

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

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

**Periodo:**

**da Ottobre 2020**

**a Dicembre 2020**

## Sommario

<b>Definizione KPI</b> .....	4
<b>Legenda</b> .....	5
<b>UpTime / DownTime - Ottobre 2020</b> .....	6
<b>UpTime / DownTime - Novembre 2020</b> .....	7
<b>UpTime / DownTime - Dicembre 2020</b> .....	8
<b>Error rate - Ottobre 2020</b> .....	9
<b>Error rate - Novembre 2020</b> .....	10
<b>Error rate - Dicembre 2020</b> .....	11
<b>Tempi di Risposta AIS - Ottobre 2020</b> .....	12
<b>Tempi di Risposta AIS - Novembre 2020</b> .....	13
<b>Tempi di Risposta AIS - Dicembre 2020</b> .....	14
<b>Tempi di Risposta PIS Single - Ottobre 2020</b> .....	15
<b>Tempi di Risposta PIS Single - Novembre 2020</b> .....	16
<b>Tempi di Risposta PIS Single - Dicembre 2020</b> .....	17
<b>Tempi di Risposta PIS BULK - Ottobre 2020</b> .....	18
<b>Tempi di Risposta PIS BULK - Novembre 2020</b> .....	19
<b>Tempi di Risposta PIS BULK - Dicembre 2020</b> .....	20
<b>Tempi di Risposta PIIS - Ottobre 2020</b> .....	21
<b>Tempi di Risposta PIIS - Novembre 2020</b> .....	22
<b>Tempi di Risposta PIIS - Dicembre 2020</b> .....	23

## 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
<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 – PIS</b>	Tempo di esecuzione medio dei servizi PIS rilevato sulla piattaforma Open Banking	Inizializzazione pagamento singolo
<b>Interfacce PSD2 – PIS Bulk</b>	Tempo di esecuzione medio del servizio di inizializzazione Bulk payment rilevato sulla piattaforma Open Banking	Inizializzazione pagamento di tipo Bulk
<b>Interfacce PSD2 – PIIS</b>	Tempo di esecuzione medio dei servizi PIIS rilevato sulla piattaforma Open Banking	N.A. - Funzionalità non prevista per i canali Banca
<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 – PIS</b>	Tempo di inizializzazione e di verifica di un pagamento singolo su piattaforma Internet Banking	Emissione bonifico singolo SEPA
<b>Internet Banking – PIS Bulk</b>	Tempo medio di inizializzazione e verifica di un Bonifico Bulk SEPA tramite Internet Banking	Emissione bonifico Bulk SEPA
<b>Internet Banking – PIIS</b>	N.A.	N.A. - Funzionalità non prevista per i canali Banca
<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 – PIS</b>	Tempo medio di inizializzazione e verifica di un Bonifico SEPA tramite Corporate Banking	Emissione bonifico singolo SEPA
<b>Corporate Banking – PIS Bulk</b>	Tempo medio di inizializzazione e verifica di un Bonifico Bulk SEPA tramite Corporate Banking	Emissione bonifico Bulk SEPA
<b>Corporate Banking – PIIS</b>	N.A.	N.A. - Funzionalità non prevista per i canali Banca

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

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interface PSD2 Downtime [%]	Internet Banking Uptime [%]	Internet Banking Downtime [%]	Corporate Banking Uptime [%]	Corporate Banking Downtime [%]	Mobile Banking Uptime [%]	Mobile Banking Downtime [%]
1/10/2020	100	0	100	0	100	0	99,896	0,104
2/10/2020	100	0	100	0	100	0	99,965	0,035
3/10/2020	100	0	100	0	100	0	99,965	0,035
4/10/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
5/10/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
6/10/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
7/10/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
8/10/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
9/10/2020	100	0	100	0	100	0	99,722	0,278
10/10/2020	100	0	99,861	0,139	99,792	0,208	100	0
11/10/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
12/10/2020	100	0	99,583	0,417	99,583	0,417	99,653	0,347
13/10/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
14/10/2020	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
15/10/2020	100	0	99,931	0,069	100	0	99,931	0,069
16/10/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
17/10/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
18/10/2020	100	0	100	0	99,965	0,035	100	0
19/10/2020	100	0	100	0	99,965	0,035	100	0
20/10/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
21/10/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
22/10/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
23/10/2020	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
24/10/2020	100	0	100	0	100	0	99,931	0,069
25/10/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
26/10/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
27/10/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
28/10/2020	100	0	97,778	2,222	97,917	2,083	99,826	0,174
29/10/2020	100	0	99,826	0,174	99,965	0,035	100	0
30/10/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
31/10/2020	100	0	100	0	100	0	99,965	0,035

