

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

Canali Digitali

Periodo: dal 01/04/2025 al 30/06/2025

Sommario

Sommario

Introduzione	3
Definizione KPI	4
Uptime / Downtime - Aprile 2025	5
Uptime / Downtime - Maggio 2025	6
Uptime / Downtime - Giugno 2025	7
Error rate – Aprile 2025, Maggio 2025, Giugno 2025	8
Tempi di Risposta - Aprile 2025	9
Tempi di Risposta - Maggio 2025	10
Tempi di Risposta - Giugno 2025	11

Introduzione

Come previsto dalla normativa PSD2 (Direttiva UE 2015/2366) e come da requisiti imposti da Banca d'Italia, a partire dal 01/06/2020 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 2025

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

Uptime / Downtime - Maggio 2025

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/05/2025	100	0	100	0
02/05/2025	100	0	100	0
03/05/2025	100	0	100	0
04/05/2025	100	0	100	0
05/05/2025	100	0	100	0
06/05/2025	100	0	100	0
07/05/2025	100	0	100	0
08/05/2025	100	0	100	0
09/05/2025	100	0	100	0
10/05/2025	100	0	100	0
11/05/2025	100	0	100	0
12/05/2025	100	0	100	0
13/05/2025	92	8	95	5
14/05/2025	100	0	100	0
15/05/2025	99	1	99	1
16/05/2025	100	0	100	0
17/05/2025	100	0	100	0
18/05/2025	100	0	100	0
19/05/2025	100	0	100	0
20/05/2025	100	0	100	0
21/05/2025	100	0	100	0
22/05/2025	100	0	100	0
23/05/2025	100	0	100	0
24/05/2025	100	0	100	0
25/05/2025	100	0	100	0
26/05/2025	100	0	100	0
27/05/2025	100	0	100	0
28/05/2025	100	0	100	0
29/05/2025	100	0	100	0
30/05/2025	100	0	100	0
31/05/2025	100	0	100	0

Uptime / Downtime - Giugno 2025

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/06/2025	100	0	100	0
02/06/2025	100	0	100	0
03/06/2025	100	0	100	0
04/06/2025	100	0	100	0
05/06/2025	100	0	100	0
06/06/2025	100	0	99	1
07/06/2025	95	5	97	3
08/06/2025	100	0	100	0
09/06/2025	100	0	100	0
10/06/2025	100	0	100	0
11/06/2025	100	0	100	0
12/06/2025	99	1	99	1
13/06/2025	100	0	100	0
14/06/2025	100	0	100	0
15/06/2025	100	0	100	0
16/06/2025	100	0	100	0
17/06/2025	100	0	100	0
18/06/2025	100	0	100	0
19/06/2025	100	0	100	0
20/06/2025	100	0	100	0
21/06/2025	100	0	100	0
22/06/2025	100	0	100	0
23/06/2025	100	0	100	0
24/06/2025	100	0	100	0
25/06/2025	99	1	98	2
26/06/2025	100	0	99	1
27/06/2025	99	1	98	2
28/06/2025	100	0	100	0
29/06/2025	100	0	100	0
30/06/2025	100	0	100	0

Error rate – Aprile 2025, Maggio 2025, Giugno 2025

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

Tempi di Risposta - Aprile 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]
01/04/2025	805	632	N.D.	544	559	N.D.
02/04/2025	789	630	N.D.	550	552	N.D.
03/04/2025	797	699	N.D.	584	551	N.D.
04/04/2025	790	630	N.D.	571	611	N.D.
05/04/2025	797	626	N.D.	543	546	N.D.
06/04/2025	826	641	N.D.	557	571	N.D.
07/04/2025	804	649	N.D.	558	576	N.D.
08/04/2025	786	639	N.D.	564	577	N.D.
09/04/2025	803	665	N.D.	577	589	N.D.
10/04/2025	780	636	N.D.	548	555	N.D.
11/04/2025	774	625	N.D.	550	558	N.D.
12/04/2025	781	638	N.D.	540	550	N.D.
13/04/2025	783	631	N.D.	545	557	N.D.
14/04/2025	779	658	N.D.	547	552	N.D.
15/04/2025	827	644	N.D.	559	554	N.D.
16/04/2025	772	629	N.D.	548	548	N.D.
17/04/2025	793	645	N.D.	546	564	N.D.
18/04/2025	767	623	N.D.	536	550	N.D.
19/04/2025	766	629	N.D.	536	554	N.D.
20/04/2025	797	653	N.D.	558	572	N.D.
21/04/2025	770	626	N.D.	554	550	N.D.
22/04/2025	772	626	N.D.	574	548	N.D.
23/04/2025	790	635	N.D.	542	547	N.D.
24/04/2025	775	630	N.D.	538	543	N.D.
25/04/2025	773	621	N.D.	532	542	N.D.
26/04/2025	772	630	N.D.	531	541	N.D.
27/04/2025	779	630	N.D.	543	545	N.D.
28/04/2025	780	628	N.D.	547	544	N.D.
29/04/2025	790	648	N.D.	541	545	N.D.
30/04/2025	791	644	N.D.	535	577	N.D.

