

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

## **Canali Digitali**

**Periodo:**

**da Luglio 2020**

**a Settembre 2020**

## 1 Sommario

<b>Legenda</b> .....	5
<b>UpTime / DownTime - Luglio 2020</b> .....	6
<b>UpTime / DownTime - Agosto 2020</b> .....	7
<b>UpTime / DownTime - Settembre 2020</b> .....	8
<b>Error rate - Luglio, Agosto, Settembre 2020</b> .....	9
<b>Tempi di Risposta - Luglio 2020</b> .....	10
<b>Tempi di Risposta - Agosto 2020</b> .....	11
<b>Tempi di Risposta - Settembre 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 - Luglio 2020

Data	Interface PSD2 Uptime [%]	Interface PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
1/7/2020	100	0	100	0
2/7/2020	100	0	100	0
3/7/2020	100	0	100	0
4/7/2020	100	0	100	0
5/7/2020	100	0	100	0
6/7/2020	94	6	97	3
7/7/2020	100	0	100	0
8/7/2020	99	1	99	1
9/7/2020	100	0	100	0
10/7/2020	100	0	100	0
11/7/2020	100	0	100	0
12/7/2020	100	0	100	0
13/7/2020	100	0	100	0
14/7/2020	100	0	100	0
15/7/2020	100	0	100	0
16/8/2020	100	0	100	0
17/7/2020	100	0	100	0
18/7/2020	100	0	100	0
19/7/2020	100	0	100	0
20/7/2020	100	0	99	1
21/7/2020	100	0	100	0
22/7/2020	100	0	100	0
23/7/2020	100	0	100	0
24/7/2020	100	0	100	0
25/7/2020	100	0	100	0
26/7/2020	100	0	100	0
27/7/2020	100	0	100	0
28/7/2020	100	0	100	0
29/7/2020	100	0	100	0
30/7/2020	100	0	100	0
31/7/2020	100	0	100	0

## UpTime / DownTime - Agosto 2020

Data	Interface PSD2 Uptime [%]	Interface PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
1/8/2020	100	0	99	1
2/8/2020	100	0	100	0
3/8/2020	100	0	100	0
4/8/2020	100	0	100	0
5/8/2020	92	8	93	7
6/8/2020	100	0	100	0
7/8/2020	100	0	99	1
8/8/2020	100	0	99	1
9/8/2020	100	0	100	0
10/8/2020	100	0	100	0
11/8/2020	100	0	100	0
12/8/2020	100	0	100	0
13/8/2020	100	0	100	0
14/8/2020	100	0	100	0
15/8/2020	100	0	99	1
16/8/2020	100	0	100	0
17/8/2020	100	0	100	0
18/8/2020	100	0	100	0
19/8/2020	100	0	100	0
20/8/2020	100	0	99	1
21/8/2020	100	0	100	0
22/8/2020	100	0	100	0
23/8/2020	100	0	100	0
24/8/2020	100	0	100	0
25/8/2020	100	0	100	0
26/8/2020	100	0	100	0
27/8/2020	100	0	99	1
28/8/2020	100	0	100	0
29/8/2020	100	0	100	0
30/8/2020	100	0	100	0
31/8/2020	100	0	100	0

## UpTime / DownTime - Settembre 2020

Data	Interface PSD2 Uptime [%]	Interface PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
1/9/2020	100	0	100	0
2/9/2020	100	0	100	0
3/9/2020	100	0	100	0
4/9/2020	100	0	99	1
5/9/2020	100	0	100	0
6/9/2020	100	0	100	0
7/9/2020	100	0	100	0
8/9/2020	100	0	100	0
9/9/2020	100	0	99	1
10/9/2020	100	0	100	0
11/9/2020	100	0	100	0
12/9/2020	100	0	100	0
13/9/2020	100	0	100	0
14/9/2020	100	0	99	1
15/9/2020	100	0	100	0
16/9/2020	100	0	100	0
17/9/2020	99	1	99	1
18/9/2020	100	0	100	0
19/9/2020	100	0	100	0
20/9/2020	100	0	100	0
21/9/2020	100	0	100	0
22/9/2020	100	0	99	1
23/9/2020	100	0	100	0
24/9/2020	100	0	99	1
25/9/2020	99	1	99	1
26/9/2020	100	0	100	0
27/9/2020	100	0	100	0
28/9/2020	99	1	99	1
29/9/2020	100	0	100	0
30/9/2020	100	0	99	1

