

GLI INVESTIMENTI DEL SOFTWARE ACQUISITO DALL'ESTERNO
VALORI MEDI (MILIONI DI LIRE)

BANCHE INSOURCING

classe	anno	numero banche	SOFTWARE DI BASE			PACCHETTI APPLICATIVI			APPLICAZ.CHIAVI IN MANO			SERV.ANALISI E PROGR.			SOFTWARE DI BASE			PACCHETTI APPLICATIVI			APPLICAZ.CHIAVI IN MANO			SERV.ANALISI E PROGR.			
			totale investimenti	investimenti in ammortamento	investimenti totalmente spesi nell'esercizio	totale investimenti	investimenti in ammortamento	investimenti totalmente spesi nell'esercizio	totale investimenti	investimenti in ammortamento	investimenti totalmente spesi nell'esercizio	totale investimenti	investimenti in ammortamento	investimenti totalmente spesi nell'esercizio	totale investimenti	investimenti in ammortamento	investimenti totalmente spesi nell'esercizio	totale investimenti	investimenti in ammortamento	investimenti totalmente spesi nell'esercizio	totale investimenti	investimenti in ammortamento	investimenti totalmente spesi nell'esercizio	totale investimenti	investimenti in ammortamento	investimenti totalmente spesi nell'esercizio	
SOTTOSISTEMI CENTRALI																											
1	99	5	2.322	2.322	0	4.480	4.480	0	41.143	41.143	0	17.434	9.381	8.054	2.236	2.236	0	2.474	2.474	0	8.011	8.011	0	3.980	2.111	1.869	
00	5		4.324	4.324	0	7.749	7.749	0	46.488	46.488	0	17.246	9.975	7.271	4.027	4.027	0	3.467	3.467	0	11.949	11.949	0	5.292	3.468	1.823	
2	99	8	1.400	1.185	215	5.080	4.811	269	7.908	7.620	288	5.518	3.631	1.887	1.308	683	625	1.446	801	645	1.783	1.783	0	206	201	5	
00	7		2.234	1.862	371	7.217	7.217	0	10.557	10.557	0	4.818	2.975	1.843	2.265	1.736	529	2.560	2.060	500	1.976	1.976	0	217	207	10	
3	99	4	2.085	2.085	0	13.104	13.104	0	87	87	0	47	47	0	2.240	2.240	0	2.108	2.108	0	0	0	0	11	11	0	
00	4		1.781	1.781	0	12.069	12.069	0	100	100	0	48	48	0	4.312	4.312	0	3.182	3.182	0	0	0	0	0	0	0	
4	99	8	718	517	200	3.472	3.345	127	100	34	66	1.023	179	844	536	397	140	1.607	1.576	31	71	46	25	349	124	225	
00	8		990	771	219	2.728	2.728	0	642	617	25	628	169	459	1.045	889	156	1.937	1.909	28	127	102	25	362	121	241	
5	99	1	175	0	175	34	0	34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	64	0	64	0	0	0	0	0	0	
00	1		40	0	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	80	0	80	0	0	0	0	
7	99	3	221	181	40	294	294	0	63	63	0	405	300	105	47	45	1	9	6	3	0	0	0	0	0	0	
00	3		87	20	67	353	353	0	70	70	0	203	87	117	72	70	2	27	23	3	0	0	0	0	0	0	
8	99	6	398	361	37	1.968	1.351	618	56	56	0	901	827	74	63	33	30	169	156	13	125	125	0	0	0	0	
00	5		368	368	0	340	340	0	71	71	0	1.306	1.306	0	60	60	0	444	444	0	117	117	0	0	0	0	
SOTTOSISTEMI SPECIALIZZATI																											
1	99	5	540	540	0	2.225	2.225	0	3.105	3.105	0	5.236	4.899	336	51	51	0										
00	5		581	581	0	2.569	2.569	0	9.647	9.647	0	9.861	9.454	407	190	190	0										
2	99	8	113	113	0	1.000	975	25	489	489	0	328	328	0	48	48	0										
00	7		508	508	0	1.104	1.104	0	466	466	0	246	246	0	13	13	0										
3	99	4	391	391	0	252	252	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0										
00	4		0	0	0	578	0	578	0	0	0	0	0	0	0	0	0										
4	99	8	444	165	279	1.150	1.146	4	77	77	0	172	31	142	142	142	0										
00	8		500	189	311	1.489	1.489	0	1.465	1.465	0	389	18	372	175	175	0										
5	99	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0										
00	1		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	10										
7	99	3	0	0	0	69	69	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0										
00	3		0	0	0	77	77	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0										
8	99	6	0	0	0	59	59	0	4	4	0	0	0	0	14	14	0										
00	5		0	0	0	60	60	0	10	10	0	0	0	0	4	4	0										
SOTTOSISTEMI TRASMISSIVI																											

GLI INVESTIMENTI DEL SOFTWARE ACQUISITO DALL'ESTERNO
VALORI MEDI (MILIONI DI LIRE)

BANCHE FACILITY MANAGEMENT

classe	anno	numero banche	SOFTWARE DI BASE			PACCHETTI APPLICATIVI			APPLICAZ.CHIAVI IN MANO			SERV. ANALISI E PROGR.			SOFTWARE DI BASE			PACCHETTI APPLICATIVI			APPLICAZ.CHIAVI IN MANO			SERV. ANALISI E PROGR.								
			totale investimenti	investimenti in ammortamento	investimenti totalmente spesi nell'esercizio	totale investimenti	investimenti in ammortamento	investimenti totalmente spesi nell'esercizio	totale investimenti	investimenti in ammortamento	investimenti totalmente spesi nell'esercizio	totale investimenti	investimenti in ammortamento	investimenti totalmente spesi nell'esercizio	totale investimenti	investimenti in ammortamento	investimenti totalmente spesi nell'esercizio	totale investimenti	investimenti in ammortamento	investimenti totalmente spesi nell'esercizio	totale investimenti	investimenti in ammortamento	investimenti totalmente spesi nell'esercizio	totale investimenti	investimenti in ammortamento	investimenti totalmente spesi nell'esercizio						
SOTTOSISTEMI CENTRALI																								SOTTOSISTEMI PERIFERICI								
2	99	2	550	200	350	3.807	2.777	1.030	3.071	1.271	1.800	51.671	17.577	34.094	3.183	933	2.250	111	111	0	0	0	0	0	0							
	00	2	300	200	100	2.760	1.910	850	2.500	1.500	1.000	22.804	12.654	10.150	1.148	1.148	0	2.401	1.401	1.000	1.000	1.000	0	0	0							
3	99	6	406	405	1	12.844	11.609	1.235	2.267	1.083	1.184	1.622	425	1.197	1.014	906	108	1.453	1.246	207	132	132	0	637	338	299						
	00	6	796	539	257	19.605	19.176	429	412	90	322	2.618	1.632	986	1.044	925	120	1.559	1.548	10	0	0	0	626	578	47						
4	99	2	0	0	0	1.504	1.367	137	0	0	0	3.939	3.939	0	212	212	0	162	162	0	0	0	0	0	0	0						
	00	2	0	0	0	3.838	3.838	0	0	0	0	164	164	0	80	80	0	2.283	2.283	0	0	0	0	0	0	0						
5	99	2	0	0	0	314	314	0	993	8	985	0	0	0	64	64	0	190	190	0	6	6	0	0	0	0						
	00	2	0	0	0	1.069	1.069	0	990	0	990	0	0	0	60	60	0	186	186	0	0	0	0	0	0	0						
8	99	3	14	0	14	1.094	484	610	2.279	2.274	5	1.025	380	645	190	190	0	282	128	154	89	88	0	44	0	44						
	00	3	833	0	833	930	530	400	629	600	29	620	120	500	89	89	0	881	714	167	507	507	0	50	0	50						
SOTTOSISTEMI SPECIALIZZATI												SOTTOSISTEMI TRASMISSIVI																				
2	99	2	630	425	205	2.138	788	1.350	5.445	4.500	945	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
	00	2	250	0	250	1.600	350	1.250	1.631	31	1.600	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
3	99	6	4	4	0	2.075	2.075	0	0	0	0	7	0	7	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0						
	00	6	543	543	0	1.413	1.413	0	0	0	0	16	0	16	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0						
4	99	2	0	0	0	74	74	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
	00	2	0	0	0	17	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
5	99	2	20	20	0	82	82	0	0	0	0	0	0	0	12	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
	00	2	6	6	0	180	180	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
8	99	3	14	13	2	451	118	332	0	0	0	105	44	61	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
	00	3	160	160	0	886	386	500	0	0	0	275	208	67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						

