

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

## **Canali Digitali**

**Periodo: dal 01/10/2024 al 31/12/2024**

# Sommario

## Sommario

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

## Introduzione

Come previsto dalla normativa PSD2 (Direttiva UE 2015/2366) e come da requisiti imposti da Banca d'Italia, a partire dal 01/12/2021 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
<b>Interfacce PSD2 – AIS</b>	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
<b>Interfacce PSD2 – PIS</b>	Tempo di esecuzione medio dei servizi PIS rilevato sulla piattaforma Open Baking	Inizializzazione pagamento singolo
<b>Interfacce PSD2 – PIS Bulk</b>	Tempo di esecuzione medio del servizio di inizializzazione Bulk payment rilevato sulla piattaforma Open Baking	Inizializzazione pagamento di tipo Bulk
<b>Interfacce PSD2 – Error Rate</b>	Percentuale di chiamate fallite sul totale delle invocazioni API Rilevato sulla piattaforma Open Baking	Tutti i servizi esposti ai TPP
<b>Interfacce PSD2 – Uptime</b>	Percentuale del tempo di disponibilità della piattaforma open banking sul totale delle ore di servizio	Tutti i servizi esposti ai TPP
<b>Interfacce PSD2 – Downtime</b>	Percentuale di indisponibilità della piattaforma open banking sul totale delle ore di servizio	Tutti i servizi esposti ai TPP
<b>Tinaba App – AIS</b>	Tempo di esecuzione medio dei servizi di interrogazione del conto attraverso il canale Tinaba App	Accesso Visualizzazione Lista Movimenti Visualizzazione Saldo
<b>Tinaba App – PIS</b>	Tempo di inizializzazione e di verifica di un pagamento singolo su piattaforma Tinaba App	Emissione bonifico singolo SEPA
<b>Tinaba App – Uptime</b>	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
<b>Tinaba App – Downtime</b>	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 - Ottobre 2024

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/10/2024	99	1	100	0
02/10/2024	100	0	100	0
03/10/2024	100	0	100	0
04/10/2024	99	1	99	1
05/10/2024	100	0	100	0
06/10/2024	100	0	100	0
07/10/2024	100	0	100	0
08/10/2024	100	0	100	0
09/10/2024	100	0	100	0
10/10/2024	100	0	100	0
11/10/2024	100	0	100	0
12/10/2024	100	0	100	0
13/10/2024	100	0	100	0
14/10/2024	100	0	100	0
15/10/2024	100	0	100	0
16/10/2024	100	0	100	0
17/10/2024	100	0	100	0
18/10/2024	100	0	100	0
19/10/2024	100	0	100	0
20/10/2024	100	0	100	0
21/10/2024	100	0	99	1
22/10/2024	100	0	100	0
23/10/2024	100	0	100	0
24/10/2024	100	0	100	0
25/10/2024	100	0	99	1
26/10/2024	97	3	97	3
27/10/2024	81	19	81	19
28/10/2024	100	0	100	0
29/10/2024	100	1	100	0
30/10/2024	100	0	100	0
31/10/2024	100	0	100	0

## Uptime / Downtime - Novembre 2024

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/11/2024	100	0	100	0
02/11/2024	100	0	100	0
03/11/2024	100	0	100	0
04/11/2024	100	0	100	0
05/11/2024	100	0	100	0
06/11/2024	100	0	100	0
07/11/2024	100	0	100	0
08/11/2024	100	0	100	0
09/11/2024	100	0	100	0
10/11/2024	100	0	100	0
11/11/2024	96	4	98	2
12/11/2024	100	0	100	0
13/11/2024	100	0	100	0
14/11/2024	100	0	100	0
15/11/2024	100	0	100	0
16/11/2024	100	0	100	0
17/11/2024	100	0	100	0
18/11/2024	100	0	100	0
19/11/2024	99	1	99	1
20/11/2024	100	0	100	0
21/11/2024	100	0	100	0
22/11/2024	100	0	100	0
23/11/2024	100	0	100	0
24/11/2024	100	0	100	0
25/11/2024	99	1	99	1
26/11/2024	100	0	100	0
27/11/2024	100	0	100	0
28/11/2024	100	0	100	0
29/11/2024	100	0	100	0
30/11/2024	100	0	100	0

