

CONVENZIONE INTERBANCARIA
PER I PROBLEMI DELL'AUTOMAZIONE

ASSOCIAZIONE BANCARIA
ITALIANA

Questionario per la

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

Esercizio 2005

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) 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

Sergio BOSCO: Sanpaolo-IMI Tel. 011 / 5558017

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

Federica CASSANO: Banca d'Italia (Servizio ISC) Tel. 06 / 4792.6185

Vincenzo D'AMICO: Capitalia Tel. 06 / 6707.4850

Luigi FERA: Banca Popolare Italiana Tel. 0371 / 465103

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

Alessandro GIUSTI: Credito Emiliano Tel. 0522 / 582819

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

Consiglio MEGA: Banca Nazionale del Lavoro Tel. 06 / 5792.2042

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

Claudio PAGLIA: Banca Intesa Tel. 02 / 8796.7853

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

Marco RIGHETTI: Unicredito Italiano Tel. 02 / 88627787

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.

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 31/12/2005:

- Personale che svolge funzioni ICT

1.7 – Nel caso in cui la banca si avvalga di un outsourcer per dotarsi dei servizi informatici, 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="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"/>

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

1 = sì, saltuariamente;

2 = sì, periodicamente;

3 = in previsione entro il 2006;

4 = no.

1.9 – Nel caso vengano effettuate indagini del tipo sopra indicato (valore 1 o 2 nella risposta alla domanda 1.8) specificare quale metodologia viene prevalentemente utilizzata per le indagini:

1 = questionario;

2 = interviste;

3 = forum virtuali;

4 = comitati utente.

1.10 – Nel caso vengano effettuate indagini del tipo sopra indicato (valore 1 o 2 nella risposta alla domanda 1.8), 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"/>

1.11 – Nel caso vengano effettuate indagini del tipo sopra indicato (valore 1 o 2 nella risposta alla domanda 1.8), 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"/>

1.12 – 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 31/12/2005 e quella prevista per il 2006.

Tabella 1.12

Servizi	Situazione al 31/12/2005					Previsioni 2006	
	Utilizzo	Soggetto erogante	Calcolo corrispettivo	Accordo contrattuale sui livelli di servizio	Applicazione penali	Utilizzo	Soggetto erogante
	A	B	C	D	E	A	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 II

PROFILI ECONOMICI DELL'ICT

2.1 – Indicare nelle successive tabelle i costi ICT risultanti dal consuntivo 2005 (tab. 2.1a) e i corrispondenti costi previsti per il 2006 (tab. 2.1b).

Tabella 2.1a – Consuntivo esercizio 2005

CONSUNTIVO 2005		<i>Costi</i>	<i>Ammortamenti</i>	<i>Costi di esercizio</i>
		A	B	C
COSTI DELL'HARDWARE				
1.01	<i>Sistemi Centrali e Server Farm</i>			
1.02	<i>Sottosistemi Trasmissivi</i>			
1.03	<i>Sottosistemi Periferici</i>			
1.00	Totale Costi Hardware			
COSTI DEL SOFTWARE ACQUISITO DALL'ESTERNO				
<i>Sistemi Centrali e Server Farm</i>				
2.01.1	<i>Software di sistema</i>			
2.01.2	<i>Software applicativo</i>			
<i>Sottosistemi Trasmissivi</i>				
2.02.1	<i>Software di sistema</i>			
<i>Sottosistemi Periferici</i>				
2.03.1	<i>Software di sistema</i>			
2.03.2	<i>Software applicativo</i>			
2.00	Totale Costi Software Esterno			
COSTI DEL PERSONALE TECNICO				
3.00	Totale Costi Personale tecnico (comprensivi dell'addestramento)			
COSTI DEI SERVIZI RICEVUTI DA TERZI				
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>			
4.00	Totale Costi Servizi da Terzi			

CONSUNTIVO 2005		<i>Costi</i>	<i>Ammortamenti</i>	<i>Costi di esercizio</i>
		A	B	C
ALTRI COSTI ICT				
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>			
5.00	Totale Altri costi ICT			
COSTI ICT (sommare le righe 1.00, 2.00, 3.00, 4.00, 5.00)				
6.00	Totale Costi ICT			
RICAVI				
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>			
7.00	Totale Ricavi			
COSTI ICT NETTI (sottrarre alla riga 6.00 la riga 7.00)				
8.00	Totale Costi ICT Netti			
COSTI DI TELEFONIA				
9.01	<i>Telefonia fissa</i>			
9.02	<i>Telefonia mobile</i>			
9.00	Totale Costi di Telefonia			

