

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

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

Periodo: dal 01/06/2019 al 31/08/2019

Sommario

Sommario

Introduzione	3
Definizione KPI	4
UpTime / DownTime - Giugno 2019	5
UpTime / DownTime - Luglio 2019	6
UpTime / DownTime - Agosto 2019	7
Error rate – Giugno 2019, Luglio 2019, Agosto 2019	8
Tempi di Risposta - Giugno 2019	9
Tempi di Risposta - Luglio 2019	10
Tempi di Risposta - Agosto 2019	11

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.
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.

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 Baking	Inizializzazione e visualizzazione consenso Visualizzazione lista conti Visualizzazione lista movimenti Visualizzazione dettagli conto Visualizzazione Saldo
Interfacce PSD2 – PIS	Tempo di esecuzione medio dei servizi PIS rilevato sulla piattaforma Open Baking	Inizializzazione pagamento singolo
Interfacce PSD2 – PIS Bulk	Tempo di esecuzione medio del servizio di inizializzazione Bulk payment rilevato sulla piattaforma Open Baking	Inizializzazione pagamento di tipo Bulk
Interfacce PSD2 – Error Rate	Percentuale di chiamate fallite sul totale delle invocazioni API Rilevato sulla piattaforma Open Baking	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 – PIS	Tempo di inizializzazione e di verifica di un pagamento singolo su piattaforma Internet Banking	Emissione bonifico singolo SEPA
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

UpTime / DownTime - Giugno 2019

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Internet Banking Uptime [%]	Internet Banking Downtime [%]
1/6/2019	N.D.	N.D.	100	0
2/6/2019	N.D.	N.D.	100	0
3/6/2019	N.D.	N.D.	100	0
4/6/2019	N.D.	N.D.	100	0
5/6/2019	N.D.	N.D.	100	0
6/6/2019	N.D.	N.D.	100	0
7/6/2019	N.D.	N.D.	100	0
8/6/2019	N.D.	N.D.	100	0
9/6/2019	N.D.	N.D.	100	0
10/6/2019	N.D.	N.D.	100	0
11/6/2019	N.D.	N.D.	100	0
12/6/2019	N.D.	N.D.	100	0
13/6/2019	N.D.	N.D.	100	0
14/6/2019	N.D.	N.D.	100	0
15/6/2019	N.D.	N.D.	100	0
16/6/2019	N.D.	N.D.	100	0
17/6/2019	N.D.	N.D.	100	0
18/6/2019	N.D.	N.D.	100	0
19/6/2019	N.D.	N.D.	100	0
20/6/2019	N.D.	N.D.	100	0
21/6/2019	N.D.	N.D.	100	0
22/6/2019	N.D.	N.D.	100	0
23/6/2019	N.D.	N.D.	100	0
24/6/2019	N.D.	N.D.	100	0
25/6/2019	N.D.	N.D.	99,52	0,48
26/6/2019	N.D.	N.D.	98,81	1,19
27/6/2019	N.D.	N.D.	98,93	1,07
28/6/2019	N.D.	N.D.	100	0
29/6/2019	N.D.	N.D.	100	0
30/6/2019	N.D.	N.D.	100	0



UpTime / DownTime - Luglio 2019

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Internet Banking Uptime [%]	Internet Banking Downtime [%]
1/7/2019	N.D.	N.D.	100	0
2/7/2019	N.D.	N.D.	100	0
3/7/2019	N.D.	N.D.	100	0
4/7/2019	N.D.	N.D.	100	0
5/7/2019	N.D.	N.D.	100	0
6/7/2019	N.D.	N.D.	100	0
7/7/2019	N.D.	N.D.	100	0
8/7/2019	N.D.	N.D.	100	0
9/7/2019	N.D.	N.D.	100	0
10/7/2019	N.D.	N.D.	100	0
11/7/2019	N.D.	N.D.	100	0
12/7/2019	N.D.	N.D.	100	0
13/7/2019	N.D.	N.D.	100	0
14/7/2019	N.D.	N.D.	100	0
15/7/2019	N.D.	N.D.	98,57	1,43
16/7/2019	N.D.	N.D.	100	0
17/7/2019	N.D.	N.D.	99,52	0,48
18/7/2019	N.D.	N.D.	98,33	1,67
19/7/2019	N.D.	N.D.	99,76	0,24
20/7/2019	N.D.	N.D.	100	0
21/7/2019	N.D.	N.D.	100	0
22/7/2019	N.D.	N.D.	99,05	0,95
23/7/2019	N.D.	N.D.	100	0
24/7/2019	N.D.	N.D.	99,29	0,71
25/7/2019	N.D.	N.D.	100	0
26/7/2019	N.D.	N.D.	98,33	1,67
27/7/2019	N.D.	N.D.	100	0
28/7/2019	N.D.	N.D.	100	0
29/7/2019	N.D.	N.D.	98,93	1,07
30/7/2019	N.D.	N.D.	98,45	1,55
31/7/2019	N.D.	N.D.	98,33	1,67



