utilizzata: _____				
2.02	Numero di giorni/persona per sviluppo e per manutenzione evolutiva	_____	_____	_____	_____
	Nota metodologica ovvero indicazione dell' unità di servizio utilizzata: _____				
3.00	<b>Sottosistemi di telecomunicazione</b>				
3.01	Numero di nodi di rete	_____	_____	_____	_____
4.00	<b>Sottosistemi periferici</b>				
4.01	Numero di posti di lavoro di Direz. centrale	_____	_____	_____	_____
4.02	Numero di posti di lavoro spec. Finanza	_____	_____	_____	_____
4.03	Numero di posti di lavoro di filiale	_____	_____	_____	_____
4.04	Numero di posti di lavoro mobili (PC portatili)	_____	_____	_____	_____
4.05	Numero di apparecchiature ATM	_____	_____	_____	_____
4.06	Numero di apparecchiature POS	_____	_____	_____	_____

Indicare anche le quantità di terminali di telefonia, anche se non appartenenti alla famiglia delle apparecchiature ICT:

9.00	<b>Telefonia</b>	
9.01	<i>Numero utenze di telefonia fissa</i>	_____
9.02	<i>Numero utenze di telefonia mobile</i>	_____

**2.4 – Per ciascuna delle aree sotto elencate, indicare le percentuali dei costi (comprensivi degli ammortamenti per la quota annua di competenza) rispetto al totale dichiarato (Tabella 2.1a, colonna “C”, riga 6.00).**

**Tabella 2.4**

AREE 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>

**2.5 – Con riferimento all’area “Amministrazione e Contabilità” della tabella 2.4, indicare le percentuali dei costi di esercizio relative a ciascun prodotto/servizio:**

AREA “AMMINISTRAZIONE E CONTABILITÀ”		% Costi di esercizio
1.1	Approvvigionamenti ed economato	_____,__ %
1.2	Contabilità generale	_____,__ %
1.3	Gestione personale	_____,__ %
1.4	Gestione soci banca	_____,__ %
1.5	Gestione immobili	_____,__ %
1.6	Bilancio	_____,__ %
1.7	Banche corrispondenti e spunta banche	_____,__ %
<b>Totale</b>		<b>100 %</b>

**2.6 – Con riferimento all’area “Applicazioni trasversali” della tabella 2.4, indicare le percentuali dei costi di esercizio relative a ciascun prodotto/servizio:**

AREA “APPLICAZIONI TRASVERSALI”		% Costi di esercizio
2.1	Anagrafe	_____,__ %
2.2	Cassa centrale	_____,__ %
2.3	Conti correnti e depositi	_____,__ %
2.4	Informative alla clientela	_____,__ %
2.5	Condizioni	_____,__ %
<b>Totale</b>		<b>100 %</b>

**2.7 – Con riferimento all’area “Controllo Direzionale/Gestione/Segnalazioni” della tabella 2.4, indicare le percentuali dei costi di esercizio relative a ciascun prodotto/servizio:**

AREA “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>

**2.8 – Con riferimento all’area “Supporto commerciale” della tabella 2.4, indicare le percentuali dei costi di esercizio relative a ciascun prodotto/servizio:**

AREA “SUPPORTO COMMERCIALE”		% Costi di esercizio
4.1	Informativa di marketing	_____,__ %
4.2	Applicazioni CRM	_____,__ %
<b>Totale</b>		<b>100 %</b>

**2.9 – Con riferimento all’area “Electronic banking” della tabella 2.4, indicare le percentuali dei costi di esercizio relative a ciascun prodotto/servizio:**

AREA “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>

**2.10 – Con riferimento all’attività di internet banking / trading on line, riportare il valore dell’indicatore del livello di servizio rappresentato dalla disponibilità del sito internet:**

	INDICATORE	VALORE
Internet banking / Trading on line	% Disponibilità sito Internet	_____,__ %

**2.11 – Con riferimento all’area “Credito” della tabella 2.4, indicare le percentuali dei costi di esercizio relative a ciascun prodotto/servizio:**

AREA “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>

**2.12 – Con riferimento all’area “Finanza e tesoreria” della tabella 2.4, indicare le percentuali dei costi di esercizio relative a ciascun prodotto/servizio:**

