

GdL Posta Elettronica Certificata

Analisi organizzativa delle comunicazioni trasferibili su PEC

Dicembre 2005

- **Impostazione dell'analisi**
- **Esame delle tipologie di comunicazione**
 - Comunicazioni istituzionali
 - Comunicazioni interne
 - Comunicazioni con la clientela
 - Altre comunicazioni esterne
- **Valutazione dei benefici e delle complessità di implementazione**
- **Conclusioni**

L'analisi delle comunicazioni

Il gruppo di lavoro ha svolto un'indagine con lo scopo di rilevare informazioni relative a un set di comunicazioni già individuate come potenzialmente trasferibili su posta elettronica certificata.

Le comunicazioni considerate possono essere suddivise nelle seguenti categorie:

- comunicazioni istituzionali (Banca d'Italia, CCIAA, altre banche, PA);
- comunicazioni interne (all'interno della banca, verso altre società del gruppo, ai dipendenti / promotori);
- comunicazioni con la clientela (clientela mass, telematica, corporate);
- altre comunicazioni esterne (fornitori, notai).

Tali indicazioni sono state utilizzate per individuare le comunicazioni il cui invio tramite PEC può portare i maggiori benefici, in termini di miglioramento dell'efficienza del processo di invio o di conseguimento di benefici qualitativi.

Le caratteristiche rilevate

Per ciascuna comunicazione sono stati rilevate le seguenti caratteristiche:

- il mittente,
- il destinatario,
- l'oggetto della comunicazione,
- la eventuale qualificazione dell'oggetto della comunicazione come dato confidenziale per la banca,
- la modalità attuale di invio,
- l'indicazione della frequenza e del volume di tali comunicazioni,
- le opportunità, i rischi e le difficoltà organizzative connessi all'invio di tali comunicazioni tramite PEC,
- le attività di implementazione,
- gli eventuali vincoli normativi.

Le caratteristiche rilevate sono state inserite in una scheda sintetica, con l'obiettivo di comprendere le eventuali opportunità di trasferimento su PEC per ciascuna tipologia di invio.

- **Impostazione dell'analisi**
- **Esame delle tipologie di comunicazione**
 - Comunicazioni istituzionali
 - Comunicazioni interne
 - Comunicazioni con la clientela
 - Altre comunicazioni esterne
- **Valutazione dei benefici e delle complessità di implementazione**
- **Conclusioni**

Comunicazioni istituzionali IS1

mittente

destinatario

Banca	Banca d'Italia
-------	----------------

oggetto della comunicazione

Comunicazione apertura nuova filiale

presenza dati confidenziali

• No

modalità attuale di invio

<ul style="list-style-type: none">• Consegna fisica,• Raccomandata A/R

frequenza / volume

<ul style="list-style-type: none">• All'apertura di una nuova filiale

opportunità trasferimento su PEC

<ul style="list-style-type: none">• Strumento utilizzabile per gestire la comunicazione in elettronico
--

difficoltà organizzative / rischi

<ul style="list-style-type: none">• No
--

attività di implementazione

<ul style="list-style-type: none">• Occorre che l'interlocutore si doti di PEC
--

vincoli normativi

--

Comunicazioni istituzionali IS2

mittente

Banca

destinatario

Banca d'Italia, Consob

oggetto della comunicazione

Documentazione conseguente a ispezione

presenza dati confidenziali

• Sì

modalità attuale di invio

- E-mail
- Raccomandata con floppy (ispezioni "a tappeto")
- Consegna fisica

frequenza / volume

- in caso di ispezione

opportunità trasferimento su PEC

- Sì, anche legato a scambio di documentazione di routine, extra ispezione, che attualmente vengono inviati firmati tramite e-mail e raccomandata.

difficoltà organizzative / rischi

- Non trasferibile in caso di richiesta di consegna fisica di documenti non in elettronico

attività di implementazione

- Occorre che l'interlocutore si doti di PEC

vincoli normativi

- Presenza di dati sensibili (Antiriciclaggio)

