



Banco Azzoaglio

Indipendenti dal 1879

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

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

Periodo: Giugno 2020

Sommario

Definizione KPI	4
Legenda	5
UpTime / DownTime - Giugno 2020	6
Error rate - Giugno 2020	7
Tempi di Risposta AIS - Giugno 2020	8
Tempi di Risposta PIS Single - Giugno 2020	9
Tempi di Risposta PIS BULK - Giugno 2020	10
Tempi di Risposta PIIS - Giugno 2020	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 Banking	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 Banking	Inizializzazione pagamento singolo
Interfacce PSD2 – PIS Bulk	Tempo di esecuzione medio del servizio di inizializzazione Bulk payment rilevato sulla piattaforma Open Banking	Inizializzazione pagamento di tipo Bulk
Interfacce PSD2 – PIIS	Tempo di esecuzione medio dei servizi PIIS rilevato sulla piattaforma Open Banking	N.A. - Funzionalità non prevista per i canali Banca
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 – PIS	Tempo di inizializzazione e di verifica di un pagamento singolo su piattaforma Internet Banking	Emissione bonifico singolo SEPA
Internet Banking – PIS Bulk	Tempo medio di inizializzazione e verifica di un Bonifico Bulk SEPA tramite Internet Banking	Emissione bonifico Bulk SEPA
Internet Banking – PIIS	N.A.	N.A. - Funzionalità non prevista per i canali Banca
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 – PIS	Tempo medio di inizializzazione e verifica di un Bonifico SEPA tramite Corporate Banking	Emissione bonifico singolo SEPA
Corporate Banking – PIS Bulk	Tempo medio di inizializzazione e verifica di un Bonifico Bulk SEPA tramite Corporate Banking	Emissione bonifico Bulk SEPA
Corporate Banking – PIIS	N.A.	N.A. - Funzionalità non prevista per i canali Banca

KPI	Descrizione	Funzionalità considerata
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 – PIS	Tempo medio di inizializzazione e verifica di un Bonifico SEPA tramite Corporate Banking	Emissione bonifico singolo SEPA
Mobile Banking – PIS Bulk	Tempo medio di inizializzazione e verifica di un Bonifico Bulk SEPA tramite Corporate Banking	Emissione bonifico Bulk SEPA
Mobile Banking – PIIS	N.A.	N.A. - Funzionalità non prevista per i canali Banca
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 - Giugno 2020

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 [%]
8/6/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
9/6/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
10/6/2020	100	0	99,479	0,521	99,757	0,243	100	0
11/6/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
12/6/2020	100	0	100	0	100	0	99,688	0,313
13/6/2020	100	0	99,688	0,313	99,549	0,451	100	0
14/6/2020	100	0	100	0	99,896	0,104	100	0
15/6/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
16/6/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
17/6/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
18/6/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
19/6/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
20/6/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
21/6/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
22/6/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
23/6/2020	100	0	100	0	99,965	0,035	100	0
24/6/2020	100	0	99,583	0,417	99,444	0,556	100	0
25/6/2020	100	0	99,444	0,556	99,271	0,729	99,965	0,035
26/6/2020	100	0	97,5	2,5	96,771	3,229	100	0
27/6/2020	100	0	99,965	0,035	99,861	0,139	99,965	0,035
28/6/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
29/6/2020	100	0	99,931	0,069	99,931	0,069	99,931	0,069
30/6/2020	100	0	99,931	0,069	99,931	0,069	99,931	0,069

Error rate - Giugno 2020

Data	Error rate [%]
8/6/2020	N.D.
9/6/2020	N.D.
10/6/2020	N.D.
11/6/2020	N.D.
12/6/2020	N.D.
13/6/2020	N.D.
14/6/2020	N.D.
15/6/2020	N.D.
16/6/2020	N.D.
17/6/2020	N.D.
18/6/2020	N.D.
19/6/2020	N.D.
20/6/2020	N.D.
21/6/2020	N.D.
22/6/2020	N.D.
23/6/2020	N.D.
24/6/2020	N.D.
25/6/2020	N.D.
26/6/2020	N.D.
27/6/2020	N.D.
28/6/2020	N.D.
29/6/2020	N.D.
30/6/2020	N.D.