## UpTime / DownTime - Novembre 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 [%]
1/11/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
2/11/2020	100	0	96,875	3,125	93,958	6,042	99,306	0,694
3/11/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
4/11/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
5/11/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
6/11/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
7/11/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
8/11/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
9/11/2020	100	0	99,931	0,069	100	0	99,896	0,104
10/11/2020	100	0	99,722	0,278	99,792	0,208	99,931	0,069
11/11/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
12/11/2020	100	0	99,896	0,104	99,792	0,208	99,965	0,035
13/11/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
14/11/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
15/11/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
16/11/2020	100	0	99,514	0,486	99,757	0,243	99,722	0,278
17/11/2020	100	0	99,792	0,208	99,931	0,069	99,861	0,139
18/11/2020	100	0	99,688	0,313	99,931	0,069	99,965	0,035
19/11/2020	100	0	99,792	0,208	99,792	0,208	99,965	0,035
20/11/2020	100	0	100	0	100	0	99,931	0,069
21/11/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
22/11/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
23/11/2020	100	0	99,861	0,139	100	0	100	0
24/11/2020	100	0	99,931	0,069	100	0	100	0
25/11/2020	100	0	100	0	100	0	99,965	0,035
26/11/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
27/11/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
28/11/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
29/11/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
30/11/2020	100	0	99,861	0,139	99,792	0,208	100	0

## UpTime / DownTime - Dicembre 2020

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interface PSD2 Downtime [%]	Internet Banking Uptime [%]	Internet Banking Downtime [%]	Corporate Banking Uptime [%]	Corporate Banking Downtime [%]	Mobile Banking Uptime [%]	Mobile Banking Downtime [%]
1/12/2020	100	0	100	0	100	0	99,965	0,035
2/12/2020	100	0	100	0	100	0	99,896	0,104
3/12/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
4/12/2020	100	0	99,965	0,035	100	0	99,931	0,069
5/12/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
6/12/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
7/12/2020	100	0	99,896	0,104	99,792	0,208	100	0
8/12/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
9/12/2020	100	0	99,861	0,139	99,792	0,208	100	0
10/12/2020	100	0	100	0	99,965	0,035	100	0
11/12/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
12/12/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
13/12/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
14/12/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
15/12/2020	100	0	100	0	99,965	0,035	100	0
16/12/2020	100	0	99,896	0,104	100	0	100	0
17/12/2020	100	0	100	0	100	0	99,965	0,035
18/12/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
19/12/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
20/12/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
21/12/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
22/12/2020	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
23/12/2020	100	0	100	0	100	0	99,965	0,035
24/12/2020	100	0	100	0	100	0	99,965	0,035
25/12/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
26/12/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
27/12/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
28/12/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
29/12/2020	100	0	99,931	0,069	100	0	100	0
30/12/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
31/12/2020	100	0	100	0	100	0	99,965	0,035



