

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

**Open Banking Platform e Canali di
Online Banking**

Periodo:

da Aprile 2023

a Giugno 2023

Sommario

Definizione KPI	4
Legenda	5
UpTime / DownTime - Aprile 2023	6
UpTime / DownTime - Maggio 2023	7
UpTime / DownTime - Giugno 2023	8
Error rate - Aprile 2023	9
Error rate - Maggio 2023	10
Error rate - Giugno 2023	11
Tempi di Risposta AIS - Aprile 2023	12
Tempi di Risposta AIS - Maggio 2023	13
Tempi di Risposta AIS - Giugno 2023	14

Introduzione

Come previsto dalla normativa PSD2 (Direttiva UE 2015/2366) e come da requisiti imposti da Banca d'Italia, a partire dal 01/06/2019 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.

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.

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 Banking	Inizializzazione e visualizzazione consenso Visualizzazione lista conti Visualizzazione lista movimenti Visualizzazione dettagli conto Visualizzazione Saldo
Interfacce PSD2 – Error Rate	Percentuale di chiamate fallite sul totale delle invocazioni API Rilevato sulla piattaforma Open Banking	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
Internet Banking – AIS	Tempo di esecuzione medio dei servizi di interrogazione del conto attraverso il canale Internet Banking	Accesso Visualizzazione Lista Movimenti Visualizzazione Saldo
Internet Banking – Uptime	Percentuale di disponibilità del canale internet Banking sul totale delle ore di disponibilità previsto.	Monitorate attivamente: Accesso Visualizzazione Saldo Visualizzazione Lista Movimenti Emissione bonifico SEPA
Internet Banking – Downtime	Percentuale di indisponibilità del canale internet Banking sul totale delle ore di disponibilità previsto.	Monitorate attivamente: Accesso Visualizzazione Saldo Lista Movimenti Emissione bonifico SEPA
Corporate Banking – AIS	Tempo medio di esecuzione delle operazioni di interrogazione del conto su canale Corporate Banking	Visualizzazione Accesso Visualizzazione Lista Movimenti Visualizzazione Saldo
Corporate Banking – Uptime	Percentuale di disponibilità del canale Corporate Banking sul totale delle ore di disponibilità previsto.	Monitorate attivamente: Accesso Visualizzazione Saldo Visualizzazione Lista Movimenti Emissione bonifico SEPA
Corporate Banking -- Downtime	Percentuale di indisponibilità del canale Corporate Banking sul totale delle ore di disponibilità previsto.	Monitorate attivamente: Accesso Visualizzazione Saldo Visualizzazione Lista Movimenti Emissione bonifico SEPA
Mobile Banking – AIS	Tempo medio di esecuzione delle operazioni di interrogazione del conto su canale Corporate Banking	Visualizzazione Accesso Visualizzazione Lista Movimenti Visualizzazione Saldo
Mobile Banking – Uptime	Percentuale di disponibilità del canale Corporate Banking sul totale delle ore di disponibilità previsto.	Monitorate attivamente: Accesso Visualizzazione Saldo Visualizzazione Lista Movimenti Emissione bonifico SEPA
Mobile Banking -- Downtime	Percentuale di indisponibilità del canale Corporate Banking sul totale delle ore di disponibilità previsto.	Monitorate attivamente: Accesso Visualizzazione Saldo Visualizzazione Lista Movimenti Emissione bonifico SEPA

Legenda

Acronimo	Descrizione
N.D.	indica dato non disponibile ovvero la misurazione non è stata possibile per l'assenza di richieste da parte delle terze parti
N.A.	indica dato non applicabile in quanto la funzionalità non è prevista per i canali Banca.

