

CONVENZIONE INTERBANCARIA
PER I PROBLEMI DELL'AUTOMAZIONE

ASSOCIAZIONE BANCARIA
ITALIANA

Questionario per la

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

Esercizio 2006

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

Le domande contrassegnate con un asterisco dopo il numero sono oggetto di note nel manuale di compilazione.

Assistenza alla compilazione

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

Segreteria CIPA Tel. 06 / 4792.6943

Associazione Bancaria Italiana Tel. 06 / 6767.270

oppure, direttamente ai membri del gruppo interbancario:

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

Massimiliano MAGI SPINETTI : Associazione Bancaria Italiana Tel. 06 / 6767.539

Silvia ATTANASIO: Associazione Bancaria Italiana Tel. 06 / 6767.793

Giovanni BECATTINI: Banca MPS Tel. 0577 / 295892

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

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

Tommaso D'ABROSCA: Banca Popolare Italiana Tel. 0371 / 465103

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

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

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

Alessandro GIUSTI: Credito Emiliano Tel. 0522 / 582819

Francesca MASTELLA: Banco Popolare di Verona e Novara. SGS Tel. 045 / 8274615

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

Claudio PAGLIA: Banca Intesa – Sanpaolo Tel. 02 / 8796.7853

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

Marco RIGHETTI: Unicredito Italiano Tel. 02 / 88627787

Gianni RUGGERI: Banca Popolare dell'Emilia Romagna Tel. 059 / 2022456

Giorgio VIVORI: Banca Popolare di Milano Tel. 02 / 7700.4071

CAPITOLO I

PROFILI STRUTTURALI E ORGANIZZATIVI

1.1 – Il sistema di elaborazione centrale utilizzato dalla banca è prevalentemente gestito:

- 1 = all'interno (di proprietà, noleggiato o in leasing);
- 2 = dalla banca capogruppo;
- 3 = da una banca del gruppo;
- 4 = da una società strumentale del gruppo;
- 5 = dall'esterno (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 31/12/2006:

- Personale che svolge funzioni ICT

1.7 – Nel caso in cui la banca si avvalga di un outsourcer (capogruppo o banca del gruppo, società strumentale del gruppo, società esterna) per dotarsi dei servizi informatici, indicare a chi (outsourcer o banca) spetta la responsabilità delle seguenti attività:

- 1 = capogruppo o banca del gruppo;
 2 = società strumentale del gruppo;
 3 = società esterna;
 4 = 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 2007;
 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 = sì;
 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); quale è la periodicità di rilevazione degli SLA; se è prevista l'applicazione di penali per il mancato rispetto degli SLA. Riportare la situazione al 31/12/2006 e quella prevista per il 2007.

Tabella 1.12

Servizi	Situazione al 31/12/2006						Previsioni 2007	
	Utilizzo	Soggetto erogante	Calcolo corrispettivo	Accordo contrattuale sui livelli di servizio	Applicazione penali	Periodicità della rilevazione SLA	Utilizzo	Soggetto erogante
	A	B	C	D	E	F	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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>

1.13(*) - Qualora vengano formalizzati accordi sui livelli di servizio (tabella 1.12 - colonna D), 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.

1.14(*) - Qualora esista una funzione di gestione degli SLA, quali attività svolge?

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"/>

CAPITOLO II

PROFILI ECONOMICI DELL'ICT

2.1(*) – Indicare nelle successive tabelle i costi ICT risultanti dal consuntivo 2006 (tab. 2.1a) e i corrispondenti costi previsti per il 2007 (tab. 2.1b).