## Error rate - Ottobre 2020

Data	Error rate [%]
1/10/2020	N.D.
2/10/2020	N.D.
3/10/2020	N.D.
4/10/2020	N.D.
5/10/2020	N.D.
6/10/2020	N.D.
7/10/2020	N.D.
8/10/2020	N.D.
9/10/2020	N.D.
10/10/2020	N.D.
11/10/2020	N.D.
12/10/2020	N.D.
13/10/2020	N.D.
14/10/2020	N.D.
15/10/2020	N.D.
16/10/2020	N.D.
17/10/2020	N.D.
18/10/2020	N.D.
19/10/2020	N.D.
20/10/2020	N.D.
21/10/2020	N.D.
22/10/2020	N.D.
23/10/2020	N.D.
24/10/2020	N.D.
25/10/2020	N.D.
26/10/2020	N.D.
27/10/2020	N.D.
28/10/2020	N.D.
29/10/2020	N.D.
30/10/2020	N.D.
31/10/2020	N.D.

## Error rate - Novembre 2020

Data	Error rate [%]
1/11/2020	N.D.
2/11/2020	N.D.
3/11/2020	N.D.
4/11/2020	N.D.
5/11/2020	N.D.
6/11/2020	N.D.
7/11/2020	N.D.
8/11/2020	N.D.
9/11/2020	N.D.
10/11/2020	N.D.
11/11/2020	N.D.
12/11/2020	N.D.
13/11/2020	N.D.
14/11/2020	N.D.
15/11/2020	N.D.
16/11/2020	N.D.
17/11/2020	N.D.
18/11/2020	N.D.
19/11/2020	N.D.
20/11/2020	N.D.
21/11/2020	N.D.
22/11/2020	N.D.
23/11/2020	N.D.
24/11/2020	N.D.
25/11/2020	N.D.
26/11/2020	N.D.
27/11/2020	N.D.
28/11/2020	N.D.
29/11/2020	N.D.
30/11/2020	N.D.

## Error rate - Dicembre 2020

Data	Error rate [%]
1/12/2020	N.D.
2/12/2020	N.D.
3/12/2020	N.D.
4/12/2020	N.D.
5/12/2020	N.D.
6/12/2020	N.D.
7/12/2020	0
8/12/2020	N.D.
9/12/2020	0
10/12/2020	0
11/12/2020	N.D.
12/12/2020	N.D.
13/12/2020	N.D.
14/12/2020	0
15/12/2020	0
16/12/2020	N.D.
17/12/2020	0
18/12/2020	0
19/12/2020	0
20/12/2020	N.D.
21/12/2020	0
22/12/2020	N.D.
23/12/2020	0
24/12/2020	0
25/12/2020	0
26/12/2020	0
27/12/2020	N.D.
28/12/2020	N.D.
29/12/2020	0
30/12/2020	N.D.
31/12/2020	N.D.

## Tempi di Risposta AIS - Ottobre 2020

Data	Interfacce PSD2 Ais [s]	Internet Banking Ais [s]	Corporate Banking Ais [s]	Mobile Banking Ais [s]
1/10/2020	N.D.	0,672	2,203	1,486
2/10/2020	N.D.	0,715	2,217	1,586
3/10/2020	N.D.	0,663	2,157	1,716
4/10/2020	N.D.	0,61	2,197	1,486
5/10/2020	N.D.	0,626	2,206	1,634
6/10/2020	N.D.	0,648	2,189	1,418
7/10/2020	N.D.	0,637	2,189	1,54
8/10/2020	N.D.	0,632	2,206	1,553
9/10/2020	N.D.	0,621	2,218	1,29
10/10/2020	N.D.	0,63	2,178	1,708
11/10/2020	N.D.	0,6	2,168	1,537
12/10/2020	N.D.	0,764	2,188	1,376
13/10/2020	N.D.	0,657	2,171	1,567
14/10/2020	N.D.	0,691	2,203	1,351
15/10/2020	N.D.	0,758	2,224	1,749
16/10/2020	N.D.	0,619	2,201	1,666
17/10/2020	N.D.	0,633	2,187	1,587
18/10/2020	N.D.	0,621	2,206	1,503
19/10/2020	N.D.	0,665	2,21	1,496
20/10/2020	N.D.	0,63	2,215	1,512
21/10/2020	N.D.	0,632	2,243	1,563
22/10/2020	N.D.	0,624	2,231	1,68
23/10/2020	N.D.	0,661	2,237	1,614
24/10/2020	N.D.	0,641	2,153	1,476
25/10/2020	N.D.	0,737	2,231	1,482
26/10/2020	N.D.	0,629	2,207	1,606
27/10/2020	N.D.	0,638	2,212	1,638
28/10/2020	N.D.	0,697	2,154	1,733
29/10/2020	N.D.	0,645	2,212	1,574
30/10/2020	N.D.	0,657	2,182	1,542
31/10/2020	N.D.	0,63	2,233	1,633