UpTime / DownTime - Aprile 2023

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Internet Banking Uptime [%]	Internet Banking Downtime [%]	Corporate Banking Uptime [%]	Corporate Banking Downtime [%]	Mobile Banking Uptime [%]	Mobile Banking Downtime [%]
1/4/2023	100	0	99,861	0,139	100	0	99,965	0,035
2/4/2023	100	0	99,826	0,174	99,94	0,06	100	0
3/4/2023	100	0	99,965	0,035	99,792	0,208	99,965	0,035
4/4/2023	100	0	99,931	0,069	99,97	0,03	99,965	0,035
5/4/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	99,931	0,069
6/4/2023	100	0	99,792	0,208	99,851	0,149	99,965	0,035
7/4/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	99,965	0,035
8/4/2023	100	0	99,896	0,104	100	0	99,931	0,069
9/4/2023	100	0	99,688	0,313	99,881	0,119	99,757	0,243
10/4/2023	100	0	99,826	0,174	99,881	0,119	99,931	0,069
11/4/2023	100	0	99,826	0,174	99,851	0,149	99,965	0,035
12/4/2023	100	0	99,896	0,104	100	0	100	0
13/4/2023	100	0	99,792	0,208	99,851	0,149	100	0
14/4/2023	100	0	99,826	0,174	100	0	100	0
15/4/2023	100	0	99,931	0,069	100	0	99,965	0,035
16/4/2023	100	0	99,861	0,139	99,97	0,03	99,826	0,174
17/4/2023	100	0	99,965	0,035	99,851	0,149	99,757	0,243
18/4/2023	100	0	99,792	0,208	100	0	99,965	0,035
19/4/2023	100	0	99,965	0,035	99,97	0,03	99,965	0,035
20/4/2023	100	0	99,618	0,382	99,851	0,149	100	0
21/4/2023	100	0	100	0	99,851	0,149	100	0
22/4/2023	100	0	99,965	0,035	99,97	0,03	100	0
23/4/2023	100	0	99,514	0,486	99,881	0,119	99,826	0,174
24/4/2023	100	0	99,965	0,035	99,97	0,03	100	0
25/4/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
26/4/2023	100	0	99,826	0,174	99,97	0,03	100	0
27/4/2023	100	0	98,125	1,875	99,97	0,03	99,965	0,035
28/4/2023	100	0	100	0	99,97	0,03	100	0
29/4/2023	100	0	99,896	0,104	99,97	0,03	100	0
30/4/2023	100	0	99,653	0,347	100	0	100	0

UpTime / DownTime - Maggio 2023

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Internet Banking Uptime [%]	Internet Banking Downtime [%]	Corporate Banking Uptime [%]	Corporate Banking Downtime [%]	Mobile Banking Uptime [%]	Mobile Banking Downtime [%]
1/5/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
2/5/2023	100	0	100	0	100	0	99,931	0,069
3/5/2023	100	0	99,757	0,243	100	0	99,653	0,347
4/5/2023	100	0	99,792	0,208	100	0	100	0
5/5/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
6/5/2023	100	0	99,931	0,069	99,851	0,149	100	0
7/5/2023	100	0	99,688	0,313	99,851	0,149	100	0
8/5/2023	100	0	99,028	0,972	100	0	98,056	1,944
9/5/2023	100	0	99,896	0,104	99,911	0,089	100	0
10/5/2023	100	0	99,896	0,104	100	0	100	0
11/5/2023	100	0	99,931	0,069	99,851	0,149	100	0
12/5/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
13/5/2023	100	0	100	0	99,94	0,06	100	0
14/5/2023	100	0	99,826	0,174	99,851	0,149	100	0
15/5/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
16/5/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
17/5/2023	100	0	100	0	100	0	99,965	0,035
18/5/2023	100	0	99,896	0,104	100	0	100	0
19/5/2023	100	0	99,826	0,174	100	0	99,965	0,035
20/5/2023	100	0	99,965	0,035	99,97	0,03	100	0
21/5/2023	100	0	99,444	0,556	99,851	0,149	99,965	0,035
22/5/2023	100	0	99,965	0,035	99,821	0,179	100	0
23/5/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
24/5/2023	100	0	99,931	0,069	100	0	99,965	0,035
25/5/2023	100	0	99,965	0,035	99,821	0,179	99,792	0,208
26/5/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
27/5/2023	100	0	99,757	0,243	100	0	100	0
28/5/2023	100	0	99,479	0,521	100	0	100	0
29/5/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	99,41	0,59
30/5/2023	100	0	99,931	0,069	99,702	0,298	99,965	0,035
31/5/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0

UpTime / DownTime - Giugno 2023

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Internet Banking Uptime [%]	Internet Banking Downtime [%]	Corporate Banking Uptime [%]	Corporate Banking Downtime [%]	Mobile Banking Uptime [%]	Mobile Banking Downtime [%]
1/6/2023	100	0	100	0	99,851	0,149	100	0
2/6/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
3/6/2023	100	0	100	0	99,97	0,03	99,965	0,035
4/6/2023	100	0	99,896	0,104	99,851	0,149	100	0
5/6/2023	100	0	99,514	0,486	100	0	99,583	0,417
6/6/2023	100	0	99,896	0,104	100	0	99,965	0,035
7/6/2023	100	0	99,931	0,069	100	0	100	0
8/6/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
9/6/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
10/6/2023	100	0	100	0	99,851	0,149	100	0
11/6/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
12/6/2023	100	0	100	0	99,762	0,238	99,653	0,347
13/6/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
14/6/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
15/6/2023	100	0	100	0	99,702	0,298	99,965	0,035
16/6/2023	100	0	99,965	0,035	99,821	0,179	100	0
17/6/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
18/6/2023	100	0	99,965	0,035	99,97	0,03	99,965	0,035
19/6/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
20/6/2023	100	0	100	0	100	0	99,965	0,035
21/6/2023	100	0	100	0	100	0	99,792	0,208
22/6/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
23/6/2023	100	0	100	0	100	0	99,965	0,035
24/6/2023	100	0	100	0	99,851	0,149	99,965	0,035
25/6/2023	100	0	100	0	100	0	99,965	0,035
26/6/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
27/6/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
28/6/2023	100	0	99,965	0,035	99,97	0,03	100	0
29/6/2023	100	0	99,826	0,174	100	0	100	0
30/6/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0

