

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

Canali Digitali

Periodo: dal 01/01/2023 al 31/03/2023

Sommario

Sommario

Introduzione.....	3
Definizione KPI.....	4
Uptime / Downtime - Gennaio 2023	5
Uptime / Downtime - Febbraio 2023.....	6
Uptime / Downtime - Marzo 2023	7
Error rate – Gennaio 2023, Febbraio 2023, Marzo 2023.....	8
Tempi di Risposta - Gennaio 2023	9
Tempi di Risposta - Febbraio 2023	10
Tempi di Risposta - Marzo 2023.....	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 2023

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/01/2023	100	0	100	0
02/01/2023	100	0	100	0
03/01/2023	100	0	100	0
04/01/2023	100	0	100	0
05/01/2023	100	0	100	0
06/01/2023	100	0	100	0
07/01/2023	100	0	100	0
08/01/2023	100	0	100	0
09/01/2023	100	0	100	0
10/01/2023	99	1	100	0
11/01/2023	100	0	100	0
12/01/2023	100	0	100	0
13/01/2023	100	0	100	0
14/01/2023	100	0	100	0
15/01/2023	100	0	100	0
16/01/2023	100	0	100	0
17/01/2023	98	2	98	2
18/01/2023	100	0	100	0
19/01/2023	100	0	100	0
20/01/2023	100	0	100	0
21/01/2023	100	0	100	0
22/01/2023	100	0	100	0
23/01/2023	100	0	100	0
24/01/2023	95	5	95	5
25/01/2023	100	0	100	0
26/01/2023	100	0	100	0
27/01/2023	100	0	100	0
28/01/2023	100	0	100	0
29/01/2023	100	0	100	0
30/01/2023	100	0	99	1
31/01/2023	100	0	99	1

Uptime / Downtime - Febbraio 2023

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/02/2023	100	0	100	0
02/02/2023	100	0	99	1
03/02/2023	100	0	100	0
04/02/2023	99	1	100	0
05/02/2023	98	2	99	1
06/02/2023	100	0	100	0
07/02/2023	100	0	100	0
08/02/2023	100	0	100	0
09/02/2023	100	0	100	0
10/02/2023	100	0	100	0
11/02/2023	100	0	100	0
12/02/2023	100	0	100	0
13/02/2023	100	0	100	0
14/02/2023	100	0	100	0
15/02/2023	100	0	100	0
16/02/2023	100	0	100	0
17/02/2023	100	0	100	0
18/02/2023	100	0	100	0
19/02/2023	100	0	100	0
20/02/2023	100	0	100	0
21/02/2023	100	0	100	0
22/02/2023	100	0	100	0
23/02/2023	99	1	99	1
24/02/2023	92	8	93	7
25/02/2023	99	1	100	0
26/02/2023	100	0	99	1
27/02/2023	99	1	100	0
28/02/2023	100	0	100	0

Uptime / Downtime - Marzo 2023

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/03/2023	100	0	100	0
02/03/2023	97	3	97	3
03/03/2023	100	0	100	0
04/03/2023	100	0	100	0
05/03/2023	100	0	100	0
06/03/2023	100	0	100	0
07/03/2023	100	0	100	0
08/03/2023	100	0	100	0
09/03/2023	100	0	100	0
10/03/2023	100	0	100	0
11/03/2023	100	0	100	0
12/03/2023	100	0	100	0
13/03/2023	100	0	100	0
14/03/2023	100	0	100	0
15/03/2023	100	0	100	0
16/03/2023	100	0	100	0
17/03/2023	100	0	100	0
18/03/2023	100	0	100	0
19/03/2023	100	0	100	0
20/03/2023	100	0	100	0
21/03/2023	100	0	100	0
22/03/2023	100	0	100	0
23/03/2023	100	0	100	0
24/03/2023	97	3	99	1
25/03/2023	100	0	100	0
26/03/2023	100	0	100	0
27/03/2023	100	0	100	0
28/03/2023	100	0	100	0
29/03/2023	100	0	100	0
30/03/2023	100	0	100	0
31/03/2023	99	1	99	1