## Tempi di Risposta AIS - Novembre 2020

Data	Interfacce PSD2 Ais [s]	Internet Banking Ais [s]	Corporate Banking Ais [s]	Mobile Banking Ais [s]
1/11/2020	N.D.	0,741	2,176	1,508
2/11/2020	N.D.	2,05	1,393	1,59
3/11/2020	N.D.	0,866	1,829	1,689
4/11/2020	N.D.	0,623	2,154	1,573
5/11/2020	N.D.	0,556	1,141	1,505
6/11/2020	N.D.	0,853	0,736	1,541
7/11/2020	N.D.	1,089	1,035	1,55
8/11/2020	N.D.	1,101	1,042	1,515
9/11/2020	N.D.	1,132	1,036	1,626
10/11/2020	N.D.	1,166	1,035	1,646
11/11/2020	N.D.	1,132	1,039	1,662
12/11/2020	N.D.	1,089	1,036	1,504
13/11/2020	N.D.	1,115	1,035	1,535
14/11/2020	N.D.	1,093	1,035	1,413
15/11/2020	N.D.	1,084	1,039	1,453
16/11/2020	N.D.	1,304	1,035	1,737
17/11/2020	N.D.	1,202	1,035	1,596
18/11/2020	N.D.	1,136	1,035	1,619
19/11/2020	N.D.	1,154	1,035	1,551
20/11/2020	N.D.	1,138	1,035	1,606
21/11/2020	N.D.	1,08	1,036	1,501
22/11/2020	N.D.	1,356	1,064	1,548
23/11/2020	N.D.	1,168	1,035	1,683
24/11/2020	N.D.	1,154	1,036	1,622
25/11/2020	N.D.	1,103	1,035	1,588
26/11/2020	N.D.	1,109	1,036	1,584
27/11/2020	N.D.	1,103	1,035	1,59
28/11/2020	N.D.	1,079	1,037	1,532
29/11/2020	N.D.	1,092	1,035	1,59
30/11/2020	N.D.	1,101	1,035	1,606

## Tempi di Risposta AIS - Dicembre 2020

Data	Interfacce PSD2 Ais [s]	Internet Banking Ais [s]	Corporate Banking Ais [s]	Mobile Banking Ais [s]
1/12/2020	N.D.	1,159	1,035	1,864
2/12/2020	N.D.	1,109	1,035	1,675
3/12/2020	N.D.	1,105	1,035	1,537
4/12/2020	N.D.	1,118	1,036	1,576
5/12/2020	N.D.	1,1	1,035	1,534
6/12/2020	N.D.	1,094	1,039	1,733
7/12/2020	N.D.	1,113	1,035	1,587
8/12/2020	N.D.	1,088	1,035	1,513
9/12/2020	N.D.	1,101	1,036	1,568
10/12/2020	N.D.	1,088	1,035	1,587
11/12/2020	N.D.	1,106	1,035	1,741
12/12/2020	N.D.	1,093	1,035	1,744
13/12/2020	N.D.	1,094	1,039	1,658
14/12/2020	N.D.	1,083	1,037	1,587
15/12/2020	N.D.	1,133	1,035	1,605
16/12/2020	N.D.	1,104	1,037	1,732
17/12/2020	N.D.	1,109	1,035	1,684
18/12/2020	N.D.	1,104	1,035	1,254
19/12/2020	N.D.	1,091	1,035	1,152
20/12/2020	N.D.	1,119	1,049	1,3
21/12/2020	N.D.	1,099	1,035	1,338
22/12/2020	N.D.	1,114	1,036	1,69
23/12/2020	N.D.	1,105	1,035	1,547
24/12/2020	N.D.	1,103	1,035	1,521
25/12/2020	N.D.	1,082	1,034	1,603
26/12/2020	N.D.	1,119	1,049	1,753
27/12/2020	N.D.	1,119	1,049	1,568
28/12/2020	N.D.	1,09	1,035	1,525
29/12/2020	N.D.	1,12	1,035	1,574
30/12/2020	N.D.	1,108	1,047	1,778
31/12/2020	N.D.	1,113	1,053	1,69

