

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

Canali Digitali

Periodo: dal 01/04/2024 al 30/06/2024

Sommario

Sommario

Introduzione	3
Definizione KPI	4
Uptime / Downtime - Aprile 2024	5
Uptime / Downtime - Maggio 2024.....	6
Uptime / Downtime - Giugno 2024.....	7
Error rate – Aprile 2024, Maggio 2024, Giugno 2024	8
Tempi di Risposta - Aprile 2024.....	9
Tempi di Risposta - Maggio 2024	10
Tempi di Risposta - Giugno 2024	11

Introduzione

Come previsto dalla normativa PSD2 (Direttiva UE 2015/2366) e come da requisiti imposti da Banca d'Italia, a partire dal 01/06/2020 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 - Aprile 2024

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

Uptime / Downtime - Maggio 2024

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/05/2024	100	0	100	0
02/05/2024	100	0	100	0
03/05/2024	100	0	100	0
04/05/2024	100	0	100	0
05/05/2024	100	0	100	0
06/05/2024	100	0	100	0
07/05/2024	100	0	100	0
08/05/2024	100	0	100	0
09/05/2024	99	1	100	0
10/05/2024	100	0	100	0
11/05/2024	80	20	90	10
12/05/2024	100	0	100	0
13/05/2024	100	0	100	0
14/05/2024	99	1	100	0
15/05/2024	100	0	100	0
16/05/2024	100	0	100	0
17/05/2024	100	0	100	0
18/05/2024	99	1	100	0
19/05/2024	100	0	100	0
20/05/2024	100	0	100	0
21/05/2024	100	0	100	0
22/05/2024	100	0	99	1
23/05/2024	100	0	100	0
24/05/2024	100	0	100	0
25/05/2024	100	0	100	0
26/05/2024	100	0	100	0
27/05/2024	100	0	100	0
28/05/2024	100	0	100	0
29/05/2024	100	0	100	0
30/05/2024	100	0	100	0
31/05/2024	100	0	100	0

Uptime / Downtime - Giugno 2024

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

Error rate – Aprile 2024, Maggio 2024, Giugno 2024

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

Tempi di Risposta - Aprile 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]
01/04/2024	1.042	1.003	N.D.	714	695	N.D.
02/04/2024	999	931	N.D.	742	725	N.D.
03/04/2024	967	838	N.D.	708	706	N.D.
04/04/2024	942	821	N.D.	676	685	N.D.
05/04/2024	930	827	N.D.	690	701	N.D.
06/04/2024	929	819	N.D.	688	697	N.D.
07/04/2024	939	821	N.D.	684	711	N.D.
08/04/2024	970	826	N.D.	688	769	N.D.
09/04/2024	976	868	N.D.	677	716	N.D.
10/04/2024	912	843	N.D.	715	698	N.D.
11/04/2024	933	792	N.D.	689	700	N.D.
12/04/2024	937	796	N.D.	706	689	N.D.
13/04/2024	952	844	N.D.	687	685	N.D.
14/04/2024	967	890	N.D.	682	744	N.D.
15/04/2024	981	912	N.D.	709	727	N.D.
16/04/2024	982	923	N.D.	701	702	N.D.
17/04/2024	991	878	N.D.	697	711	N.D.
18/04/2024	1.025	832	N.D.	688	727	N.D.
19/04/2024	977	824	N.D.	699	729	N.D.
20/04/2024	933	790	N.D.	670	703	N.D.
21/04/2024	948	797	N.D.	673	669	N.D.
22/04/2024	981	799	N.D.	699	701	N.D.
23/04/2024	963	834	N.D.	680	742	N.D.
24/04/2024	942	780	N.D.	648	673	N.D.
25/04/2024	918	797	N.D.	664	678	N.D.
26/04/2024	972	818	N.D.	669	682	N.D.
27/04/2024	990	858	N.D.	709	721	N.D.
28/04/2024	976	814	N.D.	707	782	N.D.
29/04/2024	1.000	857	N.D.	723	713	N.D.
30/04/2024	993	945	N.D.	692	695	N.D.

