

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

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

**Periodo:**

**da Aprile 2020**

**a Giugno 2020**



**SANFELICE 1893**  
BANCA POPOLARE

## Sommario

<b>Definizione KPI</b> .....	4
<b>Legenda</b> .....	5
<b>UpTime / DownTime - Aprile 2020</b> .....	6
<b>UpTime / DownTime - Maggio 2020</b> .....	7
<b>UpTime / DownTime - Giugno 2020</b> .....	8
<b>Error rate - Aprile 2020</b> .....	9
<b>Error rate - Maggio 2020</b> .....	10
<b>Error rate - Giugno 2020</b> .....	11
<b>Tempi di Risposta AIS - Aprile 2020</b> .....	12
<b>Tempi di Risposta AIS - Maggio 2020</b> .....	13
<b>Tempi di Risposta AIS - Giugno 2020</b> .....	14
<b>Tempi di Risposta PIS Single - Aprile 2020</b> .....	15
<b>Tempi di Risposta PIS Single - Maggio 2020</b> .....	16
<b>Tempi di Risposta PIS Single - Giugno 2020</b> .....	17
<b>Tempi di Risposta PIS BULK - Aprile 2020</b> .....	18
<b>Tempi di Risposta PIS BULK - Maggio 2020</b> .....	19
<b>Tempi di Risposta PIS BULK - Giugno 2020</b> .....	20
<b>Tempi di Risposta PIIS - Aprile 2020</b> .....	21
<b>Tempi di Risposta PIIS - Maggio 2020</b> .....	22
<b>Tempi di Risposta PIIS - Giugno 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 - Aprile 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 [%]
1/4/2020	100	0	98,125	1,875	97,986	2,014	100	0
2/4/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
3/4/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
4/4/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
5/4/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
6/4/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
7/4/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
8/4/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
9/4/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
10/4/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
11/4/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
12/4/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
13/4/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
14/4/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
15/4/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
16/4/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
17/4/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
18/4/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
19/4/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
20/4/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
21/4/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
22/4/2020	100	0	99,653	0,347	99,444	0,556	100	0
23/4/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
24/4/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
25/4/2020	100	0	93,854	6,146	92,5	7,5	100	0
26/4/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
27/4/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
28/4/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
29/4/2020	100	0	99,826	0,174	99,792	0,208	100	0
30/4/2020	100	0	100	0	100	0	100	0

## UpTime / DownTime - Maggio 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 [%]
1/5/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
2/5/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
3/5/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
4/5/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
5/5/2020	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
6/5/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
7/5/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
8/5/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
9/5/2020	100	0	99,896	0,104	100	0	100	0
10/5/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
11/5/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
12/5/2020	100	0	99,896	0,104	99,931	0,069	99,965	0,035
13/5/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
14/5/2020	100	0	100	0	99,167	0,833	100	0
15/5/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
16/5/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
17/5/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
18/5/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
19/5/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
20/5/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
21/5/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
22/5/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
23/5/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
24/5/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
25/5/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
26/5/2020	100	0	99,063	0,938	99,167	0,833	99,722	0,278
27/5/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
28/5/2020	100	0	100	0	99,965	0,035	100	0
29/5/2020	100	0	100	0	99,965	0,035	100	0
30/5/2020	100	0	100	0	99,931	0,069	100	0
31/5/2020	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0

## UpTime / DownTime - Giugno 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 [%]
1/6/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
2/6/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
3/6/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
4/6/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
5/6/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
6/6/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
7/6/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
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 - Aprile 2020

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

## Error rate - Maggio 2020

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

## Error rate - Giugno 2020

Data	Error rate [%]
1/6/2020	N.D.
2/6/2020	N.D.
3/6/2020	N.D.
4/6/2020	N.D.
5/6/2020	N.D.
6/6/2020	N.D.
7/6/2020	N.D.
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 - Aprile 2020