## Tempi di Risposta PIS Single - Ottobre 2020

Data	Interfacce PSD2 PIS [s]	Internet Banking PIS [s]	Corporate Banking PIS [s]	Mobile Banking PIS [s]
1/10/2020	N.D.	2,011	10,84	1,486
2/10/2020	N.D.	1,987	9,854	1,285
3/10/2020	N.D.	2,029	10,11	1,888
4/10/2020	N.D.	1,969	10,254	1,685
5/10/2020	N.D.	2,015	10,245	1,015
6/10/2020	N.D.	2,04	9,956	1,542
7/10/2020	N.D.	2,017	11,023	1,855
8/10/2020	N.D.	1,978	9,567	1,888
9/10/2020	N.D.	1,999	10,25	1,256
10/10/2020	N.D.	1,99	10,84	1,555
11/10/2020	N.D.	2,024	10,254	1,366
12/10/2020	N.D.	1,998	10,755	1,14
13/10/2020	N.D.	2,002	10,15	1,28
14/10/2020	N.D.	2,03	10,835	1,255
15/10/2020	N.D.	2,015	10,616	1,655
16/10/2020	N.D.	2,016	11,052	1,382
17/10/2020	N.D.	2,016	10,15	1,454
18/10/2020	N.D.	1,997	9,874	1,251
19/10/2020	N.D.	1,981	10,159	1,299
20/10/2020	N.D.	1,994	9,428	1,314
21/10/2020	N.D.	1,985	11,05	1,313
22/10/2020	N.D.	1,989	10,52	1,366
23/10/2020	N.D.	2,015	10,84	1,398
24/10/2020	N.D.	2,027	10,88	1,224
25/10/2020	N.D.	1,98	9,95	1,254
26/10/2020	N.D.	2,002	9,75	1,25
27/10/2020	N.D.	2,008	9,45	1,37
28/10/2020	N.D.	1,981	10,1	1,368
29/10/2020	N.D.	2,027	10,44	1,318
30/10/2020	N.D.	2,036	10,955	1,314
31/10/2020	N.D.	1,975	10,055	1,345

## Tempi di Risposta PIS Single - Novembre 2020

Data	Interfacce PSD2 PIS [s]	Internet Banking PIS [s]	Corporate Banking PIS [s]	Mobile Banking PIS [s]
1/11/2020	N.D.	2,074	10,24	1,352
2/11/2020	N.D.	1,036	10,783	1,313
3/11/2020	N.D.	1,466	10,459	1,477
4/11/2020	N.D.	2,04	9,85	1,294
5/11/2020	N.D.	0,958	10,842	1,235
6/11/2020	N.D.	0,635	9,54	1,275
7/11/2020	N.D.	1,002	10,74	1,322
8/11/2020	N.D.	1	10,145	1,277
9/11/2020	N.D.	1,006	11,052	1,306
10/11/2020	N.D.	1,012	10,84	1,316
11/11/2020	N.D.	1,017	10,258	1,331
12/11/2020	N.D.	1,024	11,049	1,252
13/11/2020	N.D.	1,021	10,22	1,29
14/11/2020	N.D.	0,994	9,96	1,28
15/11/2020	N.D.	1,033	10,86	1,254
16/11/2020	N.D.	0,99	9,84	1,276
17/11/2020	N.D.	1,007	11,054	1,277
18/11/2020	N.D.	0,985	10,065	1,253
19/11/2020	N.D.	1,005	11,025	1,238
20/11/2020	N.D.	0,996	9,85	1,303
21/11/2020	N.D.	1,035	10,149	1,197
22/11/2020	N.D.	1,001	10,692	1,324
23/11/2020	N.D.	0,977	10,35	1,339
24/11/2020	N.D.	1,005	9,95	1,277
25/11/2020	N.D.	0,988	11,003	1,324
26/11/2020	N.D.	1,019	10,754	1,303
27/11/2020	N.D.	1,003	9,49	1,338
28/11/2020	N.D.	0,999	10,095	1,274
29/11/2020	N.D.	0,986	10,922	1,329
30/11/2020	N.D.	1,02	10,84	1,298