## Error rate – Luglio, Agosto, Settembre 2020

Data	Error rate [%]	Data	Error rate [%]	Data	Error rate [%]
1/7/2020	N.D.	1/8/2020	N.D.	1/9/2020	N.D.
2/7/2020	N.D.	2/8/2020	N.D.	2/9/2020	N.D.
3/7/2020	N.D.	3/8/2020	N.D.	3/9/2020	N.D.
4/7/2020	N.D.	4/8/2020	N.D.	4/9/2020	N.D.
5/7/2020	N.D.	5/8/2020	N.D.	5/9/2020	N.D.
6/7/2020	N.D.	6/8/2020	N.D.	6/9/2020	N.D.
7/7/2020	N.D.	7/8/2020	N.D.	7/9/2020	N.D.
8/7/2020	N.D.	8/8/2020	N.D.	8/9/2020	N.D.
9/7/2020	N.D.	9/8/2020	N.D.	9/9/2020	N.D.
10/7/2020	N.D.	10/8/2020	N.D.	10/9/2020	N.D.
11/7/2020	N.D.	11/8/2020	N.D.	11/9/2020	N.D.
12/7/2020	N.D.	12/8/2020	N.D.	12/9/2020	N.D.
13/7/2020	N.D.	13/8/2020	N.D.	13/9/2020	N.D.
14/7/2020	N.D.	14/8/2020	N.D.	14/9/2020	N.D.
15/7/2020	N.D.	15/8/2020	N.D.	15/9/2020	N.D.
16/7/2020	N.D.	16/8/2020	N.D.	16/9/2020	N.D.
17/7/2020	N.D.	17/8/2020	N.D.	17/9/2020	N.D.
18/7/2020	N.D.	18/8/2020	N.D.	18/9/2020	N.D.
19/7/2020	N.D.	19/8/2020	N.D.	19/9/2020	N.D.
20/7/2020	N.D.	20/8/2020	N.D.	20/9/2020	N.D.
21/7/2020	N.D.	21/8/2020	N.D.	21/9/2020	N.D.
22/7/2020	N.D.	22/8/2020	N.D.	22/9/2020	N.D.
23/7/2020	N.D.	23/8/2020	N.D.	23/9/2020	N.D.
24/7/2020	N.D.	24/8/2020	N.D.	24/9/2020	N.D.
25/7/2020	N.D.	25/8/2020	N.D.	25/9/2020	N.D.
26/7/2020	N.D.	26/8/2020	N.D.	26/9/2020	N.D.
27/7/2020	N.D.	27/8/2020	N.D.	27/9/2020	N.D.
28/7/2020	N.D.	28/8/2020	N.D.	28/9/2020	N.D.
29/7/2020	N.D.	29/8/2020	N.D.	29/9/2020	N.D.
30/7/2020	N.D.	30/8/2020	N.D.	30/9/2020	N.D.
31/07/2020	N.D.	31/8/2020	N.D.		

## Tempi di Risposta - Luglio 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]
1/7/2020	615	1126	N.D.	873	563	N.D.
2/7/2020	635	1137	N.D.	886	1001	N.D.
3/7/2020	643	1131	N.D.	890	997	N.D.
4/7/2020	632	1127	N.D.	910	987	N.D.
5/7/2020	623	1110	N.D.	899	1008	N.D.
6/7/2020	1263	1708	N.D.	1489	1358	N.D.
7/7/2020	649	1161	N.D.	863	964	N.D.
8/7/2020	629	1136	N.D.	872	932	N.D.
9/7/2020	645	1118	N.D.	878	952	N.D.
10/7/2020	671	1170	N.D.	906	979	N.D.
11/7/2020	632	1080	N.D.	882	1019	N.D.
12/7/2020	637	1130	N.D.	866	1050	N.D.
13/7/2020	623	1091	N.D.	870	959	N.D.
14/7/2020	621	1102	N.D.	876	962	N.D.
15/7/2020	634	1113	N.D.	879	946	N.D.
16/7/2020	636	1114	N.D.	874	973	N.D.
17/7/2020	647	1118	N.D.	873	1027	N.D.
18/7/2020	658	1090	N.D.	872	982	N.D.
19/7/2020	630	1095	N.D.	880	973	N.D.
20/7/2020	650	1177	N.D.	694	1060	N.D.
21/7/2020	641	1066	N.D.	516	966	N.D.
22/7/2020	649	1088	N.D.	514	982	N.D.
23/7/2020	632	1064	N.D.	511	953	N.D.
24/7/2020	630	1075	N.D.	513	963	N.D.
25/7/2020	619	1038	N.D.	512	942	N.D.
26/7/2020	631	1103	N.D.	519	1048	N.D.
27/7/2020	625	1056	N.D.	513	959	N.D.
28/7/2020	639	1065	N.D.	509	963	N.D.
29/7/2020	655	1054	N.D.	515	975	N.D.
30/7/2020	631	1041	N.D.	506	970	N.D.
31/7/2020	637	1097	N.D.	502	946	N.D.

