

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

Canali Digitali

Periodo: dal 01/04/2021 al 30/06/2021

Sommario

Sommario

Introduzione	3
Definizione KPI	4
Uptime / Downtime - Aprile 2021	5
Uptime / Downtime - Maggio 2021	6
Uptime / Downtime - Giugno 2021	7
Error rate – Aprile 2021, Maggio 2021, Giugno 2021	8
Tempi di Risposta - Aprile 2021	9
Tempi di Risposta - Maggio 2021	10
Tempi di Risposta - Giugno 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
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 - Aprile 2021

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

Uptime / Downtime - Maggio 2021

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/05/2021	100	0	100	0
02/05/2021	100	0	100	0
03/05/2021	100	0	100	0
04/05/2021	100	0	100	0
05/05/2021	100	0	100	0
06/05/2021	100	0	100	0
07/05/2021	100	0	100	0
08/05/2021	100	0	100	0
09/05/2021	100	0	100	0
10/05/2021	100	0	100	0
11/05/2021	100	0	100	0
12/05/2021	100	0	100	0
13/05/2021	100	0	100	0
14/05/2021	100	0	100	0
15/05/2021	100	0	100	0
16/05/2021	96	4	96	4
17/05/2021	100	0	100	0
18/05/2021	100	0	100	0
19/05/2021	100	0	100	0
20/05/2021	100	0	100	0
21/05/2021	100	0	100	0
22/05/2021	99	1	99	1
23/05/2021	100	0	100	0
24/05/2021	100	0	100	0
25/05/2021	100	0	100	0
26/05/2021	100	0	100	0
27/05/2021	100	0	100	0
28/05/2021	100	0	100	0
29/05/2021	100	0	100	0
30/05/2021	100	0	100	0
31/05/2021	99	1	100	0

Uptime / Downtime - Giugno 2021

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

Error rate – Aprile 2021, Maggio 2021, Giugno 2021

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

Tempi di Risposta - Aprile 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]
01/04/2021	664	995	N.D.	513	803	N.D.
02/04/2021	640	979	N.D.	506	793	N.D.
03/04/2021	632	906	N.D.	504	757	N.D.
04/04/2021	631	946	N.D.	507	799	N.D.
05/04/2021	643	924	N.D.	506	765	N.D.
06/04/2021	632	942	N.D.	501	794	N.D.
07/04/2021	617	955	N.D.	501	850	N.D.
08/04/2021	647	991	N.D.	517	808	N.D.
09/04/2021	663	972	N.D.	523	790	N.D.
10/04/2021	645	920	N.D.	512	759	N.D.
11/04/2021	652	945	N.D.	519	767	N.D.
12/04/2021	709	1.054	N.D.	558	950	N.D.
13/04/2021	655	1.013	N.D.	506	789	N.D.
14/04/2021	655	980	N.D.	512	791	N.D.
15/04/2021	655	1.063	N.D.	517	884	N.D.
16/04/2021	648	984	N.D.	508	789	N.D.
17/04/2021	644	908	N.D.	502	759	N.D.
18/04/2021	643	950	N.D.	502	770	N.D.
19/04/2021	660	942	N.D.	509	809	N.D.
20/04/2021	645	956	N.D.	499	814	N.D.
21/04/2021	640	977	N.D.	503	790	N.D.
22/04/2021	651	955	N.D.	497	802	N.D.
23/04/2021	652	961	N.D.	505	813	N.D.
24/04/2021	617	915	N.D.	500	749	N.D.
25/04/2021	620	952	N.D.	496	788	N.D.
26/04/2021	617	962	N.D.	502	815	N.D.
27/04/2021	630	951	N.D.	497	775	N.D.
28/04/2021	623	942	N.D.	500	818	N.D.
29/04/2021	640	944	N.D.	504	798	N.D.
30/04/2021	626	947	N.D.	508	780	N.D.