Comunicazioni istituzionali IS3

mittente

destinatario

Banca	Banca d'Italia
-------	----------------

oggetto della comunicazione

Documentazione relativa alla partecipazione a GdL

presenza dati confidenziali

• Dipende dal GdL, potenzialmente sì

modalità attuale di invio

• E-mail criptata

frequenza / volume

• Dipende dall'attività del GdL

opportunità trasferimento su PEC

• Alcuni GdL generano un notevole scambio di documentazione riservata che potrebbe essere trasferita su PEC.

difficoltà organizzative / rischi

attività di implementazione

• Occorre che l'interlocutore si doti di PEC

vincoli normativi

• Dipende dal GdL, alcune comunicazioni potrebbero contenere dati sensibili.

Comunicazioni istituzionali IS4

mittente

destinatario

Banca	Altra banca
-------	-------------

oggetto della comunicazione

Informative commerciali, accordi, contratti ecc.

presenza dati confidenziali

• Potenzialmente sì

modalità attuale di invio

- Invio cartaceo
- E-mail
- Fax

frequenza / volume

- settimanale

opportunità trasferimento su PEC

- Va bene per le fasi precedenti il contratto definitivo, più complesso per la fase finale di chiusura.

difficoltà organizzative / rischi

- Nessun problema organizzativo interno alla banca, occorre un accordo fra le parti a utilizzare questo canale.

attività di implementazione

- Occorre che l'interlocutore si doti di PEC

vincoli normativi

- no

Comunicazioni istituzionali IS5

mittente

destinatario

Banca	SIA
-------	-----

e viceversa

oggetto della comunicazione

Sistemi di garanzia: 1. (da banca a SIA) richieste di rimborsi delle frodi su carte di pagamento; 2. (da SIA a banca) rimborso delle frodi sulle carte di pagamento

presenza dati confidenziali

• si

modalità attuale di invio

• Posta ordinaria

frequenza / volume

• 1. In caso di frode. Le banche aderenti inviano una comunicazione alla SIA. In media, SIA riceve 300 lettere al mese
• 2. Invii trimestrali alle banche aderenti

opportunità trasferimento su PEC

• Sì, anche in considerazione della disponibilità manifestata da SIA ad analizzare questa opportunità.

difficoltà organizzative / rischi

attività di implementazione

• Occorre che l'interlocutore si doti di PEC.

vincoli normativi

Comunicazioni istituzionali IS6

mittente

destinatario

Banca

CCIAA

e viceversa

oggetto della comunicazione

Qualsiasi documento per adempimenti da codice civile

presenza dati confidenziali

• sì

modalità attuale di invio

- La CCIAA ha reso disponibile un software per la firma e l'invio dei documenti (Telemaco, Fedra).

frequenza / volume

- alta

opportunità trasferimento su PEC

- Dove non viene utilizzato Telemaco, sì, anche in considerazione del fatto che le CCIAA sono attive in ambito PEC.

difficoltà organizzative / rischi

attività di implementazione

vincoli normativi

- Presenza di dati sensibili.

Comunicazioni istituzionali IS7

mittente

destinatario

Banca	Organi giudiziari
-------	-------------------

oggetto della comunicazione

Risposte a richieste di accertamenti bancari o documentazione provenienti da magistratura, organi di polizia, Guardia di Finanza...

presenza dati confidenziali

• sì

modalità attuale di invio

- Raccomandata A/R
- Fax

frequenza / volume

- Fra le 2.000 e le 7.000 annue

opportunità trasferimento su PEC

- Sì, anche in considerazione della necessità di tracciare questo tipo di invii.

difficoltà organizzative / rischi

attività di implementazione

- Occorre che l'interlocutore si doti di PEC

vincoli normativi

- Presenza di dati sensibili.