UpTime / DownTime - Agosto 2019

Data	Interface PSD2 Uptime [%]	Interface PSD2 Downtime [%]	Internet Banking Uptime [%]	Internet Banking Downtime [%]
1/8/2019	N.D.	N.D.	98,10	1,90
2/8/2019	N.D.	N.D.	98,57	1,43
3/8/2019	N.D.	N.D.	97,22	2,78
4/8/2019	N.D.	N.D.	100	0
5/8/2019	N.D.	N.D.	98,57	1,43
6/8/2019	N.D.	N.D.	100	0
7/8/2019	N.D.	N.D.	100	0
8/8/2019	N.D.	N.D.	100	0
9/8/2019	N.D.	N.D.	100	0
10/8/2019	N.D.	N.D.	100	0
11/8/2019	N.D.	N.D.	100	0
12/8/2019	N.D.	N.D.	100	0
13/8/2019	N.D.	N.D.	100	0
14/8/2019	N.D.	N.D.	100	0
15/8/2019	N.D.	N.D.	100	0
16/8/2019	N.D.	N.D.	100	0
17/8/2019	N.D.	N.D.	100	0
18/8/2019	N.D.	N.D.	100	0
19/8/2019	N.D.	N.D.	99,05	0,95
20/8/2019	N.D.	N.D.	100	0
21/8/2019	N.D.	N.D.	100	0
22/8/2019	N.D.	N.D.	100	0
23/8/2019	N.D.	N.D.	100	0
24/8/2019	N.D.	N.D.	100	0
25/8/2019	N.D.	N.D.	100	0
26/8/2019	N.D.	N.D.	100	0
27/8/2019	N.D.	N.D.	100	0
28/8/2019	N.D.	N.D.	100	0
29/8/2019	N.D.	N.D.	100	0
30/8/2019	N.D.	N.D.	99,40	0,60
31/8/2019	N.D.	N.D.	100	0



Error rate – Giugno 2019, Luglio 2019, Agosto 2019

Data	Error rate [%]	Data	Error rate [%]	Data	Error rate [%]
1/6/2019	N.D.	1/7/2019	N.D.	1/8/2019	N.D.
2/6/2019	N.D.	2/7/2019	N.D.	2/8/2019	N.D.
3/6/2019	N.D.	3/7/2019	N.D.	3/8/2019	N.D.
4/6/2019	N.D.	4/7/2019	N.D.	4/8/2019	N.D.
5/6/2019	N.D.	5/7/2019	N.D.	5/8/2019	N.D.
6/6/2019	N.D.	6/7/2019	N.D.	6/8/2019	N.D.
7/6/2019	N.D.	7/7/2019	N.D.	7/8/2019	N.D.
8/6/2019	N.D.	8/7/2019	N.D.	8/8/2019	N.D.
9/6/2019	N.D.	9/7/2019	N.D.	9/8/2019	N.D.
10/6/2019	N.D.	10/7/2019	N.D.	10/8/2019	N.D.
11/6/2019	N.D.	11/7/2019	N.D.	11/8/2019	N.D.
12/6/2019	N.D.	12/7/2019	N.D.	12/8/2019	N.D.
13/6/2019	N.D.	13/7/2019	N.D.	13/8/2019	N.D.
14/6/2019	N.D.	14/7/2019	N.D.	14/8/2019	N.D.
15/6/2019	N.D.	15/7/2019	N.D.	15/8/2019	N.D.
16/6/2019	N.D.	16/7/2019	N.D.	16/8/2019	N.D.
17/6/2019	N.D.	17/7/2019	N.D.	17/8/2019	N.D.
18/6/2019	N.D.	18/7/2019	N.D.	18/8/2019	N.D.
19/6/2019	N.D.	19/7/2019	N.D.	19/8/2019	N.D.
20/6/2019	N.D.	20/7/2019	N.D.	20/8/2019	N.D.
21/6/2019	N.D.	21/7/2019	N.D.	21/8/2019	N.D.
22/6/2019	N.D.	22/7/2019	N.D.	22/8/2019	N.D.
23/6/2019	N.D.	23/7/2019	N.D.	23/8/2019	N.D.
24/6/2019	N.D.	24/7/2019	N.D.	24/8/2019	N.D.
25/6/2019	N.D.	25/7/2019	N.D.	25/8/2019	N.D.
26/6/2019	N.D.	26/7/2019	N.D.	26/8/2019	N.D.
27/6/2019	N.D.	27/7/2019	N.D.	27/8/2019	N.D.
28/6/2019	N.D.	28/7/2019	N.D.	28/8/2019	N.D.
29/6/2019	N.D.	29/7/2019	N.D.	29/8/2019	N.D.
30/6/2019	N.D.	30/7/2019	N.D.	30/8/2019	N.D.
		31/7/2019	N.D.	31/8/2019	N.D.