Tabella 2.1a – Consuntivo esercizio 2006

CONSUNTIVO 2006		<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 2006		<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 2007

PREVISIONALE 2007		<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			
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 2007		<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 adattativa 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 rigli 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, eventuale, 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.	Eestero	_____, ____ %
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	□□	□□	□□	□□	□□	□□
Dispositivi	□□	□□	□□	□□	□□	□□

3.2(*) – Con riferimento ai servizi informativi offerti mediante i diversi canali distributivi, riportare le informazioni di seguito richieste:

Tabella 3.2 – Canali distributivi utilizzati dalla clientela: servizi informativi

		Canali						
		ATM-Self service	Remote Banking (solo attivo)	Internet Banking	Mobile Banking	Phone Banking	Promotore finanziario	Sportello
Esercizio 2006:								
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	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□

3.3(*) – 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 dispositive

<i>Servizi dispositivi</i>		<i>Canali</i>						
		ATM-Self service	Remote Banking	Internet Banking	Mobile Banking	Phone Banking	Promotore finanziario	Sportello
Esercizio 2006:		<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	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□

3.4(*) – Indicare, in ordine di importanza, i risultati conseguiti nell'azione di trasferimento dell'operatività della clientela dallo sportello agli altri canali distributivi:

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

3.5 – Per ciascuno dei seguenti canali distributivi, indicare l'andamento previsto per il 2007 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"/>

3.6(*) – 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"/>					

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

- 1 = si;
 2 = in previsione entro il 2007;
 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"/>

3.8 – 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 2006 (in termini di ore erogate) effettuata mediante l’e-learning:

- attività formativa mediante e-learning , %

3.9 – 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	<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 2006 e previsionale 2007, colonna C, riga 6.00):

	Consuntivo 2006	Previsione 2007
– percentuale di spesa per la sicurezza informatica sui costi ICT	_ _ _ , _ %	_ _ _ , _ %

4.2(*) – Esiste un “Business Continuity Plan” formalizzato?

1 = sì;

2 = in previsione entro il 2007;

3 = no.

|_|

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

1 = sì;

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(*) – In caso di esistenza di un piano di Disaster Recovery, indicare se:

1 = sì;

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	_

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

1 = sì;

2 = no.

– in occasione del rilascio di nuove procedure o di nuovo hardware	_
– secondo cadenze prestabilite	_

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

1 = annuale;

2 = maggiore di un anno.

|_|

4.6(*) - Indicare se vengono eseguite prove di Disaster Recovery, la tipologia delle prove eseguite, la frequenza di esecuzione, la qualità dei risultati;

Esecuzione prove	Tipologia delle prove	Frequenza di esecuzione	Qualità dei risultati
□□	□□	□□	□□

4.7 - 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 2007;

3 = no.

□□

Nota: in caso di risposta negativa ("3=no") alla precedente domanda passare al capitolo V.

4.8 - Indicare se sono state realizzate, o sono previste, le sottoindicate 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 2007;

3 = no.

– pubblicazione di avvisi sul portale/sito internet delle banche del gruppo	□□
– avvisi spediti a tutta la clientela insieme alle comunicazioni periodiche	□□
– norme comportamentali specifiche fatte pervenire alla sola clientela che opera via internet	□□

4.9 - Indicare quali tra le sottoindicate contromisure tecnologiche sono state adottate, o si prevede di adottare, per la prevenzione contro il furto di identità e le frodi telematiche:

1 = sì;

2 = in previsione entro il 2007;

3 = no.

– Log-in e password , password dispositiva “statica”	□□
– Log-in e password, password dispositiva “dinamica” (One time password, ciclica, ...)	□□
– PIN multipli	□□
– Certificato digitale	□□
– Smart card	□□
– dispositivi fisici distribuiti al cliente per la generazione di password di secondo livello (Token, Battaglia Navale, ecc.)	□□
– altro	□□

4.10 - Indicare quali tra le sottoindicate contromisure organizzative e policy di sicurezza sono state adottate, o si prevede di adottare:

- 1 = sì;
2 = in previsione entro il 2007;
3 = no.

- identificazione di una struttura organizzativa permanente	<input type="checkbox"/>
- definizione di una procedura d'azione in risposta a frodi informatiche	<input type="checkbox"/>
- monitoraggio per una tempestiva individuazione della frode (es. controlli specifici sull'operatività della clientela)	<input type="checkbox"/>
- collaborazione con forze dell'ordine per la prevenzione/repressione delle frodi (es. PolPosta)	<input type="checkbox"/>
- collaborazione con ISP nazionali e esteri	<input type="checkbox"/>
- formazione del personale di call center per il supporto ai clienti	<input type="checkbox"/>
- comunicazioni alla clientela (attraverso sito, e-mail, sms, ecc.)	
- altro	<input type="checkbox"/>

4.11 - Indicare se sono state realizzate, o si prevede di realizzare, 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 2007;
3 = no.

