

CONVENZIONE INTERBANCARIA
PER I PROBLEMI DELL'AUTOMAZIONE

ASSOCIAZIONE BANCARIA
ITALIANA

Questionario per la

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

Esercizio 2007

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

□□□□□□

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

Silvia ATTANASIO: Associazione Bancaria Italiana Tel. 06 / 6767.793

Christian ALTOMARE: Deutsche Bank Tel. 02 / 4024.5614

Fabrizio BELLOLI: UBI Banca Tel. 035 / 392502

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

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

Carlo COTRONEO: Banca Nazionale del Lavoro Tel. 06 / 57922878

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

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

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

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

Daniela PREGLIASCO: Banca CARIGE Tel. 010 / 5792345

Marco RIGHETTI: Unicredito Italiano Tel. 02 / 88627787

Filiberto Luigi ROSSI: Banca MPS Tel. 0577 / 295462

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

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

Premessa

La Rilevazione dello stato dell'automazione del sistema creditizio ha l'obiettivo di fornire una visione d'insieme dell'utilizzo dell'*Information and Communication Technology* nelle banche, analizzando, senza alcuna pretesa di esaustività, i diversi aspetti (organizzativi, economici, tecnologici, di sicurezza) della realtà aziendale in cui è possibile rilevare gli effetti di tale utilizzo.

In particolare, vengono esaminati i profili organizzativi e di *governance*, le scelte di *sourcing*, l'utilizzo delle tecnologie web sia nelle modalità di contatto con la clientela sia nei processi amministrativi interni, i presidi adottati per il contenimento e il controllo del rischio informatico. Specifica attenzione viene rivolta ai profili economici dell'utilizzo dell'ICT: l'elaborazione dei dati raccolti permette di calcolare indici che rapportano i costi ICT alle principali grandezze operative e di conto economico, indici di "destinazione dei costi" in relazione ai principali "fattori produttivi" (hardware, software, personale, servizi da terzi) e alle principali "aree tematiche" (sistemi centrali, sistemi trasmissivi, sistemi periferici, applicazioni), nonché taluni costi unitari (costo unitario di: MIPS, posti di lavoro, ATM, POS). I risultati dell'analisi vengono illustrati in un apposito documento che viene pubblicato sui siti internet della CIPA (www.cipa.it) e dell'ABI (www.abi.it). Ciascuna banca e ciascun gruppo bancario partecipante all'indagine ha a disposizione un "flusso di ritorno" contenente i propri indici e costi unitari, confrontati con quelli medi del *peer group*, utilizzabile a fini di autoanalisi.

Ogni anno l'indagine prevede taluni "approfondimenti tematici" che integrano lo schema di analisi sopra descritto. Il focus viene di volta in volta rivolto ad argomenti che risultano di particolare rilevanza e attualità; si tratta, necessariamente, di approfondimenti sintetici, con l'obiettivo di consentire un "primo approccio" all'argomento individuato. Nel caso in cui i risultati dell'approfondimento risultino particolarmente significativi, viene valutata l'opportunità di replicare l'analisi, l'anno successivo, mediante inserimento delle relative domande nella componente "consolidata" del questionario.

Le informazioni fornite su base volontaria e raccolte da CIPA e ABI vengono utilizzate esclusivamente ai fini dell'indagine e sono diffuse all'esterno soltanto in forma aggregata. Il trattamento dei dati si svolge, senza intervento di terze parti, con modalità atte a garantirne la sicurezza e la riservatezza.

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 i servizi ICT prevalentemente all'interno della banca;
- 2 = accentrare i servizi ICT prevalentemente presso la banca capogruppo o presso un'altra banca del gruppo;
- 3 = accentrare i servizi ICT prevalentemente presso una società strumentale del gruppo;
- 4 = accentrare i servizi ICT prevalentemente 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, e il numero totale di dipendenti:

- Personale che svolge funzioni ICT (media nell'anno)
- Totale personale (media nell'anno)

CAPITOLO II

PROFILI ECONOMICI DELL'ICT

2.1(*) – Indicare nelle successive tabelle:

- a) ***i costi ICT risultanti dal consuntivo 2007 (tab. 2.1a) e, al piede della tabella, le quantità di talune grandezze che possono essere utilizzate per il calcolo di taluni costi unitari;***
- b) ***i corrispondenti costi previsti per il 2008 (tab. 2.1b).***

Tabella 2.1a CONSUNTIVO 2007

| I costi, espressi in migliaia di euro, sono rappresentativi del TCO (spese + ammortamenti, incluse le eventuali svalutazioni); per ciascuna riga, l'eventuale quota di ammortamento deve essere indicata, come "di cui", nell'ultima colonna | | | Aree tematiche | | | | | | | | | | | Totale F | Di cui per ammortamenti G |
|--|---------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------|---------------------|-------------------|--------------------|------------------------|-----------|-----------|-------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|-------------|------------------------------|
| | | | Sistemi Centrali | | Sistemi trasmissivi | | | Sistemi Periferici | | | Applicazioni | | Altri costi ICT non classif. E | | |
| | | | Main frame A1 | Server Farm A2 | Reti Dati B1 | Fonia fissa B2 | Fonia mobile B3 | Sistemi distrib. C1 | ATM C2 | POS C3 | Sw acquisito o svilupp. D1 | Manut. adatt. e corrett. D2 | | | |
| Fattori produttivi | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.00 | Hardware | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.01 | Software | Software di sistema | | | | | | | | | | | | | |
| 2.02 | | Software applicativo | | | | | | | | | | | | | |
| 3.00 | Personale interno | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.01 | Servizi ricevuti da terzi | Soc strum o altra banca del gruppo | Servizi di F. M. e/o di Outsourcing | | | | | | | | | | | | |
| 4.02 | | | Altri Servizi | | | | | | | | | | | | |
| 4.11 | | Società di servizi esterna | Servizi di F. M. e/o di Outsourcing | | | | | | | | | | | | |
| 4.12 | | | Altri Servizi | | | | | | | | | | | | |
| 4.21 | | Personale esterno | | | | | | | | | | | | | |
| 4.22 | | Servizi professionali di consulenza | | | | | | | | | | | | | |
| 5.01 | Altri costi ICT | Facilities | | | | | | | | | | | | | |
| 5.04 | | Altri costi | | | | | | | | | | | | | |
| 6.00 | Totale costi ICT | | | | | | | | | | | | | | |
| 7.00 | Ricavi | | | | | | | | | | | | | | |
| 8.00 | Totale costi ICT netti | | | | | | | | | | | | | | |
| 9.00 | - di cui costi di integrazione | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Indicazione delle quantità | | | | | | | | | | |
| | <i>Di cui postazioni terminali VoIP</i> | | | | | | | | | |