GLI INVESTIMENTI DEL SOFTWARE ACQUISITO DALL'ESTERNO
VALORI MEDI (MILIONI DI LIRE)

BANCHE ALTRO

classe	numero	anno	banche	SOFTWARE DI BASE			PACCHETTI APPLICATIVI			APPLICAZ.CHIAVI IN MANO			SERV.ANALISI E Progr.			SOFTWARE DI BASE			PACCHETTI APPLICATIVI			APPLICAZ.CHIAVI IN MANO			SERV.ANALISI E Progr.		
				totale investimenti	investimenti in ammortamento	investimenti totalmente spesi nell'esercizio	totale investimenti	investimenti in ammortamento	investimenti totalmente spesi nell'esercizio	totale investimenti	investimenti in ammortamento	investimenti totalmente spesi nell'esercizio	totale investimenti	investimenti in ammortamento	investimenti totalmente spesi nell'esercizio	totale investimenti	investimenti in ammortamento	investimenti totalmente spesi nell'esercizio	totale investimenti	investimenti in ammortamento	investimenti totalmente spesi nell'esercizio	totale investimenti	investimenti in ammortamento	investimenti totalmente spesi nell'esercizio	totale investimenti	investimenti in ammortamento	investimenti totalmente spesi nell'esercizio
SOTTOSISTEMI CENTRALI																											
1	99	1	0	0	0	8.084	8.084	0	3.324	3.324	0	42.799	42.799	0	2.630	2.630	0	1.082	1.082	0	0	0	0	3.079	3.079	0	
00	1	0	0	0	0	8.200	8.200	0	3.400	3.400	0	50.000	50.000	0	0	0	0	100	100	0	0	0	0	3.700	3.700	0	
2	99	2	192	192	0	98	98	0	8.244	0	8.244	0	0	0	0	0	0	780	780	0	204	204	0	1.607	1.607	0	
00	2	528	456	72	1.725	1.725	0	0	0	0	0	0	0	2.841	1.752	1.089	2.694	2.619	75	0	0	0	1.380	1.380	0		
3	99	4	198	198	0	3.912	3.645	267	0	0	0	1.265	216	1.049	415	165	250	200	25	175	0	0	0	152	0	152	
00	2	588	588	0	1.750	1.600	150	0	0	0	0	0	0	0	313	313	0	60	60	0	0	0	0	0	0	0	
4	99	2	471	471	0	1.737	1.737	0	0	0	0	113	113	0	318	318	0	100	100	0	0	0	0	0	0	0	
00	2	65	65	0	1.140	1.140	0	0	0	0	0	100	100	0	225	225	0	80	80	0	0	0	0	0	0	0	
5	99	4	0	0	0	293	293	0	0	0	0	322	322	0	50	50	0	217	217	0	0	0	0	0	0	0	
00	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	433	433	0	24	24	0	379	379	0	0	0	0	0	0	0	
6	99	4	139	139	0	431	430	2	54	54	0	411	411	0	40	40	0	122	122	0	7	7	0	0	0	0	
00	4	0	0	0	217	217	0	25	25	0	375	375	0	59	59	0	50	50	0	0	0	0	0	0	0	0	
SOTTOSISTEMI SPECIALIZZATI																											
1	99	1	0	0	0	1.861	1.861	0	6.959	6.959	0	150	150	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
00	1	0	0	0	0	2.000	2.000	0	7.500	7.500	0	200	200	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2	99	2	81	81	0	0	0	0	78	78	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
00	2	12	0	12	20	0	20	0	0	0	0	0	0	0	12	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
3	99	4	216	91	125	500	0	500	89	89	0	38	38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
00	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4	99	2	2	2	0	69	69	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
00	2	2	2	0	65	65	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
5	99	4	7	7	0	8	8	0	0	0	0	28	28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
00	3	81	81	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
6	99	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
00	4	0	0	0	38	38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
SOTTOSISTEMI TRASMISSIVI																											

I RICAVI DA SERVIZI EAD
BANCHE CHE HANNO DICHIARATO RICAVI
VALORI MEDI (MILIONI DI LIRE)

RICAVI PER SERVIZI A TERZI											
classe	anno	freq.	Facility Management	Outsourcing	Disaster Recovery	Gest esterna reti TD	Gest esterna servizi vari	Plusvalenze per alienazione hardware	Vendita/noleggio software	Altri ricavi	Totale ricavi EAD
BANCHE INSOURCING											
1	99	2	2.393	4.703	0	0	0	0	0	0	7.096
	00	2	2.600	5.075	0	0	0	0	0	0	7.675
2	99	6	285	6.746	0	0	0	10	50	1.873	8.963
	00	2	0	19.000	0	0	0	10	0	0	19.010
3	99	4	15	17.272	0	0	54	49	0	0	17.390
	00	4	6	20.386	0	0	54	65	0	0	20.510
4	99	4	82	1.902	0	0	0	19	0	0	2.002
	00	3	27	1.300	0	0	0	40	0	0	1.367
8	99	1	0	1.045	0	0	0	0	0	0	1.045
BANCHE OUTSOURCING											
1	99	1	13.140	0	0	0	0	0	0	0	13.140
2	99	1	0	2.019	0	0	0	0	0	0	2.019
	00	1	0	2.019	0	0	0	0	0	0	2.019
3	99	2	774	0	0	0	0	0	0	0	774
5	99	3	0	0	0	0	12	30	0	0	43
	00	2	0	0	0	0	19	6	0	0	25
7	99	1	0	0	0	0	0	7	0	0	7
BANCHE FACILITY MANAGEMENT											
3	99	5	585	4.952	0	0	220	0	733	1	6.492
	00	4	690	8.430	0	0	534	0	0	0	9.654
4	99	1	220	0	0	0	0	0	0	0	220
	00	2	17	0	0	0	0	2	0	0	19
5	99	2	0	468	0	0	0	13	0	0	481
	00	1	0	870	0	0	0	0	0	0	870
8	99	1	0	0	0	0	0	0	8	0	8
BANCHE ALTRE											
1	99	1	0	3.276	0	0	0	5.811	3.601	0	12.688
	00	1	0	1.500	0	0	0	0	0	0	1.500
2	99	2	0	9.636	0	0	99	0	451	280	10.465
	00	2	0	9.049	0	0	0	0	54	75	9.178
3	99	4	138	3.030	0	0	0	8	0	1.525	4.701
	00	2	280	2.925	0	0	0	0	0	0	3.205
4	99	1	0	0	0	0	0	38	0	0	38
5	99	1	0	0	0	0	0	24	0	0	24
	00	1	0	0	0	0	0	45	0	0	45
6	99	2	0	0	0	0	0	6	0	0	6
	00	1	0	0	0	0	0	100	0	0	100

