

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

Canali Digitali

Periodo: dal 01/01/2024 al 31/03/2024

Sommario

Sommario

Introduzione	3
Definizione KPI	4
Uptime / Downtime - Gennaio 2024	5
Uptime / Downtime - Febbraio 2024	6
Uptime / Downtime - Marzo 2024	7
Error rate – Gennaio 2024, Febbraio 2024, Marzo 2024	8
Tempi di Risposta - Gennaio 2024	9
Tempi di Risposta - Febbraio 2024	10
Tempi di Risposta - Marzo 2024	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 2024

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/01/2024	100	0	100	0
02/01/2024	100	0	100	0
03/01/2024	100	0	100	0
04/01/2024	100	0	100	0
05/01/2024	100	0	100	0
06/01/2024	100	0	100	0
07/01/2024	100	0	100	0
08/01/2024	99	1	100	0
09/01/2024	100	0	100	0
10/01/2024	100	0	100	0
11/01/2024	100	0	99	1
12/01/2024	100	0	100	0
13/01/2024	99	1	99	2
14/01/2024	99	1	99	2
15/01/2024	100	0	100	0
16/01/2024	100	0	100	0
17/01/2024	100	0	100	0
18/01/2024	100	0	100	0
19/01/2024	100	0	100	0
20/01/2024	100	0	100	0
21/01/2024	100	0	100	0
22/01/2024	100	0	100	0
23/01/2024	98	2	99	1
24/01/2024	100	0	100	0
25/01/2024	100	0	100	0
26/01/2024	100	0	100	0
27/01/2024	100	0	100	0
28/01/2024	100	0	100	0
29/01/2024	100	0	100	0
30/01/2024	100	0	100	0
31/01/2024	100	0	100	0

Uptime / Downtime - Febbraio 2024

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/02/2024	100	0	100	0
02/02/2024	100	0	100	0
03/02/2024	100	0	100	0
04/02/2024	100	0	100	0
05/02/2024	100	0	100	0
06/02/2024	100	0	100	0
07/02/2024	100	0	100	0
08/02/2024	100	0	100	0
09/02/2024	100	0	100	0
10/02/2024	100	0	100	0
11/02/2024	100	0	100	0
12/02/2024	100	0	100	0
13/02/2024	100	0	100	0
14/02/2024	100	0	100	0
15/02/2024	99	1	100	0
16/02/2024	100	0	100	0
17/02/2024	100	0	100	0
18/02/2024	100	0	100	0
19/02/2024	100	0	100	0
20/02/2024	99	1	99	1
21/02/2024	100	0	100	0
22/02/2024	100	0	100	0
23/02/2024	100	0	100	0
24/02/2024	100	0	100	0
25/02/2024	100	0	100	0
26/02/2024	100	0	100	0
27/02/2024	100	0	99	1
28/02/2024	99	1	99	1
29/02/2024	100	0	100	0

Uptime / Downtime - Marzo 2024

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/03/2024	100	0	100	0
02/03/2024	100	0	100	0
03/03/2024	100	0	100	0
04/03/2024	100	0	100	0
05/03/2024	100	0	100	0
06/03/2024	100	0	100	0
07/03/2024	100	0	100	0
08/03/2024	100	0	99	1
09/03/2024	100	0	100	0
10/03/2024	100	0	100	0
11/03/2024	100	0	100	0
12/03/2024	100	0	100	0
13/03/2024	100	0	100	0
14/03/2024	100	0	100	0
15/03/2024	100	0	100	0
16/03/2024	100	0	100	0
17/03/2024	100	0	100	0
18/03/2024	100	0	100	0
19/03/2024	100	0	100	0
20/03/2024	100	0	100	0
21/03/2024	100	0	100	0
22/03/2024	100	0	100	0
23/03/2024	100	0	100	0
24/03/2024	100	0	100	0
25/03/2024	100	0	99	1
26/03/2024	100	0	100	0
27/03/2024	99	1	100	0
28/03/2024	100	0	100	0
29/03/2024	100	0	100	0
30/03/2024	100	0	100	0
31/03/2024	100	0	100	0