Tabella 2.1b – Previsionale esercizio 2006

PREVISIONALE 2006		Costi	Ammortamenti	Costi di esercizio
		A	B	C
COSTI DELL'HARDWARE				
1.01	<i>Sistemi Centrali e Server Farm</i>			
1.02	<i>Sottosistemi Trasmissivi</i>			
1.03	<i>Sottosistemi Periferici</i>			
1.00	Totale Costi Hardware			
COSTI DEL SOFTWARE ACQUISITO DALL'ESTERNO				
Sistemi Centrali e Server Farm				
2.01.1	<i>Software di sistema</i>			
2.01.2	<i>Software applicativo</i>			
Sottosistemi Trasmissivi				
2.02.1	<i>Software di sistema</i>			
Sottosistemi Periferici				
2.03.1	<i>Software di sistema</i>			
2.03.2	<i>Software applicativo</i>			
2.00	Totale Costi Software Esterno			
COSTI DEL PERSONALE TECNICO				
3.00	Totale Costi Personale tecnico (comprensivi dell'addestramento)			
COSTI DEI SERVIZI RICEVUTI DA TERZI				
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>			
4.00	Totale Costi Servizi da Terzi			
ALTRI COSTI ICT				
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>			
5.00	Totale Altri costi ICT			
COSTI ICT (sommare le righe 1.00, 2.00, 3.00, 4.00, 5.00)				
6.00	Totale Costi ICT			

PREVISIONALE 2006		<i>Costi</i>	<i>Ammortamenti</i>	<i>Costi di esercizio</i>
		A	B	C
RICAVI				
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>			
7.00	Totale Ricavi			
COSTI ICT NETTI (sottrarre alla riga 6.00 la riga 7.00)				
8.00	Totale Costi ICT Netti			
COSTI DI TELEFONIA				
9.01	<i>Telefonia fissa</i>			
9.02	<i>Telefonia mobile</i>			
9.00	Totale Costi di Telefonia			

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 e, ove richiesto, indicare nella casella adiacente le quantità di talune grandezze che possono essere utilizzate come “driver” per il calcolo di taluni costi unitari.

Tabella 2.2

	valori totali		ripartizione delle colonne A e A1					
			valori riferiti alle attività interne		valori riferiti alle attività presso una società strumentale o presso altra banca del gruppo		valori riferiti alle attività presso una società di servizi esterna	
	costi di esercizio, % sul totale	quantità	costi in %	quantità	costi in %	quantità	costi in %	quantità
	A	A1	B	B1	C	C1	D	D1
1.00	Facility management: (sistemi mainframe e server farm)							
	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□
2.00	Application Management: (manutenzione adattativi e correttiva, sviluppo e manutenzione evolutiva, pacchetti applicativi e relativa manutenzione)							
	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□
2.01	Canone di outsourcing: (per le banche in full outsourcing in sostituzione dei righi 1.00 e 2.00)							
	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□
3.00	Sottosistemi di telecomunicazione							
	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□
4.00	Sottosistemi periferici:							
	<i>- posti di lavoro direzione centrale (quantità = n.ro posti)</i>							
4.01	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□
	<i>- posti di lavoro specializzati-finanza (quantità = n.ro posti)</i>							
4.02	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□
	<i>- posti di lavoro di filiale (quantità = n.ro posti)</i>							
4.03	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□
	<i>- posti di lavoro mobili -PC portatili (quantità = n.ro posti)</i>							
4.04	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□
	<i>- apparecchiature ATM (quantità = n.ro apparati)</i>							
4.05	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□
	<i>- apparecchiature POS (quantità = n.ro apparati)</i>							
4.06	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□
5.00	Altri servizi ICT non classificabili							
	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□

100%

2.3 – Nel caso in cui nella tabella 2.2 sia stato valorizzato il rigo 2.01 (canone di outsourcing) in luogo dei rigi 1.00 e 2.00, ripartire tale valore (in percentuale) tra la componente relativa al canone base e quella che rappresenta un corrispettivo per gli interventi evolutivi:

Componenti del canone di outsourcing	%
Canone base	_____
Interventi evolutivi	_____

100%

2.4 – Nel caso in cui nella tabella 2.2 sia stato valorizzato il rigo 2.01 (canone di outsourcing) in luogo dei rigi 1.00 e 2.00, indicare quale tra le modalità di seguito indicate è quella che più si avvicina a quella utilizzata per la determinazione del canone base:

- 1 = negoziazione con l'outsourcer;
 2 = riferimento a macro grandezze di business (raccolta diretta, fondi intermediati, ecc.);
 3 = riferimento a grandezze di business specifiche (numero di conti correnti, numero affidati, ecc.);
 4 = riferimento ai consumi (di capacità elaborativa, di memorizzazione dati, ecc.). |_|

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

Telefonia	Quantità
Numero utenze di telefonia fissa	_____
Numero utenze di telefonia mobile	_____

2.6 – 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 2.6

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	_____,__ %
Totale		100 %

2.7 – Con riferimento all’area “Amministrazione e Contabilità” della tabella 2.6, 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	_____, __ %
Totale		100 %

2.8 – Con riferimento all’area “Applicazioni trasversali” della tabella 2.6, 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	_____, __ %
Totale		100 %

2.9 – Con riferimento all’area “Controllo Direzionale/Gestione/Segnalazioni” della tabella 2.6, 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	_____, __ %
Totale		100 %

2.10 – Con riferimento all’area “Supporto commerciale” della tabella 2.6, 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	_____, __ %
Totale		100 %

2.11 – Con riferimento all’area “Electronic banking” della tabella 2.6, 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	□□□□, □□ %
Totale		100 %

2.12 – Con riferimento all’area “Credito” della tabella 2.6, 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	□□□□, □□ %
Totale		100 %

2.13 – Con riferimento all’area “Finanza e tesoreria” della tabella 2.6, 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	□□□□, □□ %
Totale		100 %

2.14 – Con riferimento all’area “Incassi e pagamenti” della tabella 2.6, 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	_____,__ %
Totale		100 %

2.15 – Con riferimento all’area “Monetica” della tabella 2.6, 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	_____,__ %
Totale		100 %

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 = della capogruppo o di un'altra 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 – Con riferimento ai servizi informativi offerti mediante i diversi canali distributivi, riportare le informazioni di seguito richieste:

Tabella 3.3 – Canali distributivi utilizzati dalla clientela: transazioni informative

		<i>Canali</i>						
		ATM-Self service	Remote Banking (solo attivo)	Internet Banking	Mobile Banking	Phone Banking	Promotore finanziario	Sportello
Esercizio 2005:								
01	Rapporto percentuale fra il numero delle transazioni informative erogate mediante il canale specifico e il numero totale delle transazioni (informative + dispositive) erogate mediante il medesimo canale	_____	_____	_____	_____	_____		
02	Quota percentuale delle transazioni informative effettuate dalla clientela mediante i diversi canali distributivi	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____

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

Tabella 3.4 – Canali distributivi utilizzati dalla clientela: ripartizione delle operazioni dispositive

		<i>Canali</i>						
		ATM-Self service	Remote Banking	Internet Banking	Mobile Banking	Phone Banking	Promotore finanziario	Sportello
Servizi dispositivi								
Esercizio 2005:		<i>percentuali</i>						
01	Bonifici	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
02	Pagamento utenze	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
03	Pagamento Ri.Ba.	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
04	Disposizioni d'incasso Ri.Ba., RID e MAV	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
05	Trading e collocamento titoli	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
06	Erogazione prestiti	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
07	Operazioni su prodotti assicurativi	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
08	Deleghe di pagamento	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
09	Ricariche carte di pagamento prepagate	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
10	Ricariche servizi prepagati	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
11	Servizi accessori non bancari	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____

3.5 – Indicare i risultati conseguiti nell’azione di trasferimento dell’operatività della clientela dallo sportello agli altri canali distributivi:

– 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"/>
– Promotore finanziario	<input type="checkbox"/>

3.6 – Per ciascuno dei seguenti canali distributivi, indicare l’andamento previsto per il 2006 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	<input type="checkbox"/>
– Remote Banking	<input type="checkbox"/>
– Internet Banking	<input type="checkbox"/>
– Mobile Banking	<input type="checkbox"/>
– Phone Banking	<input type="checkbox"/>
– Promotore finanziario	<input type="checkbox"/>
– Sportello	<input type="checkbox"/>

3.7 – 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.		<input type="checkbox"/>				
Remote Banking	<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"/>
Mobile Banking	<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"/>
Sportello	<input type="checkbox"/>					

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

1 = si;

2 = in previsione entro il 2006;

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"/>
– Posta web (accesso dal 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"/>
– e-learning	<input type="checkbox"/>
– sistemi di e-procurement	<input type="checkbox"/>
– videoconferenza / broadcasting	<input type="checkbox"/>
– data warehousing / decision support systems	<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"/>
– operatività di sportello	<input type="checkbox"/>
– gestione e monitoraggio sistemi/software distribution	<input type="checkbox"/>

3.9 – 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 2005 (in termini di ore erogate) effettuata mediante l’e-learning:

– attività formativa mediante e-learning , %

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"/>

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 2005 e previsionale 2006, colonna C, riga 6.00):

	Consuntivo 2005	Previsione 2006
– percentuale di spesa per la sicurezza informatica sui costi ICT	____, ____%	____, ____%

4.2 – Esiste un “Business Continuity Plan” formalizzato?

