

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

Canali Digitali

Periodo: dal 01/07/2022 al 30/09/2022

Sommario

Sommario

Introduzione	3
Definizione KPI	4
Uptime / Downtime - Luglio 2022	5
Uptime / Downtime - Agosto 2022	6
Uptime / Downtime - Settembre 2022	7
Error rate – Luglio 2022, Agosto 2022, Settembre 2022	8
Tempi di Risposta - Luglio 2022	9
Tempi di Risposta - Agosto 2022	10
Tempi di Risposta - Settembre 2022	11

Introduzione

Come previsto dalla normativa PSD2 (Direttiva UE 2015/2366) e come da requisiti imposti da Banca d'Italia, a partire dal 01/09/2022 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 - Luglio 2022

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/07/2022	100	0	100	0
02/07/2022	100	0	100	0
03/07/2022	100	0	100	0
04/07/2022	100	0	100	0
05/07/2022	100	0	100	0
06/07/2022	99	1	99	1
07/07/2022	99	1	99	1
08/07/2022	100	0	100	0
09/07/2022	100	0	100	0
10/07/2022	100	0	100	0
11/07/2022	97	3	97	3
12/07/2022	98	2	98	2
13/07/2022	99	1	99	1
14/07/2022	100	0	100	0
15/07/2022	94	6	94	6
16/07/2022	100	0	100	0
17/07/2022	100	0	100	0
18/07/2022	100	0	100	0
19/07/2022	100	0	100	0
20/07/2022	100	0	100	0
21/07/2022	100	0	100	0
22/07/2022	99	1	99	1
23/07/2022	100	0	100	0
24/07/2022	100	0	100	0
25/07/2022	100	0	100	0
26/07/2022	100	0	100	0
27/07/2022	100	0	100	0
28/07/2022	100	0	100	0
29/07/2022	100	0	100	0
30/07/2022	100	0	100	0
31/07/2022	100	0	100	0

Uptime / Downtime - Agosto 2022

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/08/2022	99	1	99	1
02/08/2022	100	0	100	0
03/08/2022	100	0	100	0
04/08/2022	100	0	100	0
05/08/2022	100	0	100	0
06/08/2022	100	0	100	0
07/08/2022	100	0	100	0
08/08/2022	93	7	95	5
09/08/2022	100	0	100	0
10/08/2022	100	0	100	0
11/08/2022	100	0	100	0
12/08/2022	100	0	100	0
13/08/2022	100	0	100	0
14/08/2022	100	0	100	0
15/08/2022	100	0	100	0
16/08/2022	100	0	100	0
17/08/2022	100	0	100	0
18/08/2022	100	0	100	0
19/08/2022	100	0	100	0
20/08/2022	100	0	100	0
21/08/2022	100	0	100	0
22/08/2022	100	0	100	0
23/08/2022	100	0	100	0
24/08/2022	100	0	100	0
25/08/2022	100	0	100	0
26/08/2022	100	0	100	0
27/08/2022	100	0	100	0
28/08/2022	100	0	100	0
29/08/2022	100	0	100	0
30/08/2022	100	0	100	0
31/08/2022	100	0	100	0

Uptime / Downtime - Settembre 2022

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/09/2022	100	0	100	0
02/09/2022	100	0	100	0
03/09/2022	100	0	100	0
04/09/2022	100	0	100	0
05/09/2022	100	0	100	0
06/09/2022	100	0	100	0
07/09/2022	100	0	100	0
08/09/2022	99	1	99	1
09/09/2022	100	0	100	0
10/09/2022	100	0	100	0
11/09/2022	100	0	100	0
12/09/2022	100	0	100	0
13/09/2022	100	0	100	0
14/09/2022	100	0	100	0
15/09/2022	100	0	100	0
16/09/2022	100	0	100	0
17/09/2022	100	0	100	0
18/09/2022	100	0	100	0
19/09/2022	100	0	100	0
20/09/2022	100	0	100	0
21/09/2022	100	0	100	0
22/09/2022	100	0	100	0
23/09/2022	100	0	100	0
24/09/2022	100	0	100	0
25/09/2022	100	0	100	0
26/09/2022	100	0	100	0
27/09/2022	100	0	100	0
28/09/2022	98	2	98	2
29/09/2022	83	17	82	18
30/09/2022	100	0	100	0