Tempi di Risposta - Giugno 2019

Data	Interfacce PSD2 Ais [s]	Interfacce PSD2 PIS Single [s]	Interfacce PSD2 PIS Bulk [s]	Internet Banking Ais [s]	Internet Banking PIS Single [s]	Internet Banking PIS Bulk [s]
1/6/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,04	N.D.
2/6/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,05	N.D.
3/6/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,01	N.D.
4/6/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,04	N.D.
5/6/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,05	N.D.
6/6/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2	N.D.
7/6/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,06	N.D.
8/6/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2	N.D.
9/6/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,01	N.D.
10/6/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,04	N.D.
11/6/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,02	N.D.
12/6/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,02	N.D.
13/6/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,04	N.D.
14/6/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,03	N.D.
15/6/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,03	N.D.
16/6/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2	N.D.
17/6/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,01	N.D.
18/6/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,02	N.D.
19/6/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,03	N.D.
20/6/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,04	N.D.
21/6/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,04	N.D.
22/6/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,02	N.D.
23/6/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,02	N.D.
24/6/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2	N.D.
25/6/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,03	N.D.
26/6/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,04	N.D.
27/6/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,02	N.D.
28/6/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,02	N.D.
29/6/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,02	N.D.
30/6/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,02	N.D.

Tempi di Risposta - Luglio 2019

Data	Interfacce PSD2 Ais [s]	Interfacce PSD2 PIS Single [s]	Interfacce PSD2 PIS Bulk [s]	Internet Banking Ais [s]	Internet Banking PIS Single [s]	Internet Banking PIS Bulk [s]
1/7/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,08	N.D.
2/7/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,04	N.D.
3/7/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,01	N.D.
4/7/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,01	N.D.
5/7/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,02	N.D.
6/7/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,03	N.D.
7/7/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,04	N.D.
8/7/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2	N.D.
9/7/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2	N.D.
10/7/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,02	N.D.
11/7/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,01	N.D.
12/7/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,06	N.D.
13/7/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,01	N.D.
14/7/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,04	N.D.
15/7/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,04	N.D.
16/7/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,05	N.D.
17/7/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,02	N.D.
18/7/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2	N.D.
19/7/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	1,98	N.D.
20/7/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,02	N.D.
21/7/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	1,98	N.D.
22/7/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	1,99	N.D.
23/7/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,02	N.D.
24/7/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,04	N.D.
25/7/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,04	N.D.
26/7/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,01	N.D.
27/7/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2	N.D.
28/7/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,03	N.D.
29/7/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,01	N.D.
30/7/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,01	N.D.
31/7/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,03	N.D.

Tempi di Risposta - Agosto 2019

Data	Interfacce PSD2 Ais [s]	Interfacce PSD2 PIS Single [s]	Interfacce PSD2 PIS Bulk [s]	Internet Banking Ais [s]	Internet Banking PIS Single [s]	Internet Banking PIS Bulk [s]
1/8/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,4	2,03	N.D.
2/8/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,03	N.D.
3/8/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	1,97	N.D.
4/8/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	1,99	N.D.
5/8/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,04	N.D.
6/8/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,05	N.D.
7/8/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,05	N.D.
8/8/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,03	N.D.
9/8/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,03	N.D.
10/8/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,02	N.D.
11/8/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,02	N.D.
12/8/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,03	N.D.
13/8/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,16	N.D.
14/8/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,09	N.D.
15/8/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,01	N.D.
16/8/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,06	N.D.
17/8/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,09	N.D.
18/8/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,06	N.D.
19/8/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,1	N.D.
20/8/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,06	N.D.
21/8/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,09	N.D.
22/8/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,05	N.D.
23/8/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,03	N.D.
24/8/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,08	N.D.
25/8/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,06	N.D.
26/8/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,06	N.D.
27/8/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,05	N.D.
28/8/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,07	N.D.
29/8/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2	N.D.
30/8/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,03	N.D.
31/8/2019	N.D.	N.D.	N.D.	0,01	2,02	N.D.