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

Canali Digitali

Periodo: dal 01/07/2026 al 30/09/2026

Sommario

Sommario

Introduzione 3
Definizione KPI 4
Uptime / Downtime - Luglio 2026 5
Uptime / Downtime - Agosto 2026 6
Uptime / Downtime - Settembre 2026 7
Error rate – Luglio 2026, Agosto 2026, Settembre 2026 8
Tempi di Risposta - Luglio 2026 9
Tempi di Risposta - Agosto 2026 10
Tempi di Risposta – Settembre 2026 11

Introduzione

Come previsto dalla normativa PSD2 (Direttiva UE 2015/2366) e come da requisiti imposti da Banca d'Italia, a partire dal 01/09/2020 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 2026

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/07/2026	100	0	100	0
02/07/2026	100	0	100	0
03/07/2026	100	0	100	0
04/07/2026	100	0	100	0
05/07/2026	100	0	100	0
06/07/2026	100	0	99	1
07/07/2026	100	0	100	0
08/07/2026	100	0	100	0
09/07/2026	100	0	100	0
10/07/2026	100	0	100	0
11/07/2026	100	0	100	0
12/07/2026	94	6	95	5
13/07/2026	100	0	100	0
14/07/2026	100	0	100	0
15/07/2026	100	0	100	0
16/07/2026	100	0	100	0
17/07/2026	100	0	100	0
18/07/2026	100	0	100	0
19/07/2026	100	0	100	0
20/07/2026	100	0	100	0
21/07/2026	100	0	100	0
22/07/2026	100	0	100	0
23/07/2026	100	0	100	0
24/07/2026	100	0	100	0
25/07/2026	100	0	100	0
26/07/2026	100	0	100	0
27/07/2026	100	0	100	0
28/07/2026	100	0	100	0
29/07/2026	100	0	100	0
30/07/2026	100	0	100	0
31/07/2026	100	0	100	0

Uptime / Downtime - Agosto 2026

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/08/2026	100	0	100	0
02/08/2026	100	0	100	0
03/08/2026	100	0	100	0
04/08/2026	100	0	100	0
05/08/2026	100	0	100	0
06/08/2026	100	0	100	0
07/08/2026	100	0	100	0
08/08/2026	100	0	100	0
09/08/2026	100	0	100	0
10/08/2026	100	0	100	0
11/08/2026	100	0	100	0
12/08/2026	100	0	100	0
13/08/2026	100	0	100	0
14/08/2026	100	0	100	0
15/08/2026	100	0	100	0
16/08/2026	100	0	100	0
17/08/2026	96	4	96	4
18/08/2026	91	9	91	9
19/08/2026	90	10	89	11
20/08/2026	74	26	73	27
21/08/2026	77	23	77	23
22/08/2026	96	4	96	4
23/08/2026	99	1	99	1
24/08/2026	100	0	100	0
25/08/2026	100	0	100	0
26/08/2026	100	0	100	0
27/08/2026	100	0	100	0
28/08/2026	100	0	100	0
29/08/2026	100	0	100	0
30/08/2026	100	0	100	0
31/08/2026	100	0	100	0

Uptime / Downtime - Settembre 2026

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/09/2026	99	1	100	0
02/09/2026	100	0	100	0
03/09/2026	99	1	100	0
04/09/2026	100	0	100	0
05/09/2026	100	0	100	0
06/09/2026	100	0	100	0
07/09/2026	100	0	100	0
08/09/2026	100	0	100	0
09/09/2026	100	0	100	0
10/09/2026	100	0	100	0
11/09/2026	100	0	100	0
12/09/2026	100	0	100	0
13/09/2026	100	0	100	0
14/09/2026	100	0	100	0
15/09/2026	96	4	96	4
16/09/2026	87	13	87	13
17/09/2026	76	24	76	24
18/09/2026	79	21	81	19
19/09/2026	89	11	89	11
20/09/2026	95	5	95	5
21/09/2026	100	0	100	0
22/09/2026	100	0	100	0
23/09/2026	100	0	100	0
24/09/2026	100	0	100	0
25/09/2026	100	0	100	0
26/09/2026	100	0	100	0
27/09/2026	100	0	100	0
28/09/2026	100	0	100	0
29/09/2026	100	0	100	0
30/09/2026	100	0	100	0

Error rate – Luglio 2026, Agosto 2026, Settembre 2026

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

Tempi di Risposta - Luglio 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]
01/07/2026	1,976	802	N.D.	580	596	N.D.
02/07/2026	1,835	808	N.D.	597	590	N.D.
03/07/2026	1,990	806	N.D.	580	612	N.D.
04/07/2026	1,679	819	N.D.	578	596	N.D.
05/07/2026	1,760	796	N.D.	574	592	N.D.
06/07/2026	1,921	829	N.D.	701	606	N.D.
07/07/2026	1,741	812	N.D.	569	590	N.D.
08/07/2026	2,012	813	N.D.	569	581	N.D.
09/07/2026	1,809	820	N.D.	573	589	N.D.
10/07/2026	1,934	790	N.D.	601	614	N.D.
11/07/2026	1,637	844	N.D.	594	609	N.D.
12/07/2026	2,084	1,284	N.D.	1,009	1,098	N.D.
13/07/2026	1,931	794	N.D.	604	604	N.D.
14/07/2026	1,843	795	N.D.	611	592	N.D.
15/07/2026	2,024	818	N.D.	656	673	N.D.
16/07/2026	1,987	826	N.D.	625	603	N.D.
17/07/2026	1,799	804	N.D.	621	629	N.D.
18/07/2026	1,704	818	N.D.	605	630	N.D.
19/07/2026	1,664	827	N.D.	583	594	N.D.
20/07/2026	1,826	818	N.D.	583	590	N.D.
21/07/2026	1,845	830	N.D.	624	654	N.D.
22/07/2026	2,170	1,136	N.D.	1,001	992	N.D.
23/07/2026	2,181	1,138	N.D.	950	997	N.D.
24/07/2026	2,140	1,157	N.D.	946	970	N.D.
25/07/2026	2,111	1,103	N.D.	916	955	N.D.
26/07/2026	2,065	1,069	N.D.	899	944	N.D.
27/07/2026	2,271	1,098	N.D.	923	951	N.D.
28/07/2026	2,285	1,169	N.D.	934	945	N.D.
29/07/2026	2,228	1,116	N.D.	981	959	N.D.
30/07/2026	2,419	1,133	N.D.	937	949	N.D.
31/07/2026	2,418	1,128	N.D.	947	967	N.D.

