

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

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

Periodo:

da Gennaio 2023

a Marzo 2023

Sommario

Definizione KPI	4
Legenda	5
UpTime / DownTime - Gennaio 2023	6
UpTime / DownTime - Febbraio 2023	7
UpTime / DownTime - Marzo 2023	8
Error rate - Gennaio 2023	9
Error rate - Febbraio 2023	10
Error rate - Marzo 2023	11
Tempi di Risposta AIS - Gennaio 2023	12
Tempi di Risposta AIS - Febbraio 2023	13
Tempi di Risposta AIS - Marzo 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 - Gennaio 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 [%]
1/1/2023	100	0	99,722	0,278	100	0	100	0
2/1/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
3/1/2023	100	0	99,861	0,139	100	0	99,931	0,069
4/1/2023	100	0	99,861	0,139	99,97	0,03	99,965	0,035
5/1/2023	100	0	99,896	0,104	100	0	100	0
6/1/2023	100	0	99,931	0,069	100	0	100	0
7/1/2023	100	0	100	0	100	0	99,965	0,035
8/1/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
9/1/2023	100	0	99,931	0,069	100	0	99,931	0,069
10/1/2023	100	0	99,722	0,278	100	0	99,514	0,486
11/1/2023	100	0	99,931	0,069	100	0	99,965	0,035
12/1/2023	100	0	99,931	0,069	100	0	99,965	0,035
13/1/2023	100	0	99,931	0,069	100	0	99,965	0,035
14/1/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
15/1/2023	100	0	99,688	0,313	100	0	100	0
16/1/2023	100	0	99,722	0,278	100	0	98,924	1,076
17/1/2023	100	0	99,861	0,139	99,97	0,03	99,896	0,104
18/1/2023	100	0	99,931	0,069	100	0	99,965	0,035
19/1/2023	100	0	99,826	0,174	99,851	0,149	98,438	1,563
20/1/2023	100	0	99,931	0,069	100	0	100	0
21/1/2023	100	0	100	0	100	0	99,965	0,035
22/1/2023	100	0	99,722	0,278	100	0	99,965	0,035
23/1/2023	100	0	99,861	0,139	100	0	99,965	0,035
24/1/2023	100	0	99,826	0,174	100	0	100	0
25/1/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	99,965	0,035
26/1/2023	100	0	99,688	0,313	100	0	99,965	0,035
27/1/2023	100	0	99,792	0,208	100	0	99,653	0,347
28/1/2023	100	0	100	0	99,97	0,03	99,965	0,035
29/1/2023	100	0	99,792	0,208	100	0	100	0
30/1/2023	100	0	99,688	0,313	99,97	0,03	99,722	0,278
31/1/2023	100	0	99,861	0,139	99,97	0,03	99,896	0,104

UpTime / DownTime - Febbraio 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 [%]
1/2/2023	100	0	99,549	0,451	100	0	99,965	0,035
2/2/2023	100	0	99,792	0,208	99,97	0,03	99,931	0,069
3/2/2023	100	0	99,792	0,208	100	0	99,965	0,035
4/2/2023	100	0	99,757	0,243	100	0	99,757	0,243
5/2/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
6/2/2023	100	0	99,722	0,278	100	0	99,965	0,035
7/2/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
8/2/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	99,757	0,243
9/2/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	99,931	0,069
10/2/2023	100	0	99,896	0,104	100	0	99,792	0,208
11/2/2023	100	0	99,931	0,069	99,97	0,03	100	0
12/2/2023	100	0	99,653	0,347	99,97	0,03	100	0
13/2/2023	100	0	99,861	0,139	100	0	100	0
14/2/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	99,965	0,035
15/2/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	99,896	0,104
16/2/2023	100	0	99,931	0,069	100	0	99,965	0,035
17/2/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
18/2/2023	100	0	100	0	99,97	0,03	99,965	0,035
19/2/2023	100	0	99,618	0,382	100	0	100	0
20/2/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
21/2/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
22/2/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	99,931	0,069
23/2/2023	100	0	99,896	0,104	100	0	99,965	0,035
24/2/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	99,965	0,035
25/2/2023	100	0	99,965	0,035	99,97	0,03	100	0
26/2/2023	100	0	99,688	0,313	100	0	99,965	0,035
27/2/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	99,896	0,104
28/2/2023	100	0	99,931	0,069	100	0	100	0

