

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

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

**Periodo:**

**da Gennaio 2021**

**a Marzo 2021**

## Sommario

<b>Definizione KPI</b> .....	4
<b>Legenda</b> .....	5
<b>UpTime / DownTime - Gennaio 2021</b> .....	6
<b>UpTime / DownTime - Febbraio 2021</b> .....	7
<b>UpTime / DownTime - Marzo 2021</b> .....	8
<b>Error rate - Gennaio 2021</b> .....	9
<b>Error rate - Febbraio 2021</b> .....	10
<b>Error rate - Marzo 2021</b> .....	11
<b>Tempi di Risposta AIS - Gennaio 2021</b> .....	12
<b>Tempi di Risposta AIS - Febbraio 2021</b> .....	13
<b>Tempi di Risposta AIS - Marzo 2021</b> .....	14
<b>Tempi di Risposta PIS Single - Gennaio 2021</b> .....	15
<b>Tempi di Risposta PIS Single - Febbraio 2021</b> .....	16
<b>Tempi di Risposta PIS Single - Marzo 2021</b> .....	17
<b>Tempi di Risposta PIS BULK - Gennaio 2021</b> .....	18
<b>Tempi di Risposta PIS BULK - Febbraio 2021</b> .....	19
<b>Tempi di Risposta PIS BULK - Marzo 2021</b> .....	20
<b>Tempi di Risposta PIIS - Gennaio 2021</b> .....	21
<b>Tempi di Risposta PIIS - Febbraio 2021</b> .....	22
<b>Tempi di Risposta PIIS - Marzo 2021</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 - Gennaio 2021

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 [%]
1/1/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
2/1/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
3/1/2021	100	0	100	0	100	0	99,965	0,035
4/1/2021	100	0	99,583	0,417	99,583	0,417	99,931	0,069
5/1/2021	100	0	99,444	0,556	99,167	0,833	100	0
6/1/2021	100	0	99,792	0,208	99,792	0,208	99,028	0,972
7/1/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
8/1/2021	100	0	100	0	100	0	99,896	0,104
9/1/2021	100	0	100	0	100	0	99,965	0,035
10/1/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
11/1/2021	100	0	99,826	0,174	100	0	99,965	0,035
12/1/2021	100	0	99,931	0,069	100	0	99,757	0,243
13/1/2021	100	0	99,896	0,104	100	0	99,722	0,278
14/1/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
15/1/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
16/1/2021	100	0	100	0	100	0	99,965	0,035
17/1/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
18/1/2021	100	0	98,681	1,319	98,125	1,875	99,826	0,174
19/1/2021	100	0	99,965	0,035	100	0	99,896	0,104
20/1/2021	100	0	100	0	100	0	99,861	0,139
21/1/2021	100	0	100	0	100	0	99,896	0,104
22/1/2021	100	0	100	0	100	0	99,896	0,104
23/1/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
24/1/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
25/1/2021	100	0	99,931	0,069	100	0	99,722	0,278
26/1/2021	100	0	99,931	0,069	100	0	100	0
27/1/2021	100	0	98,958	1,042	98,924	1,076	100	0
28/1/2021	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
29/1/2021	100	0	98,819	1,181	98,924	1,076	99,757	0,243
30/1/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
31/1/2021	100	0	100	0	100	0	100	0

## UpTime / DownTime - Febbraio 2021

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 [%]
1/2/2021	100	0	98,611	1,389	98,333	1,667	99,826	0,174
2/2/2021	100	0	99,965	0,035	100	0	99,826	0,174
3/2/2021	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
4/2/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
5/2/2021	100	0	99,931	0,069	100	0	100	0
6/2/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
7/2/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
8/2/2021	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
9/2/2021	100	0	99,861	0,139	99,757	0,243	100	0
10/2/2021	100	0	99,757	0,243	99,792	0,208	100	0
11/2/2021	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
12/2/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
13/2/2021	100	0	99,931	0,069	100	0	100	0
14/2/2021	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
15/2/2021	100	0	100	0	99,965	0,035	99,861	0,139
16/2/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
17/2/2021	100	0	100	0	100	0	99,965	0,035
18/2/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
19/2/2021	100	0	100	0	99,896	0,104	100	0
20/2/2021	100	0	100	0	99,965	0,035	100	0
21/2/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
22/2/2021	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
23/2/2021	100	0	100	0	99,965	0,035	100	0
24/2/2021	100	0	99,792	0,208	99,757	0,243	100	0
25/2/2021	100	0	99,757	0,243	99,792	0,208	100	0
26/2/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
27/2/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
28/2/2021	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0

