

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

Canali Digitali

Periodo: dal 01/01/2025 al 31/03/2025

Sommario

Sommario

Introduzione	3
Definizione KPI	4
Uptime / Downtime - Gennaio 2025	5
Uptime / Downtime - Febbraio 2025	6
Uptime / Downtime - Marzo 2025	7
Error rate – Gennaio 2025, Febbraio 2025, Marzo 2025	8
Tempi di Risposta - Gennaio 2025	9
Tempi di Risposta - Febbraio 2025	10
Tempi di Risposta - Marzo 2025	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 2025

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/01/2025	100	0	100	0
02/01/2025	100	0	100	0
03/01/2025	100	0	100	0
04/01/2025	100	0	100	0
05/01/2025	94	6	100	0
06/01/2025	100	0	100	0
07/01/2025	99	1	99	1
08/01/2025	100	0	100	0
09/01/2025	100	0	100	0
10/01/2025	100	0	100	0
11/01/2025	100	0	100	0
12/01/2025	100	0	100	0
13/01/2025	100	0	100	0
14/01/2025	100	0	100	0
15/01/2025	100	0	100	0
16/01/2025	100	0	100	0
17/01/2025	100	0	100	0
18/01/2025	100	0	100	0
19/01/2025	100	0	100	0
20/01/2025	100	0	100	0
21/01/2025	100	0	100	0
22/01/2025	100	0	100	0
23/01/2025	100	0	100	0
24/01/2025	100	0	100	0
25/01/2025	100	0	100	0
26/01/2025	100	0	100	0
27/01/2025	100	0	100	0
28/01/2025	100	0	100	0
29/01/2025	100	0	100	0
30/01/2025	100	0	100	0
31/01/2025	100	0	100	0

Uptime / Downtime - Febbraio 2025

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/02/2025	100	0	100	0
02/02/2025	100	0	100	0
03/02/2025	99	1	99	1
04/02/2025	100	0	100	0
05/02/2025	100	0	100	0
06/02/2025	100	0	100	0
07/02/2025	100	0	100	0
08/02/2025	100	0	100	0
09/02/2025	100	0	100	0
10/02/2025	100	0	100	0
11/02/2025	100	0	100	0
12/02/2025	100	0	100	0
13/02/2025	100	0	100	0
14/02/2025	100	0	100	0
15/02/2025	100	0	100	0
16/02/2025	100	0	100	0
17/02/2025	100	0	100	0
18/02/2025	100	0	100	0
19/02/2025	100	0	100	0
20/02/2025	100	0	100	0
21/02/2025	100	0	100	0
22/02/2025	100	0	100	0
23/02/2025	100	0	100	0
24/02/2025	100	0	99	1
25/02/2025	99	1	99	1
26/02/2025	100	0	100	0
27/02/2025	100	0	100	0
28/02/2025	100	0	100	0

Uptime / Downtime - Marzo 2025

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/03/2025	100	0	100	0
02/03/2025	100	0	100	0
03/03/2025	100	0	100	0
04/03/2025	100	0	100	0
05/03/2025	100	0	100	0
06/03/2025	100	0	100	0
07/03/2025	100	0	100	0
08/03/2025	100	0	100	0
09/03/2025	100	0	100	0
10/03/2025	100	0	100	0
11/03/2025	100	0	100	0
12/03/2025	100	0	100	0
13/03/2025	100	0	100	0
14/03/2025	100	0	100	0
15/03/2025	100	0	100	0
16/03/2025	100	0	100	0
17/03/2025	100	0	100	0
18/03/2025	100	0	100	0
19/03/2025	100	0	100	0
20/03/2025	99	1	100	0
21/03/2025	100	0	100	0
22/03/2025	100	0	100	0
23/03/2025	100	0	100	0
24/03/2025	100	0	100	0
25/03/2025	100	0	100	0
26/03/2025	100	0	100	0
27/03/2025	98	2	98	2
28/03/2025	100	0	100	0
29/03/2025	100	0	100	0
30/03/2025	100	0	100	0
31/03/2025	100	0	100	0

