

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

Canali Digitali

Periodo: dal 01/01/2020 al 31/03/2020

Sommario

Sommario

Introduzione	3
Definizione KPI	4
Uptime / Downtime - Settembre 2020	5
Uptime / Downtime - Ottobre 2020	6
Uptime / Downtime - Novembre 2020	7
Uptime / Downtime - Dicembre 2020	Errore. Il segnalibro non è definito.
Error rate – Settembre 2020, ottobre 2020, novembre 2020, dicembre 2020.....	8
Tempi di Risposta - Settembre 2020	9
Tempi di Risposta - Ottobre 2020	10
Tempi di Risposta - Novembre 2020	11
Tempi di Risposta - Dicembre 2020.....	12

Introduzione

Come previsto dalla normativa PSD2 (Direttiva UE 2015/2366) e come da requisiti imposti da Banca d'Italia, a partire dal 01/06/2020 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 - Gennaio 2020

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/01/2020	100	0	100	0
02/01/2020	100	0	100	0
03/01/2020	100	0	100	0
04/01/2020	100	0	100	0
05/01/2020	100	0	100	0
06/01/2020	100	0	100	0
07/01/2020	100	0	100	0
08/01/2020	100	0	100	0
09/01/2020	100	0	100	0
10/01/2020	100	0	100	0
11/01/2020	100	0	100	0
12/01/2020	100	0	100	0
13/01/2020	100	0	100	0
14/01/2020	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
15/01/2020	100	0	100	0
16/01/2020	100	0	100	0
17/01/2020	100	0	100	0
18/01/2020	100	0	100	0
19/01/2020	100	0	100	0
20/01/2020	100	0	100	0
21/01/2020	100	0	100	0
22/01/2020	100	0	100	0
23/01/2020	100	0	100	0
24/01/2020	100	0	100	0
25/01/2020	100	0	100	0
26/01/2020	100	0	100	0
27/01/2020	100	0	100	0
28/01/2020	100	0	100	0
29/01/2020	100	0	100	0
30/01/2020	100	0	100	0
31/01/2020	100	0	100	0

Uptime / Downtime - Febbraio 2020

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/02/2020	100	0	100	0
02/02/2020	100	0	100	0
03/02/2020	100	0	100	0
04/02/2020	100	0	100	0
05/02/2020	100	0	100	0
06/02/2020	100	0	100	0
07/02/2020	100	0	100	0
08/02/2020	100	0	100	0
09/02/2020	100	0	100	0
10/02/2020	100	0	100	0
11/02/2020	100	0	100	0
12/02/2020	100	0	100	0
13/02/2020	100	0	100	0
14/02/2020	100	0	100	0
15/02/2020	100	0	100	0
16/02/2020	100	0	100	0
17/02/2020	100	0	100	0
18/02/2020	100	0	100	0
19/02/2020	100	0	100	0
20/02/2020	100	0	100	0
21/02/2020	100	0	100	0
22/02/2020	100	0	100	0
23/02/2020	100	0	100	0
24/02/2020	100	0	100	0
25/02/2020	100	0	100	0
26/02/2020	100	0	100	0
27/02/2020	100	0	100	0
28/02/2020	100	0	100	0
29/02/2020	100	0	100	0

Uptime / Downtime - Marzo 2020

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/03/2020	100	0	100	0
02/03/2020	100	0	100	0
03/03/2020	100	0	100	0
04/03/2020	100	0	100	0
05/03/2020	100	0	100	0
06/03/2020	100	0	100	0
07/03/2020	100	0	100	0
08/03/2020	100	0	100	0
09/03/2020	100	0	100	0
10/03/2020	100	0	100	0
11/03/2020	100	0	100	0
12/03/2020	100	0	100	0
13/03/2020	100	0	100	0
14/03/2020	100	0	100	0
15/03/2020	100	0	100	0
16/03/2020	100	0	100	0
17/03/2020	100	0	100	0
18/03/2020	100	0	100	0
19/03/2020	100	0	100	0
20/03/2020	100	0	100	0
21/03/2020	100	0	100	0
22/03/2020	100	0	100	0
23/03/2020	100	0	100	0
24/03/2020	100	0	100	0
25/03/2020	100	0	100	0
26/03/2020	100	0	100	0
27/03/2020	100	0	100	0
28/03/2020	100	0	100	0
29/03/2020	100	0	100	0
30/03/2020	100	0	100	0
31/03/2020	100	0	100	0

