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

Canali Digitali

Periodo: dal 01/10/2025 al 31/12/2025

Sommario

Sommario

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

Introduzione

Come previsto dalla normativa PSD2 (Direttiva UE 2015/2366) e come da requisiti imposti da Banca d'Italia, a partire dal 01/12/2021 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 2025

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/10/2025	100	0	100	0
02/10/2025	99	1	99	1
03/10/2025	100	0	99	1
04/10/2025	98	2	100	0
05/10/2025	89	11	100	0
06/10/2025	100	0	99	1
07/10/2025	99	1	100	0
08/10/2025	100	0	100	0
09/10/2025	100	0	100	0
10/10/2025	100	0	100	0
11/10/2025	100	0	100	0
12/10/2025	100	0	100	0
13/10/2025	99	1	100	0
14/10/2025	99	1	100	0
15/10/2025	100	0	100	0
16/10/2025	100	0	100	0
17/10/2025	100	0	100	0
18/10/2025	100	0	100	0
19/10/2025	100	0	100	0
20/10/2025	100	0	100	0
21/10/2025	100	0	100	0
22/10/2025	100	0	100	0
23/10/2025	100	0	100	0
24/10/2025	100	0	100	0
25/10/2025	100	0	100	0
26/10/2025	93	7	93	7
27/10/2025	100	0	100	0
28/10/2025	100	0	100	0
29/10/2025	100	0	100	0
30/10/2025	100	0	100	0
31/10/2025	99	1	99	1

Uptime / Downtime - Novembre 2025

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

Uptime / Downtime - Dicembre 2025

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

Error rate – Ottobre 2025, Novembre 2025, Dicembre 2025

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

Tempi di Risposta - Ottobre 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]
01/10/2025	1,125	743	N.D.	621	611	N.D.
02/10/2025	1,278	852	N.D.	724	631	N.D.
03/10/2025	1,081	736	N.D.	636	673	N.D.
04/10/2025	960	715	N.D.	628	608	N.D.
05/10/2025	931	715	N.D.	595	607	N.D.
06/10/2025	1,057	725	N.D.	620	668	N.D.
07/10/2025	1,097	760	N.D.	655	658	N.D.
08/10/2025	1,121	748	N.D.	610	612	N.D.
09/10/2025	1,12	785	N.D.	606	612	N.D.
10/10/2025	999	783	N.D.	623	649	N.D.
11/10/2025	971	718	N.D.	612	607	N.D.
12/10/2025	959	726	N.D.	599	604	N.D.
13/10/2025	996	747	N.D.	617	611	N.D.
14/10/2025	1,07	766	N.D.	630	630	N.D.
15/10/2025	1,038	804	N.D.	652	657	N.D.
16/10/2025	1,029	774	N.D.	654	643	N.D.
17/10/2025	973	725	N.D.	603	606	N.D.
18/10/2025	979	698	N.D.	579	590	N.D.
19/10/2025	906	686	N.D.	574	579	N.D.
20/10/2025	935	723	N.D.	605	634	N.D.
21/10/2025	952	732	N.D.	603	597	N.D.
22/10/2025	944	682	N.D.	591	593	N.D.
23/10/2025	939	735	N.D.	599	595	N.D.
24/10/2025	891	666	N.D.	576	582	N.D.
25/10/2025	910	664	N.D.	588	613	N.D.
26/10/2025	1,47	1,192	N.D.	1,087	1,087	N.D.
27/10/2025	925	670	N.D.	563	571	N.D.
28/10/2025	915	648	N.D.	575	599	N.D.
29/10/2025	911	691	N.D.	568	573	N.D.
30/10/2025	1,1	690	N.D.	611	587	N.D.
31/10/2025	1,195	716	N.D.	583	632	N.D.

