

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

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

**Periodo:**

**da Aprile 2023**

**a Giugno 2023**

## Sommario

<b>Definizione KPI</b> .....	<b>4</b>
<b>Legenda</b> .....	<b>5</b>
<b>UpTime / DownTime - Valore personale</b> .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>UpTime / DownTime - Valore personale</b> .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>UpTime / DownTime - Valore personale</b> .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Error rate - Valore personale</b> .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Error rate - Valore personale</b> .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Error rate - Valore personale</b> .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Tempi di Risposta AIS - Valore personale</b> .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Tempi di Risposta AIS - Valore personale</b> .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Tempi di Risposta AIS - Valore personale</b> .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Tempi di Risposta PIS Single - Valore personale..</b>	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Tempi di Risposta PIS Single - Valore personale..</b>	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Tempi di Risposta PIS Single - Valore personale..</b>	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Tempi di Risposta PIS BULK - Valore personale ..</b>	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Tempi di Risposta PIS BULK - Valore personale ..</b>	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Tempi di Risposta PIS BULK - Valore personale ..</b>	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Tempi di Risposta PIIS - Valore personale</b> .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Tempi di Risposta PIIS - Valore personale</b> .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Tempi di Risposta PIIS - Valore personale</b> .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>

## 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
<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

KPI	Descrizione	Funzionalità considerata
<b>Corporate Banking -- Downtime</b>	Percentuale di indisponibilità del canale Corporate Banking sul totale delle ore di disponibilità previsto.	Emissione bonifico SEPA 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 2023

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 [%]
1/4/2023	100	0	99,861	0,139	100	0	99,965	0,035
2/4/2023	100	0	99,826	0,174	99,94	0,06	100	0
3/4/2023	100	0	99,965	0,035	99,792	0,208	99,965	0,035
4/4/2023	100	0	99,931	0,069	99,97	0,03	99,965	0,035
5/4/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	99,931	0,069
6/4/2023	100	0	99,792	0,208	99,851	0,149	99,965	0,035
7/4/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	99,965	0,035
8/4/2023	100	0	99,896	0,104	100	0	99,931	0,069
9/4/2023	100	0	99,688	0,313	99,881	0,119	99,757	0,243
10/4/2023	100	0	99,826	0,174	99,881	0,119	99,931	0,069
11/4/2023	100	0	99,826	0,174	99,851	0,149	99,965	0,035
12/4/2023	100	0	99,896	0,104	100	0	100	0
13/4/2023	100	0	99,792	0,208	99,851	0,149	100	0
14/4/2023	100	0	99,826	0,174	100	0	100	0
15/4/2023	100	0	99,931	0,069	100	0	99,965	0,035
16/4/2023	100	0	99,861	0,139	99,97	0,03	99,826	0,174
17/4/2023	100	0	99,965	0,035	99,851	0,149	99,757	0,243
18/4/2023	100	0	99,792	0,208	100	0	99,965	0,035
19/4/2023	100	0	99,965	0,035	99,97	0,03	99,965	0,035
20/4/2023	100	0	99,618	0,382	99,851	0,149	100	0
21/4/2023	100	0	100	0	99,851	0,149	100	0
22/4/2023	100	0	99,965	0,035	99,97	0,03	100	0
23/4/2023	100	0	99,514	0,486	99,881	0,119	99,826	0,174
24/4/2023	100	0	99,965	0,035	99,97	0,03	100	0
25/4/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
26/4/2023	100	0	99,826	0,174	99,97	0,03	100	0
27/4/2023	100	0	98,125	1,875	99,97	0,03	99,965	0,035
28/4/2023	100	0	100	0	99,97	0,03	100	0
29/4/2023	100	0	99,896	0,104	99,97	0,03	100	0
30/4/2023	100	0	99,653	0,347	100	0	100	0