Error rate – Gennaio 2025, Febbraio 2025, Marzo 2025

Data	Error rate [%]	Data	Error rate [%]	Data	Error rate [%]
01/01/2025	N.D.	01/02/2025	N.D.	01/03/2025	N.D.
02/01/2025	N.D.	02/02/2025	N.D.	02/03/2025	N.D.
03/01/2025	N.D.	03/02/2025	N.D.	03/03/2025	N.D.
04/01/2025	N.D.	04/02/2025	N.D.	04/03/2025	N.D.
05/01/2025	N.D.	05/02/2025	N.D.	05/03/2025	N.D.
06/01/2025	N.D.	06/02/2025	N.D.	06/03/2025	N.D.
07/01/2025	N.D.	07/02/2025	N.D.	07/03/2025	N.D.
08/01/2025	N.D.	08/02/2025	N.D.	08/03/2025	N.D.
09/01/2025	N.D.	09/02/2025	N.D.	09/03/2025	N.D.
10/01/2025	N.D.	10/02/2025	N.D.	10/03/2025	N.D.
11/01/2025	N.D.	11/02/2025	N.D.	11/03/2025	N.D.
12/01/2025	N.D.	12/02/2025	N.D.	12/03/2025	N.D.
13/01/2025	N.D.	13/02/2025	N.D.	13/03/2025	N.D.
14/01/2025	N.D.	14/02/2025	N.D.	14/03/2025	N.D.
15/01/2025	N.D.	15/02/2025	N.D.	15/03/2025	N.D.
16/01/2025	N.D.	16/02/2025	N.D.	16/03/2025	N.D.
17/01/2025	N.D.	17/02/2025	N.D.	17/03/2025	N.D.
18/01/2025	N.D.	18/02/2025	N.D.	18/03/2025	N.D.
19/01/2025	N.D.	19/02/2025	N.D.	19/03/2025	N.D.
20/01/2025	N.D.	20/02/2025	N.D.	20/03/2025	N.D.
21/01/2025	N.D.	21/02/2025	N.D.	21/03/2025	N.D.
22/01/2025	N.D.	22/02/2025	N.D.	22/03/2025	N.D.
23/01/2025	N.D.	23/02/2025	N.D.	23/03/2025	N.D.
24/01/2025	N.D.	24/02/2025	N.D.	24/03/2025	N.D.
25/01/2025	N.D.	25/02/2025	N.D.	25/03/2025	N.D.
26/01/2025	N.D.	26/02/2025	N.D.	26/03/2025	N.D.
27/01/2025	N.D.	27/02/2025	N.D.	27/03/2025	N.D.
28/01/2025	N.D.	28/02/2025	N.D.	28/03/2025	N.D.
29/01/2025	N.D.	29/02/2025	N.D.	29/03/2025	N.D.
30/01/2025	N.D.			30/03/2025	N.D.
31/01/2025	N.D.			31/03/2025	N.D.

Tempi di Risposta - Gennaio 2025

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]
01/01/2025	808	652	N.D.	578	585	N.D.
02/01/2025	823	652	N.D.	582	569	N.D.
03/01/2025	825	662	N.D.	576	579	N.D.
04/01/2025	813	643	N.D.	579	573	N.D.
05/01/2025	819	649	N.D.	569	578	N.D.
06/01/2025	824	657	N.D.	583	588	N.D.
07/01/2025	909	713	N.D.	666	624	N.D.
08/01/2025	862	677	N.D.	637	595	N.D.
09/01/2025	836	678	N.D.	589	594	N.D.
10/01/2025	861	677	N.D.	587	579	N.D.
11/01/2025	825	667	N.D.	572	593	N.D.
12/01/2025	841	673	N.D.	580	587	N.D.
13/01/2025	857	667	N.D.	578	585	N.D.
14/01/2025	853	701	N.D.	574	576	N.D.
15/01/2025	844	660	N.D.	579	586	N.D.
16/01/2025	861	668	N.D.	577	588	N.D.
17/01/2025	840	672	N.D.	572	582	N.D.
18/01/2025	866	663	N.D.	577	605	N.D.
19/01/2025	843	691	N.D.	586	586	N.D.
20/01/2025	795	672	N.D.	581	577	N.D.
21/01/2025	802	684	N.D.	589	586	N.D.
22/01/2025	791	656	N.D.	569	576	N.D.
23/01/2025	843	655	N.D.	585	589	N.D.
24/01/2025	802	651	N.D.	592	563	N.D.
25/01/2025	771	633	N.D.	558	557	N.D.
26/01/2025	769	639	N.D.	552	580	N.D.
27/01/2025	761	648	N.D.	565	564	N.D.
28/01/2025	776	630	N.D.	557	572	N.D.
29/01/2025	829	669	N.D.	594	588	N.D.
30/01/2025	846	707	N.D.	615	624	N.D.
31/01/2025	801	666	N.D.	603	630	N.D.

