

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

## **Canali Digitali**

**Periodo: dal 01/09/2019 al 31/12/2019**

# Sommario

## Sommario

Introduzione .....	3
Definizione KPI .....	4
Uptime / Downtime - Settembre 2019 .....	5
Uptime / Downtime - Ottobre 2019 .....	6
Uptime / Downtime - Novembre 2019 .....	7
Uptime / Downtime - Dicembre 2019 .....	8
Error rate – Settembre 2019, ottobre 2019, novembre 2019, dicembre 2019 .....	9
Tempi di Risposta - Settembre 2019 .....	10
Tempi di Risposta - Ottobre 2019 .....	11
Tempi di Risposta - Novembre 2019 .....	12
Tempi di Risposta - Dicembre 2019 .....	13

## 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
<b>Interfacce PSD2 – AIS</b>	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
<b>Interfacce PSD2 – PIS</b>	Tempo di esecuzione medio dei servizi PIS rilevato sulla piattaforma Open Baking	Inizializzazione pagamento singolo
<b>Interfacce PSD2 – PIS Bulk</b>	Tempo di esecuzione medio del servizio di inizializzazione Bulk payment rilevato sulla piattaforma Open Baking	Inizializzazione pagamento di tipo Bulk
<b>Interfacce PSD2 – Error Rate</b>	Percentuale di chiamate fallite sul totale delle invocazioni API Rilevato sulla piattaforma Open Baking	Tutti i servizi esposti ai TPP
<b>Interfacce PSD2 – Uptime</b>	Percentuale del tempo di disponibilità della piattaforma open banking sul totale delle ore di servizio	Tutti i servizi esposti ai TPP
<b>Interfacce PSD2 – Downtime</b>	Percentuale di indisponibilità della piattaforma open banking sul totale delle ore di servizio	Tutti i servizi esposti ai TPP
<b>Tinaba App – AIS</b>	Tempo di esecuzione medio dei servizi di interrogazione del conto attraverso il canale Tinaba App	Accesso Visualizzazione Lista Movimenti Visualizzazione Saldo
<b>Tinaba App – PIS</b>	Tempo di inizializzazione e di verifica di un pagamento singolo su piattaforma Tinaba App	Emissione bonifico singolo SEPA
<b>Tinaba App – Uptime</b>	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
<b>Tinaba App – Downtime</b>	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 - Settembre 2019

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

## Uptime / Downtime - Ottobre 2019

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/10/2019	100	0	100	0
02/10/2019	100	0	100	0
03/10/2019	100	0	100	0
04/10/2019	100	0	100	0
05/10/2019	100	0	100	0
06/10/2019	100	0	100	0
07/10/2019	100	0	100	0
08/10/2019	100	0	100	0
09/10/2019	100	0	100	0
10/10/2019	100	0	100	0
11/10/2019	100	0	100	0
12/10/2019	100	0	100	0
13/10/2019	100	0	100	0
14/10/2019	100	0	100	0
15/10/2019	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
16/10/2019	100	0	100	0
17/10/2019	50	50	50	50
18/10/2019	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
19/10/2019	100	0	100	0
20/10/2019	100	0	100	0
21/10/2019	100	0	100	0
22/10/2019	100	0	100	0
23/10/2019	100	0	100	0
24/10/2019	100	0	100	0
25/10/2019	100	0	100	0
26/10/2019	100	0	100	0
27/10/2019	100	0	100	0
28/10/2019	100	0	100	0
29/10/2019	100	0	100	0
30/10/2019	100	0	100	0
31/10/2019	100	0	100	0

## Uptime / Downtime - Novembre 2019

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/11/2019	100	0	100	0
02/11/2019	100	0	100	0
03/11/2019	100	0	100	0
04/11/2019	100	0	100	0
05/11/2019	100	0	100	0
06/11/2019	100	0	100	0
07/11/2019	100	0	100	0
08/11/2019	100	0	100	0
09/11/2019	100	0	100	0
10/11/2019	100	0	100	0
11/11/2019	100	0	100	0
12/11/2019	100	0	100	0
13/11/2019	100	0	100	0
14/11/2019	100	0	100	0
15/11/2019	100	0	100	0
16/11/2019	100	0	100	0
17/11/2019	100	0	100	0
18/11/2019	100	0	100	0
19/11/2019	100	0	100	0
20/11/2019	99	1	99	1
21/11/2019	100	0	100	0
22/11/2019	100	0	100	0
23/11/2019	100	0	100	0
24/11/2019	100	0	100	0
25/11/2019	100	0	100	0
26/11/2019	100	0	100	0
27/11/2019	100	0	100	0
28/11/2019	100	0	100	0
29/11/2019	100	0	100	0
30/11/2019	100	0	100	0

