

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

Canali Digitali

Periodo: dal 01/01/2022 al 31/03/2022

Sommario

Sommario

Introduzione	3
Definizione KPI	4
Uptime / Downtime - Gennaio 2022	5
Uptime / Downtime - Febbraio 2022	6
Uptime / Downtime - Marzo 2022	7
Error rate – Gennaio 2022, Febbraio 2022, Marzo 2022	8
Tempi di Risposta - Gennaio 2022	9
Tempi di Risposta - Febbraio 2022	10
Tempi di Risposta - Marzo 2022	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 - Gennaio 2022

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/01/2022	100	0	100	0
02/01/2022	100	0	100	0
03/01/2022	100	0	100	0
04/01/2022	99	1	99	1
05/01/2022	100	0	100	0
06/01/2022	100	0	100	0
07/01/2022	100	0	100	0
08/01/2022	100	0	100	0
09/01/2022	100	0	100	0
10/01/2022	100	0	100	0
11/01/2022	100	0	100	0
12/01/2022	100	0	100	0
13/01/2022	100	0	100	0
14/01/2022	100	0	100	0
15/01/2022	100	0	100	0
16/01/2022	100	0	100	0
17/01/2022	100	0	100	0
18/01/2022	100	0	100	0
19/01/2022	100	0	100	0
20/01/2022	100	0	100	0
21/01/2022	100	0	100	0
22/01/2022	100	0	100	0
23/01/2022	100	0	100	0
24/01/2022	100	0	100	0
25/01/2022	99	1	99	1
26/01/2022	100	0	100	0
27/01/2022	100	0	100	0
28/01/2022	100	0	100	0
29/01/2022	100	0	100	0
30/01/2022	100	0	100	0
31/01/2022	100	0	100	0

Uptime / Downtime - Febbraio 2022

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/02/2022	100	0	100	0
02/02/2022	100	0	99	1
03/02/2022	100	0	100	0
04/02/2022	100	0	100	0
05/02/2022	100	0	100	0
06/02/2022	100	0	100	0
07/02/2022	100	0	100	0
08/02/2022	100	0	100	0
09/02/2022	100	0	100	0
10/02/2022	100	0	100	0
11/02/2022	100	0	100	0
12/02/2022	100	0	100	0
13/02/2022	100	0	100	0
14/02/2022	100	0	100	0
15/02/2022	100	0	100	0
16/02/2022	100	0	100	0
17/02/2022	100	0	100	0
18/02/2022	100	0	100	0
19/02/2022	100	0	100	0
20/02/2022	100	0	100	0
21/02/2022	100	0	100	0
22/02/2022	100	0	100	0
23/02/2022	100	0	100	0
24/02/2022	100	0	100	0
25/02/2022	100	0	100	0
26/02/2022	100	0	100	0
27/02/2022	100	0	100	0
28/02/2022	100	0	100	0

Uptime / Downtime - Marzo 2022

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/03/2022	100	0	100	0
02/03/2022	100	0	100	0
03/03/2022	100	0	100	0
04/03/2022	100	0	100	0
05/03/2022	100	0	100	0
06/03/2022	100	0	100	0
07/03/2022	100	0	100	0
08/03/2022	100	0	100	0
09/03/2022	100	0	100	0
10/03/2022	100	0	100	0
11/03/2022	100	0	100	0
12/03/2022	100	0	100	0
13/03/2022	100	0	100	0
14/03/2022	100	0	100	0
15/03/2022	100	0	100	0
16/03/2022	100	0	100	0
17/03/2022	100	0	100	0
18/03/2022	100	0	100	0
19/03/2022	100	0	100	0
20/03/2022	100	0	100	0
21/03/2022	100	0	100	0
22/03/2022	100	0	100	0
23/03/2022	100	0	100	0
24/03/2022	100	0	100	0
25/03/2022	100	0	100	0
26/03/2022	100	0	100	0
27/03/2022	100	0	100	0
28/03/2022	100	0	100	0
29/03/2022	99	1	100	0
30/03/2022	100	0	100	0
31/03/2022	100	0	100	0