AREA “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>

**2.13 – Con riferimento all’area “Incassi e pagamenti” della tabella 2.4, indicare le percentuali dei costi di esercizio relative a ciascun prodotto/servizio:**

AREA “INCASSI E PAGAMENTI”		% Costi di esercizio
9.1	Assegni	_____,__ %
9.2	Bonifici	_____,__ %
9.3	Portafoglio	_____,__ %
9.4	Utenze	_____,__ %
9.5	Imposte	_____,__ %
9.6	Tesoreria Enti	_____,__ %
9.7	Altro	_____,__ %
<b>Totale</b>		<b>100 %</b>

**2.14 – Con riferimento all’area “Monetica” della tabella 2.4, indicare le percentuali dei costi di esercizio relative a ciascun prodotto/servizio:**

<b>AREA “MONETICA”</b>		<b>% Costi di esercizio</b>
10.1	Bancomat / ATM	_____,__ %
10.2	POS	_____,__ %
10.3	Carte di pagamento	_____,__ %
<b>Totale</b>		<b>100 %</b>

**2.15 – Per ciascuno dei sottoelencati servizi indicare: se è utilizzato; da quale dei tre possibili soggetti è erogato (in maniera prevalente); come viene calcolato il corrispettivo; se esiste un accordo (di tipo contrattuale) sui livelli di servizio (Service Level Agreement - SLA); se è prevista l'applicazione di penali per il mancato rispetto degli SLA. Riportare la situazione al 31/12/2004 e quella prevista per il 2005.**

**Tabella 2.15**

Servizi	Situazione al 31/12/2004					Previsioni 2005	
	Utilizzo	Soggetto erogante	Calcolo corrispettivo	Accordo contrattuale sui livelli di servizio	Applicazione penali	Utilizzo	Soggetto erogante
	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>	<b>A</b>	<b>B</b>
– Elaborazione dati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Disaster recovery	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Gestione della rete TD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Manutenzione adattativa / correttiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Gestione del sistema periferico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– ATM	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– POS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Help-Desk tecnologico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Help-Desk applicativo / normativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Internet banking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Phone Banking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## CAPITOLO III

### CANALI DISTRIBUTIVI E TECNOLOGIE INTERNET

#### 3.1 – Indicare i canali distributivi diversi dallo sportello messi a disposizione della clientela per i servizi informativi e dispositivi:

1 = canale offerto;

2 = canale non offerto.

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

#### 3.2 – I canali distributivi diversi dallo 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 strumentale del gruppo;

4 = di una società esterna;

– 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"/>

**3.3 – Per ciascuno dei seguenti servizi dispositivi indicare la quota percentuale delle operazioni effettuate nell’anno ripartita tra i diversi canali distributivi.**

**Tabella 3.3 – Canali distributivi utilizzati dalla clientela: ripartizione delle operazioni**

<i>Servizi dispositivi</i>		<i>Canali</i>						
		<i>ATM-Self service</i>	<i>Remote Banking</i>	<i>Internet Banking</i>	<i>Mobile Banking</i>	<i>Phone Banking</i>	<i>Promotore finanziario</i>	<i>Sportello</i>
<b>Esercizio 2004:</b>		<i>percentuali</i>						
01	Bonifici	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□
02	Pagamento utenze	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□
03	Pagamento Ri.Ba.	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□
04	Disposizioni d’incasso Ri.Ba., RID e MAV	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□
05	Operazioni in titoli / Trading	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□
06	Collocamento titoli	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□
07	Richiesta assegni circolari	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□
08	Erogazione prestiti	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□
09	Operazioni su prodotti assicurativi	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□
10	Deleghe di pagamento	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□
11	Servizi accessori non bancari	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□

**3.4 – Per ciascuno dei seguenti canali distributivi, indicare l’andamento previsto per il 2005 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	□

**3.5 – Per i canali messi a disposizione della clientela indicare come gli effetti di una operazione dispositiva immessa tramite un canale (riga) sono visibili attraverso gli altri canali (colonne):**

1 = immediatamente, in modalità sincrona;

2 = in modalità asincrona;

3 = dopo “Store-forward”.