Tabella 2.1b

PREVISIONALE 2008

| | | | | |
|--|---------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|--|
| I costi, espressi in migliaia di euro, sono rappresentativi del TCO (spese + ammortamenti, incluse le eventuali svalutazioni). | | | Totale F | |
| Fattori produttivi | | | | |
| 1.00 | Hardware | | | |
| 2.01 | Software | Software di sistema | | |
| 2.02 | | Software applicativo | | |
| 3.00 | Personale interno | | | |
| 4.01 | Servizi ricevuti da terzi | Soc strum o altra banca del gruppo | Servizi di F.M. e/o di outsourcing | |
| 4.02 | | Altri Servizi | | |
| 4.11 | | Società di servizi esterna | Servizi di F.M. e/o di outsourcing | |
| 4.03 | | | Altri Servizi | |
| 4.21 | | Personale esterno | | |
| 4.22 | | Servizi professionali di consulenza | | |
| 5.01 | | Altri costi ICT | Facilities | |
| 5.04 | Altri costi | | | |
| 6.00 | Totale costi ICT | | | |
| 7.00 | Ricavi | | | |
| 8.00 | Totale costi ICT netti | | | |
| 9.00 | - di cui costi di integrazione | | | |

2.2(*) – Per ciascuna delle aree sotto elencate, indicare le percentuali dei costi (comprensivi degli ammortamenti per la quota annua di competenza) rispetto al totale costi ICT indicato alla tabella 2.1a, riga 6.00, colonna F.

Tabella 2.2

| AREE PRODOTTI/SERVIZI | | % Costi di esercizio |
|-----------------------|--|----------------------|
| A | DIREZIONALI | |
| | 1. Controllo direzionale / gestione / segnalazioni | _____, ____ % |
| | 2. Risk Management | _____, ____ % |
| B | SUPPORTO | |
| | 3. Amministrazione e contabilità | _____, ____ % |
| | 4. Help desk | _____, ____ % |
| | 5. Altri servizi | _____, ____ % |
| C | OPERATIONS | |
| | 6. Credito | _____, ____ % |
| | 7. Estero | _____, ____ % |
| | 8. Finanza e tesoreria | _____, ____ % |
| | 9. Incassi e pagamenti | _____, ____ % |
| | 10. Monetica | _____, ____ % |
| | 11. Applicazioni trasversali | _____, ____ % |
| D | MARKETING E CUSTOMER SERVICE | |
| | 12. Electronic banking | _____, ____ % |
| | 13. Supporto commerciale | _____, ____ % |
| Totale | | 1 0 0 % |

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.

| <i>Servizi</i> | <i>Canali</i> | | | | |
|----------------|------------------|------------------|----------------|---------------|-----------------------|
| | ATM-Self Service | Internet Banking | Mobile Banking | Phone Banking | Promotore finanziario |
| Informativi | □□ | □□ | □□ | □□ | □□ |
| Dispositivi | □□ | □□ | □□ | □□ | □□ |

3.2(*) – Numero dei conti correnti on-line attivi (espressi in migliaia):

| | | | | | | | | | |
|-----------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| - clientela corporate | | | | | | | | | |
| - clientela retail | | | | | | | | | |

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>Canali</i> | | | | | |
|----------------------------|--|--------------------|------------------|----------------|---------------|-----------------------|-----------|
| | | ATM-Self service | Internet Banking | Mobile Banking | Phone Banking | Promotore finanziario | Sportello |
| <i>Servizi dispositivi</i> | | | | | | | |
| <i>Esercizio 2007:</i> | | <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 | <input type="checkbox"/> |
| 07 | Operazioni su prodotti assicurativi | <input type="checkbox"/> |
| 08 | Deleghe di pagamento | <input type="checkbox"/> |
| 09 | Ricariche carte di pagamento prepagate | <input type="checkbox"/> |
| 10 | Ricariche servizi prepagati | <input type="checkbox"/> |
| 11 | Servizi accessori non bancari | <input type="checkbox"/> |
| 12 | Versamenti | <input type="checkbox"/> |

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 | <input type="checkbox"/> |
| – Internet Banking | <input type="checkbox"/> |
| – Mobile Banking | <input type="checkbox"/> |
| – Phone Banking | <input type="checkbox"/> |
| – Promotore finanziario | <input type="checkbox"/> |

3.5 – Per ciascuno dei seguenti canali distributivi, indicare l'andamento previsto per il 2008 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"/> |
| – 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 – Indicare il ricorso alla tecnologia WEB per i seguenti utilizzi:

- 1 = sì;
2 = in previsione entro il 2008;
3 = no.