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

CAPITOLO V

APPROFONDIMENTI TEMATICI

Le banche compileranno il capitolo soltanto se al loro interno è presente una struttura per la gestione strategica (domanda 5.1) e/o operativa dei progetti ICT (domande 5.5 - 5.6).

Le banche capogruppo compileranno il capitolo con riferimento all'intero gruppo; tale circostanza dovrà essere segnalata con una "X" nella seguente casella:

- Banca capogruppo

La gestione dei progetti

5.1(*) - Esiste una struttura con poteri decisionali per la selezione dei progetti ICT?

1 = sì, presso la banca;

2 = sì, presso la capogruppo (banca o holding di gruppo);

3 = sì, presso una società strumentale del gruppo di appartenenza;

4 = no.

5.2 - In caso di risposta positiva alla domanda 5.1, viene effettuata una verifica periodica, da parte della struttura di cui sopra, dell'ordine di priorità dei progetti ICT?

1 = sì;

2 = no.

5.3 - L'attività della struttura di cui alla domanda 5.1 è legata alle disponibilità di budget e/o alle strategie aziendali/di gruppo?

1 = sì;

2 = no.

5.4 - Nell'attività della struttura di cui al punto 5.1 viene utilizzata una metodologia strutturata e condivisa per fissare l'ordine dei progetti che non rispondono a obblighi normativi ?

1 = sì;

2 = no.

in caso di risposta positiva, indicare (1=sì; 2=no) gli elementi presi in considerazione nella metodologia utilizzata:

- Valore del progetto per il business aziendale;	<input type="checkbox"/>
- Costo ICT del progetto;	<input type="checkbox"/>
- Priorità attribuita al progetto da parte dell'utente interno;	<input type="checkbox"/>
- Altro	<input type="checkbox"/>

5.5(*) - Esiste un processo strutturato per la gestione dei progetti ICT (pianificazione, avvio, monitoraggio e controllo, chiusura e valutazione) ?

1 =si, presso la banca;

2 =si, presso la capogruppo (banca o holding di gruppo);

3 =si, presso una società strumentale del gruppo di appartenenza;

4 =no.

5.6(*) - In caso di risposta positiva alla domanda precedente, esiste una struttura (PMO - Project Management Office) per la gestione delle attività di cui allo stesso punto?

1 =si;

2 =no.

5.7 - La struttura di cui alla domanda precedente (PMO) coincide con la struttura di cui alla domanda 5.1 ?

1 =si;

2 =no.

5.8 - Il PMO svolge funzioni di:

1 =solo reporting all'alta direzione;

2 =reporting all'alta direzione, controllo e supporto ai progetti;

3 =reporting all'alta direzione, controllo e interazione con le strutture di progetto.

5.9 - A chi riferisce funzionalmente il PMO?

1 =alla struttura di cui alla domanda 5.1;

2 =all'alta direzione della banca/gruppo bancario;

3 =altro.

5.10(*) - Sono utilizzati specifici indicatori (KPI - Key Performance Indicators) per la valutazione delle attività progettuali in relazione al rispetto dei tempi/obiettivi di qualità?

1 = si, per tutte le attività in corso;

2 = si, per le sole attività rilevanti da un punto di vista aziendale;

3 = no.

5.11(*) - Sono previsti piani di "post implementation review" dopo la conclusione dei progetti?

1 =si, per tutte le attività in corso;

2 =si, per le sole attività rilevanti da un punto di vista aziendale;

3 =no.

5.12(*) - Vengono gestite le "lesson learned" in base all'esito dei progetti?

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 =si;

2 =no.

6.1.2 - La società strumentale è autonoma nella definizione del budget ?