Canali	ATM- Self Serv.	Remote Banking	Internet Banking	Mobile Banking	Phone Banking	Sportello
ATM- Self Serv.		□	□	□	□	□
Remote Banking	□		□	□	□	□
Internet Banking	□	□		□	□	□
Mobile Banking	□	□	□		□	□
Phone Banking	□	□	□	□		□
Sportello	□	□	□	□	□	

**3.6 – Indicare se la banca ha realizzato sistemi di Customer Relationship Management (CRM):**

1 = si;

2 = in previsione entro il 2005;

3 = no.

□

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

– fini statistici;

□

– campagna;

□

– sviluppo prodotti/servizi;

□

– monitoraggio customer satisfaction.

□



**3.10 – Qualora la banca adotti sistemi di formazione a distanza (“e-learning”) per l’addestramento del personale, indicare quali delle seguenti modalità vengono utilizzate:**

1 = si;

2 = no.

– corsi di autoapprendimento	<input type="checkbox"/>
– aula virtuale (audio + video)	<input type="checkbox"/>
– newsgroup / chat / forum di discussione	<input type="checkbox"/>
– altro (specificare) _____	<input type="checkbox"/>

## CAPITOLO IV

### SICUREZZA INFORMATICA

**4.1 – Quantificare la percentuale di spesa per la sicurezza informatica sul totale indicato nelle tabelle 2.1 (rispettivamente sul consuntivo 2004 e previsionale 2005, colonna C, riga 6.00):**

	Consuntivo 2004	Previsione 2005
– percentuale di spesa per la sicurezza informatica sui costi ICT	{ }{ }, { }{ }%	{ }{ }, { }{ }%

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

- 1 = con risorse interne;
- 2 = da una società strumentale 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	{ }
– progettazione delle misure di sicurezza	{ }

**4.3 – Qualora venga effettuata l'analisi dei rischi informatici, essa è condotta:**

- 1 = secondo una metodologia formalizzata;
- 2 = in maniera non strutturata. { }

**4.4 – 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 2005;
- 3 = no. { }

**4.5 – 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 2005;
- 3 = no. { }

**4.6 – La banca fa ricorso a strumenti automatici per il monitoraggio della sicurezza (es.: HIDS – Hot Intrusion Detection Systems, NIDS – Network Intrusion Detection Systems ecc..)?**

1 = si;

2 = in previsione entro il 2005;

3 = no.

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

1 = si, periodicamente;

2 = in previsione entro il 2005;

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"/>

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

1 = si;

2 = in previsione entro il 2005;

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"/>

**4.9 – Esiste un “Business Continuity Plan” formalizzato?**

1 = si;

2 = in previsione entro il 2005;

3 = no.

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

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"/>
- 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"/>

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

1 = si;

2 = in previsione entro il 2005;

3 = no.

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

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"/>

**4.13 – 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.

**4.14 – Vengono effettuate prove di Disaster Recovery?**

1 = si;

2 = no.

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

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

1 = una volta l’anno;

2 = più volte l’anno;

3 = occasionalmente.

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

- indicare il numero di ore

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

1 = si;

2 = no.

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

**4.18 – 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.

**4.19 – Esiste un CED attrezzato per il recovery locale (campus)?**

- 1 = si;
- 2 = no.

**4.20 – 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.

**4.21 – 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.

## CAPITOLO V

### APPROFONDIMENTI TEMATICI

#### 5.1 Utilizzo di software open source

##### 5.1.1 – Viene utilizzato software “open source”?

- 1 = si;  
 2 = in previsione entro il 2005;  
 3 = no.

##### 5.1.2 – Qualora venga utilizzato software “open source”, quale è il suo uso nei vari ambienti (in termini di numero di prodotti installati e rapporto numerico rispetto ai prodotti tradizionali) e quali sono le previsioni per il 2005?

	situazione al 31/12/2004						previsioni 2005		
	sw di sistema		sw applicativo		tools di sviluppo		sw di sistema	sw applicativo	tools di sviluppo
	numero prodotti installati	indice di utilizzo	numero prodotti installati	indice di utilizzo	numero prodotti installati	indice di utilizzo			
- main frame	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- server farm, sistemi intermedi, server periferici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- personal computer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

##### 5.1.3 – Qualora venga utilizzato software “open source”, indicare in ordine di importanza decrescente i principali vantaggi ottenuti attraverso il suo uso:

– contenimento dei costi ICT complessivi	<input type="checkbox"/>
– maggiore flessibilità nelle scelte ICT	<input type="checkbox"/>
– più elevati livelli di sicurezza	<input type="checkbox"/>
– aderenza a standard diffusi	<input type="checkbox"/>
– maggiore indipendenza dai fornitori	<input type="checkbox"/>
– possibilità di adottare soluzioni originali a fronte di problematiche peculiari	<input type="checkbox"/>
– maggiore rapidità di sviluppo a fronte del possibile riutilizzo del software	<input type="checkbox"/>
– altro (specificare) _____	<input type="checkbox"/>

**5.1.4 – Qualora venga utilizzato software “open source”, indicare in ordine di importanza decrescente i principali elementi di complessità incontrati nell’uso dello stesso:**

– esigenza di mantenere elevate competenze tecniche all’interno dell’azienda	<input type="checkbox"/>
– elevati impegni organizzativi per assicurare la gestione e la continuità di utilizzo del software open source	<input type="checkbox"/>
– problemi di sicurezza	<input type="checkbox"/>
– alti costi di integrazione con il software tradizionale	<input type="checkbox"/>
– altro (specificare) _____	<input type="checkbox"/>

**5.1.5 – Nel caso si preveda, nel corso del 2005, di utilizzare software “open source”, indicare in ordine di importanza decrescente i principali obiettivi che si intendono perseguire:**

– contenimento dei costi ICT complessivi	<input type="checkbox"/>
– maggiore flessibilità nelle scelte ICT	<input type="checkbox"/>
– più elevati livelli di sicurezza	<input type="checkbox"/>
– aderenza a standard diffusi	<input type="checkbox"/>
– maggiore indipendenza dai fornitori	<input type="checkbox"/>
– possibilità di adottare soluzioni originali a fronte problematiche peculiari	<input type="checkbox"/>
– maggiore rapidità di sviluppo a fronte del possibile riutilizzo del software	<input type="checkbox"/>
– altro (specificare) _____	<input type="checkbox"/>

**5.1.6 – Nel caso non si adotti, né si preveda di adottare nel corso del 2005, software “open source”, indicare in ordine di importanza decrescente i principali elementi su cui si fonda tale scelta:**

– scarsa disponibilità di informazioni sul software open source	<input type="checkbox"/>
– incertezze di carattere giuridico	<input type="checkbox"/>
– incertezze sui tempi di sviluppo	<input type="checkbox"/>
– insufficienti competenze tecniche interne all’azienda	<input type="checkbox"/>
– incertezze sull’affidabilità dei prodotti	<input type="checkbox"/>
– altro (specificare) _____	<input type="checkbox"/>

## 5.2 Archiviazione elettronica dei documenti

### 5.2.1 – All'interno della banca è stato avviato un progetto di archiviazione elettronica dei documenti?

- 1 = sì;
- 2 = in previsione entro il 2005;
- 3 = no.

□

### 5.2.2 – Qualora sia stato avviato un progetto di archiviazione elettronica dei documenti, indicare in quale misura i seguenti elementi hanno inciso nel conseguimento degli obiettivi di maggior efficienza nella gestione documentale.

- 1 = alta;
- 2 = media;
- 3 = bassa.

– vincoli tecnici legati all'infrastruttura di supporto	□
– vincoli tecnici legati agli strumenti utilizzati	□
– vincoli normativi (firma digitale, certificazione di firma, ecc.)	□
– difficoltà nel definire i limiti di convenienza economica del progetto	□

### 5.2.3 – Qualora sia stato avviato un progetto di archiviazione elettronica dei documenti indicare, per ciascuna delle seguenti aree di applicazione, se la stessa è interessata o meno dal progetto e quale è la percentuale attesa di minor produzione di carta in quell'area.

#### Colonna A

- 1 = sì, il progetto è stato completato;
- 2 = sì, il progetto è in corso;
- 3 = il progetto è previsto entro il 2005;
- 4 = no, il progetto non è ritenuto importante;
- 5 = no, per altri motivi.

#### Colonna B

- 1 = alta;
- 2 = media;
- 3 = bassa.

