

Report comparativo periodico di rendicontazione dei KPI per disponibilità e tempi di risposta

Canali Digitali

Periodo: dal 01/06/2019 al 31/08/2019

Sommario

Sommario

Introduzione	3
Definizione KPI	4
Uptime / Downtime - Giugno 2019.....	5
Uptime / Downtime - Luglio 2019.....	6
Uptime / Downtime - Agosto 2019	7
Error rate – Giugno 2019, luglio 2019, agosto 2019	8
Tempi di Risposta - Giugno 2019	9
Tempi di Risposta - Luglio 2019	10
Tempi di Risposta - Agosto 2019.....	11

Introduzione

Come previsto dalla normativa PSD2 (Direttiva UE 2015/2366) e come da requisiti imposti da Banca d'Italia, a partire dal 01/06/2019 sono state rese disponibili le interfacce di comunicazione dedicate (API) necessarie a consentire il colloquio sicuro con le terze parti (Third Party Providers – TPP) autorizzate ad operare nel mercato.

Le terze parti possono essere raggruppate nelle seguenti categorie:

1. Account Information Service Provider (AISP) raccolgono le informazioni su uno o più conti di pagamento dell'utente, previo consenso esplicito del consumatore.
2. I Payment Initiation Service Provider (PISP) fanno da tramite tra l'utente del servizio di pagamento e il prestatore di servizi di radicamento del conto e avviano la transazione per conto dell'utente, previo consenso esplicito dell'utente, da prestare per ogni singola disposizione di pagamento
3. I Payment Instrument Issuer Service Provider (PIISP) accedono ad una nuova modalità di controllo della disponibilità dei fondi (c.d. funds checking), senza poter bloccare i fondi sul conto dell'utente ed ottenere informazioni sul saldo

Inoltre, nell'ambito della Linea Guida EBA *Guidelines on the conditions to be met to benefit from an exemption from contingency measures under Article 33(6) of RTS on SCA & CSC* in vigore a livello nazionale, viene richiesto alle banche di pubblicare trimestralmente, su base giornaliera, una reportistica relativa alla performance ed alla disponibilità delle API dedicate ai TPP e dei canali Banca diretti messi a disposizione ai propri utenti, quali Home Banking.

In ottemperanza alle richieste normative, il presente documento ha l'obiettivo di rappresentare i dati relativi ai KPI (Key Performance Indicator) opportunamente definiti e misurati sul nuovo canale API dedicato ai TPP e sui principali canali della Banca.

Valori riportati come n.d. risultano non disponibili perché non sono presenti le casistiche nel modello Canali digitali mentre n.a. sta a significare un dato non misurato per quella data causa indisponibilità del software di controllo.

Definizione KPI

Il presente capitolo illustra i KPI definiti sui canali della Banca e le funzionalità considerate per la misurazione del valore:

KPI	Descrizione	Funzionalità considerata
Interfacce PSD2 – AIS	Tempo di esecuzione medio dei servizi AIS rilevato sulla piattaforma Open Baking	Inizializzazione e visualizzazione consenso Visualizzazione lista conti Visualizzazione lista movimenti Visualizzazione dettagli conto Visualizzazione Saldo
Interfacce PSD2 – PIS	Tempo di esecuzione medio dei servizi PIS rilevato sulla piattaforma Open Baking	Inizializzazione pagamento singolo
Interfacce PSD2 – PIS Bulk	Tempo di esecuzione medio del servizio di inizializzazione Bulk payment rilevato sulla piattaforma Open Baking	Inizializzazione pagamento di tipo Bulk
Interfacce PSD2 – Error Rate	Percentuale di chiamate fallite sul totale delle invocazioni API Rilevato sulla piattaforma Open Baking	Tutti i servizi esposti ai TPP
Interfacce PSD2 – Uptime	Percentuale del tempo di disponibilità della piattaforma open banking sul totale delle ore di servizio	Tutti i servizi esposti ai TPP
Interfacce PSD2 – Downtime	Percentuale di indisponibilità della piattaforma open banking sul totale delle ore di servizio	Tutti i servizi esposti ai TPP
Tinaba App – AIS	Tempo di esecuzione medio dei servizi di interrogazione del conto attraverso il canale Tinaba App	Accesso Visualizzazione Lista Movimenti Visualizzazione Saldo
Tinaba App – PIS	Tempo di inizializzazione e di verifica di un pagamento singolo su piattaforma Tinaba App	Emissione bonifico singolo SEPA
Tinaba App – Uptime	Percentuale di disponibilità del canale Tinaba App sul totale delle ore di disponibilità previsto.	Monitorate attivamente: Accesso Visualizzazione Saldo Visualizzazione Lista Movimenti Emissione bonifico SEPA
Tinaba App – Downtime	Percentuale di indisponibilità del canale Tinaba App sul totale delle ore di disponibilità previsto.	Monitorate attivamente: Accesso Visualizzazione Saldo Lista Movimenti Emissione bonifico SEPA

