

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

Canali Digitali

Periodo: dal 01/04/2023 al 30/06/2023

Sommario

Sommario

Introduzione	3
Definizione KPI	4
Uptime / Downtime - Aprile 2023	5
Uptime / Downtime - Maggio 2023.....	6
Uptime / Downtime - Giugno 2023.....	7
Error rate – Aprile 2023, Maggio 2023, Giugno 2023	8
Tempi di Risposta - Aprile 2023.....	9
Tempi di Risposta - Maggio 2023	10
Tempi di Risposta - Giugno 2023	11

Introduzione

Come previsto dalla normativa PSD2 (Direttiva UE 2015/2366) e come da requisiti imposti da Banca d'Italia, a partire dal 01/06/2020 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 2023

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

Uptime / Downtime - Maggio 2023

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

Uptime / Downtime - Giugno 2023

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

Error rate – Aprile 2023, Maggio 2023, Giugno 2023

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

Tempi di Risposta - Aprile 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]
01/04/2023	1016	986	N.D.	792	934	N.D.
02/04/2023	1070	1037	N.D.	894	1047	N.D.
03/04/2023	1035	949	N.D.	836	1019	N.D.
04/04/2023	1054	900	N.D.	821	913	N.D.
05/04/2023	953	894	N.D.	794	889	N.D.
06/04/2023	1042	963	N.D.	765	910	N.D.
07/04/2023	996	899	N.D.	796	933	N.D.
08/04/2023	1122	1025	N.D.	903	1008	N.D.
09/04/2023	1446	1306	N.D.	1168	1269	N.D.
10/04/2023	1127	1053	N.D.	873	1016	N.D.
11/04/2023	1036	929	N.D.	833	944	N.D.
12/04/2023	1080	990	N.D.	926	956	N.D.
13/04/2023	1000	906	N.D.	763	915	N.D.
14/04/2023	1026	887	N.D.	791	927	N.D.
15/04/2023	1032	966	N.D.	818	992	N.D.
16/04/2023	113	1103	N.D.	933	1088	N.D.
17/04/2023	1090	983	N.D.	893	994	N.D.
18/04/2023	1092	927	N.D.	877	969	N.D.
19/04/2023	982	921	N.D.	798	945	N.D.
20/04/2023	1031	924	N.D.	822	931	N.D.
21/04/2023	1052	974	N.D.	796	962	N.D.
22/04/2023	1036	961	N.D.	850	967	N.D.
23/04/2023	1294	1232	N.D.	1183	1191	N.D.
24/04/2023	1092	948	N.D.	869	958	N.D.
25/04/2023	967	896	N.D.	760	899	N.D.
26/04/2023	1001	889	N.D.	761	948	N.D.
27/04/2023	977	876	N.D.	795	935	N.D.
28/04/2023	1023	889	N.D.	771	958	N.D.
29/04/2023	983	926	N.D.	817	993	N.D.
30/04/2023	1057	986	N.D.	872	1041	N.D.

Tempi di Risposta - Maggio 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]
01/05/2023	931	898	N.D.	743	911	N.D.
02/05/2023	972	886	N.D.	769	886	N.D.
03/05/2023	1075	917	N.D.	791	962	N.D.
04/05/2023	999	913	N.D.	764	878	N.D.
05/05/2023	1006	887	N.D.	761	896	N.D.
06/05/2023	997	911	N.D.	859	993	N.D.
07/05/2023	1048	933	N.D.	840	997	N.D.
08/05/2023	1164	904	N.D.	845	972	N.D.
09/05/2023	1011	939	N.D.	738	917	N.D.
10/05/2023	983	905	N.D.	757	861	N.D.
11/05/2023	1062	975	N.D.	823	933	N.D.
12/05/2023	1005	892	N.D.	768	874	N.D.
13/05/2023	963	926	N.D.	754	882	N.D.
14/05/2023	1117	1075	N.D.	885	989	N.D.
15/05/2023	997	950	N.D.	792	889	N.D.
16/05/2023	1010	881	N.D.	783	937	N.D.
17/05/2023	1002	898	N.D.	756	883	N.D.
18/05/2023	987	873	N.D.	728	841	N.D.
19/05/2023	997	873	N.D.	765	882	N.D.
20/05/2023	1051	883	N.D.	787	915	N.D.
21/05/2023	1125	966	N.D.	902	981	N.D.
22/05/2023	1023	908	N.D.	773	932	N.D.
23/05/2023	997	896	N.D.	761	898	N.D.
24/05/2023	1032	922	N.D.	795	869	N.D.
25/05/2023	1015	913	N.D.	762	891	N.D.
26/05/2023	1017	866	N.D.	780	879	N.D.
27/05/2023	1020	897	N.D.	747	904	N.D.
28/05/2023	1220	977	N.D.	904	1024	N.D.
29/05/2023	1002	856	N.D.	771	853	N.D.
30/05/2023	1009	858	N.D.	764	857	N.D.
31/05/2023	1008	910	N.D.	758	903	N.D.

Tempi di Risposta - Giugno 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]
01/06/2023	972	914	N.D.	723	863	N.D.
02/06/2023	947	875	N.D.	738	861	N.D.
03/06/2023	950	873	N.D.	730	845	N.D.
04/06/2023	1045	924	N.D.	830	927	N.D.
05/06/2023	1047	887	N.D.	818	949	N.D.
06/06/2023	1076	923	N.D.	839	937	N.D.
07/06/2023	989	886	N.D.	775	877	N.D.
08/06/2023	982	877	N.D.	740	898	N.D.
09/06/2023	994	880	N.D.	741	899	N.D.
10/06/2023	989	868	N.D.	742	852	N.D.
11/06/2023	1060	1000	N.D.	869	963	N.D.
12/06/2023	1010	899	N.D.	777	885	N.D.
13/06/2023	1016	889	N.D.	740	869	N.D.
14/06/2023	1055	941	N.D.	832	904	N.D.
15/06/2023	984	885	N.D.	787	841	N.D.
16/06/2023	991	901	N.D.	800	868	N.D.
17/06/2023	956	890	N.D.	733	881	N.D.
18/06/2023	1079	1110	N.D.	909	1022	N.D.
19/06/2023	996	886	N.D.	754	868	N.D.
20/06/2023	1012	868	N.D.	740	899	N.D.
21/06/2023	1032	898	N.D.	808	923	N.D.
22/06/2023	1144	966	N.D.	885	978	N.D.
23/06/2023	1041	843	N.D.	738	891	N.D.
24/06/2023	1028	848	N.D.	764	893	N.D.
25/06/2023	1207	1045	N.D.	893	1023	N.D.
26/06/2023	1030	883	N.D.	779	909	N.D.
27/06/2023	null	920	N.D.	null	955	N.D.
28/06/2023	940	964	N.D.	786	807	N.D.
29/06/2023	965	935	N.D.	811	806	N.D.
30/06/2023	984	956	N.D.	869	865	N.D.