## UpTime / DownTime - Maggio 2023

Data	Interface PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Internet Banking Uptime [%]	Internet Banking Downtime [%]	Corporate Banking Uptime [%]	Corporate Banking Downtime [%]	Mobile Banking Uptime [%]	Mobile Banking Downtime [%]
1/5/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
2/5/2023	100	0	100	0	100	0	99,931	0,069
3/5/2023	100	0	99,757	0,243	100	0	99,653	0,347
4/5/2023	100	0	99,792	0,208	100	0	100	0
5/5/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
6/5/2023	100	0	99,931	0,069	99,851	0,149	100	0
7/5/2023	100	0	99,688	0,313	99,851	0,149	100	0
8/5/2023	100	0	99,028	0,972	100	0	98,056	1,944
9/5/2023	100	0	99,896	0,104	99,911	0,089	100	0
10/5/2023	100	0	99,896	0,104	100	0	100	0
11/5/2023	100	0	99,931	0,069	99,851	0,149	100	0
12/5/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
13/5/2023	100	0	100	0	99,94	0,06	100	0
14/5/2023	100	0	99,826	0,174	99,851	0,149	100	0
15/5/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
16/5/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
17/5/2023	100	0	100	0	100	0	99,965	0,035
18/5/2023	100	0	99,896	0,104	100	0	100	0
19/5/2023	100	0	99,826	0,174	100	0	99,965	0,035
20/5/2023	100	0	99,965	0,035	99,97	0,03	100	0
21/5/2023	100	0	99,444	0,556	99,851	0,149	99,965	0,035
22/5/2023	100	0	99,965	0,035	99,821	0,179	100	0
23/5/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
24/5/2023	100	0	99,931	0,069	100	0	99,965	0,035
25/5/2023	100	0	99,965	0,035	99,821	0,179	99,792	0,208
26/5/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
27/5/2023	100	0	99,757	0,243	100	0	100	0
28/5/2023	100	0	99,479	0,521	100	0	100	0
29/5/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	99,41	0,59
30/5/2023	100	0	99,931	0,069	99,702	0,298	99,965	0,035
31/5/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0

## UpTime / DownTime - Giugno 2023

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 [%]
1/6/2023	100	0	100	0	99,851	0,149	100	0
2/6/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
3/6/2023	100	0	100	0	99,97	0,03	99,965	0,035
4/6/2023	100	0	99,896	0,104	99,851	0,149	100	0
5/6/2023	100	0	99,514	0,486	100	0	99,583	0,417
6/6/2023	100	0	99,896	0,104	100	0	99,965	0,035
7/6/2023	100	0	99,931	0,069	100	0	100	0
8/6/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
9/6/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
10/6/2023	100	0	100	0	99,851	0,149	100	0
11/6/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
12/6/2023	100	0	100	0	99,762	0,238	99,653	0,347
13/6/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
14/6/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
15/6/2023	100	0	100	0	99,702	0,298	99,965	0,035
16/6/2023	100	0	99,965	0,035	99,821	0,179	100	0
17/6/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
18/6/2023	100	0	99,965	0,035	99,97	0,03	99,965	0,035
19/6/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
20/6/2023	100	0	100	0	100	0	99,965	0,035
21/6/2023	100	0	100	0	100	0	99,792	0,208
22/6/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
23/6/2023	100	0	100	0	100	0	99,965	0,035
24/6/2023	100	0	100	0	99,851	0,149	99,965	0,035
25/6/2023	100	0	100	0	100	0	99,965	0,035
26/6/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
27/6/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
28/6/2023	100	0	99,965	0,035	99,97	0,03	100	0
29/6/2023	100	0	99,826	0,174	100	0	100	0
30/6/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0

## Error rate - Aprile 2023

Data	Error rate [%]
1/4/2023	0
2/4/2023	0
3/4/2023	N.D.
4/4/2023	N.D.
5/4/2023	0
6/4/2023	0
7/4/2023	0
8/4/2023	0
9/4/2023	0
10/4/2023	0
11/4/2023	0
12/4/2023	0
13/4/2023	0,78
14/4/2023	0
15/4/2023	0
16/4/2023	0
17/4/2023	0
18/4/2023	0
19/4/2023	0
20/4/2023	0,71
21/4/2023	0,84
22/4/2023	0
23/4/2023	0
24/4/2023	0
25/4/2023	0
26/4/2023	0
27/4/2023	0
28/4/2023	0
29/4/2023	0
30/4/2023	0