| | |
|-------------------------|--------------------------|
| – Posta | <input type="checkbox"/> |
| – Aree di collaboration | <input type="checkbox"/> |
| – Informativa interna | <input type="checkbox"/> |

| | |
|---|--------------------------|
| - Formazione/addestramento | <input type="checkbox"/> |
| - Procurement | <input type="checkbox"/> |
| - videoconferenza / broadcasting | <input type="checkbox"/> |
| - data warehousing / decision support systems | <input type="checkbox"/> |
| - applicazioni per analisi e controllo del rischio | <input type="checkbox"/> |
| - applicazioni gestionali per funzioni di marketing | <input type="checkbox"/> |
| - servizi di gestione / amministrazione personale | <input type="checkbox"/> |
| - operatività di sportello | <input type="checkbox"/> |
| - gestione e monitoraggio sistemi/software distribution | <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 2007 e previsionale 2008, colonna F, riga 6.00):

| | Consuntivo 2007 | Previsione 2008 |
|---|--------------------|--------------------|
| – percentuale di spesa per la sicurezza informatica sui costi ICT | _ _ _ , _ % | _ _ _ , _ % |

4.2(*) – In caso di esistenza di un piano di Business Continuity 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 | _ |

4.3(*) - Qualora vengano eseguite prove di Business Continuity indicarne la tipologia, la frequenza di esecuzione, la qualità dei risultati:

| Tipologia delle prove | Frequenza di esecuzione | Qualità dei risultati |
|-----------------------|-------------------------|-----------------------|
| _ | _ | _ |

4.4(*) – In caso di esistenza di un piano di Disaster Recovery, 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 | _ |

4.5 – 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 | _ |
| – secondo cadenze prestabilite | _ |

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

1 = annuale;

2 = maggiore di un anno.

|_|

4.6(*) - Qualora vengano eseguite prove di Disaster Recovery indicarne la tipologia, la frequenza di esecuzione, la qualità dei risultati:

| Tipologia delle prove | Frequenza di esecuzione | Qualità dei risultati |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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 2008;

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 2008;

3 = no.

| | |
|---|--------------------------|
| - pubblicazione di avvisi sul portale/sito internet delle banche del gruppo | <input type="checkbox"/> |
| - avvisi spediti a tutta la clientela insieme alle comunicazioni periodiche | <input type="checkbox"/> |
| - norme comportamentali specifiche fatte pervenire alla sola clientela che opera via internet | <input type="checkbox"/> |

4.9(*) – Al fine di aumentare la sicurezza nei servizi forniti alla clientela in modalità "on line", sono state previste modalità di autenticazione a due livelli e/o a due fattori?

1 = sì;

2 = no.

4.10 – Nel caso di risposta affermativa alla domanda 4.9 indicare quali tra le sottoindicate contromisure tecnologiche sono state adottate per la prevenzione del furto di identità e le frodi telematiche:

- 1 = sì;
 2 = sì, oltre un limite di importo prefissato;
 3 = no.

| Autenticazione a due livelli | Servizi resi alla clientela: | | | |
|---|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | “Retail” | | “Corporate” | |
| | informativi | dispositivi | informativi | dispositivi |
| – Log-in e password + password dispositiva “statica” | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| – Log-in e password + password dispositiva “dinamica” (One time password, ciclica, ...) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| – PIN multipli | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| Autenticazione a due fattori | Servizi resi alla clientela: | | | |
|--|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | “Retail” | | “Corporate” | |
| | informativi | dispositivi | informativi | dispositivi |
| – Certificato digitale | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| – Smart card | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| – dispositivi fisici distribuiti al cliente per la generazione di password di secondo livello (Token, Battaglia Navale, ecc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| – sistemi ad elevata sofisticazione (es.: biometrici) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4.11 - 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 2008;
 3 = no.

| | |
|---|--------------------------|
| – identificazione di una struttura organizzativa permanente finalizzata all’adozione delle contromisure | <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 altre banche | <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.) | |

4.12 - 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 della banca e/o delle banche del gruppo di appartenenza:

1 = sì;

2 = in previsione entro il 2008;

3 = no.

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

CAPITOLO V

APPROFONDIMENTI TEMATICI: EVOLUZIONE ATM

5.1(*) - Quali delle seguenti funzionalità "evolute" sono attualmente presenti sugli ATM della banca (risposta multipla)?

1 = sì;

2 = no.

| | |
|------------------------|--------------------------|
| - pagamenti; | <input type="checkbox"/> |
| - pubblicità; | <input type="checkbox"/> |
| - inquiry particolari; | <input type="checkbox"/> |
| - biglietteria. | <input type="checkbox"/> |

5.2 - Esistono in azienda progetti di sostituzione degli ATM attuali con ATM evoluti?

1 = sì;

2 = no.

5.3 - In caso di risposta affermativa alla domanda 5.2, indicare la durata prevista per il progetto (numero di anni):

5.4 - In caso di risposta affermativa alla domanda 5.2 indicare la % di ATM evoluti (sul totale alla stessa data) alle seguenti date di riferimento:

- 31/12/2007

, %

- 31/12/2008

, %

- a conclusione del progetto.

, %

5.5 - Indicare il numero di anni in cui vengono ammortizzati gli investimenti relativi agli ATM, distintamente per tipologia:

- ATM tradizionali

- ATM evoluti

5.6 - Quanti sono i diversi fornitori di ATM di cui ci si avvale attualmente? Indicarne il numero:

5.7 - E' prevista l'installazione di ATM di ulteriori fornitori?

1 = sì;

2 = in valutazione;

3 = no.

5.8(*) - Il software attualmente utilizzato sugli ATM è "multivendor"?

- 1 = sì;
- 2 = in parte;
- 3 = no.

□□

5.9 - Nel caso si adotti software multivendor, indicare la % di ATM in cui esso è installato relativa al principale fornitore di hardware ATM:

□□□□□, □□%

5.10 - Qualora non fosse ancora utilizzato (perlomeno non completamente) un software multivendor, si è interessati alla sua adozione (o ulteriore diffusione)?

- 1 = sì;
- 2 = no.

□□

5.11 - Chi ha prevalentemente in carico la gestione degli ATM dal punto di vista informatico?

