

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

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

**Periodo:**

**da Luglio 2023  
a Settembre 2023**

## Sommario

<b>Definizione KPI</b> .....	4
<b>Legenda</b> .....	5
<b>UpTime / DownTime - Luglio 2023</b> .....	6
<b>UpTime / DownTime - Agosto 2023</b> .....	7
<b>UpTime / DownTime - Settembre 2023</b> .....	8
<b>Error rate - Luglio 2023</b> .....	9
<b>Error rate - Agosto 2023</b> .....	10
<b>Error rate - Settembre 2023</b> .....	11
<b>Tempi di Risposta AIS - Luglio 2023</b> .....	12
<b>Tempi di Risposta AIS - Agosto 2023</b> .....	13
<b>Tempi di Risposta AIS - Settembre 2023</b> .....	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
<b>Interfacce PSD2 – AIS</b>	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
<b>Interfacce PSD2 – Error Rate</b>	Percentuale di chiamate fallite sul totale delle invocazioni API Rilevato sulla piattaforma Open Banking	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>Internet Banking – AIS</b>	Tempo di esecuzione medio dei servizi di interrogazione del conto attraverso il canale Internet Banking	Accesso Visualizzazione Lista Movimenti Visualizzazione Saldo
<b>Internet Banking – Uptime</b>	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
<b>Internet Banking – Downtime</b>	Percentuale di indisponibilità del canale internet Banking sul totale delle ore di disponibilità previsto.	Monitorate attivamente: Accesso Visualizzazione Saldo Lista Movimenti Emissione bonifico SEPA
<b>Corporate Banking – AIS</b>	Tempo medio di esecuzione delle operazioni di interrogazione del conto su canale Corporate Banking	Visualizzazione Accesso Visualizzazione Lista Movimenti Visualizzazione Saldo
<b>Corporate Banking – Uptime</b>	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
<b>Corporate Banking -- Downtime</b>	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
<b>Mobile Banking – AIS</b>	Tempo medio di esecuzione delle operazioni di interrogazione del conto su canale Corporate Banking	Visualizzazione Accesso Visualizzazione Lista Movimenti Visualizzazione Saldo
<b>Mobile Banking – Uptime</b>	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
<b>Mobile Banking -- Downtime</b>	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
<b>N.D.</b>	indica dato non disponibile ovvero la misurazione non è stata possibile per l'assenza di richieste da parte delle terze parti
<b>N.A.</b>	indica dato non applicabile in quanto la funzionalità non è prevista per i canali Banca.

## UpTime / DownTime - Luglio 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 [%]
1/7/2023	100	0	100	0	100	0	99,792	0,208
2/7/2023	100	0	100	0	99,851	0,149	100	0
3/7/2023	100	0	100	0	99,94	0,06	100	0
4/7/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
5/7/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
6/7/2023	100	0	99,931	0,069	100	0	100	0
7/7/2023	100	0	100	0	99,851	0,149	100	0
8/7/2023	100	0	100	0	100	0	99,896	0,104
9/7/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
10/7/2023	100	0	99,931	0,069	100	0	99,965	0,035
11/7/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	99,965	0,035
12/7/2023	100	0	100	0	99,821	0,179	100	0
13/7/2023	100	0	100	0	99,851	0,149	99,826	0,174
14/7/2023	100	0	100	0	99,851	0,149	100	0
15/7/2023	100	0	100	0	100	0	99,965	0,035
16/7/2023	100	0	99,965	0,035	99,851	0,149	100	0
17/7/2023	100	0	99,861	0,139	99,821	0,179	100	0
18/7/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	99,792	0,208
19/7/2023	100	0	100	0	99,851	0,149	100	0
20/7/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	99,792	0,208
21/7/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
22/7/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
23/7/2023	100	0	99,931	0,069	99,851	0,149	100	0
24/7/2023	100	0	100	0	99,821	0,179	100	0
25/7/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
26/7/2023	100	0	100	0	99,851	0,149	100	0
27/7/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
28/7/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
29/7/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
30/7/2023	100	0	100	0	99,821	0,179	100	0
31/7/2023	100	0	100	0	99,554	0,446	100	0

