

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

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

**Periodo:**

**da Luglio 2021  
a Settembre 2021**

## Sommario

<b>Definizione KPI</b> .....	4
<b>Legenda</b> .....	5
<b>UpTime / DownTime - Luglio 2021</b> .....	6
<b>UpTime / DownTime - Agosto 2021</b> .....	7
<b>UpTime / DownTime - Settembre 2021</b> .....	8
<b>Error rate - Luglio 2021</b> .....	9
<b>Error rate - Agosto 2021</b> .....	10
<b>Error rate - Settembre 2021</b> .....	11
<b>Tempi di Risposta AIS - Luglio 2021</b> .....	12
<b>Tempi di Risposta AIS - Agosto 2021</b> .....	13
<b>Tempi di Risposta AIS - Settembre 2021</b> .....	14
<b>Tempi di Risposta PIS Single - Luglio 2021</b> .....	15
<b>Tempi di Risposta PIS Single - Agosto 2021</b> .....	16
<b>Tempi di Risposta PIS Single - Settembre 2021</b> .....	17
<b>Tempi di Risposta PIS BULK - Luglio 2021</b> .....	18
<b>Tempi di Risposta PIS BULK - Agosto 2021</b> .....	19
<b>Tempi di Risposta PIS BULK - Settembre 2021</b> .....	20
<b>Tempi di Risposta PIIS - Luglio 2021</b> .....	21
<b>Tempi di Risposta PIIS - Agosto 2021</b> .....	22
<b>Tempi di Risposta PIIS - Settembre 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 - Luglio 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 [%]
1/7/2021	100	0	99,936	0,064	100	0	100	0
2/7/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
3/7/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
4/7/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
5/7/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
6/7/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
7/7/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
8/7/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
9/7/2021	100	0	99,984	0,016	100	0	100	0
10/7/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
11/7/2021	100	0	100	0	99,968	0,032	100	0
12/7/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
13/7/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
14/7/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
15/7/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
16/7/2021	100	0	99,984	0,016	100	0	100	0
17/7/2021	100	0	100	0	99,984	0,016	100	0
18/7/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
19/7/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
20/7/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
21/7/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
22/7/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
23/7/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
24/7/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
25/7/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
26/7/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
27/7/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
28/7/2021	100	0	99,984	0,016	99,936	0,064	100	0
29/7/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
30/7/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
31/7/2021	100	0	100	0	100	0	100	0

## UpTime / DownTime - Agosto 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 [%]
1/8/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
2/8/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
3/8/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
4/8/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
5/8/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
6/8/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
7/8/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
8/8/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
9/8/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
10/8/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
11/8/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
12/8/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
13/8/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
14/8/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
15/8/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
16/8/2021	100	0	100	0	99,984	0,016	100	0
17/8/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
18/8/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
19/8/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
20/8/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
21/8/2021	100	0	100	0	99,984	0,016	100	0
22/8/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
23/8/2021	100	0	100	0	100	0	99,965	0,035
24/8/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
25/8/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
26/8/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
27/8/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
28/8/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
29/8/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
30/8/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
31/8/2021	100	0	100	0	100	0	100	0

## UpTime / DownTime - Settembre 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 [%]
1/9/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
2/9/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
3/9/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
4/9/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
5/9/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
6/9/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
7/9/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
8/9/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
9/9/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
10/9/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
11/9/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
12/9/2021	100	0	100	0	99,936	0,064	100	0
13/9/2021	100	0	99,936	0,064	100	0	100	0
14/9/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
15/9/2021	100	0	99,984	0,016	99,824	0,176	100	0
16/9/2021	100	0	99,968	0,032	100	0	99,861	0,139
17/9/2021	100	0	99,968	0,032	99,984	0,016	99,826	0,174
18/9/2021	100	0	100	0	99,968	0,032	100	0
19/9/2021	100	0	100	0	99,968	0,032	100	0
20/9/2021	100	0	99,968	0,032	99,968	0,032	100	0
21/9/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
22/9/2021	100	0	99,968	0,032	99,984	0,016	100	0
23/9/2021	100	0	99,984	0,016	100	0	100	0
24/9/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
25/9/2021	100	0	100	0	100	0	99,931	0,069
26/9/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
27/9/2021	100	0	99,952	0,048	99,984	0,016	99,965	0,035
28/9/2021	100	0	99,984	0,016	99,952	0,048	99,965	0,035
29/9/2021	100	0	99,984	0,016	99,984	0,016	99,931	0,069
30/9/2021	100	0	100	0	100	0	100	0