- 1 = gestione delegata totalmente alle aree di business ;
- 2 = gestione affidata al settore ICT interno alla banca;
- 3 = gestione affidata a un altro soggetto del gruppo bancario di appartenenza;
- 4 = gestione affidata al fornitore di ATM o società di servizi esterna (outsourcing).

| installazione e manutenzione hardware/software | networking | monitoraggio |
|--|------------|--------------|
| □□ | □□ | □□ |

5.12 - Qualora la gestione degli ATM, sempre dal punto di vista informatico, fosse totalmente o parzialmente ancora in carico alla banca, specificare se si ha interesse a esternalizzare completamente o parzialmente tale attività:

- 1 = sì, tramite eventuale società di servizi interna al gruppo bancario di appartenenza;
- 2 = sì, tramite fornitore di ATM o società di servizi esterna;
- 3 = no.

□□

5.13 - Oltre agli ATM, sono presenti apparecchiature self-service multimediali (es.: "chioschi")?

- 1 = sì ;
- 2 = no, ma ne è prevista l'installazione entro la fine del 2008;
- 3 = no e non sono previste a breve.

□□

5.14 - Indicare quanti self-service multimediali sono installati al 31/12/2007:

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | |
|--|--|--|--|--|

5.15 - Specificare quali funzionalità risultano attualmente implementate sulle apparecchiature self-service multimediali:

1 = sì ;

2 = no.

| | |
|--|--------------------------|
| Accesso banca online | <input type="checkbox"/> |
| Pagamenti | <input type="checkbox"/> |
| Informativa concernente la normativa sulla trasparenza | <input type="checkbox"/> |
| Pubblicità | <input type="checkbox"/> |
| Customer care | <input type="checkbox"/> |

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

- 1 =si;
2 =no.

6.1.2 - 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 in centri di competenza;
4 =affidamento delle attività a società esterna al gruppo.

6.1.3(*) - Qualora per le attività sotto indicate si faccia ricorso a un soggetto esterno, diverso dalla società strumentale di gruppo, 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 |
|--|--|
| – Manutenzione adattativa e correttiva | <input type="checkbox"/> |
| – Manutenzione evolutiva | <input type="checkbox"/> |
| – Sviluppo di nuove applicazioni | <input type="checkbox"/> |

6.1.4(*) Esiste un comitato (diverso dal Board) responsabile della definizione delle strategie ICT? In caso positivo, da chi è presieduto?

- 1 =le strategie ICT sono definite direttamente dal Board
2 =il comitato esiste ed è presieduto da un membro del Board
3 =il comitato esiste e non è presieduto da un membro del Board

4 = la definizione delle strategie ICT spetta al CIO

6.1.5(*) Esiste un comitato (Project Steering Group) responsabile del controllo dello stato di avanzamento dei progetti?

- 1 = sì, ed esamina ogni progetto
- 2 = sì, ed esamina solo i progetti critici
- 3 = no, non esiste il comitato

6.1.6 Nel caso di risposta positiva (risposta 1 o 2) alla precedente domanda, con quale frequenza si riunisce tale organismo?

- 1 = più di una volta al mese
- 2 = una volta al mese
- 3 = trimestralmente

6.1.7 In caso di risposta positiva alla domanda 6.1.5, indicare chi presiede tale organismo:

- 1 = un manager del settore ICT
- 2 = un manager del settore business

6.1.8 La funzione ICT è totalmente centralizzata o anche decentrata nelle/in alcune aree di business?

- 1 = totalmente accentrata
- 2 = anche parzialmente decentrata presso alcune aree di business

6.1.9 Con quale frequenza avviene la raccolta delle esigenze ICT delle aree di business?

- 1 = una volta l'anno
- 2 = infrannuale
- 3 = annuale e con momenti intermedi di revisione/integrazione

6.1.10 La raccolta delle esigenze viene effettuata da un'unica figura/struttura presso il settore ICT?

- 1 = un'unica struttura del settore ICT raccoglie le esigenze di tutte le aree di business
- 2 = all'interno del settore ICT esistono strutture specializzate per area di business, ciascuna delle quali raccoglie le esigenze dell'area di business cui è dedicata
- 3 = la domanda è raccolta per tipologia di servizi da strutture diverse del settore ICT, specializzate per tali servizi

6.1.11(*) Esiste una formalizzazione dell'Enterprise Architecture? In caso positivo, a chi è assegnata la relativa responsabilità?

- 1 = non esiste una formalizzazione dell'Enterprise Architecture
- 2 = esiste una formalizzazione e la relativa responsabilità spetta a una struttura/comitato interno al settore ICT
- 3 = esiste una formalizzazione e la responsabilità spetta a un comitato composto da responsabili dell'ICT e del business

6.1.12 – Vengono effettuate, su iniziativa del settore ICT, indagini per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti interni dei servizi ICT erogati?

- 1 = sì, saltuariamente;
- 2 = sì, periodicamente;
- 3 = in previsione entro il 2008;
- 4 = no.