Error rate – Gennaio 2022, Febbraio 2022, Marzo 2022

Data	Error rate [%]	Data	Error rate [%]	Data	Error rate [%]
01/01/2022	N.D.	01/02/2022	N.D.	01/03/2022	N.D.
02/01/2022	N.D.	02/02/2022	N.D.	02/03/2022	N.D.
03/01/2022	N.D.	03/02/2022	N.D.	03/03/2022	N.D.
04/01/2022	N.D.	04/02/2022	N.D.	04/03/2022	N.D.
05/01/2022	N.D.	05/02/2022	N.D.	05/03/2022	N.D.
06/01/2022	N.D.	06/02/2022	N.D.	06/03/2022	N.D.
07/01/2022	N.D.	07/02/2022	N.D.	07/03/2022	N.D.
08/01/2022	N.D.	08/02/2022	N.D.	08/03/2022	N.D.
09/01/2022	N.D.	09/02/2022	N.D.	09/03/2022	N.D.
10/01/2022	N.D.	10/02/2022	N.D.	10/03/2022	N.D.
11/01/2022	N.D.	11/02/2022	N.D.	11/03/2022	N.D.
12/01/2022	N.D.	12/02/2022	N.D.	12/03/2022	N.D.
13/01/2022	N.D.	13/02/2022	N.D.	13/03/2022	N.D.
14/01/2022	N.D.	14/02/2022	N.D.	14/03/2022	N.D.
15/01/2022	N.D.	15/02/2022	N.D.	15/03/2022	N.D.
16/01/2022	N.D.	16/02/2022	N.D.	16/03/2022	N.D.
17/01/2022	N.D.	17/02/2022	N.D.	17/03/2022	N.D.
18/01/2022	N.D.	18/02/2022	N.D.	18/03/2022	N.D.
19/01/2022	N.D.	19/02/2022	N.D.	19/03/2022	N.D.
20/01/2022	N.D.	20/02/2022	N.D.	20/03/2022	N.D.
21/01/2022	N.D.	21/02/2022	N.D.	21/03/2022	N.D.
22/01/2022	N.D.	22/02/2022	N.D.	22/03/2022	N.D.
23/01/2022	N.D.	23/02/2022	N.D.	23/03/2022	N.D.
24/01/2022	N.D.	24/02/2022	N.D.	24/03/2022	N.D.
25/01/2022	N.D.	25/02/2022	N.D.	25/03/2022	N.D.
26/01/2022	N.D.	26/02/2022	N.D.	26/03/2022	N.D.
27/01/2022	N.D.	27/02/2022	N.D.	27/03/2022	N.D.
28/01/2022	N.D.	28/02/2022	N.D.	28/03/2022	N.D.
29/01/2022	N.D.			29/03/2022	N.D.
30/01/2022	N.D.			30/03/2022	N.D.
31/01/2022	N.D.			31/03/2022	N.D.

Tempi di Risposta - Gennaio 2022

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]
01/01/2022	843	862	N.D.	733	838	N.D.
02/01/2022	883	921	N.D.	777	908	N.D.
03/01/2022	912	878	N.D.	776	877	N.D.
04/01/2022	1,017	976	N.D.	922	1,040	N.D.
05/01/2022	942	925	N.D.	812	940	N.D.
06/01/2022	854	847	N.D.	723	870	N.D.
07/01/2022	983	914	N.D.	846	978	N.D.
08/01/2022	939	966	N.D.	820	878	N.D.
09/01/2022	1,028	1,064	N.D.	1,014	1,051	N.D.
10/01/2022	1,076	1,026	N.D.	907	1,104	N.D.
11/01/2022	930	946	N.D.	789	879	N.D.
12/01/2022	879	901	N.D.	762	898	N.D.
13/01/2022	901	885	N.D.	774	924	N.D.
14/01/2022	877	882	N.D.	752	873	N.D.
15/01/2022	810	827	N.D.	703	821	N.D.
16/01/2022	836	884	N.D.	727	849	N.D.
17/01/2022	899	870	N.D.	761	864	N.D.
18/01/2022	868	869	N.D.	782	843	N.D.
19/01/2022	835	860	N.D.	767	847	N.D.
20/01/2022	856	888	N.D.	757	836	N.D.
21/01/2022	868	876	N.D.	749	864	N.D.
22/01/2022	819	840	N.D.	718	819	N.D.
23/01/2022	883	895	N.D.	807	902	N.D.
24/01/2022	1,029	983	N.D.	785	981	N.D.
25/01/2022	993	955	N.D.	803	934	N.D.
26/01/2022	913	901	N.D.	779	890	N.D.
27/01/2022	1,017	954	N.D.	778	943	N.D.
28/01/2022	905	888	N.D.	772	902	N.D.
29/01/2022	847	829	N.D.	720	831	N.D.
30/01/2022	912	932	N.D.	830	916	N.D.
31/01/2022	917	942	N.D.	776	898	N.D.