## UpTime / DownTime - Marzo 2021

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 [%]
1/3/2021	100	0	99,965	0,035	99,965	0,035	100	0
2/3/2021	100	0	99,896	0,104	100	0	100	0
3/3/2021	100	0	99,653	0,347	99,722	0,278	100	0
4/3/2021	100	0	99,792	0,208	99,792	0,208	100	0
5/3/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
6/3/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
7/3/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
8/3/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
9/3/2021	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
10/3/2021	100	0	100	0	99,965	0,035	100	0
11/3/2021	100	0	99,896	0,104	100	0	100	0
12/3/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
13/3/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
14/3/2021	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
15/3/2021	100	0	99,757	0,243	100	0	100	0
16/3/2021	100	0	99,618	0,382	99,792	0,208	100	0
17/3/2021	100	0	99,931	0,069	100	0	100	0
18/3/2021	100	0	99,861	0,139	99,792	0,208	100	0
19/3/2021	100	0	99,896	0,104	100	0	100	0
20/3/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
21/3/2021	100	0	100	0	99,965	0,035	100	0
22/3/2021	100	0	99,653	0,347	99,375	0,625	100	0
23/3/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
24/3/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
25/3/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
26/3/2021	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
27/3/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
28/3/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
29/3/2021	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
30/3/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
31/3/2021	100	0	100	0	100	0	100	0



## Error rate - Gennaio 2021

Data	Error rate [%]
1/1/2021	N.D.
2/1/2021	0
3/1/2021	N.D.
4/1/2021	N.D.
5/1/2021	N.D.
6/1/2021	N.D.
7/1/2021	N.D.
8/1/2021	0
9/1/2021	N.D.
10/1/2021	0
11/1/2021	N.D.
12/1/2021	N.D.
13/1/2021	N.D.
14/1/2021	N.D.
15/1/2021	N.D.
16/1/2021	N.D.
17/1/2021	N.D.
18/1/2021	N.D.
19/1/2021	0
20/1/2021	N.D.
21/1/2021	N.D.
22/1/2021	N.D.
23/1/2021	N.D.
24/1/2021	0
25/1/2021	N.D.
26/1/2021	N.D.
27/1/2021	0
28/1/2021	N.D.
29/1/2021	N.D.
30/1/2021	N.D.
31/1/2021	N.D.

## Error rate - Febbraio 2021

Data	Error rate [%]
1/2/2021	N.D.
2/2/2021	N.D.
3/2/2021	N.D.
4/2/2021	N.D.
5/2/2021	N.D.
6/2/2021	N.D.
7/2/2021	N.D.
8/2/2021	0
9/2/2021	0
10/2/2021	N.D.
11/2/2021	N.D.
12/2/2021	N.D.
13/2/2021	N.D.
14/2/2021	N.D.
15/2/2021	N.D.
16/2/2021	N.D.
17/2/2021	0
18/2/2021	0
19/2/2021	N.D.
20/2/2021	N.D.
21/2/2021	N.D.
22/2/2021	0
23/2/2021	N.D.
24/2/2021	N.D.
25/2/2021	N.D.
26/2/2021	N.D.
27/2/2021	N.D.
28/2/2021	N.D.

## Error rate - Marzo 2021

Data	Error rate [%]
1/3/2021	N.D.
2/3/2021	N.D.
3/3/2021	N.D.
4/3/2021	N.D.
5/3/2021	N.D.
6/3/2021	N.D.
7/3/2021	N.D.
8/3/2021	N.D.
9/3/2021	N.D.
10/3/2021	N.D.
11/3/2021	N.D.
12/3/2021	N.D.
13/3/2021	N.D.
14/3/2021	N.D.
15/3/2021	N.D.
16/3/2021	N.D.
17/3/2021	N.D.
18/3/2021	N.D.
19/3/2021	N.D.
20/3/2021	N.D.
21/3/2021	0
22/3/2021	N.D.
23/3/2021	N.D.
24/3/2021	N.D.
25/3/2021	N.D.
26/3/2021	N.D.
27/3/2021	N.D.
28/3/2021	N.D.
29/3/2021	N.D.
30/3/2021	N.D.
31/3/2021	N.D.

