

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

Canali Digitali

Periodo: dal 01/04/2022 al 30/06/2022

Sommario

Sommario

Introduzione	3
Definizione KPI	4
Uptime / Downtime - Aprile 2022	5
Uptime / Downtime - Maggio 2022.....	6
Uptime / Downtime - Giugno 2022.....	7
Error rate – Aprile 2022, Maggio 2022, Giugno 2022	8
Tempi di Risposta - Aprile 2022.....	9
Tempi di Risposta - Maggio 2022	10
Tempi di Risposta - Giugno 2022	11

Introduzione

Come previsto dalla normativa PSD2 (Direttiva UE 2015/2366) e come da requisiti imposti da Banca d'Italia, a partire dal 01/06/2022 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 2022

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/04/2022	100	0	100	0
02/04/2022	100	0	100	0
03/04/2022	100	0	100	0
04/04/2022	100	0	100	0
05/04/2022	100	0	99	1
06/04/2022	100	0	100	0
07/04/2022	100	0	100	0
08/04/2022	100	0	100	0
09/04/2022	100	0	100	0
10/04/2022	99	1	99	1
11/04/2022	100	0	100	0
12/04/2022	100	0	100	0
13/04/2022	100	0	100	0
14/04/2022	100	0	100	0
15/04/2022	100	0	100	0
16/04/2022	99	1	99	1
17/04/2022	100	0	100	0
18/04/2022	100	0	100	0
19/04/2022	100	0	100	0
20/04/2022	100	0	100	0
21/04/2022	100	0	100	0
22/04/2022	100	0	100	0
23/04/2022	100	0	99	1
24/04/2022	99	1	100	0
25/04/2022	100	0	100	0
26/04/2022	98	2	98	2
27/04/2022	100	0	100	0
28/04/2022	100	0	100	0
29/04/2022	98	2	98	2
30/04/2022	100	0	100	0

Uptime / Downtime - Maggio 2022

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/05/2022	100	0	100	0
02/05/2022	100	0	100	0
03/05/2022	100	0	100	0
04/05/2022	100	0	100	0
05/05/2022	100	0	100	0
06/05/2022	100	0	100	0
07/05/2022	100	0	100	0
08/05/2022	100	0	100	0
09/05/2022	100	0	100	0
10/05/2022	100	0	100	0
11/05/2022	100	0	100	0
12/05/2022	100	0	100	0
13/05/2022	100	0	100	0
14/05/2022	100	0	100	0
15/05/2022	100	0	100	0
16/05/2022	100	0	100	0
17/05/2022	100	0	100	0
18/05/2022	100	0	100	0
19/05/2022	100	0	100	0
20/05/2022	100	0	100	0
21/05/2022	99	1	99	1
22/05/2022	100	0	100	0
23/05/2022	100	0	100	0
24/05/2022	100	0	100	0
25/05/2022	100	0	100	0
26/05/2022	100	0	100	0
27/05/2022	100	0	100	0
28/05/2022	100	0	100	0
29/05/2022	100	0	100	0
30/05/2022	94	6	96	4
31/05/2022	96	4	97	3

Uptime / Downtime - Giugno 2022

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

Error rate – Aprile 2022, Maggio 2022, Giugno 2022

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

Tempi di Risposta - Aprile 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]
01/04/2022	929	977	N.D.	829	893	N.D.
02/04/2022	926	918	N.D.	799	874	N.D.
03/04/2022	1026	1067	N.D.	928	992	N.D.
04/04/2022	969	942	N.D.	823	883	N.D.
05/04/2022	951	971	N.D.	904	933	N.D.
06/04/2022	917	967	N.D.	792	850	N.D.
07/04/2022	910	952	N.D.	819	895	N.D.
08/04/2022	907	959	N.D.	922	950	N.D.
09/04/2022	903	1001	N.D.	828	851	N.D.
10/04/2022	1140	1152	N.D.	1094	1027	N.D.
11/04/2022	1043	986	N.D.	918	947	N.D.
12/04/2022	899	930	N.D.	787	844	N.D.
13/04/2022	911	912	N.D.	791	908	N.D.
14/04/2022	922	959	N.D.	808	857	N.D.
15/04/2022	930	920	N.D.	788	843	N.D.
16/04/2022	971	1006	N.D.	819	963	N.D.
17/04/2022	986	960	N.D.	832	913	N.D.
18/04/2022	815	845	N.D.	733	742	N.D.
19/04/2022	846	855	N.D.	772	784	N.D.
20/04/2022	910	850	N.D.	748	755	N.D.
21/04/2022	842	851	N.D.	797	758	N.D.
22/04/2022	908	913	N.D.	789	862	N.D.
23/04/2022	862	908	N.D.	772	744	N.D.
24/04/2022	936	965	N.D.	858	795	N.D.
25/04/2022	818	848	N.D.	805	745	N.D.
26/04/2022	898	939	N.D.	830	853	N.D.
27/04/2022	855	884	N.D.	732	829	N.D.
28/04/2022	847	818	N.D.	726	782	N.D.
29/04/2022	804	821	N.D.	759	803	N.D.
30/04/2022	833	827	N.D.	726	809	N.D.