Tempi di Risposta - Febbraio 2022

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]
01/02/2022	905	881	N.D.	868	893	N.D.
02/02/2022	889	861	N.D.	765	900	N.D.
03/02/2022	916	887	N.D.	769	876	N.D.
04/02/2022	919	897	N.D.	762	859	N.D.
05/02/2022	833	863	N.D.	730	814	N.D.
06/02/2022	871	870	N.D.	778	832	N.D.
07/02/2022	905	909	N.D.	827	893	N.D.
08/02/2022	890	870	N.D.	788	877	N.D.
09/02/2022	893	905	N.D.	773	855	N.D.
10/02/2022	862	841	N.D.	770	846	N.D.
11/02/2022	897	882	N.D.	804	886	N.D.
12/02/2022	823	839	N.D.	723	799	N.D.
13/02/2022	854	910	N.D.	778	881	N.D.
14/02/2022	886	925	N.D.	804	879	N.D.
15/02/2022	1,020	935	N.D.	853	915	N.D.
16/02/2022	943	944	N.D.	829	928	N.D.
17/02/2022	861	874	N.D.	751	892	N.D.
18/02/2022	860	839	N.D.	779	883	N.D.
19/02/2022	816	815	N.D.	701	821	N.D.
20/02/2022	856	841	N.D.	812	853	N.D.
21/02/2022	870	874	N.D.	794	870	N.D.
22/02/2022	856	893	N.D.	754	857	N.D.
23/02/2022	831	830	N.D.	754	829	N.D.
24/02/2022	841	880	N.D.	727	820	N.D.
25/02/2022	834	817	N.D.	716	798	N.D.
26/02/2022	868	873	N.D.	758	860	N.D.
27/02/2022	896	861	N.D.	739	844	N.D.
28/02/2022	804	811	N.D.	732	794	N.D.

Tempi di Risposta - Marzo 2022

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]
01/03/2022	845	874	N.D.	758	783	N.D.
02/03/2022	889	884	N.D.	787	812	N.D.
03/03/2022	839	841	N.D.	726	769	N.D.
04/03/2022	796	857	N.D.	722	782	N.D.
05/03/2022	819	829	N.D.	734	803	N.D.
06/03/2022	834	832	N.D.	711	835	N.D.
07/03/2022	850	870	N.D.	725	861	N.D.
08/03/2022	857	859	N.D.	744	868	N.D.
09/03/2022	909	876	N.D.	753	874	N.D.
10/03/2022	918	921	N.D.	780	901	N.D.
11/03/2022	885	920	N.D.	778	863	N.D.
12/03/2022	850	869	N.D.	755	861	N.D.
13/03/2022	991	946	N.D.	858	892	N.D.
14/03/2022	945	852	N.D.	815	905	N.D.
15/03/2022	906	891	N.D.	771	845	N.D.
16/03/2022	885	904	N.D.	786	885	N.D.
17/03/2022	897	935	N.D.	799	843	N.D.
18/03/2022	890	883	N.D.	770	823	N.D.
19/03/2022	865	877	N.D.	752	798	N.D.
20/03/2022	1,023	1,048	N.D.	955	938	N.D.
21/03/2022	892	966	N.D.	848	813	N.D.
22/03/2022	907	925	N.D.	788	849	N.D.
23/03/2022	863	922	N.D.	805	848	N.D.
24/03/2022	932	958	N.D.	811	850	N.D.
25/03/2022	932	1,002	N.D.	823	937	N.D.
26/03/2022	913	930	N.D.	819	886	N.D.
27/03/2022	1,106	1,068	N.D.	982	1,016	N.D.
28/03/2022	942	970	N.D.	812	894	N.D.
29/03/2022	1,040	945	N.D.	848	900	N.D.
30/03/2022	957	955	N.D.	838	908	N.D.
31/03/2022	914	975	N.D.	831	903	N.D.