Tempi di Risposta - Novembre 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]
01/11/2025	1,106	736	N.D.	611	616	N.D.
02/11/2025	950	685	N.D.	575	588	N.D.
03/11/2025	1,032	712	N.D.	610	627	N.D.
04/11/2025	982	709	N.D.	585	580	N.D.
05/11/2025	973	741	N.D.	662	663	N.D.
06/11/2025	1,041	724	N.D.	652	651	N.D.
07/11/2025	1,026	705	N.D.	629	639	N.D.
08/11/2025	931	689	N.D.	594	599	N.D.
09/11/2025	933	663	N.D.	577	573	N.D.
10/11/2025	1,018	673	N.D.	606	575	N.D.
11/11/2025	1,301	1,013	N.D.	844	796	N.D.
12/11/2025	1,025	688	N.D.	626	650	N.D.
13/11/2025	978	668	N.D.	572	574	N.D.
14/11/2025	931	695	N.D.	568	572	N.D.
15/11/2025	921	666	N.D.	567	567	N.D.
16/11/2025	971	661	N.D.	591	575	N.D.
17/11/2025	997	670	N.D.	567	572	N.D.
18/11/2025	1,028	691	N.D.	571	575	N.D.
19/11/2025	1,032	671	N.D.	572	567	N.D.
20/11/2025	1,047	696	N.D.	569	580	N.D.
21/11/2025	1,034	695	N.D.	579	587	N.D.
22/11/2025	1,039	691	N.D.	574	578	N.D.
23/11/2025	1,291	759	N.D.	731	609	N.D.
24/11/2025	1,021	683	N.D.	574	582	N.D.
25/11/2025	1,043	693	N.D.	598	585	N.D.
26/11/2025	1,063	703	N.D.	593	592	N.D.
27/11/2025	1,055	692	N.D.	598	601	N.D.
28/11/2025	1,402	1,039	N.D.	908	808	N.D.
29/11/2025	1,308	991	N.D.	898	821	N.D.
30/11/2025	971	681	N.D.	582	580	N.D.

Tempi di Risposta - Dicembre 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]
01/12/2025	1,063	686	N.D.	618	598	N.D.
02/12/2025	1,043	684	N.D.	604	594	N.D.
03/12/2025	1,042	746	N.D.	588	585	N.D.
04/12/2025	1,05	680	N.D.	592	583	N.D.
05/12/2025	1,011	677	N.D.	583	575	N.D.
06/12/2025	1,016	672	N.D.	582	580	N.D.
07/12/2025	842	644	N.D.	566	572	N.D.
08/12/2025	833	643	N.D.	565	572	N.D.
09/12/2025	888	789	N.D.	623	644	N.D.
10/12/2025	913	713	N.D.	582	587	N.D.
11/12/2025	946	681	N.D.	600	601	N.D.
12/12/2025	1,02	697	N.D.	616	617	N.D.
13/12/2025	1,13	750	N.D.	676	683	N.D.
14/12/2025	1,079	692	N.D.	616	622	N.D.
15/12/2025	1,175	725	N.D.	636	640	N.D.
16/12/2025	1,178	714	N.D.	635	630	N.D.
17/12/2025	1,21	723	N.D.	646	645	N.D.
18/12/2025	1,11	712	N.D.	647	631	N.D.
19/12/2025	1,175	769	N.D.	624	629	N.D.
20/12/2025	1,183	760	N.D.	685	693	N.D.
21/12/2025	1,088	690	N.D.	631	628	N.D.
22/12/2025	1,093	705	N.D.	625	638	N.D.
23/12/2025	1,191	711	N.D.	625	639	N.D.
24/12/2025	1,205	783	N.D.	671	661	N.D.
25/12/2025	1,08	691	N.D.	622	607	N.D.
26/12/2025	1,096	680	N.D.	629	606	N.D.
27/12/2025	1,075	696	N.D.	628	627	N.D.
28/12/2025	1,054	692	N.D.	617	619	N.D.
29/12/2025	1,109	695	N.D.	635	635	N.D.
30/12/2025	1,101	688	N.D.	642	615	N.D.
31/12/2025	1,077	713	N.D.	619	621	N.D.