

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

*Situazione al 31 dicembre 1999  
e previsioni per il biennio 2000/2001*

<b>Primi risultati</b>
------------------------

*Luglio 2000*

*Al gruppo di lavoro CIPA, coordinato da Antonio Avella (Banca d'Italia - Segreteria CIPA) ed Enrico Eberspacher (ABI), hanno partecipato: Pasquale Cariello e Pier Luigi Polentini (Banca d'Italia - Segreteria CIPA), Benigno Calvi (Intesa Sistemi e Servizi), Mauro Dell'Olmo (Banca Nazionale del Lavoro), Alberto Fienga (Banco di Napoli), Alessandro Giusti (Credito Emiliano), Santino Massazza (Banca Popolare di Lodi), Giuseppe Novara (Banca C.R. di Torino), Lino Piccinelli (Banca Commerciale Italiana), Patrizio Radaelli (Banca Popolare di Bergamo - Credito Varesino), Arturo Salvatici (Euros Consulting), Giovanni Setti e Giovanni Sorio (Banca Popolare di Verona - Banco S. Geminiano e S. Prospero), Filippo Sperli (Banca di Roma).*

*Il presente documento costituisce un'anticipazione dei risultati complessivi del rapporto finale che verrà rilasciato nel corso dell'anno. L'obiettivo di questa nota di sintesi é di permettere alle banche di conoscere tempestivamente le scelte e le tendenze in materia informatica e organizzativa, nell'ottica di massimizzare l'efficacia nell'assunzione delle decisioni nonché nella formulazione di previsioni riguardanti il settore informatico.*

# INDICE

<b>1. NOTA DI SINTESI</b> .....	<b>5</b>
1.1. SCENARIO DI RIFERIMENTO .....	5
1.2. RISULTATI DELL'INDAGINE .....	6
<b>2. OBIETTIVI E STRUTTURA DELL'INDAGINE</b> .....	<b>8</b>
<b>3. LA GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATICO</b> .....	<b>10</b>
<b>4. L'ORGANIZZAZIONE</b> .....	<b>12</b>
<b>5. LA SPESA INFORMATICA COMPLESSIVA</b> .....	<b>14</b>
<b>6. I PROFILI ECONOMICI DELL'INFORMATICA DELLE BANCHE PARTECIPANTI</b> .....	<b>16</b>
6.1. I COSTI.....	16
6.2. LA DISTRIBUZIONE DEI COSTI INFORMATICI.....	17
6.3. GLI INVESTIMENTI INFORMATICI .....	18
6.4. I RICAVI PER SERVIZI INFORMATICI RESI.....	19
<b>7. LE INFRASTRUTTURE DI TELECOMUNICAZIONE</b> .....	<b>20</b>
<b>8. I CANALI DISTRIBUTIVI ALTERNATIVI ALLO SPORTELLO</b> .....	<b>21</b>
8.1. PRESENZA E DIFFUSIONE DEI SERVIZI DI NATURA INFORMATIVA .....	21
8.2. UTILIZZO DI NUOVI CANALI PER LE OPERAZIONI DISPOSITIVE .....	21
8.3. MODALITÀ DI OFFERTA DELL'INTERNET BANKING .....	22
<b>9. APPENDICE</b> .....	<b>24</b>
9.1. ELENCO DELLE BANCHE PER CLASSE DIMENSIONALE.....	24
9.2. TAVOLE.....	28

# 1. NOTA DI SINTESI

## 1.1. Scenario di riferimento

Nel corso del 1999, che ha visto l'introduzione dell'euro nell'Unione Europea, il favorevole periodo congiunturale ha portato a un discreto miglioramento della situazione economico-reddituale degli intermediari creditizi. L'andamento è stato caratterizzato dal contenimento dei tassi di interesse, dal forte aumento degli impieghi e dalla diminuzione della loro rischiosità; si è registrata, inoltre, una sensibile espansione delle gestioni patrimoniali e, in maniera più contenuta, della raccolta interna.

Tale situazione ha generato un aumento del margine di intermediazione e dei ricavi da servizi e da operazioni finanziarie, pur in presenza di una contrazione del margine di interesse. Nel complesso, i risultati economici evidenziano un recupero di redditività che ha permesso al sistema bancario italiano di avvicinarsi agli altri Paesi dell'area euro.

Il controllo in atto sulla spesa è mostrato dall'andamento dei costi operativi, cresciuti di poco più del 2%; nell'ambito di questo aggregato gli oneri per il personale sono diminuiti di circa l'1%, soprattutto per il calo del numero degli addetti evidenziato dalle principali banche. Gli effetti delle ristrutturazioni in corso sono destinati a manifestarsi anche nei prossimi esercizi.

L'intensificazione della concorrenza induce le banche ad accrescere le dimensioni e a espandere l'offerta di servizi. Le politiche commerciali si basano prevalentemente sulla rete degli sportelli, anche se si diffondono con rapidità nuove modalità di vendita basate su sistemi telematici che, oltre a dare supporto alla tradizionale operatività, consentono l'offerta di servizi innovativi. Nell'esercizio 1999 sono aumentati il numero degli sportelli bancari (del 3%, generalmente del tipo "leggeri") e le banche che utilizzano la rete Internet a fini sia informativi che dispositivi.

La ricerca di economie di scala e, in generale, di una migliore efficienza reddituale passa anche attraverso il trasferimento all'esterno di attività amministrative e informatiche. L'esternalizzazione offre alle banche la possibilità di concentrare gli sforzi del personale sul core-business, di migliorare il livello di efficienza e, in ultima analisi, di corrispondere al meglio alle sollecitazioni imposte dal mercato e dall'accresciuta concorrenza.

## **1.2. Risultati dell'indagine**

Nello scenario evolutivo del sistema bancario e finanziario la variabile tecnologica gioca un ruolo fondamentale.

L'indagine sullo stato dell'automazione nelle banche per il 1999 sottolinea alcuni importanti profili del cambiamento in atto.

L'organizzazione del sistema creditizio in gruppi bancari interessa circa l'80% delle banche del campione. Tale configurazione sta rafforzando la presenza di poli informatici che forniscono servizi all'intero gruppo sia direttamente, sia per il tramite di società appositamente costituite. Ne scaturisce una composizione della spesa EAD che vede prevalere la parte per "servizi da terzi", mentre per le capogruppo emergono ricavi per i servizi resi.

L'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione offre supporto alle strategie innovative e ai modelli organizzativi; gli adeguamenti sono sollecitati da un mercato che impone tempi ridotti nel rilascio dei prodotti e dei servizi. La capacità di stare nel mercato é condizionata oltre che dalle risorse umane e finanziarie dedicate allo sviluppo, dalla tempestività con la quale si corrisponde agli impulsi del mercato.

L'investimento informatico, quindi, deve contribuire al consolidamento e all'ampliamento della quota di mercato, alla fidelizzazione della clientela e, in ultima analisi, al conseguimento dei risultati di business.

Le politiche commerciali si sviluppano su una offerta di servizi e di prodotti che utilizza con intensità canali alternativi allo sportello tradizionale; il Remote Banking e ormai l'Internet Banking diventano i canali strategici.

L'adozione delle tecnologie di tipo Internet, con l'introduzione di protocolli TCP/IP nelle reti aziendali, e l'aumentata capacità trasmissiva dei canali di comunicazione, consentono la veicolazione di maggiore quantità di dati e l'introduzione di nuove interfacce operative; queste possibilità permettono di sfruttare più intensamente il patrimonio informativo aziendale e di sviluppare nuove strategie commerciali.

I dati raccolti confermano che la gestione diretta del sistema informatico non é considerata un elemento di vantaggio competitivo, stante il massiccio ricorso all'outsourcing, completo o parziale, che viene fatto dalla generalità delle banche. La scelta risente, tra l'altro, della necessità di migliorare l'efficienza della funzione informatica e l'interazione con le altre risorse aziendali.

Queste impostazioni si riflettono sulla spesa EAD delle banche che, nel biennio 1998/99 è cresciuta a ritmi sostenuti, pur in presenza di una

diminuzione dei prezzi nel comparto hardware e delle telecomunicazioni e di una sostanziale stabilizzazione dei costi operativi.

Sul livello degli oneri EAD hanno inciso gli importanti impegni connessi con le scadenze istituzionali (euro, cambio data anno 2000), mentre nei prossimi esercizi troveranno maggiore spazio le iniziative riguardanti i canali distributivi e il rinnovamento delle infrastrutture periferiche di elaborazione e comunicazione.

In definitiva, l'indagine pone in luce come nelle banche italiane la cultura della creazione del valore fondata su nuovi business caratterizza gradualmente anche il comparto delle tecnologie. L'informatica diventa essa stessa strumento per il posizionamento nel mercato e sempre più interagisce con le scelte strategiche e organizzative.

## 2. OBIETTIVI E STRUTTURA DELL'INDAGINE

Il proficuo utilizzo che le banche fanno dei dati contenuti nell'indagine ha indotto il gruppo di lavoro a stimolare la partecipazione delle banche di dimensioni più contenute, cogliere le tendenze di nuovi fenomeni, arricchire il flusso di ritorno.

Il questionario dell'indagine è stato inviato a 282 banche<sup>1</sup> costituite nella forma giuridica di S.p.A. (233) e di popolari (49), operative alla data del 31 dicembre 1999. All'iniziativa hanno risposto 151 banche (125 S.p.A. e 26 popolari) che, in termini di fondi intermediati a fine esercizio, rappresentano circa l'88% di quelle prese a riferimento (Tav. C100A) e poco più del 78% dell'intero sistema creditizio.

Delle banche partecipanti alla rilevazione, 121 fanno parte di gruppi bancari; di esse 46 svolgono la funzione di capogruppo (Tav. C101A). Tali connotazioni hanno riflessi sulle politiche informatiche delle singole aziende, sulle modalità di gestione del sistema informatico e sulle scelte di specializzazione dei canali e dei prodotti.

La composizione delle classi dimensionali (Tav. C100B) prende a riferimento quella definita dalla Banca d'Italia nel 1995. Anche per questa rilevazione le banche di nuova costituzione e quelle interessate da processi di concentrazione sono state collocate nelle singole classi sulla base di specifici parametri (impieghi e depositi; sportelli; numero dei dipendenti) e dell'entità della spesa informatica, riferiti all'esercizio 1999.

Analogamente a quanto fatto nella precedente indagine sono state individuate due ulteriori aggregazioni per tenere conto degli intermediari con caratteristiche peculiari. In tali raggruppamenti, denominati banche a "particolare operatività" e banche "telematiche", sono confluiti, nel primo, gli ex istituti a medio e lungo termine e le "casse centrali" e, nel secondo, le banche che concentrano l'offerta di prodotti e servizi sul canale telematico. L'indagine ha pertanto preso in considerazione le seguenti classi: "maggiori", "grandi", "medie", "piccole A", "piccole B", "minori A", "minori B", "particolare operatività", "telematiche". La distribuzione delle banche è riportata in Appendice.

La rapida evoluzione registrata negli assetti proprietari e organizzativi delle banche e le complesse dinamiche che si generano all'interno dei gruppi bancari - con la tendenza ad accentrare le funzioni produttive e di governo - riducono la significatività dei confronti con gli esercizi precedenti. Per tali

---

<sup>1</sup> Ai fini dell'indagine, come di consueto, non sono stati presi in considerazione gli istituti centrali di categoria e di rifinanziamento, le banche di credito cooperativo e le succursali di banche estere.



motivi, le elaborazioni dei dati economici fanno in genere riferimento all'esercizio 1999 e alle previsioni 2000; per alcune grandezze di particolare interesse per l'indagine, quali, ad esempio, la spesa totale, è stata condotta una specifica analisi del trend degli ultimi anni. Ove necessario, le tavole e i grafici del documento sono stati integrati con commenti che delineano l'andamento temporale dei fenomeni osservati.

Nel supporto magnetico, inviato a tutte le banche partecipanti all'iniziativa, sono contenuti i consueti indicatori statistici (minimo, massimo, media, deviazione standard) elaborati per le grandezze economiche riportate nel questionario 1999. Ciascuna banca dispone in questo modo delle informazioni necessarie per confrontare i propri valori con il profilo della classe di appartenenza.

A fini statistici sono riportate anche le medie dei valori economici nello stesso formato tabellare con il quale sono stati richiesti con il questionario.

La rilevazione dello stato dell'automazione del sistema creditizio ha preso in esame, relativamente all'anno 1999 e alle previsioni per il successivo biennio, le modalità di gestione del sistema informatico, alcuni profili tecnico-organizzativi, la spesa EAD nelle sue molteplici componenti, le infrastrutture di telecomunicazione e la presenza nonché il livello di utilizzo dei canali distributivi alternativi allo sportello.

### 3. LA GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATICO

La riorganizzazione del sistema creditizio e finanziario produce effetti anche sulla struttura dei centri informatici delle banche che registrano cambiamenti nelle modalità di gestione.

In tale consapevolezza, le banche partecipanti all'indagine sono state ripartite nei seguenti gruppi in funzione della modalità con la quale gestiscono il sistema informatico:

- Insourcing (IN), composto dalle banche dotate di centro elaborazione dati gestito prevalentemente con risorse interne;
- Outsourcing (OUT), comprendente le banche che ricorrono all'esterno sia per le apparecchiature hardware, sia per il software applicativo;
- Facility management (F.MAN), formato dalle banche che, pur utilizzando un centro elaborazione dati non di proprietà, mantengono il possesso del software applicativo;
- Altro (ALTRO), costituito dalle banche che, per scelta gestionale o perché in fase di transizione, non presentano le caratteristiche per un puntuale inquadramento in una delle precedenti tipologie.

La collocazione è avvenuta sulla base delle risposte fornite dalle banche, considerando anche i costi sostenuti per il sistema centrale, per l'outsourcing e per il facility management. Per la verifica della coerenza di tali valori è stata effettuata un'analisi tipologica (cluster analysis) basata sull'algoritmo delle aggregazioni dinamiche.

La tavola DZ004 mostra il posizionamento delle singole banche in relazione all'incidenza relativa dei costi per il sistema centrale (ICENTR), per l'outsourcing (IOUT) e per il facility management (IFM)<sup>2</sup>, mentre la tavola DZ001 ne riporta la distribuzione per classe dimensionale di appartenenza.

Il ricorso all'esterno con la modalità “outsourcing” é tipico delle banche di dimensioni più contenute; il “facility management” costituisce, invece, una

---

<sup>2</sup> Al fine di permettere alle singole banche l'individuazione della propria collocazione nei gruppi, si suggerisce di:

a) calcolare la somma dei:

- costi per il sistema centrale (voce 1.01-G e 2.01.1-G della tabella 6.1);
- costi per il servizio di outsourcing (voce 6.02-G della tabella 6.1);
- costi per il servizio di facility management (voce 6.01-G della tabella 6.1);

b) effettuare il rapporto di ognuno dei tre costi con la somma precedentemente individuata.

In presenza di un rapporto superiore a 0.7 la banca si considera appartenente al relativo gruppo (rispettivamente IN, OUT, F.MAN). Nel caso in cui nessuno dei tre rapporti superi il valore indicato, la banca è collocata nel gruppo ALTRO.

soluzione attuata da pochi intermediari, indipendentemente dalla classe di appartenenza. La gestione del sistema informatico con risorse prevalentemente interne (“insourcing”) é la formula preferita dalle banche di rilevanti dimensioni, anche se alcune di esse hanno recentemente optato per altra soluzione.

L’evoluzione delle modalità di gestione del sistema informatico é stata seguita anche attraverso l’osservazione delle banche che hanno fornito i dati con continuità dal 1997. Numerose banche hanno adottato o stanno per adottare soluzioni che privilegiano essenzialmente l’esternalizzazione del sistema informatico nella soluzione “outsourcing”. Le previsioni per il 2000 mostrano un ulteriore incremento del fenomeno, accompagnato da una diminuzione delle banche che rientrano nei gruppi IN e ALTRO (Tav. DZ003).

Per quanto concerne i fornitori di servizi, in caso di “facility management” ci si avvale in larga parte di un centro consortile o di una società esterna, mentre nella soluzione “outsourcing” si rimane nell’ambito del gruppo di appartenenza in circa un terzo dei casi esaminati (Tav. C105A/C106A).

L’affermarsi dei gruppi bancari sembra favorire soluzioni di condivisione di risorse informatiche fornite direttamente dalla capogruppo o tramite società di servizi costituite ad hoc (Tav. C101B).

Le soluzioni scelte dalle banche per la gestione del sistema informatico si riflettono sulla composizione della spesa EAD e sulle dimensioni del personale tecnico; si è provveduto, quindi, a integrare le consuete elaborazioni con analisi che tengono conto di tali scelte organizzative (IN, OUT, F.MAN, ALTRO).

## 4. L'ORGANIZZAZIONE

I cambiamenti in atto nel sistema creditizio e gli effetti che ne scaturiscono sulla stessa struttura informatica, si sviluppano, in genere, in un arco temporale pluriennale.

In un siffatto contesto, l'acquisizione di prodotti e servizi informatici da terzi rappresenta una soluzione sempre più praticata.

Per quanto attiene al settore del software applicativo, l'incidenza del ricorso all'esterno rispetto al totale della relativa spesa<sup>3</sup> ha registrato nel 1999 valori superiori al 50% in tutte le classi; il trend di crescita è notevole, soprattutto per le banche "medie" e "piccole". Nel 2000 è previsto un ulteriore aumento. Le banche della classe dimensionale "grandi" mostrano livelli di ricorso all'esterno inferiori alla media (Tav. DZ013).

Con il 1999, si conclude probabilmente la fase che ha visto le banche acquisire dall'esterno principalmente software collegato alle necessità di natura "tecnico-istituzionale" (euro, cambio data anno 2000); è prevedibile ora un ritorno alla fase di supporto sul fronte tipicamente "commerciale", come evidenziato dai maggiori costi da sostenere per lo sviluppo di applicazioni, principalmente correlate alle iniziative sui nuovi canali distributivi e agli impulsi del mercato (Tav. DZ012).

La compagine del personale EAD è in diminuzione da alcuni anni, in linea con i processi di esternalizzazione (Tab. C401A). Il contenimento è significativo nelle banche di più grandi dimensioni per effetto di processi di ristrutturazione e riorganizzazione in atto. In alcuni casi queste banche hanno fatto confluire parte del personale tecnico in società partecipate da cui ricevono servizi informatici; nelle classi di contenute dimensioni si registra, talvolta, una crescita di personale tecnico.

Il rapporto personale EAD su totale dei dipendenti è più elevato nella classe "grandi", anche per effetto del minor ricorso all'esterno per lo sviluppo applicativo da parte di queste banche. Nella soluzione che prevede l'outsourcing completo del sistema informatico il rapporto in questione è pari a poco più dell'unità; diventa superiore al 4% per le banche che hanno una gestione in proprio. Il valore registrato per le banche in facility management conferma che

---

<sup>3</sup> Per la parte del *software sviluppato all'interno*, sono stati considerati i costi relativi al personale (interno ed esterno al settore EAD) addetto alle funzioni applicative; per il *software acquisito dall'esterno*, il costo (con l'esclusione degli ammortamenti) relativo al software applicativo di tutti i sottosistemi (pacchetti applicativi, applicazioni "chiavi in mano" e servizi di analisi e programmazione) e gli investimenti effettuati per il software. L'esercizio non ha interessato le banche che hanno affidato all'esterno la gestione completa del sistema informatico, per le quali l'onere in parola è compreso nella spesa sostenuta per i servizi ricevuti da terzi.

tale modalità gestionale produce un contenimento limitato del numero di addetti EAD (Tav. C402A /B).

## 5. LA SPESA INFORMATICA COMPLESSIVA

Nell'esercizio 1999, le 282 banche prese a riferimento hanno sostenuto costi per l'informatica pari a circa 8.300 miliardi di lire<sup>4</sup>, con un incremento nominale del 7,8% rispetto all'anno precedente. Si conferma, quindi, il trend crescente degli ultimi anni che ha registrato l'impegno delle banche nell'aggiornamento del sistema informativo per tenere conto in particolare delle scadenze istituzionali (euro, cambio data anno 2000) e delle sollecitazioni del mercato.

Le previsioni per l'anno 2000 segnalano un'ulteriore crescita degli oneri informatici (4,7%), sia pure con ritmi meno accentuati. Il trend sembra scaturire ora dal massiccio impiego di risorse aziendali su progetti concernenti soprattutto i nuovi canali distributivi.

Anno	N. Banche	Spesa EAD (in miliardi di lire)	Costo medio (in miliardi di lire)
1995	294	6.821	23,2
1996	289	6.918	24,9
$\Delta 95/96$		+1,4%	
1997	291	7.096	24,9
$\Delta 96/97$		+2,6%	
1998	291	7.686	26,4
$\Delta 97/98$		+8,3%	
1999	282	8.288	29,4
$\Delta 98/99$		+7,8%	
2000 (prev.)	282	8.680	30,8
$\Delta 99/00$		+4,7%	

NOTA: i dati riportati sono al lordo dei ricavi informatici e non sono rivalutati.

Sull'entità dei costi informatici complessivi incide inoltre, in maniera sia pure contenuta, la presenza, a partire dagli ultimi esercizi, di banche che, svolgendo funzioni di "holding", gestiscono nell'ambito del gruppo bancario la funzione informatica in maniera centralizzata. Queste banche, quindi, riportano costi informatici elevati che, in realtà, non sono sostenuti solo per il supporto

<sup>4</sup> La quantificazione della spesa complessiva è stata effettuata tramite stima dei dati mancanti per le singole banche che non hanno compilato il questionario. In particolare, si è fatto ricorso all'analisi di regressione lineare, stante la stretta correlazione esistente tra la spesa EAD e i costi operativi. Si evidenzia che l'incidenza dei dati stimati sul totale della spesa è estremamente ridotta in virtù dell'alta rappresentatività del campione rispondente.

alla propria attività bancaria. Tali oneri vengono in larga parte compensati dalle quote retrocesse dalle aziende del gruppo a fronte dei servizi resi.

## 6. I PROFILI ECONOMICI DELL'INFORMATICA DELLE BANCHE PARTECIPANTI

In questo capitolo sono analizzati i diversi profili economici dell'informatica (costi, distribuzione degli oneri, investimenti, ricavi) delle banche che hanno risposto al questionario. L'esame viene effettuato con riferimento sia alle modalità di gestione del sistema informatico, sia alle classi dimensionali.

I risultati sottolineano unicamente i profili economici delle strategie perseguite, sulle quali incidono, anche in maniera rilevante, numerosi altri fattori di tipo organizzativo, gestionale e qualitativo.

### 6.1. I costi

La spesa informatica media per il 1999 si presenta particolarmente variabile all'interno degli ultimi tre raggruppamenti, a causa della presenza di banche di dimensioni diverse e con caratteristiche operative e tecnologiche differenziate; i parametri relativi alle altre classi sono, invece, abbastanza omogenei e, insieme all'elevata percentuale di risposte al questionario, conferiscono un'alta significatività ai risultati ottenuti.

SPESA EAD - esercizio 1999

Classe	N.	Tasso di campionamento	Media (in milioni di lire)	Mediana (in milioni di lire)	Deviazione Standard (in milioni di lire)	C.V. <sup>5</sup>
Maggiori	8	100%	335.022	312.142	116.827	34,9%
Grandi	15	93,8%	126.168	109.970	56.361	44,7%
Medie	20	100%	70.912	69.204	24.319	34,3%
Piccole A	24	92,3%	28.858	25.816	11.757	40,7%
Piccole B	28	66,7%	14.365	13.564	3.760	26,2%
Minori A	14	38,9%	7.359	7.379	2.117	28,8%
Minori B	23	24%	2.984	2.874	1.674	56,1%
Partic. Oper.	15	57,7%	8.524	4.037	6.591	77,3%
Telematiche	4	33,3%	8.647	5.053	10.164	117,6%

<sup>5</sup> Il Coefficiente di Variazione è calcolato con la seguente formula:  $\sigma/\mu \cdot 100$ , ove  $\sigma$  è la deviazione standard e  $\mu$  è la media aritmetica. Esso costituisce una misura adimensionale della variabilità relativa della distribuzione. Empiricamente, valori inferiori al 50% segnalano che la media rappresenta in maniera significativa i valori della distribuzione.



I dati di dettaglio della spesa informatica per il 1999 evidenziano una crescita più accentuata nelle banche delle classi “grandi” e “medie”; le previsioni per il 2000 sono in sensibile aumento nella classe “maggiori”, con quote di ammortamento nel complesso stabili (Tav. R800GG).

