

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

Canali Digitali

Periodo: dal 01/07/2024 al 30/09/2024

Sommario

Sommario

Introduzione	3
Definizione KPI	4
Uptime / Downtime - Luglio 2024.....	5
Uptime / Downtime - Agosto 2024	6
Uptime / Downtime - Settembre 2024.....	7
Error rate – Luglio 2024, Agosto 2024, Settembre 2024.....	8
Tempi di Risposta - Luglio 2024	9
Tempi di Risposta - Agosto 2024.....	10
Tempi di Risposta - Settembre 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 - Luglio 2024

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/07/2024	98	2	100	0
02/07/2024	100	0	100	0
03/07/2024	100	0	100	0
04/07/2024	100	0	100	0
05/07/2024	100	0	100	0
06/07/2024	100	0	100	0
07/07/2024	100	0	100	0
08/07/2024	100	0	100	0
09/07/2024	100	0	100	0
10/07/2024	100	0	100	0
11/07/2024	100	0	100	0
12/07/2024	100	0	100	0
13/07/2024	100	0	100	0
14/07/2024	100	0	100	0
15/07/2024	99	1	100	0
16/07/2024	99	1	99	1
17/07/2024	100	0	100	0
18/07/2024	100	0	100	0
19/07/2024	99	1	98	2
20/07/2024	100	0	100	0
21/07/2024	100	0	100	0
22/07/2024	100	0	100	0
23/07/2024	99	1	100	0
24/07/2024	97	3	97	3
25/07/2024	100	0	100	0
26/07/2024	100	0	100	0
27/07/2024	100	0	100	0
28/07/2024	100	0	100	0
29/07/2024	100	0	100	0
30/07/2024	100	0	100	0
31/07/2024	100	0	100	0

Uptime / Downtime - Agosto 2024

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/08/2024	100	0	100	0
02/08/2024	100	0	100	0
03/08/2024	100	0	100	0
04/08/2024	100	0	100	0
05/08/2024	100	0	100	0
06/08/2024	100	0	100	0
07/08/2024	100	0	100	0
08/08/2024	100	0	100	0
09/08/2024	100	0	100	0
10/08/2024	100	0	100	0
11/08/2024	100	0	100	0
12/08/2024	100	0	100	0
13/08/2024	100	0	100	0
14/08/2024	100	0	100	0
15/08/2024	100	0	100	0
16/08/2024	100	0	100	0
17/08/2024	100	0	100	0
18/08/2024	100	0	100	0
19/08/2024	100	0	100	0
20/08/2024	100	0	100	0
21/08/2024	100	0	100	0
22/08/2024	94	6	94	6
23/08/2024	100	0	100	0
24/08/2024	99	1	99	1
25/08/2024	100	0	100	0
26/08/2024	100	0	100	0
27/08/2024	100	0	100	0
28/08/2024	100	0	100	0
29/08/2024	100	0	100	0
30/08/2024	100	0	100	0
31/08/2024	100	0	100	0

Uptime / Downtime - Settembre 2024

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

Error rate – Luglio 2024, Agosto 2024, Settembre 2024

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

Tempi di Risposta - Luglio 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]
01/07/2024	729	1,221	N.D.	729	786	N.D.
02/07/2024	654	870	N.D.	654	671	N.D.
03/07/2024	648	830	N.D.	648	679	N.D.
04/07/2024	658	846	N.D.	1658	982	N.D.
05/07/2024	670	889	N.D.	670	670	N.D.
06/07/2024	685	874	N.D.	685	699	N.D.
07/07/2024	698	858	N.D.	698	712	N.D.
08/07/2024	702	866	N.D.	702	713	N.D.
09/07/2024	687	1,024	N.D.	687	703	N.D.
10/07/2024	663	946	N.D.	663	654	N.D.
11/07/2024	647	916	N.D.	647	651	N.D.
12/07/2024	645	818	N.D.	645	660	N.D.
13/07/2024	688	809	N.D.	688	667	N.D.
14/07/2024	646	799	N.D.	646	653	N.D.
15/07/2024	702	879	N.D.	702	683	N.D.
16/07/2024	683	876	N.D.	683	809	N.D.
17/07/2024	692	813	N.D.	692	691	N.D.
18/07/2024	702	843	N.D.	702	710	N.D.
19/07/2024	814	945	N.D.	814	888	N.D.
20/07/2024	705	814	N.D.	705	725	N.D.
21/07/2024	668	791	N.D.	668	688	N.D.
22/07/2024	668	871	N.D.	668	679	N.D.
23/07/2024	739	995	N.D.	739	670	N.D.
24/07/2024	932	1,139	N.D.	932	895	N.D.
25/07/2024	674	833	N.D.	674	675	N.D.
26/07/2024	667	809	N.D.	667	678	N.D.
27/07/2024	725	808	N.D.	725	678	N.D.
28/07/2024	670	820	N.D.	670	713	N.D.
29/07/2024	666	799	N.D.	666	726	N.D.
30/07/2024	683	831	N.D.	683	712	N.D.
31/07/2024	667	795	N.D.	667	704	N.D.