## Tempi di Risposta AIS - Gennaio 2021

Data	Interfacce PSD2 Ais [s]	Internet Banking Ais [s]	Corporate Banking Ais [s]	Mobile Banking Ais [s]
1/1/2021	N.D.	1,115	1,057	1,615
2/1/2021	N.D.	1,083	1,055	1,488
3/1/2021	N.D.	1,097	1,077	1,62
4/1/2021	N.D.	1,113	1,055	1,893
5/1/2021	N.D.	1,184	1,047	1,851
6/1/2021	N.D.	1,082	1,058	1,557
7/1/2021	N.D.	1,172	1,047	1,629
8/1/2021	N.D.	1,124	1,057	1,915
9/1/2021	N.D.	1,101	1,049	1,716
10/1/2021	N.D.	1,109	1,069	1,668
11/1/2021	N.D.	1,188	1,054	1,782
12/1/2021	N.D.	1,195	1,051	2,032
13/1/2021	N.D.	1,242	1,038	1,71
14/1/2021	N.D.	1,117	1,06	1,582
15/1/2021	N.D.	1,082	1,034	1,52
16/1/2021	N.D.	1,107	1,053	1,589
17/1/2021	N.D.	1,098	1,065	1,633
18/1/2021	N.D.	1,247	1,13	2
19/1/2021	N.D.	1,135	1,047	1,755
20/1/2021	N.D.	1,133	1,049	1,81
21/1/2021	N.D.	1,129	1,045	1,694
22/1/2021	N.D.	1,138	1,117	1,846
23/1/2021	N.D.	1,111	1,062	1,691
24/1/2021	N.D.	1,113	1,07	1,821
25/1/2021	N.D.	1,122	1,116	1,997
26/1/2021	N.D.	1,193	1,057	1,556
27/1/2021	N.D.	1,208	1,046	1,629
28/1/2021	N.D.	1,207	1,048	1,774
29/1/2021	N.D.	1,419	1,049	1,961
30/1/2021	N.D.	1,17	1,057	1,892
31/1/2021	N.D.	1,207	1,068	1,64

## Tempi di Risposta AIS - Febbraio 2021

Data	Interfacce PSD2 Ais [s]	Internet Banking Ais [s]	Corporate Banking Ais [s]	Mobile Banking Ais [s]
1/2/2021	N.D.	2,589	1,003	1,836
2/2/2021	N.D.	1,277	1,048	1,648
3/2/2021	N.D.	1,252	1,048	1,672
4/2/2021	N.D.	1,24	1,045	1,686
5/2/2021	N.D.	1,221	1,047	1,133
6/2/2021	N.D.	1,182	1,047	1,14
7/2/2021	N.D.	1,228	1,084	1,447
8/2/2021	N.D.	1,215	1,052	1,103
9/2/2021	N.D.	1,246	1,055	1,128
10/2/2021	N.D.	1,249	1,044	1,142
11/2/2021	N.D.	1,191	1,051	1,102
12/2/2021	N.D.	1,242	1,047	1,095
13/2/2021	N.D.	1,207	1,05	1,189
14/2/2021	N.D.	1,223	1,077	1,065
15/2/2021	N.D.	1,225	1,051	1,115
16/2/2021	N.D.	1,195	1,053	1,048
17/2/2021	N.D.	1,195	1,05	1,122
18/2/2021	N.D.	1,193	1,053	1,149
19/2/2021	N.D.	1,209	1,044	1,074
20/2/2021	N.D.	1,183	1,056	0,995
21/2/2021	N.D.	1,316	1,036	1,151
22/2/2021	N.D.	1,178	1,035	1,112
23/2/2021	N.D.	1,223	1,05	1,175
24/2/2021	N.D.	1,201	1,064	1,129
25/2/2021	N.D.	1,224	1,052	1,136
26/2/2021	N.D.	1,211	1,051	1,117
27/2/2021	N.D.	1,174	1,074	1,442
28/2/2021	N.D.	1,309	1,068	1,169