Come detto, la scelta della modalità di gestione del sistema informatico aziendale, oltre ad assumere valenza organizzativa, ha riflessi di natura economica. L’esame condotto anche da questa angolazione costituisce un ulteriore elemento di raffronto. La tavola DZ002 riporta i relativi valori.

Per quanto riguarda il raffronto dei costi informatici (lordi e al netto dei ricavi EAD) con alcuni parametri dell’operatività aziendale, alla data del 31 dicembre 1999, emerge che (Tav. R800GB/C/E/F e Tav. 1000GB/C/E/F):

- i rapporti percentuali con i costi operativi, i fondi intermediati e il costo medio per sportello, confermano l'aumento generalizzato registrato nei passati esercizi, a ragione della maggiore crescita del costo EAD rispetto a ciascun valore di confronto;
- il costo medio EAD per dipendente bancario, mediamente pari a circa 25,7 milioni di lire, pur differenziato fra le varie classi, è in aumento; nelle prime quattro classi questa tendenza è in atto da qualche anno.

Nell’ottica, poi, di permettere alle banche di confrontare i principali rapporti tra spesa EAD e parametri operativi, nell'ambito di modalità uniformi di gestione del sistema informatico, è stata approntata la tavola R801GA/B/C/D.

I risultati della rilevazione sottolineano l’orientamento delle banche di continuare a investire nel comparto EAD, pur in presenza di una generalizzata stabilità dei costi operativi.

## **6.2. La distribuzione dei costi informatici**

L’analisi dei costi informatici sostenuti dalle banche del campione nell’esercizio 1999 conferma la tendenza generale alla crescita dei servizi acquisiti da terzi, che costituisce la principale voce di spesa per tutte le classi dimensionali; si ridimensionano le quote di spesa per l’hardware e per il personale EAD. Nel 2000 la ripartizione della spesa, a livello complessivo, dovrebbe accentuare tale andamento (Tav. R600GI).

La composizione degli oneri EAD, esaminata tenendo conto delle modalità di gestione del sistema informatico, segnala valori sostanzialmente simili all'interno delle singole fattispecie (Tav. R600GH e Tab. DV001A/B/C/D).

Le banche dotate di un proprio centro informatico presentano una spesa per hardware, software, personale e servizi da terzi nel complesso equidistribuita, con una lieve prevalenza della parte destinata all'hardware; in talune classi è cresciuta la parte destinata al software, che ha superato in percentuale l'hardware.

Per le banche che ricorrono all'esterno per la gestione del sistema informatico, la spesa complessiva EAD è naturalmente assorbita in larga parte dai servizi da terzi (oltre il 60% nelle classi "maggiori" e "grandi" e percentuali più alte nelle restanti classi). Le banche in "facility management" evidenziano, in genere, l'equivalenza tra la spesa per i servizi da terzi e quella complessiva per hardware e software.

### **6.3. *Gli investimenti informatici***

Il valore complessivo dei beni informatici duraturi rileva una crescita sostenuta sia nella componente hardware che in quella software. La spesa, concentrata nelle prime classi dimensionali, vede gli investimenti in software sempre superiori a quelli in hardware; è in larga prevalenza, per entrambi gli oneri, la quota in ammortamento.

L'investimento medio è stato pari a oltre 100 mld. di lire per le banche "maggiori" e a circa 40 mld. per le banche "grandi"; per il 2000 è prevista un'accelerazione, con incrementi sostenuti nelle principali banche, da correlare ai processi di adeguamento e di riorganizzazione dei sistemi informatici (Tab. DV002).

Nel 1999 il rapporto medio tra gli investimenti informatici e il costo per l'EAD è stato superiore al 30%; le previsioni per il 2000 vedono una forte crescita del rapporto nelle banche della classe "maggiori" (Tav. R800LD e R1000LD).

La modalità con la quale viene gestito il sistema informatico si riflette sull'entità degli investimenti. Le banche "maggiori" che dispongono di un proprio centro informatico presentano un rapporto investimenti/costi in crescita, che nel 2000 dovrebbe attestarsi intorno al 50%; tale tendenza riflette una politica orientata verso progetti informatici a medio termine. Analoga tendenza si rileva per le banche "insourcing" della classe "grandi" (Tav. R800LDA).

Le banche in "outsourcing", generalmente di dimensioni medio-piccole, presentano un rapporto tra investimenti e costi più contenuto e in calo nelle previsioni per l'esercizio 2000 (Tav. R800LDB).

#### **6.4. *I ricavi per servizi informatici resi***

La rilevazione da qualche anno ha segnalato la crescita degli introiti per la fornitura di servizi informatici, dichiarati da un numero di banche che si riduce gradualmente. L'esercizio 1999 conferma l'andamento; si registrano, nelle banche rispondenti, volumi di ricavi superiori ai 200 miliardi di lire (pari al 2,9% della spesa informatica di queste banche), la maggior parte dei quali riferiti a servizi offerti nell'ambito del gruppo.

La tendenza alla diminuzione del numero di banche che dichiara di fornire servizi informatici è confermata nelle previsioni per il 2000; il fenomeno è particolarmente evidente nelle classi "grandi" e "medie" (Tav. R900GG).

## 7. LE INFRASTRUTTURE DI TELECOMUNICAZIONE

Il crescente sviluppo dei servizi che si basano sull'utilizzo intensivo delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione ha fatto sì che le banche, nel corso degli ultimi anni, dedicassero una maggiore attenzione all'infrastruttura trasmissiva.

Si è così assistito al progressivo aumento del numero di linee e della capacità di banda, nonché all'adozione di nuove tecnologie atte a garantire elevati standard di servizio. Tale indirizzo sarà seguito anche nei prossimi anni; infatti, per il 2001, è programmato, nella generalità delle classi dimensionali e per le diverse tipologie di punti operativi, il raddoppio delle capacità trasmissive utilizzate, allo scopo di supportare flussi informativi più consistenti e nuove interfacce applicative (Tav. C511A/B).

Queste iniziative si riflettono sul versante economico dove, a differenza dei passati esercizi, sono previsti già dal 2000 aumenti, sia pure contenuti, della spesa per il sottosistema trasmissivo. In dettaglio, il maggior costo è da imputare essenzialmente alle componenti canoni linee e gestione esterna della rete, quest'ultima soprattutto per le banche delle classi di più contenute dimensioni. Sostanzialmente stabili sono le previsioni per i costi degli apparati (Tav. R1021GA).

Per i dispositivi di accesso alla rete di telecomunicazione si registra un netto aumento nel numero di banche che utilizzano tali apparecchiature a supporto dei nuovi protocolli (router e FRAD); la tendenza, già prevista nel 1997, è stata viepiù marcata nel 1999, segno di una accelerazione verso il cambiamento di tecnologia.

Ancora più accentuata appare la crescita quantitativa degli apparati router, che rappresentano nel 1999 più del 65% del totale dei dispositivi, con una previsione di oltre il 71% nel 2001. L'uso di "cluster controller" è drasticamente calato, in quanto legato esclusivamente all'uso di sistemi e applicazioni di tipo "legacy". Anche l'utilizzo di apparati PAD si avvia a diventare marginale (Tav. C510A/B/C/D).

In sintesi, nell'ambito della struttura trasmissiva si sta assistendo a una rapida introduzione di nuova tecnologia che consentirà di integrare il traffico di tipo transazionale con quello di tipo informativo, permettendo l'adozione di nuovi strumenti e metodi di lavoro. E' importante pure sottolineare come sia stata tempestivamente colta dalle banche l'opportunità, offerta dal mercato, di disporre di un forte aumento della capacità di banda trasmissiva presso i punti operativi con un ridotto incremento dei costi.

## **8. I CANALI DISTRIBUTIVI ALTERNATIVI ALLO SPORTELLLO**

La rilevazione ha messo a fuoco le scelte relative ai canali alternativi allo sportello. L'analisi ha riguardato la presenza dei vari servizi di natura informativa, l'utilizzo dei nuovi canali distributivi e le modalità di offerta dell'Internet Banking.

### **8.1. Presenza e diffusione dei servizi di natura informativa**

La situazione alla data del 31 dicembre 1999 evidenzia che le applicazioni stanno evolvendo verso l'utilizzo generalizzato dei nuovi canali per le operazioni di tipo informativo. E' significativo il numero di banche che offre la possibilità di interrogare conti correnti con diverse tipologie di collegamento. E' inoltre diffuso l'utilizzo del Remote Banking<sup>6</sup> per gli esiti delle operazioni di incasso e di Internet per l'attività di consulenza (Tav. C711A).

Per il 2001, la quota delle banche che prevedono di offrire servizi informativi su canali alternativi allo sportello è in sensibile crescita; il canale privilegiato sarà la rete Internet per quasi tutte le tipologie di servizi. Anche il Phone Banking, nelle modalità con operatore e senza, è destinato a rivestire un ruolo significativo (Tav. C712A).

### **8.2. Utilizzo di nuovi canali per le operazioni dispositive**

Sono state acquisite informazioni stimate circa l'effettivo utilizzo dei nuovi canali a fini dispositivi. I risultati, ottenuti rapportando ciascuna quota di operatività su questi canali con quella complessiva, mostrano nel 1999 percentuali significative unicamente per il Remote Banking, con riferimento alle disposizioni di incasso e ai bonifici; più contenuta è risultata la parte di operazioni in titoli eseguita tramite Phone Banking con operatore (Tav. C711B).

Nelle previsioni per il 2001, il Remote Banking si conferma il canale preferito, dopo quello tradizionale, per le operazioni dispositive; il ricorso alla rete Internet è in netta crescita per quanto riguarda le operazioni in titoli (trading on-line) e i bonifici; per contro, le soluzioni basate sull'impiego del Phone Banking, con operatore e senza, e degli ATM/Self-Service non appaiono rilevanti (Tav. C712B).

---

<sup>6</sup> In tale canale sono stati considerati esclusivamente i collegamenti telematici diretti cliente/banca.

### **8.3. Modalità di offerta dell'Internet Banking**

Il crescente e dinamico utilizzo di Internet da parte delle banche per la fornitura alla clientela di prodotti e servizi é stato esaminato con riguardo a:

- la presenza di un sito WEB;
- la disponibilità di servizi di Internet Banking;
- le soluzioni organizzative e tecniche adottate.

La metà delle banche partecipanti alla rilevazione disponeva di un sito Internet già nel 1998; al 31 dicembre 1999 la percentuale sale al 74%. Le previsioni per gli anni 2000 e 2001 portano tale quota, rispettivamente, all'89% e al 94% (Tav. C803A).

La possibilità di effettuare operazioni di borsa (trading on-line) sembra essere la "killer application" in quest'area. Si rileva un forte tasso di crescita della percentuale delle banche che offrono il servizio, che passa dall'1% nel 1998, al 16% nel 1999, con previsioni del 72% nel 2000; nel successivo esercizio l'incremento previsto diventa marginale.

L'attivazione di servizi di e-commerce presenta un incremento graduale, che vede salire il numero di banche interessate a questa tipologia di prodotto sino al 61% previsto per gli anni successivi al 2001.

L'adesione a un portale non sembra al momento rientrare tra le priorità del sistema bancario italiano. Solo il 4% delle banche hanno dato l'adesione a iniziative della specie nel 1999; le previsioni indicano percentuali di banche del 25% e del 42%, rispettivamente, nel 2000 e nel 2001. La situazione è da collegare probabilmente all'esigenza di pianificare le alleanze necessarie, nonché di valutare i ritorni conseguibili.

L'indagine sul numero dei conti correnti, intestati a persone fisiche abilitate a operare tramite Internet, registra valori percentuali contenuti; per le banche interessate la percentuale di tali conti sul totale dei rapporti é pari a circa il 4%. È da sottolineare come le banche che hanno dedicato un forte impegno all'utilizzo di questo nuovo canale abbiano raggiunto una percentuale dei conti correnti abilitati al servizio anche del 14%. Al 31 dicembre 1999, nelle banche rispondenti, danno titolo a eseguire interrogazioni tramite Internet oltre 400 mila conti, di cui circa 300 mila offrono la possibilità di effettuare disposizioni di pagamento (Tav. C807A).

Le politiche organizzative e di sicurezza per l'Internet Banking attuate dalle banche presentano interessanti caratteristiche. Per quanto Internet si connota per una operatività continua, non tutte le banche rendono disponibili i servizi nell'intero arco delle 24 ore per 7 giorni consecutivi. Le previsioni per l'anno 2001 confermano tali valori (Tav. C805B).

La continuità del servizio riveste molta importanza, atteso che il 56% delle banche ha in essere sistemi ridondanti (fault tolerant, per garantire la disponibilità del servizio a fronte di guasti); la percentuale é destinata a salire al 74% alla fine dell'anno 2001.

I limiti di importo all'operatività tramite Internet sono imposti dalle banche nel 52% dei casi considerati; la previsione nel 2001 é del 63%. La possibilità offerta al cliente di fissare autonomamente limiti all'importo delle transazioni si riscontra nel 29% delle banche del campione nel 1999; è prevista in crescita nel 2001.

E' risultato poco diffuso il numero delle applicazioni che utilizzano specifici "applet" (applicativo che il cliente deve necessariamente installare per disporre del servizio). Pure contenuta é la quota di banche che impongono alla clientela l'utilizzo di uno specifico "browser" per l'accesso ai servizi; le previsioni fornite per il 2001 non evidenziano particolari variazioni.

Per quanto riguarda i meccanismi di sicurezza attivati nell'erogazione dei servizi di Internet Banking, l'uso del sistema SSL3 per la cifratura dei dati è accettato dalla stragrande maggioranza delle banche e, nelle previsioni per il 2001, si conferma come la soluzione più diffusa.

L'introduzione dei certificati digitali e dei sistemi di firma elettronica, con o senza valore legale, viene dichiarata da una significativa percentuale di banche (rispettivamente, il 32% e il 21%). Le previsioni per l'anno 2001 sono per un utilizzo dei certificati digitali da parte di oltre la metà delle banche; peraltro solamente il 37% di esse prevede l'introduzione della firma digitale con valore legale. È probabile che la diffusione di questo sistema registrerà livelli superiori a quelli dichiarati, allorquando sarà avviata la completa operatività dei Certificatori operanti secondo le norme di legge e iscritti nell'apposito elenco costituito presso l'AIPA.

La verifica della sicurezza del sito e delle difese installate viene eseguita, nella metà delle banche, direttamente o attraverso aziende esterne; la percentuale dovrebbe superare l'80% nel corso del 2001.

## 9. APPENDICE

### 9.1. *Elenco delle banche per classe dimensionale*

Di seguito è riportata la distribuzione delle banche nelle classi dimensionali utilizzate dall'indagine; all'interno di ogni gruppo esse sono inserite in ordine di codice ABI. L'asterisco contraddistingue le banche che hanno partecipato alla Rilevazione.

#### **CLASSE=MAGGIORI**

1. 1005 Banca Nazionale del Lavoro SpA (\*)
2. 1010 Banco di Napoli SpA (\*)
3. 1025 S.Paolo - I.M.I. SpA (\*)
4. 1030 Banca Monte dei Paschi di Siena SpA (\*)
5. 2002 Banca Commerciale Italiana SpA(\*)
6. 2008 Unicredito Italiano SpA (\*)
7. 3002 Banca di Roma SpA (\*)
8. 6070 Cariplo SpA (\*)

#### **CLASSE=GRANDI**

1. 1020 Banco di Sicilia SpA (\*)
2. 3001 Banco Ambrosiano Veneto SpA - Ambroveneto (\*)
3. 3104 Deutsche Bank SpA (\*)
4. 3328 Banca Nazionale dell'Agricoltura (\*)
5. 3400 Banca Toscana (\*)
6. 3500 Banco di Brescia San Paolo Cab SpA (\*)
7. 3556 Rolo Banca 1473 SpA (\*)
8. 5040 Banca Antoniana-Popolare Veneta (\*)
9. 5188 Banca Popolare di Verona - Banco S.Geminiano e S.Prospiero (\*)
10. 5428 Banca Popolare di Bergamo - Credito Varesino (\*)
11. 5584 Banca Popolare di Milano (\*)
12. 5608 Banca Popolare di Novara
13. 6230 C.R. di Parma e Piacenza SpA (\*)
14. 6320 Banca Cassa di Risparmio di Torino SpA (\*)
15. 6355 Cariverona Banca SpA (\*)
16. 6385 Cassa di Risparmio in Bologna SpA (\*)

#### **CLASSE=MEDIE**

1. 1015 Banco di Sardegna SpA (\*)
2. 3032 Credito Emiliano SpA (\*)
3. 3067 Banca Carime SpA (\*)
4. 3069 Banca Intesa SpA (\*)
5. 3086 Banca d'intermediazione Mob. Imi SpA (\*)
6. 3111 Banca Lombarda SpA (\*)

7. 3296 Banca Fideuram SpA (\*)
8. 3336 Credito Bergamasco (\*)
9. 5024 Banca Agricola Mantovana SpA (\*)
10. 5048 Banca Popolare Commercio e Industria (\*)
11. 5164 Banca Popolare di Lodi (\*)
12. 5387 Banca Pop. dell'Emilia Romagna (\*)
13. 5390 Banca Popolare dell'Etruria e del Lazio (\*)
14. 5437 Bipop-Carire SpA (\*)
15. 6055 Banca delle Marche (\*)
16. 6160 Cassa Risparmio di Firenze SpA (\*)
17. 6175 Banca Carige SpA (\*)
18. 6225 Carisp Padova e Rovigo SpA (\*)
19. 6345 Cassa Risparmio di Venezia SpA (\*)
20. 6906 Banca Regionale Europea - B.R.E. Banca (\*)

#### **CLASSE=PICCOLE A**

1. 3140 Banca del Salento-Credito Pop.Sal. SpA (\*)
2. 3204 Banca di Legnano (\*)
3. 3268 Banca Sella SpA (\*)
4. 3424 Banco Chiavari e della Riviera Ligure SpA (\*)
5. 3440 Banco di Desio e della Brianza (\*)
6. 3512 Credito Artigiano (\*)
7. 5216 Banca Piccolo Credito Valtellinese (\*)
8. 5262 Banca Popolare Pugliese (\*)
9. 5308 Banca Popolare di Ancona SpA (\*)
10. 5332 Banca Mediterranea SpA
11. 5336 Banca Popolare Friuladria SpA (\*)
12. 5696 Banca Popolare di Sondrio (\*)
13. 5728 Banca Popolare di Vicenza Scrl (\*)
14. 5748 Banca Popolare dell'Adriatico SpA (\*)
15. 5856 Banca Popolare dell'Alto Adige (\*)
16. 6035 Cassamarca SpA (\*)
17. 6045 Cassa Risparmio di Bolzano SpA (\*)
18. 6060 Tercas - C.R. Provincia di Teramo SpA (\*)
19. 6090 Biverbanca SpA
20. 6155 Cassa di Risparmio di Ferrara SpA (\*)
21. 6200 Cassa Risparmio di Lucca SpA (\*)
22. 6235 Banca dell'Umbria 1462 SpA (\*)
23. 6260 Cassa Risparmio di Pistoia e Pescia SpA (\*)



24. 6330 Cassa Risparmio di Trento e Rovereto SpA (\*)
25. 6335 Cassa Risparmio di Trieste-Banca SpA (\*)
26. 6340 Cassa di Risparmio di Udine e Pordenone SpA (\*)

### **CLASSE=PICCOLE B**

1. 3240 Banca di Trento e Bolzano (\*)
2. 3312 Banca Mercantile Italiana (\*)
3. 5036 Banca Agricola Popolare di Ragusa (\*)
4. 5141 Banca di Credito Popolare SpA (\*)
5. 5142 Banca di Credito Popolare di Torre del Greco
6. 5156 Banca di Piacenza (\*)
7. 5360 Banca Popolare Udinese (\*)
8. 5385 Banca Popolare di Puglia e Basilicata (\*)
9. 5392 Banca Popolare dell'Irpinia (\*)
10. 5408 Banca Popolare di Abbiategrosso SpA (\*)
11. 5418 Veneto Banca ScpA a r.l. (\*)
12. 5424 Banca Popolare di Bari (\*)
13. 5460 Banca Popolare della Prov. di Treviso SpA (\*)
14. 5512 Banca Popolare di Cremona
15. 5548 Banca Popolare di Intra
16. 5550 Banca Popolare di Lanciano e Sulmona
17. 5556 Banca Popolare di Luino e Varese SpA (\*)
18. 5676 Banca di Sassari SpA (\*)
19. 5704 Banca Popolare di Spoleto SpA
20. 5772 Banca Popolare Sant'Angelo (\*)
21. 5776 Banca Popolare Santa Venera
22. 6010 Cassa dei Risparmi di Forlì SpA (\*)
23. 6020 Cariprato - C.R. Prato S.P.A (\*)
24. 6030 Cassa di Risparmio della Spezia SpA (\*)
25. 6040 Cassa Risparmio Prov. dell'Aquila SpA
26. 6050 Cassa Risparmio Provincia di Chieti SpA
27. 6065 Cassa di Risparmio di Viterbo SpA
28. 6075 Cassa di Risparmio di Alessandria SpA (\*)
29. 6080 Cassa Risparmio di Ascoli Piceno SpA
30. 6085 Cassa Risparmio di Asti SpA (\*)
31. 6120 Cassa di Risparmio di Cesena SpA (\*)
32. 6150 Cassa di Risparmio di Fermo SpA (\*)
33. 6180 Cassa Risparmio di Gorizia SpA
34. 6245 Cassa R. Pescara e Loreto Aprutino SpA
35. 6255 Cassa Risparmio di Pisa SpA (\*)
36. 6270 Cassa di Risparmio di Ravenna SpA (\*)
37. 6280 Cassa di Risparmio di Rieti SpA
38. 6285 Cassa di Risparmio di Rimini SpA (\*)
39. 6300 Cassa Risparmio di S.Miniato SpA (\*)
40. 6310 Cassa di Risparmio di Savona SpA (\*)
41. 6370 Cassa Risparmio di Volterra SpA
42. 6930 Banca Monte Parma SpA (\*)

### **CLASSE=MINORI A**

1. 3026 Banca per il Leasing - Italease SpA
2. 3048 Banca del Piemonte SpA (\*)

3. 3115 Findomestic Banca SpA
4. 3123 Banca Agrileasing SpA
5. 3124 Banca del Fucino
6. 3244 Banca di Valle Camonica (\*)
7. 3332 Banca Passadore & C. SpA
8. 3456 Banca Apulia SpA (\*)
9. 5044 Banca Cattolica SpA (\*)
10. 5080 Banca di Imola SpA
11. 5104 Banca Popolare del Lazio (\*)
12. 5116 Banca Cooperativa Valsabbina
13. 5132 Banca del Popolo
14. 5144 Cooperbanca SpA
15. 5228 Banca Popolare di Crema
16. 5244 Banca Popolare Andriese
17. 5256 Banca Popolare di Crotone - SpA (\*)
18. 5384 Banca Popolare della Marsica SpA
19. 5398 Banca Popolare del Materano SpA
20. 5484 Banca Popolare di Cividale
21. 5572 Banca Popolare di Marostica (\*)
22. 5640 Banca Popolare di Ravenna SpA (\*)
23. 6015 Cassa di Risparmi di Livorno SpA (\*)
24. 6105 Cassa Risparmio Carpi SpA (\*)
25. 6110 Cassa Risparmio di Carrara SpA
26. 6115 Cassa di Risparmio di Cento SpA
27. 6130 Cassa Risparmio Civitavecchia SpA
28. 6140 C. R. di Fabriano e Cupramontana SpA
29. 6145 Carifano-C.R.Fano SpA
30. 6165 Cassa di Risparmio di Foligno SpA
31. 6185 Cassa di Risparmio di Imola SpA
32. 6205 Banca di Romagna SpA (\*)
33. 6315 Cassa Risparmio di Spoleto SpA
34. 6325 Cassa Risparmio di Tortona SpA (\*)
35. 6365 Banca Crv SpA (\*)
36. 6380 Cassa Risparmio di Terni e Narni SpA (\*)