Error rate – Gennaio 2024, Febbraio 2024, Marzo 2024

Data	Error rate [%]	Data	Error rate [%]	Data	Error rate [%]
01/01/2024	N.D.	01/02/2024	N.D.	01/03/2024	N.D.
02/01/2024	N.D.	02/02/2024	N.D.	02/03/2024	N.D.
03/01/2024	N.D.	03/02/2024	N.D.	03/03/2024	N.D.
04/01/2024	N.D.	04/02/2024	N.D.	04/03/2024	N.D.
05/01/2024	N.D.	05/02/2024	N.D.	05/03/2024	N.D.
06/01/2024	N.D.	06/02/2024	N.D.	06/03/2024	N.D.
07/01/2024	N.D.	07/02/2024	N.D.	07/03/2024	N.D.
08/01/2024	N.D.	08/02/2024	N.D.	08/03/2024	N.D.
09/01/2024	N.D.	09/02/2024	N.D.	09/03/2024	N.D.
10/01/2024	N.D.	10/02/2024	N.D.	10/03/2024	N.D.
11/01/2024	N.D.	11/02/2024	N.D.	11/03/2024	N.D.
12/01/2024	N.D.	12/02/2024	N.D.	12/03/2024	N.D.
13/01/2024	N.D.	13/02/2024	N.D.	13/03/2024	N.D.
14/01/2024	N.D.	14/02/2024	N.D.	14/03/2024	N.D.
15/01/2024	N.D.	15/02/2024	N.D.	15/03/2024	N.D.
16/01/2024	N.D.	16/02/2024	N.D.	16/03/2024	N.D.
17/01/2024	N.D.	17/02/2024	N.D.	17/03/2024	N.D.
18/01/2024	N.D.	18/02/2024	N.D.	18/03/2024	N.D.
19/01/2024	N.D.	19/02/2024	N.D.	19/03/2024	N.D.
20/01/2024	N.D.	20/02/2024	N.D.	20/03/2024	N.D.
21/01/2024	N.D.	21/02/2024	N.D.	21/03/2024	N.D.
22/01/2024	N.D.	22/02/2024	N.D.	22/03/2024	N.D.
23/01/2024	N.D.	23/02/2024	N.D.	23/03/2024	N.D.
24/01/2024	N.D.	24/02/2024	N.D.	24/03/2024	N.D.
25/01/2024	N.D.	25/02/2024	N.D.	25/03/2024	N.D.
26/01/2024	N.D.	26/02/2024	N.D.	26/03/2024	N.D.
27/01/2024	N.D.	27/02/2024	N.D.	27/03/2024	N.D.
28/01/2024	N.D.	28/02/2024	N.D.	28/03/2024	N.D.
29/01/2024	N.D.	29/02/2024	N.D.	29/03/2024	N.D.
30/01/2024	N.D.			30/03/2024	N.D.
31/01/2024	N.D.			31/03/2024	N.D.

Tempi di Risposta - Gennaio 2024

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]
01/01/2024	956	845	N.D.	699	714	N.D.
02/01/2024	982	901	N.D.	728	739	N.D.
03/01/2024	991	926	N.D.	841	760	N.D.
04/01/2024	970	914	N.D.	764	759	N.D.
05/01/2024	970	909	N.D.	757	772	N.D.
06/01/2024	1,015	944	N.D.	767	903	N.D.
07/01/2024	1,065	1,053	N.D.	877	840	N.D.
08/01/2024	1,137	921	N.D.	761	750	N.D.
09/01/2024	1,017	947	N.D.	730	830	N.D.
10/01/2024	1,016	883	N.D.	742	721	N.D.
11/01/2024	973	899	N.D.	782	797	N.D.
12/01/2024	1,043	936	N.D.	743	761	N.D.
13/01/2024	1,010	984	N.D.	745	822	N.D.
14/01/2024	1,190	1,188	N.D.	1,028	956	N.D.
15/01/2024	1,041	972	N.D.	777	786	N.D.
16/01/2024	1,047	923	N.D.	857	859	N.D.
17/01/2024	1,041	1,016	N.D.	820	852	N.D.
18/01/2024	1,017	974	N.D.	831	862	N.D.
19/01/2024	1,034	938	N.D.	789	800	N.D.
20/01/2024	1,104	944	N.D.	822	821	N.D.
21/01/2024	1,168	984	N.D.	869	916	N.D.
22/01/2024	941	966	N.D.	770	800	N.D.
23/01/2024	954	912	N.D.	740	788	N.D.
24/01/2024	971	878	N.D.	776	757	N.D.
25/01/2024	995	855	N.D.	718	800	N.D.
26/01/2024	931	860	N.D.	733	729	N.D.
27/01/2024	1,049	924	N.D.	790	797	N.D.
28/01/2024	1,035	962	N.D.	796	792	N.D.
29/01/2024	994	973	N.D.	781	784	N.D.
30/01/2024	982	1,026	N.D.	704	786	N.D.
31/01/2024	948	902	N.D.	694	713	N.D.