UpTime / DownTime - Marzo 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 [%]
1/3/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
2/3/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
3/3/2023	100	0	100	0	99,97	0,03	100	0
4/3/2023	100	0	99,931	0,069	100	0	100	0
5/3/2023	100	0	99,583	0,417	100	0	100	0
6/3/2023	100	0	100	0	99,851	0,149	99,896	0,104
7/3/2023	100	0	99,861	0,139	100	0	99,965	0,035
8/3/2023	100	0	99,896	0,104	100	0	100	0
9/3/2023	100	0	99,861	0,139	100	0	100	0
10/3/2023	100	0	99,965	0,035	99,851	0,149	100	0
11/3/2023	100	0	100	0	99,97	0,03	100	0
12/3/2023	100	0	99,688	0,313	99,97	0,03	100	0
13/3/2023	100	0	99,931	0,069	100	0	100	0
14/3/2023	100	0	99,931	0,069	99,97	0,03	100	0
15/3/2023	100	0	100	0	99,97	0,03	100	0
16/3/2023	100	0	100	0	99,97	0,03	100	0
17/3/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
18/3/2023	100	0	99,896	0,104	100	0	100	0
19/3/2023	100	0	99,722	0,278	99,792	0,208	99,965	0,035
20/3/2023	100	0	100	0	99,911	0,089	99,653	0,347
21/3/2023	99,36	0,64	100	0	99,762	0,238	99,826	0,174
22/3/2023	100	0	99,618	0,382	99,851	0,149	99,653	0,347
23/3/2023	100	0	99,861	0,139	99,851	0,149	99,965	0,035
24/3/2023	100	0	99,792	0,208	100	0	99,965	0,035
25/3/2023	100	0	99,965	0,035	99,077	0,923	100	0
26/3/2023	100	0	99,653	0,347	99,94	0,06	99,722	0,278
27/3/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
28/3/2023	100	0	99,931	0,069	100	0	100	0
29/3/2023	100	0	99,757	0,243	100	0	100	0
30/3/2023	100	0	99,896	0,104	100	0	100	0
31/3/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	99,931	0,069

Error rate - Gennaio 2023

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

Error rate - Febbraio 2023

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

Error rate - Marzo 2023

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

Tempi di Risposta AIS - Gennaio 2023

Data	Interfacce PSD2 Ais [s]	Internet Banking Ais [s]	Corporate Banking Ais [s]	Mobile Banking Ais [s]
1/1/2023	N.D.	3,954	2,455	2,447
2/1/2023	N.D.	3,827	2,441	2,149
3/1/2023	N.D.	3,83	2,422	2,193
4/1/2023	N.D.	3,753	2,418	2,119
5/1/2023	N.D.	3,868	2,512	2,077
6/1/2023	N.D.	3,824	2,273	2,091
7/1/2023	N.D.	3,773	2,304	2,214
8/1/2023	N.D.	3,784	2,303	2,325
9/1/2023	N.D.	3,713	2,439	2,3
10/1/2023	N.D.	3,799	2,426	2,833
11/1/2023	N.D.	3,67	2,489	2,267
12/1/2023	N.D.	3,721	2,49	2,099
13/1/2023	N.D.	3,748	2,502	2,102
14/1/2023	N.D.	3,609	2,246	2,18
15/1/2023	N.D.	3,894	2,42	2,362
16/1/2023	N.D.	3,934	2,537	2,422
17/1/2023	N.D.	3,802	2,409	2,281
18/1/2023	N.D.	3,754	2,468	2,21
19/1/2023	N.D.	3,77	2,512	2,056
20/1/2023	N.D.	3,746	2,422	2,081
21/1/2023	N.D.	3,674	2,251	2,154
22/1/2023	N.D.	3,901	2,342	2,278
23/1/2023	N.D.	3,766	2,471	2,107
24/1/2023	N.D.	3,934	2,519	2,4
25/1/2023	N.D.	3,794	2,54	2,287
26/1/2023	N.D.	3,854	2,517	2,278
27/1/2023	N.D.	3,915	2,614	2,197
28/1/2023	N.D.	3,768	2,463	2,279
29/1/2023	N.D.	3,884	2,435	2,385
30/1/2023	N.D.	3,997	2,595	2,411
31/1/2023	N.D.	3,81	2,556	2,304