Error rate – Gennaio 2020, febbraio 2020, marzo 2020

Data	Error rate [%]	Data	Error rate [%]	Data	Error rate [%]
01/01/2020	N.D.	01/02/2020	N.D.	01/03/2020	N.D.
02/01/2020	N.D.	02/02/2020	N.D.	02/03/2020	N.D.
03/01/2020	N.D.	03/02/2020	N.D.	03/03/2020	N.D.
04/01/2020	N.D.	04/02/2020	N.D.	04/03/2020	N.D.
05/01/2020	N.D.	05/02/2020	N.D.	05/03/2020	N.D.
06/01/2020	N.D.	06/02/2020	N.D.	06/03/2020	N.D.
07/01/2020	N.D.	07/02/2020	N.D.	07/03/2020	N.D.
08/01/2020	N.D.	08/02/2020	N.D.	08/03/2020	N.D.
09/01/2020	N.D.	09/02/2020	N.D.	09/03/2020	N.D.
10/01/2020	N.D.	10/02/2020	N.D.	10/03/2020	N.D.
11/01/2020	N.D.	11/02/2020	N.D.	11/03/2020	N.D.
12/01/2020	N.D.	12/02/2020	N.D.	12/03/2020	N.D.
13/01/2020	N.D.	13/02/2020	N.D.	13/03/2020	N.D.
14/01/2020	N.D.	14/02/2020	N.D.	14/03/2020	N.D.
15/01/2020	N.D.	15/02/2020	N.D.	15/03/2020	N.D.
16/01/2020	N.D.	16/02/2020	N.D.	16/03/2020	N.D.
17/01/2020	N.D.	17/02/2020	N.D.	17/03/2020	N.D.
18/01/2020	N.D.	18/02/2020	N.D.	18/03/2020	N.D.
19/01/2020	N.D.	19/02/2020	N.D.	19/03/2020	N.D.
20/01/2020	N.D.	20/02/2020	N.D.	20/03/2020	N.D.
21/01/2020	N.D.	21/02/2020	N.D.	21/03/2020	N.D.
22/01/2020	N.D.	22/02/2020	N.D.	22/03/2020	N.D.
23/01/2020	N.D.	23/02/2020	N.D.	23/03/2020	N.D.
24/01/2020	N.D.	24/02/2020	N.D.	24/03/2020	N.D.
25/01/2020	N.D.	25/02/2020	N.D.	25/03/2020	N.D.
26/01/2020	N.D.	26/02/2020	N.D.	26/03/2020	N.D.
27/01/2020	N.D.	27/02/2020	N.D.	27/03/2020	N.D.
28/01/2020	N.D.	28/02/2020	N.D.	28/03/2020	N.D.
29/01/2020	N.D.	29/02/2020	N.D.	29/03/2020	N.D.
30/01/2020	N.D.			30/03/2020	N.D.
31/01/2020	N.D.			31/03/2020	N.D.