Data	Interfacce PSD2 Ais [s]	Internet Banking Ais [s]	Corporate Banking Ais [s]	Mobile Banking Ais [s]
1/4/2020	N.D.	0,007	5,802	4,56
2/4/2020	N.D.	0,007	5,802	4,56
3/4/2020	N.D.	0,007	5,76	4,56
4/4/2020	N.D.	0,007	5,76	4,56
5/4/2020	N.D.	0,007	5,864	4,56
6/4/2020	N.D.	0,007	5,819	4,56
7/4/2020	N.D.	0,007	5,67	4,56
8/4/2020	N.D.	0,007	5,691	4,56
9/4/2020	N.D.	0,007	5,691	4,56
10/4/2020	N.D.	0,007	5,691	4,56
11/4/2020	N.D.	0,007	5,695	4,56
12/4/2020	N.D.	0,007	5,621	4,56
13/4/2020	N.D.	0,007	5,737	4,56
14/4/2020	N.D.	0,007	5,895	4,56
15/4/2020	N.D.	0,007	5,692	4,56
16/4/2020	N.D.	0,007	5,784	4,56
17/4/2020	N.D.	0,007	5,854	4,56
18/4/2020	N.D.	0,007	5,788	4,56
19/4/2020	N.D.	0,007	5,678	4,56
20/4/2020	N.D.	0,007	5,86	4,56
21/4/2020	N.D.	0,007	5,721	4,56
22/4/2020	N.D.	0,007	5,771	4,56
23/4/2020	N.D.	0,007	5,793	4,56
24/4/2020	N.D.	0,01	4,42	5,252
25/4/2020	N.D.	0,02	1,882	5,022
26/4/2020	N.D.	0,009	5,29	5,112
27/4/2020	N.D.	0,007	5,773	5,12
28/4/2020	N.D.	0,007	5,74	4,934
29/4/2020	N.D.	0,007	5,74	4,934
30/4/2020	N.D.	0,007	5,768	5,219

## Tempi di Risposta AIS - Maggio 2020

Data	Interfacce PSD2 Ais [s]	Internet Banking Ais [s]	Corporate Banking Ais [s]	Mobile Banking Ais [s]
1/5/2020	N.D.	0,007	5,9	4,56
2/5/2020	N.D.	0,007	5,828	4,567
3/5/2020	N.D.	0,007	5,833	4,761
4/5/2020	N.D.	0,007	5,625	5,061
5/5/2020	N.D.	0,007	5,762	4,852
6/5/2020	N.D.	0,007	5,814	4,846
7/5/2020	N.D.	0,007	5,861	4,961
8/5/2020	N.D.	0,007	5,755	5,272
9/5/2020	N.D.	0,007	5,822	5,181
10/5/2020	N.D.	0,007	5,959	5,082
11/5/2020	N.D.	0,007	5,699	5,208
12/5/2020	N.D.	0,007	5,766	5,098
13/5/2020	N.D.	0,007	5,835	5,148
14/5/2020	N.D.	0,007	5,935	5,135
15/5/2020	N.D.	0,007	5,746	5,196
16/5/2020	N.D.	0,007	5,808	5,085
17/5/2020	N.D.	0,007	5,872	5,182
18/5/2020	N.D.	0,007	5,934	5,299
19/5/2020	N.D.	0,007	5,748	5,153
20/5/2020	N.D.	0,007	5,989	5,157
21/5/2020	N.D.	0,007	5,644	5,075
22/5/2020	N.D.	0,007	5,754	5,21
23/5/2020	N.D.	0,007	5,923	5,223
24/5/2020	N.D.	0,007	5,775	5,029
25/5/2020	N.D.	0,007	5,923	5,09
26/5/2020	N.D.	0,007	5,721	5,148
27/5/2020	N.D.	0,007	5,726	5,253
28/5/2020	N.D.	0,007	5,75	4,952
29/5/2020	N.D.	0,007	5,856	4,778
30/5/2020	N.D.	0,006	5,82	4,846
31/5/2020	N.D.	0,007	5,784	5,152

## Tempi di Risposta AIS - Giugno 2020

Data	Interfacce PSD2 Ais [s]	Internet Banking Ais [s]	Corporate Banking Ais [s]	Mobile Banking Ais [s]
1/6/2020	N.D.	0,007	5,784	5,152
2/6/2020	N.D.	0,007	5,833	5,204
3/6/2020	N.D.	0,041	5,804	5,065
4/6/2020	N.D.	0,007	5,642	4,901
5/6/2020	N.D.	0,007	5,795	5,141
6/6/2020	N.D.	0,007	5,854	5,104
7/6/2020	N.D.	0,007	5,724	5,071
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 - Aprile 2020