## Uptime / Downtime - Dicembre 2019

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



## Error rate – Settembre 2019, ottobre 2019, novembre 2019, dicembre 2019

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

## Tempi di Risposta - Settembre 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]
01/09/2019	1668	1195	N.D.	1707	1036	N.D.
02/09/2019	1629	1168	N.D.	1716	1083	N.D.
03/09/2019	1692	1238	N.D.	1626	1101	N.D.
04/09/2019	1653	1219	N.D.	1678	1047	N.D.
05/09/2019	1643	1225	N.D.	1652	1016	N.D.
06/09/2019	1705	1161	N.D.	1644	1020	N.D.
07/09/2019	1662	1182	N.D.	1648	1008	N.D.
08/09/2019	1716	1233	N.D.	1642	1015	N.D.
09/09/2019	1639	1209	N.D.	1672	1060	N.D.
10/09/2019	1648	1168	N.D.	1688	1087	N.D.
11/09/2019	1663	1177	N.D.	1702	1087	N.D.
12/09/2019	1641	1201	N.D.	1677	1027	N.D.
13/09/2019	1621	1245	N.D.	1688	1094	N.D.
14/09/2019	1670	1227	N.D.	1632	1026	N.D.
15/09/2019	1700	1171	N.D.	1664	1085	N.D.
16/09/2019	1683	1175	N.D.	1677	1053	N.D.
17/09/2019	1671	1163	N.D.	1712	1088	N.D.
18/09/2019	1679	1210	N.D.	1625	1070	N.D.
19/09/2019	1675	1190	N.D.	1639	1035	N.D.
20/09/2019	1708	1244	N.D.	1622	1011	N.D.
21/09/2019	1712	1228	N.D.	1619	1008	N.D.
22/09/2019	1673	1167	N.D.	1656	1075	N.D.
23/09/2019	1623	1203	N.D.	1672	1024	N.D.
24/09/2019	1638	1226	N.D.	1640	1096	N.D.
25/09/2019	1704	1200	N.D.	1627	1046	N.D.
26/09/2019	1641	1209	N.D.	1689	1035	N.D.
27/09/2019	1694	1168	N.D.	1680	1078	N.D.
28/09/2019	1683	1172	N.D.	1712	1049	N.D.
29/09/2019	1650	1168	N.D.	1656	1094	N.D.
30/09/2019	1710	1240	N.D.	1787	1055	N.D.

## Tempi di Risposta - Ottobre 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]
01/10/2019	1231	1154	N.D.	1918	2223	N.D.
02/10/2019	1432	1104	N.D.	1915	2221	N.D.
03/10/2019	1256	1343	N.D.	1921	2217	N.D.
04/10/2019	1100	1264	N.D.	1923	2221	N.D.
05/10/2019	1043	1011	N.D.	1915	2219	N.D.
06/10/2019	1365	1024	N.D.	1919	2232	N.D.
07/10/2019	1187	1056	N.D.	1916	2220	N.D.
08/10/2019	980	1290	N.D.	1918	2221	N.D.
09/10/2019	1237	1001	N.D.	1924	2225	N.D.
10/10/2019	1349	918	N.D.	1918	2224	N.D.
11/10/2019	1314	1812	N.D.	1924	2238	N.D.
12/10/2019	1267	1734	N.D.	1934	2349	N.D.
13/10/2019	1279	2774	N.D.	1892	1912	N.D.
14/10/2019	1328	1839	N.D.	1947	2192	N.D.
15/10/2019	n.a.	n.a.	N.D.	n.a.	n.a.	N.D.
16/10/2019	1625	2052	N.D.	2386	2386	N.D.
17/10/2019	1003	1154	N.D.	1619	1619	N.D.
18/10/2019	n.a.	n.a.	N.D.	n.a.	n.a.	N.D.
19/10/2019	1187	1043	N.D.	1868	1637	N.D.
20/10/2019	1214	1029	N.D.	1895	1600	N.D.
21/10/2019	1191	1091	N.D.	1864	1639	N.D.
22/10/2019	1158	1116	N.D.	1925	1604	N.D.
23/10/2019	1157	1058	N.D.	1917	1649	N.D.
24/10/2019	1153	1119	N.D.	1918	1666	N.D.
25/10/2019	1155	1059	N.D.	1872	1633	N.D.
26/10/2019	1145	1048	N.D.	1958	1660	N.D.
27/10/2019	1214	1037	N.D.	1909	1668	N.D.
28/10/2019	1143	1028	N.D.	1863	1585	N.D.
29/10/2019	1346	1356	N.D.	3126	1339	N.D.
30/10/2019	1438	1333	N.D.	3094	1272	N.D.
31/10/2019	1359	1346	N.D.	3144	1280	N.D.