CLASSE : 1=Maggiori; 2=Grandi; 3=Medie; 4=Piccole A; 5=Piccole B; 6=Minori A;
7=Minori B; 8=Particolare operatività; 9=Telematiche;

ANALISI DEI COSTI EAD 1999 PER ATTIVITA'

Prime sette classi dimensionali

DISTRIBUZIONE PERCENTUALE PER VOCE DI COSTO

		COSTI DELL'HARDWARE	COSTI DEL SOFTWARE	COSTI DEL PERSONALE	COSTI DEI SERVIZI RICEVUTI DA TERZI	COSTI DIVERSI	TOTALE COSTI PER ATTIVITA'
	<i>Attività Centro EAD</i>	A	B	C	D	E	F
1.00	<i>Elaborazione centrale e memorizzazione magnetica</i>	10,44	9,87	9,72	65,60	4,37	100,00
2.00	<i>Stampa e imbustazione centralizzata</i>	14,28	6,31	10,59	34,01	34,81	100,00
3.00	<i>Trasmissione dati</i>	77,26	1,41	6,63	10,39	4,31	100,00
4.00	<i>Acquisto, Sviluppo e Manutenzione procedure applicative Sott.Centrale</i>	3,57	61,29	28,55	4,76	1,83	100,00
5.00	<i>Elaborazione periferica</i>	62,18	9,43	8,56	19,19	0,64	100,00
6.00	<i>Acquisto, Sviluppo e Manutenzione procedure applicative Sott.Periferico</i>		50,68	42,60	6,72		100,00
7.00	<i>Sottosistemi specializzati</i>	21,95	38,07	26,84	12,61	0,53	100,00
8.00	<i>Altre attività</i>			8,30	89,05	2,65	100,00
9.00	TOTALE COSTI CENTRO EAD	21,24	21,42	15,29	38,51	3,54	100,00

DISTRIBUZIONE PERCENTUALE PER ATTIVITA'

		COSTI DELL'HARDWARE	COSTI DEL SOFTWARE	COSTI DEL PERSONALE	COSTI DEI SERVIZI RICEVUTI DA TERZI	COSTI DIVERSI	TOTALE COSTI PER ATTIVITA'
	<i>Attività Centro EAD</i>	A	B	C	D	E	F
1.00	<i>Elaborazione centrale e memorizzazione magnetica</i>	16,19	15,17	20,94	56,09	40,62	32,93
2.00	<i>Stampa e imbustazione centralizzata</i>	1,93	0,84	1,99	2,53	28,24	2,87
3.00	<i>Trasmissione dati</i>	25,92	0,47	3,09	1,92	8,68	7,12
4.00	<i>Acquisto, Sviluppo e Manutenzione procedure applicative Sott.Centrale</i>	3,33	56,66	36,97	2,45	10,23	19,81
5.00	<i>Elaborazione periferica</i>	47,96	7,20	9,17	8,16	2,95	16,38
6.00	<i>Acquisto, Sviluppo e Manutenzione procedure applicative Sott.Periferico</i>		11,62	13,68	0,86		4,91
7.00	<i>Sottosistemi specializzati</i>	4,67	8,04	7,94	1,48	0,68	4,52
8.00	<i>Altre attività</i>			6,22	26,51	8,60	11,46
9.00	TOTALE COSTI CENTRO EAD	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

ANALISI DEI COSTI EAD 1999 PER ATTIVITA'

Prime sette classi dimensionali

DISTRIBUZIONE PERCENTUALE PER ATTIVITA'

		COSTI DELL'HARDWARE	COSTI DEL SOFTWARE	COSTI DEL PERSONALE	COSTI DEI SERVIZI RICEVUTI DA TERZI	COSTI DIVERSI	TOTALE COSTI PER ATTIVITA'
	BANCHE IN INSOURCING (28)	%	%	%	%	%	%
1.00	Elab. centrale e mem. magnetica	20,62	17,25	23,28	8,36	40,23	18,75
2.00	Stampa e imbustazione centraliz.	2,31	1,11	2,03	2,56	32,06	3,52
3.00	Trasmissione dati	25,99	0,34	2,39	3,08	5,29	8,43
4.00	Acquisto, Sviluppo e Manutenzione procedure applicative Sott. Centrale	3,38	58,03	35,41	2,82	10,84	25,51
5.00	Elaborazione periferica	44,19	4,97	9,32	18,80	2,11	18,95
6.00	Acquisto, Sviluppo e Manutenzione procedure applicative Sott. Periferico		12,11	14,24	2,02		6,62
7.00	Sottosistemi specializzati	3,51	6,19	7,44	3,20	0,53	4,82
8.00	Altre attività			5,89	59,16	8,94	13,40
9.00	TOTALE COSTI CENTRO EAD	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