Tempi di Risposta - Agosto 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]
01/08/2024	1,117	985	N.D.	815	811	N.D.
02/08/2024	1,016	847	N.D.	713	706	N.D.
03/08/2024	928	823	N.D.	687	675	N.D.
04/08/2024	894	908	N.D.	656	674	N.D.
05/08/2024	1,005	995	N.D.	682	693	N.D.
06/08/2024	1,039	821	N.D.	682	707	N.D.
07/08/2024	989	799	N.D.	678	671	N.D.
08/08/2024	963	817	N.D.	667	717	N.D.
09/08/2024	1,032	824	N.D.	691	686	N.D.
10/08/2024	947	797	N.D.	663	767	N.D.
11/08/2024	915	818	N.D.	692	725	N.D.
12/08/2024	1,023	823	N.D.	658	667	N.D.
13/08/2024	1,111	870	N.D.	676	700	N.D.
14/08/2024	1,001	832	N.D.	658	689	N.D.
15/08/2024	975	819	N.D.	674	676	N.D.
16/08/2024	1,000	857	N.D.	678	667	N.D.
17/08/2024	966	923	N.D.	682	704	N.D.
18/08/2024	953	934	N.D.	681	692	N.D.
19/08/2024	1,069	885	N.D.	694	702	N.D.
20/08/2024	1,046	871	N.D.	720	713	N.D.
21/08/2024	1,048	872	N.D.	696	708	N.D.
22/08/2024	1,734	1,436	N.D.	1,213	1,278	N.D.
23/08/2024	1,068	881	N.D.	696	738	N.D.
24/08/2024	1,058	858	N.D.	707	744	N.D.
25/08/2024	1,027	834	N.D.	699	702	N.D.
26/08/2024	1,104	863	N.D.	696	713	N.D.
27/08/2024	1,125	905	N.D.	715	708	N.D.
28/08/2024	1,072	893	N.D.	705	707	N.D.
29/08/2024	1,062	1,034	N.D.	740	714	N.D.
30/08/2024	1,055	996	N.D.	732	693	N.D.
31/08/2024	1,051	946	N.D.	683	677	N.D.

Tempi di Risposta - Settembre 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]
01/09/2024	1,077	829	N.D.	676	670	N.D.
02/09/2024	1,022	930	N.D.	670	673	N.D.
03/09/2024	946	1,009	N.D.	741	709	N.D.
04/09/2024	906	924	N.D.	658	666	N.D.
05/09/2024	924	903	N.D.	653	684	N.D.
06/09/2024	907	908	N.D.	690	668	N.D.
07/09/2024	892	891	N.D.	651	655	N.D.
08/09/2024	885	862	N.D.	652	652	N.D.
09/09/2024	936	994	N.D.	662	696	N.D.
10/09/2024	939	879	N.D.	669	678	N.D.
11/09/2024	923	806	N.D.	651	690	N.D.
12/09/2024	892	823	N.D.	689	675	N.D.
13/09/2024	972	781	N.D.	690	667	N.D.
14/09/2024	929	805	N.D.	675	698	N.D.
15/09/2024	948	806	N.D.	677	729	N.D.
16/09/2024	1,049	822	N.D.	682	695	N.D.
17/09/2024	983	828	N.D.	679	743	N.D.
18/09/2024	999	855	N.D.	715	709	N.D.
19/09/2024	992	859	N.D.	693	719	N.D.
20/09/2024	992	829	N.D.	695	704	N.D.
21/09/2024	959	816	N.D.	673	683	N.D.
22/09/2024	943	807	N.D.	682	689	N.D.
23/09/2024	971	837	N.D.	686	720	N.D.
24/09/2024	1,018	861	N.D.	751	750	N.D.
25/09/2024	967	845	N.D.	702	706	N.D.
26/09/2024	1,007	845	N.D.	690	718	N.D.
27/09/2024	1,054	838	N.D.	699	705	N.D.
28/09/2024	947	812	N.D.	667	695	N.D.
29/09/2024	1,048	872	N.D.	710	725	N.D.
30/09/2024	1,126	891	N.D.	730	738	N.D.