1 =si;

2 =no.

6.1.3 - L'assetto attualmente adottato per la fornitura dei servizi informatici è da considerarsi consolidato?

1 =si;

2 =no.

6.1.4 - 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.

6.1.5(*) - 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 fornitore di servizi ICT	
	2006	Prev.e 2007	2006	Prev.e 2007	2006	Prev.e 2007
– Manutenzione adattativa e correttiva	<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"/>
– Sviluppo di nuove applicazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6.1.6(*) - Qualora per le attività sotto indicate si faccia ricorso a un soggetto esterno indicare, per ciascuna attività, se sono presenti fornitori extra U.E.:

1 =si, in modo prevalente rispetto ai fornitori U.E.;

2 =si, in modo marginale rispetto ai fornitori U.E.;

3 =no.

Attività	Presenza di soggetti esterni extra U.E. fornitori di servizi ICT	
	2006	Previsione 2007
– Manutenzione adattativa e correttiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Manutenzione evolutiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Sviluppo di nuove applicazioni	<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 =si, soltanto per altre società non bancarie del gruppo;

2 =si, 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 2007:

1 =si;

2 =no.

Servizi	Situazione al 31/12/2006	Previsioni 2007
– 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 = secondo canone predeterminato eventualmente corretto a fine esercizio

6.1.10 - Qualora l'erogazione dei servizi ICT sia accentrata presso entità bancarie o società strumentali del gruppo, è previsto che queste, 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 31/12/2006	Previsioni 2007
- 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 (demand management)	<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:

Tabella 6.1.14

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 ne ha la responsabilità e quale lo eroga (in maniera prevalente); come viene calcolato il corrispettivo; se esiste un accordo (di tipo contrattuale) sui livelli di servizio (Service Level Agreement - SLA); con quale periodicità vengono rilevati gli SLA, se è prevista l'applicazione di penali per il mancato rispetto degli SLA. Riportare la situazione al 31/12/2006 e quella prevista per il 2007.

Tabella 6.1.15

Servizi	Situazione al 31/12/2006							Previsioni 2007		
	Utilizzo	Soggetto Responsabile	Soggetto erogante	Calcolo corrispettivo	Accordo contrattuale sui livelli di servizio	Applicazione penali	Periodicità di rilevazione SLA	Utilizzo	Soggetto Responsabile	Soggetto erogante
	A	B	C	D	E	F	G	A	B	C
– Elaborazione dati	<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"/>				
– Gestione della rete TD	<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"/>				
– Gestione del sistema periferico	<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"/>				
– POS	<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"/>				
– Help-Desk applicativo / normativo	<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"/>				
– Phone Banking	<input type="checkbox"/>	<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 2006		
		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 2007		
		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
- Numero utenze di telefonia fissa	_____
- Numero utenze di telefonia mobile	_____

6.2.4(*) - Quale è l'ammontare delle spese per interventi evolutivi ICT effettuati nel 2006 dal gruppo bancario?

	banche	società strumentali	Totale
Totale CashOut	_____	_____	_____

6.2.5 - Ripartire tra le seguenti finalità l'ammontare del "CashOut" di gruppo relativo al 2006 per gli interventi evolutivi ICT.

Finalità del CashOut ICT		% CashOut 2006
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 %

6.2.6 - Ripartire, nelle aree sotto elencate, il totale CashOut di gruppo relativo al 2006 per gli interventi evolutivi ICT (riferirsi al totale della 6.2.4).

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%

6.2.7 - Ripartire tra le seguenti tipologie di intervento l'ammontare del CashOut ICT di gruppo (Tab. 6.2.5, riga 5) per interventi evolutivi effettuati nel 2006 relativo ad adeguamenti normativi.

