

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

Canali Digitali

Periodo: dal 01/10/2023 al 31/12/2023

Sommario

Sommario

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

Introduzione

Come previsto dalla normativa PSD2 (Direttiva UE 2015/2366) e come da requisiti imposti da Banca d'Italia, a partire dal 01/12/2021 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 2023

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/10/2023	100	0	100	0
02/10/2023	100	0	100	0
03/10/2023	100	0	100	0
04/10/2023	100	0	100	0
05/10/2023	99	1	100	0
06/10/2023	100	0	100	0
07/10/2023	100	0	100	0
08/10/2023	100	0	100	0
09/10/2023	100	0	100	0
10/10/2023	100	0	100	0
11/10/2023	99	1	99	1
12/10/2023	98	2	99	1
13/10/2023	99	1	100	0
14/10/2023	100	0	100	0
15/10/2023	100	0	100	0
16/10/2023	100	0	100	0
17/10/2023	100	0	100	0
18/10/2023	100	0	100	0
19/10/2023	100	0	100	0
20/10/2023	100	0	100	0
21/10/2023	98	2	99	1
22/10/2023	100	0	100	0
23/10/2023	100	0	100	0
24/10/2023	100	0	100	0
25/10/2023	100	0	100	0
26/10/2023	100	0	100	0
27/10/2023	98	2	100	0
28/10/2023	100	0	100	0
29/10/2023	90	10	90	10
30/10/2023	100	0	100	0
31/10/2023	100	0	100	0

Uptime / Downtime - Novembre 2023

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

Uptime / Downtime - Dicembre 2023

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

Error rate – Ottobre 2023, Novembre 2023, Dicembre 2023

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

Tempi di Risposta - Ottobre 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]
01/10/2023	1.038	943	N.D.	844	843	N.D.
02/10/2023	1.005	893	N.D.	820	775	N.D.
03/10/2023	972	939	N.D.	777	848	N.D.
04/10/2023	937	909	N.D.	743	781	N.D.
05/10/2023	977	954	N.D.	802	861	N.D.
06/10/2023	1.029	929	N.D.	813	763	N.D.
07/10/2023	1.044	959	N.D.	847	839	N.D.
08/10/2023	1.066	912	N.D.	916	870	N.D.
09/10/2023	965	885	N.D.	742	741	N.D.
10/10/2023	959	909	N.D.	798	775	N.D.
11/10/2023	929	986	N.D.	718	723	N.D.
12/10/2023	1.112	1.151	N.D.	877	980	N.D.
13/10/2023	1.046	1.008	N.D.	723	743	N.D.
14/10/2023	974	940	N.D.	763	769	N.D.
15/10/2023	1.028	927	N.D.	804	775	N.D.
16/10/2023	909	845	N.D.	721	727	N.D.
17/10/2023	936	843	N.D.	712	724	N.D.
18/10/2023	900	843	N.D.	695	701	N.D.
19/10/2023	996	861	N.D.	715	731	N.D.
20/10/2023	943	881	N.D.	739	757	N.D.
21/10/2023	1.209	1.098	N.D.	912	983	N.D.
22/10/2023	1.042	942	N.D.	834	852	N.D.
23/10/2023	1.016	904	N.D.	801	785	N.D.
24/10/2023	963	848	N.D.	737	744	N.D.
25/10/2023	967	883	N.D.	732	762	N.D.
26/10/2023	991	870	N.D.	747	753	N.D.
27/10/2023	956	880	N.D.	718	713	N.D.
28/10/2023	984	876	N.D.	748	759	N.D.
29/10/2023	1.941	1.869	N.D.	1.628	1.684	N.D.
30/10/2023	952	895	N.D.	711	744	N.D.
31/10/2023	1.005	926	N.D.	781	805	N.D.

