

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

Canali Digitali

Periodo: dal 01/10/2022 al 31/12/2022

Sommario

Sommario

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

Introduzione

Come previsto dalla normativa PSD2 (Direttiva UE 2015/2366) e come da requisiti imposti da Banca d'Italia, a partire dal 01/12/2021 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 2022

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/10/2022	100	0	100	0
02/10/2022	100	0	100	0
03/10/2022	100	0	100	0
04/10/2022	100	0	100	0
05/10/2022	100	0	100	0
06/10/2022	100	0	100	0
07/10/2022	100	0	100	0
08/10/2022	100	0	100	0
09/10/2022	100	0	100	0
10/10/2022	100	0	100	0
11/10/2022	100	0	100	0
12/10/2022	100	0	100	0
13/10/2022	99	1	99	1
14/10/2022	100	0	100	0
15/10/2022	100	0	100	0
16/10/2022	100	0	100	0
17/10/2022	100	0	100	0
18/10/2022	100	0	100	0
19/10/2022	100	0	100	0
20/10/2022	99	1	99	1
21/10/2022	100	0	100	0
22/10/2022	99	1	99	1
23/10/2022	99	1	99	1
24/10/2022	100	0	100	0
25/10/2022	100	0	100	0
26/10/2022	100	0	100	0
27/10/2022	98	2	98	2
28/10/2022	100	0	100	0
29/10/2022	100	0	100	0
30/10/2022	92	8	94	6
31/10/2022	100	0	100	0

Uptime / Downtime - Novembre 2022

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

Uptime / Downtime - Dicembre 2022

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

Error rate – Ottobre 2022, Novembre 2022, Dicembre 2022

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

Tempi di Risposta - Ottobre 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]
01/10/2022	969	916	N.D.	830	914	N.D.
02/10/2022	944	925	N.D.	833	933	N.D.
03/10/2022	910	910	N.D.	781	856	N.D.
04/10/2022	914	911	N.D.	776	960	N.D.
05/10/2022	847	896	N.D.	794	838	N.D.
06/10/2022	845	908	N.D.	748	848	N.D.
07/10/2022	897	943	N.D.	766	877	N.D.
08/10/2022	882	853	N.D.	725	824	N.D.
09/10/2022	909	911	N.D.	839	914	N.D.
10/10/2022	872	891	N.D.	863	875	N.D.
11/10/2022	856	858	N.D.	774	870	N.D.
12/10/2022	879	876	N.D.	772	895	N.D.
13/10/2022	942	881	N.D.	776	928	N.D.
14/10/2022	925	953	N.D.	774	922	N.D.
15/10/2022	912	866	N.D.	759	900	N.D.
16/10/2022	907	886	N.D.	843	891	N.D.
17/10/2022	858	928	N.D.	762	888	N.D.
18/10/2022	878	891	N.D.	785	851	N.D.
19/10/2022	906	900	N.D.	776	837	N.D.
20/10/2022	898	869	N.D.	781	873	N.D.
21/10/2022	913	907	N.D.	782	892	N.D.
22/10/2022	1,906	1,893	N.D.	1,910	1,851	N.D.
23/10/2022	1,837	1,712	N.D.	1,694	1,900	N.D.
24/10/2022	927	868	N.D.	851	932	N.D.
25/10/2022	946	889	N.D.	786	887	N.D.
26/10/2022	1,027	905	N.D.	820	947	N.D.
27/10/2022	1,088	987	N.D.	949	1,013	N.D.
28/10/2022	924	901	N.D.	805	895	N.D.
29/10/2022	908	943	N.D.	804	836	N.D.
30/10/2022	1,504	1,474	N.D.	1,385	1,504	N.D.
31/10/2022	955	906	N.D.	803	939	N.D.