Tipologia di intervento di compliance	CashOut relativo al 2006 (%)
- 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%

6.2.8(*) - 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 6.2.8

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 %

6.2.9 - Con riferimento all'area "Amministrazione e Contabilità" della tabella 6.2.8, 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 %

6.2.10 - Con riferimento all'area "Applicazioni trasversali" della tabella 6.2.8, 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 %

6.2.11 - Con riferimento all'area "Controllo Direzionale/Gestione/Segnalazioni" della tabella 6.2.8, 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 %

6.2.12 - Con riferimento all'area "Supporto commerciale" della tabella 6.2.8, 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 %

6.2.13 - Con riferimento all'area "Electronic banking" della tabella 6.2.8, 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 %

6.2.14 - Con riferimento all'area "Credito" della tabella 6.2.8, 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 %

6.2.15 - Con riferimento all'area "Finanza e tesoreria" della tabella 6.2.8, 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 %

6.2.16 - Con riferimento all'area "Incassi e pagamenti" della tabella 6.2.8, 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 %

6.2.17 - Con riferimento all'area "Monetica" della tabella 6.2.8, 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 %

6.2.18(*) - Qualora il totale dei costi ICT 2006 a consuntivo (riga 6.00, colonna C, Tabella 6.2.1a) sia inferiore al totale indicato lo scorso anno come previsione per il 2006 (riga 6.00, colonna C, Tabella 6.2.1b del questionario 2005), indicarne, in ordine di importanza decrescente, le cause:

- Difficoltà a realizzare tutte le iniziative progettate;	__
- Realizzazione di savings;	__
- Emergere di ulteriori vincoli di bilancio;	__
- Revisione dell'ordine di priorità;	__
- Ridimensionamento (per errori di stima o per scelta aziendale)	__
- Altro	__

CAPITOLO VII

APPROFONDIMENTI TEMATICI SUI GRUPPI BANCARI

7.1 - Ottimizzazione dei costi ICT

7.1.1(*) – Esistono iniziative di gruppo per l’ottimizzazione dei costi ICT?

- 1 =si, in modalità strutturata attraverso specifiche entità preposte all’iniziativa;
- 2 =si, in modalità non strutturata;
- 3 =no, ma sono previste nel corso del 2007;
- 4 =no.

7.1.2(*) - Sono definite apposite metodologie di “saving” per l’individuazione dei risparmi conseguiti ?

- 1 =in forma unitaria su tutto l’ICT;
- 2 =diversificata fra investimenti e costi;
- 3 =per tipologia di spesa;
- 4 =in forma generica senza obiettivi predefiniti;
- 5 =non sono definite.

7.1.3 - Nella formulazione del budget ICT, si tiene conto dei risparmi attesi?

- 1 =si;
- 2 =parzialmente;
- 3 =no.

7.1.4 - Le iniziative di ottimizzazione vengono pianificate indicando gli specifici obiettivi di risparmio atteso ?

- 1 =sempre;
- 2 =sempre, anche con business case specifici ;
- 3 =qualche volta;
- 4 =mai.

7.1.5(*)- Il ribaltamento dei costi ICT viene realizzato attraverso l’utilizzo di canoni ?

- 1 =si;
- 2 =no.

in caso affermativo, tali canoni sono definiti sulla base:

- 1 =del budget;
- 2 =del budget depurato dei saving;
- 3 =a consuntivo;
- 4 =altro.

7.1.6 – I risparmi ottenuti vengono tracciati?

- 1 =si, sistematicamente;
- 2 =si, solo su alcune iniziative pianificate;
- 3 =no.

7.1.7(*)- Stimare l'ammontare dei risparmi conseguiti nel 2006 a seguito delle attività di ottimizzazione (in termini di Totale Costo di Esercizio):

- 1 =inferiore al 2 %;
- 2 =tra 2 e 5%;
- 3 =tra 5 e 7%;
- 4 =tra 7 e 10%;
- 5 =tra 10 e 15%;
- 6 =oltre 15%;
- 7 = non rilevato.