6.1.13 – Nel caso vengano effettuate indagini del tipo sopra indicato (valore 1 o 2 nella risposta alla domanda 6.1.12) specificare quale metodologia viene prevalentemente utilizzata per le indagini:

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

6.1.14 – Nel caso vengano effettuate indagini del tipo sopra indicato (valore 1 o 2 nella risposta alla domanda 6.1.12), 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"/> |

6.1.15 - Nel caso in cui all'interno del gruppo esistano una o più società strumentali che erogano servizi ICT alle componenti bancarie, indicare le attività prevalentemente svolte dalla/e società di servizi:

- 1 = sì;
- 2 = no;

| | | |
|----|---|--------------------------|
| 1. | Gestione Mainframe | <input type="checkbox"/> |
| 2. | Gestione Server Farm e altri sistemi centrali | <input type="checkbox"/> |
| 3. | Gestione PC e Server Distribuiti (Fleet Management) | <input type="checkbox"/> |
| 4. | Gestione ATM | <input type="checkbox"/> |
| 5. | Gestione POS | <input type="checkbox"/> |
| 6. | Gestione Reti Dati | <input type="checkbox"/> |
| 7. | Servizi di Help Desk | <input type="checkbox"/> |

| | | |
|----|--------------------------------------|--------------------------|
| 8. | Sviluppo e manutenzione applicazioni | <input type="checkbox"/> |
| 9. | Altro | <input type="checkbox"/> |

6.2 - Profili economici dell'ICT

6.2.1(*) - Indicare nelle successive tabelle:

- a) ***i costi ICT dell'intero gruppo risultanti dal consuntivo 2007 (tab. 6.2.1a) e, al piede della tabella, le quantità di talune grandezze che possono essere utilizzate per il calcolo di taluni costi unitari;***
- b) ***i corrispondenti costi previsti per il 2008 (tab. 6.2.1b).***

Tabella 6.2.1a - CONSUNTIVO 2007

| I costi, espressi in migliaia di euro, sono rappresentativi del TCO (spese + ammortamenti, incluse le eventuali svalutazioni); per ciascuna riga, l'eventuale quota di ammortamento deve essere indicata, come "di cui", nell'ultima colonna. | | | Aree tematiche | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|----------------|---------------------|----------------|-----------------|---------------------|--------|--------|----------------------------|-----------------------------|----------------------------------|----------|---------------------------|--|
| | | | Sistemi Centrali | | Sistemi trasmissivi | | | Sistemi Periferici | | | Applicazioni | | Altri costi ICT non classific. E | Totale F | Di cui per ammortamenti G | |
| | | | Main frame A1 | Server Farm A2 | Reti Dati B1 | Fonia fissa B2 | Fonia mobile B3 | Sistemi distrib. C1 | ATM C2 | POS C3 | Sw acquisito o svilupp. D1 | Manut. adatt. e corrett. D2 | | | | |
| Fattori produttivi | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.00 | Hardware | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.01 | Software | Software di sistema | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.02 | | Software applicativo | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.00 | Personale interno | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.01 | Servizi ricevuti da terzi | Società strumentale del gruppo | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.02 | | Altri Servizi | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.11 | | Società di servizi esterna | Servizi di F.M. e/o di Outsourcing | | | | | | | | | | | | | |
| 4.12 | | | Altri Servizi | | | | | | | | | | | | | |
| 4.21 | | Personale esterno | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.22 | | Servizi professionali di consulenza | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.01 | Altri costi ICT | Facilities | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.02 | | Altri costi | | | | | | | | | | | | | | |
| 6.00 | Totale costi ICT | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7.00 | Ricavi | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8.00 | Totale costi ICT netti | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9.00 | - di cui costi di integrazione | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Indicazione delle quantità | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <i>Di cui postazioni terminali VoIP</i> | | | | | | | | | | | | | | |

Tabella 6.2.1b

PREVISIONALE 2008

| | | | |
|--|-------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|
| I costi, espressi in migliaia di euro, sono rappresentativi del TCO (spese + ammortamenti, incluse le eventuali svalutazioni). | | | Totale F |
| Fattori produttivi | | | |
| 1.00 | Hardware | | |
| 2.01 | Software | Software di sistema | |
| 2.02 | | Software applicativo | |
| 3.00 | Personale interno | | |
| 4.01 | Servizi ricevuti da terzi | Società strumentale del gruppo | Servizi di F.M. e/o di Outsourcing |
| 4.02 | | | Altri Servizi |
| 4.11 | Servizi ricevuti da terzi | Società di servizi esterna | Servizi di F.M. e/o di Outsourcing |
| 4.12 | | | Altri Servizi |
| 4.21 | Personale esterno | | |
| 4.22 | Servizi professionali di consulenza | | |
| 5.01 | Altri costi ICT | Facilities | |
| 5.02 | | Altri costi | |
| 6.00 | Totale costi ICT | | |
| 7.00 | Ricavi | | |
| 8.00 | Totale costi ICT netti | | |
| 9.00 | - di cui costi di integrazione | | |

6.2.2(*)- Nel caso in cui all'interno del gruppo esista una (o più) società strumentale che eroga servizi ICT alle componenti bancarie, ripartire i costi ICT di tale società nell'esercizio 2007 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% |

6.2.3 - A quanto ammontano i costi ICT delle società strumentali ?
(Consuntivo 2007, Totale costo di esercizio in Migliaia di Euro) _____

6.2.4 - Qual è il numero totale di dipendenti ICT impiegati presso tali società strumentali ?
(media nell'anno) _____

6.2.5(*) - Quale è l'ammontare delle spese per interventi evolutivi ICT effettuati nel 2007 dal gruppo bancario?

| | banche | società strumentali | Totale |
|----------------|--------|---------------------|--------|
| Totale CashOut | _____ | _____ | _____ |

6.2.6 - Ripartire tra le seguenti finalità l'ammontare del "CashOut" di gruppo relativo al 2007 per gli interventi evolutivi ICT.

| | Finalità del CashOut ICT | % CashOut 2007 |
|---------------|---|----------------|
| 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 | _____, ____ % |
| 6. | Progetti di integrazione | _____, ____ % |
| Totale | | 100 % |

6.2.7(*) - Ripartire, nelle aree sotto elencate, il totale CashOut di gruppo relativo al 2007 per gli interventi evolutivi ICT (riferirsi al totale della 6.2.5).

