

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

Canali Digitali

Periodo: dal 01/07/2025 al 30/09/2025

Sommario

Sommario

Introduzione	3
Definizione KPI	4
Uptime / Downtime - Luglio 2025	5
Uptime / Downtime - Agosto 2025	6
Uptime / Downtime - Settembre 2025	7
Error rate – Luglio 2025, Agosto 2025, Settembre 2025.....	8
Tempi di Risposta - Luglio 2025	9
Tempi di Risposta - Agosto 2025	10
Tempi di Risposta - Settembre 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 - Luglio 2025

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/07/2025	99	1	98	2
02/07/2025	100	0	99	1
03/07/2025	100	0	100	0
04/07/2025	98	2	97	3
05/07/2025	100	0	100	0
06/07/2025	100	0	100	0
07/07/2025	100	0	100	0
08/07/2025	100	0	100	0
09/07/2025	99	1	98	2
10/07/2025	100	0	99	1
11/07/2025	100	0	100	0
12/07/2025	100	0	100	0
13/07/2025	100	0	100	0
14/07/2025	96	4	97	3
15/07/2025	98	2	98	2
16/07/2025	100	0	100	0
17/07/2025	100	0	100	0
18/07/2025	100	0	100	0
19/07/2025	100	0	100	0
20/07/2025	100	0	100	0
21/07/2025	100	0	100	0
22/07/2025	100	0	100	0
23/07/2025	99	1	98	2
24/07/2025	100	0	100	0
25/07/2025	100	0	100	0
26/07/2025	100	0	100	0
27/07/2025	100	0	100	0
28/07/2025	100	0	100	0
29/07/2025	99	1	99	1
30/07/2025	99	1	99	1
31/07/2025	100	0	100	0

Uptime / Downtime - Agosto 2025

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/08/2025	100	0	100	0
02/08/2025	99	1	99	1
03/08/2025	100	0	100	0
04/08/2025	100	0	100	0
05/08/2025	100	0	100	0
06/08/2025	100	0	100	0
07/08/2025	100	0	100	0
08/08/2025	100	0	100	0
09/08/2025	100	0	100	0
10/08/2025	100	0	100	0
11/08/2025	100	0	100	0
12/08/2025	100	0	100	0
13/08/2025	100	0	100	0
14/08/2025	100	0	100	0
15/08/2025	100	0	100	0
16/08/2025	100	0	100	0
17/08/2025	100	0	100	0
18/08/2025	100	0	100	0
19/08/2025	100	0	100	0
20/08/2025	100	0	100	0
21/08/2025	98	2	98	2
22/08/2025	98	2	98	2
23/08/2025	99	1	100	0
24/08/2025	98	2	99	1
25/08/2025	100	0	100	0
26/08/2025	98	2	97	3
27/08/2025	100	0	99	0
28/08/2025	100	0	100	0
29/08/2025	100	0	100	0
30/08/2025	100	0	100	0
31/08/2025	100	0	100	0

Uptime / Downtime - Settembre 2025

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

Error rate – Luglio 2025, Agosto 2025, Settembre 2025

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

Tempi di Risposta - Luglio 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]
01/07/2025	1,002	434	N.D.	779	1,002	N.D.
02/07/2025	953	467	N.D.	682	659	N.D.
03/07/2025	916	9436	N.D.	598	582	N.D.
04/07/2025	1,222	439	N.D.	913	929	N.D.
05/07/2025	851	433	N.D.	565	573	N.D.
06/07/2025	931	446	N.D.	582	578	N.D.
07/07/2025	1,000	434	N.D.	583	579	N.D.
08/07/2025	915	430	N.D.	578	577	N.D.
09/07/2025	1,020	432	N.D.	786	789	N.D.
10/07/2025	897	430	N.D.	602	639	N.D.
11/07/2025	972	444	N.D.	570	580	N.D.
12/07/2025	874	434	N.D.	568	570	N.D.
13/07/2025	845	431	N.D.	572	565	N.D.
14/07/2025	814	418	N.D.	567	578	N.D.
15/07/2025	1,016	444	N.D.	574	575	N.D.
16/07/2025	1,169	469	N.D.	581	600	N.D.
17/07/2025	1,191	463	N.D.	587	587	N.D.
18/07/2025	1,141	459	N.D.	583	579	N.D.
19/07/2025	901	438	N.D.	571	584	N.D.
20/07/2025	877	431	N.D.	582	591	N.D.
21/07/2025	1,112	445	N.D.	578	583	N.D.
22/07/2025	1.127	445	N.D.	565	571	N.D.
23/07/2025	1,109	433	N.D.	552	557	N.D.
24/07/2025	1,103	436	N.D.	561	575	N.D.
25/07/2025	1,128	427	N.D.	590	564	N.D.
26/07/2025	1,083	443	N.D.	557	563	N.D.
27/07/2025	885	416	N.D.	556	590	N.D.
28/07/2025	1,119	440	N.D.	556	564	N.D.
29/07/2025	1,152	475	N.D.	613	609	N.D.
30/07/2025	1,333	461	N.D.	655	687	N.D.
31/07/2025	1,175	469	N.D.	590	599	N.D.