Error rate – Gennaio 2023, Febbraio 2023, Marzo 2023

Data	Error rate [%]	Data	Error rate [%]	Data	Error rate [%]
01/01/2023	N.D.	01/02/2023	N.D.	01/03/2023	N.D.
02/01/2023	N.D.	02/02/2023	N.D.	02/03/2023	N.D.
03/01/2023	N.D.	03/02/2023	N.D.	03/03/2023	N.D.
04/01/2023	N.D.	04/02/2023	N.D.	04/03/2023	N.D.
05/01/2023	N.D.	05/02/2023	N.D.	05/03/2023	N.D.
06/01/2023	N.D.	06/02/2023	N.D.	06/03/2023	N.D.
07/01/2023	N.D.	07/02/2023	N.D.	07/03/2023	N.D.
08/01/2023	N.D.	08/02/2023	N.D.	08/03/2023	N.D.
09/01/2023	N.D.	09/02/2023	N.D.	09/03/2023	N.D.
10/01/2023	N.D.	10/02/2023	N.D.	10/03/2023	N.D.
11/01/2023	N.D.	11/02/2023	N.D.	11/03/2023	N.D.
12/01/2023	N.D.	12/02/2023	N.D.	12/03/2023	N.D.
13/01/2023	N.D.	13/02/2023	N.D.	13/03/2023	N.D.
14/01/2023	N.D.	14/02/2023	N.D.	14/03/2023	N.D.
15/01/2023	N.D.	15/02/2023	N.D.	15/03/2023	N.D.
16/01/2023	N.D.	16/02/2023	N.D.	16/03/2023	N.D.
17/01/2023	N.D.	17/02/2023	N.D.	17/03/2023	N.D.
18/01/2023	N.D.	18/02/2023	N.D.	18/03/2023	N.D.
19/01/2023	N.D.	19/02/2023	N.D.	19/03/2023	N.D.
20/01/2023	N.D.	20/02/2023	N.D.	20/03/2023	N.D.
21/01/2023	N.D.	21/02/2023	N.D.	21/03/2023	N.D.
22/01/2023	N.D.	22/02/2023	N.D.	22/03/2023	N.D.
23/01/2023	N.D.	23/02/2023	N.D.	23/03/2023	N.D.
24/01/2023	N.D.	24/02/2023	N.D.	24/03/2023	N.D.
25/01/2023	N.D.	25/02/2023	N.D.	25/03/2023	N.D.
26/01/2023	N.D.	26/02/2023	N.D.	26/03/2023	N.D.
27/01/2023	N.D.	27/02/2023	N.D.	27/03/2023	N.D.
28/01/2023	N.D.	28/02/2023	N.D.	28/03/2023	N.D.
29/01/2023	N.D.			29/03/2023	N.D.
30/01/2023	N.D.			30/03/2023	N.D.
31/01/2023	N.D.			31/03/2023	N.D.

Tempi di Risposta - Gennaio 2023

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]
01/01/2023	1,064	1,043	N.D.	911	982	N.D.
02/01/2023	1,039	923	N.D.	787	942	N.D.
03/01/2023	995	930	N.D.	809	901	N.D.
04/01/2023	969	945	N.D.	841	974	N.D.
05/01/2023	1,041	962	N.D.	818	942	N.D.
06/01/2023	935	937	N.D.	812	880	N.D.
07/01/2023	946	975	N.D.	812	877	N.D.
08/01/2023	1,004	960	N.D.	847	969	N.D.
09/01/2023	956	913	N.D.	821	959	N.D.
10/01/2023	1,094	974	N.D.	970	1,114	N.D.
11/01/2023	942	948	N.D.	772	883	N.D.
12/01/2023	957	876	N.D.	760	919	N.D.
13/01/2023	1,070	879	N.D.	793	936	N.D.
14/01/2023	911	841	N.D.	740	890	N.D.
15/01/2023	1,002	978	N.D.	869	997	N.D.
16/01/2023	1,031	970	N.D.	863	977	N.D.
17/01/2023	1,103	952	N.D.	798	980	N.D.
18/01/2023	973	959	N.D.	808	892	N.D.
19/01/2023	924	923	N.D.	779	874	N.D.
20/01/2023	928	892	N.D.	837	890	N.D.
21/01/2023	888	884	N.D.	742	865	N.D.
22/01/2023	963	944	N.D.	829	903	N.D.
23/01/2023	942	901	N.D.	782	883	N.D.
24/01/2023	1,395	1,343	N.D.	1,213	1,392	N.D.
25/01/2023	934	988	N.D.	764	899	N.D.
26/01/2023	919	883	N.D.	770	965	N.D.
27/01/2023	946	918	N.D.	818	949	N.D.
28/01/2023	974	974	N.D.	821	1,027	N.D.
29/01/2023	1,054	1,035	N.D.	896	1,022	N.D.
30/01/2023	931	913	N.D.	855	1,009	N.D.
31/01/2023	997	924	N.D.	840	1,008	N.D.

