

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

## **Canali Digitali**

**Periodo: dal 01/01/2021 al 31/03/2021**

# Sommario

## Sommario

Introduzione.....	3
Definizione KPI.....	4
Uptime / Downtime - Gennaio 2021 .....	5
Uptime / Downtime - Febbraio 2021 .....	6
Uptime / Downtime - Marzo 2021 .....	7
Error rate – Gennaio 2021, Febbraio 2021, Marzo 2021 .....	8
Tempi di Risposta - Gennaio 2021 .....	9
Tempi di Risposta - Febbraio 2021 .....	10
Tempi di Risposta - Marzo 2021.....	11

## Introduzione

Come previsto dalla normativa PSD2 (Direttiva UE 2015/2366) e come da requisiti imposti da Banca d'Italia, a partire dal 01/06/2021 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 - Gennaio 2021

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/01/2021	100	0	100	0
02/01/2021	100	0	100	0
03/01/2021	100	0	100	0
04/01/2021	100	0	100	0
05/01/2021	100	0	100	0
06/01/2021	100	0	100	0
07/01/2021	100	0	100	0
08/01/2021	100	0	99	1
09/01/2021	100	0	100	0
10/01/2021	100	0	100	0
11/01/2021	98	2	98	2
12/01/2021	100	0	100	0
13/01/2021	100	0	100	0
14/01/2021	100	0	100	0
15/01/2021	100	0	100	0
16/01/2021	100	0	100	0
17/01/2021	100	0	100	0
18/01/2021	100	0	100	0
19/01/2021	100	0	100	0
20/01/2021	100	0	100	0
21/01/2021	98	2	98	2
22/01/2021	97	3	97	3
23/01/2021	100	0	100	0
24/01/2021	100	0	99	1
25/01/2021	100	0	100	0
26/01/2021	100	0	100	0
27/01/2021	100	0	100	0
28/01/2021	100	0	100	0
29/01/2021	99	1	99	1
30/01/2021	100	0	100	0
31/01/2021	100	0	100	0

## Uptime / Downtime - Febbraio 2021

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/02/2021	100	0	100	0
02/02/2021	100	0	100	0
03/02/2021	100	0	100	0
04/02/2021	100	0	100	0
05/02/2021	100	0	100	0
06/02/2021	100	0	100	0
07/02/2021	100	0	100	0
08/02/2021	99	1	99	1
09/02/2021	100	0	99	1
10/02/2021	100	0	100	0
11/02/2021	100	0	100	0
12/02/2021	100	0	100	0
13/02/2021	99	1	100	0
14/02/2021	100	0	100	0
15/02/2021	100	0	99	1
16/02/2021	100	0	100	0
17/02/2021	100	0	100	0
18/02/2021	100	0	100	0
19/02/2021	100	0	99	1
20/02/2021	100	0	100	0
21/02/2021	100	0	100	0
22/02/2021	100	0	99	1
23/02/2021	100	0	100	0
24/02/2021	100	0	99	1
25/02/2021	100	0	100	0
26/02/2021	100	0	100	0
27/02/2021	100	0	99	1
28/02/2021	99	1	100	0

## Uptime / Downtime - Marzo 2021

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/03/2021	100	0	100	0
02/03/2021	100	0	100	0
03/03/2021	100	0	100	0
04/03/2021	100	0	100	0
05/03/2021	100	0	100	0
06/03/2021	99	1	100	0
07/03/2021	100	0	99	1
08/03/2021	100	0	100	0
09/03/2021	100	0	100	0
10/03/2021	100	0	100	0
11/03/2021	100	0	100	0
12/03/2021	100	0	100	0
13/03/2021	100	0	100	0
14/03/2021	100	0	100	0
15/03/2021	100	0	100	0
16/03/2021	99	1	97	3
17/03/2021	100	0	100	0
18/03/2021	100	0	100	0
19/03/2021	100	0	100	0
20/03/2021	100	0	100	0
21/03/2021	100	0	100	0
22/03/2021	100	0	100	0
23/03/2021	100	0	100	0
24/03/2021	100	0	100	0
25/03/2021	100	0	100	0
26/03/2021	100	0	99	1
27/03/2021	100	0	100	0
28/03/2021	100	0	100	0
29/03/2021	100	0	100	0
30/03/2021	100	0	100	0
31/03/2021	100	0	100	0