Tempi di Risposta - Maggio 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]
01/05/2025	818	649	N.D.	539	543	N.D.
02/05/2025	799	621	N.D.	538	543	N.D.
03/05/2025	800	635	N.D.	546	556	N.D.
04/05/2025	815	659	N.D.	555	567	N.D.
05/05/2025	799	639	N.D.	552	552	N.D.
06/05/2025	779	660	N.D.	556	606	N.D.
07/05/2025	760	627	N.D.	541	544	N.D.
08/05/2025	765	626	N.D.	541	547	N.D.
09/05/2025	757	625	N.D.	542	554	N.D.
10/05/2025	765	622	N.D.	539	547	N.D.
11/05/2025	779	629	N.D.	553	552	N.D.
12/05/2025	786	692	N.D.	579	581	N.D.
13/05/2025	1,096	899	N.D.	704	869	N.D.
14/05/2025	788	639	N.D.	558	558	N.D.
15/05/2025	867	808	N.D.	630	659	N.D.
16/05/2025	781	643	N.D.	548	556	N.D.
17/05/2025	788	643	N.D.	548	563	N.D.
18/05/2025	794	641	N.D.	549	557	N.D.
19/05/2025	779	635	N.D.	556	555	N.D.
20/05/2025	785	674	N.D.	570	559	N.D.
21/05/2025	809	653	N.D.	550	554	N.D.
22/05/2025	820	647	N.D.	586	561	N.D.
23/05/2025	821	628	N.D.	544	550	N.D.
24/05/2025	814	625	N.D.	548	557	N.D.
25/05/2025	817	670	N.D.	553	567	N.D.
26/05/2025	792	646	N.D.	554	554	N.D.
27/05/2025	788	642	N.D.	550	554	N.D.
28/05/2025	888	653	N.D.	559	567	N.D.
29/05/2025	820	661	N.D.	553	560	N.D.
30/05/2025	809	638	N.D.	548	560	N.D.
31/05/2025	801	624	N.D.	545	544	N.D.

Tempi di Risposta - Giugno 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]
01/06/2025	796	630	N.D.	544	548	N.D.
02/06/2025	805	634	N.D.	550	548	N.D.
03/06/2025	874	658	N.D.	565	572	N.D.
04/06/2025	816	657	N.D.	549	550	N.D.
05/06/2025	819	636	N.D.	551	550	N.D.
06/06/2025	812	644	N.D.	544	613	N.D.
07/06/2025	1,298	1,085	N.D.	915	1,002	N.D.
08/06/2025	813	641	N.D.	566	564	N.D.
09/06/2025	803	649	N.D.	589	566	N.D.
10/06/2025	832	564	N.D.	605	623	N.D.
11/06/2025	808	419	N.D.	566	587	N.D.
12/06/2025	802	413	N.D.	576	570	N.D.
13/06/2025	880	425	N.D.	567	590	N.D.
14/06/2025	1,028	448	N.D.	576	581	N.D.
15/06/2025	824	424	N.D.	562	574	N.D.
16/06/2025	854	424	N.D.	632	664	N.D.
17/06/2025	855	431	N.D.	607	591	N.D.
18/06/2025	847	428	N.D.	574	580	N.D.
19/06/2025	850	438	N.D.	584	626	N.D.
20/06/2025	865	426	N.D.	584	587	N.D.
21/06/2025	825	427	N.D.	561	574	N.D.
22/06/2025	846	433	N.D.	584	606	N.D.
23/06/2025	827	437	N.D.	585	587	N.D.
24/06/2025	825	439	N.D.	582	586	N.D.
25/06/2025	813	433	N.D.	577	582	N.D.
26/06/2025	837	440	N.D.	584	588	N.D.
27/06/2025	849	431	N.D.	574	615	N.D.
28/06/2025	838	445	N.D.	578	592	N.D.
29/06/2025	839	438	N.D.	577	583	N.D.
30/06/2025	940	432	N.D.	609	601	N.D.