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

Canali Digitali

Periodo: dal 01/01/2026 al 31/03/2026

Sommario

Sommario

Introduzione 3
Definizione KPI 4
Uptime / Downtime - Gennaio 2026 5
Uptime / Downtime - Febbraio 2026 6
Uptime / Downtime - Marzo 2026 7
Error rate – Gennaio 2026, Febbraio 2026, Marzo 2026 8
Tempi di Risposta - Gennaio 2026 9
Tempi di Risposta - Febbraio 2026 10
Tempi di Risposta - Marzo 2026 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 2026

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/01/2026	100	0	100	0
02/01/2026	100	0	100	0
03/01/2026	100	0	100	0
04/01/2026	100	0	100	0
05/01/2026	100	0	100	0
06/01/2026	100	0	100	0
07/01/2026	100	0	100	0
08/01/2026	99	1	100	0
09/01/2026	100	0	100	0
10/01/2026	100	0	100	0
11/01/2026	100	0	100	0
12/01/2026	100	0	100	0
13/01/2026	100	0	100	0
14/01/2026	100	0	100	0
15/01/2026	100	0	100	0
16/01/2026	100	0	100	0
17/01/2026	100	0	100	0
18/01/2026	100	0	100	0
19/01/2026	100	0	100	0
20/01/2026	100	0	100	0
21/01/2026	100	0	100	0
22/01/2026	100	0	100	0
23/01/2026	100	0	100	0
24/01/2026	100	0	100	0
25/01/2026	100	0	100	0
26/01/2026	100	0	100	0
27/01/2026	100	0	100	0
28/01/2026	100	0	100	0
29/01/2026	100	0	100	0
30/01/2026	100	0	100	0
31/01/2026	100	0	100	0

Uptime / Downtime - Febbraio 2026

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/02/2026	100	0	100	0
02/02/2026	99	1	100	0
03/02/2026	100	0	100	0
04/02/2026	100	0	100	0
05/02/2026	100	0	100	0
06/02/2026	100	0	100	0
07/02/2026	100	0	100	0
08/02/2026	100	0	100	0
09/02/2026	100	0	100	0
10/02/2026	100	0	100	0
11/02/2026	100	0	100	0
12/02/2026	100	0	100	0
13/02/2026	100	0	100	0
14/02/2026	100	0	100	0
15/02/2026	100	0	100	0
16/02/2026	100	0	100	0
17/02/2026	100	0	100	0
18/02/2026	100	0	100	0
19/02/2026	100	0	100	0
20/02/2026	100	0	100	0
21/02/2026	100	0	100	0
22/02/2026	100	0	100	0
23/02/2026	100	0	100	0
24/02/2026	100	0	100	0
25/02/2026	100	0	100	0
26/02/2026	100	0	100	0
27/02/2026	100	0	100	0
28/02/2026	100	0	100	0

Uptime / Downtime - Marzo 2026

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/03/2026	100	0	100	0
02/03/2026	100	0	100	0
03/03/2026	100	0	100	0
04/03/2026	100	0	100	0
05/03/2026	100	0	100	0
06/03/2026	97	3	97	3
07/03/2026	100	0	100	0
08/03/2026	100	0	100	0
09/03/2026	61	39	60	40
10/03/2026	0	100	0	100
11/03/2026	55	45	55	45
12/03/2026	97	3	97	3
13/03/2026	100	0	100	0
14/03/2026	100	0	100	0
15/03/2026	99	1	100	0
16/03/2026	100	0	100	0
17/03/2026	100	0	100	0
18/03/2026	100	0	100	0
19/03/2026	100	0	100	0
20/03/2026	100	0	100	0
21/03/2026	100	0	100	0
22/03/2026	100	0	100	0
23/03/2026	100	0	100	0
24/03/2026	100	0	100	0
25/03/2026	98	2	98	2
26/03/2026	100	0	100	0
27/03/2026	100	0	100	0
28/03/2026	100	0	100	0
29/03/2026	100	0	100	0
30/03/2026	100	0	100	0
31/03/2026	100	0	100	0