### **CLASSE=MINORI B**

1. 3011 Hypo Alpe Adria Bank Italia SpA (\*)
2. 3014 Banca dei Laghi SpA
3. 3015 Istituto Cessioni del Quinto B.C. SpA
4. 3019 Nuova Banca del Monte S.Agata
5. 3023 Banca Woolwich SpA (\*)
6. 3025 Banca Profilo S.P.A
7. 3031 Banca di Bergamo SpA
8. 3035 Banca del Garda SpA
9. 3043 Banca Intermobiliare SpA (\*)
10. 3045 Banca Akros SpA
11. 3047 Banca Capasso Antonio SpA
12. 3049 Banca Arditi Galati
13. 3054 Banca Ucb SpA (\*)
14. 3058 Micos Banca SpA
15. 3060 Banca Brignone
16. 3064 Banca Bovio Calderari SpA (\*)
17. 3078 Banca dell'Artigianato e dell'Ind. SpA
18. 3083 Banca Intern. di Gestioni - Bigest SpA
19. 3084 Banca Cesare Ponti
20. 3087 Banca Finnat Euramerica SpA
21. 3089 Credit Suisse (Italy) SpA

22. 3090 Antonveneta Abn Amro Bank SpA  
 23. 3098 Banca C.Steinhauslin e C. (\*)  
 24. 3099 Finemiro Banca SpA  
 25. 3119 Unibanca SpA  
 26. 3121 Gruppo Bancario Caer SpA  
 27. 3122 Banca della Valle d'Aosta  
 28. 3127 Unipol Banca SpA  
 29. 3136 Banca del Lavoro e Piccolo Risparmio SpA  
 30. 3200 Credito Molisano  
 31. 3235 Banca Sconto e Conti Correnti di S.Maria Capua Vetere SpA  
 32. 3250 Banca Euromobiliare  
 33. 3253 Banca Federico del Vecchio  
 34. 3274 Banca Generoso Andria SpA  
 35. 3291 Banca Italo Romena  
 36. 3300 Banca della Ciociaria  
 37. 3325 Banca Morgan Stanley SpA  
 38. 3388 Banca Stabiese (\*)  
 39. 3425 Banco di Credito P.Azzoaglio  
 40. 3488 Cassa Lombarda  
 41. 3492 Cassa San Giacomo SpA  
 42. 3586 Westdeutsche Landesbank (\*)  
 43. 3598 U.B.A.E.-Arab Italian Bank (\*)  
 44. 5008 Banca Agricola - Kmecka Banka SpA  
 45. 5009 Banca Popolare di Forli'  
 46. 5010 Banca Popolare di Rho SpA (\*)  
 47. 5011 Banca Popolare della Val d'Agri SpA  
 48. 5012 Banca Agricola di Cerea SpA (\*)  
 49. 5013 Banca Popolare di Ferrara e Rovigo (\*)  
 50. 5014 Banca Popolare di Sesto S.Giovanni  
 51. 5015 Banca Popolare Prov. Lecchese Scrl  
 52. 5017 Banca Popolare del Ticino ScpA  
 53. 5018 Banca Popolare Etica Scrl  
 54. 5021 Banca Popolare del Sinni - SpA  
 55. 5060 Banca Cooperativa Cattolica  
 56. 5161 Banca Popolare Provincia di Belluno SpA (\*)  
 57. 5180 Banca Popolare di Bronte SpA (\*)  
 58. 5204 Banca Operaia di Pescopagano SpA  
 59. 5232 Banca Pop.di Lajatico Scrl  
 60. 5248 Banca Popolare Celestino Piva  
 61. 5290 Banca Popolare del Trentino  
 62. 5296 Banca Popolare di Fondi  
 63. 5297 Banca Popolare del Frusinate  
 64. 5352 Banca Popolare di Todi SpA (\*)  
 65. 5372 Banca Popolare del Cassinate  
 66. 5414 Banca Popolare di Aprilia SpA  
 67. 5420 Banca Popolare di Augusta SpA (\*)  
 68. 5467 B.Pop. Castrovillari e Corigliano C. SpA  
 69. 5470 Banca Pop. Ariano Valle Ufita Scrl  
 70. 5496 Banca Popolare di Cortona (\*)  
 71. 5526 Banca di Genova e San Giorgio SpA (\*)  
 72. 5544 Banca Popolare Ionica  
 73. 5597 Banca Popolare di Monza e Brianza  
 74. 5602 Banca Popolare Vesuviana  
 75. 5618 Banca Popolare di Trieste SpA  
 76. 5630 Banca Bipielle Network SpA  
 77. 5650 Banca Popolare di Roma SpA  
 78. 5652 Banca Popolare S.Felice Sul Panaro  
 79. 5747 Banca Popolare della Penisola Sorrentina

80. 5764 Banca Popolare di Salerno  
 81. 5786 Banca Popolare di Calabria  
 82. 5787 Banca Popolare del Levante (\*)  
 83. 5792 Banca Popolare Valconca (\*)  
 84. 5824 Cassa Sovv. Resp. fra Personale B.Italia  
 85. 6095 Cassa di Risparmio di Bra SpA (\*)  
 86. 6125 Carisp Citta'Castello SpA  
 87. 6170 Cassa di Risparmio di Fossano SpA  
 88. 6195 Carilo-Cr di Loreto SpA  
 89. 6220 Cassa di Risparmio di Orvieto SpA (\*)  
 90. 6295 Cassa di Risparmio di Saluzzo SpA  
 91. 6305 B. Cassa di Risparmio Savigliano SpA (\*)  
 92. 6375 Carisp Mirandola SpA  
 93. 6390 Intesa Gestione Crediti SpA  
 94. 6915 Banca del Monte di Lucca SpA  
 95. 7535 Banca del Monte di Foggia SpA  
 96. 8657 Banca di Palermo SpA

### **CLASSE=PARTIC. OPERATIVITA'**

1. 3030 Crediop SpA (\*)  
 2. 3059 Banca Cis SpA  
 3. 3493 Cassa Centr.Raiffeisen dell'Alto Adige (\*)  
 4. 3599 Cassa Centrale Casse Rurali Trentine (\*)  
 5. 10004 Ist.Naz.Cred.Agrario SpA (\*)  
 6. 10005 Credito Agricolo Italiano SpA  
 7. 10008 Meliorbanca SpA  
 8. 10301 Istituto Italiano Credito Fondiario  
 9. 10312 Credito Fondiario e Industriale SpA (\*)  
 10.10320 Credito Fondiario Toscano SpA  
 11.10328 Mediocredito Fond. Centroitavia SpA (\*)  
 12.10623 Coopercredito (\*)  
 13.10630 Istituto per il Credito Sportivo  
 14.10631 Mediobanca-Banca di Credito Finanziario (\*)  
 15.10632 Efibanca-Ente Finanziario Interbancario (\*)  
 16.10633 Centrobanca-Banca Centrale Credito Pop.  
 17.10636 Banca Mediocredito SpA (\*)  
 18.10637 Mediocredito Regionale Lombardo  
 19.10638 Mediocredito Trentino Alto Adige SpA (\*)  
 20.10639 Mediovenezie Banca SpA  
 21.10640 Mediocredito del Friuli Venezia Giulia (\*)  
 22.10643 Mediocredito Toscano SpA (\*)  
 23.10644 Mediocredito dell'Umbria SpA  
 24.10646 Mediocredito di Roma SpA  
 25.10648 Irfis - Mediocredito della Sicilia SpA (\*)  
 26.10685 Interbanca-B.Ca Finanz. a Medio Term. (\*)

### **CLASSE=TELEMATICHE**

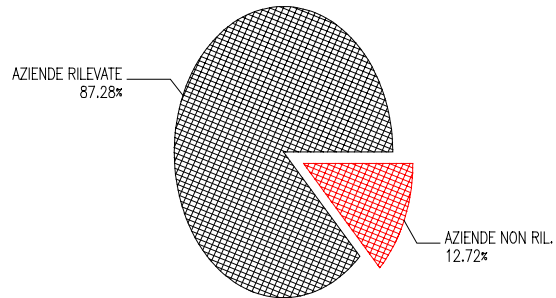
1. 3017 Invest Banca SpA  
 2. 3027 Area Banca SpA  
 3. 3041 Ubs (Italia) SpA  
 4. 3053 Bancaperta SpA (\*)  
 5. 3062 Banca Mediolanum SpA (\*)

6. 3071 Banca Manager SpA (\*)
7. 3075 Banca Generali SpA (\*)
8. 3102 Aletti e C. Banca di Inv. Mob. SpA
9. 3110 Farbanca SpA
10. 3117 On Banca SpA
11. 3126 Banca Leonardo SpA
12. 3589 Rasbank

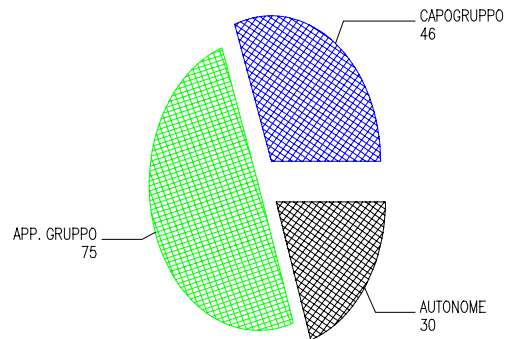
## 9.2. *Tavole*

## COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE ANNO 1999

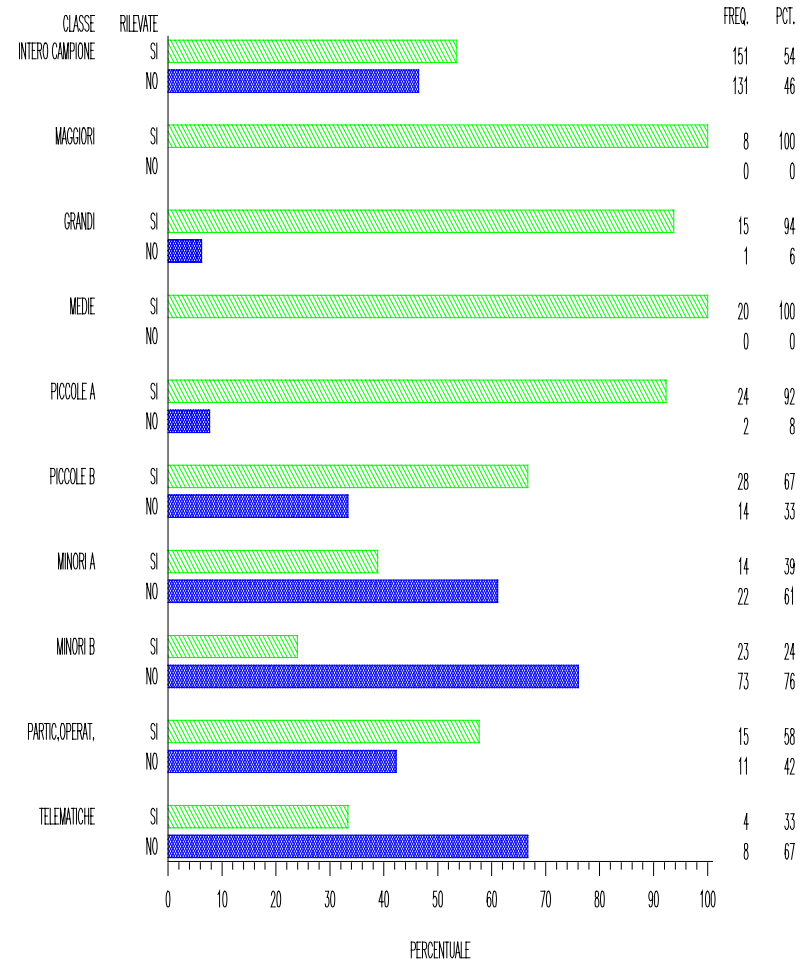
*DIMENSIONI RISPETTO AI FONDI INTERMEDIATI*



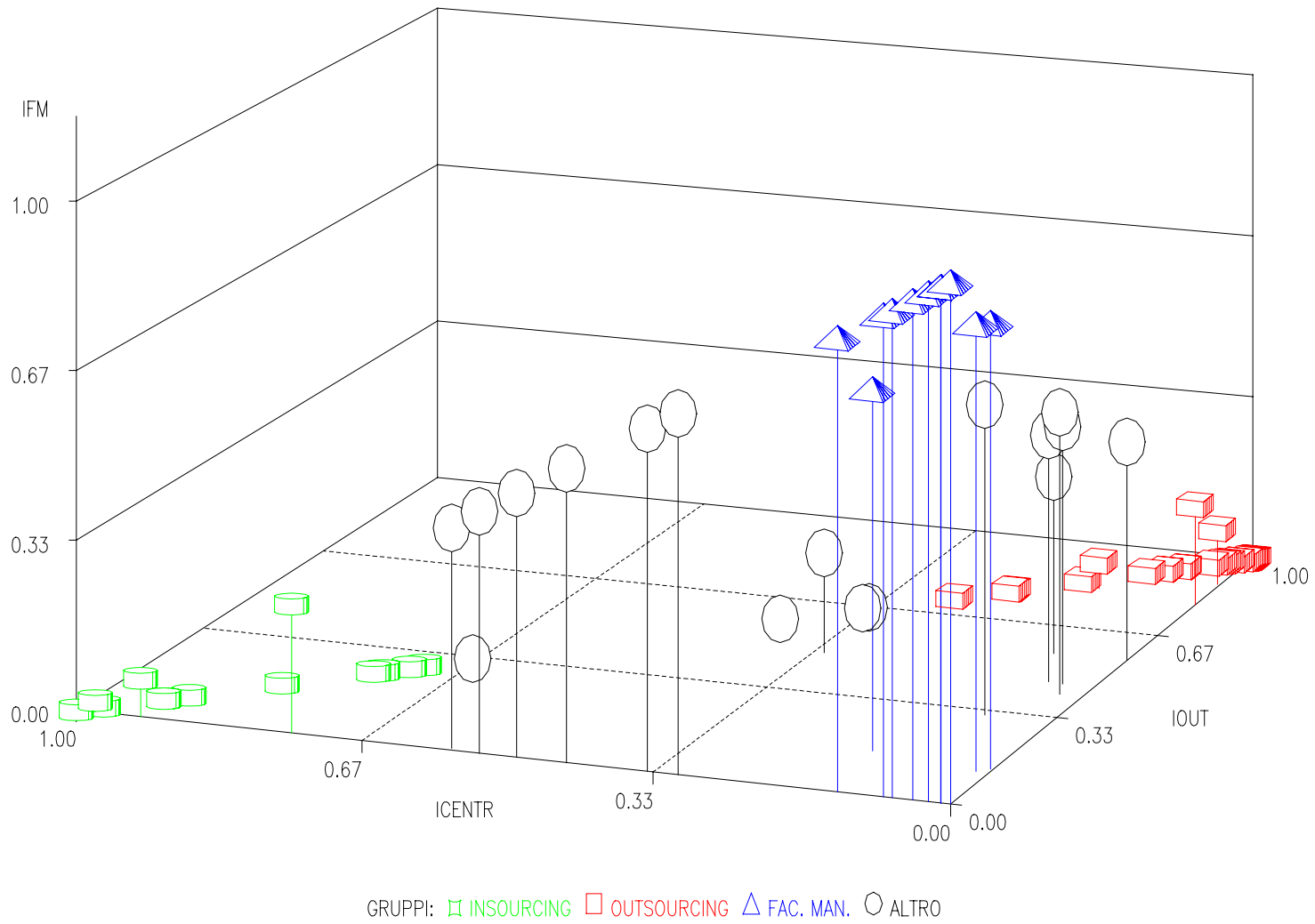
*PARTECIPAZIONE A GRUPPI BANCARI*



*COMPOSIZIONE PER CLASSE DIMENSIONALE*

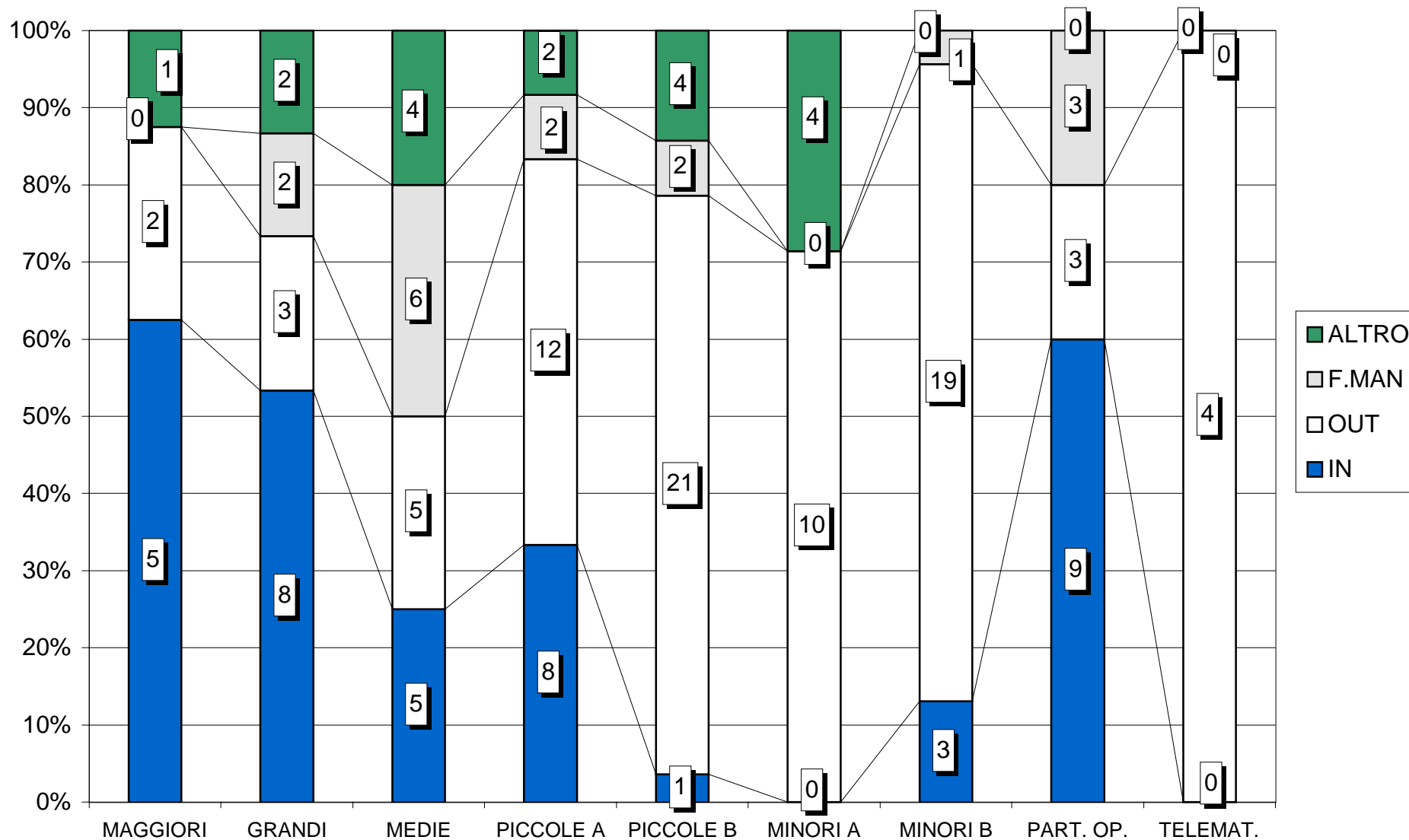


LA GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATICO  
CLUSTER ANALYSIS - ANNO 1999

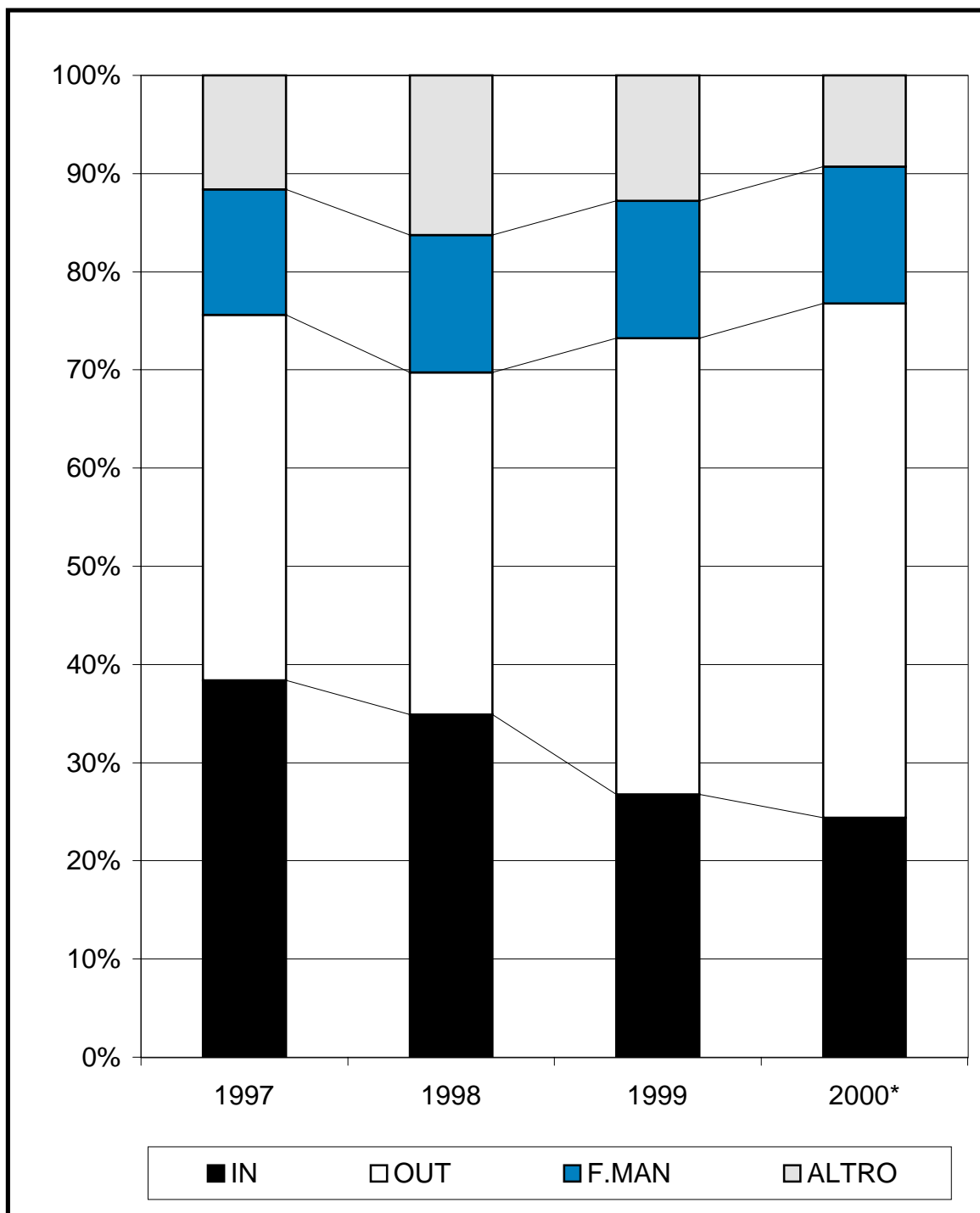


# LA GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATICO

(Distribuzione per classe e tipo di automazione - anno 1999)



**LA GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATICO**  
**ANALISI DELL'EVOLUZIONE TEMPORALE DEL FENOMENO**  
(banche che hanno fornito i dati con continuità)

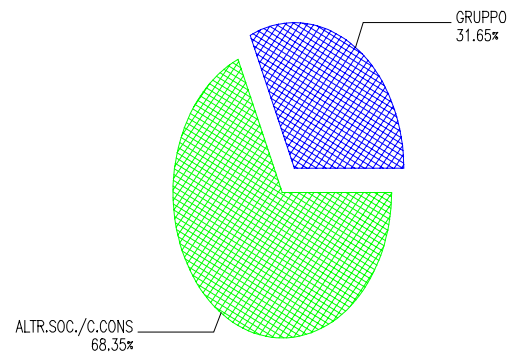


\* dati previsionali

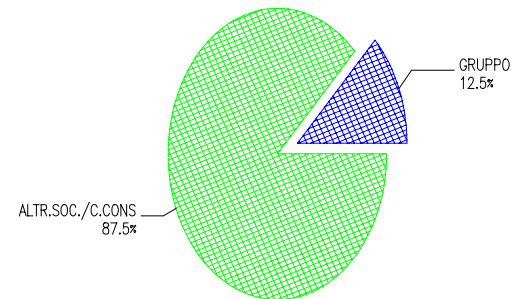


*LA GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATICO*  
*I FORNITORI DI SERVIZI*  
*ANNO 1999*