Tempi di Risposta - Agosto 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]
01/08/2026	2,318	1,171	N.D.	938	970	N.D.
02/08/2026	2,234	1,112	N.D.	928	948	N.D.
03/08/2026	2,331	1,138	N.D.	946	932	N.D.
04/08/2026	2,337	1,142	N.D.	980	982	N.D.
05/08/2026	2,453	1,177	N.D.	1,047	961	N.D.
06/08/2026	2,491	1,145	N.D.	990	998	N.D.
07/08/2026	2,387	1,187	N.D.	946	1,001	N.D.
08/08/2026	2,467	1,181	N.D.	954	1,010	N.D.
09/08/2026	2,404	1,192	N.D.	959	986	N.D.
10/08/2026	2,423	1,159	N.D.	997	985	N.D.
11/08/2026	2,294	1,160	N.D.	1,033	980	N.D.
12/08/2026	2,361	1,189	N.D.	1,008	958	N.D.
13/08/2026	2,374	1,143	N.D.	965	969	N.D.
14/08/2026	2,542	1,176	N.D.	1,024	982	N.D.
15/08/2026	2,540	1,191	N.D.	976	1,027	N.D.
16/08/2026	2,315	1,181	N.D.	970	944	N.D.
17/08/2026	2,450	1,154	N.D.	972	949	N.D.
18/08/2026	2,397	1,153	N.D.	946	993	N.D.
19/08/2026	2,298	1,167	N.D.	966	992	N.D.
20/08/2026	2,511	1,192	N.D.	1,028	1,000	N.D.
21/08/2026	2,371	1,207	N.D.	1,000	996	N.D.
22/08/2026	2,439	1,238	N.D.	985	1,004	N.D.
23/08/2026	2,483	1,266	N.D.	1,076	1,035	N.D.
24/08/2026	2,384	1,193	N.D.	1,016	998	N.D.
25/08/2026	2,497	1,196	N.D.	1,023	1,030	N.D.
26/08/2026	2,385	1,185	N.D.	1,033	1,024	N.D.
27/08/2026	2,454	1,167	N.D.	994	1,010	N.D.
28/08/2026	2,483	1,187	N.D.	1,029	1,018	N.D.
29/08/2026	2,538	1,185	N.D.	988	1,000	N.D.
30/08/2026	2,419	1,208	N.D.	983	1,002	N.D.
31/08/2026	2,577	1,185	N.D.	1,039	995	N.D.

Tempi di Risposta – Settembre 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]
01/09/2026	2,928	1,533	N.D.	1,245	1,139	N.D.
02/09/2026	2,753	1,246	N.D.	1,072	1,038	N.D.
03/09/2026	2,725	1,287	N.D.	1,064	1,070	N.D.
04/09/2026	2,496	1,175	N.D.	1,026	1,007	N.D.
05/09/2026	2,442	1,176	N.D.	1,038	1,006	N.D.
06/09/2026	2,537	1,187	N.D.	1,002	992	N.D.
07/09/2026	2,579	1,218	N.D.	1,063	1,024	N.D.
08/09/2026	2,665	1,222	N.D.	1,013	978	N.D.
09/09/2026	2,683	1,198	N.D.	977	982	N.D.
10/09/2026	2,635	1,188	N.D.	1,009	986	N.D.
11/09/2026	2,603	1,192	N.D.	979	1,044	N.D.
12/09/2026	2,629	1,140	N.D.	989	1,013	N.D.
13/09/2026	2,488	1,129	N.D.	959	945	N.D.
14/09/2026	2,598	1,145	N.D.	988	982	N.D.
15/09/2026	2,703	1,182	N.D.	995	1,025	N.D.
16/09/2026	2,649	1,203	N.D.	1,042	1,053	N.D.
17/09/2026	2,626	1,201	N.D.	1,026	1,005	N.D.
18/09/2026	2,669	1,197	N.D.	1,059	999	N.D.
19/09/2026	2,716	1,232	N.D.	1,042	1,061	N.D.
20/09/2026	2,673	1,180	N.D.	1,015	1,017	N.D.
21/09/2026	2,713	1,196	N.D.	1,014	974	N.D.
22/09/2026	2,670	1,244	N.D.	996	990	N.D.
23/09/2026	2,598	1,182	N.D.	1,001	994	N.D.
24/09/2026	2,785	1,175	N.D.	1,018	993	N.D.
25/09/2026	2,661	1,207	N.D.	1,031	1,066	N.D.
26/09/2026	2,753	1,170	N.D.	1,027	995	N.D.
27/09/2026	2,708	1,187	N.D.	1,014	1,005	N.D.
28/09/2026	2,820	1,194	N.D.	1,045	1,026	N.D.
29/09/2026	2,872	1,212	N.D.	1,010	1,040	N.D.
30/09/2026	3,006	1,216	N.D.	997	1,012	N.D.