## Tempi di Risposta PIS Single - Dicembre 2020

Data	Interfacce PSD2 PIS [s]	Internet Banking PIS [s]	Corporate Banking PIS [s]	Mobile Banking PIS [s]
1/12/2020	N.D.	1,07	10,84	1,485
2/12/2020	N.D.	1,039	9,55	1,416
3/12/2020	N.D.	1,02	11,005	1,292
4/12/2020	N.D.	1,107	10,54	1,272
5/12/2020	N.D.	1,022	10,2	1,26
6/12/2020	N.D.	0,998	10,48	1,419
7/12/2020	N.D.	1,004	9,962	1,294
8/12/2020	N.D.	1,011	10,84	1,281
9/12/2020	N.D.	1,031	10,14	1,331
10/12/2020	N.D.	1,02	10,41	1,323
11/12/2020	N.D.	1	10,005	1,514
12/12/2020	N.D.	1,003	10,84	2,126
13/12/2020	N.D.	1,039	11,14	1,376
14/12/2020	N.D.	1,011	10,156	1,295
15/12/2020	N.D.	0,999	10,005	1,33
16/12/2020	N.D.	1,075	10,299	1,513
17/12/2020	N.D.	0,916	10,845	1,355
18/12/2020	N.D.	0,998	10,548	1,09
19/12/2020	N.D.	1,003	10,123	1,126
20/12/2020	N.D.	1,006	10,052	1,454
21/12/2020	N.D.	1,011	9,85	1,288
22/12/2020	N.D.	1,028	9,965	1,292
23/12/2020	N.D.	0,999	11,025	1,298
24/12/2020	N.D.	0,981	11,505	1,261
25/12/2020	N.D.	0,005	10,848	1,319
26/12/2020	N.D.	1,006	10,845	1,425
27/12/2020	N.D.	1,006	10,755	1,188
28/12/2020	N.D.	1,009	10,666	1,272
29/12/2020	N.D.	1,002	11,205	1,335
30/12/2020	N.D.	1,022	12	1,47
31/12/2020	N.D.	1,005	10,888	1,393