*OUTSOURCING*

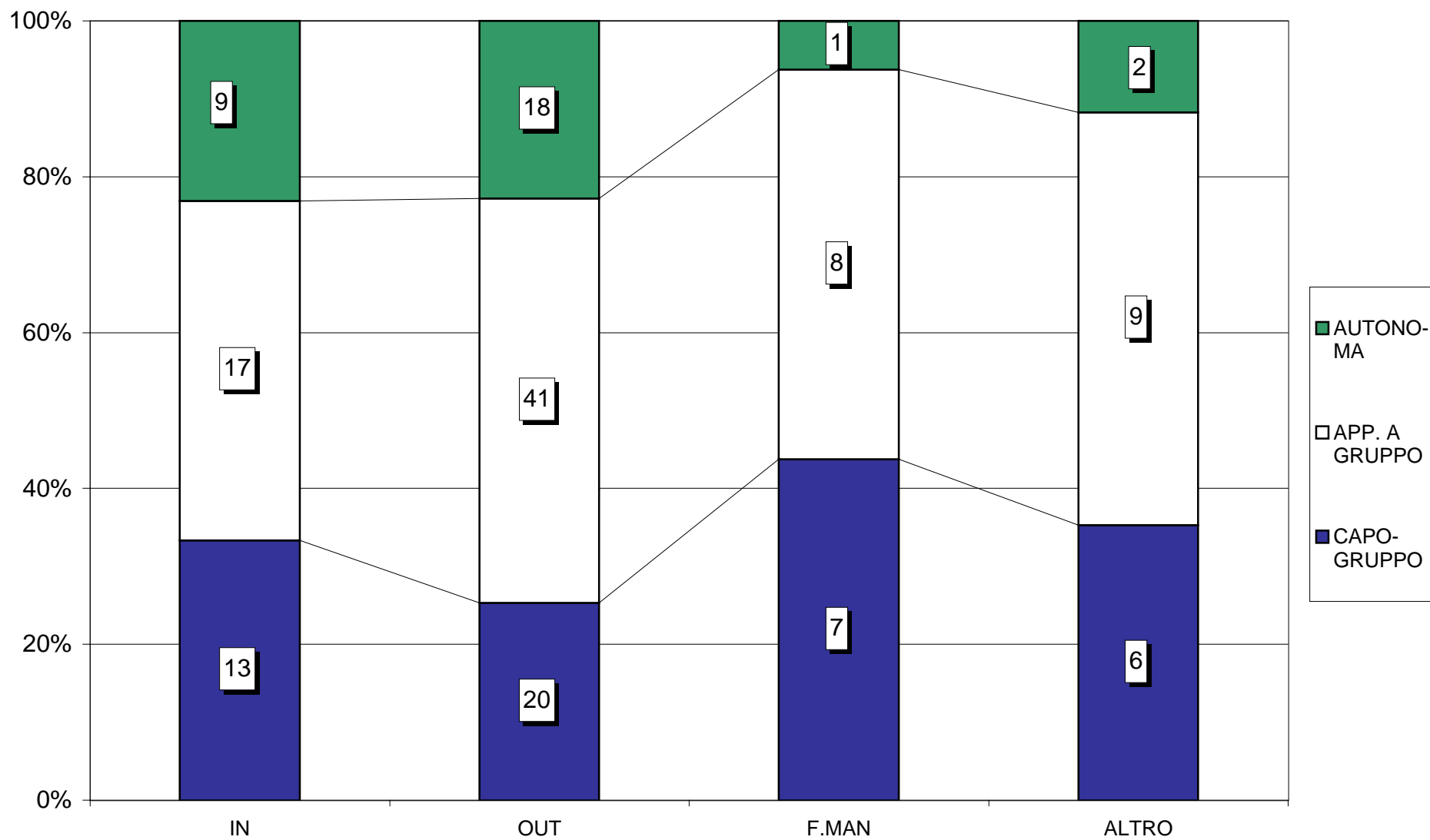


*FACILITY MANAGEMENT*

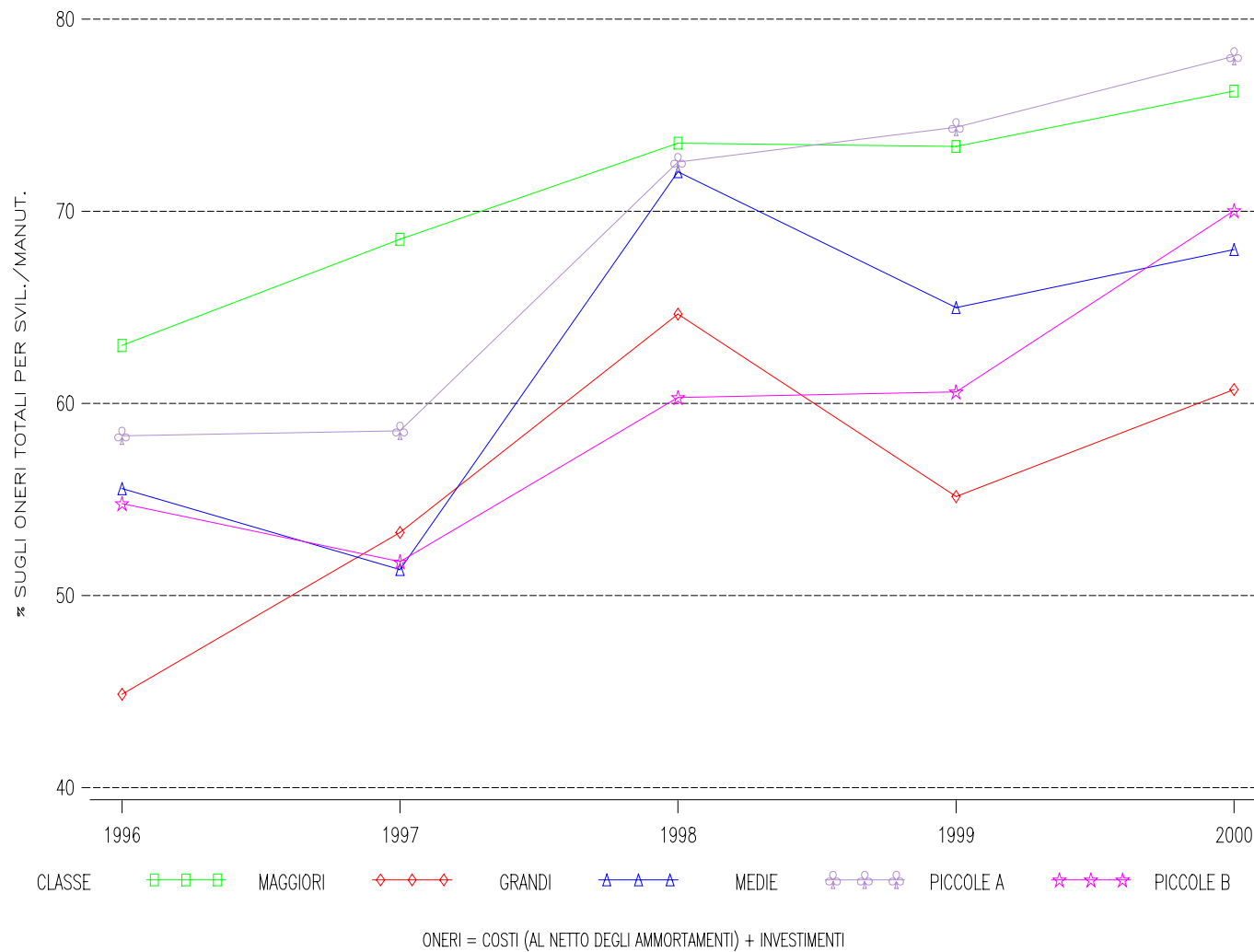


# APPARTENENZA A GRUPPI BANCARI

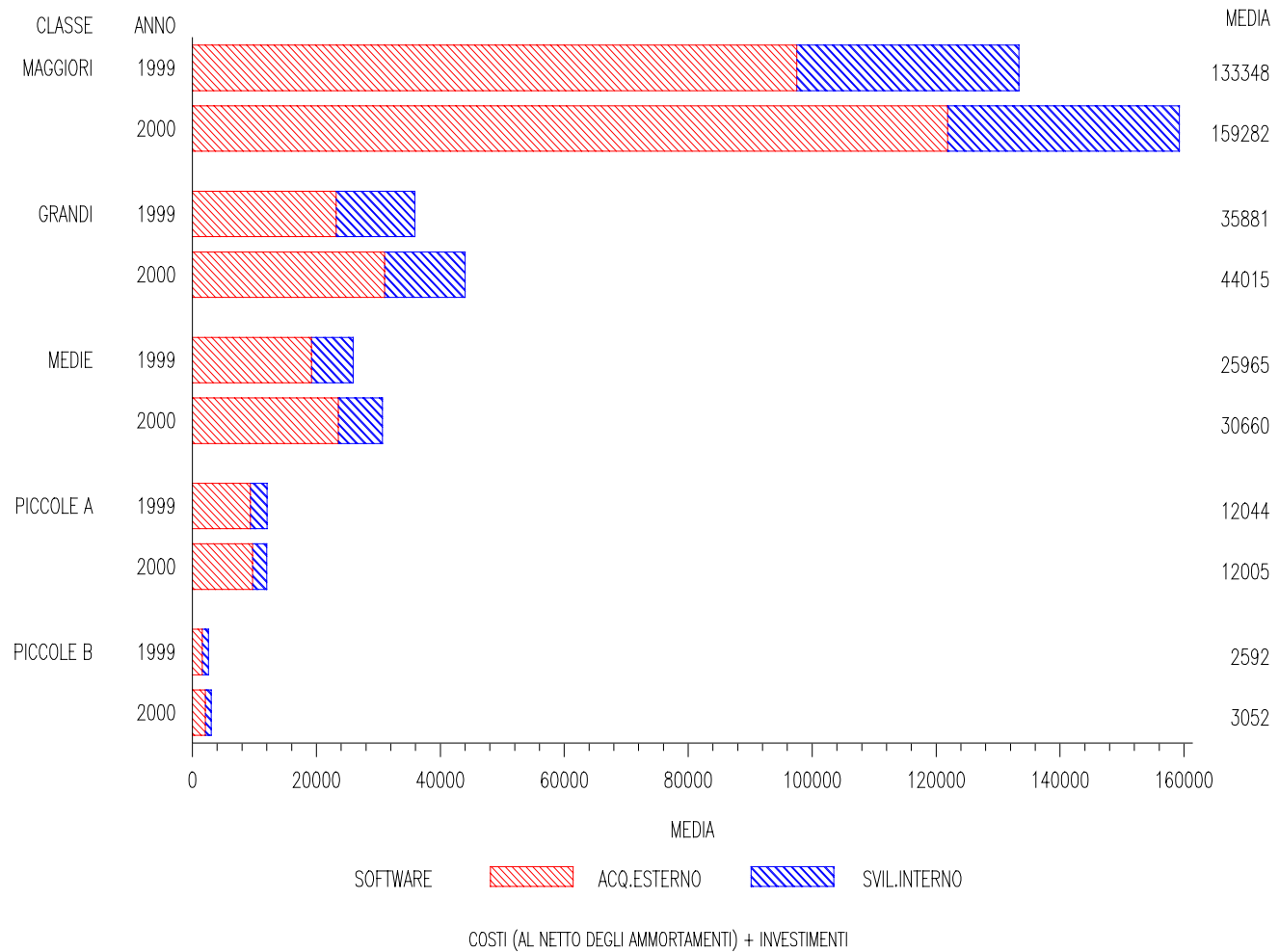
(Distribuzione per tipologia di gestione del sistema informatico - anno 1999)



*LO SVILUPPO APPLICATIVO*  
*RICORSO ALL'ESTERNO PER LE BANCHE NON IN OUTSOURCING*



*LO SVILUPPO APPLICATIVO*  
*COSTO DEL SOFTWARE PER LE BANCHE NON IN OUTSOURCING*  
*MILIONI DI LIRE*



## IL PERSONALE EAD

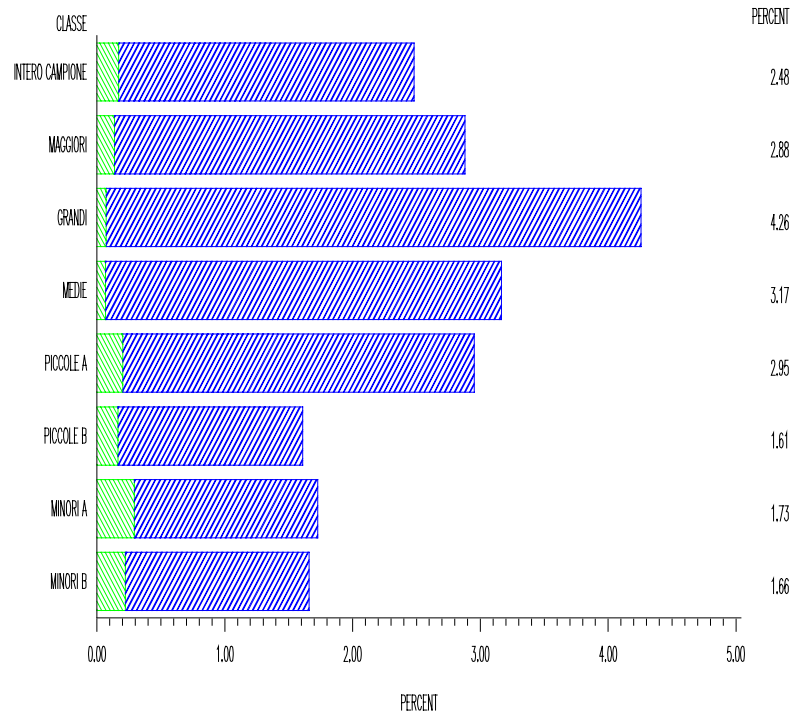
CLASSE:	ANNO 1999	N. BANCHE	"INTERNO"		"ESTERNO"		TOTALI	
			MEDIA	TOTALE	MEDIA	TOTALE	MEDIA	TOTALE
MAGGIORI		8	417	3.337	18	145	435	3.482
GRANDI		15	178	2.675	4	60	182	2.735
MEDIE		20	82	1.630	2	32	83	1.662
PICCOLE A		24	31	751	2	47	33	798
PICCOLE B		28	9	249	1	25	10	274
MINORI A		14	4	61	1	11	5	72
MINORI B		23	3	59	1	14	3	73
PARTIC. OPERATIV.		15	15	227	1	9	16	236
TELEMATICHE		4	1	5	0	0	1	5

MODALITA' DI AUTOMAZIONE:	ANNO 1999	N. BANCHE	"INTERNO"		"ESTERNO"		TOTALI	
			MEDIA	TOTALE	MEDIA	TOTALE	MEDIA	TOTALE
INSOURCING		39	138	5.374	5	201	143	5.575
OUTSOURCING		79	13	992	1	93	14	1.085
FACILITY MANAGEMENT		16	73	1.175	1	17	75	1.192
ALTRE		17	85	1.453	2	32	87	1.485

INTERO CAMPIONE	ANNO	N. BANCHE	"INTERNO"		"ESTERNO"		TOTALI	
			MEDIA	TOTALE	MEDIA	TOTALE	MEDIA	TOTALE
	1996	117	85	9.978	7	801	92	10.779
	1997	113	86	9.719	5	593	91	10.312
	1998	141	68	9.551	4	634	72	10.185
	1999	151	60	8.994	2	343	62	9.337

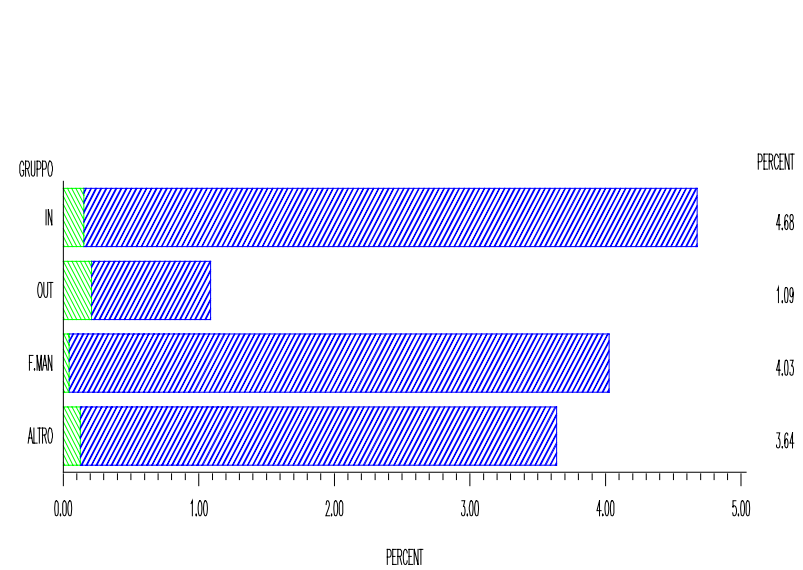
*IL PERSONALE EAD*  
*RAPPORTO PERCENTUALE PERSONALE EAD / DIPENDENTI TOTALI*  
 ANNO 1999

*INCIDENZA DEL PERSONALE EAD PER CLASSE*



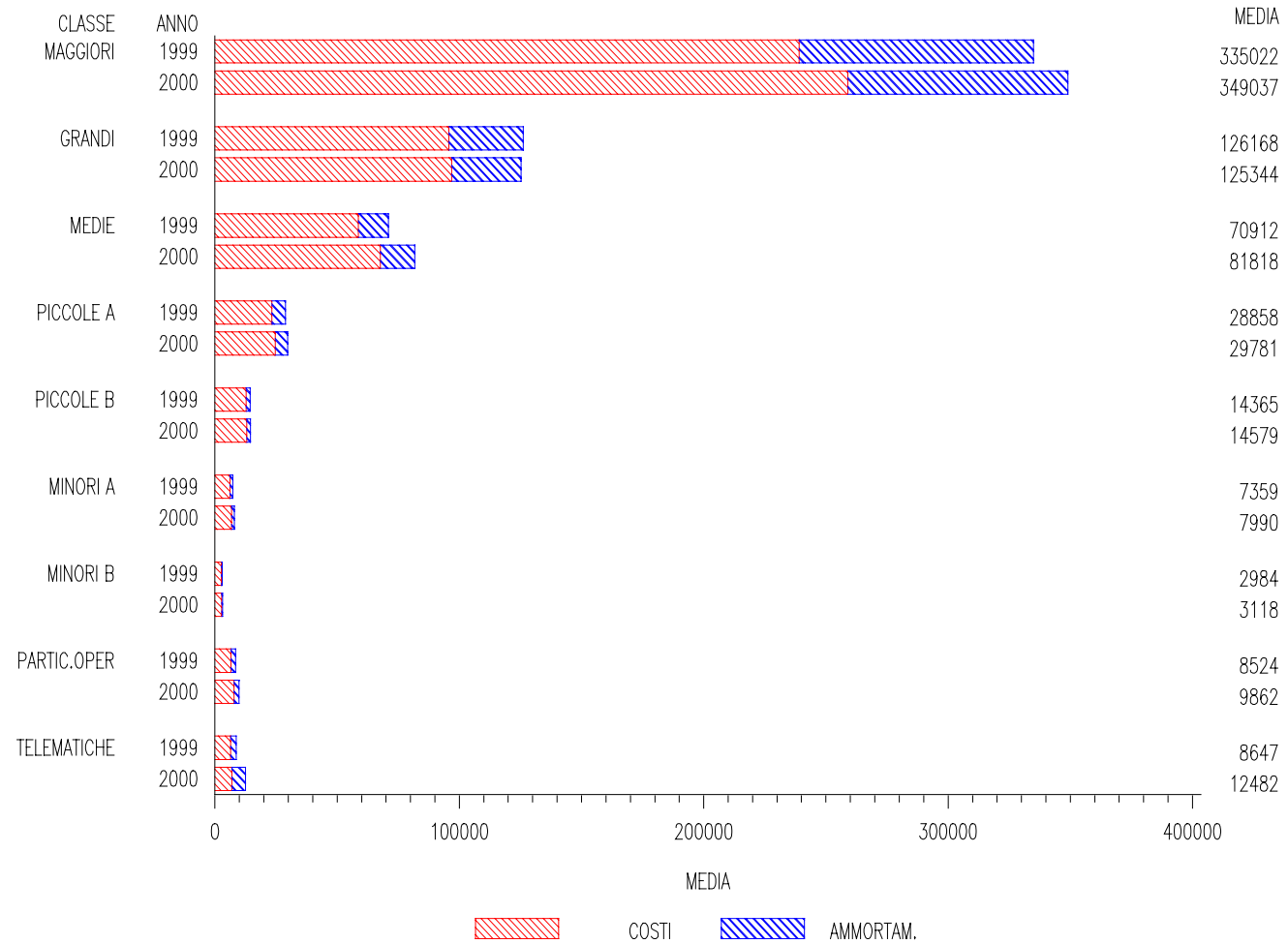
TIPO    ESTERNI    INTERNI

*INCIDENZA DEL PERSONALE EAD PER TIPO DI AUTOMAZIONE*

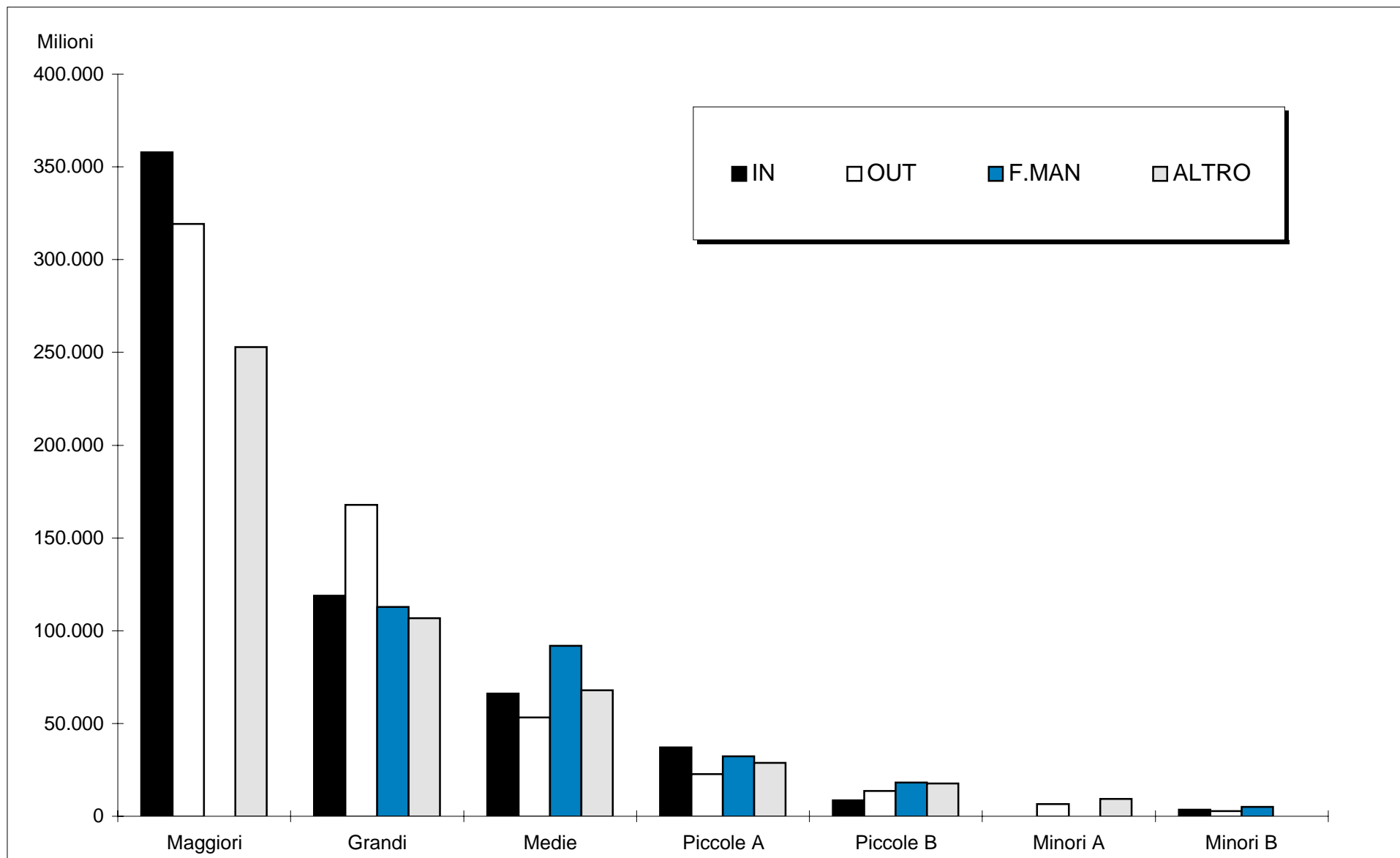


TIPO    ESTERNI    INTERNI

*COSTI EAD*  
*MILIONI DI LIRE*  
*ANNO 1999*



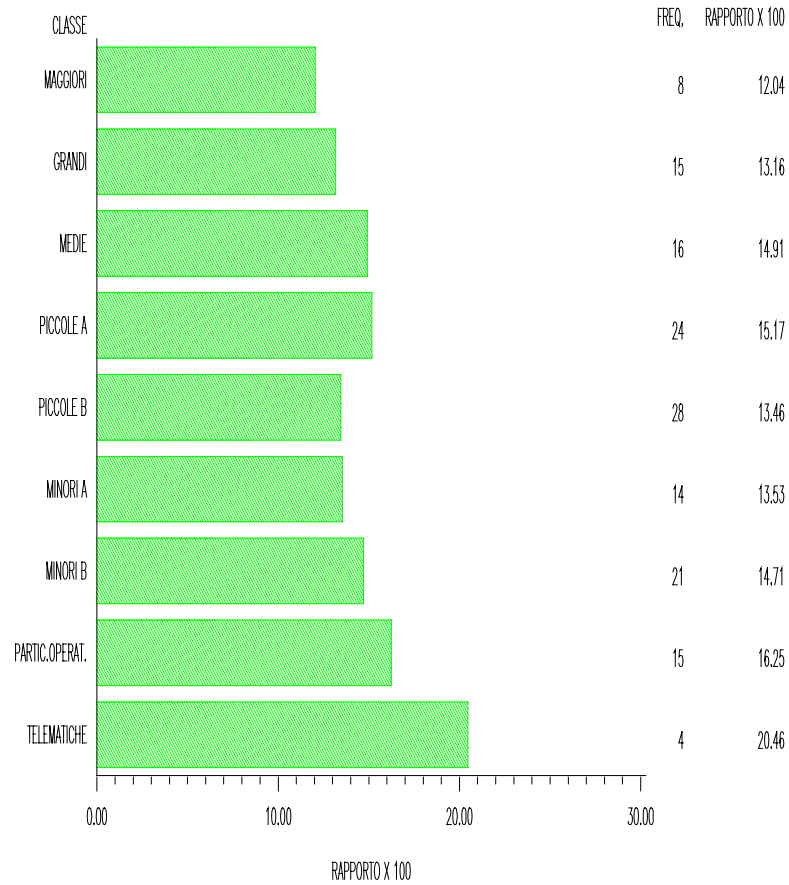
*LA GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATICO*  
*COSTI EAD MEDI 1999 PER TIPOLOGIA DI AUTOMAZIONE*