Tempi di Risposta - Maggio 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]
01/05/2021	631	914	N.D.	502	763	N.D.
02/05/2021	628	960	N.D.	508	793	N.D.
03/05/2021	629	960	N.D.	507	801	N.D.
04/05/2021	638	960	N.D.	512	812	N.D.
05/05/2021	652	994	N.D.	518	869	N.D.
06/05/2021	690	1.020	N.D.	542	817	N.D.
07/05/2021	733	1.007	N.D.	583	802	N.D.
08/05/2021	637	896	N.D.	518	754	N.D.
09/05/2021	642	923	N.D.	518	804	N.D.
10/05/2021	671	927	N.D.	502	777	N.D.
11/05/2021	654	956	N.D.	508	814	N.D.
12/05/2021	637	916	N.D.	508	756	N.D.
13/05/2021	651	895	N.D.	513	763	N.D.
14/05/2021	634	907	N.D.	490	742	N.D.
15/05/2021	628	865	N.D.	491	730	N.D.
16/05/2021	617	1.633	N.D.	492	1.526	N.D.
17/05/2021	623	957	N.D.	501	766	N.D.
18/05/2021	645	928	N.D.	500	781	N.D.
19/05/2021	660	951	N.D.	509	773	N.D.
20/05/2021	748	917	N.D.	635	765	N.D.
21/05/2021	849	853	N.D.	744	802	N.D.
22/05/2021	923	907	N.D.	786	906	N.D.
23/05/2021	855	927	N.D.	788	800	N.D.
24/05/2021	889	910	N.D.	761	784	N.D.
25/05/2021	837	868	N.D.	752	761	N.D.
26/05/2021	878	891	N.D.	781	788	N.D.
27/05/2021	899	912	N.D.	761	798	N.D.
28/05/2021	864	900	N.D.	778	788	N.D.
29/05/2021	841	886	N.D.	764	751	N.D.
30/05/2021	885	911	N.D.	790	823	N.D.
31/05/2021	982	920	N.D.	789	854	N.D.

Tempi di Risposta - Giugno 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]
01/06/2021	867	1.005	N.D.	821	872	N.D.
02/06/2021	820	880	N.D.	747	762	N.D.
03/06/2021	848	874	N.D.	755	770	N.D.
04/06/2021	836	857	N.D.	746	752	N.D.
05/06/2021	830	847	N.D.	713	722	N.D.
06/06/2021	835	852	N.D.	760	756	N.D.
07/06/2021	853	892	N.D.	757	761	N.D.
08/06/2021	828	881	N.D.	753	756	N.D.
09/06/2021	818	849	N.D.	731	747	N.D.
10/06/2021	882	889	N.D.	748	767	N.D.
11/06/2021	848	870	N.D.	740	782	N.D.
12/06/2021	843	816	N.D.	722	742	N.D.
13/06/2021	839	859	N.D.	737	784	N.D.
14/06/2021	1.086	1.017	N.D.	1.017	883	N.D.
15/06/2021	832	908	N.D.	747	764	N.D.
16/06/2021	838	896	N.D.	742	755	N.D.
17/06/2021	836	831	N.D.	756	739	N.D.
18/06/2021	847	891	N.D.	737	745	N.D.
19/06/2021	792	842	N.D.	709	716	N.D.
20/06/2021	839	893	N.D.	748	746	N.D.
21/06/2021	882	950	N.D.	766	765	N.D.
22/06/2021	819	837	N.D.	757	740	N.D.
23/06/2021	818	837	N.D.	725	742	N.D.
24/06/2021	836	820	N.D.	710	725	N.D.
25/06/2021	812	830	N.D.	717	726	N.D.
26/06/2021	802	833	N.D.	725	728	N.D.
27/06/2021	846	887	N.D.	779	782	N.D.
28/06/2021	858	938	N.D.	824	822	N.D.
29/06/2021	813	864	N.D.	721	743	N.D.
30/06/2021	811	867	N.D.	724	775	N.D.