Error rate – Gennaio 2026, Febbraio 2026, Marzo 2026

Data	Error rate [%]	Data	Error rate [%]	Data	Error rate [%]
01/01/2026	N.D.	01/02/2026	N.D.	01/03/2026	N.D.
02/01/2026	N.D.	02/02/2026	N.D.	02/03/2026	N.D.
03/01/2026	N.D.	03/02/2026	N.D.	03/03/2026	N.D.
04/01/2026	N.D.	04/02/2026	N.D.	04/03/2026	N.D.
05/01/2026	N.D.	05/02/2026	N.D.	05/03/2026	N.D.
06/01/2026	N.D.	06/02/2026	N.D.	06/03/2026	N.D.
07/01/2026	N.D.	07/02/2026	N.D.	07/03/2026	N.D.
08/01/2026	N.D.	08/02/2026	N.D.	08/03/2026	N.D.
09/01/2026	N.D.	09/02/2026	N.D.	09/03/2026	N.D.
10/01/2026	N.D.	10/02/2026	N.D.	10/03/2026	N.D.
11/01/2026	N.D.	11/02/2026	N.D.	11/03/2026	N.D.
12/01/2026	N.D.	12/02/2026	N.D.	12/03/2026	N.D.
13/01/2026	N.D.	13/02/2026	N.D.	13/03/2026	N.D.
14/01/2026	N.D.	14/02/2026	N.D.	14/03/2026	N.D.
15/01/2026	N.D.	15/02/2026	N.D.	15/03/2026	N.D.
16/01/2026	N.D.	16/02/2026	N.D.	16/03/2026	N.D.
17/01/2026	N.D.	17/02/2026	N.D.	17/03/2026	N.D.
18/01/2026	N.D.	18/02/2026	N.D.	18/03/2026	N.D.
19/01/2026	N.D.	19/02/2026	N.D.	19/03/2026	N.D.
20/01/2026	N.D.	20/02/2026	N.D.	20/03/2026	N.D.
21/01/2026	N.D.	21/02/2026	N.D.	21/03/2026	N.D.
22/01/2026	N.D.	22/02/2026	N.D.	22/03/2026	N.D.
23/01/2026	N.D.	23/02/2026	N.D.	23/03/2026	N.D.
24/01/2026	N.D.	24/02/2026	N.D.	24/03/2026	N.D.
25/01/2026	N.D.	25/02/2026	N.D.	25/03/2026	N.D.
26/01/2026	N.D.	26/02/2026	N.D.	26/03/2026	N.D.
27/01/2026	N.D.	27/02/2026	N.D.	27/03/2026	N.D.
28/01/2026	N.D.	28/02/2026	N.D.	28/03/2026	N.D.
29/01/2026	N.D.			29/03/2026	N.D.
30/01/2026	N.D.			30/03/2026	N.D.
31/01/2026	N.D.			31/03/2026	N.D.

Tempi di Risposta - Gennaio 2026

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]
01/01/2026	1,102	684	N.D.	628	620	N.D.
02/01/2026	1,106	695	N.D.	605	604	N.D.
03/01/2026	1,111	711	N.D.	646	639	N.D.
04/01/2026	1,095	697	N.D.	635	638	N.D.
05/01/2026	1,124	687	N.D.	618	606	N.D.
06/01/2026	1,074	681	N.D.	610	616	N.D.
07/01/2026	1,140	701	N.D.	652	624	N.D.
08/01/2026	1,240	774	N.D.	644	760	N.D.
09/01/2026	1,150	712	N.D.	639	630	N.D.
10/01/2026	1,176	805	N.D.	710	710	N.D.
11/01/2026	1,090	708	N.D.	637	645	N.D.
12/01/2026	1,139	715	N.D.	625	640	N.D.
13/01/2026	1,187	744	N.D.	687	648	N.D.
14/01/2026	1,124	760	N.D.	615	636	N.D.
15/01/2026	1,179	702	N.D.	643	665	N.D.
16/01/2026	1,147	685	N.D.	619	610	N.D.
17/01/2026	1,213	787	N.D.	707	712	N.D.
18/01/2026	1,244	718	N.D.	635	641	N.D.
19/01/2026	1,464	745	N.D.	631	674	N.D.
20/01/2026	1,354	770	N.D.	614	674	N.D.
21/01/2026	1,450	738	N.D.	639	642	N.D.
22/01/2026	1,331	716	N.D.	658	656	N.D.
23/01/2026	1,335	711	N.D.	659	648	N.D.
24/01/2026	1,294	716	N.D.	624	649	N.D.
25/01/2026	1,181	700	N.D.	627	667	N.D.
26/01/2026	1,328	729	N.D.	634	637	N.D.
27/01/2026	1,397	792	N.D.	681	690	N.D.
28/01/2026	1,412	740	N.D.	638	682	N.D.
29/01/2026	1,362	716	N.D.	622	709	N.D.
30/01/2026	1,326	698	N.D.	612	622	N.D.
31/01/2026	1,199	682	N.D.	597	647	N.D.

