

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

Canali Digitali

**Periodo:
da Ottobre 2021
a Dicembre 2021**

Sommario

Sommario

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

Introduzione

Come previsto dalla normativa PSD2 (Direttiva UE 2015/2366) e come da requisiti imposti da Banca d'Italia, a partire dal 01/12/2021 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 - Ottobre 2021

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/10/2021	100	0	100	0
02/10/2021	100	0	100	0
03/10/2021	100	0	100	0
04/10/2021	98	2	98	2
05/10/2021	99	1	100	0
06/10/2021	99	1	99	1
07/10/2021	99	1	100	0
08/10/2021	100	0	100	0
09/10/2021	100	0	100	0
10/10/2021	100	0	100	0
11/10/2021	100	0	100	0
12/10/2021	100	0	100	0
13/10/2021	100	0	99	1
14/10/2021	100	0	100	0
15/10/2021	100	0	100	0
16/10/2021	100	0	100	0
17/10/2021	100	0	100	0
18/10/2021	100	0	100	0
19/10/2021	100	0	100	0
20/10/2021	100	0	100	0
21/10/2021	100	0	100	0
22/10/2021	100	0	100	0
23/10/2021	100	0	100	0
24/10/2021	100	0	100	0
25/10/2021	100	0	100	0
26/10/2021	100	0	100	0
27/10/2021	100	0	100	0
28/10/2021	100	0	100	0
29/10/2021	100	0	100	0
30/10/2021	100	0	100	0
31/10/2021	93	7	94	6

Uptime / Downtime - Novembre 2021

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

Uptime / Downtime - Dicembre 2021

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

Error rate – Ottobre 2021, Novembre 2021, Dicembre 2021

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

Tempi di Risposta - Ottobre 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]
01/10/2021	812	851	N.D.	816	771	N.D.
02/10/2021	733	794	N.D.	686	708	N.D.
03/10/2021	794	824	N.D.	757	727	N.D.
04/10/2021	893	929	N.D.	813	874	N.D.
05/10/2021	848	918	N.D.	856	782	N.D.
06/10/2021	896	926	N.D.	775	839	N.D.
07/10/2021	874	911	N.D.	793	759	N.D.
08/10/2021	900	927	N.D.	854	750	N.D.
09/10/2021	817	866	N.D.	721	860	N.D.
10/10/2021	800	869	N.D.	770	780	N.D.
11/10/2021	840	836	N.D.	755	784	N.D.
12/10/2021	794	830	N.D.	745	742	N.D.
13/10/2021	810	843	N.D.	807	772	N.D.
14/10/2021	800	828	N.D.	707	756	N.D.
15/10/2021	774	841	N.D.	716	727	N.D.
16/10/2021	792	807	N.D.	703	738	N.D.
17/10/2021	851	909	N.D.	741	799	N.D.
18/10/2021	890	973	N.D.	770	853	N.D.
19/10/2021	895	910	N.D.	789	869	N.D.
20/10/2021	908	883	N.D.	772	807	N.D.
21/10/2021	892	858	N.D.	721	815	N.D.
22/10/2021	931	832	N.D.	714	838	N.D.
23/10/2021	855	794	N.D.	734	790	N.D.
24/10/2021	895	812	N.D.	732	805	N.D.
25/10/2021	918	876	N.D.	780	874	N.D.
26/10/2021	878	845	N.D.	766	880	N.D.
27/10/2021	844	869	N.D.	754	876	N.D.
28/10/2021	869	870	N.D.	755	890	N.D.
29/10/2021	889	868	N.D.	757	885	N.D.
30/10/2021	801	822	N.D.	717	845	N.D.
31/10/2021	1.395	1.325	N.D.	1.231	1.348	N.D.