Error rate - Aprile 2023

Data	Error rate [%]
1/4/2023	N.D.
2/4/2023	N.D.
3/4/2023	N.D.
4/4/2023	N.D.
5/4/2023	N.D.
6/4/2023	N.D.
7/4/2023	N.D.
8/4/2023	N.D.
9/4/2023	N.D.
10/4/2023	N.D.
11/4/2023	N.D.
12/4/2023	N.D.
13/4/2023	N.D.
14/4/2023	N.D.
15/4/2023	N.D.
16/4/2023	N.D.
17/4/2023	N.D.
18/4/2023	N.D.
19/4/2023	0
20/4/2023	0
21/4/2023	N.D.
22/4/2023	N.D.
23/4/2023	N.D.
24/4/2023	0
25/4/2023	N.D.
26/4/2023	N.D.
27/4/2023	N.D.
28/4/2023	N.D.
29/4/2023	N.D.
30/4/2023	0

Error rate - Maggio 2023

Data	Error rate [%]
1/5/2023	0
2/5/2023	N.D.
3/5/2023	N.D.
4/5/2023	N.D.
5/5/2023	N.D.
6/5/2023	N.D.
7/5/2023	N.D.
8/5/2023	N.D.
9/5/2023	N.D.
10/5/2023	N.D.
11/5/2023	N.D.
12/5/2023	N.D.
13/5/2023	N.D.
14/5/2023	N.D.
15/5/2023	N.D.
16/5/2023	N.D.
17/5/2023	N.D.
18/5/2023	N.D.
19/5/2023	N.D.
20/5/2023	N.D.
21/5/2023	N.D.
22/5/2023	N.D.
23/5/2023	N.D.
24/5/2023	N.D.
25/5/2023	0
26/5/2023	0
27/5/2023	0
28/5/2023	0
29/5/2023	0
30/5/2023	0
31/5/2023	0

Error rate - Giugno 2023

Data	Error rate [%]
1/6/2023	N.D.
2/6/2023	N.D.
3/6/2023	N.D.
4/6/2023	N.D.
5/6/2023	0
6/6/2023	25
7/6/2023	0
8/6/2023	0
9/6/2023	0
10/6/2023	0
11/6/2023	0
12/6/2023	0
13/6/2023	0
14/6/2023	0
15/6/2023	0
16/6/2023	0
17/6/2023	0
18/6/2023	0
19/6/2023	0
20/6/2023	0
21/6/2023	0
22/6/2023	0
23/6/2023	0
24/6/2023	0
25/6/2023	0
26/6/2023	0
27/6/2023	0
28/6/2023	0
29/6/2023	0
30/6/2023	0

Tempi di Risposta AIS - Aprile 2023

Data	Interfacce PSD2 Ais [s]	Internet Banking Ais [s]	Corporate Banking Ais [s]	Mobile Banking Ais [s]
1/4/2023	N.D.	3,539	2,217	2,148
2/4/2023	N.D.	3,646	2,35	2,299
3/4/2023	N.D.	3,735	2,52	2,222
4/4/2023	N.D.	3,751	2,533	2,168
5/4/2023	N.D.	3,87	2,594	2,308
6/4/2023	N.D.	3,98	2,716	2,273
7/4/2023	N.D.	3,833	2,65	2,281
8/4/2023	N.D.	3,791	2,562	2,407
9/4/2023	N.D.	4,168	3,383	2,983
10/4/2023	N.D.	3,908	2,807	2,329
11/4/2023	N.D.	3,979	2,641	2,263
12/4/2023	N.D.	3,944	2,738	2,248
13/4/2023	N.D.	4,022	2,63	2,29
14/4/2023	N.D.	3,878	2,512	2,316
15/4/2023	N.D.	3,895	2,428	2,271
16/4/2023	N.D.	3,973	2,644	2,384
17/4/2023	N.D.	3,909	2,526	2,347
18/4/2023	N.D.	3,813	2,426	2,167
19/4/2023	N.D.	3,796	2,347	2,177
20/4/2023	N.D.	3,975	2,469	2,317
21/4/2023	N.D.	3,919	2,484	2,328
22/4/2023	N.D.	3,736	2,371	2,288
23/4/2023	N.D.	4,073	3,065	2,85
24/4/2023	N.D.	3,779	2,486	2,36
25/4/2023	N.D.	3,709	2,162	2,124
26/4/2023	N.D.	3,852	2,408	2,174
27/4/2023	N.D.	3,832	2,45	2,243
28/4/2023	N.D.	3,73	2,409	2,364
29/4/2023	N.D.	3,66	2,338	2,319
30/4/2023	N.D.	3,81	2,476	2,3