Tempi di Risposta AIS - Giugno 2020

Data	Interfacce PSD2 Ais [s]	Internet Banking Ais [s]	Corporate Banking Ais [s]	Mobile Banking Ais [s]
8/6/2020	N.D.	0,007	5,751	5,154
9/6/2020	N.D.	0,007	5,825	5,107
10/6/2020	N.D.	0,007	5,781	4,949
11/6/2020	N.D.	0,007	5,761	5,198
12/6/2020	N.D.	0,007	5,789	5,175
13/6/2020	N.D.	0,007	5,81	5,018
14/6/2020	N.D.	0,007	5,732	5,094
15/6/2020	N.D.	0,007	5,766	4,953
16/6/2020	N.D.	0,007	5,844	5,105
17/6/2020	N.D.	0,014	5,28	5,13
18/6/2020	N.D.	0,046	1,989	4,564
19/6/2020	N.D.	0,028	4,141	5,158
20/6/2020	N.D.	0,007	5,478	5,043
21/6/2020	N.D.	0,007	5,478	5,177
22/6/2020	N.D.	0,007	5,673	5,185
23/6/2020	N.D.	0,007	5,795	4,997
24/6/2020	N.D.	0,007	5,885	5,17
25/6/2020	N.D.	0,007	5,864	5,091
26/6/2020	N.D.	0,007	5,783	5,232
27/6/2020	N.D.	0,007	5,766	5,09
28/6/2020	N.D.	0,007	5,789	5,149
29/6/2020	N.D.	0,007	5,478	4,56
30/6/2020	N.D.	0,007	5,478	4,56

Tempi di Risposta PIS Single - Giugno 2020

Data	Interfacce PSD2 PIS [s]	Internet Banking PIS [s]	Corporate Banking PIS [s]	Mobile Banking PIS [s]
8/6/2020	N.D.	2,023	10,41	5,162
9/6/2020	N.D.	2	10,471	5,122
10/6/2020	N.D.	2,02	10,366	4,948
11/6/2020	N.D.	2,01	10,395	5,155
12/6/2020	N.D.	2,012	10,393	5,165
13/6/2020	N.D.	2,004	10,426	5,022
14/6/2020	N.D.	2,016	10,312	5,077
15/6/2020	N.D.	2,019	10,421	4,949
16/6/2020	N.D.	1,994	10,473	5,115
17/6/2020	N.D.	1,786	8,63	5,076
18/6/2020	N.D.	0,359	1,46	5,424
19/6/2020	N.D.	1,182	5,405	5,205
20/6/2020	N.D.	2,072	10,845	4,982
21/6/2020	N.D.	2,072	10,545	5,18
22/6/2020	N.D.	2,036	10,239	5,212
23/6/2020	N.D.	2,025	10,417	5,003
24/6/2020	N.D.	2	10,508	5,11
25/6/2020	N.D.	2,076	10,519	5,102
26/6/2020	N.D.	2,025	10,409	5,16
27/6/2020	N.D.	2,019	10,441	5,092
28/6/2020	N.D.	2,04	10,514	5,116
29/6/2020	N.D.	2,072	10,734	4,403
30/6/2020	N.D.	2,072	10,698	4,403

Tempi di Risposta PIS BULK - Giugno 2020

Data	Interfacce PSD2 PIS Bulk [s]	Internet Banking PIS Bulk [s]	Corporate Banking PIS Bulk [s]	Mobile Banking PIS Bulk [s]
8/6/2020	N.D.	N.A.	10,41	N.A.
9/6/2020	N.D.	N.A.	10,471	N.A.
10/6/2020	N.D.	N.A.	10,366	N.A.
11/6/2020	N.D.	N.A.	10,395	N.A.
12/6/2020	N.D.	N.A.	10,393	N.A.
13/6/2020	N.D.	N.A.	10,426	N.A.
14/6/2020	N.D.	N.A.	10,312	N.A.
15/6/2020	N.D.	N.A.	10,421	N.A.
16/6/2020	N.D.	N.A.	10,473	N.A.
17/6/2020	N.D.	N.A.	8,63	N.A.
18/6/2020	N.D.	N.A.	1,46	N.A.
19/6/2020	N.D.	N.A.	5,405	N.A.
20/6/2020	N.D.	N.A.	10,845	N.A.
21/6/2020	N.D.	N.A.	10,545	N.A.
22/6/2020	N.D.	N.A.	10,239	N.A.
23/6/2020	N.D.	N.A.	10,417	N.A.
24/6/2020	N.D.	N.A.	10,508	N.A.
25/6/2020	N.D.	N.A.	10,519	N.A.
26/6/2020	N.D.	N.A.	10,409	N.A.
27/6/2020	N.D.	N.A.	10,441	N.A.
28/6/2020	N.D.	N.A.	10,514	N.A.
29/6/2020	N.D.	N.A.	10,734	N.A.
30/6/2020	N.D.	N.A.	10,698	N.A.

Tempi di Risposta PIIS - Giugno 2020

Data	Interfacce PSD2 PIIS [s]	Internet Banking PIIS [s]	Corporate Banking PIIS [s]	Mobile Banking 3 PIIS [s]
8/6/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
9/6/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
10/6/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
11/6/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
12/6/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
13/6/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
14/6/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
15/6/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
16/6/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
17/6/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
18/6/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
19/6/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
20/6/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
21/6/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
22/6/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
23/6/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
24/6/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
25/6/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
26/6/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
27/6/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
28/6/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
29/6/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
30/6/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.