Tempi di Risposta - Agosto 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]
01/08/2025	1,167	469	N.D.	593	590	N.D.
02/08/2025	1,117	460	N.D.	588	593	N.D.
03/08/2025	1,003	484	N.D.	601	608	N.D.
04/08/2025	1,185	469	N.D.	604	600	N.D.
05/08/2025	1,178	468	N.D.	617	605	N.D.
06/08/2025	1,148	454	N.D.	603	599	N.D.
07/08/2025	1,155	465	N.D.	603	630	N.D.
08/08/2025	1,120	473	N.D.	608	598	N.D.
09/08/2025	866	442	N.D.	596	594	N.D.
10/08/2025	887	443	N.D.	590	595	N.D.
11/08/2025	1,151	475	N.D.	608	604	N.D.
12/08/2025	1,172	480	N.D.	605	622	N.D.
13/08/2025	1,137	451	N.D.	570	584	N.D.
14/08/2025	1,115	442	N.D.	564	561	N.D.
15/08/2025	1,119	454	N.D.	566	565	N.D.
16/08/2025	1,122	456	N.D.	561	564	N.D.
17/08/2025	1,142	491	N.D.	584	602	N.D.
18/08/2025	1,147	479	N.D.	578	605	N.D.
19/08/2025	1,269	478	N.D.	593	621	N.D.
20/08/2025	1,267	491	N.D.	598	603	N.D.
21/08/2025	1,258	490	N.D.	605	615	N.D.
22/08/2025	1,286	489	N.D.	631	607	N.D.
23/08/2025	1,112	494	N.D.	612	599	N.D.
24/08/2025	941	448	N.D.	600	594	N.D.
25/08/2025	1,274	477	N.D.	605	596	N.D.
26/08/2025	1,303	508	N.D.	655	642	N.D.
27/08/2025	1,282	492	N.D.	599	609	N.D.
28/08/2025	1,275	492	N.D.	612	595	N.D.
29/08/2025	1,255	486	N.D.	590	594	N.D.
30/08/2025	1,240	475	N.D.	579	583	N.D.
31/08/2025	887	459	N.D.	576	609	N.D.

Tempi di Risposta - Settembre 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]
01/09/2025	851	443	N.D.	579	581	N.D.
02/09/2025	876	552	N.D.	596	606	N.D.
03/09/2025	881	685	N.D.	587	607	N.D.
04/09/2025	873	715	N.D.	599.	684	N.D.
05/09/2025	899	704	N.D.	592	619	N.D.
06/09/2025	877	686	N.D.	614	598	N.D.
07/09/2025	868	678	N.D.	590	589	N.D.
08/09/2025	896	682	N.D.	604	598	N.D.
09/09/2025	896	769	N.D.	669	612	N.D.
10/09/2025	894	692	N.D.	611	609	N.D.
11/09/2025	874	716	N.D.	632	615	N.D.
12/09/2025	913	708	N.D.	609	601	N.D.
13/09/2025	894	704	N.D.	612	598	N.D.
14/09/2025	879	706	N.D.	597	604	N.D.
15/09/2025	955	686	N.D.	589	603	N.D.
16/09/2025	888	694	N.D.	651	605	N.D.
17/09/2025	897	683	N.D.	584	594	N.D.
18/09/2025	896	681	N.D.	582	583	N.D.
19/09/2025	885	678	N.D.	584	581	N.D.
20/09/2025	917	683	N.D.	586	589	N.D.
21/09/2025	893	685	N.D.	592	596	N.D.
22/09/2025	950	702	N.D.	612	596	N.D.
23/09/2025	906	717	N.D.	625	595	N.D.
24/09/2025	900	679	N.D.	590	582	N.D.
25/09/2025	923	679	N.D.	588	592	N.D.
26/09/2025	915	697	N.D.	602	597	N.D.
27/09/2025	934	698	N.D.	600	608	N.D.
28/09/2025	933	731	N.D.	601	605	N.D.
29/09/2025	937	709	N.D.	626	601	N.D.
30/09/2025	1,067	706	N.D.	610	625	N.D.