## Error rate - Luglio 2021

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

## Error rate - Agosto 2021

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

## Error rate - Settembre 2021

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

## Tempi di Risposta AIS - Luglio 2021

Data	Interfacce PSD2 Ais [s]	Internet Banking Ais [s]	Corporate Banking Ais [s]	Mobile Banking Ais [s]
1/7/2021	N.D.	1,465	1,029	1,049
2/7/2021	N.D.	1,061	0,912	1,006
3/7/2021	N.D.	1,062	0,887	1,163
4/7/2021	N.D.	1,068	0,856	1,074
5/7/2021	N.D.	1,029	0,901	1,084
6/7/2021	N.D.	1,063	1,12	1,057
7/7/2021	N.D.	1,056	1,025	1,078
8/7/2021	N.D.	1,054	0,896	1,025
9/7/2021	N.D.	1,093	0,855	1,078
10/7/2021	N.D.	1,044	0,903	1,158
11/7/2021	N.D.	1,079	0,956	1,045
12/7/2021	N.D.	1,068	0,966	1,004
13/7/2021	N.D.	1,054	0,978	1,152
14/7/2021	N.D.	1,06	0,912	1,099
15/7/2021	N.D.	1,071	0,921	1,14
16/7/2021	N.D.	1,064	0,85	1,08
17/7/2021	N.D.	1,053	0,89	1,053
18/7/2021	N.D.	1,098	0,874	0,995
19/7/2021	N.D.	1,073	0,888	1,085
20/7/2021	N.D.	1,067	0,897	1,141
21/7/2021	N.D.	1,05	0,901	1,033
22/7/2021	N.D.	1,047	0,9	1,217
23/7/2021	N.D.	1,068	0,866	1,032
24/7/2021	N.D.	1,033	1	1,034
25/7/2021	N.D.	1,062	1,02	1,098
26/7/2021	N.D.	1,054	0,96	1,087
27/7/2021	N.D.	1,041	0,996	1,13
28/7/2021	N.D.	1,033	0,925	1,076
29/7/2021	N.D.	1,039	0,987	1,043
30/7/2021	N.D.	1,042	0,895	1,096
31/7/2021	N.D.	1,026	0,898	1,107

## Tempi di Risposta AIS - Agosto 2021

Data	Interfacce PSD2 Ais [s]	Internet Banking Ais [s]	Corporate Banking Ais [s]	Mobile Banking Ais [s]
1/8/2021	N.D.	1,127	0,899	1,112
2/8/2021	N.D.	1,159	0,963	1
3/8/2021	N.D.	1,158	0,966	1,047
4/8/2021	N.D.	1,159	1,001	1,057
5/8/2021	N.D.	1,131	0,899	1,001
6/8/2021	N.D.	1,145	0,865	1,105
7/8/2021	N.D.	1,128	0,899	1,099
8/8/2021	N.D.	1,142	0,902	1,089
9/8/2021	N.D.	1,139	0,901	1,038
10/8/2021	N.D.	1,153	0,9	1,07
11/8/2021	N.D.	1,168	0,874	1,113
12/8/2021	N.D.	1,169	0,877	1,088
13/8/2021	N.D.	1,113	0,925	1,071
14/8/2021	N.D.	1,084	0,92	1,107
15/8/2021	N.D.	1,002	1,002	1,045
16/8/2021	N.D.	1,096	0,974	1,18
17/8/2021	N.D.	1,027	0,899	1,021
18/8/2021	N.D.	1,026	0,901	1,083
19/8/2021	N.D.	1,029	0,999	1,037
20/8/2021	N.D.	1,047	0,912	1,007
21/8/2021	N.D.	1,022	0,852	1,11
22/8/2021	N.D.	1,043	0,899	1,014
23/8/2021	N.D.	1,051	1,166	1,153
24/8/2021	N.D.	1,039	0,89	1,134
25/8/2021	N.D.	1,029	0,919	1,124
26/8/2021	N.D.	1,047	0,91	1,083
27/8/2021	N.D.	1,018	0,88	1,033
28/8/2021	N.D.	1,014	0,845	1,068
29/8/2021	N.D.	1,058	0,933	1,056
30/8/2021	N.D.	1,043	0,932	1,11
31/8/2021	N.D.	1,029	0,98	1,102

