

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

## **Canali Digitali**

**Periodo:**

**da Ottobre 2020**

**a Dicembre 2020**

## 1 Sommario

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

Data	Interface PSD2 Uptime [%]	Interface PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
1/10/2020	100	0	100	0
2/10/2020	100	0	100	0
3/10/2020	100	0	100	0
4/10/2020	100	0	100	0
5/10/2020	100	0	100	0
6/10/2020	100	0	100	0
7/10/2020	100	0	100	0
8/10/2020	100	0	100	0
9/10/2020	100	0	99	1
10/10/2020	100	0	100	0
11/10/2020	100	0	99	1
12/10/2020	100	0	100	0
13/10/2020	100	0	100	0
14/10/2020	100	0	100	0
15/10/2020	100	0	99	1
16/11/2020	100	0	100	0
17/10/2020	100	0	99	1
18/10/2020	100	0	100	0
19/10/2020	98	2	98	2
20/10/2020	100	0	100	0
21/10/2020	100	0	100	0
22/10/2020	100	0	100	0
23/10/2020	100	0	100	0
24/10/2020	97	3	98	2
25/10/2020	96	4	94	6
26/10/2020	99	0	98	2
27/10/2020	98	2	98	2
28/10/2020	97	3	97	3
29/10/2020	97	3	97	3
30/10/2020	100	0	100	0
31/10/2020	100	0	100	0

## UpTime / DownTime - Novembre 2020

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

## UpTime / DownTime - Dicembre 2020

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



## Error rate – Ottobre, Novembre, Dicembre 2020

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

## Tempi di Risposta - Ottobre 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]
01/10/2020	650	1098	N.D.	506	1019	N.D.
02/10/2020	644	1068	N.D.	513	1072	N.D.
03/10/2020	634	1044	N.D.	503	950	N.D.
04/10/2020	630	1064	N.D.	512	1043	N.D.
05/10/2020	660	1064	N.D.	505	935	N.D.
06/10/2020	687	1087	N.D.	507	977	N.D.
07/10/2020	659	1105	N.D.	509	984	N.D.
08/10/2020	637	1116	N.D.	503	1051	N.D.
09/10/2020	643	1071	N.D.	509	1084	N.D.
10/10/2020	645	1237	N.D.	517	1063	N.D.
11/10/2020	635	1135	N.D.	519	1075	N.D.
12/10/2020	637	1148	N.D.	506	962	N.D.
13/10/2020	647	1086	N.D.	511	967	N.D.
14/10/2020	662	1100	N.D.	504	1041	N.D.
15/10/2020	651	1130	N.D.	509	1062	N.D.
16/10/2020	640	1122	N.D.	513	1002	N.D.
17/10/2020	638	1060	N.D.	500	1019	N.D.
18/10/2020	632	1135	N.D.	512	1005	N.D.
19/10/2020	662	1235	N.D.	525	1083	N.D.
20/10/2020	673	1118	N.D.	516	982	N.D.
21/10/2020	681	1141	N.D.	510	994	N.D.
22/10/2020	657	1102	N.D.	505	949	N.D.
23/10/2020	658	1092	N.D.	495	997	N.D.
24/10/2020	666	1505	N.D.	494	1306	N.D.
25/10/2020	641	1843	N.D.	493	1988	N.D.
26/10/2020	639	1184	N.D.	507	1332	N.D.
27/10/2020	663	1261	N.D.	530	1114	N.D.
28/10/2020	642	1073	N.D.	506	970	N.D.
29/10/2020	677	1066	N.D.	500	980	N.D.
30/10/2020	659	1098	N.D.	505	987	N.D.
31/10/2020	649	1079	N.D.	504	946	N.D.