Aree di applicazione	L'area è interessata al progetto? <b>A</b>	Minor produzione di carta attesa <b>B</b>
1. Rendicontazione alla clientela	□	□
2. Rendicontazione a dipendenti	□	□
3. Dematerializzazione dei flussi operativi	□	□
4. Archiviazione secondo gli obblighi di legge	□	□

## CAPITOLO VI

### DATI DI GRUPPO

*Il presente capitolo è riservato alle banche capogruppo dei gruppi bancari indicati nel manuale di compilazione.*

#### 6.1 - PROFILI STRUTTURALI, ORGANIZZATIVI E DI CONTROLLO

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

- 1 = sì;
- 2 = no.

**6.1.2 – L’assetto attualmente adottato per la fornitura dei servizi informatici è da considerarsi consolidato?**

- 1 = sì;
- 2 = no.

**6.1.3 – Nel caso in cui l’attuale assetto sia in corso di revisione, indicare la direzione della revisione in corso:**

- 1 = costituzione di una società strumentale di gruppo;
- 2 = accentramento dell’attività presso una componente bancaria del gruppo (capogruppo o altra banca);
- 3 = ripartizione dell’attività informatica tra le diverse componenti bancarie del gruppo;
- 4 = affidamento delle attività a società esterna al gruppo;
- 5 = altro (specificare).

**6.1.4 – Il software delle applicazioni centrali utilizzato dalle banche del gruppo è uniformato:**

- 1 = per la maggior parte delle banche del gruppo;
- 2 = non è uniformato.

**6.1.5 – Nel caso in cui il software delle applicazioni centrali utilizzato da più banche del gruppo sia uniformato specificare se l’uniformità è raggiunta:**

- 1 = in modalità “multibanca”;
- 2 = in modalità “clonazione”.

**6.1.6 – Qualora nell’ambito del gruppo siano costituite una o più società strumentali per l’erogazione dei servizi ICT, queste 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.

**6.1.7 – 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 2005:**

- 1 = sì;  
2 = no.

Servizi	Situazione al 31/12/2004	Previsioni 2005
– 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"/>

**6.1.8 – Qualora l’erogazione dei servizi ICT sia accentrata 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.

**6.1.9 – Qualora l’erogazione dei servizi ICT sia accentrata presso entità bancarie o società strumentali del gruppo, è previsto che queste ultime, in sede di fatturazione dei servizi ICT resi alle banche del gruppo, applichino un mark-up?**

- 1 = sì;  
2 = no.

**6.1.10 – 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 31/12/2004	Previsioni 2005
– 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"/>

**6.1.11 – Qualora nell'ambito del gruppo siano costituite una o più società strumentali per l'erogazione dei servizi ICT, 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 = si;  
 2 = no.

**6.1.12 – Indicare, in ordine di importanza decrescente, a quali delle seguenti finalità sono indirizzati i costi ICT:**

	Consuntivo 2004	Previsione 2005
– offerta di nuovi servizi alla clientela	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– diversificazione della rete distributiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– re-ingegnerizzazione dei processi aziendali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– ristrutturazione interna a seguito di processi di acquisizione / concentrazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– rafforzamento dei processi di controllo interno (comprende anche l'adeguamento alla normativa)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– altro (specificare)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**6.1.13 – Relativamente a ciascuno dei canali distributivi riportati nella tabella seguente indicare, in ordine di importanza decrescente, le grandezze prese in considerazione per la valutazione dei risultati conseguiti, da confrontare con gli obiettivi (espressi in termini quantitativi) prefissati:**

<b>Grandezze</b>	Servizi tramite ATM evoluti	Remote banking	Internet banking	Mobile banking	Phone banking
– numero di nuovi clienti acquisiti	□□	□□	□□	□□	□□
– numero totale dei clienti che utilizzano il canale	□□	□□	□□	□□	□□
– ricavi netti totali del canale	□□	□□	□□	□□	□□
– ricavi netti per servizio offerto	□□	□□	□□	□□	□□
– vantaggi in termini di fidelizzazione della clientela	□□	□□	□□	□□	□□
– volume complessivo di operatività	□□	□□	□□	□□	□□
– volume incrementale di operatività	□□	□□	□□	□□	□□
– riduzione dell’operatività dello sportello tradizionale	□□	□□	□□	□□	□□
– altro (specificare) _____	□□	□□	□□	□□	□□