## Tempi di Risposta - Agosto 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]
1/8/2020	625	1030	N.D.	508	1002	N.D.
2/8/2020	643	1079	N.D.	509	1016	N.D.
3/8/2020	637	1038	N.D.	503	968	N.D.
4/8/2020	637	1029	N.D.	515	955	N.D.
5/8/2020	632	1158	N.D.	519	1012	N.D.
6/8/2020	622	1236	N.D.	519	1113	N.D.
7/8/2020	686	1146	N.D.	524	1017	N.D.
8/8/2020	647	1182	N.D.	517	1134	N.D.
9/8/2020	649	1104	N.D.	513	1048	N.D.
10/8/2020	653	1131	N.D.	512	963	N.D.
11/8/2020	695	1140	N.D.	511	984	N.D.
12/8/2020	654	1149	N.D.	518	988	N.D.
13/8/2020	658	1123	N.D.	511	953	N.D.
14/8/2020	671	1066	N.D.	520	1025	N.D.
15/8/2020	649	1157	N.D.	525	1126	N.D.
16/8/2020	651	1113	N.D.	518	1044	N.D.
17/8/2020	688	1089	N.D.	525	1004	N.D.
18/8/2020	651	1061	N.D.	518	966	N.D.
19/8/2020	649	1104	N.D.	514	1015	N.D.
20/8/2020	674	1071	N.D.	515	990	N.D.
21/8/2020	688	1081	N.D.	517	967	N.D.
22/8/2020	675	1089	N.D.	514	975	N.D.
23/8/2020	678	1143	N.D.	520	1051	N.D.
24/8/2020	677	1413	N.D.	516	1341	N.D.
25/8/2020	669	1102	N.D.	520	979	N.D.
26/8/2020	678	1116	N.D.	524	1010	N.D.
27/8/2020	667	1090	N.D.	519	1016	N.D.
28/8/2020	668	1102	N.D.	509	974	N.D.
29/8/2020	641	1115	N.D.	522	967	N.D.
30/8/2020	639	1104	N.D.	520	1052	N.D.
31/8/2020	644	1059	N.D.	507	923	N.D.

## Tempi di Risposta - Settembre 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]
1/9/2020	667	1077	N.D.	513	995	N.D.
2/9/2020	642	1179	N.D.	506	965	N.D.
3/9/2020	644	1103	N.D.	513	944	N.D.
4/9/2020	647	1061	N.D.	509	1045	N.D.
5/9/2020	633	1025	N.D.	513	958	N.D.
6/9/2020	625	1088	N.D.	507	1007	N.D.
7/9/2020	629	1066	N.D.	507	968	N.D.
8/9/2020	630	1094	N.D.	502	988	N.D.
9/9/2020	629	1109	N.D.	509	1043	N.D.
10/9/2020	643	1139	N.D.	514	1008	N.D.
11/9/2020	652	1072	N.D.	515	970	N.D.
12/9/2020	633	1042	N.D.	527	954	N.D.
13/9/2020	622	1106	N.D.	511	984	N.D.
14/9/2020	626	1103	N.D.	512	1077	N.D.
15/9/2020	605	1082	N.D.	494	951	N.D.
16/9/2020	605	1054	N.D.	495	961	N.D.
17/9/2020	599	1159	N.D.	502	1106	N.D.
18/9/2020	623	1032	N.D.	507	963	N.D.
19/9/2020	607	1041	N.D.	487	922	N.D.
20/9/2020	598	1085	N.D.	499	959	N.D.
21/9/2020	612	1086	N.D.	500	951	N.D.
22/9/2020	644	1100	N.D.	509	1083	N.D.
23/9/2020	640	1059	N.D.	509	1050	N.D.
24/9/2020	638	1068	N.D.	513	1074	N.D.
25/9/2020	634	1075	N.D.	503	1005	N.D.
26/9/2020	644	1047	N.D.	512	1015	N.D.
27/9/2020	650	1106	N.D.	512	978	N.D.
28/9/2020	693	1174	N.D.	550	1050	N.D.
29/9/2020	646	1077	N.D.	515	1030	N.D.
30/9/2020	653	1104	N.D.	517	1074	N.D.