**Error rate - Maggio 2023**

Data	Error rate [%]
1/5/2023	0
2/5/2023	0
3/5/2023	0
4/5/2023	0
5/5/2023	0
6/5/2023	0
7/5/2023	0
8/5/2023	0
9/5/2023	0
10/5/2023	0
11/5/2023	0
12/5/2023	0
13/5/2023	0
14/5/2023	0
15/5/2023	0
16/5/2023	0
17/5/2023	0
18/5/2023	0
19/5/2023	0
20/5/2023	0
21/5/2023	0
22/5/2023	0
23/5/2023	0
24/5/2023	0
25/5/2023	0
26/5/2023	0
27/5/2023	0
28/5/2023	0
29/5/2023	0,05
30/5/2023	0,11
31/5/2023	0

## Error rate - Giugno 2023

Data	Error rate [%]
1/6/2023	N.D.
2/6/2023	N.D.
3/6/2023	N.D.
4/6/2023	N.D.
5/6/2023	0
6/6/2023	6,32
7/6/2023	0
8/6/2023	0
9/6/2023	0
10/6/2023	0
11/6/2023	0
12/6/2023	0
13/6/2023	0
14/6/2023	0
15/6/2023	0
16/6/2023	0
17/6/2023	0
18/6/2023	0
19/6/2023	0
20/6/2023	0,14
21/6/2023	0
22/6/2023	0,71
23/6/2023	0
24/6/2023	0
25/6/2023	0
26/6/2023	0
27/6/2023	0
28/6/2023	0
29/6/2023	0
30/6/2023	0

## Tempi di Risposta AIS - Aprile 2023

Data	Interfacce PSD2 Ais [s]	Internet Banking Ais [s]	Corporate Banking Ais [s]	Mobile Banking Ais [s]
1/4/2023	1,193	3,539	2,217	2,148
2/4/2023	1,395	3,646	2,35	2,299
3/4/2023	2,656	3,735	2,52	2,222
4/4/2023	1,128	3,751	2,533	2,168
5/4/2023	1,363	3,87	2,594	2,308
6/4/2023	1,586	3,98	2,716	2,273
7/4/2023	2,217	3,833	2,65	2,281
8/4/2023	1,257	3,791	2,562	2,407
9/4/2023	1,577	4,168	3,383	2,983
10/4/2023	1,399	3,908	2,807	2,329
11/4/2023	1,385	3,979	2,641	2,263
12/4/2023	2,411	3,944	2,738	2,248
13/4/2023	2,522	4,022	2,63	2,29
14/4/2023	1,561	3,878	2,512	2,316
15/4/2023	1,368	3,895	2,428	2,271
16/4/2023	1,395	3,973	2,644	2,384
17/4/2023	1,52	3,909	2,526	2,347
18/4/2023	1,287	3,813	2,426	2,167
19/4/2023	2,828	3,796	2,347	2,177
20/4/2023	3,802	3,975	2,469	2,317
21/4/2023	3,967	3,919	2,484	2,328
22/4/2023	1,203	3,736	2,371	2,288
23/4/2023	1,421	4,073	3,065	2,85
24/4/2023	1,36	3,779	2,486	2,36
25/4/2023	1,309	3,709	2,162	2,124
26/4/2023	1,381	3,852	2,408	2,174
27/4/2023	1,785	3,832	2,45	2,243
28/4/2023	1,383	3,73	2,409	2,364
29/4/2023	1,01	3,66	2,338	2,319
30/4/2023	1,758	3,81	2,476	2,3