## 6.2 - PROFILI ECONOMICI DELL'ICT

### 6.2.1 – Tabella riepilogativa costi ICT dell'intero gruppo.

**Tabella 6.2.1a**

		CONSUNTIVO 2004		
		Costi	Ammortamenti	Costi di esercizio
		A	B	C
<b>1.00</b>	<b>Costi Hardware</b>			
<b>2.00</b>	<b>Costi Software Esterno</b>			
<b>3.00</b>	<b>Costi Personale tecnico e addestramento</b>			
<b>4.00</b>	<b>Costi Servizi da terzi</b>			
<i>4.01</i>	<i>- di cui da società strumentali di gruppo</i>			
<b>5.00</b>	<b>Altri costi ICT</b>			
<b>6.00</b>	<b>Totale Costi ICT</b>			
<b>7.00</b>	<b>Ricavi</b>			
<b>8.00</b>	<b>Totale Costi ICT netti</b>			
<b>Costi di telefonia</b>				
<b>9.01</b>	<b>Costi di telefonia fissa</b>			
<b>9.01</b>	<b>Costi di telefonia mobile</b>			
<b>9.00</b>	<b>Totale Costi di telefonia</b>			

**Tabella 6.2.1b**

		PREVISIONI 2005		
		Costi	Ammortamenti	Costi di esercizio
		A	B	C
<b>6.00</b>	<b>Totale Costi ICT</b>			

**6.2.2 – Con riferimento al totale indicato nella precedente tabella 6.2.1 alla riga 6 della colonna C, indicare la ripartizione percentuale dei costi ICT per servizio.**

**Tabella 6.2.2**

SERVIZIO		costi di esercizio, % sul totale	ripartizione delle percentuali della colonna A		
			sostenuti all'interno	presso una società strumentale del gruppo	presso una società di servizi esterna
		A	B	C	D
1.00	Facility management:				
1.01	- sistemi mainframe	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _
1.02	- server farm con CPU Intel Like	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _
1.03	- server farm con CPU Sun/HP like	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _
1.04	- server farm con CPU IBM-Risc like	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _
2.00	Application Management:				
2.01	- manutenzione adattativa e correttiva	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _
2.02	- sviluppo e manutenzione evolutiva	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _
2.03	- pacchetti appl. e relativa manutenzione	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _
3.00	Sottosistemi di telecomunicazione	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _
4.00	Sottosistemi periferici:				
4.01	- posti di lavoro direzione centrale	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _
4.02	- posti di lavoro specializzati (finanza)	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _
4.03	- posti di lavoro di filiale	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _
4.04	- posti di lavoro mobili (PC portatili)	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _
4.05	- apparecchiature ATM	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _
4.06	- apparecchiature POS	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _
5.00	Altri servizi ICT non classificabili	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _	_ _ _ , _ _

**100%**

**6.2.3 – Con riferimento ai servizi individuati nella precedente tabella 6.2.2 indicare la dimensione (quantità) di talune grandezze che possono essere utilizzate come “driver” per il calcolo di singoli costi unitari.**

**Tabella 6.2.3**

		gestiti / erogati all'interno del gruppo	gestiti / erogati da una società strumentale del gruppo	gestiti / erogati da una società di servizi esterna (quota utilizzata)	Totale
1.00	<b>Facility Management dei sistemi Mainframe e/o delle Server Farm</b>				
1.01	Numero di MIPS dei sistemi Mainframe	_____	_____	_____	_____
1.02	Numero di CPU delle ServerFarm di tipo Intel like	_____	_____	_____	_____
1.03	Numero di CPU delle ServerFarm di tipo Sun/HP like	_____	_____	_____	_____
1.04	Numero di CPU delle ServerFarm di tipo IBM-Risc like	_____	_____	_____	_____
2.00	<b>Application Management</b>				
2.01	Numero di giorni/persona per manutenzione adattativa e correttiva	_____	_____	_____	_____
	Nota metodologica ovvero indicazione dell' unità di servizio utilizzata: _____				
2.02	Numero di giorni/persona per sviluppo e per manutenzione evolutiva	_____	_____	_____	_____
	Nota metodologica ovvero indicazione dell' unità di servizio utilizzata: _____				
3.00	<b>Sottosistemi di telecomunicazione</b>				
3.01	Numero di nodi di rete	_____	_____	_____	_____
4.00	<b>Sottosistemi periferici</b>				
4.01	Numero di posti di lavoro di Direz. centrale	_____	_____	_____	_____
4.02	Numero di posti di lavoro special. Finanza	_____	_____	_____	_____
4.03	Numero di posti di lavoro di filiale	_____	_____	_____	_____
4.04	Numero di posti di lavoro mobili (PC portatili)	_____	_____	_____	_____
4.05	Numero di apparecchiature ATM	_____	_____	_____	_____
4.06	Numero di apparecchiature POS	_____	_____	_____	_____