Tempi di Risposta - Novembre 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]
01/11/2022	998	958	N.D.	801	934	N.D.
02/11/2022	967	907	N.D.	775	905	N.D.
03/11/2022	920	896	N.D.	776	903	N.D.
04/11/2022	923	891	N.D.	872	903	N.D.
05/11/2022	916	877	N.D.	744	889	N.D.
06/11/2022	1,078	1,001	N.D.	885	1,015	N.D.
07/11/2022	929	899	N.D.	788	879	N.D.
08/11/2022	955	962	N.D.	784	891	N.D.
09/11/2022	934	908	N.D.	825	959	N.D.
10/11/2022	990	947	N.D.	814	926	N.D.
11/11/2022	951	936	N.D.	902	971	N.D.
12/11/2022	945	911	N.D.	851	1,005	N.D.
13/11/2022	1,130	1,055	N.D.	942	1,045	N.D.
14/11/2022	1,009	929	N.D.	853	980	N.D.
15/11/2022	970	967	N.D.	898	957	N.D.
16/11/2022	962	919	N.D.	785	971	N.D.
17/11/2022	1,038	1,059	N.D.	864	1,130	N.D.
18/11/2022	986	889	N.D.	781	930	N.D.
19/11/2022	965	899	N.D.	803	993	N.D.
20/11/2022	1,099	1,044	N.D.	876	1,126	N.D.
21/11/2022	1,106	1,129	N.D.	893	1,133	N.D.
22/11/2022	1,044	999	N.D.	817	1,027	N.D.
23/11/2022	1,017	944	N.D.	804	977	N.D.
24/11/2022	1,008	948	N.D.	820	998	N.D.
25/11/2022	1,038	960	N.D.	832	992	N.D.
26/11/2022	989	933	N.D.	805	1,000	N.D.
27/11/2022	979	971	N.D.	863	1,003	N.D.
28/11/2022	992	943	N.D.	796	979	N.D.
29/11/2022	999	979	N.D.	802	1,024	N.D.
30/11/2022	968	923	N.D.	796	956	N.D.

Tempi di Risposta - Dicembre 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]
01/12/2022	986	938	N.D.	797	997	N.D.
02/12/2022	1,041	960	N.D.	827	990	N.D.
03/12/2022	964	944	N.D.	857	950	N.D.
04/12/2022	1,077	1,008	N.D.	885	1,048	N.D.
05/12/2022	973	931	N.D.	823	965	N.D.
06/12/2022	1,013	1,003	N.D.	831	1,029	N.D.
07/12/2022	1,021	896	N.D.	775	1,007	N.D.
08/12/2022	971	936	N.D.	775	911	N.D.
09/12/2022	1,081	905	N.D.	779	1,024	N.D.
10/12/2022	1,081	981	N.D.	810	994	N.D.
11/12/2022	1,067	987	N.D.	900	1,053	N.D.
12/12/2022	1,035	958	N.D.	789	1,001	N.D.
13/12/2022	1,083	964	N.D.	902	1,059	N.D.
14/12/2022	1,002	922	N.D.	814	907	N.D.
15/12/2022	1,015	914	N.D.	808	926	N.D.
16/12/2022	924	921	N.D.	819	928	N.D.
17/12/2022	958	916	N.D.	769	885	N.D.
18/12/2022	1,093	990	N.D.	848	967	N.D.
19/12/2022	971	941	N.D.	771	897	N.D.
20/12/2022	1,016	942	N.D.	784	920	N.D.
21/12/2022	955	916	N.D.	811	895	N.D.
22/12/2022	1,051	949	N.D.	797	939	N.D.
23/12/2022	1,098	994	N.D.	826	907	N.D.
24/12/2022	1,159	923	N.D.	801	904	N.D.
25/12/2022	1,117	1,101	N.D.	948	1,095	N.D.
26/12/2022	990	980	N.D.	918	910	N.D.
27/12/2022	977	954	N.D.	801	917	N.D.
28/12/2022	1,072	951	N.D.	856	922	N.D.
29/12/2022	1,036	936	N.D.	820	931	N.D.
30/12/2022	991	935	N.D.	829	947	N.D.
31/12/2022	1,044	910	N.D.	792	920	N.D.