## Tempi di Risposta AIS - Marzo 2021

Data	Interfacce PSD2 Ais [s]	Internet Banking Ais [s]	Corporate Banking Ais [s]	Mobile Banking Ais [s]
1/3/2021	N.D.	1,204	1,037	1,065
2/3/2021	N.D.	1,359	1,046	1,044
3/3/2021	N.D.	1,426	1,055	1,143
4/3/2021	N.D.	1,228	1,046	1,057
5/3/2021	N.D.	1,193	1,054	1,049
6/3/2021	N.D.	1,181	1,051	1,171
7/3/2021	N.D.	1,202	1,059	1,082
8/3/2021	N.D.	1,197	1,065	1,144
9/3/2021	N.D.	1,251	1,082	1,137
10/3/2021	N.D.	1,196	1,054	1,136
11/3/2021	N.D.	1,234	1,052	1,043
12/3/2021	N.D.	1,204	1,05	1,139
13/3/2021	N.D.	1,178	1,056	1,085
14/3/2021	N.D.	1,271	1,077	1,092
15/3/2021	N.D.	1,372	1,066	1,056
16/3/2021	N.D.	1,386	1,044	1,058
17/3/2021	N.D.	1,314	1,039	1,075
18/3/2021	N.D.	1,352	1,041	1,088
19/3/2021	N.D.	1,512	1,052	1,078
20/3/2021	N.D.	1,2	1,053	0,995
21/3/2021	N.D.	1,213	1,099	1,095
22/3/2021	N.D.	1,212	1,212	1,132
23/3/2021	N.D.	1,217	1,727	1,153
24/3/2021	N.D.	1,195	1,052	1,084
25/3/2021	N.D.	1,201	1,052	1,096
26/3/2021	N.D.	1,204	1,07	1,102
27/3/2021	N.D.	1,212	1,045	1,174
28/3/2021	N.D.	1,211	1,094	0,989
29/3/2021	N.D.	1,2	1,062	1,109
30/3/2021	N.D.	1,182	1,053	1,055
31/3/2021	N.D.	1,195	1,06	1,064

## Tempi di Risposta PIS Single - Gennaio 2021

Data	Interfacce PSD2 PIS [s]	Internet Banking PIS [s]	Corporate Banking PIS [s]	Mobile Banking PIS [s]
1/1/2021	N.D.	1,005	2,025	1,327
2/1/2021	N.D.	1,022	2,025	1,25
3/1/2021	N.D.	1,015	2,025	1,341
4/1/2021	N.D.	1,008	2,027	1,484
5/1/2021	N.D.	1,118	2,027	1,401
6/1/2021	N.D.	1,023	2,025	1,317
7/1/2021	N.D.	1,05	2,025	1,272
8/1/2021	N.D.	0,977	2,026	1,493
9/1/2021	N.D.	0,994	2,025	1,375
10/1/2021	N.D.	0,995	2,025	1,339
11/1/2021	N.D.	1,047	2,025	1,439
12/1/2021	N.D.	1,104	2,025	1,582
13/1/2021	N.D.	1,016	2,026	1,454
14/1/2021	N.D.	1,035	2,025	1,277
15/1/2021	N.D.	1,001	2,025	1,188
16/1/2021	N.D.	0,956	2,025	1,272
17/1/2021	N.D.	0,99	2,024	1,32
18/1/2021	N.D.	1,007	2,025	1,433
19/1/2021	N.D.	1,051	2,025	1,4
20/1/2021	N.D.	1,008	2,026	1,354
21/1/2021	N.D.	1,065	2,025	1,331
22/1/2021	N.D.	0,997	2,026	1,378
23/1/2021	N.D.	1,003	2,025	1,338
24/1/2021	N.D.	0,99	2,025	1,435
25/1/2021	N.D.	1,02	2,025	1,562
26/1/2021	N.D.	1,009	2,027	1,209
27/1/2021	N.D.	1,016	2,025	1,274
28/1/2021	N.D.	1,019	2,025	1,332
29/1/2021	N.D.	1,043	2,026	1,394
30/1/2021	N.D.	1,029	2,025	1,508
31/1/2021	N.D.	1,02	2,025	1,327

