

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

## **Canali Digitali**

**Periodo:**

**da Aprile 2020**

**a Giugno 2020**

## 1 Sommario

<b>Legenda</b> .....	5
<b>UpTime / DownTime - Aprile 2020</b> .....	6
<b>UpTime / DownTime - Maggio 2020</b> .....	7
<b>UpTime / DownTime - Giugno 2020</b> .....	8
<b>Error rate - Aprile, maggio, giugno 2020</b> .....	9
<b>Tempi di Risposta - Aprile 2020</b> .....	10
<b>Tempi di Risposta - Maggio 2020</b> .....	11
<b>Tempi di Risposta - Giugno 2020</b> .....	12

## Introduzione

Come previsto dalla normativa PSD2 (Direttiva UE 2015/2366) e come da requisiti imposti da Banca d'Italia, a partire dal 01/06/2019 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.

## 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 Banking	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 Banking	Inizializzazione pagamento singolo
<b>Interfacce PSD2 – PIS Bulk</b>	Tempo di esecuzione medio del servizio di inizializzazione Bulk payment rilevato sulla piattaforma Open Banking	Inizializzazione pagamento di tipo Bulk
<b>Interfacce PSD2 – PIIS</b>	Tempo di esecuzione medio dei servizi PIIS rilevato sulla piattaforma Open Banking	N.A. - Funzionalità non prevista per i canali Banca
<b>Interfacce PSD2 – Error Rate</b>	Percentuale di chiamate fallite sul totale delle invocazioni API Rilevato sulla piattaforma Open Banking	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>Internet Banking – AIS</b>	Tempo di esecuzione medio dei servizi di interrogazione del conto attraverso il canale Internet Banking	Accesso Visualizzazione Lista Movimenti Visualizzazione Saldo
<b>Internet Banking – PIS</b>	Tempo di inizializzazione e di verifica di un pagamento singolo su piattaforma Internet Banking	Emissione bonifico singolo SEPA
<b>Internet Banking – PIS Bulk</b>	Tempo medio di inizializzazione e verifica di un Bonifico Bulk SEPA tramite Internet Banking	Emissione bonifico Bulk SEPA
<b>Internet Banking – PIIS</b>	N.A.	N.A. - Funzionalità non prevista per i canali Banca
<b>Internet Banking – Uptime</b>	Percentuale di disponibilità del canale internet Banking sul totale delle ore di disponibilità previsto.	Monitorate attivamente: Accesso Visualizzazione Saldo Visualizzazione Lista Movimenti Emissione bonifico SEPA
<b>Internet Banking – Downtime</b>	Percentuale di indisponibilità del canale internet Banking sul totale delle ore di disponibilità previsto.	Monitorate attivamente: Accesso Visualizzazione Saldo Lista Movimenti Emissione bonifico SEPA
<b>Mobile Banking – AIS</b>	Tempo medio di esecuzione delle operazioni di interrogazione del conto su canale Corporate Banking	Visualizzazione Accesso Visualizzazione Lista Movimenti Visualizzazione Saldo
<b>Mobile Banking – PIS</b>	Tempo medio di inizializzazione e verifica di un Bonifico SEPA tramite Corporate Banking	Emissione bonifico singolo SEPA
<b>Mobile Banking – PIS Bulk</b>	Tempo medio di inizializzazione e verifica di un Bonifico Bulk SEPA tramite Corporate Banking	Emissione bonifico Bulk SEPA
<b>Mobile Banking – PIIS</b>	N.A.	N.A. - Funzionalità non prevista per i canali Banca

KPI	Descrizione	Funzionalità considerata
<b>Mobile Banking – Uptime</b>	Percentuale di disponibilità del canale Corporate Banking sul totale delle ore di disponibilità previsto.	Monitorate attivamente: Accesso Visualizzazione Saldo Visualizzazione Lista Movimenti Emissione bonifico SEPA
<b>Mobile Banking -- Downtime</b>	Percentuale di indisponibilità del canale Corporate Banking sul totale delle ore di disponibilità previsto.	Monitorate attivamente: Accesso Visualizzazione Saldo Visualizzazione Lista Movimenti Emissione bonifico SEPA

## Legenda

Acronimo	Descrizione
<b>N.D.</b>	indica dato non disponibile ovvero la misurazione non è stata possibile per l'assenza di richieste da parte delle terze parti
<b>N.A.</b>	indica dato non applicabile in quanto la funzionalità non è prevista per i canali Banca.