## Tempi di Risposta PIS BULK - Ottobre 2020

Data	Interfacce PSD2 PIS Bulk [s]	Internet Banking PIS Bulk [s]	Corporate Banking PIS Bulk [s]	Mobile Banking PIS Bulk [s]
1/10/2020	N.D.	N.A.	10,84	N.A.
2/10/2020	N.D.	N.A.	9,854	N.A.
3/10/2020	N.D.	N.A.	10,11	N.A.
4/10/2020	N.D.	N.A.	10,254	N.A.
5/10/2020	N.D.	N.A.	10,245	N.A.
6/10/2020	N.D.	N.A.	9,956	N.A.
7/10/2020	N.D.	N.A.	11,023	N.A.
8/10/2020	N.D.	N.A.	9,567	N.A.
9/10/2020	N.D.	N.A.	10,25	N.A.
10/10/2020	N.D.	N.A.	10,84	N.A.
11/10/2020	N.D.	N.A.	10,254	N.A.
12/10/2020	N.D.	N.A.	10,755	N.A.
13/10/2020	N.D.	N.A.	10,15	N.A.
14/10/2020	N.D.	N.A.	10,835	N.A.
15/10/2020	N.D.	N.A.	10,616	N.A.
16/10/2020	N.D.	N.A.	11,052	N.A.
17/10/2020	N.D.	N.A.	10,15	N.A.
18/10/2020	N.D.	N.A.	9,874	N.A.
19/10/2020	N.D.	N.A.	10,159	N.A.
20/10/2020	N.D.	N.A.	9,428	N.A.
21/10/2020	N.D.	N.A.	11,05	N.A.
22/10/2020	N.D.	N.A.	10,52	N.A.
23/10/2020	N.D.	N.A.	10,84	N.A.
24/10/2020	N.D.	N.A.	10,88	N.A.
25/10/2020	N.D.	N.A.	9,95	N.A.
26/10/2020	N.D.	N.A.	9,75	N.A.
27/10/2020	N.D.	N.A.	9,45	N.A.
28/10/2020	N.D.	N.A.	10,1	N.A.
29/10/2020	N.D.	N.A.	10,44	N.A.
30/10/2020	N.D.	N.A.	10,955	N.A.
31/10/2020	N.D.	N.A.	10,055	N.A.

## Tempi di Risposta PIS BULK - Novembre 2020

Data	Interfacce PSD2 PIS Bulk [s]	Internet Banking PIS Bulk [s]	Corporate Banking PIS Bulk [s]	Mobile Banking PIS Bulk [s]
1/11/2020	N.D.	N.A.	10,24	N.A.
2/11/2020	N.D.	N.A.	10,783	N.A.
3/11/2020	N.D.	N.A.	10,459	N.A.
4/11/2020	N.D.	N.A.	9,85	N.A.
5/11/2020	N.D.	N.A.	10,842	N.A.
6/11/2020	N.D.	N.A.	9,54	N.A.
7/11/2020	N.D.	N.A.	10,74	N.A.
8/11/2020	N.D.	N.A.	10,145	N.A.
9/11/2020	N.D.	N.A.	11,052	N.A.
10/11/2020	N.D.	N.A.	10,84	N.A.
11/11/2020	N.D.	N.A.	10,258	N.A.
12/11/2020	N.D.	N.A.	11,049	N.A.
13/11/2020	N.D.	N.A.	10,22	N.A.
14/11/2020	N.D.	N.A.	9,96	N.A.
15/11/2020	N.D.	N.A.	10,86	N.A.
16/11/2020	N.D.	N.A.	9,84	N.A.
17/11/2020	N.D.	N.A.	11,054	N.A.
18/11/2020	N.D.	N.A.	10,065	N.A.
19/11/2020	N.D.	N.A.	11,025	N.A.
20/11/2020	N.D.	N.A.	9,85	N.A.
21/11/2020	N.D.	N.A.	10,149	N.A.
22/11/2020	N.D.	N.A.	10,692	N.A.
23/11/2020	N.D.	N.A.	10,35	N.A.
24/11/2020	N.D.	N.A.	9,95	N.A.
25/11/2020	N.D.	N.A.	11,003	N.A.
26/11/2020	N.D.	N.A.	10,754	N.A.
27/11/2020	N.D.	N.A.	9,49	N.A.
28/11/2020	N.D.	N.A.	10,095	N.A.
29/11/2020	N.D.	N.A.	10,922	N.A.
30/11/2020	N.D.	N.A.	10,84	N.A.