## Uptime / Downtime - Dicembre 2024

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Tinaba App Uptime [%]	Tinaba App Downtime [%]
01/12/2024	100	0	100	0
02/12/2024	99	1	98	2
03/12/2024	100	0	100	0
04/12/2024	100	0	100	0
05/12/2024	100	0	100	0
06/12/2024	100	0	100	0
07/12/2024	100	0	100	0
08/12/2024	100	0	100	0
09/12/2024	100	0	99	1
10/12/2024	100	0	99	1
11/12/2024	100	0	100	0
12/12/2024	100	0	100	0
13/12/2024	97	3	97	3
14/12/2024	82	18	82	18
15/12/2024	100	0	100	0
16/12/2024	100	0	100	0
17/12/2024	99	1	100	0
18/12/2024	100	0	100	0
19/12/2024	100	0	100	0
20/12/2024	100	0	100	0
21/12/2024	100	0	100	0
22/12/2024	100	0	100	0
23/12/2024	100	0	100	0
24/12/2024	100	0	100	0
25/12/2024	100	0	100	0
26/12/2024	100	0	100	0
27/12/2024	100	0	100	0
28/12/2024	99	1	100	0
29/12/2024	100	0	100	0
30/12/2024	100	0	100	0
31/12/2024	100	0	100	0

## Error rate – Ottobre 2024, Novembre 2024, Dicembre 2024

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



## Tempi di Risposta - Ottobre 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]
01/10/2024	1,188	901	N.D.	740	782	N.D.
02/10/2024	1,132	910	N.D.	715	739	N.D.
03/10/2024	1,191	917	N.D.	727	822	N.D.
04/10/2024	1,187	1,032	N.D.	805	810	N.D.
05/10/2024	1,035	838	N.D.	711	739	N.D.
06/10/2024	985	860	N.D.	710	724	N.D.
07/10/2024	1,139	874	N.D.	736	728	N.D.
08/10/2024	1,041	902	N.D.	729	728	N.D.
09/10/2024	1,052	890	N.D.	715	734	N.D.
10/10/2024	1,148	866	N.D.	702	735	N.D.
11/10/2024	1,039	857	N.D.	688	759	N.D.
12/10/2024	952	819	N.D.	679	728	N.D.
13/10/2024	994	807	N.D.	679	695	N.D.
14/10/2024	1,091	886	N.D.	720	752	N.D.
15/10/2024	1,110	934	N.D.	726	817	N.D.
16/10/2024	1,141	893	N.D.	735	753	N.D.
17/10/2024	1,149	897	N.D.	712	774	N.D.
18/10/2024	1,201	865	N.D.	687	734	N.D.
19/10/2024	977	806	N.D.	655	678	N.D.
20/10/2024	1,057	826	N.D.	696	674	N.D.
21/10/2024	1.115	847	N.D.	691	681	N.D.
22/10/2024	1,107	851	N.D.	671	691	N.D.
23/10/2024	1,068	846	N.D.	676	693	N.D.
24/10/2024	964	811	N.D.	663	666	N.D.
25/10/2024	953	805	N.D.	658	684	N.D.
26/10/2024	919	776	N.D.	648	639	N.D.
27/10/2024	779	663	N.D.	557	565	N.D.
28/10/2024	1,018	839	N.D.	670	670	N.D.
29/10/2024	1,086	853	N.D.	676	683	N.D.
30/10/2024	1,037	809	N.D.	678	671	N.D.
31/10/2024	1,056	862	N.D.	672	697	N.D.