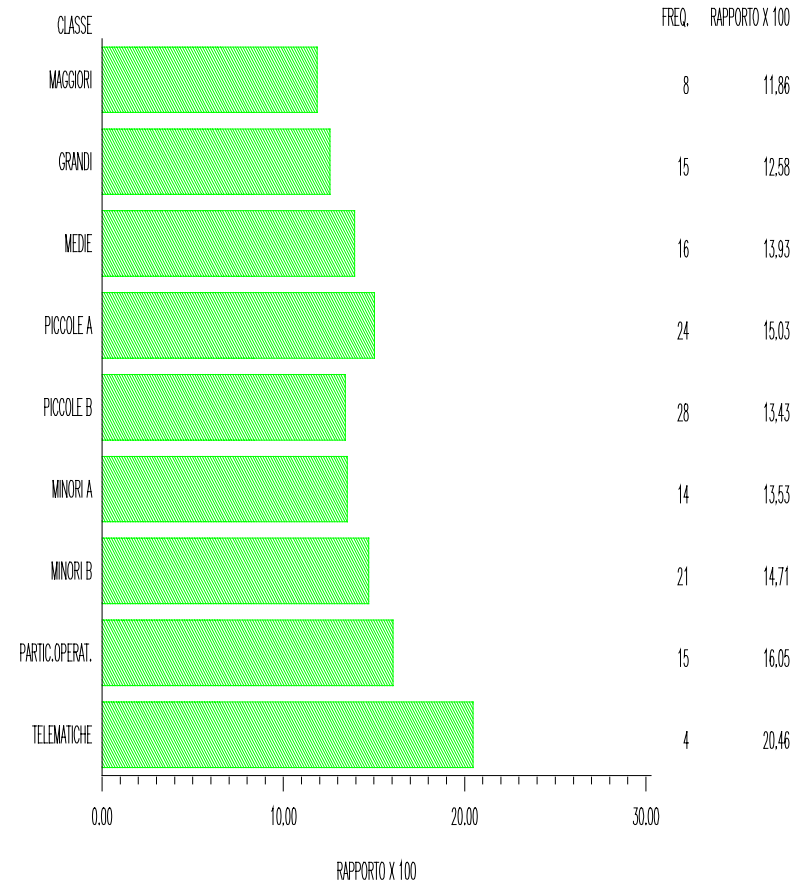


*COSTI EAD*  
*ANNO 1999*

*RAPPORTO COSTI EAD / COSTI OPERATIVI*

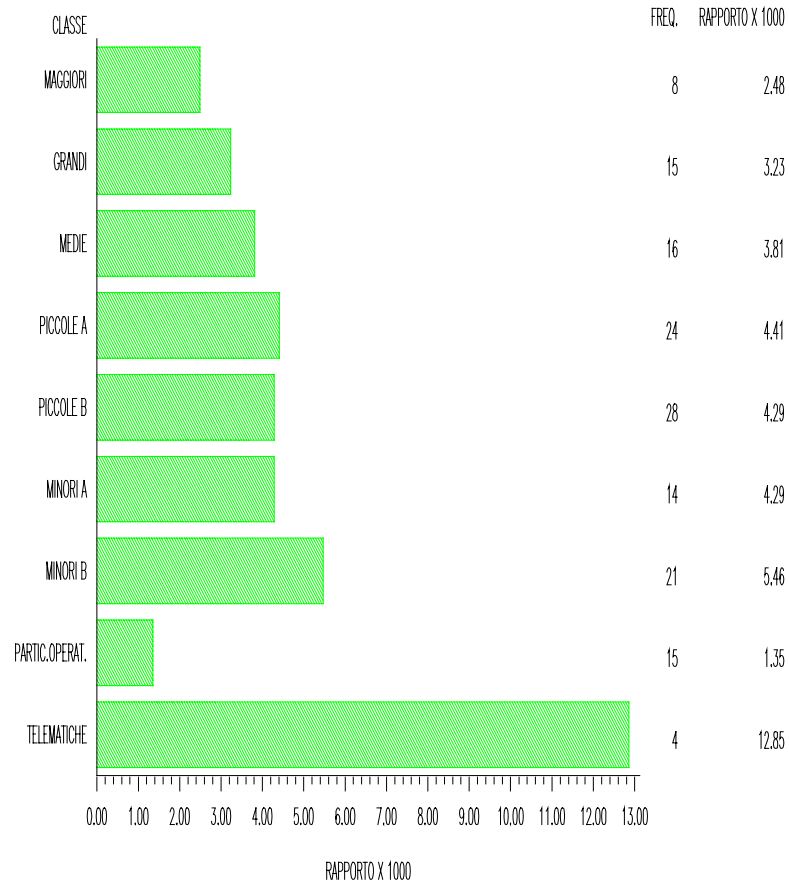


*RAPPORTO COSTI EAD (AL NETTO RICAVI) / COSTI OPERATIVI*

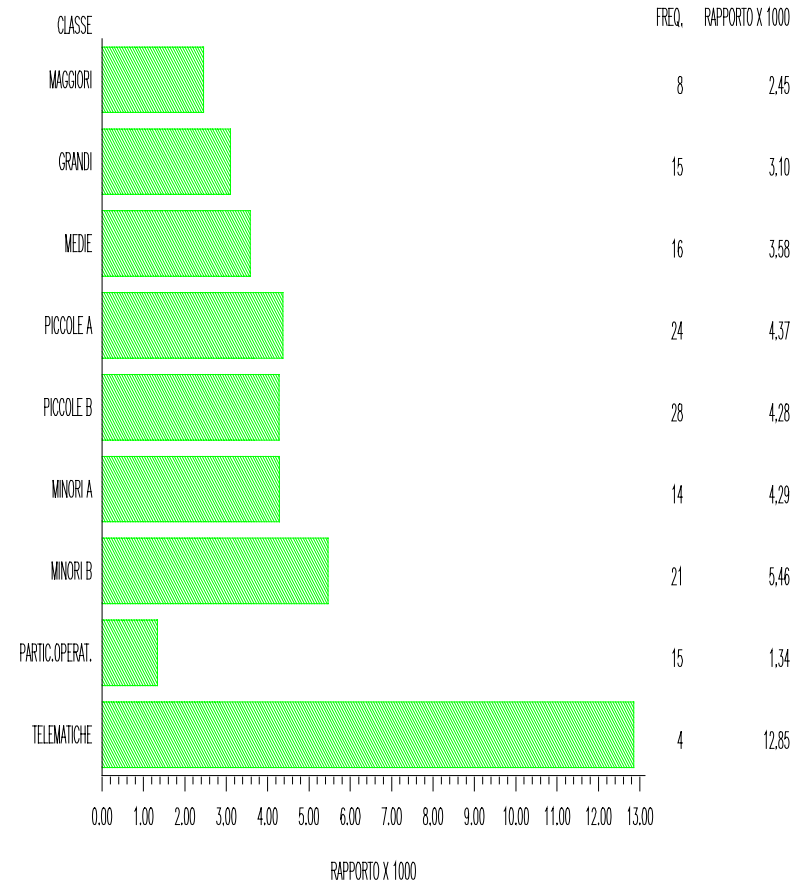


*COSTI EAD*  
*ANNO 1999*

*RAPPORTO COSTI EAD / FONDI INTERMEDIATI*

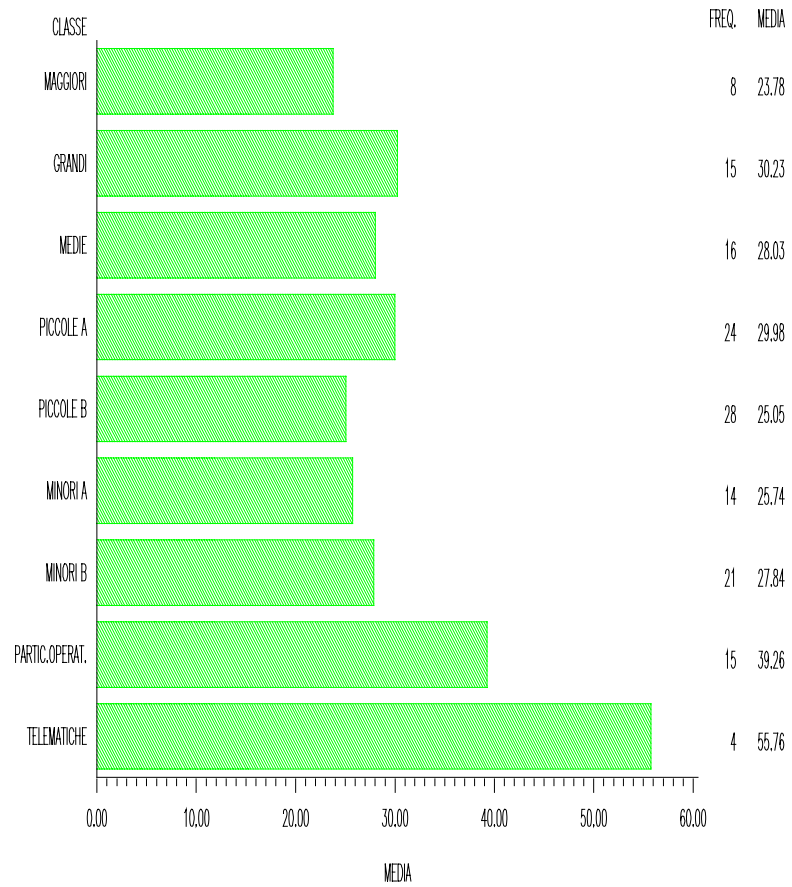


*RAPPORTO COSTI EAD (AL NETTO RICAVI) / FONDI INTERMEDIATI*

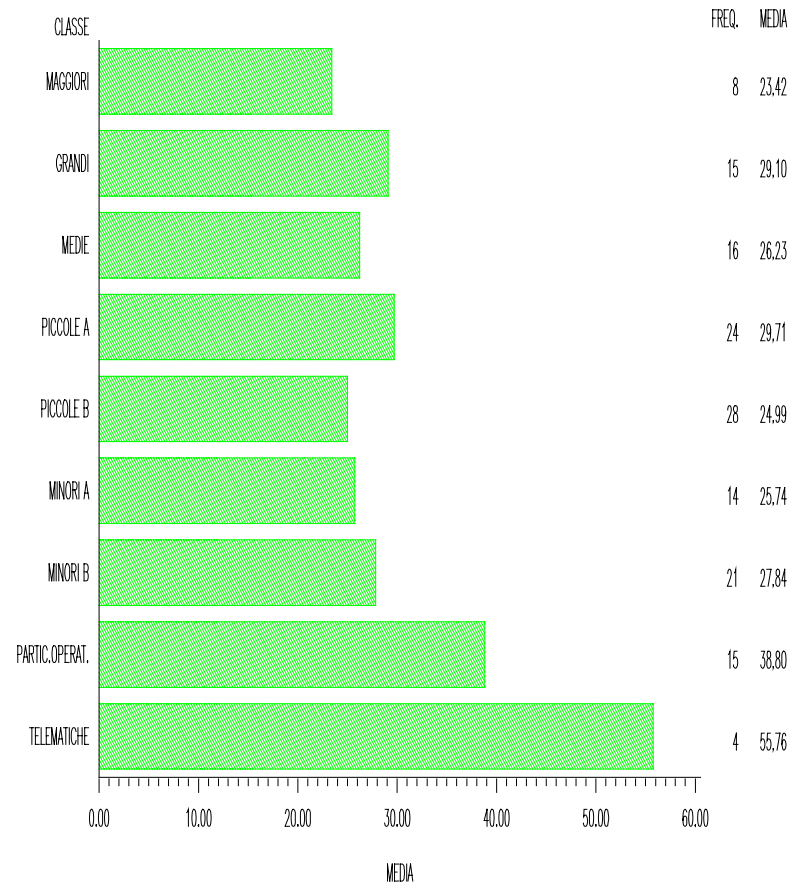


*COSTI EAD*  
MILIONI DI LIRE  
ANNO 1999

*COSTO EAD MEDIO PER DIPENDENTE*  
(ESCLUSO DIPENDENTI ESATTORIALI)

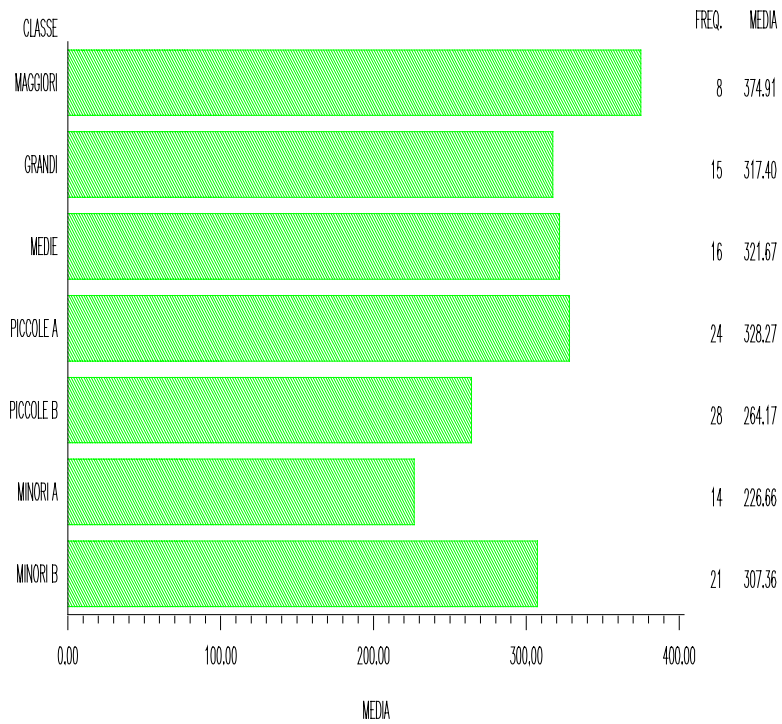


*COSTO EAD MEDIO (AL NETTO RICAVI) PER DIPENDENTE*  
(ESCLUSO DIPENDENTI ESATTORIALI)

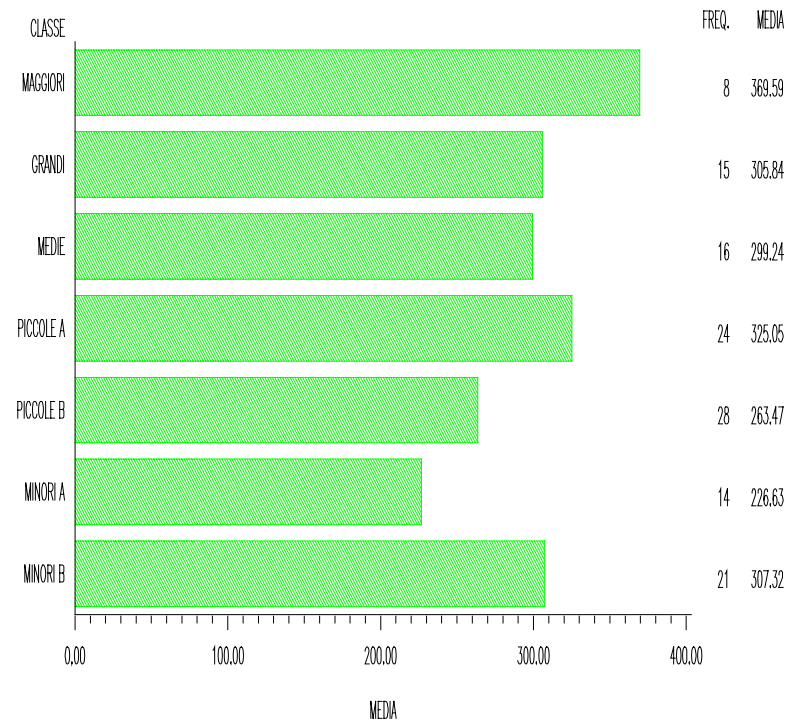


*COSTI EAD*  
*MILIONI DI LIRE*  
*ANNO 1999*

*COSTO EAD MEDIO PER SPORTELLO*



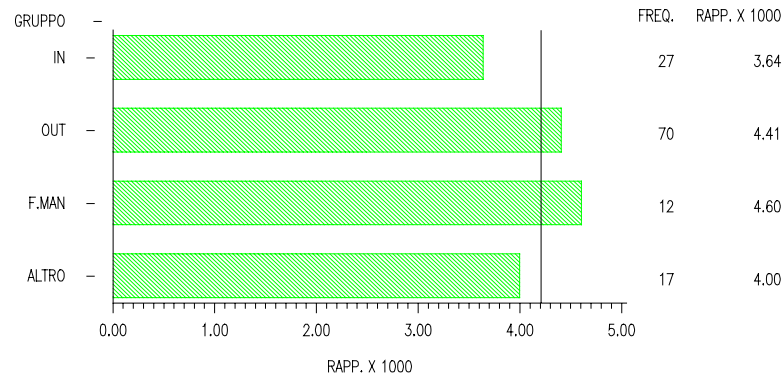
*COSTO EAD MEDIO (AL NETTO RICAVI) PER SPORTELLO*