Comunicazioni istituzionali IS8

mittente

destinatario

Banca

Organi giudiziari

oggetto della comunicazione

Risposte a richieste di accertamenti bancari o documentazione provenienti da magistratura, organi di polizia, Guardia di Finanza...

presenza dati confidenziali

• sì

modalità attuale di invio

- Raccomandata A/R
- Fax

frequenza / volume

- Fra le 2.000 e le 7.000 annue

opportunità trasferimento su PEC

- Sì, anche in considerazione della necessità di tracciare questo tipo di invii.

difficoltà organizzative / rischi

attività di implementazione

- Occorre che l'interlocutore si doti di PEC

vincoli normativi

- Presenza di dati sensibili.

Comunicazioni interne IN1

mittente

destinatario

Banca	dipendente
-------	------------

oggetto della comunicazione

Cedolini, Cud e 730, adesione e scelta polizza sanitaria e fondi pensione, TFR maturato, borse di studio...

presenza dati confidenziali

• Sì

modalità attuale di invio

• Consegna fisica (posta interna), intranet

frequenza / volume

• Mensile o annuale per ogni dipendente

opportunità trasferimento su PEC

• Non c'è interesse alla certezza della ricezione da parte del dipendente
• Stante il rapporto fiduciario, l'intranet sembra lo strumento più indicato

difficoltà organizzative / rischi

• Occorre dotare di una casella di PEC tutti i dipendenti
• Normalmente non tutti i dipendenti hanno accesso alla e-mail.

attività di implementazione

• Dotare di una casella di PEC tutti i dipendenti.

vincoli normativi

• Presenza di dati sensibili.

Comunicazioni interne IN2

mittente

destinatario

Promotore	Banca
-----------	-------

oggetto della comunicazione

Ordini raccolti

presenza dati confidenziali

• Sì

modalità attuale di invio

- Inserimento dell'ordine via web da parte del promotore
- Consegna fisica dei moduli da parte del promotore in filiale
- Invio tramite posta interna dalla filiale alla sede centrale

frequenza / volume

- Elevata, analoga a quella delle filiali, nell'ordine dei 10 ordini al giorno per promotore.

opportunità trasferimento su PEC

- Rientra in un progetto più ampio di smaterializzazione degli ordini.
- Da valutare invece il flusso cartaceo (attualmente raccomandata) di ritorno dalla banca al cliente.

difficoltà organizzative / rischi

- Gli ordini sono firmati dal cliente, occorrerebbe che il promotore facesse firmare digitalmente al cliente gli ordini, che in questo modo sarebbero elettronici all'origine.

attività di implementazione

- Necessità di dotare il cliente degli strumenti per rendere elettronici gli ordini.

vincoli normativi

- Gli ordini devono essere firmati dal cliente

Comunicazioni interne IN3

mittente

destinatario

Direzione generale	Filiali
--------------------	---------

oggetto della comunicazione

Circolari interne con contenuto di particolare rilevanza

presenza dati confidenziali

• no

modalità attuale di invio

- Pubblicazione nella intranet e successivo invio tramite e-mail o contatto telefonico per verificare l'effettiva ricezione.

frequenza / volume

- Più di una volta al mese

opportunità trasferimento su PEC

- Avere uno strumento push che stimoli alla lettura delle circolari con contenuto particolarmente rilevante.

difficoltà organizzative / rischi

attività di implementazione

- Ormai le circolari sono gestite in modalità digitale, quindi l'eventuale invio di alcune di esse tramite PEC richiede solo la dotazione di una casella per gli utenti destinatari.

vincoli normativi

Comunicazioni interne IN4a

mittente

destinatario

Banca

Altra società del gruppo

e viceversa

oggetto della comunicazione

Comunicazioni tra vertici delle società, memorie interne, richieste di servizi

presenza dati confidenziali

• Sì

modalità attuale di invio

- Invio cartaceo, raccomandata, e-mail

frequenza / volume

- 100-200 utenti coinvolti, comunicazioni piuttosto frequenti

opportunità trasferimento su PEC

- Snellimento delle procedure.

difficoltà organizzative / rischi

- Necessità di firmare e inviare in modo sicuro i documenti, far sì che nascano e vengano poi archiviati in elettronico.

attività di implementazione

- Digitalizzare il processo, dotare di firma digitale gli utenti coinvolti.

vincoli normativi

- Obbligo di riservatezza per quanto riguarda le comunicazioni price sensitive.