1 = si;

2 = in previsione entro il 2006;

3 = no.

□

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

1 = si;

2 = no.

– sono attive procedure organizzative formalizzate per l’attuazione del piano	□
– è prevista una revisione periodica del piano	□
– sono previste attività di testing del piano	□
– per talune operazioni strategiche esistono procedure amministrative sostitutive delle procedure informatizzate	□
– per le funzioni strategiche sono previsti team alternativi di risorse	□

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

1 = si;

2 = in previsione entro il 2006;

3 = no.

□

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

1 = si;

2 = no.

– sono attive procedure organizzative formalizzate per l’attuazione del piano	□
– è prevista una revisione periodica del piano	□
– sono previste attività di testing del piano	□

4.6 – 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.

4.7 – Vengono effettuate prove di Disaster Recovery?

- 1 = si;
- 2 = no.

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

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

- 1 = una volta l'anno;
- 2 = più volte l'anno;
- 3 = occasionalmente.

CAPITOLO V

APPROFONDIMENTI TEMATICI

5.1 Gestione e controllo dei livelli di servizio

5.1.1 – Indicare se sono stati stipulati accordi sui livelli di servizio (Service Level Agreement – SLA) con i soggetti fornitori dei servizi ICT:

- 1 = sì;
2 = no;
3 = fornitore non utilizzato.

- servizi erogati all'interno della banca	<input type="checkbox"/>
- servizi erogati da un'altra banca o da una società strumentale del gruppo di appartenenza	<input type="checkbox"/>
- servizi erogati da una società esterna	<input type="checkbox"/>

5.1.2 – Nel caso in cui la banca faccia parte di un gruppo, indicare se la gestione / controllo degli SLA è accentrata a livello di gruppo:

- 1 = sì;
2 = sì, ma non per tutti i servizi;
3 = no.

5.1.3 – Indicare con quale periodicità vengono misurati gli SLA e tratte le conseguenti valutazioni:

- 1 = minore o uguale a un mese;
2 = tra un mese e tre mesi;
3 = tra tre mesi e un anno;
4 = SLA non rilevati.

- servizi erogati all'interno della banca	<input type="checkbox"/>
- servizi erogati da un'altra banca o da una società strumentale del gruppo di appartenenza	<input type="checkbox"/>
- servizi erogati da una società esterna	<input type="checkbox"/>

5.1.4 – Sono stati identificati i seguenti indicatori per monitorare i livelli di servizio di tipo end-to-end per il sistema informativo?

- 1 = sì;
2 = no.

- disponibilità delle transazioni per l'operatore di sportello all'interno della finestra temporale di servizio	<input type="checkbox"/>
- tempi di risposta all'operatore di sportello	<input type="checkbox"/>
- tempi di risposta all'utente interno delle applicazioni intranet più significative	<input type="checkbox"/>

5.1.5 – Le grandezze utilizzate per la misurazione degli SLA sono relative a:

- 1 = operatività totale;
- 2 = campioni di operazioni esaminate per l'intero periodo;
- 3 = campioni di operazioni esaminate in particolari momenti.

- servizi erogati all'interno della banca	<input type="checkbox"/>
- servizi erogati da un'altra banca o da una società strumentale del gruppo di appartenenza	<input type="checkbox"/>
- servizi erogati da una società esterna	<input type="checkbox"/>

5.1.6. – In conseguenza dei risultati delle misurazioni/valutazioni periodiche vengono intraprese azioni specificamente previste?

- 1 = sì, sempre;
- 2 = sì, in funzione della gravità/durata del mancato rispetto degli SLA;
- 3 = sì, saltuariamente;
- 4 = no.

- servizi erogati all'interno della banca	<input type="checkbox"/>
- servizi erogati da un'altra banca o da una società strumentale del gruppo di appartenenza	<input type="checkbox"/>
- servizi erogati da una società esterna	<input type="checkbox"/>

5.1.7 – Esiste una base dati o un sistema in cui vengono raccolti gli SLA (e/o i dati analitici per calcolarli) ?