## Tempi di Risposta AIS - Settembre 2021

Data	Interfacce PSD2 Ais [s]	Internet Banking Ais [s]	Corporate Banking Ais [s]	Mobile Banking Ais [s]
1/9/2021	N.D.	1,099	0,944	1,072
2/9/2021	N.D.	1,043	0,938	1,055
3/9/2021	N.D.	1,101	0,937	1,148
4/9/2021	N.D.	1,029	0,909	1,08
5/9/2021	N.D.	1,067	0,925	1,098
6/9/2021	N.D.	1,056	0,964	1,07
7/9/2021	N.D.	1,067	0,985	1,088
8/9/2021	N.D.	1,03	0,928	1,087
9/9/2021	N.D.	1,095	0,97	1,162
10/9/2021	N.D.	1,043	0,918	1,107
11/9/2021	N.D.	1,021	0,889	1,095
12/9/2021	N.D.	1,084	0,992	1,079
13/9/2021	N.D.	1,095	1,022	1,099
14/9/2021	N.D.	1,067	0,963	1,058
15/9/2021	N.D.	1,075	1,146	1,07
16/9/2021	N.D.	1,07	0,971	1,05
17/9/2021	N.D.	1,049	0,931	1,052
18/9/2021	N.D.	1,062	0,871	1,112
19/9/2021	N.D.	1,122	0,931	1,087
20/9/2021	N.D.	1,111	0,952	1,05
21/9/2021	N.D.	1,055	0,971	1,075
22/9/2021	N.D.	1,051	0,923	1,132
23/9/2021	N.D.	1,067	0,943	1,025
24/9/2021	N.D.	1,052	0,929	1,027
25/9/2021	N.D.	1,124	0,953	1,203
26/9/2021	N.D.	1,204	0,829	1,422
27/9/2021	N.D.	1,083	0,906	1,078
28/9/2021	N.D.	1,068	1,089	1,142
29/9/2021	N.D.	1,09	0,953	1,112
30/9/2021	N.D.	1,103	0,933	1,119

## Tempi di Risposta PIS Single - Luglio 2021

Data	Interfacce PSD2 PIS [s]	Internet Banking PIS [s]	Corporate Banking PIS [s]	Mobile Banking PIS [s]
1/7/2021	N.D.	1,052	1,203	1,061
2/7/2021	N.D.	0,422	0,338	0,971
3/7/2021	N.D.	0,423	0,396	1,129
4/7/2021	N.D.	0,42	0,301	1,45
5/7/2021	N.D.	0,421	0,421	1,11
6/7/2021	N.D.	0,421	0,358	1,053
7/7/2021	N.D.	0,419	0,369	1,054
8/7/2021	N.D.	0,419	0,352	0,987
9/7/2021	N.D.	0,422	0,341	1,085
10/7/2021	N.D.	0,501	0,3	1,085
11/7/2021	N.D.	0,455	0,471	1,085
12/7/2021	N.D.	0,433	0,421	0,987
13/7/2021	N.D.	0,422	0,352	1,154
14/7/2021	N.D.	0,421	0,32	1,068
15/7/2021	N.D.	0,423	0,365	1,119
16/7/2021	N.D.	0,42	0,398	1,076
17/7/2021	N.D.	0,411	0,399	1,067
18/7/2021	N.D.	0,411	0,401	0,974
19/7/2021	N.D.	0,423	0,421	1,069
20/7/2021	N.D.	0,456	0,352	1,138
21/7/2021	N.D.	0,421	0,355	1,037
22/7/2021	N.D.	0,421	0,365	1,216
23/7/2021	N.D.	0,423	0,379	1,009
24/7/2021	N.D.	0,432	0,397	1,019
25/7/2021	N.D.	0,433	0,325	1,093
26/7/2021	N.D.	0,433	0,333	1,108
27/7/2021	N.D.	0,412	0,299	1,137
28/7/2021	N.D.	0,421	0,425	1,111
29/7/2021	N.D.	0,421	0,421	1,069
30/7/2021	N.D.	0,422	0,389	1,079
31/7/2021	N.D.	0,422	0,401	1,122