Error rate – Luglio 2022, Agosto 2022, Settembre 2022

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

Tempi di Risposta - Luglio 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]
01/07/2022	873	874	N.D.	775	909	N.D.
02/07/2022	828	835	N.D.	785	915	N.D.
03/07/2022	1014	978	N.D.	819	951	N.D.
04/07/2022	847	854	N.D.	740	897	N.D.
05/07/2022	889	857	N.D.	738	915	N.D.
06/07/2022	944	883	N.D.	745	963	N.D.
07/07/2022	857	939	N.D.	807	945	N.D.
08/07/2022	865	866	N.D.	769	850	N.D.
09/07/2022	838	912	N.D.	720	885	N.D.
10/07/2022	951	1037	N.D.	899	914	N.D.
11/07/2022	1100	1175	N.D.	1025	1128	N.D.
12/07/2022	903	900	N.D.	744	864	N.D.
13/07/2022	905	876	N.D.	755	862	N.D.
14/07/2022	878	861	N.D.	752	864	N.D.
15/07/2022	932	904	N.D.	763	954	N.D.
16/07/2022	880	911	N.D.	772	881	N.D.
17/07/2022	1016	999	N.D.	874	1009	N.D.
18/07/2022	920	952	N.D.	806	903	N.D.
19/07/2022	915	932	N.D.	854	961	N.D.
20/07/2022	892	923	N.D.	827	952	N.D.
21/07/2022	919	904	N.D.	820	897	N.D.
22/07/2022	1025	1068	N.D.	828	973	N.D.
23/07/2022	959	881	N.D.	832	890	N.D.
24/07/2022	1084	1016	N.D.	880	1126	N.D.
25/07/2022	948	932	N.D.	798	945	N.D.
26/07/2022	924	892	N.D.	760	878	N.D.
27/07/2022	954	858	N.D.	767	913	N.D.
28/07/2022	874	947	N.D.	737	874	N.D.
29/07/2022	908	900	N.D.	767	881	N.D.
30/07/2022	879	878	N.D.	740	856	N.D.
31/07/2020	986	1019	N.D.	841	952	N.D.

Tempi di Risposta - Agosto 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]
01/08/2022	973	942	N.D.	788	888	N.D.
02/08/2022	947	936	N.D.	780	904	N.D.
03/08/2022	1035	934	N.D.	863	929	N.D.
04/08/2022	964	891	N.D.	796	931	N.D.
05/08/2022	919	882	N.D.	801	895	N.D.
06/08/2022	976	909	N.D.	788	906	N.D.
07/08/2022	980	1012	N.D.	829	911	N.D.
08/08/2022	2095	1989	N.D.	1867	2024	N.D.
09/08/2022	919	861	N.D.	763	899	N.D.
10/08/2022	958	912	N.D.	784	938	N.D.
11/08/2022	880	851	N.D.	763	856	N.D.
12/08/2022	886	857	N.D.	757	859	N.D.
13/08/2022	877	846	N.D.	753	855	N.D.
14/08/2022	938	979	N.D.	858	988	N.D.
15/08/2022	887	850	N.D.	739	842	N.D.
16/08/2022	855	864	N.D.	722	845	N.D.
17/08/2022	856	890	N.D.	725	843	N.D.
18/08/2022	862	848	N.D.	752	854	N.D.
19/08/2022	855	833	N.D.	750	847	N.D.
20/08/2022	894	872	N.D.	784	854	N.D.
21/08/2022	1043	973	N.D.	922	978	N.D.
22/08/2022	856	868	N.D.	750	822	N.D.
23/08/2022	828	852	N.D.	736	808	N.D.
24/08/2022	879	879	N.D.	760	876	N.D.
25/08/2022	861	867	N.D.	732	855	N.D.
26/08/2022	893	852	N.D.	765	855	N.D.
27/08/2022	873	850	N.D.	759	847	N.D.
28/08/2022	985	991	N.D.	902	994	N.D.
29/08/2022	881	874	N.D.	760	890	N.D.
30/08/2022	853	884	N.D.	742	866	N.D.
31/08/2022	915	876	N.D.	789	943	N.D.

Tempi di Risposta - Settembre 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]
01/09/2022	895	886	N.D.	835	880	N.D.
02/09/2022	939	865	N.D.	744	844	N.D.
03/09/2022	880	873	N.D.	760	880	N.D.
04/09/2022	1061	995	N.D.	908	1018	N.D.
05/09/2022	925	891	N.D.	822	858	N.D.
06/09/2022	884	866	N.D.	773	850	N.D.
07/09/2022	945	940	N.D.	767	886	N.D.
08/09/2022	926	887	N.D.	781	858	N.D.
09/09/2022	902	905	N.D.	815	923	N.D.
10/09/2022	934	897	N.D.	793	913	N.D.
11/09/2022	1031	1069	N.D.	959	1016	N.D.
12/09/2022	885	903	N.D.	826	836	N.D.
13/09/2022	886	872	N.D.	755	842	N.D.
14/09/2022	899	896	N.D.	786	832	N.D.
15/09/2022	920	892	N.D.	766	870	N.D.
16/09/2022	832	840	N.D.	750	822	N.D.
17/09/2022	865	850	N.D.	758	806	N.D.
18/09/2022	908	972	N.D.	793	893	N.D.
19/09/2022	866	857	N.D.	748	849	N.D.
20/09/2022	856	872	N.D.	764	819	N.D.
21/09/2022	849	875	N.D.	733	809	N.D.
22/09/2022	870	883	N.D.	747	836	N.D.
23/09/2022	873	884	N.D.	750	860	N.D.
24/09/2022	851	852	N.D.	736	795	N.D.
25/09/2022	950	917	N.D.	770	849	N.D.
26/09/2022	922	897	N.D.	742	833	N.D.
27/09/2022	887	899	N.D.	760	859	N.D.
28/09/2022	899	875	N.D.	764	828	N.D.
29/09/2022	886	873	N.D.	781	829	N.D.
30/09/2022	889	968	N.D.	796	844	N.D.