Tempi di Risposta - Febbraio 2025

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]
01/02/2025	783	662	N.D.	562	566	N.D.
02/02/2025	784	645	N.D.	566	565	N.D.
03/02/2025	952	712	N.D.	655	705	N.D.
04/02/2025	781	658	N.D.	567	582	N.D.
05/02/2025	825	670	N.D.	622	602	N.D.
06/02/2025	844	692	N.D.	601	608	N.D.
07/02/2025	848	670	N.D.	596	593	N.D.
08/02/2025	816	666	N.D.	594	588	N.D.
09/02/2025	822	695	N.D.	599	605	N.D.
10/02/2025	839	682	N.D.	618	594	N.D.
11/02/2025	784	652	N.D.	575	597	N.D.
12/02/2025	788	691	N.D.	574	576	N.D.
13/02/2025	782	681	N.D.	559	562	N.D.
14/02/2025	770	656	N.D.	559	568	N.D.
15/02/2025	779	643	N.D.	554	563	N.D.
16/02/2025	772	641	N.D.	562	559	N.D.
17/02/2025	788	659	N.D.	576	609	N.D.
18/02/2025	783	659	N.D.	558	568	N.D.
19/02/2025	783	653	N.D.	563	568	N.D.
20/02/2025	810	691	N.D.	586	595	N.D.
21/02/2025	801	667	N.D.	587	583	N.D.
22/02/2025	803	659	N.D.	586	607	N.D.
23/02/2025	822	705	N.D.	593	594	N.D.
24/02/2025	782	691	N.D.	686	669	N.D.
25/02/2025	773	640	N.D.	555	562	N.D.
26/02/2025	786	636	N.D.	593	561	N.D.
27/02/2025	795	651	N.D.	562	568	N.D.
28/02/2025	769	645	N.D.	553	557	N.D.

Tempi di Risposta - Marzo 2025

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]
01/03/2025	789	629	N.D.	550	575	N.D.
02/03/2025	771	632	N.D.	548	549	N.D.
03/03/2025	789	628	N.D.	550	549	N.D.
04/03/2025	772	662	N.D.	583	557	N.D.
05/03/2025	802	675	N.D.	586	586	N.D.
06/03/2025	821	670	N.D.	596	589	N.D.
07/03/2025	832	666	N.D.	591	607	N.D.
08/03/2025	787	637	N.D.	558	559	N.D.
09/03/2025	793	668	N.D.	571	590	N.D.
10/03/2025	879	717	N.D.	647	627	N.D.
11/03/2025	848	725	N.D.	623	602	N.D.
12/03/2025	796	667	N.D.	585	592	N.D.
13/03/2025	818	679	N.D.	584	586	N.D.
14/03/2025	790	637	N.D.	553	558	N.D.
15/03/2025	778	635	N.D.	550	548	N.D.
16/03/2025	836	676	N.D.	609	601	N.D.
17/03/2025	856	722	N.D.	618	610	N.D.
18/03/2025	790	643	N.D.	554	593	N.D.
19/03/2025	758	617	N.D.	537	539	N.D.
20/03/2025	809	657	N.D.	602	620	N.D.
21/03/2025	784	622	N.D.	563	546	N.D.
22/03/2025	767	614	N.D.	535	541	N.D.
23/03/2025	779	643	N.D.	548	552	N.D.
24/03/2025	769	628	N.D.	543	554	N.D.
25/03/2025	780	660	N.D.	591	553	N.D.
26/03/2025	790	635	N.D.	568	585	N.D.
27/03/2025	876	656	N.D.	555	568	N.D.
28/03/2025	788	616	N.D.	545	548	N.D.
29/03/2025	785	622	N.D.	542	550	N.D.
30/03/2025	779	615	N.D.	538	545	N.D.
31/03/2025	791	628	N.D.	544	557	N.D.