- 1 = sì, è uno strumento "stand alone";
- 2 = sì, è uno strumento integrato con altri componenti correlati al "service management" (es. Gestione Asset, Help Desk, ecc.);
- 3 = no.

5.1.8 – Nel caso in cui le evidenze sugli SLA siano fornite dallo stesso fornitore del servizio, che tipo di controllo viene svolto sulla correttezza del calcolo?

- 1 = controllo sistematico;
- 2 = controllo a campione;
- 3 = nessun controllo.

- servizi erogati all'interno della banca	<input type="checkbox"/>
- servizi erogati da un'altra banca o da una società strumentale del gruppo di appartenenza	<input type="checkbox"/>
- servizi erogati da una società esterna	<input type="checkbox"/>

5.1.9 – Esiste un processo di comunicazione degli SLA?

- 1 = si, all'interno della funzione informatica;
- 2 = si, verso tutte le funzioni aziendali e le banche del gruppo;
- 3 = no.

5.1.10 – Esiste un processo di analisi e miglioramento degli SLA ?

- 1 = si, è svolto completamente all'interno della funzione informatica;
- 2 = si, è svolto coinvolgendo anche gli utilizzatori finali dei servizi;
- 3 = no.

5.1.11 – Quali attività svolge la funzione di gestione degli SLA?

- 1 = si;
- 2 = no.

- standardizzazione e definizione SLA	<input type="checkbox"/>
- negoziazione e supporto al ciclo di analisi e miglioramento	<input type="checkbox"/>
- diffusione degli SLA	<input type="checkbox"/>
- gestione del processo di escalation	<input type="checkbox"/>
- attività di benchmarking qualitativo	<input type="checkbox"/>

5.1.12 – Il processo di analisi e miglioramento degli SLA ha prodotto una revisione delle soglie o dei target degli indicatori di livello di servizio nel 2005 ?

- 1 = si;
- 2 = no.

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 di gruppo che forniscono la parte prevalente dei servizi ICT alle 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.

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 – Nella tabella seguente indicare, per ciascuna attività, quale è il ruolo svolto dai vari soggetti indicati, secondo la politica prevalente di sourcing del software adottata nel gruppo:

- 1 = svolge il ruolo di responsabile;
- 2 = sviluppa la fase progettuale;
- 3 = sviluppa la fase realizzativa;
- 4 = svolge il ruolo di responsabile e sviluppa la fase progettuale;
- 5 = svolge il ruolo di responsabile, sviluppa la fase progettuale e sviluppa la fase realizzativa;
- 6 = sviluppa la fase progettuale e sviluppa la fase realizzativa.

Attività	Banca capogruppo o altra banca del gruppo		Società strumentale di gruppo		Soggetto esterno U.E. fornitore di servizi ICT		Soggetto esterno extra U.E. fornitore di servizi ICT	
	2005	Previsione 2006	2005	Previsione 2006	2005	Previsione 2006	2005	Previsione 2006
– Manutenzione correttiva e adattativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Manutenzione evolutiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Sviluppo di nuove applicazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6.1.7 – 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.

6.1.8 – 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 2006:

- 1 = sì;
- 2 = no.

Servizi	Situazione al 31/12/2005	Previsioni 2006
– 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"/>

6.1.9 – 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.

6.1.10 – 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 = si;
- 2 = no.

6.1.11 – 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 31/12/2005	Previsioni 2006
– 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 (PMO)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– formazione/addestramento sulle applicazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– gestione della domanda ICT (<i>demand management</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6.1.12 – Le banche del gruppo hanno autonomia di spesa anche nel caso in cui esista una funzione accentrata degli acquisti ICT?

- 1 = si;
- 2 = no.

6.1.13 – Dove è collocata la funzione di controllo di gestione dei costi ICT di gruppo?

- 1 = all'interno del settore ICT della capogruppo;
- 2 = all'interno del settore ICT di una componente bancaria del gruppo;
- 3 = all'interno della società strumentale di gruppo;
- 4 = all'interno di un settore non ICT della capogruppo o di una componente bancaria del gruppo;
- 5 = non esiste una funzione di controllo di gestione dei costi ICT di gruppo.

6.1.14 – 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:

Grandezze	Servizi tramite ATM evoluti	Remote banking	Internet banking	Mobile banking	Phone banking
– numero di nuovi clienti acquisiti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– numero totale dei clienti che utilizzano il canale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– ricavi netti totali del canale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– ricavi netti per servizio offerto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– vantaggi in termini di fidelizzazione della clientela	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– volume complessivo di operatività	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– volume incrementale di operatività	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– riduzione dell'operatività dello sportello tradizionale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6.1.15 – Per ciascuno dei sottoelencati servizi indicare: se è utilizzato; quale dei tre possibili soggetti è il responsabile e chi lo eroga (secondo il criterio di prevalenza); 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 31/12/2005 e quella prevista per il 2006.