Uptime / Downtime - Giugno 2019

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/06/2019	100	0	100	0
02/06/2019	100	0	100	0
03/06/2019	100	0	100	0
04/06/2019	100	0	100	0
05/06/2019	100	0	100	0
06/06/2019	100	0	100	0
07/06/2019	100	0	100	0
08/06/2019	100	0	100	0
09/06/2019	100	0	100	0
10/06/2019	100	0	100	0
11/06/2019	100	0	100	0
12/06/2019	100	0	100	0
13/06/2019	100	0	100	0
14/06/2019	100	0	100	0
15/06/2019	100	0	100	0
16/06/2019	100	0	100	0
17/06/2019	100	0	100	0
18/06/2019	100	0	100	0
19/06/2019	100	0	100	0
20/06/2019	100	0	100	0
21/06/2019	100	0	100	0
22/06/2019	100	0	100	0
23/06/2019	100	0	100	0
24/06/2019	100	0	100	0
25/06/2019	100	0	100	0
26/06/2019	100	0	100	0
27/06/2019	100	0	100	0
28/06/2019	100	0	100	0
29/06/2019	100	0	100	0
30/06/2019	100	0	100	0

Uptime / Downtime - Luglio 2019

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/07/2019	100	0	100	0
02/07/2019	100	0	100	0
03/07/2019	100	0	100	0
04/07/2019	100	0	100	0
05/07/2019	100	0	100	0
06/07/2019	100	0	100	0
07/07/2019	100	0	100	0
08/07/2019	100	0	100	0
09/07/2019	100	0	100	0
10/07/2019	100	0	100	0
11/07/2019	100	0	100	0
12/07/2019	100	0	100	0
13/07/2019	100	0	100	0
14/07/2019	100	0	100	0
15/07/2019	100	0	100	0
16/07/2019	100	0	100	0
17/07/2019	100	0	100	0
18/07/2019	100	0	100	0
19/07/2019	100	0	100	0
20/07/2019	100	0	100	0
21/07/2019	100	0	100	0
22/07/2019	100	0	100	0
23/07/2019	100	0	100	0
24/07/2019	100	0	100	0
25/07/2019	100	0	100	0
26/07/2019	100	0	100	0
27/07/2019	100	0	100	0
28/07/2019	100	0	100	0
29/07/2019	100	0	100	0
30/07/2019	100	0	100	0
31/07/2019	100	0	100	0

Uptime / Downtime - Agosto 2019

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/08/2019	100	0	100	0
02/08/2019	100	0	100	0
03/08/2019	100	0	100	0
04/08/2019	100	0	100	0
05/08/2019	100	0	100	0
06/08/2019	100	0	100	0
07/08/2019	100	0	100	0
08/08/2019	100	0	100	0
09/08/2019	100	0	100	0
10/08/2019	100	0	100	0
11/08/2019	100	0	100	0
12/08/2019	100	0	100	0
13/08/2019	100	0	100	0
14/08/2019	100	0	100	0
15/08/2019	100	0	100	0
16/08/2019	100	0	100	0
17/08/2019	100	0	100	0
18/08/2019	100	0	100	0
19/08/2019	100	0	100	0
20/08/2019	100	0	100	0
21/08/2019	100	0	100	0
22/08/2019	100	0	100	0
23/08/2019	100	0	100	0
24/08/2019	100	0	100	0
25/08/2019	100	0	100	0
26/08/2019	100	0	100	0
27/08/2019	100	0	100	0
28/08/2019	100	0	100	0
29/08/2019	100	0	100	0
30/08/2019	100	0	100	0
31/08/2019	100	0	100	0