## Error rate – Gennaio 2021, Febbraio 2021, Marzo 2021

Data	Error rate [%]	Data	Error rate [%]	Data	Error rate [%]
01/01/2021	N.D.	01/02/2021	N.D.	01/03/2021	N.D.
02/01/2021	N.D.	02/02/2021	N.D.	02/03/2021	N.D.
03/01/2021	N.D.	03/02/2021	N.D.	03/03/2021	N.D.
04/01/2021	N.D.	04/02/2021	N.D.	04/03/2021	N.D.
05/01/2021	N.D.	05/02/2021	N.D.	05/03/2021	N.D.
06/01/2021	N.D.	06/02/2021	N.D.	06/03/2021	N.D.
07/01/2021	N.D.	07/02/2021	N.D.	07/03/2021	N.D.
08/01/2021	N.D.	08/02/2021	N.D.	08/03/2021	N.D.
09/01/2021	N.D.	09/02/2021	N.D.	09/03/2021	N.D.
10/01/2021	N.D.	10/02/2021	N.D.	10/03/2021	N.D.
11/01/2021	N.D.	11/02/2021	N.D.	11/03/2021	N.D.
12/01/2021	N.D.	12/02/2021	N.D.	12/03/2021	N.D.
13/01/2021	N.D.	13/02/2021	N.D.	13/03/2021	N.D.
14/01/2021	N.D.	14/02/2021	N.D.	14/03/2021	N.D.
15/01/2021	N.D.	15/02/2021	N.D.	15/03/2021	N.D.
16/01/2021	N.D.	16/02/2021	N.D.	16/03/2021	N.D.
17/01/2021	N.D.	17/02/2021	N.D.	17/03/2021	N.D.
18/01/2021	N.D.	18/02/2021	N.D.	18/03/2021	N.D.
19/01/2021	N.D.	19/02/2021	N.D.	19/03/2021	N.D.
20/01/2021	N.D.	20/02/2021	N.D.	20/03/2021	N.D.
21/01/2021	N.D.	21/02/2021	N.D.	21/03/2021	N.D.
22/01/2021	N.D.	22/02/2021	N.D.	22/03/2021	N.D.
23/01/2021	N.D.	23/02/2021	N.D.	23/03/2021	N.D.
24/01/2021	N.D.	24/02/2021	N.D.	24/03/2021	N.D.
25/01/2021	N.D.	25/02/2021	N.D.	25/03/2021	N.D.
26/01/2021	N.D.	26/02/2021	N.D.	26/03/2021	N.D.
27/01/2021	N.D.	27/02/2021	N.D.	27/03/2021	N.D.
28/01/2021	N.D.	28/02/2021	N.D.	28/03/2021	N.D.
29/01/2021	N.D.			29/03/2021	N.D.
30/01/2021	N.D.			30/03/2021	N.D.
31/01/2021	N.D.			31/03/2021	N.D.



## Tempi di Risposta - Gennaio 2021

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]
01/01/2021	652	1070	N.D.	513	951	N.D.
02/01/2021	652	1029	N.D.	506	925	N.D.
03/01/2021	658	1052	N.D.	506	990	N.D.
04/01/2021	706	1180	N.D.	509	1045	N.D.
05/01/2021	691	1114	N.D.	516	1012	N.D.
06/01/2021	665	991	N.D.	515	910	N.D.
07/01/2021	696	1038	N.D.	526	939	N.D.
08/01/2021	695	1061	N.D.	523	1029	N.D.
09/01/2021	697	1050	N.D.	527	939	N.D.
10/01/2021	700	1128	N.D.	533	988	N.D.
11/01/2021	807	1224	N.D.	602	1070	N.D.
12/01/2021	696	1154	N.D.	535	1014	N.D.
13/01/2021	712	1092	N.D.	520	949	N.D.
14/01/2021	701	1044	N.D.	527	923	N.D.
15/01/2021	703	1055	N.D.	528	910	N.D.
16/01/2021	679	1055	N.D.	516	928	N.D.
17/01/2021	652	1040	N.D.	509	925	N.D.
18/01/2021	681	1226	N.D.	519	943	N.D.
19/01/2021	819	1176	N.D.	529	1032	N.D.
20/01/2021	760	1145	N.D.	524	973	N.D.
21/01/2021	659	1063	N.D.	505	942	N.D.
22/01/2021	685	1086	N.D.	514	984	N.D.
23/01/2021	672	1044	N.D.	512	888	N.D.
24/01/2021	678	1029	N.D.	510	960	N.D.
25/01/2021	673	1070	N.D.	511	904	N.D.
26/01/2021	692	1043	N.D.	519	932	N.D.
27/01/2021	680	1028	N.D.	517	935	N.D.
28/01/2021	714	1063	N.D.	532	862	N.D.
29/01/2021	709	1274	N.D.	544	1037	N.D.
30/01/2021	667	963	N.D.	517	818	N.D.
31/01/2021	675	980	N.D.	513	870	N.D.