Data	Interfacce PSD2 PIS [s]	Internet Banking PIS [s]	Corporate Banking PIS [s]	Mobile Banking PIS [s]
1/4/2020	N.D.	2,005	10,405	4,403
2/4/2020	N.D.	2,005	10,405	4,403
3/4/2020	N.D.	2,03	10,487	4,403
4/4/2020	N.D.	2,03	10,487	4,403
5/4/2020	N.D.	2,003	10,543	4,403
6/4/2020	N.D.	2,017	10,549	4,403
7/4/2020	N.D.	2,038	10,303	4,403
8/4/2020	N.D.	2,029	10,319	4,403
9/4/2020	N.D.	2,029	10,319	4,403
10/4/2020	N.D.	2,029	10,319	4,403
11/4/2020	N.D.	2,052	10,843	4,403
12/4/2020	N.D.	2,047	10,222	4,403
13/4/2020	N.D.	2,007	10,28	4,403
14/4/2020	N.D.	1,985	10,515	4,403
15/4/2020	N.D.	2,076	10,266	4,403
16/4/2020	N.D.	2,037	10,433	4,403
17/4/2020	N.D.	1,996	10,489	4,403
18/4/2020	N.D.	2,014	10,445	4,403
19/4/2020	N.D.	2,028	10,297	4,403
20/4/2020	N.D.	1,994	10,43	4,403
21/4/2020	N.D.	2,022	10,57	4,403
22/4/2020	N.D.	2,024	10,585	4,403
23/4/2020	N.D.	2,032	10,492	4,403
24/4/2020	N.D.	1,515	6,111	5,17
25/4/2020	N.D.	0,425	1,262	4,972
26/4/2020	N.D.	1,85	8,729	5,127
27/4/2020	N.D.	2,001	10,338	5,113
28/4/2020	N.D.	2,013	10,31	5,013
29/4/2020	N.D.	2,013	10,31	5,013
30/4/2020	N.D.	2,014	10,431	5,101

## Tempi di Risposta PIS Single - Maggio 2020

Data	Interfacce PSD2 PIS [s]	Internet Banking PIS [s]	Corporate Banking PIS [s]	Mobile Banking PIS [s]
1/5/2020	N.D.	1,987	9,831	4,403
2/5/2020	N.D.	1,999	10,427	4,104
3/5/2020	N.D.	2,011	10,458	4,303
4/5/2020	N.D.	2,051	10,264	4,906
5/5/2020	N.D.	2,019	10,285	5,132
6/5/2020	N.D.	2,008	10,471	4,833
7/5/2020	N.D.	1,987	10,403	4,995
8/5/2020	N.D.	2,033	10,463	5,284
9/5/2020	N.D.	2,012	10,468	5,107
10/5/2020	N.D.	2	10,594	5,077
11/5/2020	N.D.	2,034	10,409	5,196
12/5/2020	N.D.	2,006	10,379	5,13
13/5/2020	N.D.	2,004	10,4	5,163
14/5/2020	N.D.	1,959	10,52	5,105
15/5/2020	N.D.	2,026	10,453	5,16
16/5/2020	N.D.	2,008	10,404	5,123
17/5/2020	N.D.	1,977	10,583	5,191
18/5/2020	N.D.	1,991	10,652	5,302
19/5/2020	N.D.	2,031	10,391	5,113
20/5/2020	N.D.	1,935	10,464	5,113
21/5/2020	N.D.	2,055	10,178	5,11
22/5/2020	N.D.	2,011	10,26	5,212
23/5/2020	N.D.	1,998	10,563	5,232
24/5/2020	N.D.	2,038	10,552	5,091
25/5/2020	N.D.	1,992	10,524	4,972
26/5/2020	N.D.	2,066	10,442	5,069
27/5/2020	N.D.	1,998	10,409	5,164
28/5/2020	N.D.	2,016	10,399	4,929
29/5/2020	N.D.	1,982	10,51	4,746
30/5/2020	N.D.	2,012	10,43	4,893
31/5/2020	N.D.	2,006	10,365	5,24

## Tempi di Risposta PIS Single - Giugno 2020

Data	Interfacce PSD2 PIS [s]	Internet Banking PIS [s]	Corporate Banking PIS [s]	Mobile Banking PIS [s]
1/6/2020	N.D.	2,006	10,365	5,24
2/6/2020	N.D.	1,991	10,482	5,206
3/6/2020	N.D.	2,01	10,464	4,97
4/6/2020	N.D.	2,053	10,378	4,879
5/6/2020	N.D.	2,003	10,39	5,134
6/6/2020	N.D.	2,005	10,517	5,073
7/6/2020	N.D.	2,021	10,391	5,03
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 - Aprile 2020