Comunicazioni interne IN4b

mittente

destinatario

Banca	Altra società del gruppo
-------	--------------------------

e viceversa

oggetto della comunicazione

Documentazioni amministrative tra società

presenza dati confidenziali

• Sì

modalità attuale di invio

• Invio cartaceo, raccomandata, e-mail
--

frequenza / volume

• 100-200 utenti coinvolti, comunicazioni piuttosto frequenti

opportunità trasferimento su PEC

• Snellimento delle procedure.

difficoltà organizzative / rischi

• Necessità di firmare e inviare in modo sicuro i documenti, far sì che nascano e vengano poi archiviati in elettronico.
--

attività di implementazione

• Digitalizzare il processo.

vincoli normativi

--

Comunicazioni interne IN4c

mittente

destinatario

Banca	Altra società del gruppo
-------	--------------------------

e viceversa

oggetto della comunicazione

Documentazione successiva a ispezioni interne

presenza dati confidenziali

• Sì

modalità attuale di invio

• E-mail

frequenza / volume

• Le ispezioni sono mensili.

opportunità trasferimento su PEC

• Dare maggiori garanzie all'invio della documentazione.

difficoltà organizzative / rischi

attività di implementazione

• Il processo è già "elettronico".

vincoli normativi

Comunicazioni con la clientela CL1

mittente

destinatario

Cliente	Banca
---------	-------

oggetto della comunicazione

Disposizioni

presenza dati confidenziali

• Sì

modalità attuale di invio

• Lettera, fax.

frequenza / volume

<ul style="list-style-type: none">• È molto legata alla realtà della filiale.• In una filiale specifica, sono state rilevate 5 comunicazioni di questo tipo in una settimana.
--

opportunità trasferimento su PEC

<ul style="list-style-type: none">• Ottimizzazione della gestione dei flussi.• Possibilità di accentramento della gestione degli ordini di bonifico.

difficoltà organizzative / rischi

<ul style="list-style-type: none">• Individuare i clienti che fanno disposizioni tramite canali non strutturati.• Difficoltà di incidere su un processo "anomalo".• Le disposizioni devono essere firmate.
--

attività di implementazione

• Dotare di firma digitale gli utenti.
--

vincoli normativi

• Le disposizioni di bonifico devono essere firmate.
--

Comunicazioni con la clientela CL2

mittente

Banca

destinatario

Specifiche tipologie di clienti

oggetto della comunicazione

1. Comunicazioni di ritorno di disposizioni via web
2. Comunicazioni relative a operatività in derivati e Tol
3. Flussi successivi all'acquisto di prodotti tramite promotore

presenza dati confidenziali

• Sì

modalità attuale di invio

- 1. E-mail
- 2. E-mail criptata (decriptazione tramite server gestito dalla banca)
- 3. Raccomandata o invio cartaceo

frequenza / volume

- 1. Alcune decine di migliaia al mese
- 2. Alcune migliaia al mese

opportunità trasferimento su PEC

- Riduzione dei costi di tutti gli invii che attualmente avvengono tramite altri canali verso specifici clienti.

difficoltà organizzative / rischi

- Gestione di un numero di caselle PEC definito dal bacino di utenti che si intende abilitare.