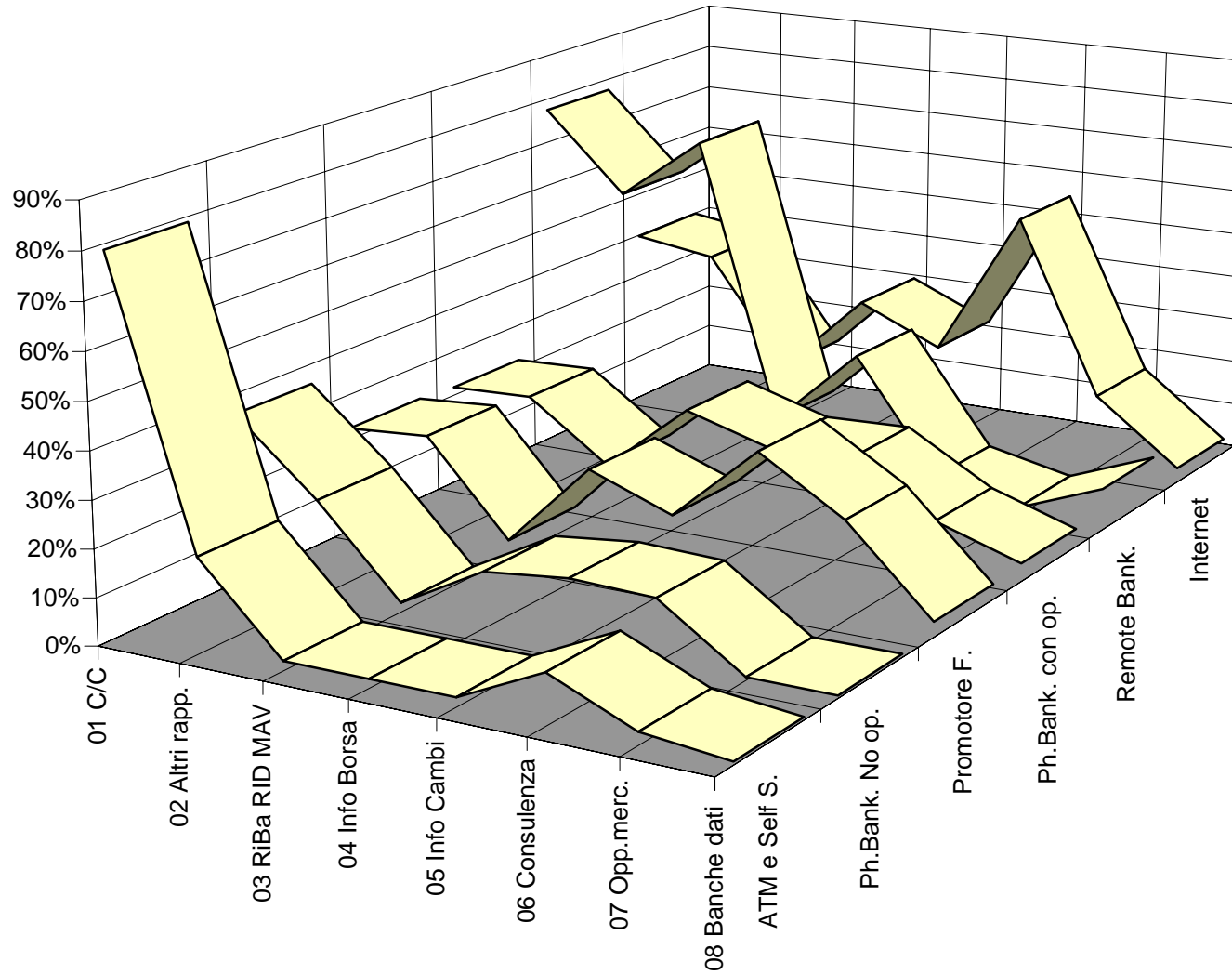
	BANCHE IN OUTSOURCING (68)	%	%	%	%	%	%
1.00	Elab. centrale e mem. magnetica	5,05	6,88	12,94	83,91	68,67	60,60
2.00	Stampa e imbustazione centraliz.	0,64	0,05	1,62	1,46	13,48	1,35
3.00	Trasmissione dati	26,19	1,21	3,69	0,94	1,26	4,56
4.00	Acquisto, Sviluppo e Manutenzione procedure applicative Sott. Centrale	0,24	45,34	50,24	0,15	5,52	8,41
5.00	Elaborazione periferica	58,62	11,80	7,00	3,20	1,56	11,60
6.00	Acquisto, Sviluppo e Manutenzione procedure applicative Sott. Periferico		11,02	12,10	0,48		2,32
7.00	Sottosistemi specializzati	9,26	23,70	6,51	0,63	0,64	4,23
8.00	Altre attività			5,90	9,23	8,87	6,93
9.00	TOTALE COSTI CENTRO EAD	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

	BANCHE IN FAC. MANAG. (13)	%	%	%	%	%	%
1.00	Elab. centrale e mem. magnetica	4,30	12,60	20,22	48,92	25,39	27,66
2.00	Stampa e imbustazione centraliz.	0,98	0,14	0,49	2,75	15,10	1,89
3.00	Trasmissione dati	20,59	0,11	4,02	2,49	30,87	6,22
4.00	Acquisto, Sviluppo e Manutenzione procedure applicative Sott. Centrale	9,70	49,64	28,23	6,61	7,91	20,48
5.00	Elaborazione periferica	59,92	16,00	17,04	8,64	11,30	20,74
6.00	Acquisto, Sviluppo e Manutenzione procedure applicative Sott. Periferico		16,07	16,08	0,27		6,13
7.00	Sottosistemi specializzati	4,51	5,44	6,01	0,70	1,83	3,26
8.00	Altre attività			7,91	29,62	7,60	13,62
9.00	TOTALE COSTI CENTRO EAD	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

	BANCHE ALTRO (16)	%	%	%	%	%	%
1.00	Elab. centrale e mem. magnetica	21,67	15,21	21,21	37,56	39,96	26,33
2.00	Stampa e imbustazione centraliz.	2,82	1,03	3,51	7,65	27,07	5,13
3.00	Trasmissione dati	29,79	0,89	4,69	3,41	12,35	9,31
4.00	Acquisto, Sviluppo e Manutenzione procedure applicative Sott. Centrale	2,23	68,69	34,27	7,70	11,64	24,69
5.00	Elaborazione periferica	39,91	4,08	4,77	7,47	1,07	13,25
6.00	Acquisto, Sviluppo e Manutenzione procedure applicative Sott. Periferico		4,22	11,21	0,76		3,15
7.00	Sottosistemi specializzati	3,58	5,88	13,62	2,74	0,51	5,44
8.00	Altre attività			6,72	32,71	7,40	12,70
9.00	TOTALE COSTI CENTRO EAD	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