## Tempi di Risposta - Novembre 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	644	1113	N.D.	511	929	N.D.
02/11/2020	648	1211	N.D.	505	1022	N.D.
03/11/2020	647	1196	N.D.	508	978	N.D.
04/11/2020	654	1103	N.D.	503	965	N.D.
05/11/2020	659	1126	N.D.	517	985	N.D.
06/11/2020	664	1107	N.D.	512	975	N.D.
07/11/2020	655	1086	N.D.	522	946	N.D.
08/11/2020	658	1143	N.D.	521	998	N.D.
09/11/2020	652	1136	N.D.	519	994	N.D.
10/11/2020	637	1124	N.D.	513	1050	N.D.
11/11/2020	655	1091	N.D.	519	1115	N.D.
12/11/2020	663	1101	N.D.	516	1030	N.D.
13/11/2020	661	1108	N.D.	520	938	N.D.
14/11/2020	640	1139	N.D.	513	1002	N.D.
15/11/2020	642	1186	N.D.	527	1046	N.D.
16/11/2020	676	1105	N.D.	524	1055	N.D.
17/11/2020	675	1147	N.D.	526	1002	N.D.
18/11/2020	674	1121	N.D.	514	944	N.D.
19/11/2020	676	1073	N.D.	546	989	N.D.
20/11/2020	668	1086	N.D.	522	967	N.D.
21/11/2020	649	1095	N.D.	525	956	N.D.
22/11/2020	641	1176	N.D.	520	1098	N.D.
23/11/2020	666	1070	N.D.	521	1048	N.D.
24/11/2020	682	1049	N.D.	512	913	N.D.
25/11/2020	676	1050	N.D.	526	1037	N.D.
26/11/2020	656	1063	N.D.	533	915	N.D.
27/11/2020	668	1143	N.D.	537	934	N.D.
28/11/2020	651	1032	N.D.	531	931	N.D.
29/11/2020	655	1067	N.D.	515	937	N.D.
30/11/2020	677	1076	N.D.	525	1082	N.D.

## Tempi di Risposta - Dicembre 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]
01/12/2020	671	1126	N.D.	574	1014	N.D.
02/12/2020	663	1066	N.D.	513	962	N.D.
03/12/2020	682	1112	N.D.	524	980	N.D.
04/12/2020	668	1072	N.D.	516	969	N.D.
05/12/2020	650	1028	N.D.	504	933	N.D.
06/12/2020	649	1066	N.D.	506	993	N.D.
07/12/2020	662	1095	N.D.	506	951	N.D.
08/12/2020	662	1021	N.D.	509	898	N.D.
09/12/2020	678	1039	N.D.	522	956	N.D.
10/12/2020	698	1081	N.D.	533	1060	N.D.
11/12/2020	736	1153	N.D.	540	958	N.D.
12/12/2020	709	1036	N.D.	530	951	N.D.
13/12/2020	664	1133	N.D.	524	964	N.D.
14/12/2020	709	1099	N.D.	520	963	N.D.
15/12/2020	727	1108	N.D.	523	895	N.D.
16/12/2020	695	1083	N.D.	521	951	N.D.
17/12/2020	684	1069	N.D.	508	982	N.D.
18/12/2020	689	1094	N.D.	509	1009	N.D.
19/12/2020	684	1043	N.D.	520	915	N.D.
20/12/2020	688	1087	N.D.	529	1136	N.D.
21/12/2020	681	1033	N.D.	522	895	N.D.
22/12/2020	668	1066	N.D.	508	882	N.D.
23/12/2020	671	1056	N.D.	509	950	N.D.
24/12/2020	657	1026	N.D.	506	884	N.D.
25/12/2020	662	1089	N.D.	513	951	N.D.
26/12/2020	660	1052	N.D.	506	920	N.D.
27/12/2020	665	1095	N.D.	513	1060	N.D.
28/12/2020	666	1095	N.D.	515	947	N.D.
29/12/2020	686	1016	N.D.	517	924	N.D.
30/12/2020	667	1027	N.D.	517	932	N.D.
31/12/2020	687	1038	N.D.	531	939	N.D.