## Tempi di Risposta - Novembre 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]
01/11/2019	1367	1367	N.D.	3128	1349	N.D.
02/11/2019	1390	1343	N.D.	3131	1309	N.D.
03/11/2019	1369	1339	N.D.	3094	1269	N.D.
04/11/2019	1368	1385	N.D.	3124	1273	N.D.
05/11/2019	1386	1326	N.D.	3096	1309	N.D.
06/11/2019	1438	1371	N.D.	3108	1331	N.D.
07/11/2019	1411	1384	N.D.	3145	1273	N.D.
08/11/2019	1375	1366	N.D.	3148	1321	N.D.
09/11/2019	1432	1344	N.D.	3173	1344	N.D.
10/11/2019	1408	1338	N.D.	3075	1283	N.D.
11/11/2019	1366	1420	N.D.	3079	1307	N.D.
12/11/2019	1354	1418	N.D.	3100	1301	N.D.
13/11/2019	1344	1367	N.D.	3155	1309	N.D.
14/11/2019	1436	1422	N.D.	3126	1290	N.D.
15/11/2019	1358	1420	N.D.	3108	1288	N.D.
16/11/2019	1377	1395	N.D.	3103	1291	N.D.
17/11/2019	1356	1355	N.D.	3110	1264	N.D.
18/11/2019	1427	1354	N.D.	3174	1302	N.D.
19/11/2019	1386	1411	N.D.	3092	1335	N.D.
20/11/2019	1341	1325	N.D.	3075	1263	N.D.
21/11/2019	447	506	N.D.	1543	599	N.D.
22/11/2019	384	583	N.D.	1560	589	N.D.
23/11/2019	419	595	N.D.	1534	552	N.D.
24/11/2019	458	519	N.D.	1560	527	N.D.
25/11/2019	452	518	N.D.	1514	606	N.D.
26/11/2019	420	514	N.D.	1472	510	N.D.
27/11/2019	378	588	N.D.	1481	569	N.D.
28/11/2019	360	574	N.D.	1541	524	N.D.
29/11/2019	452	590	N.D.	1552	590	N.D.
30/11/2019	455	578	N.D.	1523	573	N.D.
01/11/2019	1367	1367	N.D.	3128	1349	N.D.

## Tempi di Risposta - Dicembre 2019

Data	Interfaccia PSD2 Ais [ms]	Interfaccia PSD2 PIS Single [ms]	Interfaccia PSD2 PIS Bulk [ms]	Tinaba App Ais [ms]	Tinaba App PIS Single [ms]	Tinaba App PIS Bulk [ms]
01/12/2019	429	585	N.D.	1509	535	N.D.
02/12/2019	366	546	N.D.	1541	519	N.D.
03/12/2019	443	549	N.D.	1557	567	N.D.
04/12/2019	409	539	N.D.	1499	533	N.D.
05/12/2019	436	564	N.D.	1478	566	N.D.
06/12/2019	427	501	N.D.	1568	594	N.D.
07/12/2019	406	594	N.D.	1552	591	N.D.
08/12/2019	387	513	N.D.	1477	591	N.D.
09/12/2019	425	580	N.D.	1528	558	N.D.
10/12/2019	405	513	N.D.	1508	535	N.D.
11/12/2019	390	508	N.D.	1552	511	N.D.
12/12/2019	459	554	N.D.	1487	599	N.D.
13/12/2019	369	525	N.D.	1569	522	N.D.
14/12/2019	426	528	N.D.	1500	518	N.D.
15/12/2019	452	560	N.D.	1480	564	N.D.
16/12/2019	410	550	N.D.	1547	574	N.D.
17/12/2019	n.a.	n.a.	N.D.	n.a.	n.a.	N.D.
18/12/2019	360	497	N.D.	1472	507	N.D.
19/12/2019	501	510	N.D.	1636	467	N.D.
20/12/2019	476	449	N.D.	1634	513	N.D.
21/12/2019	441	485	N.D.	1567	480	N.D.
22/12/2019	499	519	N.D.	1574	468	N.D.
23/12/2019	483	515	N.D.	1646	471	N.D.
24/12/2019	405	479	N.D.	1633	484	N.D.
25/12/2019	493	441	N.D.	1646	505	N.D.
26/12/2019	431	439	N.D.	1562	484	N.D.
27/12/2019	499	446	N.D.	1647	513	N.D.
28/12/2019	422	445	N.D.	1640	509	N.D.
29/12/2019	484	452	N.D.	1607	460	N.D.
30/12/2019	457	487	N.D.	1619	487	N.D.
31/12/2019	461	472	N.D.	1562	487	N.D.