## Tempi di Risposta PIS Single - Febbraio 2021

Data	Interfacce PSD2 PIS [s]	Internet Banking PIS [s]	Corporate Banking PIS [s]	Mobile Banking PIS [s]
1/2/2021	N.D.	0,991	2,026	1,372
2/2/2021	N.D.	1,015	2,026	1,296
3/2/2021	N.D.	1,02	2,024	1,337
4/2/2021	N.D.	1,009	2,023	1,397
5/2/2021	N.D.	1,023	2,027	1,141
6/2/2021	N.D.	1,013	2,027	1,147
7/2/2021	N.D.	1,018	2,025	1,21
8/2/2021	N.D.	1,053	2,025	1,064
9/2/2021	N.D.	1,029	2,025	1,146
10/2/2021	N.D.	1,004	2,026	1,157
11/2/2021	N.D.	0,996	2,026	1,074
12/2/2021	N.D.	1,027	2,026	1,092
13/2/2021	N.D.	0,985	2,026	1,181
14/2/2021	N.D.	1,017	2,025	1,091
15/2/2021	N.D.	1,036	2,024	1,088
16/2/2021	N.D.	0,993	2,024	1,024
17/2/2021	N.D.	1,016	2,024	1,078
18/2/2021	N.D.	1,034	2,025	1,125
19/2/2021	N.D.	1,001	2,026	1,052
20/2/2021	N.D.	1,002	2,027	1,011
21/2/2021	N.D.	0,946	2,025	1,119
22/2/2021	N.D.	0,998	2,026	1,095
23/2/2021	N.D.	1,035	2,024	1,172
24/2/2021	N.D.	0,998	2,025	1,133
25/2/2021	N.D.	1,009	2,025	1,129
26/2/2021	N.D.	1,018	2,027	1,118
27/2/2021	N.D.	1	2,026	1,333
28/2/2021	N.D.	1,003	2,025	1,134



## Tempi di Risposta PIS Single - Marzo 2021

Data	Interfacce PSD2 PIS [s]	Internet Banking PIS [s]	Corporate Banking PIS [s]	Mobile Banking PIS [s]
1/3/2021	N.D.	1,015	2,012	1,046
2/3/2021	N.D.	1,03	2,052	1,068
3/3/2021	N.D.	0,996	2,035	1,127
4/3/2021	N.D.	0,996	2,021	1,044
5/3/2021	N.D.	1,03	2,027	1,038
6/3/2021	N.D.	1,002	2,025	1,139
7/3/2021	N.D.	1,01	2,025	1,072
8/3/2021	N.D.	1,009	2,026	1,151
9/3/2021	N.D.	1,011	2,026	1,142
10/3/2021	N.D.	1,074	2,025	1,117
11/3/2021	N.D.	0,997	2,025	1,031
12/3/2021	N.D.	1,007	2,033	1,123
13/3/2021	N.D.	1,002	2,035	1,073
14/3/2021	N.D.	1,029	2,015	1,048
15/3/2021	N.D.	0,984	2,023	1,058
16/3/2021	N.D.	1,012	2,023	1,095
17/3/2021	N.D.	0,987	2,024	1,071
18/3/2021	N.D.	1,02	2,041	1,083
19/3/2021	N.D.	1	2,042	1,061
20/3/2021	N.D.	1,003	2,025	1,01
21/3/2021	N.D.	0,991	2,025	1,086
22/3/2021	N.D.	1,035	2,018	1,119
23/3/2021	N.D.	1,008	2,021	1,137
24/3/2021	N.D.	0,964	2,021	1,066
25/3/2021	N.D.	1,011	2,023	1,087
26/3/2021	N.D.	1,002	2,023	1,089
27/3/2021	N.D.	0,985	2,024	1,136
28/3/2021	N.D.	0,981	2,025	0,997
29/3/2021	N.D.	0,998	2,021	1,11
30/3/2021	N.D.	0,985	2,02	1,079
31/3/2021	N.D.	0,998	2,02	1,041