Tempi di Risposta AIS - Maggio 2023

Data	Interfacce PSD2 Ais [s]	Internet Banking Ais [s]	Corporate Banking Ais [s]	Mobile Banking Ais [s]
1/5/2023	N.D.	3,709	2,178	2,301
2/5/2023	N.D.	3,678	2,386	2,175
3/5/2023	N.D.	3,85	2,528	2,245
4/5/2023	N.D.	3,766	2,503	2,22
5/5/2023	N.D.	3,76	2,477	2,216
6/5/2023	N.D.	3,761	2,351	2,318
7/5/2023	N.D.	3,858	2,413	2,293
8/5/2023	N.D.	4,174	2,507	2,65
9/5/2023	N.D.	3,814	2,573	2,273
10/5/2023	N.D.	3,887	2,603	2,312
11/5/2023	N.D.	3,892	2,653	2,241
12/5/2023	N.D.	3,931	2,588	2,172
13/5/2023	N.D.	3,826	2,404	2,213
14/5/2023	N.D.	3,818	2,529	2,329
15/5/2023	N.D.	3,751	2,517	2,071
16/5/2023	N.D.	3,62	2,559	2,193
17/5/2023	N.D.	3,657	2,524	2,23
18/5/2023	N.D.	3,736	2,488	2,262
19/5/2023	N.D.	3,663	2,509	2,198
20/5/2023	N.D.	3,54	2,396	2,269
21/5/2023	N.D.	3,709	2,437	2,454
22/5/2023	N.D.	3,674	2,444	2,241
23/5/2023	N.D.	3,666	2,465	2,139
24/5/2023	N.D.	3,592	2,478	2,206
25/5/2023	0,824	3,571	2,386	2,366
26/5/2023	1,757	3,628	2,439	2,149
27/5/2023	1,075	3,619	2,359	2,147
28/5/2023	1,543	3,874	2,436	2,376
29/5/2023	1,603	3,577	2,389	2,181
30/5/2023	1,069	3,539	2,448	2,04
31/5/2023	1,391	3,463	2,436	2,015

Tempi di Risposta AIS - Giugno 2023

Data	Interfacce PSD2 Ais [s]	Internet Banking Ais [s]	Corporate Banking Ais [s]	Mobile Banking Ais [s]
1/6/2023	1,937	3,493	2,367	2,09
2/6/2023	1,699	3,473	2,329	1,914
3/6/2023	0,877	3,463	2,257	2,041
4/6/2023	2,056	3,629	2,341	2,094
5/6/2023	1,784	3,881	2,452	2,08
6/6/2023	30,811	3,784	2,485	2,142
7/6/2023	2,491	3,184	2,462	1,989
8/6/2023	1,606	2,929	2,455	1,828
9/6/2023	1,014	2,965	2,453	1,78
10/6/2023	1,54	2,946	2,314	1,853
11/6/2023	1,739	3,097	2,439	1,847
12/6/2023	2,425	2,938	2,433	1,782
13/6/2023	1,923	3,025	2,503	1,718
14/6/2023	1,324	2,995	2,49	1,688
15/6/2023	1,274	2,962	2,533	1,771
16/6/2023	1,662	2,917	2,479	1,751
17/6/2023	1,931	2,981	2,278	1,826
18/6/2023	0,464	3,091	2,52	2,012
19/6/2023	1,674	2,929	2,48	1,762
20/6/2023	1,644	3,02	2,474	1,756
21/6/2023	1,225	2,971	2,399	1,713
22/6/2023	1,373	2,986	2,31	1,698
23/6/2023	1,94	3,024	2,307	1,718
24/6/2023	1,836	2,989	2,219	1,756
25/6/2023	1,274	3,052	2,255	1,917
26/6/2023	1,931	2,996	2,315	1,799
27/6/2023	2,305	2,976	2,378	1,725
28/6/2023	1,713	2,884	2,651	1,776
29/6/2023	2,216	2,858	2,555	1,764
30/6/2023	1,936	2,871	2,59	1,71