## Tempi di Risposta - Febbraio 2021

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]
01/02/2021	669	1087	N.D.	512	868	N.D.
02/02/2021	623	1053	N.D.	511	832	N.D.
03/02/2021	626	946	N.D.	509	851	N.D.
04/02/2021	619	952	N.D.	512	868	N.D.
05/02/2021	621	956	N.D.	505	792	N.D.
06/02/2021	624	909	N.D.	518	767	N.D.
07/02/2021	613	984	N.D.	526	842	N.D.
08/02/2021	633	1057	N.D.	524	929	N.D.
09/02/2021	633	943	N.D.	528	906	N.D.
10/02/2021	631	995	N.D.	521	846	N.D.
11/02/2021	614	958	N.D.	508	833	N.D.
12/02/2021	621	955	N.D.	504	797	N.D.
13/02/2021	630	1085	N.D.	514	856	N.D.
14/02/2021	623	993	N.D.	517	873	N.D.
15/02/2021	628	1026	N.D.	510	929	N.D.
16/02/2021	616	953	N.D.	509	846	N.D.
17/02/2021	613	965	N.D.	517	814	N.D.
18/02/2021	623	955	N.D.	514	780	N.D.
19/02/2021	631	957	N.D.	546	903	N.D.
20/02/2021	602	911	N.D.	514	808	N.D.
21/02/2021	650	922	N.D.	512	763	N.D.
22/02/2021	616	996	N.D.	515	894	N.D.
23/02/2021	604	940	N.D.	498	772	N.D.
24/02/2021	610	930	N.D.	498	850	N.D.
25/02/2021	595	915	N.D.	523	814	N.D.
26/02/2021	604	955	N.D.	504	789	N.D.
27/02/2021	602	879	N.D.	484	926	N.D.
28/02/2021	626	935	N.D.	523	767	N.D.

## Tempi di Risposta - Marzo 2021

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]
01/03/2021	599	956	N.D.	510	764	N.D.
02/03/2021	596	949	N.D.	490	807	N.D.
03/03/2021	628	910	N.D.	495	802	N.D.
04/03/2021	655	965	N.D.	493	768	N.D.
05/03/2021	618	966	N.D.	492	789	N.D.
06/03/2021	617	1021	N.D.	494	764	N.D.
07/03/2021	612	905	N.D.	541	823	N.D.
08/03/2021	646	980	N.D.	507	805	N.D.
09/03/2021	655	988	N.D.	505	829	N.D.
10/03/2021	686	976	N.D.	524	853	N.D.
11/03/2021	675	1052	N.D.	518	819	N.D.
12/03/2021	687	1038	N.D.	514	840	N.D.
13/03/2021	686	968	N.D.	515	819	N.D.
14/03/2021	684	993	N.D.	540	863	N.D.
15/03/2021	692	1039	N.D.	528	872	N.D.
16/03/2021	807	1483	N.D.	744	1425	N.D.
17/03/2021	672	983	N.D.	522	791	N.D.
18/03/2021	662	960	N.D.	517	798	N.D.
19/03/2021	679	963	N.D.	513	807	N.D.
20/03/2021	666	1001	N.D.	518	854	N.D.
21/03/2021	646	971	N.D.	514	834	N.D.
22/03/2021	658	978	N.D.	515	863	N.D.
23/03/2021	658	952	N.D.	510	827	N.D.
24/03/2021	668	959	N.D.	510	859	N.D.
25/03/2021	647	971	N.D.	510	799	N.D.
26/03/2021	652	974	N.D.	509	883	N.D.
27/03/2021	637	946	N.D.	507	782	N.D.
28/03/2021	628	970	N.D.	519	819	N.D.
29/03/2021	667	990	N.D.	515	828	N.D.
30/03/2021	695	993	N.D.	517	817	N.D.
31/03/2021	652	953	N.D.	517	799	N.D.