Tabella 6.1.15

Servizi	Situazione al 31/12/2005						Previsioni 2006		
	Utilizzo	Soggetto responsabile	Soggetto erogante	Calcolo corrispettivo	Accordo contrattuale sui livelli di servizio	Applicazione penali	Utilizzo	Soggetto responsabile	Soggetto erogante
	A	B	C	D	E	F	A	B	C
– Elaborazione dati	<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"/>				
– Gestione della rete TD	<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"/>				
– Gestione del sistema periferico	<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"/>				
– POS	<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"/>				
– Help-Desk applicativo / normativo	<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"/>				
– Phone Banking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

6.1.16 – La governance della sicurezza informatica nel gruppo è gestita in modo accentrato?

1 = sì;

2 = no.

6.1.17 – In caso di risposta positiva alla precedente domanda, dove è collocata la funzione di governance accentrata della sicurezza informatica?

1 = all'interno del settore ICT della capogruppo o di una componente bancaria del gruppo;

2 = all'interno della società strumentale di gruppo;

3 = all'interno di un settore non ICT della capogruppo o di una componente bancaria del gruppo.

6.1.18 – Rapportata a 100 l'area di competenza della sicurezza logica nel gruppo bancario quale percentuale di quest'area è coperta dalle policy di sicurezza?

6.1.19 – La sicurezza logica relativa ai rapporti con l'esterno (clientela, altri soggetti, ecc.) è gestita dalla stessa funzione che si occupa della sicurezza logica aziendale all'interno delle banche del gruppo?

1 = sì;

2 = no.

6.1.20 – Nel caso in cui all'interno del gruppo bancario esista un soggetto (azienda bancaria o società strumentale di gruppo) incaricato di fornire i servizi ICT alle altre componenti del gruppo, indicare se tale soggetto è certificato ai fini della gestione della sicurezza delle informazioni.

1 = sì;

2 = no.

6.2 - PROFILI ECONOMICI DELL'ICT

6.2.1 – Tabella riepilogativa costi ICT dell'intero gruppo.

Tabella 6.2.1a

		CONSUNTIVO 2005		
		Costi	Ammortamenti	Costi di esercizio
		A	B	C
1.00	Costi Hardware			
2.00	Costi Software Esterno			
3.00	Costi Personale tecnico e addestramento			
4.00	Costi Servizi da terzi			
<i>4.01</i>	<i>- di cui da società strumentali di gruppo</i>			
5.00	Altri costi ICT			
6.00	Totale Costi ICT			
7.00	Ricavi			
8.00	Totale Costi ICT netti			
Costi di telefonia				
9.01	Costi di telefonia fissa			
9.02	Costi di telefonia mobile			
9.00	Totale Costi di telefonia			

Tabella 6.2.1b

		PREVISIONI 2006		
		Costi	Ammortamenti	Costi di esercizio
		A	B	C
6.00	Totale Costi ICT			

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 e, ove richiesto, indicare nella casella adiacente le quantità di talune grandezze che possono essere utilizzate come “driver” per il calcolo di taluni costi unitari.

Tabella 6.2.2

	valori totali		ripartizione delle colonne A e A1					
			valori riferiti alle attività sostenute presso le banche del gruppo		valori riferiti alle attività presso una società strumentale del gruppo		valori riferiti alle attività presso una società di servizi esterna	
	costi di esercizio, % sul totale	quantità	costi in %	quantità	costi in %	quantità	costi in %	quantità
	A	A1	B	B1	C	C1	D	D1
1.00	Facility management:							
1.01	- sistemi mainframe (quantità = n.ro MIPS)							
	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□
1.02	- server farm							
	□□,□□		□□,□□		□□,□□		□□,□□	
2.00	Application Management:							
2.01	- manutenzione adattativa e correttiva (quantità = n.ro giorni/persona)							
	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□
2.02	- sviluppo e manutenzione evolutiva (quantità = n.ro giorni/persona)							
	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□
2.03	- pacchetti appl. e relativa manutenzione							
	□□,□□		□□,□□		□□,□□		□□,□□	
3.00	Sottosistemi di telecomunicazione (quantità = n.ro nodi di rete)							
	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□
4.00	Sottosistemi periferici:							
4.01	- posti di lavoro direzione centrale (quantità = n.ro posti)							
	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□
4.02	- posti di lavoro specializzati-finanza (quantità = n.ro posti)							
	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□
4.03	- posti di lavoro di filiale (quantità = n.ro posti)							
	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□
4.04	- posti di lavoro mobili -PC portatil) (quantità = n.ro posti)							
	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□
4.05	- apparecchiature ATM (quantità = n.ro apparati)							
	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□
4.06	- apparecchiature POS (quantità = n.ro apparati)							
	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□	□□,□□	□□□□
5.00	Altri servizi ICT non classificabili							
	□□,□□		□□,□□		□□,□□		□□,□□	