Tempi di Risposta - Novembre 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]
01/11/2021	813	829	N.D.	720	834	N.D.
02/11/2021	957	973	N.D.	830	932	N.D.
03/11/2021	954	909	N.D.	783	927	N.D.
04/11/2021	903	894	N.D.	759	893	N.D.
05/11/2021	938	862	N.D.	745	903	N.D.
06/11/2021	915	883	N.D.	729	869	N.D.
07/11/2021	932	921	N.D.	787	943	N.D.
08/11/2021	1,141	1,057	N.D.	1,167	1,027	N.D.
09/11/2021	987	1,025	N.D.	846	967	N.D.
10/11/2021	1,010	935	N.D.	844	976	N.D.
11/11/2021	950	929	N.D.	822	956	N.D.
12/11/2021	914	885	N.D.	816	895	N.D.
13/11/2021	875	856	N.D.	725	857	N.D.
14/11/2021	892	878	N.D.	755	913	N.D.
15/11/2021	1,020	974	N.D.	881	970	N.D.
16/11/2021	959	903	N.D.	769	907	N.D.
17/11/2021	942	905	N.D.	769	901	N.D.
18/11/2021	908	911	N.D.	762	916	N.D.
19/11/2021	868	925	N.D.	753	902	N.D.
20/11/2021	873	848	N.D.	746	865	N.D.
21/11/2021	922	894	N.D.	772	892	N.D.
22/11/2021	930	924	N.D.	776	959	N.D.
23/11/2021	938	956	N.D.	846	916	N.D.
24/11/2021	899	931	N.D.	827	875	N.D.
25/11/2021	893	934	N.D.	792	869	N.D.
26/11/2021	921	912	N.D.	773	880	N.D.
27/11/2021	890	897	N.D.	747	920	N.D.
28/11/2021	892	887	N.D.	800	885	N.D.
29/11/2021	907	933	N.D.	816	949	N.D.
30/11/2021	913	1,011	N.D.	821	914	N.D.

Tempi di Risposta - Dicembre 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]
01/12/2021	964	962	N.D.	790	929	N.D.
02/12/2021	938	909	N.D.	753	877	N.D.
03/12/2021	902	894	N.D.	771	887	N.D.
04/12/2021	856	871	N.D.	753	837	N.D.
05/12/2021	894	893	N.D.	772	882	N.D.
06/12/2021	903	885	N.D.	773	865	N.D.
07/12/2021	921	882	N.D.	766	895	N.D.
08/12/2021	840	875	N.D.	733	847	N.D.
09/12/2021	904	923	N.D.	833	929	N.D.
10/12/2021	928	947	N.D.	759	966	N.D.
11/12/2021	904	954	N.D.	776	928	N.D.
12/12/2021	1,014	1,004	N.D.	927	1,008	N.D.
13/12/2021	1,339	1,260	N.D.	1,189	1,222	N.D.
14/12/2021	1,005	1,034	N.D.	854	981	N.D.
15/12/2021	976	965	N.D.	811	1,017	N.D.
16/12/2021	1,027	977	N.D.	901	1,077	N.D.
17/12/2021	934	1,005	N.D.	853	952	N.D.
18/12/2021	865	914	N.D.	808	892	N.D.
19/12/2021	969	977	N.D.	858	909	N.D.
20/12/2021	931	968	N.D.	811	948	N.D.
21/12/2021	917	945	N.D.	790	921	N.D.
22/12/2021	909	903	N.D.	766	884	N.D.
23/12/2021	862	857	N.D.	756	878	N.D.
24/12/2021	867	845	N.D.	734	838	N.D.
25/12/2021	831	854	N.D.	736	839	N.D.
26/12/2021	907	924	N.D.	773	892	N.D.
27/12/2021	943	885	N.D.	759	924	N.D.
28/12/2021	877	894	N.D.	771	865	N.D.
29/12/2021	941	864	N.D.	759	910	N.D.
30/12/2021	916	871	N.D.	808	892	N.D.
31/12/2021	852	881	N.D.	803	848	N.D.