## UpTime / DownTime - Aprile 2020

Data	Interface PSD2 Uptime [%]	Interface PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
1/4/2020	100	0	100	0
2/4/2020	100	0	100	0
3/4/2020	100	0	100	0
4/4/2020	100	0	100	0
5/4/2020	100	0	100	0
6/4/2020	100	0	100	0
7/4/2020	100	0	100	0
8/4/2020	100	0	100	0
9/4/2020	100	0	100	0
10/4/2020	100	0	100	0
11/4/2020	100	0	100	0
12/4/2020	100	0	100	0
13/4/2020	100	0	100	0
14/4/2020	100	0	100	0
15/4/2020	100	0	100	0
16/4/2020	100	0	100	0
17/4/2020	100	0	100	0
18/4/2020	100	0	100	0
19/4/2020	100	0	100	0
20/4/2020	100	0	100	0
21/4/2020	100	0	100	0
22/4/2020	100	0	100	0
23/4/2020	100	0	100	0
24/4/2020	100	0	100	0
25/4/2020	100	0	100	0
26/4/2020	100	0	100	0
27/4/2020	100	0	100	0
28/4/2020	100	0	100	0
29/4/2020	100	0	100	0
30/4/2020	100	0	100	0

## UpTime / DownTime - Maggio 2020

Data	Interface PSD2 Uptime [%]	Interface PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
1/5/2020	100	0	100	0
2/5/2020	100	0	100	0
3/5/2020	100	0	100	0
4/5/2020	100	0	100	0
5/5/2020	100	0	100	0
6/5/2020	100	0	100	0
7/5/2020	100	0	100	0
8/5/2020	100	0	100	0
9/5/2020	100	0	100	0
10/5/2020	100	0	100	0
11/5/2020	100	0	100	0
12/5/2020	100	0	100	0
13/5/2020	100	0	100	0
14/5/2020	100	0	100	0
15/5/2020	100	0	100	0
16/5/2020	100	0	100	0
17/5/2020	100	0	100	0
18/5/2020	100	0	100	0
19/5/2020	100	0	100	0
20/5/2020	100	0	100	0
21/5/2020	100	0	100	0
22/5/2020	100	0	100	0
23/5/2020	100	0	100	0
24/5/2020	100	0	100	0
25/5/2020	100	0	100	0
26/5/2020	100	0	100	0
27/5/2020	100	0	100	0
28/5/2020	100	0	100	0
29/5/2020	100	0	100	0
30/5/2020	100	0	100	0
31/5/2020	100	0	100	0

## UpTime / DownTime - Giugno 2020

Data	Interface PSD2 Uptime [%]	Interface PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
1/6/2020	100	0	100	0
2/6/2020	100	0	100	0
3/6/2020	100	0	100	0
4/6/2020	100	0	100	0
5/6/2020	100	0	100	0
6/6/2020	100	0	100	0
7/6/2020	100	0	100	0
8/6/2020	100	0	100	0
9/6/2020	100	0	100	0
10/6/2020	100	0	100	0
11/6/2020	100	0	100	0
12/6/2020	100	0	100	0
13/6/2020	100	0	100	0
14/6/2020	100	0	100	0
15/6/2020	100	0	100	0
16/6/2020	100	0	100	0
17/6/2020	100	0	100	0
18/6/2020	100	0	100	0
19/6/2020	100	0	100	0
20/6/2020	100	0	100	0
21/6/2020	100	0	100	0
22/6/2020	100	0	100	0
23/6/2020	100	0	100	0
24/6/2020	100	0	100	0
25/6/2020	100	0	100	0
26/6/2020	100	0	100	0
27/6/2020	100	0	100	0
28/6/2020	100	0	100	0
29/6/2020	100	0	100	0
30/6/2020	100	0	100	0