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

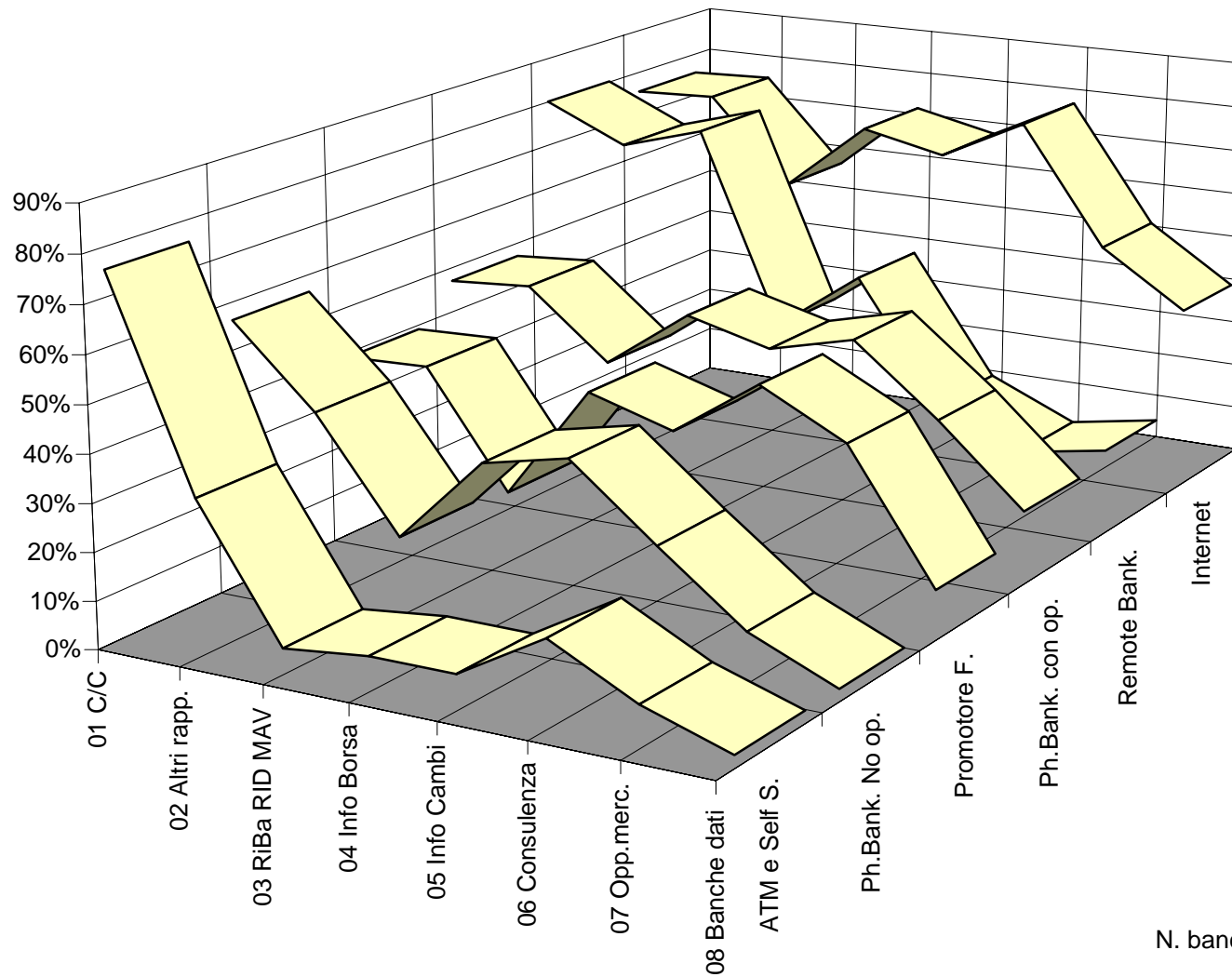
Percentuale di banche che ne dichiarano l'erogazione



N. banche: 151

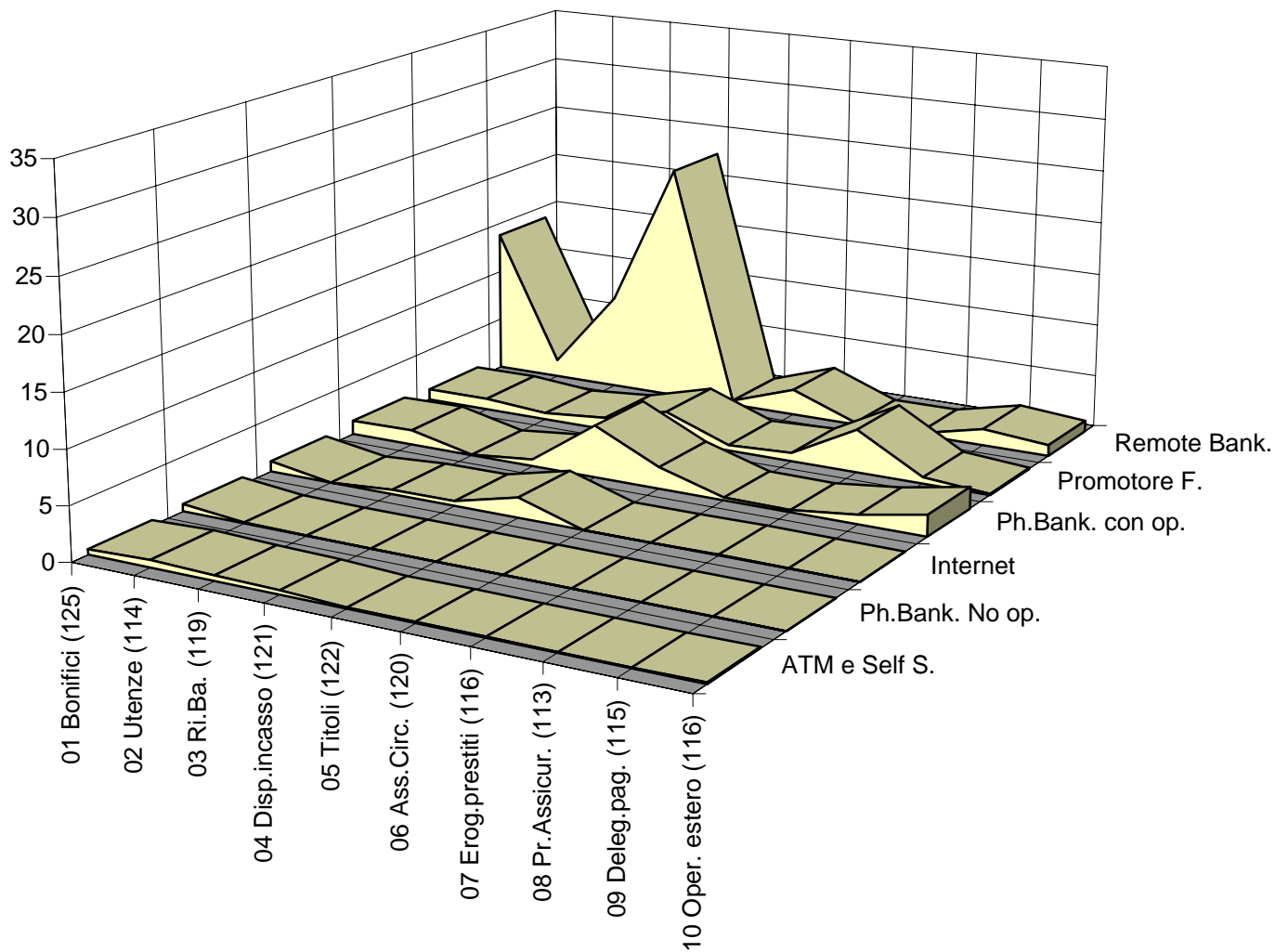
Modalità di erogazione dei servizi informativi (previsioni al 31/12/2001)