## Tempi di Risposta PIS BULK - Gennaio 2021

Data	Interfacce PSD2 PIS Bulk [s]	Internet Banking PIS Bulk [s]	Corporate Banking PIS Bulk [s]	Mobile Banking PIS Bulk [s]
1/1/2021	N.D.	N.A.	2,025	N.A.
2/1/2021	N.D.	N.A.	2,025	N.A.
3/1/2021	N.D.	N.A.	2,025	N.A.
4/1/2021	N.D.	N.A.	2,027	N.A.
5/1/2021	N.D.	N.A.	2,027	N.A.
6/1/2021	N.D.	N.A.	2,025	N.A.
7/1/2021	N.D.	N.A.	2,025	N.A.
8/1/2021	N.D.	N.A.	2,026	N.A.
9/1/2021	N.D.	N.A.	2,025	N.A.
10/1/2021	N.D.	N.A.	2,025	N.A.
11/1/2021	N.D.	N.A.	2,025	N.A.
12/1/2021	N.D.	N.A.	2,025	N.A.
13/1/2021	N.D.	N.A.	2,026	N.A.
14/1/2021	N.D.	N.A.	2,025	N.A.
15/1/2021	N.D.	N.A.	2,025	N.A.
16/1/2021	N.D.	N.A.	2,025	N.A.
17/1/2021	N.D.	N.A.	2,024	N.A.
18/1/2021	N.D.	N.A.	2,025	N.A.
19/1/2021	N.D.	N.A.	2,025	N.A.
20/1/2021	N.D.	N.A.	2,026	N.A.
21/1/2021	N.D.	N.A.	2,025	N.A.
22/1/2021	N.D.	N.A.	2,026	N.A.
23/1/2021	N.D.	N.A.	2,025	N.A.
24/1/2021	N.D.	N.A.	2,025	N.A.
25/1/2021	N.D.	N.A.	2,025	N.A.
26/1/2021	N.D.	N.A.	2,027	N.A.
27/1/2021	N.D.	N.A.	2,025	N.A.
28/1/2021	N.D.	N.A.	2,025	N.A.
29/1/2021	N.D.	N.A.	2,026	N.A.
30/1/2021	N.D.	N.A.	2,025	N.A.
31/1/2021	N.D.	N.A.	2,025	N.A.

## Tempi di Risposta PIS BULK - Febbraio 2021

Data	Interfacce PSD2 PIS Bulk [s]	Internet Banking PIS Bulk [s]	Corporate Banking PIS Bulk [s]	Mobile Banking PIS Bulk [s]
1/2/2021	N.D.	N.A.	2,026	N.A.
2/2/2021	N.D.	N.A.	2,026	N.A.
3/2/2021	N.D.	N.A.	2,024	N.A.
4/2/2021	N.D.	N.A.	2,023	N.A.
5/2/2021	N.D.	N.A.	2,027	N.A.
6/2/2021	N.D.	N.A.	2,027	N.A.
7/2/2021	N.D.	N.A.	2,025	N.A.
8/2/2021	N.D.	N.A.	2,025	N.A.
9/2/2021	N.D.	N.A.	2,025	N.A.
10/2/2021	N.D.	N.A.	2,026	N.A.
11/2/2021	N.D.	N.A.	2,026	N.A.
12/2/2021	N.D.	N.A.	2,026	N.A.
13/2/2021	N.D.	N.A.	2,026	N.A.
14/2/2021	N.D.	N.A.	2,025	N.A.
15/2/2021	N.D.	N.A.	2,024	N.A.
16/2/2021	N.D.	N.A.	2,024	N.A.
17/2/2021	N.D.	N.A.	2,024	N.A.
18/2/2021	N.D.	N.A.	2,025	N.A.
19/2/2021	N.D.	N.A.	2,026	N.A.
20/2/2021	N.D.	N.A.	2,027	N.A.
21/2/2021	N.D.	N.A.	2,025	N.A.
22/2/2021	N.D.	N.A.	2,026	N.A.
23/2/2021	N.D.	N.A.	2,024	N.A.
24/2/2021	N.D.	N.A.	2,025	N.A.
25/2/2021	N.D.	N.A.	2,025	N.A.
26/2/2021	N.D.	N.A.	2,027	N.A.
27/2/2021	N.D.	N.A.	2,026	N.A.
28/2/2021	N.D.	N.A.	2,025	N.A.