Error rate – Giugno 2019, luglio 2019, agosto 2019

Data	Error rate [%]	Data	Error rate [%]	Data	Error rate [%]
01/06/2019	N.D.	01/07/2019	N.D.	01/08/2019	N.D.
02/06/2019	N.D.	02/07/2019	N.D.	02/08/2019	N.D.
03/06/2019	N.D.	03/07/2019	N.D.	03/08/2019	N.D.
04/06/2019	N.D.	04/07/2019	N.D.	04/08/2019	N.D.
05/06/2019	N.D.	05/07/2019	N.D.	05/08/2019	N.D.
06/06/2019	N.D.	06/07/2019	N.D.	06/08/2019	N.D.
07/06/2019	N.D.	07/07/2019	N.D.	07/08/2019	N.D.
08/06/2019	N.D.	08/07/2019	N.D.	08/08/2019	N.D.
09/06/2019	N.D.	09/07/2019	N.D.	09/08/2019	N.D.
10/06/2019	N.D.	10/07/2019	N.D.	10/08/2019	N.D.
11/06/2019	N.D.	11/07/2019	N.D.	11/08/2019	N.D.
12/06/2019	N.D.	12/07/2019	N.D.	12/08/2019	N.D.
13/06/2019	N.D.	13/07/2019	N.D.	13/08/2019	N.D.
14/06/2019	N.D.	14/07/2019	N.D.	14/08/2019	N.D.
15/06/2019	N.D.	15/07/2019	N.D.	15/08/2019	N.D.
16/06/2019	N.D.	16/07/2019	N.D.	16/08/2019	N.D.
17/06/2019	N.D.	17/07/2019	N.D.	17/08/2019	N.D.
18/06/2019	N.D.	18/07/2019	N.D.	18/08/2019	N.D.
19/06/2019	N.D.	19/07/2019	N.D.	19/08/2019	N.D.
20/06/2019	N.D.	20/07/2019	N.D.	20/08/2019	N.D.
21/06/2019	N.D.	21/07/2019	N.D.	21/08/2019	N.D.
22/06/2019	N.D.	22/07/2019	N.D.	22/08/2019	N.D.
23/06/2019	N.D.	23/07/2019	N.D.	23/08/2019	N.D.
24/06/2019	N.D.	24/07/2019	N.D.	24/08/2019	N.D.
25/06/2019	N.D.	25/07/2019	N.D.	25/08/2019	N.D.
26/06/2019	N.D.	26/07/2019	N.D.	26/08/2019	N.D.
27/06/2019	N.D.	27/07/2019	N.D.	27/08/2019	N.D.
28/06/2019	N.D.	28/07/2019	N.D.	28/08/2019	N.D.
29/06/2019	N.D.	29/07/2019	N.D.	29/08/2019	N.D.
30/06/2019	N.D.	30/07/2019	N.D.	30/08/2019	N.D.
		31/07/2019	N.D.	31/08/2019	N.D.

Tempi di Risposta - Giugno 2019

Data	Interfacce PSD2 Ais [ms]	Interfacce PSD2 PIS Single [ms]	Interfacce PSD2 PIS Bulk [ms]	Tinaba App Ais [ms]	Tinaba App PIS Single [ms]	Tinaba App PIS Bulk [ms]
01/06/2019	1055	1240	N.D.	1787	1710	N.D.
02/06/2019	1064	1239	N.D.	1687	1694	N.D.
03/06/2019	1011	1222	N.D.	1689	1638	N.D.
04/06/2019	1043	1244	N.D.	1676	1635	N.D.
05/06/2019	1076	1181	N.D.	1659	1675	N.D.
06/06/2019	1015	1239	N.D.	1673	1705	N.D.
07/06/2019	1094	1229	N.D.	1654	1621	N.D.
08/06/2019	1036	1196	N.D.	1634	1670	N.D.
09/06/2019	1083	1242	N.D.	1679	1717	N.D.
10/06/2019	1023	1172	N.D.	1623	1683	N.D.
11/06/2019	1036	1165	N.D.	1643	1684	N.D.
12/06/2019	1083	1220	N.D.	1694	1689	N.D.
13/06/2019	1053	1174	N.D.	1660	1669	N.D.
14/06/2019	1031	1230	N.D.	1642	1642	N.D.
15/06/2019	1035	1250	N.D.	1671	1666	N.D.
16/06/2019	1102	1214	N.D.	1675	1697	N.D.
17/06/2019	1061	1200	N.D.	1645	1657	N.D.
18/06/2019	1023	1226	N.D.	1712	1620	N.D.
19/06/2019	1077	1250	N.D.	1713	1669	N.D.
20/06/2019	1032	1238	N.D.	1685	1635	N.D.
21/06/2019	1007	1253	N.D.	1621	1633	N.D.
22/06/2019	1097	1191	N.D.	1637	1637	N.D.
23/06/2019	1044	1165	N.D.	1677	1652	N.D.
24/06/2019	1058	1162	N.D.	1676	1656	N.D.
25/06/2019	1018	1170	N.D.	1718	1627	N.D.
26/06/2019	1098	1170	N.D.	1709	1668	N.D.
27/06/2019	1011	1236	N.D.	1683	1672	N.D.
28/06/2019	1083	1205	N.D.	1653	1696	N.D.
29/06/2019	1032	1155	N.D.	1694	1703	N.D.
30/06/2019	1023	1228	N.D.	1661	1684	N.D.