Tempi di Risposta - Febbraio 2024

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]
01/02/2024	1,025	883	N.D.	757	735	N.D.
02/02/2024	979	956	N.D.	807	773	N.D.
03/02/2024	1,044	974	N.D.	782	794	N.D.
04/02/2024	1,080	989	N.D.	951	875	N.D.
05/02/2024	942	877	N.D.	706	749	N.D.
06/02/2024	988	907	N.D.	718	773	N.D.
07/02/2024	958	876	N.D.	738	734	N.D.
08/02/2024	1,015	910	N.D.	799	737	N.D.
09/02/2024	972	864	N.D.	749	757	N.D.
10/02/2024	982	872	N.D.	732	778	N.D.
11/02/2024	1,033	897	N.D.	751	808	N.D.
12/02/2024	917	881	N.D.	719	751	N.D.
13/02/2024	958	975	N.D.	737	757	N.D.
14/02/2024	935	947	N.D.	696	707	N.D.
15/02/2024	995	920	N.D.	666	693	N.D.
16/02/2024	908	811	N.D.	682	694	N.D.
17/02/2024	912	803	N.D.	664	681	N.D.
18/02/2024	917	801	N.D.	679	675	N.D.
19/02/2024	931	816	N.D.	659	687	N.D.
20/02/2024	995	860	N.D.	689	706	N.D.
21/02/2024	938	813	N.D.	684	713	N.D.
22/02/2024	981	808	N.D.	692	736	N.D.
23/02/2024	962	833	N.D.	709	680	N.D.
24/02/2024	908	825	N.D.	676	666	N.D.
25/02/2024	894	799	N.D.	679	678	N.D.
26/02/2024	974	855	N.D.	680	701	N.D.
27/02/2024	1,075	991	N.D.	791	918	N.D.
28/02/2024	1,017	917	N.D.	735	730	N.D.
29/02/2024	961	1,007	N.D.	665	674	N.D.

Tempi di Risposta - Marzo 2024

Data	Interface PSD2 Ais [ms]	Interface PSD2 PIS Single [ms]	Interface PSD2 PIS Bulk [ms]	Tinaba App Ais [ms]	Tinaba App PIS Single [ms]	Tinaba App PIS Bulk [ms]
01/03/2024	952	1,020	N.D.	731	709	N.D.
02/03/2024	1,018	902	N.D.	702	721	N.D.
03/03/2024	1,009	837	N.D.	693	720	N.D.
04/03/2024	1,073	902	N.D.	732	708	N.D.
05/03/2024	1,090	913	N.D.	787	697	N.D.
06/03/2024	1,024	911	N.D.	724	712	N.D.
07/03/2024	1,010	943	N.D.	744	829	N.D.
08/03/2024	1,061	908	N.D.	731	778	N.D.
09/03/2024	1,068	889	N.D.	705	729	N.D.
10/03/2024	1,022	883	N.D.	698	706	N.D.
11/03/2024	1,054	890	N.D.	687	706	N.D.
12/03/2024	1,024	908	N.D.	752	741	N.D.
13/03/2024	1,097	862	N.D.	715	702	N.D.
14/03/2024	1,061	955	N.D.	713	714	N.D.
15/03/2024	1,024	1,025	N.D.	691	709	N.D.
16/03/2024	1,056	1,039	N.D.	683	713	N.D.
17/03/2024	1,025	926	N.D.	675	727	N.D.
18/03/2024	1,003	885	N.D.	681	691	N.D.
19/03/2024	971	854	N.D.	682	707	N.D.
20/03/2024	1,074	896	N.D.	667	684	N.D.
21/03/2024	1,012	868	N.D.	691	695	N.D.
22/03/2024	1,032	907	N.D.	701	704	N.D.
23/03/2024	957	833	N.D.	683	723	N.D.
24/03/2024	1,048	827	N.D.	685	716	N.D.
25/03/2024	1,014	883	N.D.	717	697	N.D.
26/03/2024	1,042	904	N.D.	686	700	N.D.
27/03/2024	1,096	917	N.D.	717	728	N.D.
28/03/2024	1,053	892	N.D.	694	712	N.D.
29/03/2024	1,036	882	N.D.	692	729	N.D.
30/03/2024	1,047	997	N.D.	695	721	N.D.
31/03/2024	1,055	992	N.D.	689	704	N.D.