attività di implementazione

- Dotare i clienti di PEC

vincoli normativi

- 2. La normativa Consob impone di utilizzare un canale riservato

Comunicazioni con la clientela CL3

mittente

Banca

destinatario

Esercente e-commerce

oggetto della comunicazione

1. Comunicazioni di dispute e sospensione anche temporanea dell'attività
2. Fatture e estratti conto

presenza dati confidenziali

• sì

modalità attuale di invio

- 1. Fax, e-mail o raccomandata A/R, a seconda della gravità del contenuto
- 2. Posta normale

frequenza / volume

- Molto legata alla presenza della banca in questo settore

opportunità trasferimento su PEC

- 1. Maggiore tempestività
- 2. Gestione elettronica

difficoltà organizzative / rischi

attività di implementazione

- Dotare di PEC gli esercenti

vincoli normativi

- 2. Dati sensibili

Altre comunicazioni esterne ES1

mittente

destinatario

Banca	Notai
-------	-------

e viceversa

oggetto della comunicazione

1. Dalla banca al notaio (istruttoria mutui) 2. Dal notaio alla banca
--

presenza dati confidenziali

• sì

modalità attuale di invio

<ul style="list-style-type: none">• Consegna fisica• 1. Minute contratti• 2. Dichiarazione liberatoria e relazioni notarili• Il trasferimento di queste comunicazioni garantisce l'operatività

frequenza / volume

<ul style="list-style-type: none">• Uno scambio per ogni stipula
--

opportunità trasferimento su PEC

<ul style="list-style-type: none">• Riduzione dei tempi, a beneficio della banca e del cliente• Il notariato è una CA, quindi positivamente orientato
--

difficoltà organizzative / rischi

<ul style="list-style-type: none">• Firma dei documenti e conservazione dei documenti elettronici

attività di implementazione

--

vincoli normativi

--

Altre comunicazioni esterne ES2

mittente

destinatario

Banca	Fornitori
-------	-----------

e viceversa

oggetto della comunicazione

Offerte, fatture, gare, procurement

presenza dati confidenziali

• Sì

modalità attuale di invio

• Posta cartacea, raccomandate

frequenza / volume

• Proporzionale alla diffusione di processi strutturati di individuazione del fornitore

opportunità trasferimento su PEC

• Certezza della data di invio e ricezione • Efficientamento del processo
--

difficoltà organizzative / rischi

• Occorre innanzitutto dotare i soggetti abilitati al dialogo di firma digitale

attività di implementazione

• Richiede la digitalizzazione dell'intero processo

vincoli normativi

--

- **Impostazione dell'analisi**
- **Esame delle tipologie di comunicazione**
 - Comunicazioni istituzionali
 - Comunicazioni interne
 - Comunicazioni con la clientela
 - Altre comunicazioni esterne
- **Valutazione dei benefici e delle complessità di implementazione**
- **Conclusioni**

Le indicazioni raccolte per ciascuna tipologia di comunicazioni considerata sono state utilizzate per definire i **benefici** ottenibili dal trasferimento su posta elettronica certificata e le **complessità di implementazione**.