Percentuale di banche che ne dichiarano l'erogazione



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

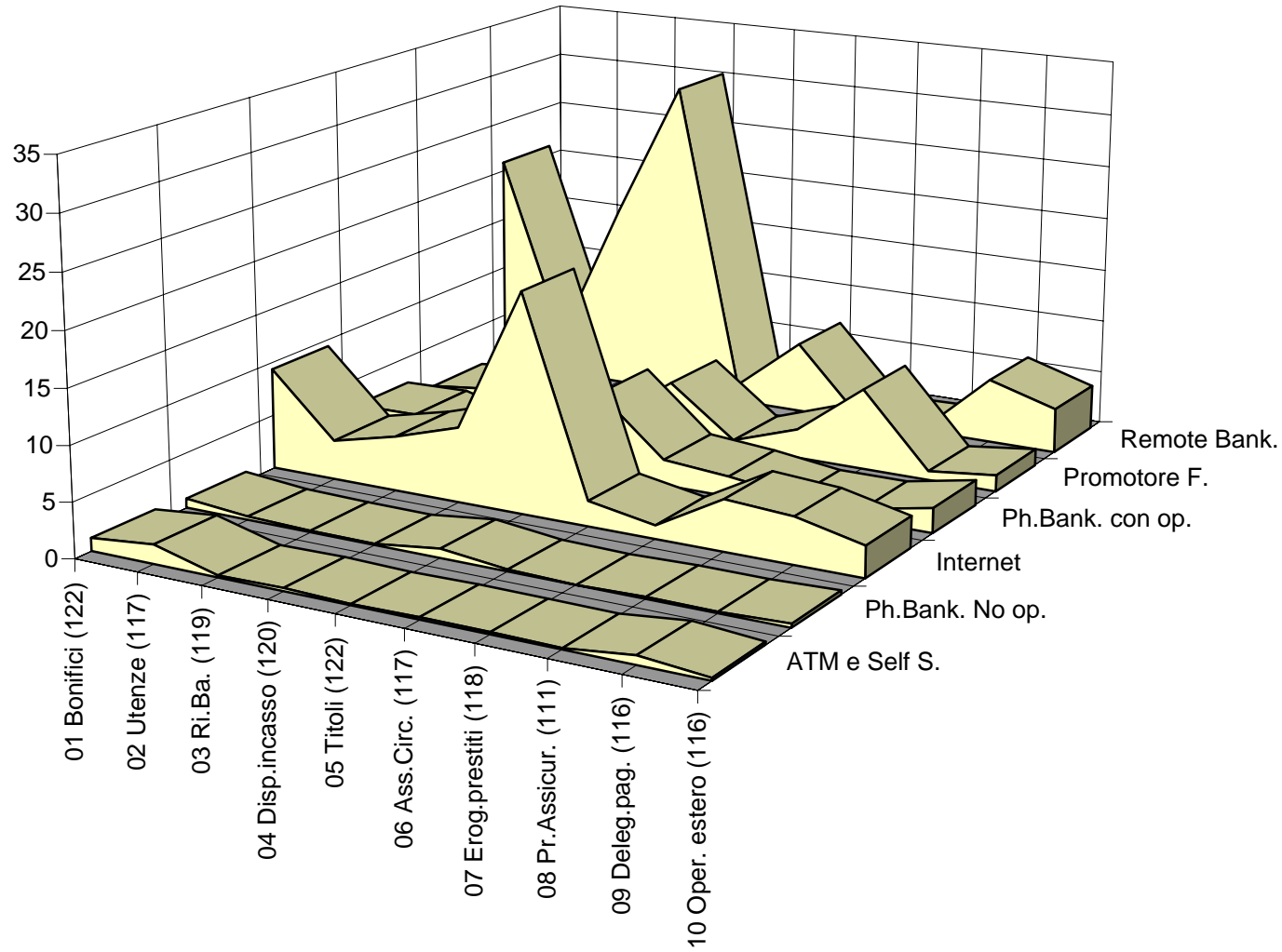
Percentuale media di operazioni veicolate su canali alternativi allo sportello



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

Canalizzazione delle operazioni dispositive

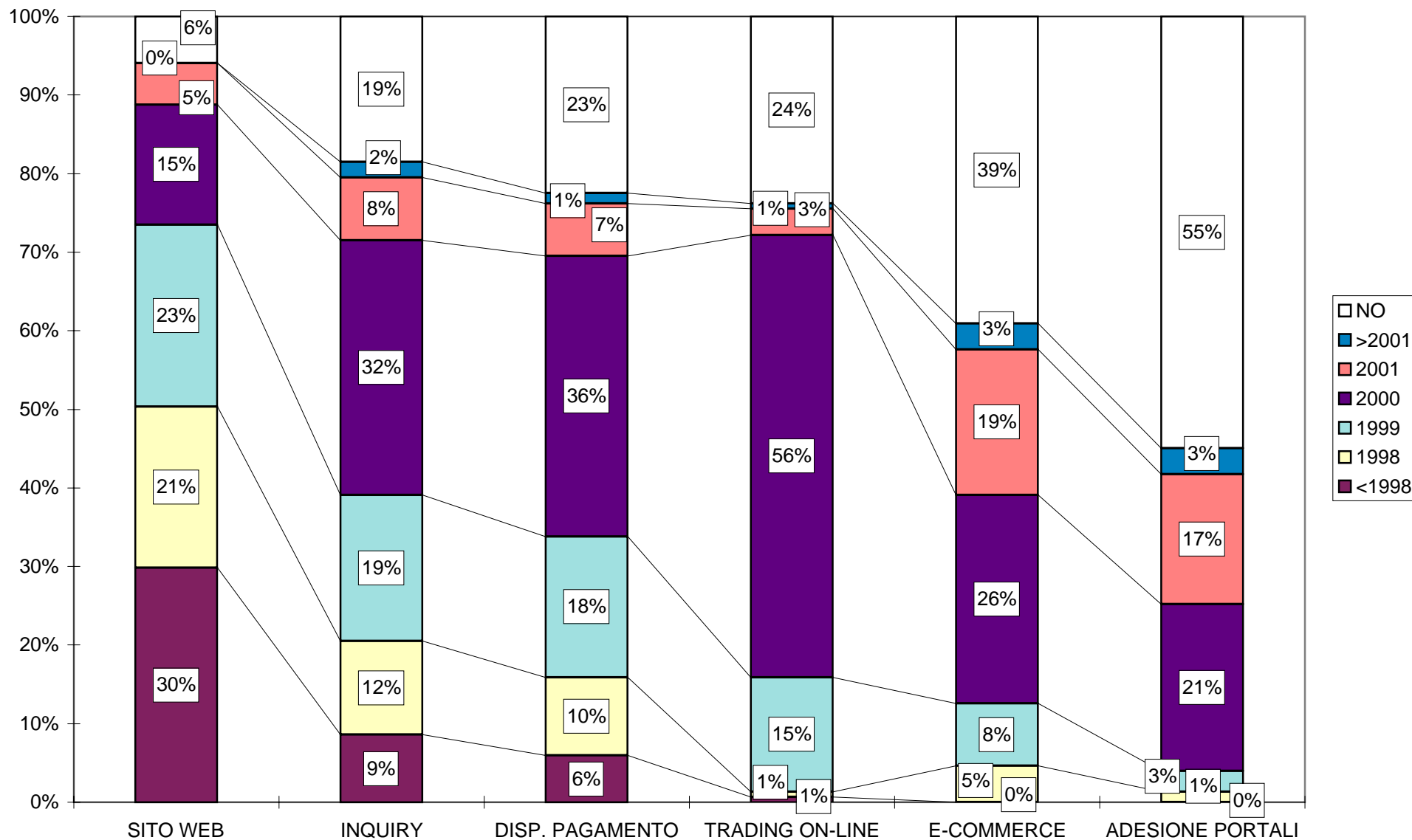
con esclusione delle banche che operano solo con sportello tradizionale