## Tempi di Risposta PIS Single - Agosto 2021

Data	Interfacce PSD2 PIS [s]	Internet Banking PIS [s]	Corporate Banking PIS [s]	Mobile Banking PIS [s]
1/8/2021	N.D.	0,265	0,212	1,136
2/8/2021	N.D.	0,254	0,289	1,004
3/8/2021	N.D.	0,497	0,322	1,05
4/8/2021	N.D.	0,495	0,322	1,049
5/8/2021	N.D.	0,499	0,365	1,065
6/8/2021	N.D.	0,494	0,398	1,119
7/8/2021	N.D.	0,5	0,401	1,104
8/8/2021	N.D.	0,496	0,42	1,07
9/8/2021	N.D.	0,502	0,399	1,026
10/8/2021	N.D.	0,495	0,352	1,052
11/8/2021	N.D.	0,496	0,365	1,108
12/8/2021	N.D.	0,496	0,345	1,096
13/8/2021	N.D.	0,459	0,374	1,078
14/8/2021	N.D.	0,42	0,347	1,107
15/8/2021	N.D.	0,288	0,349	1,003
16/8/2021	N.D.	0,421	0,421	1,177
17/8/2021	N.D.	0,417	0,389	1,12
18/8/2021	N.D.	0,417	0,399	1,08
19/8/2021	N.D.	0,421	0,325	1,054
20/8/2021	N.D.	0,42	0,288	1,022
21/8/2021	N.D.	0,418	0,421	1,122
22/8/2021	N.D.	0,415	0,422	1,033
23/8/2021	N.D.	0,418	0,313	1,141
24/8/2021	N.D.	0,42	0,36	1,102
25/8/2021	N.D.	0,417	0,348	1,154
26/8/2021	N.D.	0,417	0,352	1,088
27/8/2021	N.D.	0,416	0,348	1,042
28/8/2021	N.D.	0,417	0,352	1,065
29/8/2021	N.D.	0,42	0,396	1,049
30/8/2021	N.D.	0,417	0,365	1,117
31/8/2021	N.D.	0,417	0,357	1,078