Tempi di Risposta - Gennaio 2020

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]
01/01/2020	502	528	N.D.	1609	406	N.D.
02/01/2020	443	440	N.D.	1586	424	N.D.
03/01/2020	525	477	N.D.	1621	500	N.D.
04/01/2020	438	517	N.D.	1639	435	N.D.
05/01/2020	479	439	N.D.	1644	500	N.D.
06/01/2020	507	465	N.D.	1613	483	N.D.
07/01/2020	444	433	N.D.	1637	418	N.D.
08/01/2020	476	465	N.D.	1580	406	N.D.
09/01/2020	446	439	N.D.	1631	473	N.D.
10/01/2020	504	524	N.D.	1590	444	N.D.
11/01/2020	524	446	N.D.	1594	460	N.D.
12/01/2020	528	495	N.D.	1602	435	N.D.
13/01/2020	484	505	N.D.	1620	489	N.D.
14/01/2020	n.a.	n.a.	N.D.	n.a.	n.a.	N.D.
15/01/2020	429	432	N.D.	1557	405	N.D.
16/01/2020	525	517	N.D.	552	446	N.D.
17/01/2020	458	477	N.D.	524	418	N.D.
18/01/2020	468	539	N.D.	523	365	N.D.
19/01/2020	504	507	N.D.	480	407	N.D.
20/01/2020	543	482	N.D.	515	419	N.D.
21/01/2020	504	469	N.D.	570	455	N.D.
22/01/2020	501	512	N.D.	508	428	N.D.
23/01/2020	492	512	N.D.	477	441	N.D.
24/01/2020	485	539	N.D.	527	422	N.D.
25/01/2020	456	541	N.D.	521	363	N.D.
26/01/2020	466	499	N.D.	497	403	N.D.
27/01/2020	518	480	N.D.	516	365	N.D.
28/01/2020	472	488	N.D.	472	390	N.D.
29/01/2020	486	517	N.D.	571	428	N.D.
30/01/2020	462	476	N.D.	549	404	N.D.
31/01/2020	539	507	N.D.	549	397	N.D.

Tempi di Risposta - Febbraio 2020

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]
01/02/2020	520	538	N.D.	570	389	N.D.
02/02/2020	492	546	N.D.	567	423	N.D.
03/02/2020	468	540	N.D.	502	366	N.D.
04/02/2020	452	531	N.D.	524	391	N.D.
05/02/2020	508	544	N.D.	515	413	N.D.
06/02/2020	512	487	N.D.	543	425	N.D.
07/02/2020	546	541	N.D.	476	372	N.D.
08/02/2020	533	450	N.D.	554	418	N.D.
09/02/2020	456	522	N.D.	529	392	N.D.
10/02/2020	477	493	N.D.	495	440	N.D.
11/02/2020	492	528	N.D.	510	414	N.D.
12/02/2020	453	526	N.D.	491	439	N.D.
13/02/2020	461	519	N.D.	536	391	N.D.
14/02/2020	484	544	N.D.	524	452	N.D.
15/02/2020	455	512	N.D.	537	393	N.D.
16/02/2020	463	514	N.D.	485	415	N.D.
17/02/2020	545	466	N.D.	558	420	N.D.
18/02/2020	457	474	N.D.	532	448	N.D.
19/02/2020	463	541	N.D.	503	376	N.D.
20/02/2020	502	492	N.D.	554	414	N.D.
21/02/2020	458	497	N.D.	548	419	N.D.
22/02/2020	491	491	N.D.	550	385	N.D.
23/02/2020	535	478	N.D.	544	388	N.D.
24/02/2020	488	527	N.D.	529	443	N.D.
25/02/2020	498	485	N.D.	562	372	N.D.
26/02/2020	453	503	N.D.	548	390	N.D.
27/02/2020	520	482	N.D.	479	366	N.D.
28/02/2020	544	547	N.D.	547	430	N.D.
29/02/2020	526	528	N.D.	567	434	N.D.

