

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

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

Periodo:

da Ottobre 2023

a Dicembre 2023

Sommario

Definizione KPI	4
Legenda	5
UpTime / DownTime - Ottobre 2023	6
UpTime / DownTime - Novembre 2023	7
UpTime / DownTime - Dicembre 2023	8
Error rate - Ottobre 2023	9
Error rate - Novembre 2023	10
Error rate - Dicembre 2023	11
Tempi di Risposta AIS - Ottobre 2023	12
Tempi di Risposta AIS - Novembre 2023	13
Tempi di Risposta AIS - Dicembre 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 - Ottobre 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 [%]
1/10/2023	100	0	100	0	99,851	0,149	100	0
2/10/2023	100	0	100	0	100	0	99,931	0,069
3/10/2023	100	0	100	0	100	0	99,931	0,069
4/10/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
5/10/2023	100	0	100	0	99,762	0,238	99,965	0,035
6/10/2023	100	0	100	0	99,643	0,357	100	0
7/10/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
8/10/2023	100	0	99,826	0,174	99,851	0,149	100	0
9/10/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
10/10/2023	100	0	100	0	99,732	0,268	99,757	0,243
11/10/2023	100	0	100	0	100	0	99,931	0,069
12/10/2023	100	0	100	0	100	0	99,931	0,069
13/10/2023	100	0	99,861	0,139	100	0	99,965	0,035
14/10/2023	100	0	100	0	99,911	0,089	100	0
15/10/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
16/10/2023	100	0	100	0	100	0	99,826	0,174
17/10/2023	100	0	100	0	99,762	0,238	100	0
18/10/2023	100	0	100	0	99,762	0,238	100	0
19/10/2023	100	0	100	0	99,94	0,06	100	0
20/10/2023	100	0	100	0	99,94	0,06	100	0
21/10/2023	100	0	100	0	100	0	99,688	0,313
22/10/2023	100	0	100	0	100	0	99,444	0,556
23/10/2023	100	0	100	0	99,702	0,298	100	0
24/10/2023	100	0	100	0	99,94	0,06	100	0
25/10/2023	100	0	99,861	0,139	99,851	0,149	100	0
26/10/2023	100	0	100	0	99,554	0,446	100	0
27/10/2023	100	0	100	0	99,821	0,179	100	0
28/10/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
29/10/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
30/10/2023	100	0	100	0	99,821	0,179	100	0
31/10/2023	100	0	100	0	99,702	0,298	99,965	0,035

UpTime / DownTime - Novembre 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 [%]
1/11/2023	100	0	100	0	100	0	99,931	0,069
2/11/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
3/11/2023	100	0	100	0	99,375	0,625	100	0
4/11/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
5/11/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
6/11/2023	100	0	100	0	99,821	0,179	99,965	0,035
7/11/2023	100	0	100	0	99,97	0,03	100	0
8/11/2023	100	0	100	0	99,702	0,298	100	0
9/11/2023	100	0	100	0	99,256	0,744	99,965	0,035
10/11/2023	100	0	100	0	99,702	0,298	100	0
11/11/2023	100	0	100	0	100	0	99,965	0,035
12/11/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
13/11/2023	100	0	100	0	99,256	0,744	100	0
14/11/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
15/11/2023	100	0	100	0	99,375	0,625	100	0
16/11/2023	100	0	100	0	99,97	0,03	99,965	0,035
17/11/2023	100	0	99,965	0,035	99,97	0,03	99,965	0,035
18/11/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
19/11/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
20/11/2023	100	0	100	0	99,762	0,238	99,931	0,069
21/11/2023	100	0	99,965	0,035	99,583	0,417	100	0
22/11/2023	100	0	100	0	99,643	0,357	100	0
23/11/2023	100	0	99,965	0,035	99,345	0,655	100	0
24/11/2023	100	0	99,965	0,035	99,613	0,387	100	0
25/11/2023	100	0	100	0	99,94	0,06	100	0
26/11/2023	100	0	99,826	0,174	99,673	0,327	99,965	0,035
27/11/2023	100	0	100	0	99,167	0,833	100	0
28/11/2023	100	0	100	0	99,375	0,625	100	0
29/11/2023	100	0	99,965	0,035	99,524	0,476	100	0
30/11/2023	100	0	100	0	99,583	0,417	99,965	0,035