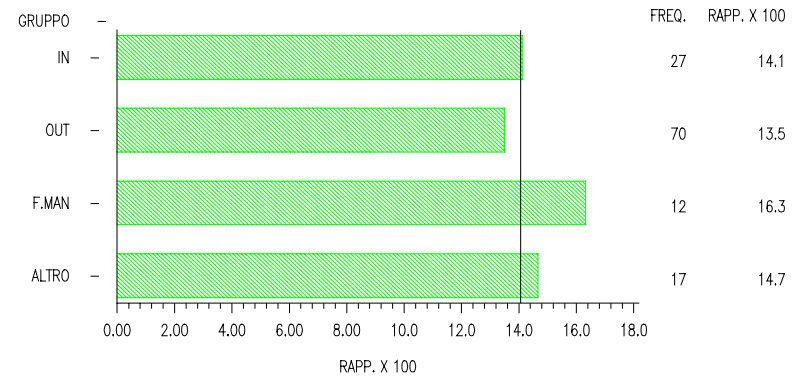
# COSTI EAD

PRINCIPALI INDICATORI PER TIPOLOGIA DI GESTIONE DEL S.I.  
ANNO 1999

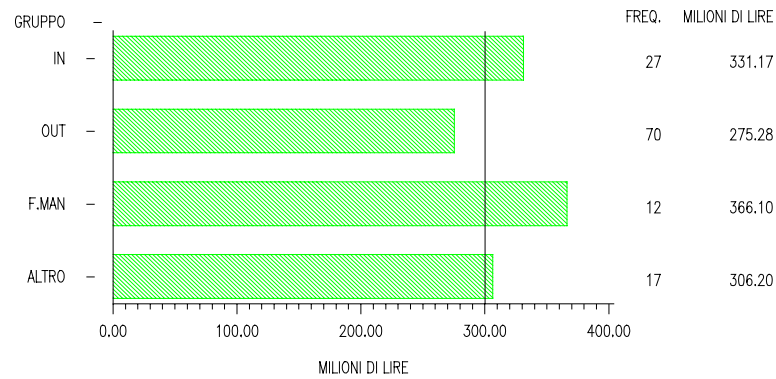
RAPPORTO COSTI EAD / FONDI INTERMEDIATI



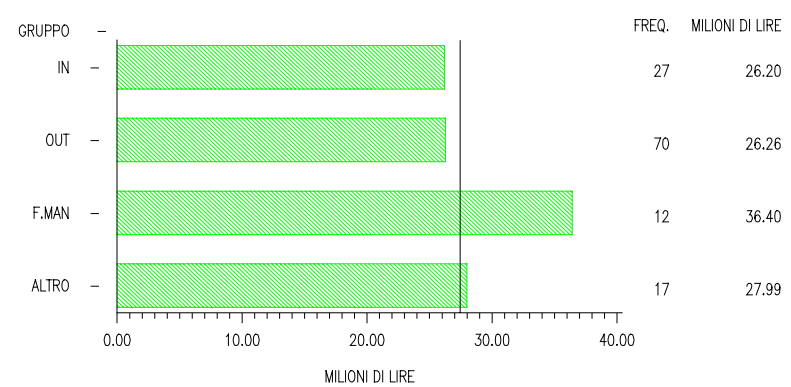
RAPPORTO COSTI EAD / COSTI OPERATIVI



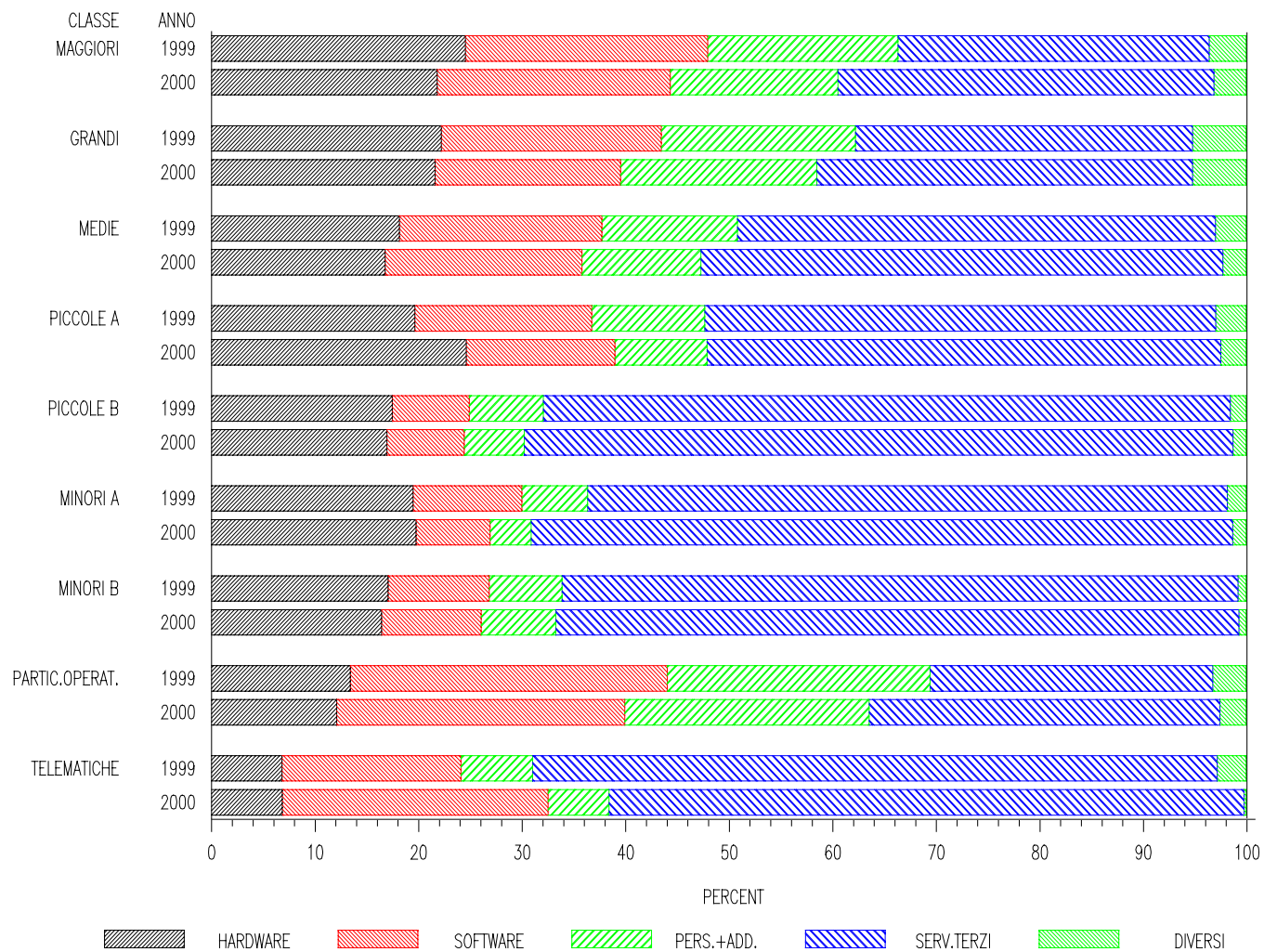
RAPPORTO COSTI EAD / SPORTELLI



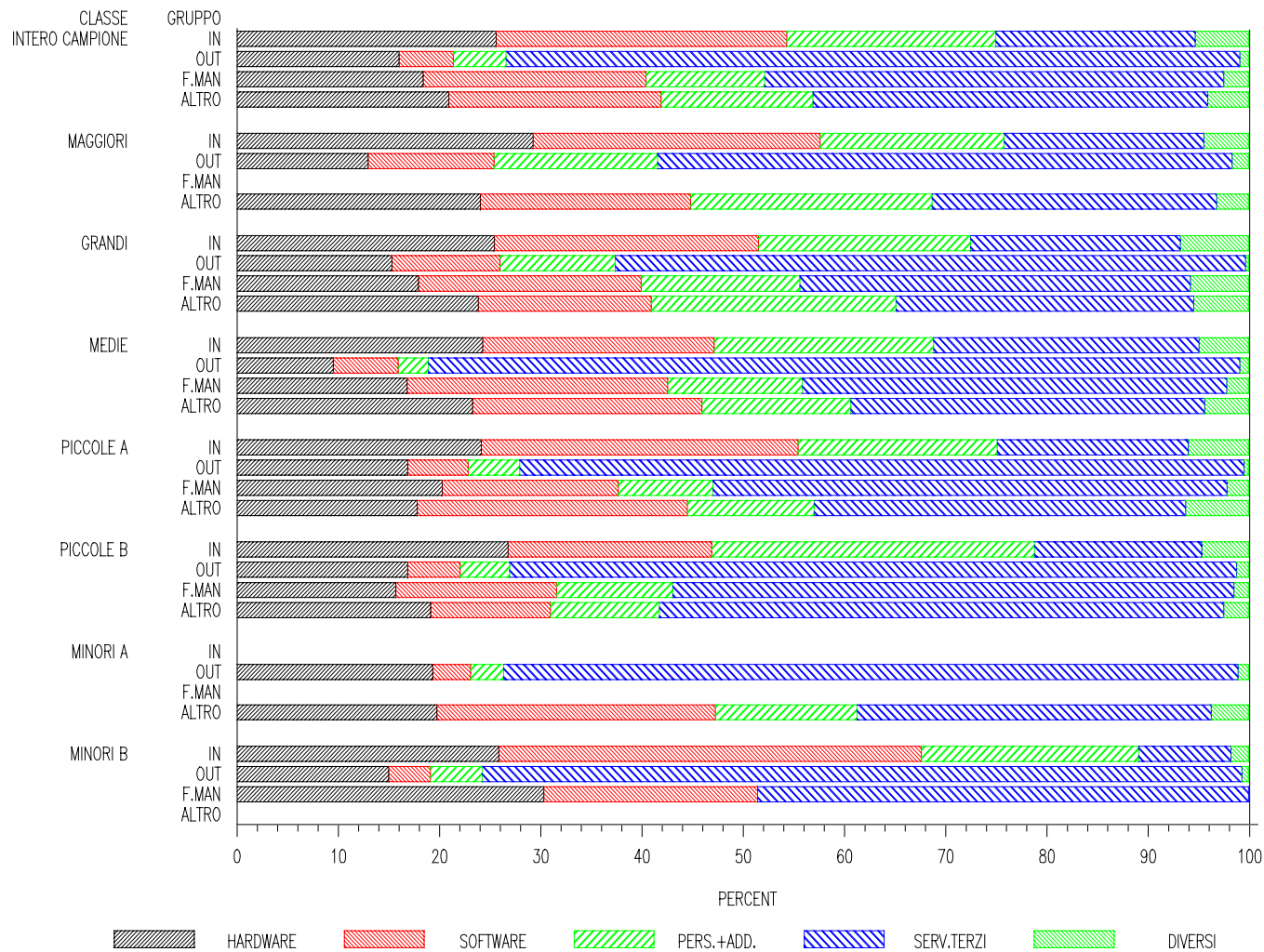
RAPPORTO COSTI EAD / DIPENDENTI  
(al netto degli esattoriali)



*COSTI EAD*  
*DISTRIBUZIONE DEI COSTI PER NATURA ECONOMICA*  
 ANNO 1999



*COSTI EAD*  
*DISTRIBUZIONE DEI COSTI PER NATURA ECONOMICA*  
*ANNO 1999*





**LA DISTRIBUZIONE DEI COSTI**  
**BANCHE IN INSOURCING**  
**VALORI MEDI (MILIONI DI LIRE)**

classe	anno	freq.	HARDWARE				SOFTWARE				PERSON	SERVIZI	COSTI DIVERSI				TOTALE COSTI EAD			
			costo esercizio	di cui costo della manutenzione	di cui costo del noleggio, leasing e altre spese	di cui costo degli ammortamenti	costo esercizio	di cui costo della manutenzione	di cui costo del noleggio, leasing e altre spese	di cui costo degli ammortamenti	costo esercizio	costo esercizio	costo esercizio	di cui costo della manutenzione	di cui costo del noleggio, leasing e altre spese	di cui costo degli ammortamenti	costo esercizio	di cui costo della manutenzione	di cui costo del noleggio, leasing e altre spese	di cui costo degli ammortamenti
1	99	5	101.327	17.242	35.450	48.635	106.184	16.657	24.044	65.483	65.558	69.655	15.013	2.878	11.127	1.007	357.737	36.777	205.835	115.125
	00	5	99.811	18.157	33.377	48.277	121.163	16.707	28.997	75.460	67.865	69.762	15.340	1.934	12.310	1.096	373.942	36.798	212.312	124.833
2	99	8	30.947	6.454	11.098	13.395	32.450	4.257	8.006	20.187	23.177	24.157	8.059	928	6.661	469	118.789	11.639	73.100	34.050
	00	7	33.955	6.435	12.386	15.134	36.312	5.089	7.715	23.508	24.426	24.212	8.598	835	7.351	412	127.503	12.360	76.089	39.054
3	99	5	15.695	3.509	7.841	4.345	15.242	3.058	6.826	5.358	14.999	16.691	3.379	715	2.631	32	66.006	7.282	48.989	9.735
	00	5	15.286	3.376	7.331	4.579	18.155	3.180	7.091	7.884	14.690	19.424	3.363	859	2.472	32	70.918	7.415	51.008	12.495
4	99	8	8.883	1.820	3.218	3.845	12.228	2.249	4.298	5.681	6.902	6.711	2.296	169	1.365	762	37.019	4.237	22.493	10.288
	00	8	10.499	1.820	4.508	4.172	11.077	2.076	4.606	4.395	6.886	9.732	1.543	163	1.248	133	39.738	4.059	26.979	8.700
5	99	1	2.294	809	1.231	254	1.723	1.450	273	0	2.732	1.417	395	75	320	0	8.561	2.334	5.973	254
	00	1	2.798	950	1.359	489	1.820	1.690	130	0	2.793	1.570	393	85	308	0	9.374	2.725	6.160	489
7	99	3	829	167	219	443	1.559	545	428	586	908	259	58	0	58	0	3.612	711	1.872	1.029
	00	3	950	187	341	423	1.441	512	303	625	1.031	285	67	0	64	3	3.774	699	2.024	1.051
8	99	9	1.176	192	728	257	2.940	430	521	1.989	1.673	1.175	270	41	229	0	7.234	663	4.325	2.246
	00	7	1.349	213	863	273	3.733	767	469	2.498	1.716	1.575	320	58	262	0	8.693	1.038	4.885	2.771



**LA DISTRIBUZIONE DEI COSTI**  
**BANCHE IN OUTSOURCING**  
**VALORI MEDI (MILIONI DI LIRE)**

classe	anno	freq.	HARDWARE				SOFTWARE				PERSON	SERVIZI	COSTI DIVERSI				TOTALE COSTI EAD			
			costo esercizio	di cui costo della manutenzione	di cui costo del noleggio, leasing e altre spese	di cui costo degli ammortamenti	costo esercizio	di cui costo della manutenzione	di cui costo del noleggio, leasing e altre spese	di cui costo degli ammortamenti	costo esercizio	costo esercizio	costo esercizio	di cui costo della manutenzione	di cui costo del noleggio, leasing e altre spese	di cui costo degli ammortamenti	costo esercizio	di cui costo della manutenzione	di cui costo del noleggio, leasing e altre spese	di cui costo degli ammortamenti
1	99	2	38.689	4.383	9.721	24.586	37.608	1.378	1.825	34.405	48.207	190.124	4.711	2.750	1.961	0	319.337	8.510	251.836	58.991
	00	2	40.422	6.159	21.816	12.447	14.513	2.128	395	11.991	32.495	224.644	3.373	2.750	623	0	315.446	11.037	279.972	24.437
2	99	3	20.310	2.718	5.892	11.699	15.831	378	21	15.432	15.214	116.070	282	7	267	9	167.708	3.103	137.465	27.140
	00	3	13.734	2.375	4.679	6.680	6.547	47	17	6.483	8.957	113.389	276	7	267	2	142.903	2.429	127.308	13.165
3	99	5	4.136	1.097	1.002	2.037	2.495	782	617	1.096	1.441	44.800	417	49	361	8	53.289	1.927	48.221	3.141
	00	5	5.545	1.462	1.265	2.819	2.738	1.015	304	1.419	1.676	62.897	288	51	198	39	73.144	2.527	66.340	4.277
4	99	12	3.817	847	1.352	1.618	1.345	398	150	797	975	16.572	128	3	125	0	22.837	1.248	19.174	2.415
	00	12	4.801	860	2.424	1.517	1.164	372	80	712	724	16.667	145	0	145	0	23.500	1.231	20.040	2.229
5	99	21	2.273	402	1.015	856	798	120	249	429	699	9.713	155	6	148	0	13.638	529	11.824	1.286
	00	19	2.366	450	965	951	916	257	190	468	549	10.185	101	4	98	0	14.116	711	11.987	1.419
6	99	10	1.284	280	515	489	230	24	46	160	226	4.794	64	6	57	2	6.597	310	5.638	650
	00	10	1.507	275	623	610	236	20	55	160	199	5.305	74	7	66	2	7.321	302	6.248	771
7	99	19	446	68	185	192	117	25	37	56	205	1.993	12	0	12	0	2.773	93	2.432	248
	00	15	440	92	221	127	84	9	29	46	152	2.137	7	0	7	0	2.821	101	2.546	173
8	99	3	468	26	143	298	424	75	11	338	716	2.000	56	0	56	0	3.664	101	2.926	637
	00	3	508	27	142	340	160	76	6	78	638	2.034	31	0	31	0	3.372	103	2.851	418
9	99	4	882	62	284	536	2.317	554	0	1.763	113	4.706	629	0	629	0	8.647	616	5.733	2.298
	00	4	1.453	176	290	988	5.523	955	1	4.568	115	5.382	8	0	8	0	12.482	1.131	5.795	5.556

**LA DISTRIBUZIONE DEI COSTI  
BANCHE IN FACILITY MANAGEMENT  
VALORI MEDI (MILIONI DI LIRE)**

classe	anno	freq.	HARDWARE				SOFTWARE				PERSON	SERVIZI	COSTI DIVERSI				TOTALE COSTI EAD			
			costo esercizio	di cui costo della manutenzione	di cui costo del noleggio, leasing e altre spese	di cui costo degli ammortamenti	costo esercizio	di cui costo della manutenzione	di cui costo del noleggio, leasing e altre spese	di cui costo degli ammortamenti	costo esercizio	costo esercizio	costo esercizio	di cui costo della manutenzione	di cui costo del noleggio, leasing e altre spese	di cui costo degli ammortamenti	costo esercizio	di cui costo della manutenzione	di cui costo del noleggio, leasing e altre spese	di cui costo degli ammortamenti
2	99	2	21.369	4.842	8.955	7.572	25.971	4.212	500	21.259	17.780	40.870	6.881	170	6.711	0	112.870	9.224	74.815	28.831
	00	2	18.363	4.680	9.271	4.413	24.907	4.958	500	19.449	17.813	44.955	6.367	81	6.286	0	112.404	9.718	78.824	23.862
3	99	6	15.622	2.808	3.608	9.207	23.882	5.116	6.095	12.671	11.748	38.632	1.904	59	1.845	0	91.787	7.982	61.928	21.878
	00	6	16.639	2.652	4.317	9.670	29.231	7.160	4.670	17.402	13.219	44.331	1.903	41	1.862	0	105.322	9.852	68.399	27.071
4	99	2	6.701	1.580	1.615	3.506	5.868	2.208	137	3.524	3.270	15.758	821	73	748	0	32.417	3.861	21.528	7.029
	00	2	7.045	1.139	1.861	4.045	7.970	2.973	0	4.997	2.359	14.274	711	31	681	0	32.358	4.143	19.174	9.042
5	99	2	2.861	700	1.146	1.015	2.890	932	1.270	689	2.083	10.113	263	27	229	8	18.209	1.658	14.840	1.711
	00	2	2.959	664	1.232	1.063	3.241	715	1.381	1.146	2.109	10.082	267	22	245	1	18.656	1.400	15.048	2.209
7	99	1	1.553	277	380	896	1.081	0	0	1.081	0	2.485	0	0	0	0	5.119	277	2.865	1.977
	00	1	1.615	0	705	910	1.100	0	0	1.100	0	2.890	0	0	0	0	5.605	0	3.595	2.010
8	99	3	923	162	485	276	5.681	1.674	1.951	2.056	3.120	6.929	600	133	467	0	17.253	1.969	12.952	2.332
	00	3	1.217	143	774	299	6.277	1.686	2.612	1.979	2.815	8.554	217	7	210	0	19.080	1.836	14.966	2.279

# LA DISTRIBUZIONE DEI COSTI

## BANCHE ALTRO

VALORI MEDI (MILIONI DI LIRE)

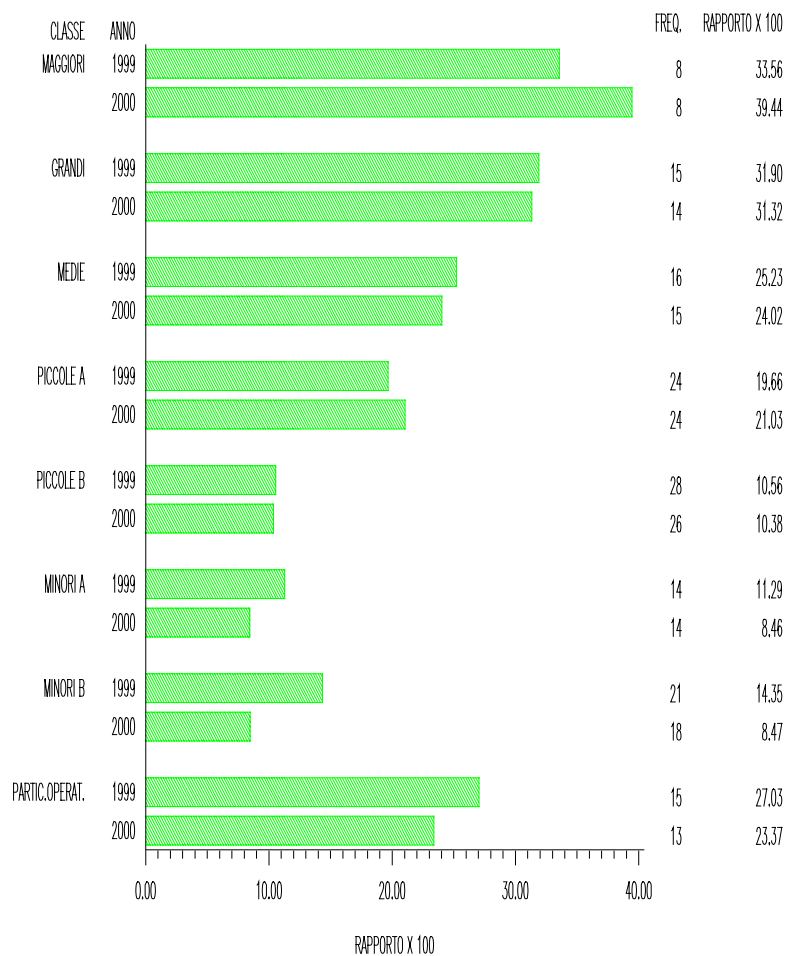
classe	anno	freq.	HARDWARE				SOFTWARE				PERSON	SERVIZI	COSTI DIVERSI				TOTALE COSTI EAD			
			costo esercizio	di cui costo della manutenzione	di cui costo del noleggio, leasing e altre spese	di cui costo degli ammortamenti	costo esercizio	di cui costo della manutenzione	di cui costo del noleggio, leasing e altre spese	di cui costo degli ammortamenti	costo esercizio	costo esercizio	costo esercizio	di cui costo della manutenzione	di cui costo del noleggio, leasing e altre spese	di cui costo degli ammortamenti	costo esercizio	di cui costo della manutenzione	di cui costo del noleggio, leasing e altre spese	di cui costo degli ammortamenti
1	99	1	60.839	9.599	18.646	32.594	52.527	6.138	6.612	39.777	60.324	71.143	7.984	1.513	4.907	1.564	252.817	17.250	161.632	73.935
	00	1	23.551	600	18.080	4.871	48.480	5.060	420	43.000	60.344	154.157	5.160	1.500	3.660	0	291.692	7.160	236.661	47.871
2	99	2	25.124	6.030	7.104	11.990	19.065	5.115	3.456	10.494	25.355	31.461	5.672	298	4.888	487	106.675	11.442	72.262	22.971
	00	2	25.502	5.485	5.932	14.086	7.451	2.659	222	4.570	25.200	41.125	5.113	288	4.476	349	104.390	8.432	76.955	19.004
3	99	4	16.066	3.502	4.235	8.330	15.437	3.279	8.131	4.027	9.505	23.971	2.783	304	2.466	13	67.761	7.084	48.307	12.369
	00	3	12.387	2.673	3.748	5.966	8.807	1.453	5.835	1.518	5.870	39.178	1.189	37	1.112	40	67.431	4.163	55.744	7.525
4	99	2	4.861	1.134	2.637	1.090	7.700	1.303	3.288	3.109	3.459	10.941	1.819	211	1.589	20	28.779	2.647	21.913	4.219
	00	2	4.202	1.036	2.220	946	5.428	838	1.999	2.591	2.915	10.763	1.751	213	1.510	29	25.058	2.086	19.406	3.566
5	99	4	3.371	504	1.009	1.858	2.166	560	93	1.513	1.963	9.811	395	8	388	0	17.706	1.072	13.263	3.371
	00	4	2.580	426	827	1.328	1.472	536	29	908	1.121	10.522	347	7	340	0	16.041	968	12.839	2.235
6	99	4	1.793	367	592	834	2.451	633	22	1.797	1.269	3.419	332	24	307	1	9.264	1.024	5.607	2.632
	00	4	1.724	417	470	837	1.678	349	23	1.307	722	5.370	168	19	148	1	9.661	785	6.732	2.145

**GLI INVESTIMENTI EAD**  
VALORI MEDI (MILIONI DI LIRE)

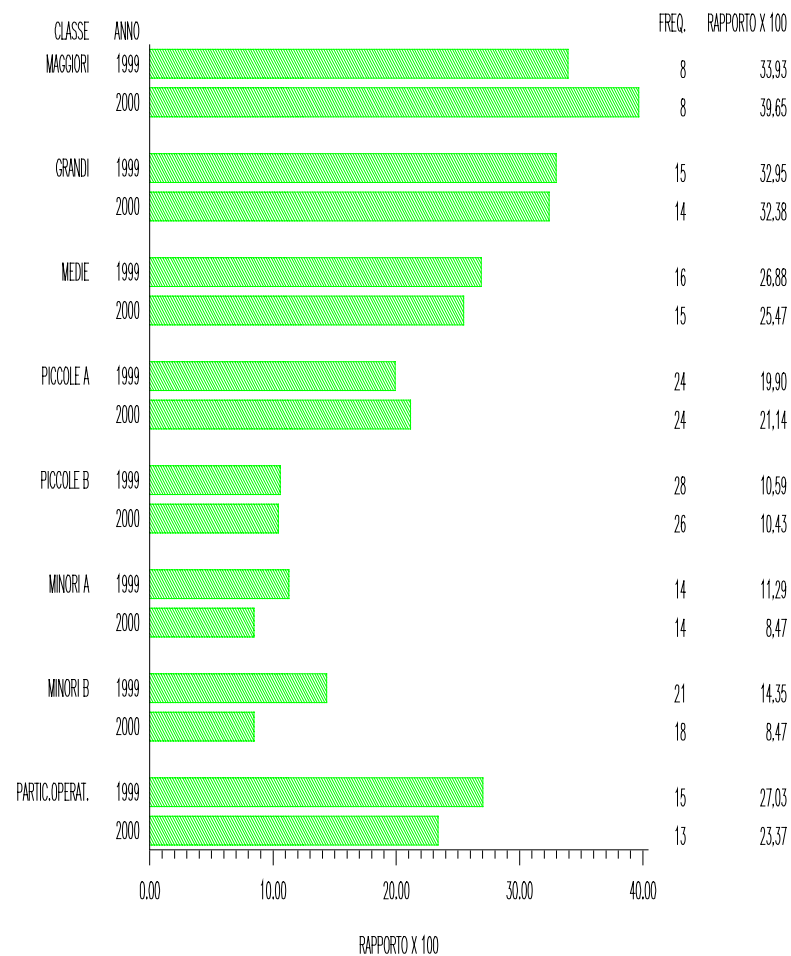
classe	anno	freq.	HARDWARE				SOFTWARE			SERVIZI	DIVERSI	INVESTIMENTI TOTALI			
			investimenti in ammortamento	investimenti in leasing	investimenti totalmente spesi nell'esercizio	totale investimenti	investimenti in ammortamento	investimenti totalmente spesi nell'esercizio	totale investimenti	totale investimenti	totale investimenti	investimenti in ammortamento	investimenti in leasing	investimenti totalmente spesi nell'esercizio	totale investimenti
1	99 00	8	35.165	225	0	35.390	64.837	6.412	71.249		458	100.459	225	6.412	107.096
	00 08		44.662	0	0	44.662	86.557	5.938	92.495		815	132.034	0	5.938	137.971
2	99 00	15	13.344	48	432	13.824	16.716	8.814	25.529		248	30.308	48	9.246	39.602
	00 00	14	15.767	0	460	16.228	19.664	4.124	23.787		332	35.649	114	4.584	40.347
3	99 00	20	7.512	6	164	7.682	10.752	1.782	12.534		22	18.286	6	1.946	20.237
	00 00	19	6.327	0	82	6.409	13.731	907	14.638		55	20.114	0	989	21.103
4	99 00	24	2.513	17	152	2.682	3.749	706	4.455		221	6.484	17	858	7.359
	00 00	24	2.968	17	219	3.204	4.834	612	5.446		6	7.808	17	830	8.655
5	99 00	28	1.045	0	14	1.059	459	143	602		0	1.504	0	157	1.661
	00 00	26	861	0	20	881	579	96	675		0	1.440	0	116	1.556
6	99 00	14	475	2	40	517	385	31	416		0	860	2	71	933
	00 00	14	421	2	17	439	297	4	301		0	718	2	20	740
7	99 00	23	278	0	3	281	207	31	238		3	488	0	34	522
	00 00	19	212	0	3	215	232	43	276		0	444	0	46	491
8	99 00	15	186	0	77	263	1.952	682	2.635		0	2.138	0	759	2.897
	00 00	13	247	0	155	402	1.850	587	2.437		0	2.097	0	742	2.839