Tempi di Risposta - Febbraio 2020

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]
01/11/2020	1367	1367	N.D.	3128	1349	N.D.
02/11/2020	1390	1343	N.D.	3131	1309	N.D.
03/11/2020	1369	1339	N.D.	3094	1269	N.D.
04/11/2020	1368	1385	N.D.	3124	1273	N.D.
05/11/2020	1386	1326	N.D.	3096	1309	N.D.
06/11/2020	1438	1371	N.D.	3108	1331	N.D.
07/11/2020	1411	1384	N.D.	3145	1273	N.D.
08/11/2020	1375	1366	N.D.	3148	1321	N.D.
09/11/2020	1432	1344	N.D.	3173	1344	N.D.
10/11/2020	1408	1338	N.D.	3075	1283	N.D.
11/11/2020	1366	1420	N.D.	3079	1307	N.D.
12/11/2020	1354	1418	N.D.	3100	1301	N.D.
13/11/2020	1344	1367	N.D.	3155	1309	N.D.
14/11/2020	1436	1422	N.D.	3126	1290	N.D.
15/11/2020	1358	1420	N.D.	3108	1288	N.D.
16/11/2020	1377	1395	N.D.	3103	1291	N.D.
17/11/2020	1356	1355	N.D.	3110	1264	N.D.
18/11/2020	1427	1354	N.D.	3174	1302	N.D.
19/11/2020	1386	1411	N.D.	3092	1335	N.D.
20/11/2020	1341	1325	N.D.	3075	1263	N.D.
21/11/2020	447	506	N.D.	1543	599	N.D.
22/11/2020	384	583	N.D.	1560	589	N.D.
23/11/2020	419	595	N.D.	1534	552	N.D.
24/11/2020	458	519	N.D.	1560	527	N.D.
25/11/2020	452	518	N.D.	1514	606	N.D.
26/11/2020	420	514	N.D.	1472	510	N.D.
27/11/2020	378	588	N.D.	1481	569	N.D.
28/11/2020	360	574	N.D.	1541	524	N.D.
29/11/2020	452	590	N.D.	1552	590	N.D.
30/11/2020	455	578	N.D.	1523	573	N.D.
01/11/2020	1367	1367	N.D.	3128	1349	N.D.

Tempi di Risposta - Marzo 2020

Data	Interface PSD2 Ais [ms]	Interface PSD2 PIS Single [ms]	Interface PSD2 PIS Bulk [ms]	Tinaba App Ais [ms]	Tinaba App PIS Single [ms]	Tinaba App PIS Bulk [ms]
01/03/2020	502	460	N.D.	484	415	N.D.
02/03/2020	490	535	N.D.	525	451	N.D.
03/03/2020	508	517	N.D.	570	418	N.D.
04/03/2020	454	541	N.D.	502	371	N.D.
05/03/2020	517	464	N.D.	489	382	N.D.
06/03/2020	499	534	N.D.	550	401	N.D.
07/03/2020	474	469	N.D.	537	395	N.D.
08/03/2020	457	523	N.D.	569	417	N.D.
09/03/2020	542	490	N.D.	477	412	N.D.
10/03/2020	507	508	N.D.	563	441	N.D.
11/03/2020	459	479	N.D.	543	387	N.D.
12/03/2020	460	510	N.D.	540	364	N.D.
13/03/2020	493	505	N.D.	561	456	N.D.
14/03/2020	484	474	N.D.	509	414	N.D.
15/03/2020	525	480	N.D.	500	430	N.D.
16/03/2020	528	547	N.D.	476	376	N.D.
17/03/2020	486	538	N.D.	557	424	N.D.
18/03/2020	475	519	N.D.	478	457	N.D.
19/03/2020	538	506	N.D.	501	428	N.D.
20/03/2020	502	528	N.D.	545	452	N.D.
21/03/2020	484	482	N.D.	501	373	N.D.
22/03/2020	512	484	N.D.	523	401	N.D.
23/03/2020	472	532	N.D.	567	377	N.D.
24/03/2020	494	449	N.D.	543	399	N.D.
25/03/2020	506	520	N.D.	532	451	N.D.
26/03/2020	548	506	N.D.	563	445	N.D.
27/03/2020	468	532	N.D.	510	383	N.D.
28/03/2020	478	533	N.D.	516	440	N.D.
29/03/2020	540	533	N.D.	509	414	N.D.
30/03/2020	599	547	N.D.	483	407	N.D.
31/03/2020	452	448	N.D.	472	363	N.D.