Tempi di Risposta - Luglio 2019

Data	Interfacce PSD2 Ais [ms]	Interfacce PSD2 PIS Single [ms]	Interfacce PSD2 PIS Bulk [ms]	Tinaba App Ais [ms]	Tinaba App PIS Single [ms]	Tinaba App PIS Bulk [ms]
01/07/2019	1037	1218	N.D.	3128	1349	N.D.
02/07/2019	1084	1172	N.D.	3131	1309	N.D.
03/07/2019	1056	1165	N.D.	3094	1269	N.D.
04/07/2019	1007	1220	N.D.	3124	1273	N.D.
05/07/2019	1076	1240	N.D.	3096	1309	N.D.
06/07/2019	1100	1225	N.D.	3108	1331	N.D.
07/07/2019	1008	1244	N.D.	3145	1273	N.D.
08/07/2019	1097	1203	N.D.	3148	1321	N.D.
09/07/2019	1088	1181	N.D.	3173	1344	N.D.
10/07/2019	1040	1249	N.D.	3075	1283	N.D.
11/07/2019	1024	1246	N.D.	3079	1307	N.D.
12/07/2019	1097	1162	N.D.	3100	1301	N.D.
13/07/2019	1069	1212	N.D.	3155	1309	N.D.
14/07/2019	1024	1215	N.D.	3126	1290	N.D.
15/07/2019	1025	1203	N.D.	3108	1288	N.D.
16/07/2019	1006	1163	N.D.	3103	1291	N.D.
17/07/2019	1017	1218	N.D.	3110	1264	N.D.
18/07/2019	1091	1225	N.D.	3174	1302	N.D.
19/07/2019	1085	1236	N.D.	3092	1335	N.D.
20/07/2019	1060	1197	N.D.	3075	1263	N.D.
21/07/2019	1011	1207	N.D.	1543	599	N.D.
22/07/2019	1004	1183	N.D.	1560	589	N.D.
23/07/2019	1083	1232	N.D.	1534	552	N.D.
24/07/2019	1060	1212	N.D.	1560	527	N.D.
25/07/2019	1039	1226	N.D.	1514	606	N.D.
26/07/2019	1082	1238	N.D.	1472	510	N.D.
27/07/2019	1084	1242	N.D.	1481	569	N.D.
28/07/2019	1028	1225	N.D.	1541	524	N.D.
29/07/2019	1027	1208	N.D.	1552	590	N.D.
30/07/2019	1044	1170	N.D.	1523	573	N.D.
31/07/2019	1010	1191	N.D.	3128	1349	N.D.

Tempi di Risposta - Agosto 2019

Data	Interfacce PSD2 Ais [ms]	Interfacce PSD2 PIS Single [ms]	Interfacce PSD2 PIS Bulk [ms]	Tinaba App Ais [ms]	Tinaba App PIS Single [ms]	Tinaba App PIS Bulk [ms]
01/08/2019	1032	1198	N.D.	1668	1675	N.D.
02/08/2019	1058	1173	N.D.	1638	1634	N.D.
03/08/2019	1037	1223	N.D.	1691	1626	N.D.
04/08/2019	1089	1225	N.D.	1656	1700	N.D.
05/08/2019	1008	1173	N.D.	1655	1711	N.D.
06/08/2019	1049	1156	N.D.	1672	1676	N.D.
07/08/2019	1064	1236	N.D.	1701	1702	N.D.
08/08/2019	1064	1182	N.D.	1649	1650	N.D.
09/08/2019	1090	1163	N.D.	1646	1706	N.D.
10/08/2019	1057	1170	N.D.	1694	1665	N.D.
11/08/2019	1050	1208	N.D.	1679	1659	N.D.
12/08/2019	1100	1252	N.D.	1652	1631	N.D.
13/08/2019	1035	1170	N.D.	1707	1634	N.D.
14/08/2019	1023	1235	N.D.	1639	1664	N.D.
15/08/2019	1094	1215	N.D.	1626	1677	N.D.
16/08/2019	1040	1222	N.D.	1652	1708	N.D.
17/08/2019	1070	1234	N.D.	1703	1672	N.D.
18/08/2019	1043	1172	N.D.	1682	1712	N.D.
19/08/2019	1095	1180	N.D.	1646	1656	N.D.
20/08/2019	1086	1225	N.D.	1656	1636	N.D.
21/08/2019	1081	1246	N.D.	1656	1704	N.D.
22/08/2019	1082	1234	N.D.	1634	1690	N.D.
23/08/2019	1028	1243	N.D.	1672	1696	N.D.
24/08/2019	1085	1168	N.D.	1687	1696	N.D.
25/08/2019	1090	1163	N.D.	1718	1654	N.D.
26/08/2019	1083	1154	N.D.	1672	1645	N.D.
27/08/2019	1014	1231	N.D.	1686	1691	N.D.
28/08/2019	1057	1240	N.D.	1679	1663	N.D.
29/08/2019	1068	1189	N.D.	1696	1715	N.D.
30/08/2019	1010	1160	N.D.	1654	1643	N.D.
31/08/2019	1017	1188	N.D.	1625	1688	N.D.