## INVESTIMENTI EAD

### RAPPORTO INVESTIMENTI TOTALI / COSTI EAD

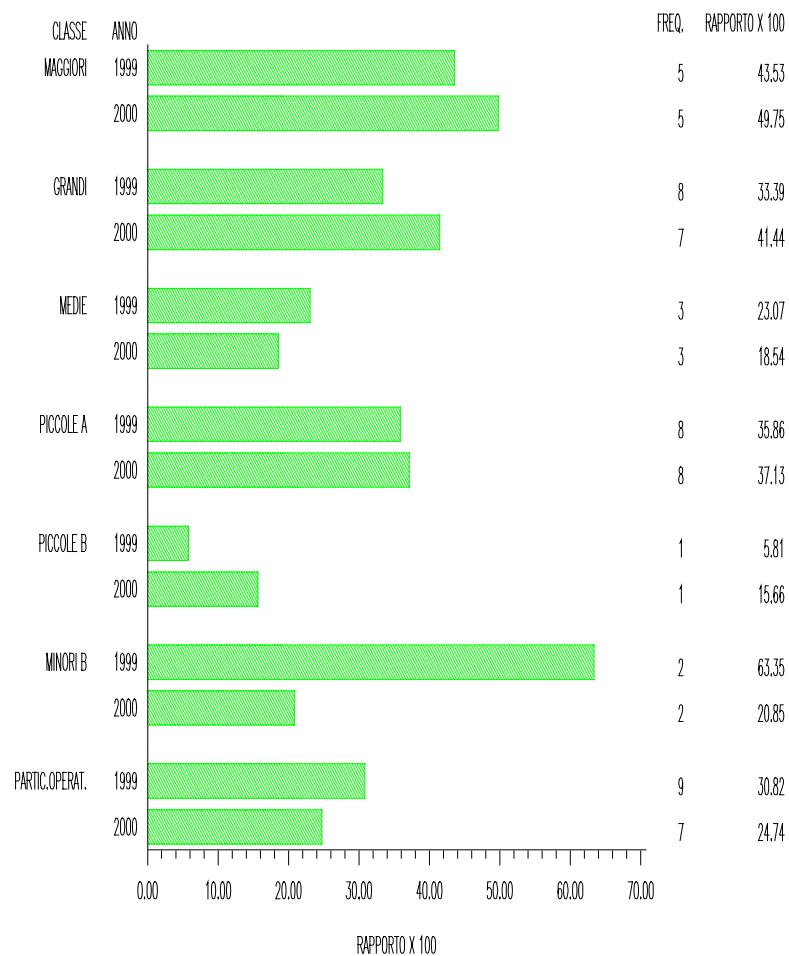


### RAPPORTO INVESTIMENTI TOTALI / COSTI EAD (AL NETTO RICAVI)

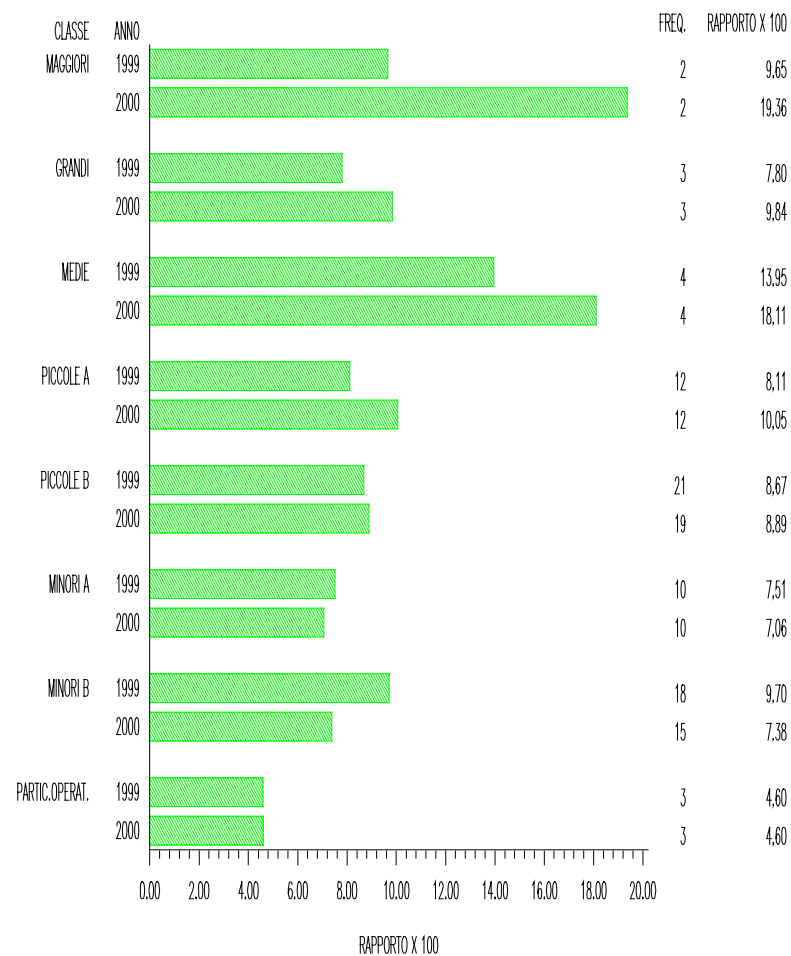


*INVESTIMENTI EAD*  
*RAPPORTO INVESTIMENTI TOTALI/COSTI EAD*

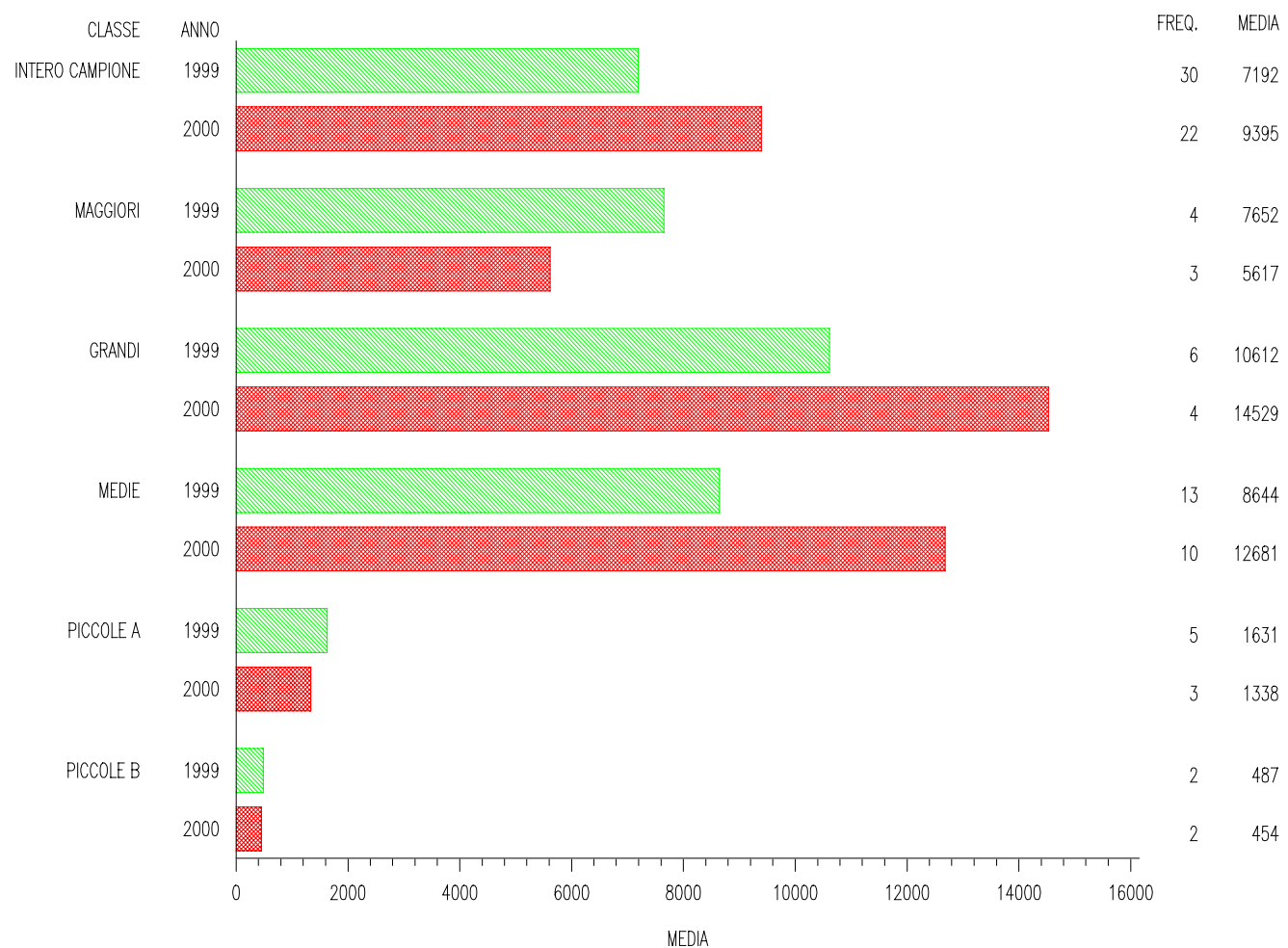
*BANCHE IN INSOURCING*



*BANCHE IN OUTSOURCING*

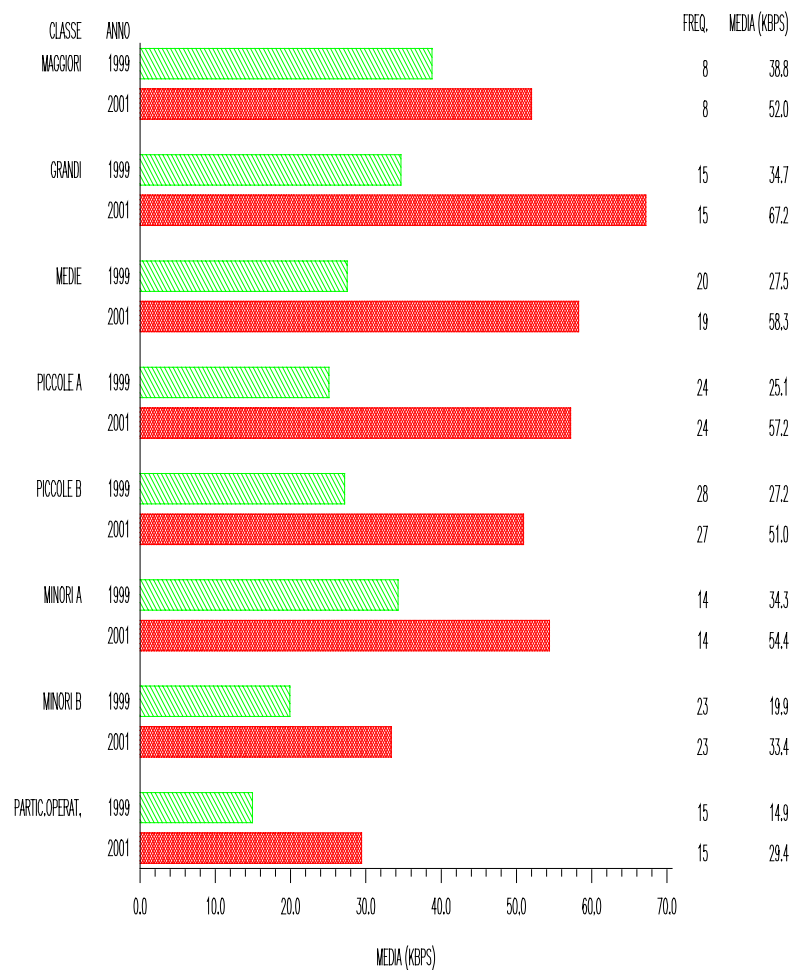


*RICAVI EAD*  
*CAMPIONE DELLE SOLE BANCHE CHE HANNO DICHIARATO DEI RICAVI PER SERVIZI RESI*  
*MILIONI DI LIRE*

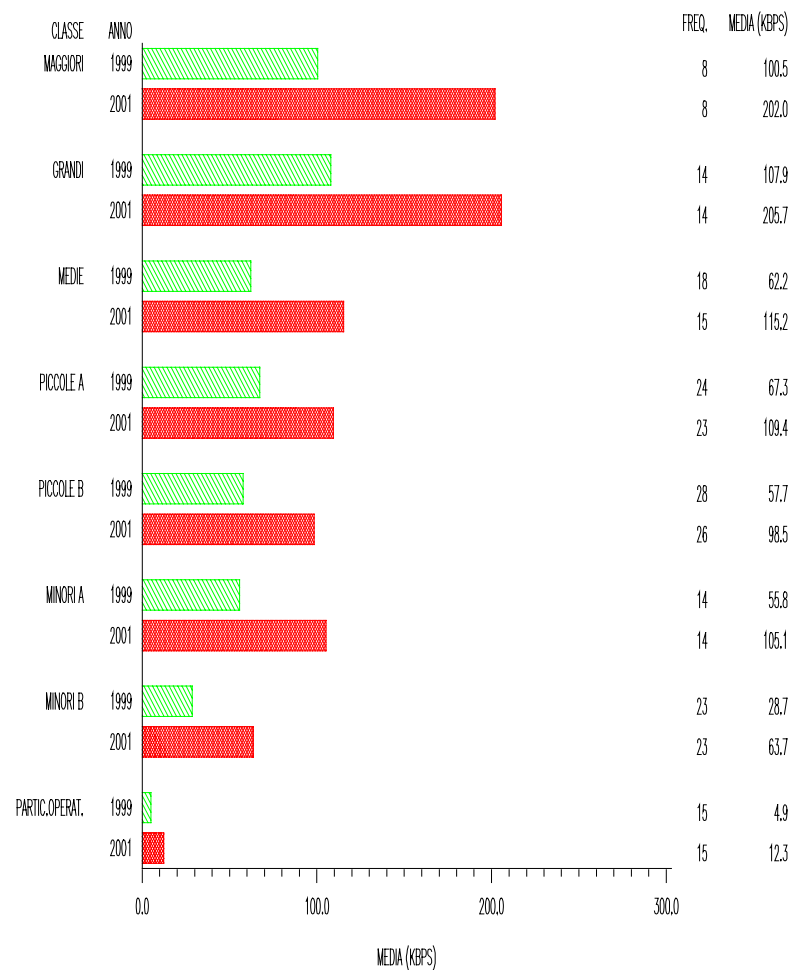


## CAPACITA' DI BANDA DISPONIBILE NELLE FILIALI

### SPORTELLI LEGGERI, FILIALI PICCOLE, AGENZIE

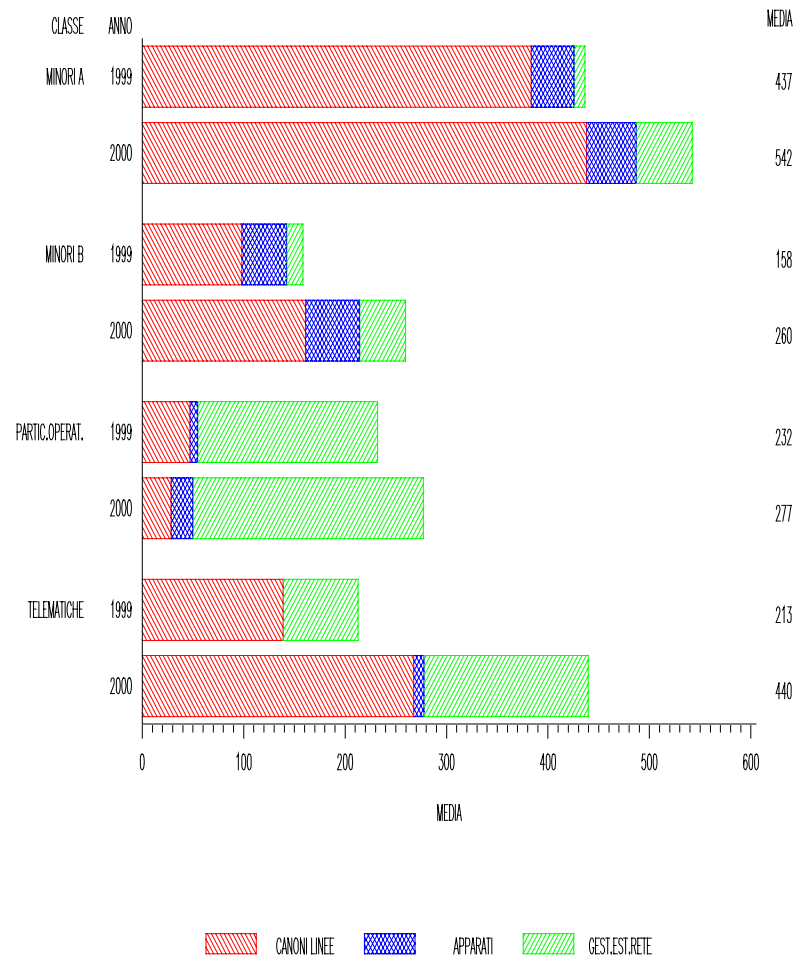
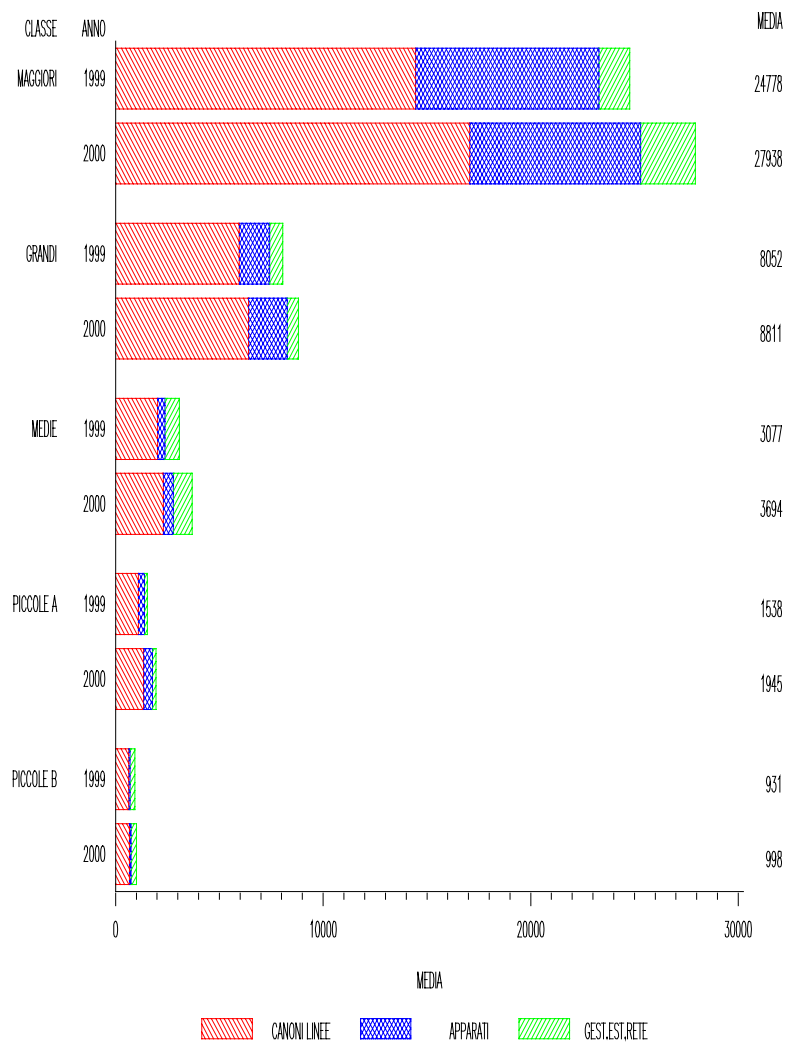


### FILIALI MAGGIORI, SEDI DI AREA





## COSTI SOTTOSISTEMI TRASMISSIVI MILIONI DI LIRE

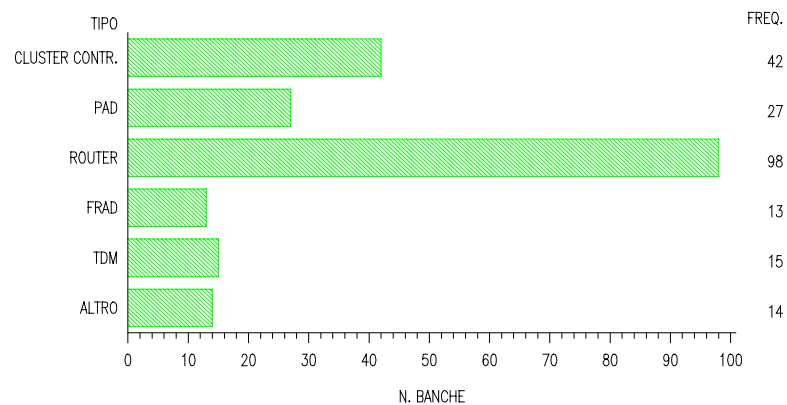


# LE TELECOMUNICAZIONI

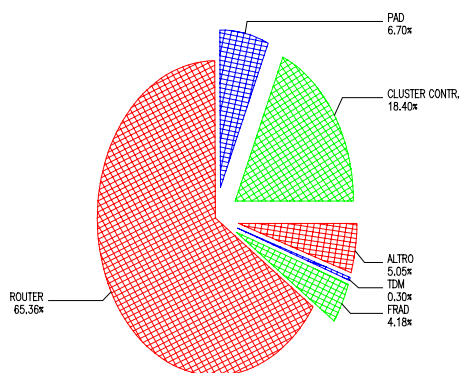
## DISPOSITIVI DI ACCESSO ALLA RETE PERIFERICA