## Error rate - Aprile, maggio, giugno 2020

Data	Error rate [%]	Data	Error rate [%]	Data	Error rate [%]
1/4/2020	N.D.	1/5/2020	N.D.	1/6/2020	N.D.
2/4/2020	N.D.	2/5/2020	N.D.	2/6/2020	N.D.
3/4/2020	N.D.	3/5/2020	N.D.	3/6/2020	N.D.
4/4/2020	N.D.	4/5/2020	N.D.	4/6/2020	N.D.
5/4/2020	N.D.	5/5/2020	N.D.	5/6/2020	N.D.
6/4/2020	N.D.	6/5/2020	N.D.	6/6/2020	N.D.
7/4/2020	N.D.	7/5/2020	N.D.	7/6/2020	N.D.
8/4/2020	N.D.	8/5/2020	N.D.	8/6/2020	N.D.
9/4/2020	N.D.	9/5/2020	N.D.	9/6/2020	N.D.
10/4/2020	N.D.	10/5/2020	N.D.	10/6/2020	N.D.
11/4/2020	N.D.	11/5/2020	N.D.	11/6/2020	N.D.
12/4/2020	N.D.	12/5/2020	N.D.	12/6/2020	N.D.
13/4/2020	N.D.	13/5/2020	N.D.	13/6/2020	N.D.
14/4/2020	N.D.	14/5/2020	N.D.	14/6/2020	N.D.
15/4/2020	N.D.	15/5/2020	N.D.	15/6/2020	N.D.
16/4/2020	N.D.	16/5/2020	N.D.	16/6/2020	N.D.
17/4/2020	N.D.	17/5/2020	N.D.	17/6/2020	N.D.
18/4/2020	N.D.	18/5/2020	N.D.	18/6/2020	N.D.
19/4/2020	N.D.	19/5/2020	N.D.	19/6/2020	N.D.
20/4/2020	N.D.	20/5/2020	N.D.	20/6/2020	N.D.
21/4/2020	N.D.	21/5/2020	N.D.	21/6/2020	N.D.
22/4/2020	N.D.	22/5/2020	N.D.	22/6/2020	N.D.
23/4/2020	N.D.	23/5/2020	N.D.	23/6/2020	N.D.
24/4/2020	N.D.	24/5/2020	N.D.	24/6/2020	N.D.
25/4/2020	N.D.	25/5/2020	N.D.	25/6/2020	N.D.
26/4/2020	N.D.	26/5/2020	N.D.	26/6/2020	N.D.
27/4/2020	N.D.	27/5/2020	N.D.	27/6/2020	N.D.
28/4/2020	N.D.	28/5/2020	N.D.	28/6/2020	N.D.
29/4/2020	N.D.	29/5/2020	N.D.	29/6/2020	N.D.
30/4/2020	N.D.	30/5/2020	N.D.	30/6/2020	N.D.
		31/5/2020	N.D.		

## Tempi di Risposta - Aprile 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]
1/4/2020	533	1255	N.D.	865	418	N.D.
2/4/2020	554	1271	N.D.	878	408	N.D.
3/4/2020	600	1226	N.D.	898	412	N.D.
4/4/2020	598	1282	N.D.	945	452	N.D.
5/4/2020	613	1205	N.D.	874	448	N.D.
6/4/2020	573	1209	N.D.	936	447	N.D.
7/4/2020	544	1204	N.D.	863	403	N.D.
8/4/2020	548	1265	N.D.	903	468	N.D.
9/4/2020	601	1288	N.D.	874	381	N.D.
10/4/2020	548	1246	N.D.	947	439	N.D.
11/4/2020	536	1297	N.D.	949	372	N.D.
12/4/2020	585	1255	N.D.	956	468	N.D.
13/4/2020	527	1298	N.D.	919	410	N.D.
14/4/2020	591	1256	N.D.	895	402	N.D.
15/4/2020	598	1277	N.D.	908	418	N.D.
16/4/2020	563	1279	N.D.	960	421	N.D.
17/4/2020	583	1274	N.D.	888	390	N.D.
18/4/2020	611	1217	N.D.	909	454	N.D.
19/4/2020	566	1294	N.D.	956	421	N.D.
20/4/2020	584	1218	N.D.	904	432	N.D.
21/4/2020	537	1206	N.D.	894	437	N.D.
22/4/2020	566	1229	N.D.	904	428	N.D.
23/4/2020	568	1213	N.D.	948	402	N.D.
24/4/2020	555	1211	N.D.	920	378	N.D.
25/4/2020	525	1227	N.D.	952	388	N.D.
26/4/2020	571	1249	N.D.	884	461	N.D.
27/4/2020	600	0,007	N.D.	866	464	N.D.
28/4/2020	545	0,007	N.D.	926	379	N.D.
29/4/2020	567	0,007	N.D.	943	434	N.D.
30/4/2020	575	0,007	N.D.	952	414	N.D.