## UpTime / DownTime - Agosto 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 [%]
1/8/2023	100	0	99,757	0,243	99,911	0,089	99,722	0,278
2/8/2023	100	0	99,826	0,174	99,97	0,03	100	0
3/8/2023	100	0	100	0	99,851	0,149	100	0
4/8/2023	100	0	99,965	0,035	99,792	0,208	100	0
5/8/2023	100	0	100	0	99,97	0,03	99,965	0,035
6/8/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
7/8/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
8/8/2023	100	0	100	0	100	0	99,931	0,069
9/8/2023	100	0	99,792	0,208	100	0	99,826	0,174
10/8/2023	100	0	99,931	0,069	99,97	0,03	99,826	0,174
11/8/2023	100	0	99,931	0,069	100	0	99,965	0,035
12/8/2023	100	0	100	0	99,821	0,179	100	0
13/8/2023	100	0	100	0	99,821	0,179	100	0
14/8/2023	100	0	100	0	99,821	0,179	100	0
15/8/2023	100	0	100	0	99,821	0,179	100	0
16/8/2023	100	0	100	0	99,851	0,149	100	0
17/8/2023	100	0	99,965	0,035	99,97	0,03	100	0
18/8/2023	100	0	100	0	100	0	99,653	0,347
19/8/2023	100	0	99,931	0,069	100	0	100	0
20/8/2023	100	0	99,931	0,069	100	0	100	0
21/8/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
22/8/2023	100	0	99,965	0,035	99,97	0,03	99,931	0,069
23/8/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	99,965	0,035
24/8/2023	100	0	99,965	0,035	99,821	0,179	100	0
25/8/2023	100	0	100	0	99,97	0,03	99,965	0,035
26/8/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
27/8/2023	100	0	100	0	99,851	0,149	100	0
28/8/2023	100	0	99,826	0,174	100	0	99,826	0,174
29/8/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
30/8/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
31/8/2023	100	0	99,965	0,035	99,94	0,06	99,931	0,069

## UpTime / DownTime - Settembre 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 [%]
1/9/2023	100	0	100	0	100	0	99,931	0,069
2/9/2023	100	0	99,965	0,035	99,97	0,03	100	0
3/9/2023	100	0	100	0	99,881	0,119	100	0
4/9/2023	100	0	99,236	0,764	98,512	1,488	99,479	0,521
5/9/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
6/9/2023	100	0	100	0	99,792	0,208	100	0
7/9/2023	100	0	100	0	99,464	0,536	100	0
8/9/2023	100	0	100	0	99,762	0,238	100	0
9/9/2023	100	0	100	0	99,851	0,149	100	0
10/9/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
11/9/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	99,931	0,069
12/9/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
13/9/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
14/9/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
15/9/2023	100	0	99,965	0,035	99,97	0,03	100	0
16/9/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
17/9/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
18/9/2023	100	0	100	0	99,851	0,149	100	0
19/9/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
20/9/2023	100	0	100	0	100	0	99,965	0,035
21/9/2023	100	0	100	0	99,851	0,149	100	0
22/9/2023	100	0	99,965	0,035	99,702	0,298	100	0
23/9/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
24/9/2023	100	0	99,965	0,035	99,851	0,149	100	0
25/9/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
26/9/2023	100	0	100	0	99,792	0,208	99,965	0,035
27/9/2023	100	0	99,861	0,139	99,643	0,357	100	0
28/9/2023	100	0	100	0	99,583	0,417	100	0
29/9/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
30/9/2023	100	0	100	0	100	0	99,965	0,035



## Error rate - Luglio 2023

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

## Error rate - Agosto 2023

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

## Error rate - Settembre 2023

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

## Tempi di Risposta AIS - Luglio 2023

Data	Interfacce PSD2 Ais [s]	Internet Banking Ais [s]	Corporate Banking Ais [s]	Mobile Banking Ais [s]
1/7/2023	0,866	2,939	2,383	1,899
2/7/2023	2,161	3,027	2,471	1,81
3/7/2023	4,521	2,937	2,413	1,743
4/7/2023	2,01	2,931	2,414	1,766
5/7/2023	1,718	2,97	2,421	1,741
6/7/2023	1,584	2,87	2,424	1,754
7/7/2023	3,477	2,957	2,437	1,767
8/7/2023	1,819	2,997	2,296	1,762
9/7/2023	2,661	3,05	2,338	1,872
10/7/2023	1,812	2,99	2,416	1,773
11/7/2023	1,826	3,024	2,487	1,805
12/7/2023	3,665	2,909	2,525	1,743
13/7/2023	2,927	2,883	2,537	1,739
14/7/2023	1,885	2,861	2,557	1,767
15/7/2023	1,809	2,853	2,336	1,867
16/7/2023	1,597	2,856	2,377	1,831
17/7/2023	1,692	2,841	2,359	1,753
18/7/2023	1,691	2,793	2,331	1,743
19/7/2023	3,176	2,863	2,366	1,767
20/7/2023	1,832	2,848	2,366	1,697
21/7/2023	1,781	2,857	2,347	1,698
22/7/2023	2,006	2,8	2,373	1,838
23/7/2023	1,99	2,863	2,535	1,958
24/7/2023	1,875	2,838	2,664	1,772
25/7/2023	1,982	2,834	2,5	1,704
26/7/2023	1,757	2,839	2,443	1,748
27/7/2023	1,756	2,824	2,491	1,743
28/7/2023	2,101	2,876	2,446	1,699
29/7/2023	2,068	2,874	2,401	1,752
30/7/2023	1,802	2,804	2,4	1,904
31/7/2023	2,169	2,822	2,485	1,832

