

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

Canali Digitali

Periodo: dal 01/07/2021 al 30/09/2021

Sommario

Sommario

Introduzione	3
Definizione KPI	4
Uptime / Downtime - Luglio 2021	5
Uptime / Downtime - Agosto 2021	6
Uptime / Downtime - Settembre 2021	7
Error rate – Luglio 2021, Agosto 2021, Settembre 2021	8
Tempi di Risposta - Luglio 2021	9
Tempi di Risposta - Agosto 2021	10
Tempi di Risposta - Settembre 2021	11

Introduzione

Come previsto dalla normativa PSD2 (Direttiva UE 2015/2366) e come da requisiti imposti da Banca d'Italia, a partire dal 01/09/2021 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 - Luglio 2021

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

Uptime / Downtime - Agosto 2021

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

Uptime / Downtime - Settembre 2021

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

Error rate – Luglio 2021, Agosto 2021, Settembre 2021

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

Tempi di Risposta - Luglio 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]
01/07/2021	832	862	N.D.	748	747	N.D.
02/07/2021	829	852	N.D.	735	720	N.D.
03/07/2021	763	786	N.D.	696	703	N.D.
04/07/2021	783	823	N.D.	720	750	N.D.
05/07/2021	864	876	N.D.	842	803	N.D.
06/07/2021	796	839	N.D.	747	765	N.D.
07/07/2021	811	848	N.D.	735	759	N.D.
08/07/2021	834	871	N.D.	716	728	N.D.
09/07/2021	789	863	N.D.	755	771	N.D.
10/07/2021	757	814	N.D.	700	718	N.D.
11/07/2021	841	846	N.D.	729	739	N.D.
12/07/2021	847	901	N.D.	802	737	N.D.
13/07/2021	818	864	N.D.	727	761	N.D.
14/07/2021	797	831	N.D.	726	739	N.D.
15/07/2021	816	880	N.D.	759	774	N.D.
16/07/2021	842	831	N.D.	728	744	N.D.
17/07/2021	779	818	N.D.	696	731	N.D.
18/07/2021	813	837	N.D.	722	734	N.D.
19/07/2021	890	883	N.D.	773	772	N.D.
20/07/2021	816	867	N.D.	745	764	N.D.
21/07/2021	816	857	N.D.	744	741	N.D.
22/07/2021	812	848	N.D.	737	741	N.D.
23/07/2021	810	888	N.D.	720	758	N.D.
24/07/2021	780	837	N.D.	718	722	N.D.
25/07/2021	790	845	N.D.	730	743	N.D.
26/07/2021	806	924	N.D.	728	743	N.D.
27/07/2021	849	855	N.D.	726	751	N.D.
28/07/2021	1,016	1,022	N.D.	860	862	N.D.
29/07/2021	837	854	N.D.	745	772	N.D.
30/07/2021	817	858	N.D.	722	769	N.D.
31/07/2021	794	849	N.D.	712	734	N.D.

Tempi di Risposta - Agosto 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]
01/08/2021	822	858	N.D.	745	781	N.D.
02/08/2021	884	913	N.D.	717	781	N.D.
03/08/2021	843	832	N.D.	747	754	N.D.
04/08/2021	820	842	N.D.	719	775	N.D.
05/08/2021	848	882	N.D.	757	747	N.D.
06/08/2021	813	837	N.D.	730	773	N.D.
07/08/2021	814	830	N.D.	717	737	N.D.
08/08/2021	864	880	N.D.	732	781	N.D.
09/08/2021	876	891	N.D.	736	789	N.D.
10/08/2021	877	984	N.D.	742	805	N.D.
11/08/2021	872	913	N.D.	752	756	N.D.
12/08/2021	951	993	N.D.	751	813	N.D.
13/08/2021	941	994	N.D.	815	852	N.D.
14/08/2021	871	815	N.D.	743	756	N.D.
15/08/2021	848	902	N.D.	775	802	N.D.
16/08/2021	855	916	N.D.	752	772	N.D.
17/08/2021	881	939	N.D.	757	795	N.D.
18/08/2021	893	896	N.D.	769	787	N.D.
19/08/2021	917	903	N.D.	797	805	N.D.
20/08/2021	843	914	N.D.	754	819	N.D.
21/08/2021	869	902	N.D.	729	791	N.D.
22/08/2021	921	924	N.D.	811	825	N.D.
23/08/2021	932	977	N.D.	840	812	N.D.
24/08/2021	900	976	N.D.	825	859	N.D.
25/08/2021	1,044	1,045	N.D.	971	899	N.D.
26/08/2021	951	982	N.D.	819	827	N.D.
27/08/2021	838	877	N.D.	771	760	N.D.
28/08/2021	837	840	N.D.	726	731	N.D.
29/08/2021	836	880	N.D.	738	783	N.D.
30/08/2021	805	864	N.D.	754	775	N.D.
31/08/2021	814	869	N.D.	760	799	N.D.

Tempi di Risposta - Settembre 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]
01/09/2021	825	852	N.D.	785	774	N.D.
02/09/2021	836	878	N.D.	728	836	N.D.
03/09/2021	823	839	N.D.	736	779	N.D.
04/09/2021	785	841	N.D.	694	734	N.D.
05/09/2021	831	879	N.D.	735	778	N.D.
06/09/2021	880	910	N.D.	906	803	N.D.
07/09/2021	843	835	N.D.	765	766	N.D.
08/09/2021	813	851	N.D.	736	802	N.D.
09/09/2021	864	873	N.D.	731	822	N.D.
10/09/2021	841	890	N.D.	786	811	N.D.
11/09/2021	844	849	N.D.	744	789	N.D.
12/09/2021	861	868	N.D.	744	793	N.D.
13/09/2021	936	932	N.D.	816	840	N.D.
14/09/2021	927	932	N.D.	788	884	N.D.
15/09/2021	1,011	1,061	N.D.	885	835	N.D.
16/09/2021	853	897	N.D.	746	808	N.D.
17/09/2021	872	967	N.D.	754	798	N.D.
18/09/2021	826	865	N.D.	711	781	N.D.
19/09/2021	880	908	N.D.	767	804	N.D.
20/09/2021	854	939	N.D.	792	868	N.D.
21/09/2021	893	906	N.D.	750	807	N.D.
22/09/2021	876	892	N.D.	812	857	N.D.
23/09/2021	900	885	N.D.	754	816	N.D.
24/09/2021	960	926	N.D.	783	877	N.D.
25/09/2021	2,081	2,006	N.D.	1,838	2,239	N.D.
26/09/2021	1,649	1,607	N.D.	1,855	1,737	N.D.
27/09/2021	845	917	N.D.	835	823	N.D.
28/09/2021	787	826	N.D.	736	764	N.D.
29/09/2021	798	858	N.D.	741	750	N.D.
30/09/2021	821	831	N.D.	723	768	N.D.