Situazione 1999	ATM e Self S.		Remote Bank.		Sito Internet		Ph.Bank.No op.		Ph.Bank.con op.		Promotore F.		Sportello tradiz.		Altro	
	Numero Banche	Percentuale media	Numero Banche	Percentuale media	Numero Banche	Percentuale media	Numero Banche	Percentuale media	Numero Banche	Percentuale media	Numero Banche	Percentuale media	Numero Banche	Percentuale media	Numero Banche	Percentuale media
<i>Classi</i>																
01.Disposiz. Pagam.	10	6,2%	98	17,6%	32	3,8%	5	16,8%	19	8,8%	3	43,3%	109	74,8%	38	25,3%
02.Pagamento Utenze	16	4,9%	6	31,0%	2	1,0%	1	10,0%	11	14,8%	6	20,3%	48	56,3%	27	68,0%
03.Pagamento Ri.Ba.	6	9,8%	76	14,1%	13	3,7%	1	1,0%	6	1,0%	1	70,0%	87	84,5%	6	32,0%
04.Disposiz. incasso	4	11,8%	103	26,7%	16	3,1%	0	0,0%	2	41,0%	3	45,7%	103	70,2%	19	47,8%
05.Operazioni in titoli	2	5,5%	7	6,7%	20	11,3%	1	1,0%	32	18,9%	23	14,7%	62	84,4%	3	13,3%
06.Richiesta Ass.Circ.	2	7,0%	42	7,1%	1	1,0%	0	0,0%	10	24,7%	3	20,3%	57	84,1%	18	26,8%
07.Erogazione prestiti	2	7,0%	1	20,0%	1	1,0%	0	0,0%	1	29,0%	8	11,1%	16	82,6%	7	60,9%
08.Sott.Prod.Assicur.	1	10,0%	1	20,0%	5	1,8%	0	0,0%	2	10,5%	22	20,9%	26	91,5%	0	0,0%
09.Deleg.pagamento	1	10,0%	13	14,1%	2	3,0%	0	0,0%	5	20,8%	1	70,0%	24	79,0%	8	54,0%
10.Operativ. estero	4	4,0%	20	6,2%	0	0,0%	0	0,0%	7	33,9%	4	3,3%	31	90,0%	5	64,4%

Situazione 2001	ATM e Self S.		Remote Bank.		Sito Internet		Ph.Bank.No op.		Ph.Bank con op.		Promotore F.		Sportello tradiz.		Altro	
	Numero Banche	Percentuale media	Numero Banche	Percentuale media	Numero Banche	Percentuale media	Numero Banche	Percentuale media	Numero Banche	Percentuale media	Numero Banche	Percentuale media	Numero Banche	Percentuale media	Numero Banche	Percentuale media
<i>Classi</i>																
01.Disposiz. Pagam.	22	6,5%	111	22,9%	97	11,8%	12	8,8%	52	5,9%	6	19,7%	117	60,3%	28	24,6%
02.Pagamento Utenze	31	6,6%	25	18,0%	46	9,2%	4	9,3%	32	9,5%	5	38,4%	80	62,4%	26	73,0%
03.Pagamento Ri.Ba.	6	4,0%	102	20,4%	69	8,7%	2	10,0%	17	7,2%	3	30,3%	110	72,9%	7	34,4%
04.Disposiz. incasso	2	17,5%	108	33,7%	66	12,6%	1	15,0%	9	11,3%	2	45,0%	108	59,1%	18	38,9%
05.Operazioni in titoli	2	7,5%	15	12,9%	96	25,8%	11	9,5%	70	13,3%	47	13,5%	107	61,4%	4	20,0%
06.Richiesta Ass.Circ.	4	6,5%	56	13,9%	42	6,6%	2	8,5%	18	15,4%	4	17,3%	79	79,1%	15	26,9%
07.Erogazione prestiti	4	6,5%	1	20,0%	18	8,3%	0	0,0%	6	37,8%	23	13,9%	47	80,8%	10	56,0%
08.Sott.Prod.Assicur.	2	7,5%	4	7,8%	48	10,9%	3	6,7%	15	8,0%	47	17,8%	72	82,7%	0	0,0%
09.Deleg.pagamento	16	5,8%	41	17,1%	49	10,2%	1	15,0%	12	10,8%	4	23,0%	73	75,0%	10	49,4%
10.Operativ. estero	4	7,5%	42	11,5%	32	10,4%	5	8,0%	17	15,8%	11	16,1%	55	80,9%	4	79,3%

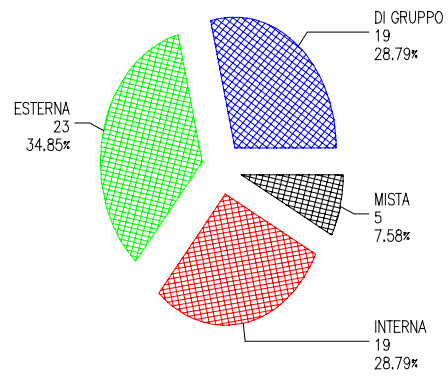
Servizi di Internet banking

Percentuale di banche che prevedono di renderli disponibili

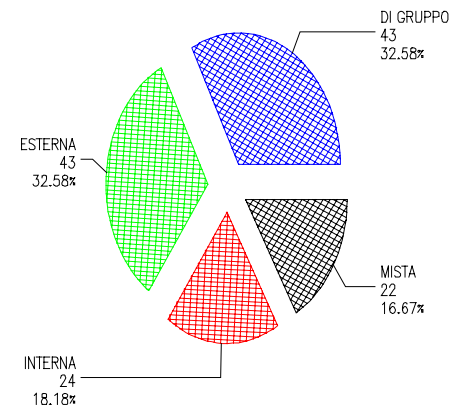


INTERNET BANKING
EROGAZIONE DEI SERVIZI CON RIFERIMENTO
ALL'ORGANIZZAZIONE DELLA INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA

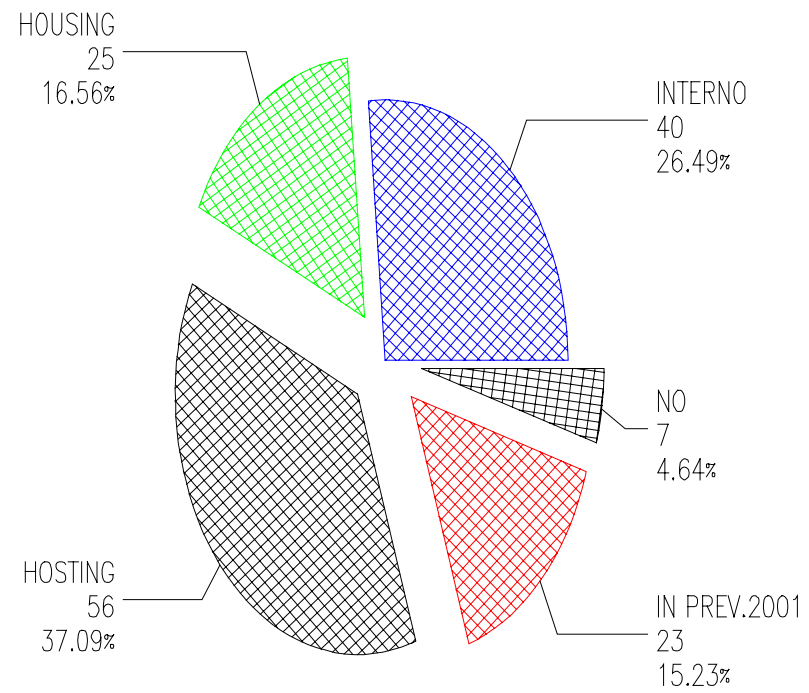
SITUAZIONE 1999



PREVISIONI 2001



SITO WEB
ANNO 1999



Internet Banking c/c abilitati

<i>c/c intestati a persone fisiche abilitati all'Internet Banking</i>												
	<i>Interrogazioni sui rapporti</i>				<i>Disposizioni di pagamento</i>				<i>Trading on-line</i>			
	<i>numero c/c</i>		<i>Incidenza sul totale dei c/c</i>		<i>numero c/c</i>		<i>Incidenza sul totale dei c/c</i>		<i>numero c/c</i>		<i>Incidenza sul totale dei c/c</i>	
	<i>N. di banche</i>	<i>Media</i>	<i>N. medio di interrogazioni</i>	<i>N. max di interrogazioni</i>	<i>N. di banche</i>	<i>Media</i>	<i>N. medio di disposizioni</i>	<i>N. max di disposizioni</i>	<i>N. di banche</i>	<i>Media</i>	<i>N. medio di operazioni</i>	<i>N. max di operazioni</i>
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	0	0	0,0	0,0
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		Scelte organizzative						Meccanismi di sicurezza					
		N di 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	Cifatura dei dati (SSL3 o equivalente)	Certificati digitali	Firma elettronica	Firma digitale	Sistemi fault tolerant
<i>Classi</i>													
Maggiori	4	100%	50%	75%	50%	0%	25%	100%	25%	25%	0%	50%	50%
Grandi	10	100%	40%	50%	40%	60%	20%	100%	60%	50%	0%	80%	70%
Medie	11	91%	9%	55%	18%	27%	18%	91%	27%	27%	0%	45%	36%
Piccole A	17	88%	24%	53%	35%	35%	6%	88%	24%	12%	0%	53%	41%
Piccole B	11	91%	0%	55%	27%	27%	9%	82%	36%	9%	0%	27%	45%
Minori A	4	75%	0%	25%	50%	25%	50%	100%	50%	25%	0%	50%	50%
Minori B	4	100%	25%	50%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	100%	25%
Particolare Operativ.	3	100%	33%	33%	0%	0%	0%	67%	0%	0%	0%	67%	67%
Telematiche	2	100%	0%	50%	0%	50%	0%	100%	50%	50%	0%	100%	50%
Totale	66	92%	20%	52%	29%	30%	14%	91%	32%	21%	0%	56%	47%

PREVISIONE 2001		Scelte organizzative						Meccanismi di sicurezza					
		N di 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	Cifatura dei dati (SSL3 o equivalente)	Certificati digitali	Firma elettronica	Firma digitale	Sistemi fault tolerant
<i>Classi</i>													
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 Operativ.	8	88%	13%	13%	0%	38%	13%	50%	13%	25%	25%	50%	75%
Telematiche	4	100%	25%	75%	25%	25%	0%	100%	75%	25%	75%	100%	100%
Totale	132	92%	35%	63%	42%	30%	17%	92%	56%	37%	55%	74%	84%

Presenza e utilizzo dei Call Center

Classi	Disponibilità di Call Center			Servizi offerti tramite Call Center												
	N. Banche	Presenza		N. Banche	Phone Banking			Help-desk clientela			Help-desk interno			Telemarketing		
		In prev. entro 2001			In prev. entro 2001	Interno	Esterno	In prev. entro 2001	Interno	Esterno	In prev. entro 2001	Interno	Esterno	In prev. entro 2001	Interno	Esterno
Maggiori	8	75%	25%	6	100%	0%	0%	50%	33%	0%	50%	33%	0%	33%	17%	33%
Grandi	15	60%	20%	9	78%	0%	22%	78%	0%	22%	89%	11%	0%	67%	0%	11%
Medie	20	50%	25%	10	50%	0%	20%	70%	10%	10%	60%	0%	30%	30%	10%	0%
Piccole A	24	29%	42%	7	71%	14%	14%	86%	14%	0%	71%	14%	14%	29%	14%	29%
Piccole B	28	18%	71%	5	40%	40%	20%	60%	20%	20%	60%	20%	20%	0%	20%	40%
Minori A	14	21%	43%	3	33%	33%	33%	67%	0%	0%	33%	0%	67%	0%	0%	0%
Minori B	23	22%	17%	5	60%	20%	0%	80%	0%	0%	80%	20%	0%	0%	40%	20%
Particolare Operativ.	15	13%	7%	2	50%	0%	0%	50%	0%	0%	50%	0%	0%	0%	0%	0%
Telematiche	4	100%	0%	4	100%	0%	0%	75%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	25%	50%
Intero Campione	151	34%	34%	51	67%	10%	14%	71%	10%	8%	69%	12%	14%	25%	14%	20%

Funzionalità dei Call Center

Funzionalità implementate nei Call Center																					
Classi	N. Banche	Interactive Voice Response		Distribuzione Automatica Chiamate		Presenza di operatori		Integrazione con DB aziendali		Integrazione con appl. aziendali		Logic-flow		Gestione Chiamate in Uscita		Integrazione con altri media		Riconoscimento vocale		Gestione tempo d'attesa	
		Presenza	In prev. entro 2001	Presenza	In prev. entro 2001	Presenza	In prev. entro 2001	Presenza	In prev. entro 2001	Presenza	In prev. entro 2001	Presenza	In prev. entro 2001	Presenza	In prev. entro 2001	Presenza	In prev. entro 2001	Presenza	In prev. entro 2001	Presenza	In prev. entro 2001
		Maggiori	6	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	83%	17%	67%	33%	17%	33%
Grandi	9	100%	0%	89%	11%	100%	0%	89%	11%	78%	22%	67%	22%	67%	33%	33%	56%	22%	33%	44%	44%
Medie	10	70%	0%	90%	0%	90%	10%	80%	0%	80%	0%	30%	20%	30%	30%	70%	20%	10%	0%	40%	30%
Piccole A	7	86%	14%	57%	43%	57%	29%	57%	14%	57%	14%	43%	57%	14%	43%	57%	29%	0%	29%	29%	29%
Piccole B	5	40%	40%	40%	40%	60%	40%	80%	20%	80%	0%	40%	40%	40%	0%	60%	20%	0%	0%	40%	40%
Minori A	3	67%	0%	0%	33%	33%	0%	33%	33%	33%	33%	0%	33%	0%	33%	33%	67%	0%	0%	0%	0%
Minori B	5	80%	0%	80%	20%	80%	20%	60%	20%	60%	20%	20%	60%	20%	40%	60%	40%	0%	0%	60%	20%
Particolare Operativ.	2	0%	0%	50%	0%	100%	0%	0%	0%	50%	0%	50%	0%	0%	0%	50%	0%	0%	0%	0%	0%
Telematiche	4	100%	0%	75%	25%	100%	0%	75%	0%	75%	0%	50%	25%	25%	0%	75%	25%	50%	25%	50%	0%
Intero Campione	51	78%	6%	73%	18%	82%	12%	73%	10%	73%	10%	47%	29%	37%	25%	57%	33%	12%	16%	43%	25%