100%

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

Telefonia	Quantità
<i>Numero utenze di telefonia fissa</i>	_____
<i>Numero utenze di telefonia mobile</i>	_____

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 6.2.1a 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.	Estero	_____,__%
7.	Credito	_____,__%
8.	Finanza e tesoreria	_____,__%
9.	Incassi e pagamenti	_____,__%
10.	Monetica	_____,__%
11.	Help desk	_____,__%
12.	Altri servizi	_____,__%
Totale		100 %

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	_____,__%
Totale		100 %

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	□□□□,□□ %
Totale		100 %

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	□□□□,□□ %
Totale		100 %

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	□□□□,□□ %
Totale		100 %

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	□□□□,□□ %
Totale		100 %

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	_____,__ %
Totale		100 %

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	_____,__ %
Totale		100 %

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	_____,__ %
Totale		100 %

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	_____,__ %
Totale		100 %

CAPITOLO VII

APPROFONDIMENTI TEMATICI SUI GRUPPI BANCARI

7.1 Interventi evolutivi

7.1.1 – Quale è l'ammontare delle spese per interventi evolutivi ICT effettuati nel 2005 dal gruppo bancario?

	banche	società strumentali	Totale
Totale CashOut			

7.1.2 – Ripartire tra le seguenti finalità l'ammontare del "CashOut" di gruppo relativo al 2005 per gli interventi evolutivi ICT.

Finalità del CashOut ICT		% CashOut 2005
1.	Sviluppo del business	_ _ _ , _ %
2.	Miglioramento dei sistemi di governo, di finanza e di back office	_ _ _ , _ %
3.	Semplificazione/ottimizzazione processi/prodotti/servizi e sviluppo risorse umane	_ _ _ , _ %
4.	Razionalizzazione infrastrutture applicative e tecnologiche	_ _ _ , _ %
5.	Interventi di compliance	_ _ _ , _ %
Totale		100 %

7.1.3 – Ripartire nelle aree sotto elencate, il CashOut di gruppo relativo al 2005 per gli interventi evolutivi ICT (tab. 7.1.1, riga 3, col. Totale).

Tabella 7.1.3

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	_ _ , _ %
Totale		100%

7.1.4 Ripartire tra le seguenti tipologie di intervento l'ammontare del CashOut ICT di gruppo (tab. 7.1.2, riga 5) per interventi evolutivi effettuati nel 2005 relativo ad adeguamenti normativi.

Tipologia di intervento di compliance	CashOut relativo al 2005 (%)
- Disaster Recovery – Business Continuity Management	{ } { } { } { } { }
- Basilea 2	{ } { } { } { } { }
- Principi IAS/IFRS	{ } { } { } { } { }
- Antiriciclaggio	{ } { } { } { } { }
- Trasparenza	{ } { } { } { } { }
- Privacy	{ } { } { } { } { }
- Normativa Vigilanza Bankitalia	{ } { } { } { } { }
- Normativa Vigilanza Consob	{ } { } { } { } { }
- Normativa Interbancaria – Patti Chiari	{ } { } { } { } { }
- Normativa Interbancaria – Monetica	{ } { } { } { } { }
- Normativa Interbancaria – Sistemi di Pagamento e di Regolamento	{ } { } { } { } { }
Totale	100%

7.1.5 Indicare se è stato istituito un presidio centralizzato per il monitoraggio del livello di compliance dei sistemi informativi rispetto alla normativa:

1 = sì, nella direzione sistemi informativi di gruppo;

2 = sì, nella funzione informatica di una banca del gruppo;

3 = sì, nella società strumentale di gruppo;

4 = no.

{ }

7.1.6 Indicare se è stato istituito un presidio centralizzato per la gestione ordinata dei rilievi degli auditors interni e esterni:

1 = sì, nella direzione sistemi informativi di gruppo;

2 = sì, nella funzione informatica di una banca del gruppo;

3 = sì, nella società strumentale di gruppo;

4 = no.