*SITUAZIONE 1999*

*N. BANCHE*

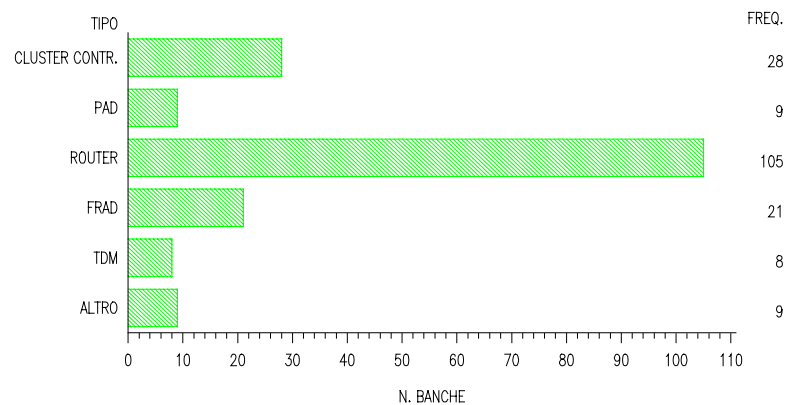


*N. DISPOSITIVI*

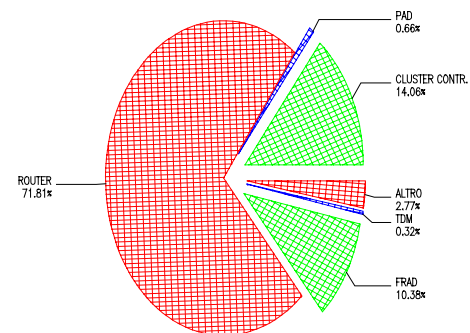


*PREVISIONE 2001*

*N. BANCHE*

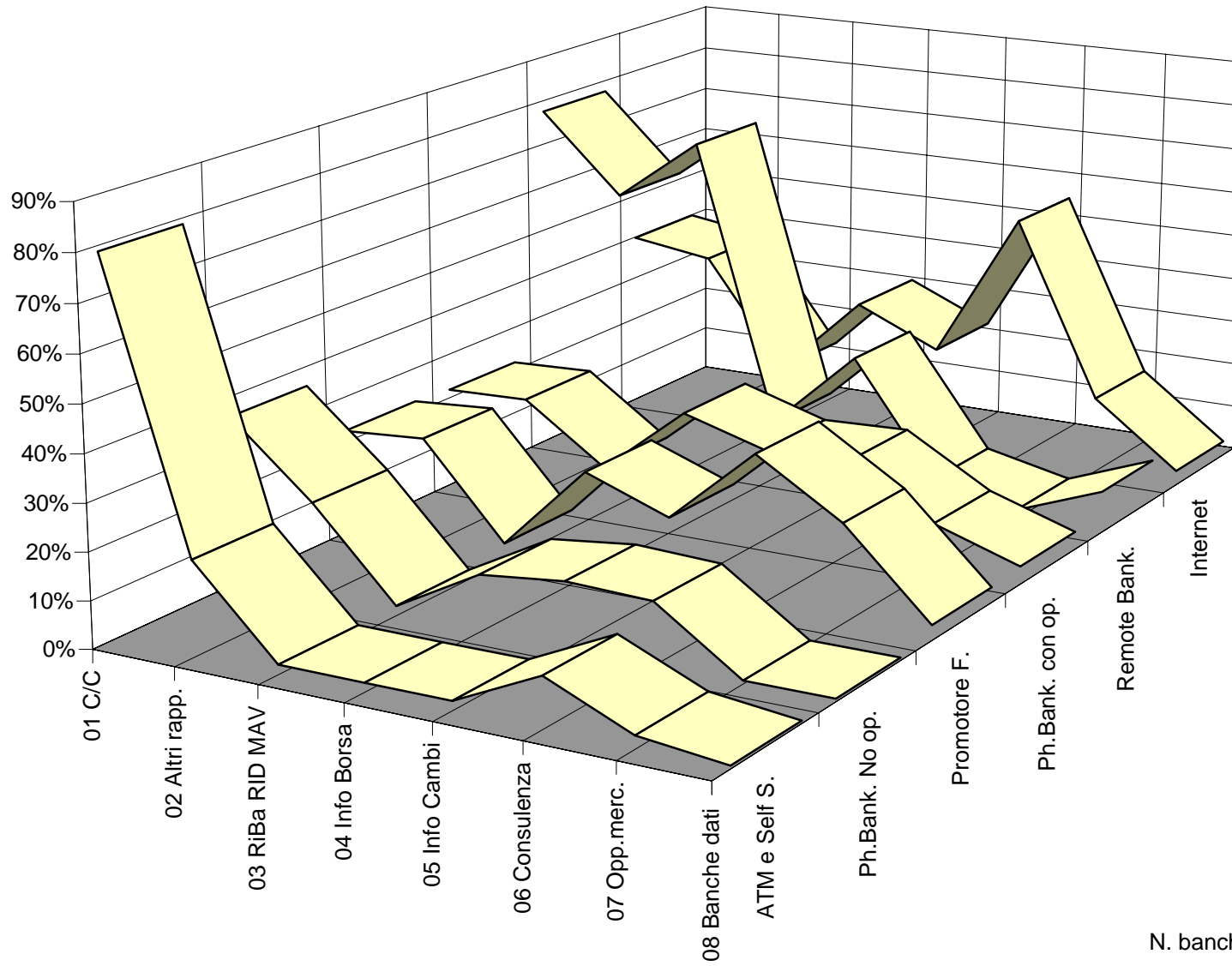


*N. DISPOSITIVI*



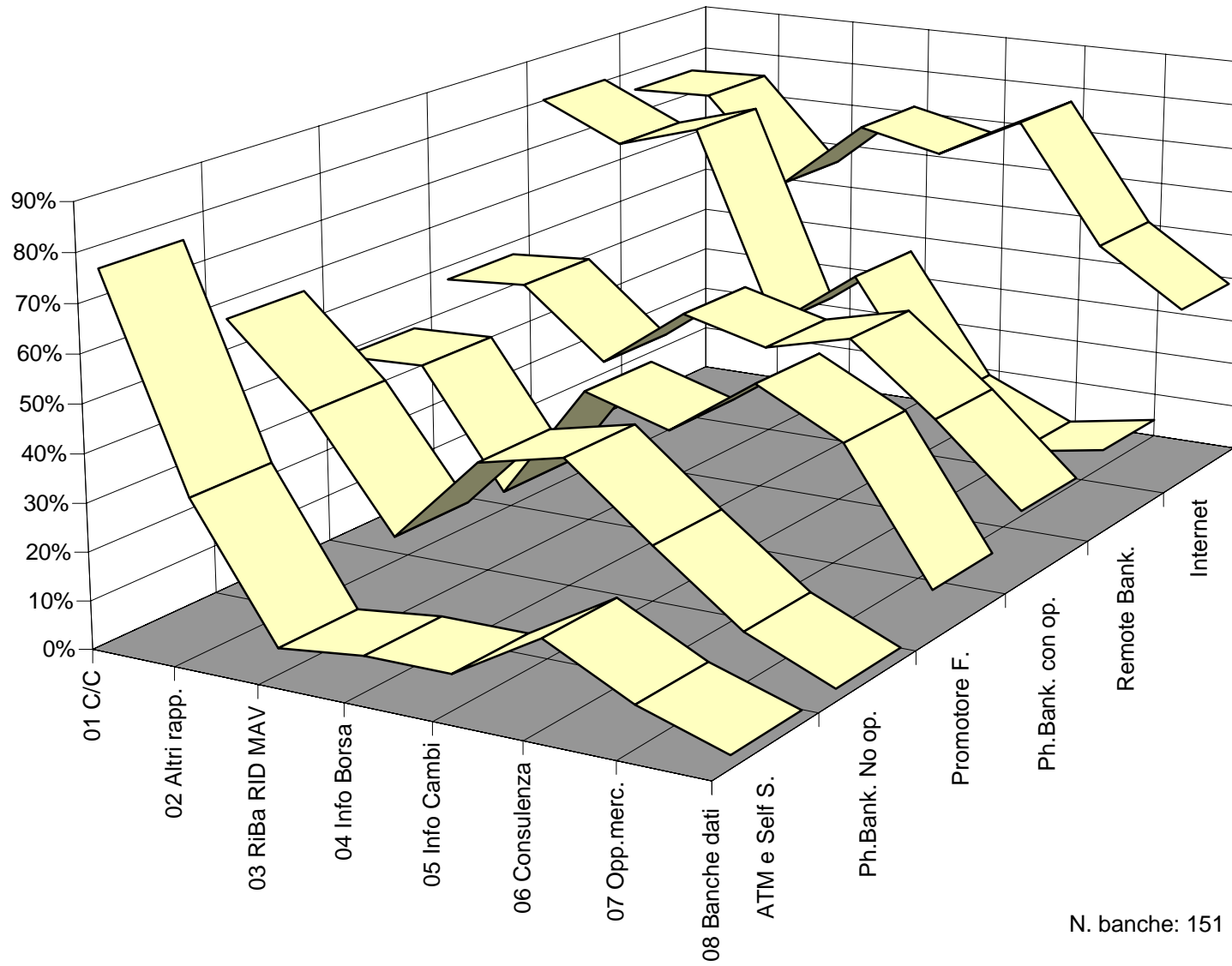
# Modalità di erogazione dei servizi informativi (situazione al 31/12/1999)

Percentuale di banche che ne dichiarano l'erogazione



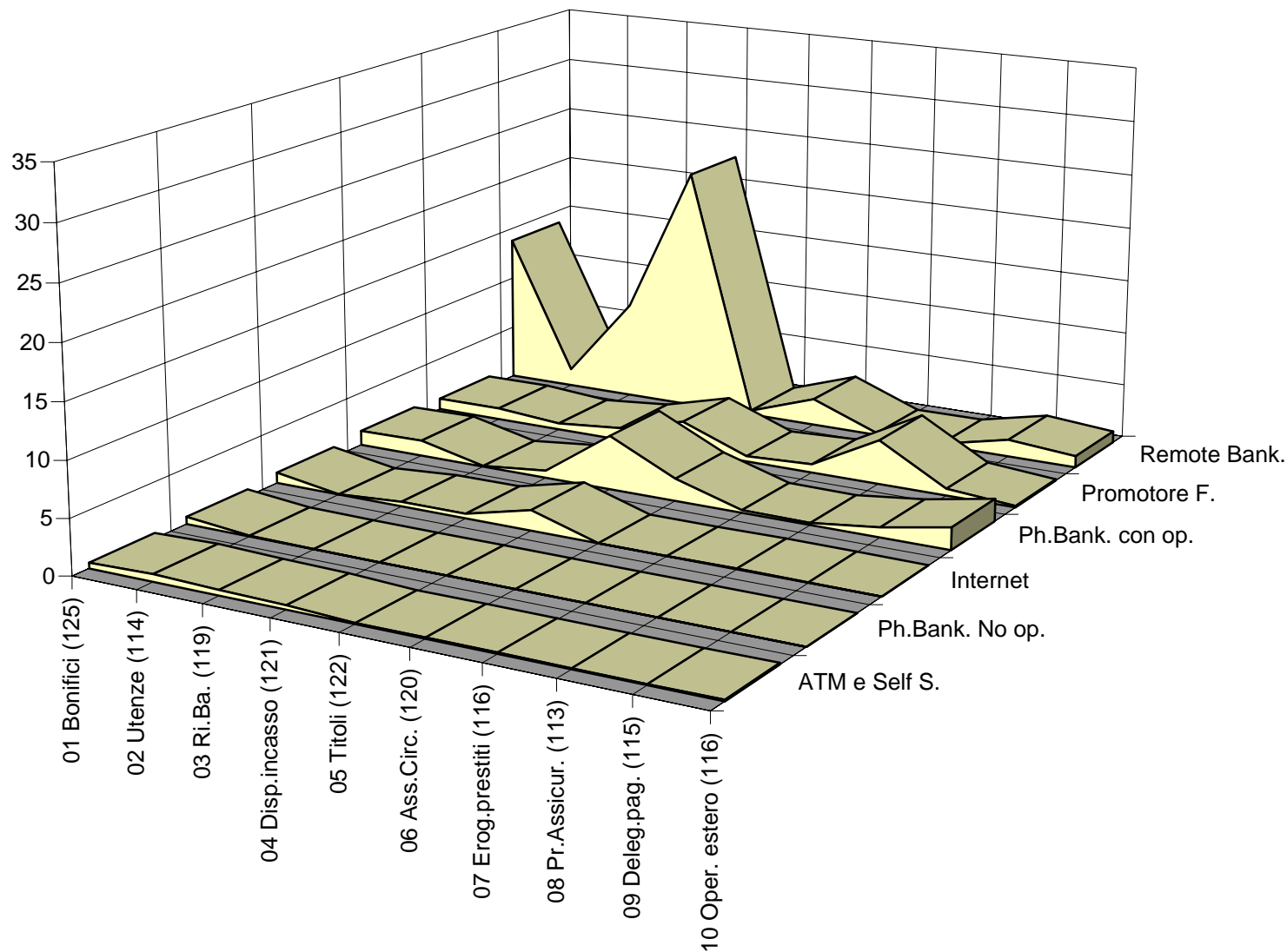
# Modalità di erogazione dei servizi informativi (previsioni al 31/12/2001)

Percentuale di banche che ne dichiarano l'erogazione



## Utilizzo di nuovi canali per le operazioni dispositive (situazione al 31/12/1999)

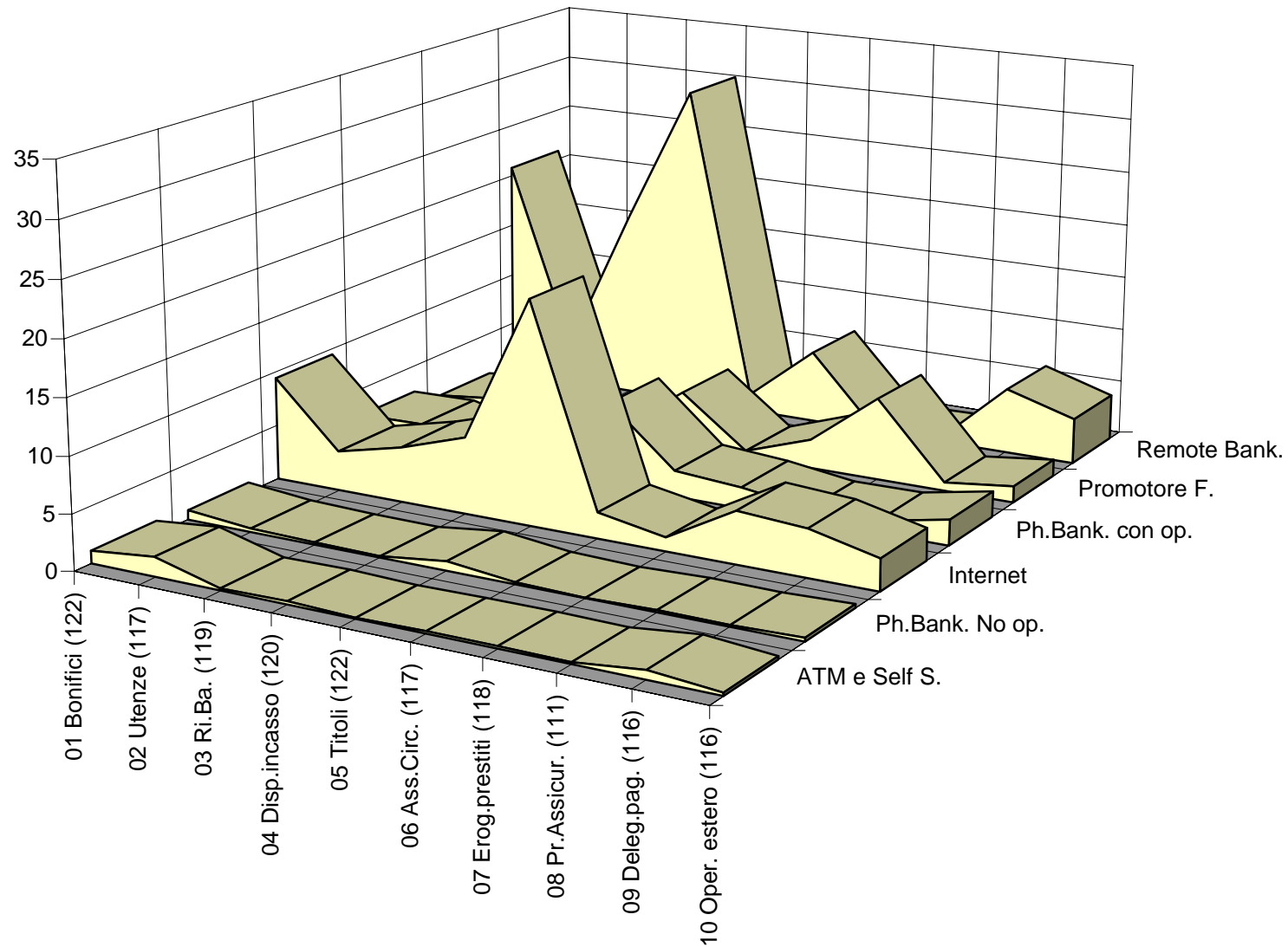
Percentuale media di operazioni veicolate su canali alternativi allo sportello



NOTA: I numeri in parentesi accanto alle tipologie di servizi indicano la frequenza delle banche che hanno fornito il dato

## Utilizzo di nuovi canali per le operazioni dispositive (previsioni al 31/12/2001)

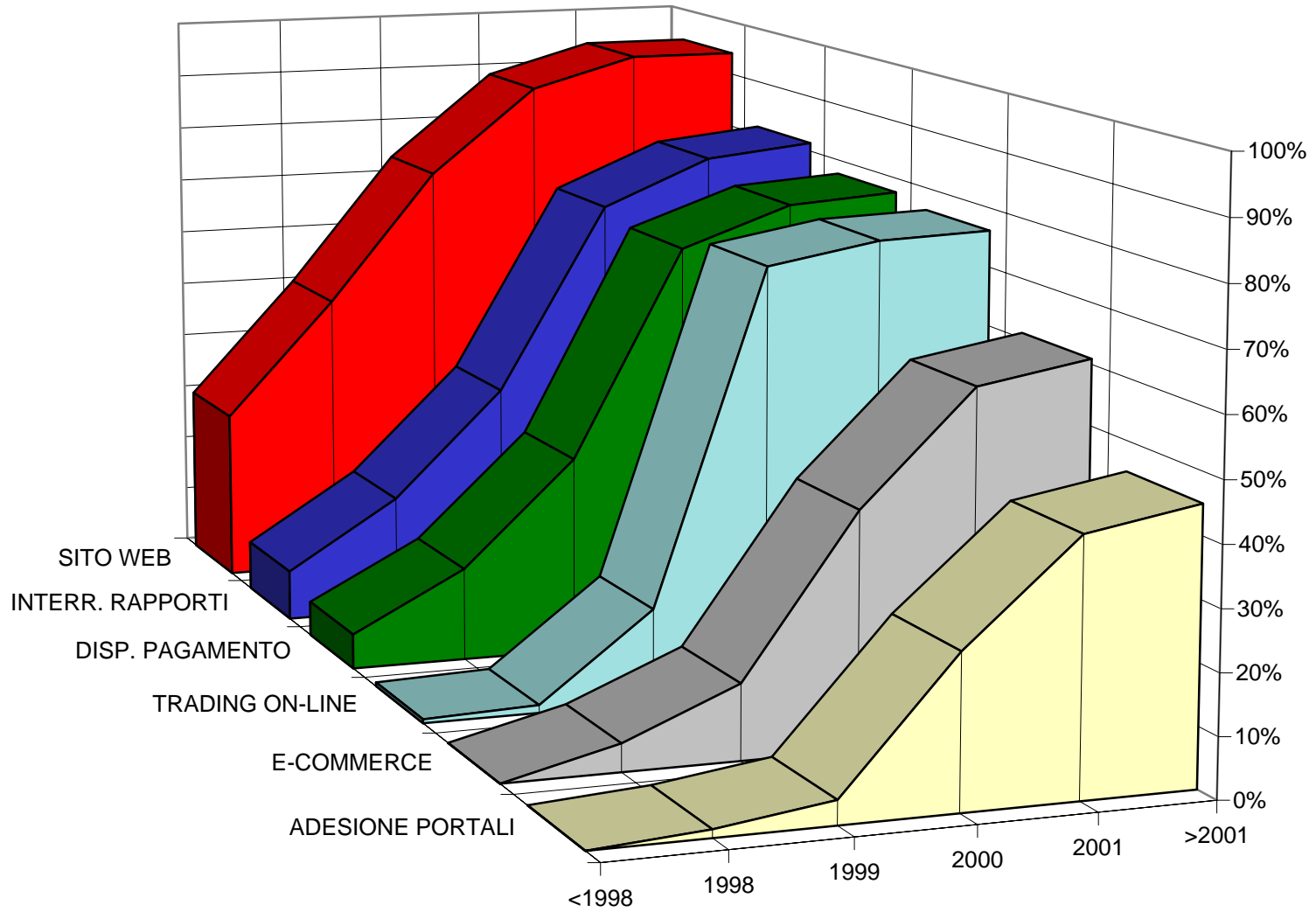
Percentuale media di operazioni veicolate su canali alternativi allo sportello



NOTA: I numeri in parentesi accanto alle tipologie di servizi indicano la frequenza delle banche che hanno fornito il dato

# Servizi di Internet banking

Percentuale di banche che prevedono di renderli disponibili



# Internet Banking

c/c abilitati

8.07 c/c intestati a persone fisiche abilitati all'Internet Banking												
Interrogazioni sui rapporti				Disposizioni di pagamento					Trading on-line			
	numero c/c	Incidenza sul totale			numero c/c	Incidenza sul totale			numero c/c	Incidenza sul totale		
	Media	Media	Massimo	N. Banche:	Media	Media	Massimo	N. Banche:	Media	Media	Massimo	
MAGGIORI	4	22.601	1,9	2,9	4	21.087	1,8	2,7	3	23.422	2,0	2,9
GRANDI	10	16.303	3,6	14,0	9	15.662	3,3	13,9	5	9.501	1,8	6,0
MEDIE	8	13.553	4,7	9,3	4	11.529	4,1	9,3	2	794	0,3	0,5
PICCOLE A	13	5.899	5,4	12,9	11	4.687	4,2	11,1	5	6.287	4,5	8,8
PICCOLE B	9	338	0,8	2,9	8	367	0,8	2,9	1	160	0,3	0,3
MINORI A	4	822	4,1	7,9	4	727	3,7	7,9	2	181	1,3	1,3
MINORI B	2	279	4,2	4,7	2	279	4,1	4,6				
Intero Campione	50	8.909	3,6	14,0	42	7.842	3,0	13,9	18	8.406	2,2	8,8



# Internet Banking

Le scelte organizzative e i meccanismi di sicurezza adottati nell'erogazione dei servizi

SITUAZIONE 1999		8.5 Scelte organizzative						8.6 Meccanismi di sicurezza					
Classi	Numero Banche con Internet Banking	Disponibilità 24 ore su 7 giorni	Effetto immediato senza aut. banca	Limitazione importi da parte banca	Limitazione importi da parte cliente	Utilizzo obbligatorio di applicativi	Browser specifico	Crittatura dei dati (SSL3 o equivalente)	Certificati digitali	Firma elettronica	Firma digitale	Sistemi fault tolerant	Test di intrusione
Maggiori	4	100%	50%	75%	50%		25%	100%	25%	25%		50%	50%
Grandi	10	100%	40%	50%	40%	60%	20%	100%	60%	50%		80%	70%
Medie	11	91%	9%	55%	18%	27%	18%	91%	27%	27%		45%	36%
Piccole A	17	88%	24%	53%	35%	35%	6%	88%	24%	12%		53%	41%
Piccole B	11	91%		55%	27%	27%	9%	82%	36%	9%		27%	45%
Minori A	4	75%		25%	50%	25%	50%	100%	50%	25%		50%	50%
Minori B	4	100%	25%	50%				100%				100%	25%
Particolare Op.	3	100%	33%	33%				67%				67%	67%
Telematiche	2	100%		50%		50%		100%	50%	50%		100%	50%
Totale	66	92%	20%	52%	29%	30%	14%	91%	32%	21%		56%	47%

PREVISIONE 2001		8.5 Scelte organizzative						8.6 Meccanismi di sicurezza					
Classi	Numero Banche con Internet Banking	Disponibilità 24 ore su 7 giorni	Effetto immediato senza aut. banca	Limitazione importi da parte banca	Limitazione importi da parte cliente	Utilizzo obbligatorio di applicativi	Browser specifico	Crittatura dei dati (SSL3 o equivalente)	Certificati digitali	Firma elettronica	Firma digitale	Sistemi fault tolerant	Test di intrusione
Maggiori	8	88%	75%	75%	63%	63%	13%	100%	75%	50%	63%	75%	100%
Grandi	14	100%	50%	57%	29%	14%	14%	100%	64%	64%	57%	86%	93%
Medie	18	89%	33%	61%	39%	39%	11%	94%	78%	56%	61%	83%	83%
Piccole A	24	96%	58%	67%	58%	13%	13%	96%	71%	33%	63%	75%	83%
Piccole B	27	96%	15%	78%	37%	41%	22%	89%	41%	22%	48%	56%	78%
Minori A	13	85%	15%	54%	62%	62%	23%	92%	46%	38%	38%	77%	77%
Minori B	16	88%	31%	63%	44%	19%	31%	94%	44%	25%	63%	88%	88%
Particolare Op.	8	88%	13%	13%		38%	13%	50%	13%	25%	25%	50%	75%
Telematiche	4	100%	25%	75%	25%	25%		100%	75%	25%	75%	100%	100%
Totale	132	92%	35%	63%	42%	1%	17%	92%	56%	37%	55%	74%	84%