| | | | |
|---------------|------------------------------|---|---------------|
| A | DIREZIONALI | | |
| | 1. | Controllo direzionale / gestione / segnalazioni | _____, ____ % |
| | 2. | Risk Management | _____, ____ % |
| B | SUPPORTO | | |
| | 3. | Amministrazione e contabilità | _____, ____ % |
| | 4. | Help desk | _____, ____ % |
| | 5. | Altri servizi | _____, ____ % |
| C | OPERATIONS | | |
| | 6. | Credito | _____, ____ % |
| | 7. | Eestero | _____, ____ % |
| | 8. | Finanza e tesoreria | _____, ____ % |
| | 9. | Incassi e pagamenti | _____, ____ % |
| | 10. | Monetica | _____, ____ % |
| | 11. | Applicazioni trasversali | _____, ____ % |
| D | MARKETING E CUSTOMER SERVICE | | |
| | 12. | Electronic banking | _____, ____ % |
| | 13. | Supporto commerciale | _____, ____ % |
| Totale | | | 100 % |

6.2.8 - Ripartire tra le seguenti tipologie di intervento l'ammontare del CashOut ICT di gruppo (Tab. 6.2.6, riga 5) per interventi evolutivi effettuati nel 2007 relativo ad adeguamenti normativi.

| Tipologia di intervento di compliance | CashOut relativo al 2007 (%) |
|---|------------------------------|
| – Disaster Recovery – Business Continuity Management | _____.____ |
| – Basilea 2 | _____.____ |
| – SEPA | _____.____ |
| – MiFID | _____.____ |
| – Antiriciclaggio | _____.____ |
| – Normativa contabile/fiscale | _____.____ |
| – Privacy | _____.____ |
| – Normativa Vigilanza Bankitalia | _____.____ |
| – Normativa Vigilanza Consob | _____.____ |
| – Normativa Interbancaria – Patti Chiari, Monetica, Sistemi di Pagamento e di Regolamento | _____.____ |
| Totale | 100% |

6.2.9(*) - 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 indicato alla Tabella 6.2.1a.

Tabella 6.2.9

| AREE PRODOTTI/SERVIZI | | % Costi di esercizio |
|-----------------------|---|----------------------|
| A | DIREZIONALI | |
| 1. | Controllo direzionale / gestione / segnalazioni | □□□□, □□ % |
| 2. | Risk Management | □□□□, □□ % |
| B | SUPPORTO | |
| 3. | Amministrazione e contabilità | □□□□, □□ % |
| 4. | Help desk | □□□□, □□ % |
| 5. | Altri servizi | □□□□, □□ % |
| C | OPERATIONS | |
| 6. | Credito | □□□□, □□ % |
| 7. | Eestero | □□□□, □□ % |
| 8. | Finanza e tesoreria | □□□□, □□ % |
| 9. | Incassi e pagamenti | □□□□, □□ % |
| 10. | Monetica | □□□□, □□ % |
| 11. | Applicazioni trasversali | □□□□, □□ % |
| D | MARKETING E CUSTOMER SERVICE | |
| 12. | Electronic banking | □□□□, □□ % |
| 13. | Supporto commerciale | □□□□, □□ % |
| Totale | | 100 % |

6.2.10(*) - Qualora il totale dei costi ICT 2007 a consuntivo (Tabella 6.2.1a) sia inferiore al totale indicato lo scorso anno come previsione per il 2007 (riga 6.00, colonna C, Tabella 6.2.1b del questionario 2006), 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) | □□ |

6.2.11(*) – 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 2008;

4 =no.

□□

6.2.12(*) - 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.

□□

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

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

□□

6.2.14(*)- Stimare l'ammontare dei risparmi conseguiti nel 2007 a seguito delle attività di ottimizzazione (in termini di Totale Costo di Esercizio):

- 1 =inferiore al 2 %;
- 2 =tra 2 e 3%;
- 3 =tra 3 e 5%;
- 4 =tra 5 e 7%;
- 5 =tra 7 e 9%;
- 6 =oltre 9%;
- 7 = non rilevato.

□□

6.2.15(*) - 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 | □□□□,□□□□ % |
| Totale | | 100% |

| | |
|---------------------|--------------------------|
| - Frode esterna | <input type="checkbox"/> |
| - Furti di identità | <input type="checkbox"/> |

7.1.5 – Quali presidi tecnici e organizzativi sono adottati per mitigare i rischi di guasti dell'hardware ?

- 1 = sì, prevalentemente in proprio;
 2 = sì, prevalentemente gestito dal soggetto esterno fornitore dei servizi informatici (società strumentale di gruppo / società di servizi);
 3 = no.

| | |
|--|--------------------------|
| - Ridondanza di sistemi/apparati critici | <input type="checkbox"/> |
| - Ridondanza di tutti i dispositivi (completa) | <input type="checkbox"/> |

7.1.6 – Quali presidi tecnici e organizzativi sono adottati per mitigare i rischi di comportamenti anomali del software ?

- 1 = sì, prevalentemente in proprio;
 2 = sì, prevalentemente gestito dal soggetto esterno fornitore dei servizi informatici (società strumentale di gruppo / società di servizi);
 3 = no.

| | |
|---|--------------------------|
| - Duplicazione di applicazioni critiche | <input type="checkbox"/> |
| - Controllo di qualità del software limitato al ciclo di sviluppo | <input type="checkbox"/> |
| - Controllo di qualità del software nell'intero ciclo di vita | <input type="checkbox"/> |
| - Code inspection del software critico | <input type="checkbox"/> |

7.1.7 – Quali presidi tecnici e organizzativi sono adottati per mitigare i rischi di interruzione di servizio ?

- 1 = sì, prevalentemente in proprio;
 2 = sì, prevalentemente gestito dal soggetto esterno fornitore dei servizi informatici (società strumentale di gruppo / società di servizi);
 3 = no.

| | |
|----------------------------|--------------------------|
| - Business continuity plan | <input type="checkbox"/> |
| - Disaster recovery plan | <input type="checkbox"/> |
| - Misure di contingency | <input type="checkbox"/> |

7.1.8 – Quali presidi tecnici e organizzativi sono adottati per mitigare i rischi di frode interna?