## Tempi di Risposta PIS BULK - Dicembre 2020

Data	Interfacce PSD2 PIS Bulk [s]	Internet Banking PIS Bulk [s]	Corporate Banking PIS Bulk [s]	Mobile Banking PIS Bulk [s]
1/12/2020	N.D.	N.A.	10,84	N.A.
2/12/2020	N.D.	N.A.	9,55	N.A.
3/12/2020	N.D.	N.A.	11,005	N.A.
4/12/2020	N.D.	N.A.	10,54	N.A.
5/12/2020	N.D.	N.A.	10,2	N.A.
6/12/2020	N.D.	N.A.	10,48	N.A.
7/12/2020	N.D.	N.A.	9,962	N.A.
8/12/2020	N.D.	N.A.	10,84	N.A.
9/12/2020	N.D.	N.A.	10,14	N.A.
10/12/2020	N.D.	N.A.	10,41	N.A.
11/12/2020	N.D.	N.A.	10,005	N.A.
12/12/2020	N.D.	N.A.	10,84	N.A.
13/12/2020	N.D.	N.A.	11,14	N.A.
14/12/2020	N.D.	N.A.	10,156	N.A.
15/12/2020	N.D.	N.A.	10,005	N.A.
16/12/2020	N.D.	N.A.	10,299	N.A.
17/12/2020	N.D.	N.A.	10,845	N.A.
18/12/2020	N.D.	N.A.	10,548	N.A.
19/12/2020	N.D.	N.A.	10,123	N.A.
20/12/2020	N.D.	N.A.	10,052	N.A.
21/12/2020	N.D.	N.A.	9,85	N.A.
22/12/2020	N.D.	N.A.	9,965	N.A.
23/12/2020	N.D.	N.A.	11,025	N.A.
24/12/2020	N.D.	N.A.	11,505	N.A.
25/12/2020	N.D.	N.A.	10,848	N.A.
26/12/2020	N.D.	N.A.	10,845	N.A.
27/12/2020	N.D.	N.A.	10,755	N.A.
28/12/2020	N.D.	N.A.	10,666	N.A.
29/12/2020	N.D.	N.A.	11,205	N.A.
30/12/2020	N.D.	N.A.	12	N.A.
31/12/2020	N.D.	N.A.	10,888	N.A.

## Tempi di Risposta PIIS - Ottobre 2020

Data	Interfacce PSD2 PIIS [s]	Internet Banking PIIS [s]	Corporate Banking PIIS [s]	Mobile Banking PIIS [s]
1/10/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
2/10/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
3/10/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
4/10/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
5/10/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
6/10/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
7/10/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
8/10/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
9/10/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
10/10/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
11/10/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
12/10/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
13/10/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
14/10/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
15/10/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
16/10/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
17/10/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
18/10/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
19/10/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
20/10/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
21/10/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
22/10/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
23/10/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
24/10/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
25/10/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
26/10/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
27/10/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
28/10/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
29/10/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
30/10/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
31/10/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.

## Tempi di Risposta PIIS - Novembre 2020

Data	Interfacce PSD2 PIIS [s]	Internet Banking PIIS [s]	Corporate Banking PIIS [s]	Mobile Banking PIIS [s]
1/11/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
2/11/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
3/11/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
4/11/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
5/11/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
6/11/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
7/11/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
8/11/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
9/11/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
10/11/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
11/11/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
12/11/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
13/11/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
14/11/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
15/11/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
16/11/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
17/11/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
18/11/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
19/11/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
20/11/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
21/11/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
22/11/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
23/11/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
24/11/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
25/11/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
26/11/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
27/11/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
28/11/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
29/11/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
30/11/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.

## Tempi di Risposta PIIS - Dicembre 2020

Data	Interfacce PSD2 PIIS [s]	Internet Banking PIIS [s]	Corporate Banking PIIS [s]	Mobile Banking PIIS [s]
1/12/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
2/12/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
3/12/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
4/12/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
5/12/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
6/12/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
7/12/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
8/12/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
9/12/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
10/12/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
11/12/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
12/12/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
13/12/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
14/12/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
15/12/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
16/12/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
17/12/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
18/12/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
19/12/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
20/12/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
21/12/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
22/12/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
23/12/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
24/12/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
25/12/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
26/12/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
27/12/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
28/12/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
29/12/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
30/12/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
31/12/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.