## Tempi di Risposta - Maggio 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]
1/5/2020	523	1278	N.D.	906	435	N.D.
2/5/2020	535	1296	N.D.	891	412	N.D.
3/5/2020	594	1214	N.D.	923	464	N.D.
4/5/2020	617	1282	N.D.	910	438	N.D.
5/5/2020	597	1294	N.D.	897	454	N.D.
6/5/2020	561	1255	N.D.	898	383	N.D.
7/5/2020	550	1270	N.D.	948	437	N.D.
8/5/2020	608	1247	N.D.	872	433	N.D.
9/5/2020	584	1213	N.D.	892	433	N.D.
10/5/2020	612	1231	N.D.	917	374	N.D.
11/5/2020	536	1299	N.D.	949	451	N.D.
12/5/2020	594	1222	N.D.	863	399	N.D.
13/5/2020	548	1249	N.D.	946	369	N.D.
14/5/2020	523	1294	N.D.	925	446	N.D.
15/5/2020	524	1204	N.D.	913	446	N.D.
16/5/2020	599	1277	N.D.	947	391	N.D.
17/5/2020	610	1296	N.D.	943	446	N.D.
18/5/2020	518	1244	N.D.	887	399	N.D.
19/5/2020	550	1206	N.D.	909	376	N.D.
20/5/2020	526	1232	N.D.	935	378	N.D.
21/5/2020	555	1251	N.D.	897	392	N.D.
22/5/2020	525	1240	N.D.	862	389	N.D.
23/5/2020	554	1285	N.D.	942	440	N.D.
24/5/2020	524	1254	N.D.	943	392	N.D.
25/5/2020	613	1213	N.D.	885	444	N.D.
26/5/2020	545	1211	N.D.	908	376	N.D.
27/5/2020	608	1241	N.D.	951	413	N.D.
28/5/2020	535	1279	N.D.	926	382	N.D.
29/5/2020	532	1261	N.D.	921	462	N.D.
30/5/2020	617	1295	N.D.	934	450	N.D.
31/5/2020	531	1289	N.D.	881	434	N.D.

## Tempi di Risposta - Giugno 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]
1/6/2020	613	1279	N.D.	890	394	N.D.
2/6/2020	613	1226	N.D.	891	411	N.D.
3/6/2020	539	1248	N.D.	902	387	N.D.
4/6/2020	518	1209	N.D.	953	418	N.D.
5/6/2020	558	1246	N.D.	887	387	N.D.
6/6/2020	520	1249	N.D.	870	468	N.D.
7/6/2020	590	1219	N.D.	958	417	N.D.
8/6/2020	518	1282	N.D.	915	392	N.D.
9/6/2020	533	1208	N.D.	931	459	N.D.
10/6/2020	612	1277	N.D.	886	459	N.D.
11/6/2020	582	1286	N.D.	902	403	N.D.
12/6/2020	526	1213	N.D.	917	439	N.D.
13/6/2020	547	1250	N.D.	905	395	N.D.
14/6/2020	612	1277	N.D.	932	437	N.D.
15/6/2020	552	1299	N.D.	889	444	N.D.
16/6/2020	611	1212	N.D.	900	454	N.D.
17/6/2020	605	1209	N.D.	868	373	N.D.
18/6/2020	541	1283	N.D.	885	378	N.D.
19/6/2020	521	1259	N.D.	935	415	N.D.
20/6/2020	587	1207	N.D.	886	385	N.D.
21/6/2020	605	1281	N.D.	863	377	N.D.
22/6/2020	544	1279	N.D.	949	435	N.D.
23/6/2020	535	1281	N.D.	863	426	N.D.
24/6/2020	585	1215	N.D.	956	375	N.D.
25/6/2020	597	1265	N.D.	911	403	N.D.
26/6/2020	579	1260	N.D.	910	412	N.D.
27/6/2020	535	1237	N.D.	907	463	N.D.
28/6/2020	609	1276	N.D.	899	412	N.D.
29/6/2020	609	0,007	N.D.	875	427	N.D.
30/6/2020	554	0,007	N.D.	917	414	N.D.