7.1.8(*) - Quali sono i fronti su cui si è prevalentemente operato per il conseguimento dei risparmi (stimare un peso %):

1.	Rinegoziazione contratti con lo stesso fornitore	%
2.	Sostituzione di un fornitore con un altro	%
3.	Razionalizzazioni nell'uso di prodotti/servizi	%
4.	Razionalizzazioni nei consumi	%
5.	Consolidamento di sistemi/applicazioni	%
6.	Revisioni di processi, riorganizzazioni interne	%
7.	Iniziative di outsourcing	%
8.	Iniziative di insourcing	%
9.	Altro	%
Totale		100%

7.2 - Società strumentali

7.2.1(*) - Indicare il numero delle società strumentali che erogano servizi ICT alle componenti bancarie italiane |_|_|_|

7.2.2(*) - Indicare la quantità di poli operativi della/e società strumentale/i che erogano servizi ICT alle componenti bancarie italiane suddivisi per dislocazione geografica:

Dislocati in Italia	Dislocati in E.U.	Dislocati nel resto del mondo
_ _	_ _	_ _

7.2.3 - Le eventuali società indicate erogano servizi anche a soggetti non appartenenti al gruppo bancario ?

1 = si;

2 = no.

|_|

7.2.4 - Quali sono le attività prevalentemente svolte dalla/e società di servizi ?

1 = si;

2 = no;

1.	Gestione Mainframe	_
2.	Gestione Server Farm e altri sistemi centrali	_
3.	Gestione PC e Server Distribuiti (Fleet Management)	_
4.	Gestione ATM	_
5.	Gestione POS	_
6.	Gestione Reti Dati	_
7.	Servizi di Help Desk	_
8.	Sviluppo e manutenzione applicazioni	_
9.	Altro	_

7.2.5(*) - Ripartire i costi ICT delle società strumentali nell'esercizio 2006 tra i diversi utenti dei servizi offerti:

1.	Banche del gruppo (solo perimetro italiano)	_ _ _ _ , _ %
2.	Società del gruppo e eventuali banche del gruppo non residenti in Italia	_ _ _ _ , _ %
3.	Soggetti extra gruppo	_ _ _ _ , _ %

Totale

100%

7.2.6(*) - A quanto ammontano i costi ICT delle società strumentali ?
(Consuntivo 2006, Totale costo di esercizio in Milioni Euro)

|_|_|_|_|_|

7.2.7 - Qual è il numero totale di dipendenti ICT impiegati presso tali società strumentali ?
(numero al 31.12.2006)

7.2.8 - Esiste, presso le società strumentali, una struttura di Project Management?

1 =si;

2 =no.

7.2.9 - Esiste, presso le società strumentali, una struttura preposta alla gestione della relazione con i clienti?

1 =si;

2 =no.

7.2.10 - Esiste, presso le società strumentali, una struttura preposta alla definizione e alla gestione di livelli di servizio?

1 =si;

2 =no.

7.3 - Grado di internazionalizzazione

7.3.1 - Indicare il nome del gruppo internazionale di appartenenza:

7.3.2 - In quanti Paesi opera il gruppo ?

□□□□

7.3.3 - In quali aree geografiche opera con banche controllate ?

1 =si;

2 =no.

- Europa centro-occidentale	□□
- Europa dell'est	□□
- NordAmerica	□□
- SudAmerica	□□
- Asia	□□
- resto del mondo	□□

7.3.4 - Quante banche comprende il gruppo ?

□□□□

7.3.5(*) - Indicare il numero e la distribuzione per area geografica delle strutture ICT (sia presso banche sia presso società strumentali) operanti all'estero:

Aree geografiche	quantità
- Spagna-Portogallo	□□□
- Italia-Grecia	□□□
- Gran Bretagna	□□□
- Francia-Germania-Austria-Svizzera-Belgio-Olanda-Lussemburgo	□□□
- Scandinavia	□□□
- Est Europa	□□□
- Nord America	□□□
- Asia	□□□
- resto del mondo	□□□

7.3.6(*) - Qual è il modello organizzativo prevalente della "fabbrica ICT" a livello di gruppo?

1 =centralizzato;

2 = distribuito per centri competenza;

3 =delegato alle entità;

4 =altro.

□□

7.3.7(*) - Vengono forniti servizi ICT cross-border ?

1 =si;

2 =no.

□□

Fine del documento