Tempi di Risposta - Maggio 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]
01/05/2024	979	988	N.D.	687	694	N.D.
02/05/2024	1.101	987	N.D.	748	717	N.D.
03/05/2024	1.003	855	N.D.	691	695	N.D.
04/05/2024	970	818	N.D.	684	688	N.D.
05/05/2024	919	799	N.D.	711	693	N.D.
06/05/2024	996	837	N.D.	716	723	N.D.
07/05/2024	1.116.	913	N.D.	702	716	N.D.
08/05/2024	994	873	N.D.	744	719	N.D.
09/05/2024	998	898	N.D.	740	699	N.D.
10/05/2024	1.062	807	N.D.	653	667	N.D.
11/05/2024	1.936	2.724	N.D.	1.677	2.606	N.D.
12/05/2024	1.000	798	N.D.	693	706	N.D.
13/05/2024	996	855	N.D.	696	773	N.D.
14/05/2024	1.049	898	N.D.	737	710	N.D.
15/05/2024	1.021	931	N.D.	679	703	N.D.
16/05/2024	1.047	919	N.D.	669	682	N.D.
17/05/2024	1.052	957	N.D.	669	678	N.D.
18/05/2024	1.006	864	N.D.	686	730	N.D.
19/05/2024	925	797	N.D.	686	673	N.D.
20/05/2024	1.035	808	N.D.	657	685	N.D.
21/05/2024	1.042	819	N.D.	654	666	N.D.
22/05/2024	969	854	N.D.	669	728	N.D.
23/05/2024	988	865	N.D.	686	704	N.D.
24/05/2024	958	816	N.D.	655	702	N.D.
25/05/2024	942	883	N.D.	656	713	N.D.
26/05/2024	965	904	N.D.	668	709	N.D.
27/05/2024	992	964	N.D.	706	674	N.D.
28/05/2024	1.056	867	N.D.	684	677	N.D.
29/05/2024	969	826	N.D.	664	666	N.D.
30/05/2024	1.003	834	N.D.	710	695	N.D.
31/05/2024	1.071	857	N.D.	689	684	N.D.

Tempi di Risposta - Giugno 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]
01/06/2024	977	825	N.D.	682	695	N.D.
02/06/2024	981	812	N.D.	658	718	N.D.
03/06/2024	1,074	853	N.D.	687	692	N.D.
04/06/2024	994	847	N.D.	686	709	N.D.
05/06/2024	1.059	894	N.D.	656	692	N.D.
06/06/2024	1.044	1.004	N.D.	662	675	N.D.
07/06/2024	1.027	1.004	N.D.	679	712	N.D.
08/06/2024	1.127	882	N.D.	692	688	N.D.
09/06/2024	1.074	857	N.D.	686	690	N.D.
10/06/2024	1.077	917	N.D.	696	699	N.D.
11/06/2024	1.188	920	N.D.	770	692	N.D.
12/06/2024	1.099	937	N.D.	685	719	N.D.
13/06/2024	1.072	1.123	N.D.	720	716	N.D.
14/06/2024	1.095	1.041	N.D.	684	697	N.D.
15/06/2024	1.097	894	N.D.	699	742	N.D.
16/06/2024	1.048	839	N.D.	656	700	N.D.
17/06/2024	996	885	N.D.	681	683	N.D.
18/06/2024	1.038	873	N.D.	659	688	N.D.
19/06/2024	1.036	838	N.D.	656	702	N.D.
20/06/2024	1.018	883	N.D.	649	718	N.D.
21/06/2024	1.039	880	N.D.	652	694	N.D.
22/06/2024	1.091	853	N.D.	679	692	N.D.
23/06/2024	1.016	813	N.D.	668	652	N.D.
24/06/2024	1.039	852	N.D.	681	655	N.D.
25/06/2024	1.116	846	N.D.	668	687	N.D.
26/06/2024	1.030	945	N.D.	683	658	N.D.
27/06/2024	1.055	1.037	N.D.	656	681	N.D.
28/06/2024	1.204	987	N.D.	696	700	N.D.
29/06/2024	987	856	N.D.	661	686	N.D.
30/06/2024	1.011	850	N.D.	650	674	N.D.