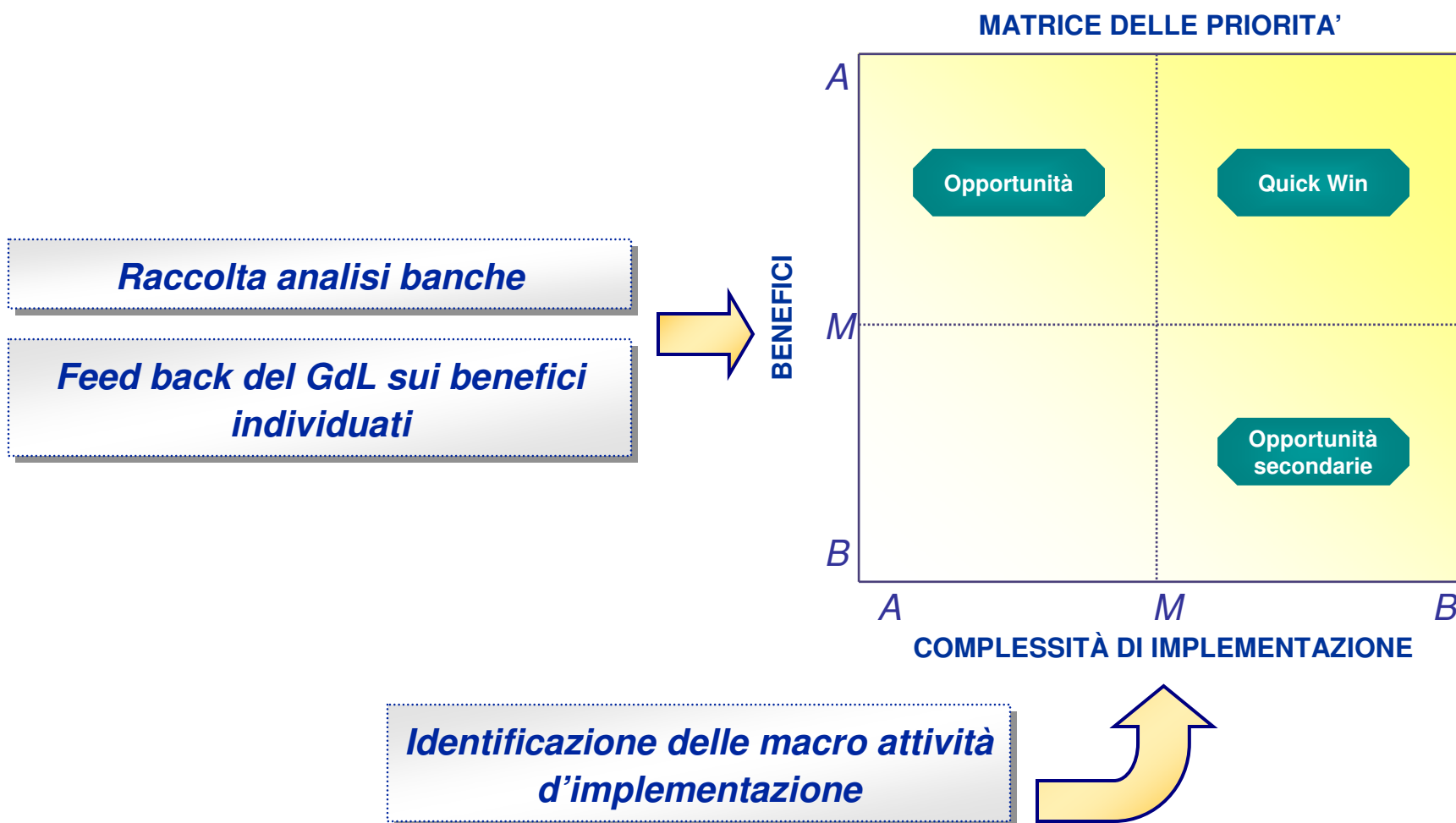
In riferimento a queste ultime, in particolare, la valutazione ha tenuto conto delle **difficoltà organizzative complessive** legate alla **modifica di un processo di invio** conseguente all'introduzione della posta elettronica certificata: quindi, non solo la complessità di introduzione della PEC, ma anche l'eventuale necessità di affiancare a questo strumento la firma digitale e soluzioni organizzative che consentano di **digitalizzare l'intero processo**, dalla creazione del documento alla sua archiviazione.

Questa impostazione è stata adottata in considerazione del fatto che digitalizzare solo una parte di un processo rischia di introdurre nuove complessità, piuttosto che semplificare la situazione esistente.

Il gruppo di lavoro, pertanto, si è posto l'obiettivo di individuare gli ambiti in cui è possibile introdurre agevolmente la posta elettronica certificata, conseguendo benefici di efficienza e snellimento dei processi.