## Tempi di Risposta PIS BULK - Marzo 2021

Data	Interfacce PSD2 PIS Bulk [s]	Internet Banking PIS Bulk [s]	Corporate Banking PIS Bulk [s]	Mobile Banking PIS Bulk [s]
1/3/2021	N.D.	N.A.	2,012	N.A.
2/3/2021	N.D.	N.A.	2,052	N.A.
3/3/2021	N.D.	N.A.	2,035	N.A.
4/3/2021	N.D.	N.A.	2,021	N.A.
5/3/2021	N.D.	N.A.	2,027	N.A.
6/3/2021	N.D.	N.A.	2,025	N.A.
7/3/2021	N.D.	N.A.	2,025	N.A.
8/3/2021	N.D.	N.A.	2,026	N.A.
9/3/2021	N.D.	N.A.	2,026	N.A.
10/3/2021	N.D.	N.A.	2,025	N.A.
11/3/2021	N.D.	N.A.	2,025	N.A.
12/3/2021	N.D.	N.A.	2,033	N.A.
13/3/2021	N.D.	N.A.	2,035	N.A.
14/3/2021	N.D.	N.A.	2,015	N.A.
15/3/2021	N.D.	N.A.	2,023	N.A.
16/3/2021	N.D.	N.A.	2,023	N.A.
17/3/2021	N.D.	N.A.	2,024	N.A.
18/3/2021	N.D.	N.A.	2,041	N.A.
19/3/2021	N.D.	N.A.	2,042	N.A.
20/3/2021	N.D.	N.A.	2,025	N.A.
21/3/2021	N.D.	N.A.	2,025	N.A.
22/3/2021	N.D.	N.A.	2,018	N.A.
23/3/2021	N.D.	N.A.	2,021	N.A.
24/3/2021	N.D.	N.A.	2,021	N.A.
25/3/2021	N.D.	N.A.	2,023	N.A.
26/3/2021	N.D.	N.A.	2,023	N.A.
27/3/2021	N.D.	N.A.	2,024	N.A.
28/3/2021	N.D.	N.A.	2,025	N.A.
29/3/2021	N.D.	N.A.	2,021	N.A.
30/3/2021	N.D.	N.A.	2,02	N.A.
31/3/2021	N.D.	N.A.	2,02	N.A.

## Tempi di Risposta PIIS - Gennaio 2021

Data	Interfacce PSD2 PIIS [s]	Internet Banking PIIS [s]	Corporate Banking PIIS [s]	Mobile Banking PIIS [s]
1/1/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
2/1/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
3/1/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
4/1/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
5/1/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
6/1/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
7/1/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
8/1/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
9/1/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
10/1/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
11/1/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
12/1/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
13/1/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
14/1/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
15/1/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
16/1/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
17/1/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
18/1/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
19/1/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
20/1/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
21/1/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
22/1/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
23/1/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
24/1/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
25/1/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
26/1/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
27/1/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
28/1/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
29/1/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
30/1/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
31/1/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.

## Tempi di Risposta PIIS - Febbraio 2021

Data	Interfacce PSD2 PIIS [s]	Internet Banking PIIS [s]	Corporate Banking PIIS [s]	Mobile Banking PIIS [s]
1/2/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
2/2/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
3/2/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
4/2/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
5/2/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
6/2/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
7/2/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
8/2/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
9/2/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
10/2/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
11/2/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
12/2/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
13/2/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
14/2/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
15/2/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
16/2/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
17/2/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
18/2/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
19/2/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
20/2/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
21/2/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
22/2/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
23/2/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
24/2/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
25/2/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
26/2/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
27/2/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
28/2/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.

## Tempi di Risposta PIIS - Marzo 2021

Data	Interfacce PSD2 PIIS [s]	Internet Banking PIIS [s]	Corporate Banking PIIS [s]	Mobile Banking PIIS [s]
1/3/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
2/3/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
3/3/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
4/3/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
5/3/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
6/3/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
7/3/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
8/3/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
9/3/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
10/3/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
11/3/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
12/3/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
13/3/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
14/3/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
15/3/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
16/3/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
17/3/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
18/3/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
19/3/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
20/3/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
21/3/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
22/3/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
23/3/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
24/3/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
25/3/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
26/3/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
27/3/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
28/3/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
29/3/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
30/3/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
31/3/2021	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.