Indicare anche le quantità di terminali di telefonia, anche se non appartenenti alla famiglia delle apparecchiature ICT:

9.00	<b>Telefonia</b>	
9.01	Numero utenze di telefonia fissa	_____
9.02	Numero utenze di telefonia mobile	_____

**6.2.4 – Per ciascuna delle aree 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 6 della Tabella 6.2.1 colonna “C”).**

**Tabella 6.2.4**

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

**6.2.5 – Con riferimento all’area “Amministrazione e Contabilità” della tabella 6.2.4, indicare le percentuali dei costi di esercizio relative a ciascun prodotto/servizio:**

AREA “AMMINISTRAZIONE E CONTABILITÀ”		% Costi di esercizio
1.1	Approvvigionamenti ed economato	_____,__ %
1.2	Contabilità generale	_____,__ %
1.3	Gestione personale	_____,__ %
1.4	Gestione soci banca	_____,__ %
1.5	Gestione immobili	_____,__ %
1.6	Bilancio	_____,__ %
1.7	Banche corrispondenti e spunta banche	_____,__ %
<b>Totale</b>		<b>100 %</b>

**6.2.6 – Con riferimento all’area “Applicazioni trasversali” della tabella 6.2.4, indicare le percentuali dei costi di esercizio relative a ciascun prodotto/servizio:**

AREA “APPLICAZIONI TRASVERSALI”		% Costi di esercizio
2.1	Anagrafe	_____, __ %
2.2	Cassa centrale	_____, __ %
2.3	Conti correnti e depositi	_____, __ %
2.4	Informativa alla clientela	_____, __ %
2.5	Condizioni	_____, __ %
<b>Totale</b>		<b>100 %</b>

**6.2.7 – Con riferimento all’area “Controllo Direzionale/Gestione/Segnalazioni” della tabella 6.2.4, indicare le percentuali dei costi di esercizio relative a ciascun prodotto/servizio:**

AREA “CONTROLLO DIREZIONALE, GESTIONE, SEGNALAZIONI”		% 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>

**6.2.8 – Con riferimento all’area “Supporto commerciale” della tabella 6.2.4, indicare le percentuali dei costi di esercizio relative a ciascun prodotto/servizio:**

AREA “SUPPORTO COMMERCIALE”		% Costi di esercizio
4.1	Informativa di marketing	_____, __ %
4.2	Applicazioni CRM	_____, __ %
<b>Totale</b>		<b>100 %</b>

**6.2.9 – Con riferimento all’area “Electronic banking” della tabella 6.2.4, indicare le percentuali dei costi di esercizio relative a ciascun prodotto/servizio:**

AREA “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>

**6.2.10 – Con riferimento all’area “Credito” della tabella 6.2.4, indicare le percentuali dei costi di esercizio relative a ciascun prodotto/servizio:**

AREA “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>

**6.2.11 – Con riferimento all’area “Finanza e tesoreria” della tabella 6.2.4, indicare le percentuali dei costi di esercizio relative a ciascun prodotto/servizio:**

AREA “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>

**6.2.12 – Con riferimento all’area “Incassi e pagamenti” della tabella 6.2.4, indicare le percentuali dei costi di esercizio relative a ciascun prodotto/servizio:**

AREA “INCASSI E PAGAMENTI”		% Costi di esercizio
9.1	Assegni	_____,__ %
9.2	Bonifici	_____,__ %
9.3	Portafoglio	_____,__ %
9.4	Utenze	_____,__ %
9.5	Imposte	_____,__ %
9.6	Tesoreria Enti	_____,__ %
9.7	Altro	_____,__ %
<b>Totale</b>		<b>100 %</b>