- 1 = sì;
 2 = no.

| | |
|--|--------------------------|
| - Screening del personale | <input type="checkbox"/> |
| - Programmi di sensibilizzazione | <input type="checkbox"/> |
| - Tracciamento degli accessi a tutti i dispositivi critici | <input type="checkbox"/> |
| - Logging delle singole applicazioni (tracciatura degli eventi logici) | <input type="checkbox"/> |
| - Previsione di provvedimenti disciplinari specifici | <input type="checkbox"/> |

| | |
|---|--------------------------|
| - Applicazione del principio del “contraddittorio” nelle transazioni critiche | <input type="checkbox"/> |
| - Attribuzione differenziata delle abilitazioni di accesso in relazione agli specifici ruoli svolti | <input type="checkbox"/> |
| - Strong Authentication per le funzioni più critiche | <input type="checkbox"/> |
| - Controllo di qualità delle password e limitazione temporale della validità | <input type="checkbox"/> |

7.1.9 – Quali presidi tecnici e organizzativi sono adottati per mitigare i rischi di frode esterna ?

1 = sì;
2 = no.

| | |
|--|--------------------------|
| - Monitoraggio delle transazioni critiche | <input type="checkbox"/> |
| - Introduzioni dei criteri della policy nel disegno delle applicazioni | <input type="checkbox"/> |
| - Sistemi evoluti di autenticazione dell’utente | <input type="checkbox"/> |

7.1.10 – Il gruppo ha già investito o intende investire a breve in:

1 = sì;
2 = no.

| | |
|-------------------------------------|--------------------------|
| - tecniche di crittografia | <input type="checkbox"/> |
| - contrasto malicious code | <input type="checkbox"/> |
| - firewall | <input type="checkbox"/> |
| - centralizzazione log di sicurezza | <input type="checkbox"/> |

7.1.11 – Oltre che per gli adempimenti rivenienti dalla normativa sulla privacy, è stato adottato un sistema di classificazione delle informazioni aziendali di alto livello?

1 = sì, per tutto il patrimonio informativo aziendale di alto livello;
2 = sì, per la parte prevalente del patrimonio informativo aziendale;
3 = sì, per una parte ancora marginale del patrimonio informativo aziendale;
4 = no.

7.1.12 – Sono adottati sistemi di Identity Access Management?

1 = sì
2 = no

7.1.13 – Con quali organismi che si occupano di sicurezza informatica il gruppo intrattiene rapporti di collaborazione e cooperazione ?

1 = sì;
2 = no.

| | |
|--|--------------------------|
| - Associazione di categoria (es.: ABI) | <input type="checkbox"/> |
| - Organismi specializzati (es: ISF, SANS, CLUSIT,) | <input type="checkbox"/> |

| | |
|---------------------|--------------------------|
| - Forze dell'ordine | <input type="checkbox"/> |
|---------------------|--------------------------|

7.1.14 – Dove si colloca nell'azienda la funzione deputata a gestire la sicurezza informatica?

- 1 = Presso la direzione generale
 2 = Nella struttura che gestisce la funzione informatica
 3 = Non esiste una funzione specifica che gestisce la sicurezza informatica

7.1.15 – Nel caso esista, la funzione che gestisce la sicurezza informatica è la medesima che si occupa della sicurezza fisica ?

- 1 = si
 2 = no

7.1.16 – Nel caso in cui la gestione dei servizi informatici, o una di una parte di essi, sia stata affidata in outsourcing a una società di servizi esterna, sono state fissate precise modalità di gestione della sicurezza informatica da parte dell'outsourcer?

- 1 = si
 2 = no

7.1.17 – Quali iniziative sono state intraprese nei confronti del personale per la diffusione della cultura relativa alla sicurezza informatica ?

- 1 = si
 2 = no

| | |
|---|--------------------------|
| - Seminari specifici in aula | <input type="checkbox"/> |
| - Seminari specifici via e-learning | <input type="checkbox"/> |
| - Norme puntuali diffuse direttamente | <input type="checkbox"/> |
| - Norme puntuali pubblicate nella intranet aziendale | <input type="checkbox"/> |
| - Alert diffusi in occasione di particolari situazioni (attacchi dall'esterno, circolazione di virus/worms pericolosi, ecc) | <input type="checkbox"/> |

7.1.18 – Quante persone sono addette alla gestione della sicurezza informatica nel gruppo?

- all'interno della componente bancaria
 - all'interno della società strumentale

7.2 - INNOVAZIONE TECNOLOGICA

7.2.1 - Avendo riguardo ai progetti di innovazione tecnologica avviati nel corso del 2007, indicare la % di sponsorship spettante, rispettivamente, alla funzione ICT e alle aree di business:

1 = funzione ICT %

2 = aree di business %

7.2.2 - Nell'ambito della funzione ICT esiste un settore dedicato alla valutazione delle tecnologie innovative e al loro approfondimento in termini di benefici che esse possono portare al business?

- 1 = sì, è formalizzato e indipendente da altri settori ICT;
2 = sì, ma non è identificato come una struttura indipendente;
3 = no, ma se ne prevede l'istituzione;
4 = no.

7.2.3 - Nel caso esista il settore indicato alla domanda 7.2.2 - anche se non identificato come funzione indipendente - quante persone sono ad esso dedicate? (indicare il numero in termini di Full Time Equivalent, FTE)

7.2.4 - Nel caso in cui esista il settore di cui sopra, qual è la sua collocazione organizzativa?

- 1 = presso la capogruppo;
2 = presso una società strumentale;
3 = altro.

7.2.5 - Quanto incide in percentuale l'innovazione tecnologica sul budget ICT complessivo (in termini di cash-out, anno 2007)?

%

7.2.6 - Qual è il trend previsto per gli investimenti in innovazione tecnologica?