Tempi di Risposta AIS - Febbraio 2023

Data	Interfacce PSD2 Ais [s]	Internet Banking Ais [s]	Corporate Banking Ais [s]	Mobile Banking Ais [s]
1/2/2023	N.D.	3,944	2,663	2,194
2/2/2023	N.D.	3,747	2,638	2,196
3/2/2023	N.D.	3,701	2,586	2,158
4/2/2023	N.D.	3,732	2,442	2,336
5/2/2023	N.D.	3,439	2,437	2,224
6/2/2023	N.D.	3,693	2,537	2,368
7/2/2023	N.D.	3,551	2,328	2,301
8/2/2023	N.D.	3,543	2,326	2,282
9/2/2023	N.D.	3,603	2,318	2,227
10/2/2023	N.D.	3,653	2,306	2,072
11/2/2023	N.D.	3,484	2,159	2,066
12/2/2023	N.D.	3,696	2,228	2,241
13/2/2023	N.D.	3,632	2,293	2,236
14/2/2023	N.D.	3,656	2,337	2,413
15/2/2023	N.D.	3,63	2,317	2,492
16/2/2023	N.D.	3,648	2,383	2,177
17/2/2023	N.D.	3,593	2,374	2,091
18/2/2023	N.D.	3,55	2,188	2,077
19/2/2023	N.D.	3,906	2,332	2,247
20/2/2023	N.D.	3,705	2,334	2,213
21/2/2023	N.D.	3,642	2,315	2,256
22/2/2023	N.D.	3,598	2,319	2,39
23/2/2023	N.D.	3,618	2,286	2,39
24/2/2023	N.D.	3,536	2,275	2,337
25/2/2023	N.D.	3,569	2,19	2,119
26/2/2023	N.D.	3,715	2,272	2,229
27/2/2023	N.D.	3,593	2,327	2,229
28/2/2023	N.D.	3,615	2,455	2,181

Tempi di Risposta AIS - Marzo 2023

Data	Interfacce PSD2 Ais [s]	Internet Banking Ais [s]	Corporate Banking Ais [s]	Mobile Banking Ais [s]
1/3/2023	N.D.	3,609	2,457	2,259
2/3/2023	N.D.	3,607	2,389	2,339
3/3/2023	N.D.	3,555	2,325	2,383
4/3/2023	N.D.	3,535	2,214	2,243
5/3/2023	N.D.	3,73	2,376	2,215
6/3/2023	N.D.	3,533	2,425	2,152
7/3/2023	N.D.	3,627	2,343	2,122
8/3/2023	N.D.	3,705	2,389	2,217
9/3/2023	N.D.	3,717	2,472	2,258
10/3/2023	N.D.	3,63	2,401	2,304
11/3/2023	N.D.	3,623	2,346	2,317
12/3/2023	N.D.	3,885	2,462	2,357
13/3/2023	N.D.	3,62	2,474	2,243
14/3/2023	N.D.	3,557	2,468	2,087
15/3/2023	N.D.	3,554	2,462	2,194
16/3/2023	N.D.	3,453	2,369	2,289
17/3/2023	N.D.	3,534	2,429	2,34
18/3/2023	N.D.	3,604	2,282	2,387
19/3/2023	N.D.	3,863	3,271	2,831
20/3/2023	N.D.	3,583	2,718	2,27
21/3/2023	N.D.	3,475	2,449	2,162
22/3/2023	N.D.	3,553	2,493	2,171
23/3/2023	N.D.	3,631	2,414	2,276
24/3/2023	N.D.	3,591	2,324	2,424
25/3/2023	N.D.	3,614	2,283	2,389
26/3/2023	N.D.	3,902	2,549	2,439
27/3/2023	N.D.	3,661	2,435	2,215
28/3/2023	N.D.	3,629	2,357	2,256
29/3/2023	N.D.	3,573	2,397	2,304
30/3/2023	N.D.	3,499	2,334	2,368
31/3/2023	N.D.	3,553	2,328	2,264