## Tempi di Risposta AIS - Agosto 2023

Data	Interfacce PSD2 Ais [s]	Internet Banking Ais [s]	Corporate Banking Ais [s]	Mobile Banking Ais [s]
1/8/2023	2,047	2,894	2,461	1,864
2/8/2023	1,933	2,819	2,378	1,708
3/8/2023	1,671	2,809	2,347	1,741
4/8/2023	3,252	2,872	2,353	1,75
5/8/2023	2,944	2,868	2,256	1,817
6/8/2023	2,262	2,966	2,321	1,919
7/8/2023	1,907	2,859	2,343	1,766
8/8/2023	2,096	2,83	2,341	1,729
9/8/2023	1,924	2,874	2,414	1,729
10/8/2023	2,488	2,89	2,468	1,749
11/8/2023	2,137	2,836	2,469	1,853
12/8/2023	2,587	2,826	2,478	1,831
13/8/2023	2,219	2,919	2,272	1,952
14/8/2023	2,57	2,866	2,383	1,831
15/8/2023	2,023	2,873	2,345	1,808
16/8/2023	2,228	2,829	2,421	1,743
17/8/2023	2,39	2,882	2,325	1,709
18/8/2023	3,141	2,873	2,359	1,717
19/8/2023	2,223	2,976	2,249	1,859
20/8/2023	2,025	2,926	2,321	1,849
21/8/2023	2,115	2,829	2,387	1,792
22/8/2023	1,937	2,866	2,378	1,818
23/8/2023	2,062	2,843	2,334	1,728
24/8/2023	3,623	2,806	2,443	1,7
25/8/2023	1,82	2,842	2,342	1,664
26/8/2023	2,266	2,886	2,356	1,542
27/8/2023	2,134	2,843	2,258	1,595
28/8/2023	2,201	2,845	2,358	1,482
29/8/2023	2,963	2,865	2,463	1,519
30/8/2023	2,553	2,902	2,376	1,538
31/8/2023	1,962	2,883	2,381	1,557

## Tempi di Risposta AIS - Settembre 2023

Data	Interfacce PSD2 Ais [s]	Internet Banking Ais [s]	Corporate Banking Ais [s]	Mobile Banking Ais [s]
1/9/2023	2,14	2,838	2,414	1,569
2/9/2023	3,314	2,93	2,336	1,536
3/9/2023	3,062	2,892	2,329	1,669
4/9/2023	2,012	2,912	2,359	1,616
5/9/2023	2,99	2,77	2,363	1,57
6/9/2023	3,32	2,82	2,276	1,536
7/9/2023	2,419	2,839	2,345	1,562
8/9/2023	2,279	2,869	2,442	1,616
9/9/2023	2,708	2,979	2,3	1,706
10/9/2023	2,251	2,947	2,294	1,763
11/9/2023	2,422	2,932	2,398	1,758
12/9/2023	2,309	2,854	2,484	1,715
13/9/2023	2,835	2,881	2,343	1,563
14/9/2023	2,467	2,851	2,381	1,582
15/9/2023	2,33	2,861	2,304	1,603
16/9/2023	3,529	2,848	2,261	1,64
17/9/2023	2,284	2,892	2,211	1,715
18/9/2023	2,454	2,853	2,318	1,709
19/9/2023	2,548	2,843	2,369	1,761
20/9/2023	3,404	2,857	2,324	1,811
21/9/2023	3,851	2,915	2,254	1,602
22/9/2023	2,926	2,805	2,29	1,588
23/9/2023	2,956	2,799	2,566	1,614
24/9/2023	2,425	2,88	2,3	1,704
25/9/2023	2,496	2,834	2,279	1,675
26/9/2023	4,099	2,843	2,302	1,665
27/9/2023	3,695	2,879	2,321	1,721
28/9/2023	2,548	2,826	2,379	1,594
29/9/2023	2,504	2,896	2,333	1,565
30/9/2023	2,593	3,001	2,251	1,563