Tempi di Risposta - Febbraio 2023

Data	Interface 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]
01/02/2023	964	936	N.D.	807	934	N.D.
02/02/2023	958	902	N.D.	784	941	N.D.
03/02/2023	1,036	915	N.D.	823	953	N.D.
04/02/2023	1,056	1,013	N.D.	841	1,019	N.D.
05/02/2023	1,212	1,114	N.D.	1,020	1,100	N.D.
06/02/2023	1,076	928	N.D.	800	972	N.D.
07/02/2023	1,002	908	N.D.	749	872	N.D.
08/02/2023	1,019	997	N.D.	797	919	N.D.
09/02/2023	1,019	929	N.D.	770	883	N.D.
10/02/2023	1,002	874	N.D.	810	863	N.D.
11/02/2023	987	863	N.D.	841	886	N.D.
12/02/2023	1,150	1,037	N.D.	983	936	N.D.
13/02/2023	1,051	947	N.D.	838	947	N.D.
14/02/2023	1,063	918	N.D.	815	945	N.D.
15/02/2023	1,004	985	N.D.	763	914	N.D.
16/02/2023	1,016	917	N.D.	757	899	N.D.
17/02/2023	963	915	N.D.	774	877	N.D.
18/02/2023	960	893	N.D.	762	902	N.D.
19/02/2023	1,068	949	N.D.	926	968	N.D.
20/02/2023	977	923	N.D.	776	903	N.D.
21/02/2023	1,036	926	N.D.	844	935	N.D.
22/02/2023	1,008	895	N.D.	861	939	N.D.
23/02/2023	1,069	922	N.D.	820	1,016	N.D.
24/02/2023	995	948	N.D.	762	903	N.D.
25/02/2023	1,031	983	N.D.	845	936	N.D.
26/02/2023	1,080	1,044	N.D.	991	1,128	N.D.
27/02/2023	1,041	990	N.D.	813	992	N.D.
28/02/2023	995	923	N.D.	832	934	N.D.

Tempi di Risposta - Marzo 2023

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]
01/03/2023	982	926	N.D.	799	920	N.D.
02/03/2023	952	925	N.D.	784	913	N.D.
03/03/2023	1,051	951	N.D.	776	912	N.D.
04/03/2023	977	907	N.D.	794	936	N.D.
05/03/2023	1,075	1,060	N.D.	867	966	N.D.
06/03/2023	979	958	N.D.	816	962	N.D.
07/03/2023	988	955	N.D.	794	922	N.D.
08/03/2023	994	917	N.D.	813	916	N.D.
09/03/2023	975	888	N.D.	810	947	N.D.
10/03/2023	1,027	923	N.D.	755	909	N.D.
11/03/2023	1,045	956	N.D.	853	968	N.D.
12/03/2023	1,126	992	N.D.	903	1,020	N.D.
13/03/2023	1,066	1,002	N.D.	871	938	N.D.
14/03/2023	978	909	N.D.	809	924	N.D.
15/03/2023	1,091	948	N.D.	845	950	N.D.
16/03/2023	1,052	993	N.D.	903	944	N.D.
17/03/2023	1,020	954	N.D.	843	937	N.D.
18/03/2023	1,025	964	N.D.	829	980	N.D.
19/03/2023	1,272	1,335	N.D.	1,120	1,203	N.D.
20/03/2023	1,049	1,013	N.D.	865	1,005	N.D.
21/03/2023	1,045	946	N.D.	831	921	N.D.
22/03/2023	1,018	963	N.D.	875	945	N.D.
23/03/2023	1,008	989	N.D.	788	924	N.D.
24/03/2023	1,840	1,531	N.D.	1,141	1,378	N.D.
25/03/2023	967	942	N.D.	820	926	N.D.
26/03/2023	1,080	1,016	N.D.	982	1,089	N.D.
27/03/2023	1,011	932	N.D.	805	953	N.D.
28/03/2023	1,000	919	N.D.	803	946	N.D.
29/03/2023	1,038	909	N.D.	819	943	N.D.
30/03/2023	1,009	937	N.D.	796	918	N.D.
31/03/2023	1,013	959	N.D.	815	951	N.D.