UpTime / DownTime - Dicembre 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 [%]
1/12/2023	100	0	99,931	0,069	99,643	0,357	99,965	0,035
2/12/2023	100	0	100	0	99,732	0,268	100	0
3/12/2023	100	0	100	0	99,762	0,238	100	0
4/12/2023	100	0	100	0	99,792	0,208	99,931	0,069
5/12/2023	100	0	100	0	99,643	0,357	99,965	0,035
6/12/2023	100	0	99,965	0,035	99,405	0,595	100	0
7/12/2023	100	0	100	0	99,405	0,595	100	0
8/12/2023	100	0	100	0	99,94	0,06	100	0
9/12/2023	100	0	100	0	99,97	0,03	100	0
10/12/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
11/12/2023	100	0	100	0	99,792	0,208	99,965	0,035
12/12/2023	100	0	100	0	99,673	0,327	99,931	0,069
13/12/2023	100	0	100	0	99,554	0,446	99,965	0,035
14/12/2023	100	0	100	0	99,435	0,565	100	0
15/12/2023	100	0	99,965	0,035	99,524	0,476	99,792	0,208
16/12/2023	100	0	100	0	96,696	3,304	100	0
17/12/2023	100	0	99,931	0,069	99,405	0,595	100	0
18/12/2023	100	0	100	0	99,077	0,923	100	0
19/12/2023	100	0	100	0	99,286	0,714	100	0
20/12/2023	100	0	100	0	99,524	0,476	100	0
21/12/2023	100	0	100	0	99,464	0,536	100	0
22/12/2023	100	0	100	0	99,583	0,417	100	0
23/12/2023	100	0	100	0	99,851	0,149	100	0
24/12/2023	100	0	100	0	99,643	0,357	100	0
25/12/2023	100	0	100	0	99,792	0,208	100	0
26/12/2023	100	0	100	0	99,911	0,089	100	0
27/12/2023	100	0	100	0	99,375	0,625	100	0
28/12/2023	100	0	100	0	99,613	0,387	100	0
29/12/2023	100	0	100	0	99,702	0,298	100	0
30/12/2023	100	0	100	0	99,702	0,298	100	0
31/12/2023	100	0	100	0	99,673	0,327	100	0

Error rate - Ottobre 2023

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

Error rate - Novembre 2023

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

Error rate - Dicembre 2023

Data	Error rate [%]
1/12/2023	N.D.
2/12/2023	0
3/12/2023	0
4/12/2023	0
5/12/2023	N.D.
6/12/2023	0
7/12/2023	0
8/12/2023	0
9/12/2023	0
10/12/2023	0
11/12/2023	0
12/12/2023	0
13/12/2023	0,86
14/12/2023	0
15/12/2023	0
16/12/2023	0
17/12/2023	0
18/12/2023	0
19/12/2023	0
20/12/2023	0
21/12/2023	0
22/12/2023	0
23/12/2023	0
24/12/2023	0
25/12/2023	0
26/12/2023	0
27/12/2023	0
28/12/2023	0
29/12/2023	0
30/12/2023	0
31/12/2023	0

Tempi di Risposta AIS - Ottobre 2023

Data	Interfacce PSD2 Ais [s]	Internet Banking Ais [s]	Corporate Banking Ais [s]	Mobile Banking Ais [s]
1/10/2023	N.D.	2,867	2,317	1,607
2/10/2023	2,638	2,883	2,314	1,654
3/10/2023	2,759	2,834	2,339	1,623
4/10/2023	2,442	2,862	2,386	1,584
5/10/2023	3,489	2,832	2,328	1,661
6/10/2023	4,459	2,87	2,305	1,671
7/10/2023	2,709	2,826	2,366	1,693
8/10/2023	2,527	2,872	2,448	1,762
9/10/2023	2,477	2,779	2,537	1,615
10/10/2023	2,629	2,832	2,404	1,653
11/10/2023	3,21	2,799	2,287	1,615
12/10/2023	3,8	2,774	2,329	1,687
13/10/2023	2,605	2,787	2,344	1,729
14/10/2023	2,956	2,907	2,403	1,711
15/10/2023	5,181	2,849	2,322	1,762
16/10/2023	4,252	2,78	2,514	1,673
17/10/2023	3,449	2,809	2,305	1,575
18/10/2023	3,79	2,747	2,258	1,57
19/10/2023	4,933	2,636	2,287	1,575
20/10/2023	4,167	2,638	2,308	1,626
21/10/2023	2,743	2,96	2,568	2,024
22/10/2023	6,49	2,761	2,364	1,895
23/10/2023	5,318	2,674	2,284	1,818
24/10/2023	3,614	2,642	2,45	1,699
25/10/2023	2,679	2,654	2,466	1,636
26/10/2023	2,937	2,661	2,391	1,619
27/10/2023	2,659	2,644	2,398	1,641
28/10/2023	2,513	2,615	2,315	1,634
29/10/2023	2,679	2,619	2,223	1,649
30/10/2023	3,616	2,639	2,535	1,692
31/10/2023	2,885	2,698	2,589	1,779