Tempi di Risposta - Novembre 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]
01/11/2023	957	890	N.D.	787	719	N.D.
02/11/2023	1.061	908	N.D.	735	748	N.D.
03/11/2023	1.021	870	N.D.	749	740	N.D.
04/11/2023	995	983	N.D.	731	753	N.D.
05/11/2023	1.064	914	N.D.	913	809	N.D.
06/11/2023	1.000	875	N.D.	715	700	N.D.
07/11/2023	991	872	N.D.	765	740	N.D.
08/11/2023	959	890	N.D.	718	743	N.D.
09/11/2023	987	900	N.D.	741	727	N.D.
10/11/2023	942	826	N.D.	711	741	N.D.
11/11/2023	916	857	N.D.	734	875	N.D.
12/11/2023	969	894	N.D.	776	755	N.D.
13/11/2023	996	865	N.D.	733	781	N.D.
14/11/2023	970	869	N.D.	741	715	N.D.
15/11/2023	1.041	991	N.D.	801	861	N.D.
16/11/2023	991	904	N.D.	832	817	N.D.
17/11/2023	967	911	N.D.	726	785	N.D.
18/11/2023	1.012	976	N.D.	805	843	N.D.
19/11/2023	1.016	1.004	N.D.	793	844	N.D.
20/11/2023	1.001	924	N.D.	744	769	N.D.
21/11/2023	1.015	920	N.D.	757	759	N.D.
22/11/2023	1.014	925	N.D.	794	843	N.D.
23/11/2023	993	885	N.D.	742	745	N.D.
24/11/2023	985	968	N.D.	764	744	N.D.
25/11/2023	1.027	905	N.D.	750	798	N.D.
26/11/2023	1.064	979	N.D.	904	842	N.D.
27/11/2023	1.064	966	N.D.	797	873	N.D.
28/11/2023	1.015	892	N.D.	742	736	N.D.
29/11/2023	1.039	939	N.D.	770	761	N.D.
30/11/2023	1.016	901	N.D.	757	806	N.D.

Tempi di Risposta - Dicembre 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]
01/12/2023	771	993	N.D.	771	796	N.D.
02/12/2023	780	935	N.D.	780	810	N.D.
03/12/2023	926	952	N.D.	926	924	N.D.
04/12/2023	758	998	N.D.	758	736	N.D.
05/12/2023	772	941	N.D.	772	823	N.D.
06/12/2023	736	901	N.D.	736	730	N.D.
07/12/2023	766	949	N.D.	766	759	N.D.
08/12/2023	749	934	N.D.	749	786	N.D.
09/12/2023	745	930	N.D.	745	773	N.D.
10/12/2023	847	978	N.D.	847	932	N.D.
11/12/2023	770	883	N.D.	770	819	N.D.
12/12/2023	770	906	N.D.	770	769	N.D.
13/12/2023	753	925	N.D.	753	746	N.D.
14/12/2023	752	915	N.D.	752	785	N.D.
15/12/2023	787	911	N.D.	787	751	N.D.
16/12/2023	794	927	N.D.	794	775	N.D.
17/12/2023	790	866	N.D.	790	837	N.D.
18/12/2023	700	992	N.D.	700	718	N.D.
19/12/2023	758	996	N.D.	758	729	N.D.
20/12/2023	729	1.008	N.D.	729	750	N.D.
21/12/2023	722	913	N.D.	722	738	N.D.
22/12/2023	757	943	N.D.	757	810	N.D.
23/12/2023	793	956	N.D.	793	853	N.D.
24/12/2023	853	984	N.D.	853	926	N.D.
25/12/2023	803	903	N.D.	803	887	N.D.
26/12/2023	761	853	N.D.	761	830	N.D.
27/12/2023	706	883	N.D.	706	746	N.D.
28/12/2023	737	931	N.D.	737	727	N.D.
29/12/2023	720	1.023	N.D.	720	791	N.D.
30/12/2023	715	982	N.D.	715	751	N.D.
31/12/2023	828	1.056	N.D.	828	883	N.D.