## Tempi di Risposta AIS - Maggio 2023

Data	Interfacce PSD2 Ais [s]	Internet Banking Ais [s]	Corporate Banking Ais [s]	Mobile Banking Ais [s]
1/5/2023	1,181	3,709	2,178	2,301
2/5/2023	1,485	3,678	2,386	2,175
3/5/2023	1,921	3,85	2,528	2,245
4/5/2023	1,015	3,766	2,503	2,22
5/5/2023	1,597	3,76	2,477	2,216
6/5/2023	1,359	3,761	2,351	2,318
7/5/2023	1,036	3,858	2,413	2,293
8/5/2023	3,647	4,174	2,507	2,65
9/5/2023	1,424	3,814	2,573	2,273
10/5/2023	1,661	3,887	2,603	2,312
11/5/2023	1,233	3,892	2,653	2,241
12/5/2023	1,177	3,931	2,588	2,172
13/5/2023	1,171	3,826	2,404	2,213
14/5/2023	1,272	3,818	2,529	2,329
15/5/2023	1,198	3,751	2,517	2,071
16/5/2023	2,009	3,62	2,559	2,193
17/5/2023	1,935	3,657	2,524	2,23
18/5/2023	2,165	3,736	2,488	2,262
19/5/2023	1,389	3,663	2,509	2,198
20/5/2023	1,388	3,54	2,396	2,269
21/5/2023	1,286	3,709	2,437	2,454
22/5/2023	1,522	3,674	2,444	2,241
23/5/2023	1,324	3,666	2,465	2,139
24/5/2023	1,498	3,592	2,478	2,206
25/5/2023	1,364	3,571	2,386	2,366
26/5/2023	0,991	3,628	2,439	2,149
27/5/2023	1,408	3,619	2,359	2,147
28/5/2023	1,42	3,874	2,436	2,376
29/5/2023	1,481	3,577	2,389	2,181
30/5/2023	1,303	3,539	2,448	2,04
31/5/2023	1,419	3,463	2,436	2,015

## Tempi di Risposta AIS - Giugno 2023

Data	Interfacce PSD2 Ais [s]	Internet Banking Ais [s]	Corporate Banking Ais [s]	Mobile Banking Ais [s]
1/6/2023	1,239	3,493	2,367	2,09
2/6/2023	1,237	3,473	2,329	1,914
3/6/2023	1,182	3,463	2,257	2,041
4/6/2023	1,131	3,629	2,341	2,094
5/6/2023	2,578	3,881	2,452	2,08
6/6/2023	7,9	3,784	2,485	2,142
7/6/2023	1,279	3,184	2,462	1,989
8/6/2023	1,266	2,929	2,455	1,828
9/6/2023	1,171	2,965	2,453	1,78
10/6/2023	1,005	2,946	2,314	1,853
11/6/2023	0,972	3,097	2,439	1,847
12/6/2023	1,113	2,938	2,433	1,782
13/6/2023	1,043	3,025	2,503	1,718
14/6/2023	1,091	2,995	2,49	1,688
15/6/2023	1,221	2,962	2,533	1,771
16/6/2023	1,258	2,917	2,479	1,751
17/6/2023	1,011	2,981	2,278	1,826
18/6/2023	1,359	3,091	2,52	2,012
19/6/2023	1,099	2,929	2,48	1,762
20/6/2023	0,97	3,02	2,474	1,756
21/6/2023	1,251	2,971	2,399	1,713
22/6/2023	1,157	2,986	2,31	1,698
23/6/2023	1,154	3,024	2,307	1,718
24/6/2023	1,111	2,989	2,219	1,756
25/6/2023	1,131	3,052	2,255	1,917
26/6/2023	1,215	2,996	2,315	1,799
27/6/2023	1,58	2,976	2,378	1,725
28/6/2023	1,235	2,884	2,651	1,776
29/6/2023	1,238	2,858	2,555	1,764
30/6/2023	2,153	2,871	2,59	1,71