L'approccio per priorità

Le comunicazioni oggetto di analisi sono state posizionate all'interno della matrice delle priorità. La prioritizzazione è definita, grazie ai contributi del GdL, in funzione dei benefici derivanti dall'introduzione della PEC e dalla sua complessità di implementazione.



Riepilogo delle comunicazioni

Comunicazioni istituzionali

IS1	banca	Bdl	apertura sportelli
IS2	banca	Bdl	documentazione conseguente a ispezione
IS3	banca	Bdl	GdL
IS4	banca	altra banca	informative commerciali, accordi, contratti...
IS5	banca	SIA	
IS6	banca	CCIAA	
IS7	banca	Ag. delle Entrate	richieste relative ad indagini
IS8	banca	polizia giudiziaria	richieste relative ad indagini

Comunicazioni interne

IN1	banca	dipendente	cud, cedolini...
IN2	promotore	banca	ordini raccolti
IN3	direzione generale	filiali	circolari particolari
IN4a	banca	società del gruppo	memorie interne
IN4b	banca	società del gruppo	documentazioni amministrative
IN4c	banca	società del gruppo	documentazione conseguente a ispezione

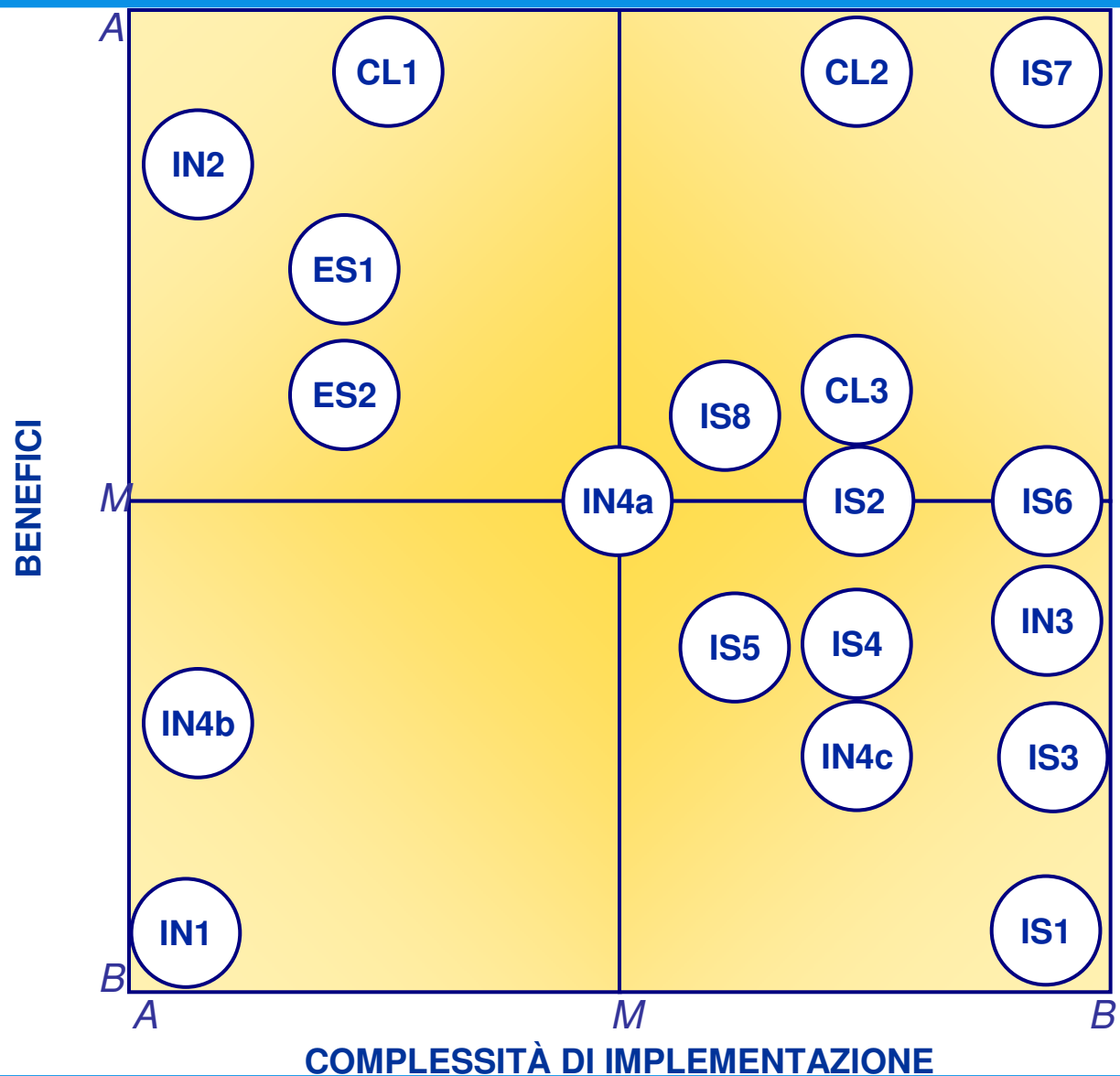
Comunicazioni con la clientela

CL1	cliente SB	banca	disposizioni
CL2	banca	tipologie di clienti	comunicazioni varie
CL3	banca	esercente e-com	comunicazioni varie

Altre comunicazioni esterne

ES1	banca	notai	istruttoria mutui
ES2	fornitori	banca	offerte e fatture

La matrice delle priorità



- **Impostazione dell'analisi**
- **Esame delle tipologie di comunicazione**
 - Comunicazioni istituzionali
 - Comunicazioni interne
 - Comunicazioni con la clientela
 - Altre comunicazioni esterne
- **Valutazione dei benefici e delle complessità di implementazione**
- **Conclusioni**

Conclusioni dell'analisi (1/2)

In linea generale, l'analisi ha dato i seguenti risultati:

- le comunicazioni risultate **più idonee** a essere supportate dalla PEC sono quelle **rivolte a specifiche tipologie di clienti**, caratterizzati da una buona propensione all'utilizzo di strumenti informatici e dalla esigenza di notevoli scambi di documentazione con la banca. Rientrano in questa definizione i clienti small business, alcuni segmenti della clientela telematica, i clienti curati dai promotori;



- tra le **altre tipologie di comunicazioni esterne**, sono state considerate in particolare quelle **con i notai, relative al processo di istruttoria dei mutui**. In questo caso sono stati rilevati benefici rilevanti in relazione alle attuali modalità di scambio della documentazione e complessità di implementazione medio – alte, legate alla necessità di introdurre la firma digitale, anche se su un **bacino di utenti ristretto e identificabile**;

Conclusioni dell'analisi (2/2)



- le **comunicazioni istituzionali** risultano caratterizzate da una bassa complessità di implementazione e benefici medio - bassi, dovuti alla **non elevata frequenza degli scambi**. Ipotizzando che l'interlocutore coinvolto sia intenzionato a introdurre la PEC, possiamo concludere che tali comunicazioni rientrano nell'ambito delle **opportunità secondarie**, ovvero ambiti nei quali la PEC non porta benefici tali da giustificare l'introduzione, ma può essere utilmente adottata qualora già in uso in altri contesti aziendali; naturalmente specifici provvedimenti (es. Agenzia delle Entrate) possono stimolare queste tipologie di comunicazioni;

- le **comunicazioni interne** sono **caratterizzate da una forte differenziazione**: se da un lato il trasferimento su PEC di comunicazioni rivolte a tutti i dipendenti appare di complessità tale da far preferire altri strumenti, dall'altro **le comunicazioni tra società del gruppo presentano benefici più elevati** e una complessità media, dovuta al fatto che il processo è già parzialmente digitalizzato e il numero di utenti coinvolti limitato.