## Tempi di Risposta PIS Single - Settembre 2021

Data	Interfacce PSD2 PIS [s]	Internet Banking PIS [s]	Corporate Banking PIS [s]	Mobile Banking PIS [s]
1/9/2021	N.D.	0,419	0,354	1,066
2/9/2021	N.D.	0,419	0,36	1,062
3/9/2021	N.D.	0,419	0,363	1,138
4/9/2021	N.D.	0,419	0,372	1,065
5/9/2021	N.D.	0,412	0,401	0,945
6/9/2021	N.D.	0,416	0,359	1,023
7/9/2021	N.D.	0,416	0,364	1,066
8/9/2021	N.D.	0,417	0,363	1,086
9/9/2021	N.D.	0,418	0,354	1,162
10/9/2021	N.D.	0,418	0,349	1,144
11/9/2021	N.D.	0,418	0,354	1,075
12/9/2021	N.D.	0,412	0,431	1,068
13/9/2021	N.D.	0,418	0,397	1,089
14/9/2021	N.D.	0,417	0,353	1,02
15/9/2021	N.D.	0,416	0,427	1,072
16/9/2021	N.D.	0,417	0,354	1,012
17/9/2021	N.D.	0,418	0,371	1,054
18/9/2021	N.D.	0,415	0,367	1,075
19/9/2021	N.D.	0,417	0,417	1,068
20/9/2021	N.D.	0,416	0,385	1,06
21/9/2021	N.D.	0,418	0,363	1,052
22/9/2021	N.D.	0,416	0,359	1,155
23/9/2021	N.D.	0,416	0,357	1,044
24/9/2021	N.D.	0,416	0,347	1,023
25/9/2021	N.D.	0,416	0,405	1,15
26/9/2021	N.D.	0,439	0,324	1,037
27/9/2021	N.D.	0,421	0,347	1,064
28/9/2021	N.D.	0,415	0,39	1,213
29/9/2021	N.D.	0,422	0,35	1,017
30/9/2021	N.D.	0,421	0,338	1,09

## Tempi di Risposta PIS BULK - Luglio 2021

Data	Interfacce PSD2 PIS Bulk [s]	Internet Banking PIS Bulk [s]	Corporate Banking PIS Bulk [s]	Mobile Banking PIS Bulk [s]
1/7/2021	N.D.	N.A.	1,203	N.A.
2/7/2021	N.D.	N.A.	0,338	N.A.
3/7/2021	N.D.	N.A.	0,396	N.A.
4/7/2021	N.D.	N.A.	0,301	N.A.
5/7/2021	N.D.	N.A.	0,421	N.A.
6/7/2021	N.D.	N.A.	0,358	N.A.
7/7/2021	N.D.	N.A.	0,369	N.A.
8/7/2021	N.D.	N.A.	0,352	N.A.
9/7/2021	N.D.	N.A.	0,341	N.A.
10/7/2021	N.D.	N.A.	0,3	N.A.
11/7/2021	N.D.	N.A.	0,471	N.A.
12/7/2021	N.D.	N.A.	0,421	N.A.
13/7/2021	N.D.	N.A.	0,352	N.A.
14/7/2021	N.D.	N.A.	0,32	N.A.
15/7/2021	N.D.	N.A.	0,365	N.A.
16/7/2021	N.D.	N.A.	0,398	N.A.
17/7/2021	N.D.	N.A.	0,399	N.A.
18/7/2021	N.D.	N.A.	0,401	N.A.
19/7/2021	N.D.	N.A.	0,421	N.A.
20/7/2021	N.D.	N.A.	0,352	N.A.
21/7/2021	N.D.	N.A.	0,355	N.A.
22/7/2021	N.D.	N.A.	0,365	N.A.
23/7/2021	N.D.	N.A.	0,379	N.A.
24/7/2021	N.D.	N.A.	0,397	N.A.
25/7/2021	N.D.	N.A.	0,325	N.A.
26/7/2021	N.D.	N.A.	0,333	N.A.
27/7/2021	N.D.	N.A.	0,299	N.A.
28/7/2021	N.D.	N.A.	0,425	N.A.
29/7/2021	N.D.	N.A.	0,421	N.A.
30/7/2021	N.D.	N.A.	0,389	N.A.
31/7/2021	N.D.	N.A.	0,401	N.A.