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

7.2.7 – Sono stati formulati/avviati o sono previsti per il 2008 progetti per l'adozione di una o più delle sottoelencate tecnologie innovative nell'attività bancaria?

- 1 = formulato;
- 2 = avviato;
- 3 = previsto per il 2008;
- 4 = no.

| | |
|---------------------------------------|--------------------------|
| RFID (Radio Frequency IDentification) | <input type="checkbox"/> |
| NFC (Near Field Communication) | <input type="checkbox"/> |
| WEB 2.0 | <input type="checkbox"/> |
| Mobile | <input type="checkbox"/> |
| Sistemi biometrici | <input type="checkbox"/> |
| Grid computing | <input type="checkbox"/> |
| Green IT | <input type="checkbox"/> |

7.3 - Grado di internazionalizzazione

7.3.1 - Indicare il nome del gruppo internazionale di appartenenza:

7.3.2 - Quante banche comprende il gruppo ?

□□□□

7.3.3(*) - Indicare il numero e la distribuzione per area geografica delle strutture ICT (sia presso banche sia presso società strumentali) di cui si avvale il gruppo:

| 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 | □□□ |

7.3.4 - Qual è il modello organizzativo prevalente della "fabbrica ICT" a livello di gruppo?

- 1 = centralizzato;
- 2 = distribuito per centri competenza;
- 3 = decentrato;
- 4 = altro.

□□

7.3.5 - Nel caso in cui il modello organizzativo prevalente della "fabbrica ICT" sia distribuito per centri di competenza indicare il principale criterio di riferimento per tale distribuzione:

- 1 = per area di business;
- 2 = per segmento tecnologico;
- 3 = per segmento di clientela.

□□

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

- 1 =si;
- 2 =no.

□□

7.3.7 - A quanto ammonta il totale dei costi ICT a livello di gruppo ?
(Consuntivo 2007, in Milioni di Euro)

□□□□□□□□□□□□□□□□

7.3.16 - Sono state completate o sono in corso (o previste a breve) attività di consolidamento delle server farm?

1 = sì, sono state completate;

2 = sì, sono in corso (o previste a breve);

3 = no.

7.3.17 - Sono state completate o sono in corso (o previste a breve) attività di unificazione della rete di telecomunicazione per l'intero gruppo?

1 = sì, sono state completate;

2 = sì, sono in corso (o previste a breve);

3 = no.

7.4 - FONIA FISSA, FONIA MOBILE, DISPOSITIVI MOBILI

7.4.1 - La fonia fissa e mobile, dal punto di vista tecnologico e gestionale viene gestita dall'ICT o da altre strutture?

| | Fissa | Mobile |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1 = dall'ICT; | | |
| 2 = da strutture diverse dall'ICT; | | |
| 3 = in parte dall'ICT e in parte da altre strutture. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

7.4.2 - I costi della fonia fissa e mobile sono inclusi nel budget dell'ICT oppure in quello di altre strutture?

| | Fissa | Mobile |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1 = nel budget ICT; | | |
| 2 = nel budget di strutture diverse dall'ICT; | | |
| 3 = in parte nel budget ICT e in parte nel budget di altre strutture. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

7.4.3 - I contratti di fonia fissa e mobile sono gestiti in maniera integrata?

| | |
|-------------------|--------------------------|
| 1 = sì; | |
| 2 = parzialmente. | |
| 3 = no | <input type="checkbox"/> |

7.4.4 - Il fornitore prevalente della rete dati è lo stesso della fonia fissa?

| | |
|---------|--------------------------|
| 1 = sì; | |
| 2 = no. | <input type="checkbox"/> |

7.4.5 - Esistono soluzioni o progetti di Voice Over IP?

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| 1 = esistono già delle soluzioni; | |
| 2 = ci sono progetti in corso; | |
| 3 = no. | <input type="checkbox"/> |

7.4.6 - Qualora siano già adottate soluzioni, esse riguardano tutti gli impianti di nuova installazione?

| | |
|---------|--------------------------|
| 1 = sì; | |
| 2 = no. | <input type="checkbox"/> |

7.4.7 - Nel caso si siano già adottate soluzioni VoIP, indicare la % raggiunta dai numeri interni VoIP rispetto al totale:

| | |
|------------------------|--------------------------|
| 1 = inferiore al 20%; | |
| 2 = superiore al 20%; | |
| 3 = superiore all'80%. | <input type="checkbox"/> |

7.4.8 - Da chi sono fornite le soluzioni Voice Over IP?

1 = dall'interno;

2 = dal provider esterno.

7.4.9 - Per la fonia mobile si ricorre ad un unico fornitore?

1 = sì;

2 = no.

7.4.10 - Di quale tipo sono prevalentemente i contratti per la fonia fissa e la fonia mobile?

1 = a consumo;

2 = a forfait.

Fissa Mobile

7.4.11 - Indicare le quantità dei seguenti dispositivi mobili:

Telefoni cellulari

Palmtop (PDA)

Tipo Blackberry

Smartphone

Dispositivi di connessione su laptop

SIM su dispositivi di allarme

SIM su dispositivi di rete / back-up

7.4.12 - Esistono policy di utilizzo di tali dispositivi mobili?

1 = sì;

2 = no.

7.4.13 - Quali sono le modalità di utilizzo di tali dispositivi mobili (risposta multipla)?

1 = sì;

2 = no.

Produttività individuale (es.: posta, contatti, agenda)

Applicazioni (es.: internet banking, people contact, workflow)

Accesso remoto

7.4.14 - Esiste un sistema di rilevazione sistematica del traffico e dei costi dei dispositivi mobili?

1 = sì, a livello di intero gruppo;

2 = sì, a livello di singola azienda del gruppo;

3 = traffico e costi vengono rilevati ma non in modo sistematico;

4 = no.

Fine del documento