Tempi di Risposta - Maggio 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]
01/05/2022	1000	980	N.D.	814	923	N.D.
02/05/2022	868	884	N.D.	775	901	N.D.
03/05/2022	839	917	N.D.	767	840	N.D.
04/05/2022	840	864	N.D.	734	817	N.D.
05/05/2022	853	864	N.D.	791	866	N.D.
06/05/2022	880	926	N.D.	769	854	N.D.
07/05/2022	837	850	N.D.	749	843	N.D.
08/05/2022	942	911	N.D.	824	948	N.D.
09/05/2022	886	874	N.D.	767	864	N.D.
10/05/2022	888	867	N.D.	756	850	N.D.
11/05/2022	943	931	N.D.	798	864	N.D.
12/05/2022	918	872	N.D.	790	843	N.D.
13/05/2022	886	876	N.D.	739	859	N.D.
14/05/2022	854	847	N.D.	731	805	N.D.
15/05/2022	930	1038	N.D.	882	965	N.D.
16/05/2022	897	933	N.D.	819	905	N.D.
17/05/2022	877	901	N.D.	787	866	N.D.
18/05/2022	953	1034	N.D.	817	926	N.D.
19/05/2022	920	920	N.D.	790	891	N.D.
20/05/2022	882	892	N.D.	756	946	N.D.
21/05/2022	847	880	N.D.	752	860	N.D.
22/05/2022	955	988	N.D.	835	959	N.D.
23/05/2022	893	894	N.D.	764	866	N.D.
24/05/2022	904	896	N.D.	801	864	N.D.
25/05/2022	916	926	N.D.	768	880	N.D.
26/05/2022	935	880	N.D.	760	875	N.D.
27/05/2022	849	875	N.D.	754	835	N.D.
28/05/2022	833	858	N.D.	733	807	N.D.
29/05/2022	964	940	N.D.	822	908	N.D.
30/05/2022	1182	1364	N.D.	1053	1319	N.D.
31/05/2022	1083	1165	N.D.	1030	1151	N.D.

Tempi di Risposta - Giugno 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]
01/06/2022	991	953	N.D.	807	944	N.D.
02/06/2022	903	891	N.D.	770	872	N.D.
03/06/2022	802	843	N.D.	719	821	N.D.
04/06/2022	857	843	N.D.	733	836	N.D.
05/06/2022	999	945	N.D.	850	909	N.D.
06/06/2022	835	882	N.D.	737	839	N.D.
07/06/2022	876	855	N.D.	745	903	N.D.
08/06/2022	847	884	N.D.	753	875	N.D.
09/06/2022	886	869	N.D.	743	845	N.D.
10/06/2022	882	863	N.D.	756	858	N.D.
11/06/2022	817	873	N.D.	734	852	N.D.
12/06/2022	901	932	N.D.	797	889	N.D.
13/06/2022	884	859	N.D.	789	879	N.D.
14/06/2022	839	864	N.D.	746	873	N.D.
15/06/2022	877	945	N.D.	757	874	N.D.
16/06/2022	905	896	N.D.	770	880	N.D.
17/06/2022	842	896	N.D.	770	821	N.D.
18/06/2022	857	851	N.D.	733	838	N.D.
19/06/2022	910	947	N.D.	852	896	N.D.
20/06/2022	852	872	N.D.	748	860	N.D.
21/06/2022	875	885	N.D.	725	813	N.D.
22/06/2022	849	869	N.D.	730	838	N.D.
23/06/2022	822	868	N.D.	731	815	N.D.
24/06/2022	829	841	N.D.	739	828	N.D.
25/06/2022	866	878	N.D.	740	851	N.D.
26/06/2022	1041	999	N.D.	892	937	N.D.
27/06/2022	866	873	N.D.	741	843	N.D.
28/06/2022	852	844	N.D.	715	818	N.D.
29/06/2022	844	849	N.D.	726	872	N.D.
30/06/2022	879	851	N.D.	741	864	N.D.