## Tempi di Risposta - Novembre 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]
01/11/2024	1,053	837	N.D.	660	662	N.D.
02/11/2024	1,034	819	N.D.	677	674	N.D.
03/11/2024	1,075	820	N.D.	661	684	N.D.
04/11/2024	1,074	895	N.D.	694	678	N.D.
05/11/2024	1,086	857	N.D.	728	674	N.D.
06/11/2024	1,108	892	N.D.	680	747	N.D.
07/11/2024	1,068	817	N.D.	667	664	N.D.
08/11/2024	1,126	860	N.D.	681	713	N.D.
09/11/2024	1,115	817	N.D.	676	667	N.D.
10/11/2024	1,087	845	N.D.	657	659	N.D.
11/11/2024	1,249	1,267	N.D.	869	1,065	N.D.
12/11/2024	1,131	852	N.D.	661	674	N.D.
13/11/2024	1,091	862	N.D.	665	677	N.D.
14/11/2024	1,145	879	N.D.	666	689	N.D.
15/11/2024	1,117	831	N.D.	648	674	N.D.
16/11/2024	1,163	842	N.D.	676	688	N.D.
17/11/2024	1,101	828	N.D.	688	696	N.D.
18/11/2024	1,094	881	N.D.	690	720	N.D.
19/11/2024	1,218	1,081	N.D.	825	783	N.D.
20/11/2024	1,088	881	N.D.	669	683	N.D.
21/11/2024	1,041	847	N.D.	651	677	N.D.
22/11/2024	1,011	908	N.D.	722	691	N.D.
23/11/2024	1,067	827	N.D.	662	666	N.D.
24/11/2024	1,062	839	N.D.	668	668	N.D.
25/11/2024	1,089	980	N.D.	766	764	N.D.
26/11/2024	1,073	857	N.D.	659	673	N.D.
27/11/2024	1,109	863	N.D.	654	677	N.D.
28/11/2024	1,079	889	N.D.	663	680	N.D.
29/11/2024	1,028	865	N.D.	682	679	N.D.
30/11/2024	1,088	832	N.D.	659	670	N.D.

## Tempi di Risposta - Dicembre 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]
01/12/2024	1,045	839	N.D.	654	664	N.D.
02/12/2024	1,235	987	N.D.	826	986	N.D.
03/12/2024	1,087	873	N.D.	645	672	N.D.
04/12/2024	1,129	856	N.D.	649	672	N.D.
05/12/2024	1,167	843	N.D.	650	659	N.D.
06/12/2024	1,057	834	N.D.	639	650	N.D.
07/12/2024	1,047	810	N.D.	634	640	N.D.
08/12/2024	1,025	833	N.D.	654	648	N.D.
09/12/2024	1,064	827	N.D.	658	653	N.D.
10/12/2024	1,100	843	N.D.	629	650	N.D.
11/12/2024	1,078	896	N.D.	672	683	N.D.
12/12/2024	1,144	866	N.D.	655	673	N.D.
13/12/2024	1,077	855	N.D.	627	637	N.D.
14/12/2024	695	590	N.D.	546	513	N.D.
15/12/2024	828	664	N.D.	580	583	N.D.
16/12/2024	807	675	N.D.	585	586	N.D.
17/12/2024	891	696	N.D.	633	639	N.D.
18/12/2024	811	657	N.D.	575	632	N.D.
19/12/2024	795	698	N.D.	576	578	N.D.
20/12/2024	797	662	N.D.	578	578	N.D.
21/12/2024	790	655	N.D.	571	586	N.D.
22/12/2024	793	659	N.D.	573	576	N.D.
23/12/2024	813	642	N.D.	572	588	N.D.
24/12/2024	790	648	N.D.	569	569	N.D.
25/12/2024	791	652	N.D.	575	578	N.D.
26/12/2024	798	657	N.D.	575	583	N.D.
27/12/2024	794	656	N.D.	575	573	N.D.
28/12/2024	809	744	N.D.	620	603	N.D.
29/12/2024	861	691	N.D.	588	596	N.D.
30/12/2024	813	647	N.D.	575	591	N.D.
31/12/2024	817	652	N.D.	601	600	N.D.