

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

Canali Digitali

Periodo: dal 01/07/2023 al 30/09/2023

Sommario

Sommario

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

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

Uptime / Downtime - Agosto 2023

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

Uptime / Downtime - Settembre 2023

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

Error rate – Luglio 2023, Agosto 2023, Settembre 2023

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

Tempi di Risposta - Luglio 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]
01/07/2023	947	963	N.D.	790	836	N.D.
02/07/2023	1127	1154	N.D.	1021	952	N.D.
03/07/2023	974	966	N.D.	785	801	N.D.
04/07/2023	1044	1033	N.D.	812	865	N.D.
05/07/2023	1013	1001	N.D.	810	847	N.D.
06/07/2023	983	982	N.D.	827	806	N.D.
07/07/2023	927	961	N.D.	778	864	N.D.
08/07/2023	915	896	N.D.	769	803	N.D.
09/07/2023	1060	1092	N.D.	899	945	N.D.
10/07/2023	919	917	N.D.	813	839	N.D.
11/07/2023	920	950	N.D.	794	789	N.D.
12/07/2023	900	893	N.D.	778	804	N.D.
13/07/2023	975	978	N.D.	826	790	N.D.
14/07/2023	928	966	N.D.	780	862	N.D.
15/07/2023	920	893	N.D.	771	804	N.D.
16/07/2023	1004	1014	N.D.	848	859	N.D.
17/07/2023	966	929	N.D.	796	788	N.D.
18/07/2023	967	960	N.D.	768	819	N.D.
19/07/2023	932	901	N.D.	747	778	N.D.
20/07/2023	939	900	N.D.	765	776	N.D.
21/07/2023	932	910	N.D.	761	804	N.D.
22/07/2023	892	889	N.D.	790	754	N.D.
23/07/2023	1054	1017	N.D.	910	878	N.D.
24/07/2023	906	952	N.D.	793	759	N.D.
25/07/2023	914	900	N.D.	746	805	N.D.
26/07/2023	923	933	N.D.	756	795	N.D.
27/07/2023	879	902	N.D.	761	745	N.D.
28/07/2023	924	934	N.D.	778	823	N.D.
29/07/2023	911	895	N.D.	756	786	N.D.
30/07/2023	1013	1027	N.D.	909	884	N.D.
31/07/2023	995	966	N.D.	825	828	N.D.

Tempi di Risposta - Agosto 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]
01/08/2023	1056	1075	N.D.	1015	953	N.D.
02/08/2023	930	943	N.D.	762	771	N.D.
03/08/2023	911	923	N.D.	763	794	N.D.
04/08/2023	942	907	N.D.	754	822	N.D.
05/08/2023	944	938	N.D.	761	796	N.D.
06/08/2023	1041	1023	N.D.	906	923	N.D.
07/08/2023	920	912	N.D.	817	797	N.D.
08/08/2023	949	901	N.D.	788	769	N.D.
09/08/2023	1004	889	N.D.	762	753	N.D.
10/08/2023	965	921	N.D.	771	787	N.D.
11/08/2023	958	922	N.D.	785	785	N.D.
12/08/2023	931	906	N.D.	757	779	N.D.
13/08/2023	1010	1008	N.D.	812	861	N.D.
14/08/2023	925	917	N.D.	782	781	N.D.
15/08/2023	926	943	N.D.	756	793	N.D.
16/08/2023	964	933	N.D.	773	793	N.D.
17/08/2023	921	934	N.D.	780	783	N.D.
18/08/2023	942	944	N.D.	783	859	N.D.
19/08/2023	929	939	N.D.	759	780	N.D.
20/08/2023	1022	996	N.D.	948	874	N.D.
21/08/2023	956	932	N.D.	784	783	N.D.
22/08/2023	980	936	N.D.	792	774	N.D.
23/08/2023	1007	933	N.D.	783	815	N.D.
24/08/2023	947	956	N.D.	811	782	N.D.
25/08/2023	968	963	N.D.	757	770	N.D.
26/08/2023	968	891	N.D.	776	757	N.D.
27/08/2023	1028	1010	N.D.	832	883	N.D.
28/08/2023	996	926	N.D.	755	765	N.D.
29/08/2023	1031	913	N.D.	769	780	N.D.
30/08/2023	965	947	N.D.	789	791	N.D.
31/08/2023	1048	990	N.D.	792	787	N.D.

Tempi di Risposta - Settembre 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]
01/09/2023	1039	974	N.D.	813	845	N.D.
02/09/2023	999	983	N.D.	814	837	N.D.
03/09/2023	1072	1050	N.D.	896	936	N.D.
04/09/2023	1006	958	N.D.	783	814	N.D.
05/09/2023	1005	954	N.D.	807	796	N.D.
06/09/2023	991	963	N.D.	784	833	N.D.
07/09/2023	1034	944	N.D.	801	805	N.D.
08/09/2023	1016	1022	N.D.	840	851	N.D.
09/09/2023	1074	934	N.D.	840	831	N.D.
10/09/2023	1088	1071	N.D.	924	924	N.D.
11/09/2023	1054	981	N.D.	775	805	N.D.
12/09/2023	994	981	N.D.	758	803	N.D.
13/09/2023	956	915	N.D.	783	767	N.D.
14/09/2023	937	905	N.D.	742	741	N.D.
15/09/2023	920	926	N.D.	759	788	N.D.
16/09/2023	987	955	N.D.	752	772	N.D.
17/09/2023	959	898	N.D.	757	778	N.D.
18/09/2023	950	903	N.D.	786	770	N.D.
19/09/2023	979	900	N.D.	706	735	N.D.
20/09/2023	970	862	N.D.	720	749	N.D.
21/09/2023	991	900	N.D.	747	800	N.D.
22/09/2023	974	915	N.D.	755	776	N.D.
23/09/2023	1007	952	N.D.	759	811	N.D.
24/09/2023	1065	972	N.D.	817	816	N.D.
25/09/2023	1073	894	N.D.	768	776	N.D.
26/09/2023	970	883	N.D.	822	826	N.D.
27/09/2023	983	887	N.D.	789	776	N.D.
28/09/2023	1024	910	N.D.	807	805	N.D.
29/09/2023	990	936	N.D.	742	801	N.D.
30/09/2023	976	904	N.D.	781	765	N.D.