Tempi di Risposta AIS - Novembre 2023

Data	Interfacce PSD2 Ais [s]	Internet Banking Ais [s]	Corporate Banking Ais [s]	Mobile Banking Ais [s]
1/11/2023	4,613	2,696	2,279	1,682
2/11/2023	3,214	2,709	2,531	1,594
3/11/2023	2,823	2,633	2,605	1,602
4/11/2023	3,551	2,71	2,331	1,654
5/11/2023	3,512	2,632	2,395	1,647
6/11/2023	4,378	2,708	2,589	1,672
7/11/2023	2,574	2,701	2,573	1,695
8/11/2023	2,813	2,659	2,684	1,744
9/11/2023	3,219	2,657	2,69	1,662
10/11/2023	2,747	2,684	2,646	1,631
11/11/2023	3,156	2,699	2,436	1,611
12/11/2023	3,063	2,678	2,33	1,61
13/11/2023	2,779	2,696	2,628	1,612
14/11/2023	3,162	2,741	2,536	1,649
15/11/2023	3,145	2,664	2,629	1,742
16/11/2023	3,106	2,767	2,665	1,815
17/11/2023	3,978	2,739	2,632	1,763
18/11/2023	3,879	2,697	2,595	1,717
19/11/2023	3,776	2,715	2,514	1,658
20/11/2023	3,107	2,716	2,607	1,651
21/11/2023	5,579	2,733	2,554	1,651
22/11/2023	N.D.	2,729	2,596	1,698
23/11/2023	N.D.	2,782	2,524	1,683
24/11/2023	N.D.	2,759	2,53	1,754
25/11/2023	N.D.	2,673	2,362	1,712
26/11/2023	N.D.	2,733	2,337	1,784
27/11/2023	N.D.	2,712	2,361	1,576
28/11/2023	N.D.	2,726	2,439	1,605
29/11/2023	N.D.	2,724	2,493	1,617
30/11/2023	N.D.	2,719	2,519	1,674

Tempi di Risposta AIS - Dicembre 2023

Data	Interfacce PSD2 Ais [s]	Internet Banking Ais [s]	Corporate Banking Ais [s]	Mobile Banking Ais [s]
1/12/2023	N.D.	2,738	2,49	1,75
2/12/2023	N.D.	2,651	2,341	1,779
3/12/2023	N.D.	2,661	2,323	1,768
4/12/2023	N.D.	2,668	2,547	1,699
5/12/2023	N.D.	2,691	2,607	1,661
6/12/2023	1,808	2,735	2,525	1,638
7/12/2023	0,923	2,743	2,556	1,655
8/12/2023	1,026	2,68	2,387	1,65
9/12/2023	0,887	2,749	2,431	1,659
10/12/2023	1,161	2,694	2,508	1,764
11/12/2023	0,886	2,692	2,627	1,704
12/12/2023	0,912	2,785	2,563	1,683
13/12/2023	0,827	2,719	2,535	1,703
14/12/2023	0,872	2,735	2,518	1,64
15/12/2023	0,967	2,776	2,493	1,675
16/12/2023	1,274	2,785	2,368	1,628
17/12/2023	1,231	2,741	2,31	1,716
18/12/2023	0,88	2,816	2,489	1,737
19/12/2023	0,94	2,75	2,553	1,686
20/12/2023	1,02	2,793	2,537	1,671
21/12/2023	0,833	2,742	2,52	1,637
22/12/2023	0,955	2,79	2,605	1,621
23/12/2023	1,181	2,741	2,4	1,627
24/12/2023	0,821	2,674	2,372	1,721
25/12/2023	0,74	2,731	2,219	1,624
26/12/2023	0,829	2,79	2,151	1,635
27/12/2023	0,994	2,817	2,384	1,674
28/12/2023	1,1	2,731	2,475	1,646
29/12/2023	0,931	2,749	2,526	1,634
30/12/2023	1,059	2,757	2,295	1,695
31/12/2023	1,412	2,729	2,293	1,683