## Tempi di Risposta PIS Single - Aprile 2023

Data	Interfacce PSD2 PIS [s]	Internet Banking PIS [s]	Corporate Banking PIS [s]	Mobile Banking PIS [s]
1/4/2023	1,655	4,102	0,756	2,761
2/4/2023	1,474	4,168	0,817	2,606
3/4/2023	1,76	4,248	0,853	2,62
4/4/2023	1,492	4,25	0,819	2,543
5/4/2023	N.D.	4,265	0,81	2,579
6/4/2023	1,336	4,39	0,851	2,67
7/4/2023	1,673	4,314	0,862	2,508
8/4/2023	N.D.	4,398	0,878	2,533
9/4/2023	N.D.	4,779	1,152	3,39
10/4/2023	N.D.	4,442	0,946	2,836
11/4/2023	1,793	4,34	0,858	2,539
12/4/2023	13,134	4,446	0,878	2,582
13/4/2023	2,071	4,291	0,853	2,616
14/4/2023	1,257	4,159	0,82	2,618
15/4/2023	N.D.	4,202	0,816	2,536
16/4/2023	N.D.	4,264	0,909	2,614
17/4/2023	N.D.	4,172	0,855	3,014
18/4/2023	1,681	4,118	0,791	2,464
19/4/2023	2,105	4,071	0,769	2,571
20/4/2023	1,348	4,277	0,814	2,618
21/4/2023	2,227	4,26	0,793	2,612
22/4/2023	N.D.	4,221	0,781	2,673
23/4/2023	N.D.	4,548	1,014	3,176
24/4/2023	1,52	4,267	0,825	2,586
25/4/2023	N.D.	4,267	0,765	2,366
26/4/2023	2,102	4,244	0,805	2,565
27/4/2023	1,606	4,221	0,796	2,581
28/4/2023	1,761	4,147	0,786	2,633
29/4/2023	1,522	4,153	0,78	2,574
30/4/2023	N.D.	4,215	0,824	2,7

## Tempi di Risposta PIS Single - Maggio 2023

Data	Interfacce PSD2 PIS [s]	Internet Banking PIS [s]	Corporate Banking PIS [s]	Mobile Banking PIS [s]
1/5/2023	N.D.	4,267	0,72	2,412
2/5/2023	1,77	4,163	0,778	2,476
3/5/2023	1,472	4,208	0,832	2,46
4/5/2023	1,65	4,11	0,811	2,516
5/5/2023	2,014	4,164	0,829	2,56
6/5/2023	N.D.	4,2	0,796	2,575
7/5/2023	N.D.	4,309	0,844	2,637
8/5/2023	N.D.	4,219	0,815	3,228
9/5/2023	1,544	4,116	0,8	2,583
10/5/2023	N.D.	4,266	0,839	2,535
11/5/2023	1,631	4,271	0,84	2,683
12/5/2023	2,542	4,241	0,817	2,503
13/5/2023	N.D.	4,231	0,812	2,524
14/5/2023	N.D.	4,254	0,867	2,515
15/5/2023	4,216	4,06	0,792	2,473
16/5/2023	1,613	4,088	0,79	2,429
17/5/2023	2,767	4,058	0,794	2,537
18/5/2023	N.D.	4,065	0,78	2,506
19/5/2023	1,675	4,056	0,799	2,439
20/5/2023	N.D.	4,046	0,75	2,423
21/5/2023	N.D.	4,267	0,829	2,807
22/5/2023	1,716	4,108	0,784	2,522
23/5/2023	1,982	4,05	0,793	2,545
24/5/2023	1,512	4	0,794	2,612
25/5/2023	1,494	4,034	0,762	2,478
26/5/2023	1,912	4,053	0,752	2,397
27/5/2023	N.D.	4,015	0,743	2,337
28/5/2023	N.D.	4,265	0,811	2,648
29/5/2023	1,517	4,036	0,789	2,479
30/5/2023	N.D.	4,011	0,764	2,245
31/5/2023	N.D.	3,98	0,751	2,192