{ }

7.2 Utilizzo di strumenti SELF SERVICE evoluti

7.2.1 Nelle banche del gruppo sono stati avviati o sono previsti progetti mirati all'evoluzione funzionale degli strumenti self service?

1 = sì, sono stati avviati;

2 = sì, ne è previsto l'avvio nel corso del 2006;

3 = no.

7.2.2 Nel caso di risposta positiva alla domanda 7.2.1, quali tra i seguenti strumenti sono stati presi in considerazione?

1 = sì;

2 = no.

- ATM senza contante	<input type="checkbox"/>
- ATM con versamento	<input type="checkbox"/>
- ATM con versamento e altre funzioni evolute	<input type="checkbox"/>
- Chioschi Internet banking	<input type="checkbox"/>
- Chioschi per pagamento bollettini	<input type="checkbox"/>
- Cash IN/OUT per i corrieri	<input type="checkbox"/>

7.2.3 Nel caso di risposta positiva alla domanda 7.2.1, quali sono i benefici attesi, in ordine di importanza decrescente?

- riduzione dei costi	<input type="checkbox"/>
- maggiore efficienza nel servizio alla clientela	<input type="checkbox"/>
- maggiore efficacia commerciale	<input type="checkbox"/>

7.2.4 Nel caso di risposta positiva alla domanda 7.2.1, è stato preso in considerazione l'utilizzo delle tecniche RFID (Radio Frequency Identification Device)?

1 = sì;

2 = no.

7.3 Presidi di sicurezza per le transazioni tramite canali telematici

7.3.1 Nelle banche del gruppo sono state realizzate o sono previste misure mirate alla prevenzione e al contrasto delle frodi perpetrate tramite canali telematici?

1 = sì, sono state realizzate;

2 = sì, ne è prevista la realizzazione nel corso del 2006;

3 = no.

{ }

7.3.2 Nel caso di risposta positiva alla domanda 7.3.1, indicare se sono state realizzate o sono previste attività per la diffusione presso la clientela di norme comportamentali per prevenire il furto di identità tramite i canali telematici:

1 = sì;

2 = in previsione entro il 2006;

3 = no.

- pubblicazione di avvisi sul portale/sito internet delle banche del gruppo	{ }
- speciali pop-up di warning durante gli accessi via internet	{ }
- avvisi spediti a tutta la clientela insieme alle comunicazioni periodiche	{ }
- norme comportamentali specifiche fatte pervenire alla sola clientela che opera via internet	{ }

7.3.3 Nel caso siano state poste in essere una o più delle attività indicate alla domanda precedente, esprimere una valutazione, in ordine decrescente, di efficacia dell'attività svolta:

Attività	efficacia
- pubblicazione di avvisi sul portale/sito internet delle banche del gruppo	{ }
- speciali pop-up di warning durante gli accessi via internet	{ }
- avvisi spediti a tutta la clientela insieme alle comunicazioni periodiche	{ }
- norme comportamentali specifiche fatte pervenire alla sola clientela che opera via internet	{ }

7.3.4 Nel caso di risposta positiva alla domanda 7.3.1, indicare quali tra le sottoindicate misure di prevenzione e contrasto alle attività fraudolente compiute tramite il furto di identità sono state realizzate o sono previste:

1 = sì;

2 = in previsione entro il 2006;

3 = no.

- autenticazione “forte” tramite “one time” password in possesso del cliente	<input type="checkbox"/>
- autenticazione “forte” tramite l’uso di tastiera virtuale	<input type="checkbox"/>
- autenticazione “forte” tramite l’uso di certificati digitali e/o di dispositivi fisici (smart card, token, ecc)	<input type="checkbox"/>
- autenticazione “forte” tramite l’uso di tecniche biometriche	<input type="checkbox"/>
- limitazione di importo alle operazioni dispositive eseguite via internet	<input type="checkbox"/>
- necessità di conferma, tramite altro canale, delle operazioni dispositive eseguite via internet	<input type="checkbox"/>
- avviso al cliente, tramite altro canale, dell’avvenuta esecuzione di transazioni dispositive via internet	<input type="checkbox"/>

7.3.5 Nel caso di risposta positiva alla domanda 7.3.1, indicare se sono state realizzate o sono previste attività per l’individuazione di possibili azioni fraudolente tese alla simulazione nel web del sito internet delle banche del gruppo:

1 = sì;

2 = in previsione entro il 2006;

3 = no.

- scansione periodica del web con particolari software di ricerca	<input type="checkbox"/>
- analisi dei log	<input type="checkbox"/>