Tempi di Risposta - Febbraio 2026

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]
01/02/2026	1,212	674	N.D.	588	615	N.D.
02/02/2026	1,413	828	N.D.	613	635	N.D.
03/02/2026	1,345	716	N.D.	626	625	N.D.
04/02/2026	1,315	723	N.D.	619	633	N.D.
05/02/2026	1,386	767	N.D.	691	679	N.D.
06/02/2026	1,319	750	N.D.	624	643	N.D.
07/02/2026	1,250	741	N.D.	630	684	N.D.
08/02/2026	1,183	700	N.D.	633	642	N.D.
09/02/2026	1,509	720	N.D.	622	631	N.D.
10/02/2026	1,541	744	N.D.	653	645	N.D.
11/02/2026	1,508	736	N.D.	616	648	N.D.
12/02/2026	1,443	720	N.D.	596	624	N.D.
13/02/2026	1,478	700	N.D.	586	616	N.D.
14/02/2026	1,323	779	N.D.	684	694	N.D.
15/02/2026	1,177	683	N.D.	573	610	N.D.
16/02/2026	1,483	750	N.D.	596	654	N.D.
17/02/2026	1,586	766	N.D.	669	675	N.D.
18/02/2026	1,519	748	N.D.	592	610	N.D.
19/02/2026	1,587	740	N.D.	600	607	N.D.
20/02/2026	1,689	732	N.D.	597	609	N.D.
21/02/2026	1,350	698	N.D.	564	567	N.D.
22/02/2026	1,169	722	N.D.	605	602	N.D.
23/02/2026	1,583	763	N.D.	599	618	N.D.
24/02/2026	1,542	730	N.D.	582	610	N.D.
25/02/2026	1,443	703	N.D.	581	590	N.D.
26/02/2026	1,560	722	N.D.	622	616	N.D.
27/02/2026	1,468	697	N.D.	587	595	N.D.
28/02/2026	1,245	695	N.D.	580	590	N.D.

Tempi di Marzo 2026 **Risposta -**

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]
01/03/2026	1,156	674	N.D.	569	579	N.D.
02/03/2026	1,470	775	N.D.	641	646	N.D.
03/03/2026	1,427	722	N.D.	575	596	N.D.

04/03/2026	1,477	725	N.D.	585	593	N.D.
05/03/2026	1,474	732	N.D.	594	615	N.D.
06/03/2026	1,729	934	N.D.	880	844	N.D.
07/03/2026	1,267	749	N.D.	611	631	N.D.
08/03/2026	1,170	704	N.D.	605	612	N.D.
09/03/2026	949	568	N.D.	493	588	N.D.
10/03/2026	196	196	N.D.	196	195	N.D.
11/03/2026	868	474	N.D.	409	423	N.D.
12/03/2026	1,584	993	N.D.	864	933	N.D.
13/03/2026	1,268	711	N.D.	591	600	N.D.
14/03/2026	1,345	794	N.D.	683	707	N.D.
15/03/2026	1,214	766	N.D.	619	595	N.D.
16/03/2026	1,274	721	N.D.	619	608	N.D.
17/03/2026	1,356	736	N.D.	606	609	N.D.
18/03/2026	1,313	697	N.D.	581	587	N.D.
19/03/2026	1,279	699	N.D.	583	591	N.D.
20/03/2026	1,350	692	N.D.	584	590	N.D.
21/03/2026	1,293	739	N.D.	618	631	N.D.
22/03/2026	1,505	711	N.D.	585	592	N.D.
23/03/2026	1,548	779	N.D.	603	626	N.D.
24/03/2026	1,503	739	N.D.	598	599	N.D.
25/03/2026	1,646	784	N.D.	701	719	N.D.
26/03/2026	1,648	762	N.D.	603	617	N.D.
27/03/2026	1,557	736	N.D.	596	593	N.D.
28/03/2026	1,585	734	N.D.	576	587	N.D.
29/03/2026	1,504	725	N.D.	574	588	N.D.
30/03/2026	1,712	775	N.D.	581	625	N.D.
31/03/2026	1,789	729	N.D.	575	589	N.D.