**6.2.13 – Con riferimento all’area “Monetica” della tabella 6.2.4, indicare le percentuali dei costi di esercizio relative a ciascun prodotto/servizio:**

AREA “MONETICA”		% Costi di esercizio
10.1	Bancomat / ATM	_____,__ %
10.2	POS	_____,__ %
10.3	Carte di pagamento	_____,__ %
<b>Totale</b>		<b>100 %</b>

**6.2.14 – Per ciascuno dei sottoelencati servizi indicare: se è utilizzato; da quale dei tre possibili soggetti è erogato (in maniera prevalente); come viene calcolato il corrispettivo; se esiste un accordo (di tipo contrattuale) sui livelli di servizio (Service Level Agreement - SLA); se è prevista l'applicazione di penali per il mancato rispetto degli SLA. Riportare la situazione al 31/12/2004 e quella prevista per il 2005.**

**Tabella 6.2.14**

Servizi	Situazione al 31/12/2004					Previsioni 2005	
	Utilizzo	Soggetto erogante	Calcolo corrispettivo	Accordo contrattuale sui livelli di servizio	Applicazione penali	Utilizzo	Soggetto erogante
	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>	<b>A</b>	<b>B</b>
– Elaborazione dati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Disaster recovery	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Gestione della rete TD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Manutenzione adattativa / correttiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Gestione del sistema periferico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– ATM	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– POS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Help-Desk tecnologico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Help-Desk applicativo / normativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Internet banking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Phone Banking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## APPROFONDIMENTI TEMATICI SUI GRUPPI BANCARI

### 6.3 Investimenti ICT

**6.3.1 – Quale è l'ammontare degli investimenti ICT sostenuti nel 2004 dal gruppo bancario?**

	banche	società strumentali	Totale
Totale investimenti ICT			

**6.3.2 – Per ciascuna delle aree sotto elencate, indicare la percentuale di investimenti ICT sostenuti dal gruppo (banche e società strumentali del gruppo).**

**Tabella 6.3.2**

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	□□□, □□ %

**100%**

## 6.4 Utilizzo certificati digitali

### 6.4.1 – Nelle banche del gruppo è stato avviato un progetto per l'utilizzo dei certificati digitali?

- 1 = sì;  
 2 = in previsione entro il 2005;  
 3 = no.

□

### 6.4.2 – Nel caso in cui sia già in atto l'utilizzo dei certificati digitali, indicare a quali fini essi vengono utilizzati:

- 1 = sì;  
 2 = no.

a) nei rapporti con la clientela:	– a fini di autenticazione/sottoscrizione per l'accesso all'operatività informativa e dispositiva on-line	□
	– a fini di autenticazione/sottoscrizione nella sola operatività dispositiva on line	□
b) nei processi organizzativi interni:	– a fini di autenticazione dei dipendenti nell'accesso ai sistemi informativi	□
	– a fini di sottoscrizione di pratiche/lettere/normative interne	□
	– per la crittografia di messaggi, documenti, flussi informativi riservati	□
c) nei rapporti con enti della P.A.:	– per lo scambio di flussi informativi	□
	– per la trasmissione dei mandati di pagamento nell'ambito di servizi di tesoreria	□

### 6.4.3 – Nel caso in cui sia già in atto l'utilizzo dei certificati digitali, indicare il numero di titolari di certificati al 31/12/2004:

	Clienti	Dipendenti
Numero di titolari di certificati digitali al 31/12/2004		

### 6.4.4 - Nel caso in cui sia già in atto l'utilizzo dei certificati digitali, indicare di quali soggetti si avvalgono prevalentemente le banche del gruppo per i servizi di certificazione:

- 1 = certificatori qualificati (ex art. 27 dpr n. 445 del 2000);  
 2 = certificatori accreditati presso il CNIPA (ex art. 28 del dpr n. 445 del 2000);  
 3 = altri certificatori operanti sul mercato.

□

**6.4.5 - Nel caso in cui sia già in atto l'utilizzo dei certificati digitali, indicare se nelle policy di utilizzo dei certificati sono previste particolari limitazioni d'uso connesse con:**

1 = si;

2 = no.

- importo massimo degli atti dispositivi	<input type="checkbox"/>
- poteri di firma	<input type="checkbox"/>
- altro (specificare) _____	<input type="checkbox"/>