Data	Interfacce PSD2 PIS Bulk [s]	Internet Banking PIS Bulk [s]	Corporate Banking PIS Bulk [s]	Mobile Banking PIS Bulk [s]
1/4/2020	N.D.	N.A.	10,405	N.A.
2/4/2020	N.D.	N.A.	10,405	N.A.
3/4/2020	N.D.	N.A.	10,487	N.A.
4/4/2020	N.D.	N.A.	10,487	N.A.
5/4/2020	N.D.	N.A.	10,543	N.A.
6/4/2020	N.D.	N.A.	10,549	N.A.
7/4/2020	N.D.	N.A.	10,303	N.A.
8/4/2020	N.D.	N.A.	10,319	N.A.
9/4/2020	N.D.	N.A.	10,319	N.A.
10/4/2020	N.D.	N.A.	10,319	N.A.
11/4/2020	N.D.	N.A.	10,843	N.A.
12/4/2020	N.D.	N.A.	10,222	N.A.
13/4/2020	N.D.	N.A.	10,28	N.A.
14/4/2020	N.D.	N.A.	10,515	N.A.
15/4/2020	N.D.	N.A.	10,266	N.A.
16/4/2020	N.D.	N.A.	10,433	N.A.
17/4/2020	N.D.	N.A.	10,489	N.A.
18/4/2020	N.D.	N.A.	10,445	N.A.
19/4/2020	N.D.	N.A.	10,297	N.A.
20/4/2020	N.D.	N.A.	10,43	N.A.
21/4/2020	N.D.	N.A.	10,57	N.A.
22/4/2020	N.D.	N.A.	10,585	N.A.
23/4/2020	N.D.	N.A.	10,492	N.A.
24/4/2020	N.D.	N.A.	6,111	N.A.
25/4/2020	N.D.	N.A.	1,262	N.A.
26/4/2020	N.D.	N.A.	8,729	N.A.
27/4/2020	N.D.	N.A.	10,338	N.A.
28/4/2020	N.D.	N.A.	10,31	N.A.
29/4/2020	N.D.	N.A.	10,31	N.A.
30/4/2020	N.D.	N.A.	10,431	N.A.

## Tempi di Risposta PIS BULK - Maggio 2020

Data	Interfacce PSD2 PIS Bulk [s]	Internet Banking PIS Bulk [s]	Corporate Banking PIS Bulk [s]	Mobile Banking PIS Bulk [s]
1/5/2020	N.D.	N.A.	9,831	N.A.
2/5/2020	N.D.	N.A.	10,427	N.A.
3/5/2020	N.D.	N.A.	10,458	N.A.
4/5/2020	N.D.	N.A.	10,264	N.A.
5/5/2020	N.D.	N.A.	10,285	N.A.
6/5/2020	N.D.	N.A.	10,471	N.A.
7/5/2020	N.D.	N.A.	10,403	N.A.
8/5/2020	N.D.	N.A.	10,463	N.A.
9/5/2020	N.D.	N.A.	10,468	N.A.
10/5/2020	N.D.	N.A.	10,594	N.A.
11/5/2020	N.D.	N.A.	10,409	N.A.
12/5/2020	N.D.	N.A.	10,379	N.A.
13/5/2020	N.D.	N.A.	10,4	N.A.
14/5/2020	N.D.	N.A.	10,52	N.A.
15/5/2020	N.D.	N.A.	10,453	N.A.
16/5/2020	N.D.	N.A.	10,404	N.A.
17/5/2020	N.D.	N.A.	10,583	N.A.
18/5/2020	N.D.	N.A.	10,652	N.A.
19/5/2020	N.D.	N.A.	10,391	N.A.
20/5/2020	N.D.	N.A.	10,464	N.A.
21/5/2020	N.D.	N.A.	10,178	N.A.
22/5/2020	N.D.	N.A.	10,26	N.A.
23/5/2020	N.D.	N.A.	10,563	N.A.
24/5/2020	N.D.	N.A.	10,552	N.A.
25/5/2020	N.D.	N.A.	10,524	N.A.
26/5/2020	N.D.	N.A.	10,442	N.A.
27/5/2020	N.D.	N.A.	10,409	N.A.
28/5/2020	N.D.	N.A.	10,399	N.A.
29/5/2020	N.D.	N.A.	10,51	N.A.
30/5/2020	N.D.	N.A.	10,43	N.A.
31/5/2020	N.D.	N.A.	10,365	N.A.

## 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]
1/6/2020	N.D.	N.A.	10,365	N.A.
2/6/2020	N.D.	N.A.	10,482	N.A.
3/6/2020	N.D.	N.A.	10,464	N.A.
4/6/2020	N.D.	N.A.	10,378	N.A.
5/6/2020	N.D.	N.A.	10,39	N.A.
6/6/2020	N.D.	N.A.	10,517	N.A.
7/6/2020	N.D.	N.A.	10,391	N.A.
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 - Aprile 2020

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

## Tempi di Risposta PIIS - Maggio 2020

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