## Tempi di Risposta PIS BULK - Agosto 2021

Data	Interfacce PSD2 PIS Bulk [s]	Internet Banking PIS Bulk [s]	Corporate Banking PIS Bulk [s]	Mobile Banking PIS Bulk [s]
1/8/2021	N.D.	N.A.	0,212	N.A.
2/8/2021	N.D.	N.A.	0,289	N.A.
3/8/2021	N.D.	N.A.	0,322	N.A.
4/8/2021	N.D.	N.A.	0,322	N.A.
5/8/2021	N.D.	N.A.	0,365	N.A.
6/8/2021	N.D.	N.A.	0,398	N.A.
7/8/2021	N.D.	N.A.	0,401	N.A.
8/8/2021	N.D.	N.A.	0,42	N.A.
9/8/2021	N.D.	N.A.	0,399	N.A.
10/8/2021	N.D.	N.A.	0,352	N.A.
11/8/2021	N.D.	N.A.	0,365	N.A.
12/8/2021	N.D.	N.A.	0,345	N.A.
13/8/2021	N.D.	N.A.	0,374	N.A.
14/8/2021	N.D.	N.A.	0,347	N.A.
15/8/2021	N.D.	N.A.	0,349	N.A.
16/8/2021	N.D.	N.A.	0,421	N.A.
17/8/2021	N.D.	N.A.	0,389	N.A.
18/8/2021	N.D.	N.A.	0,399	N.A.
19/8/2021	N.D.	N.A.	0,325	N.A.
20/8/2021	N.D.	N.A.	0,288	N.A.
21/8/2021	N.D.	N.A.	0,421	N.A.
22/8/2021	N.D.	N.A.	0,422	N.A.
23/8/2021	N.D.	N.A.	0,362	N.A.
24/8/2021	N.D.	N.A.	0,383	N.A.
25/8/2021	N.D.	N.A.	0,391	N.A.
26/8/2021	N.D.	N.A.	0,372	N.A.
27/8/2021	N.D.	N.A.	0,372	N.A.
28/8/2021	N.D.	N.A.	0,39	N.A.
29/8/2021	N.D.	N.A.	0,408	N.A.
30/8/2021	N.D.	N.A.	0,388	N.A.
31/8/2021	N.D.	N.A.	0,372	N.A.

## Tempi di Risposta PIS BULK - Settembre 2021

Data	Interfacce PSD2 PIS Bulk [s]	Internet Banking PIS Bulk [s]	Corporate Banking PIS Bulk [s]	Mobile Banking PIS Bulk [s]
1/9/2021	N.D.	N.A.	0,375	N.A.
2/9/2021	N.D.	N.A.	0,376	N.A.
3/9/2021	N.D.	N.A.	0,379	N.A.
4/9/2021	N.D.	N.A.	0,391	N.A.
5/9/2021	N.D.	N.A.	0,417	N.A.
6/9/2021	N.D.	N.A.	0,393	N.A.
7/9/2021	N.D.	N.A.	0,374	N.A.
8/9/2021	N.D.	N.A.	0,371	N.A.
9/9/2021	N.D.	N.A.	0,395	N.A.
10/9/2021	N.D.	N.A.	0,381	N.A.
11/9/2021	N.D.	N.A.	0,389	N.A.
12/9/2021	N.D.	N.A.	0,429	N.A.
13/9/2021	N.D.	N.A.	0,386	N.A.
14/9/2021	N.D.	N.A.	0,386	N.A.
15/9/2021	N.D.	N.A.	0,405	N.A.
16/9/2021	N.D.	N.A.	0,375	N.A.
17/9/2021	N.D.	N.A.	0,387	N.A.
18/9/2021	N.D.	N.A.	0,38	N.A.
19/9/2021	N.D.	N.A.	0,42	N.A.
20/9/2021	N.D.	N.A.	0,403	N.A.
21/9/2021	N.D.	N.A.	0,39	N.A.
22/9/2021	N.D.	N.A.	0,381	N.A.
23/9/2021	N.D.	N.A.	0,382	N.A.
24/9/2021	N.D.	N.A.	0,382	N.A.
25/9/2021	N.D.	N.A.	0,407	N.A.
26/9/2021	N.D.	N.A.	0,372	N.A.
27/9/2021	N.D.	N.A.	0,375	N.A.
28/9/2021	N.D.	N.A.	0,389	N.A.
29/9/2021	N.D.	N.A.	0,376	N.A.
30/9/2021	N.D.	N.A.	0,375	N.A.

## Tempi di Risposta PIIS - Luglio 2021

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

## Tempi di Risposta PIIS - Agosto 2021

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

## Tempi di Risposta PIIS - Settembre 2021

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