## Tempi di Risposta PIS Single - Giugno 2023

Data	Interfacce PSD2 PIS [s]	Internet Banking PIS [s]	Corporate Banking PIS [s]	Mobile Banking PIS [s]
1/6/2023	1,703	4,024	0,744	2,171
2/6/2023	N.D.	4,061	0,755	2,29
3/6/2023	N.D.	4,009	0,734	1,995
4/6/2023	N.D.	4,201	0,79	2,155
5/6/2023	1,763	4,081	0,766	2,319
6/6/2023	25,778	4,095	0,783	2,164
7/6/2023	1,314	4,832	0,775	2,241
8/6/2023	1,31	5,075	0,749	1,966
9/6/2023	1,529	5,135	0,781	2,036
10/6/2023	N.D.	5,136	0,738	2,013
11/6/2023	N.D.	5,067	0,808	1,985
12/6/2023	1,206	5,25	0,761	1,965
13/6/2023	1,538	5,281	0,771	2,008
14/6/2023	N.D.	5,098	0,798	1,973
15/6/2023	1,326	5,191	0,778	1,947
16/6/2023	1,489	5,198	0,769	1,99
17/6/2023	N.D.	5,321	0,734	1,997
18/6/2023	N.D.	4,807	0,857	2,149
19/6/2023	2,944	5,203	0,766	1,953
20/6/2023	1,376	5,111	0,759	1,976
21/6/2023	N.D.	5,216	0,779	1,892
22/6/2023	N.D.	5,355	0,736	1,914
23/6/2023	1,813	5,101	0,734	1,941
24/6/2023	N.D.	5,345	0,709	1,975
25/6/2023	N.D.	5,248	0,804	2,202
26/6/2023	2,461	4,974	0,742	2,059
27/6/2023	1,522	5,027	0,778	1,901
28/6/2023	1,067	4,678	0,83	2,066
29/6/2023	1,687	4,661	0,781	1,978
30/6/2023	N.D.	4,754	0,824	1,957

## Tempi di Risposta PIS BULK - Aprile 2023

Data	Interfacce PSD2 PIS Bulk [s]	Internet Banking PIS Bulk [s]	Corporate Banking PIS Bulk [s]	Mobile Banking PIS Bulk [s]
1/4/2023	N.D.	N.A.	0,959	N.A.
2/4/2023	N.D.	N.A.	1,004	N.A.
3/4/2023	N.D.	N.A.	1,045	N.A.
4/4/2023	N.D.	N.A.	1,013	N.A.
5/4/2023	N.D.	N.A.	1,034	N.A.
6/4/2023	N.D.	N.A.	1,082	N.A.
7/4/2023	N.D.	N.A.	1,091	N.A.
8/4/2023	N.D.	N.A.	1,113	N.A.
9/4/2023	N.D.	N.A.	1,43	N.A.
10/4/2023	N.D.	N.A.	1,226	N.A.
11/4/2023	N.D.	N.A.	1,072	N.A.
12/4/2023	N.D.	N.A.	1,105	N.A.
13/4/2023	N.D.	N.A.	1,089	N.A.
14/4/2023	N.D.	N.A.	1,021	N.A.
15/4/2023	N.D.	N.A.	1,031	N.A.
16/4/2023	N.D.	N.A.	1,145	N.A.
17/4/2023	N.D.	N.A.	1,048	N.A.
18/4/2023	N.D.	N.A.	0,998	N.A.
19/4/2023	N.D.	N.A.	0,995	N.A.
20/4/2023	N.D.	N.A.	1,033	N.A.
21/4/2023	N.D.	N.A.	1,025	N.A.
22/4/2023	N.D.	N.A.	1,077	N.A.
23/4/2023	N.D.	N.A.	1,304	N.A.
24/4/2023	N.D.	N.A.	1,018	N.A.
25/4/2023	N.D.	N.A.	0,952	N.A.
26/4/2023	N.D.	N.A.	0,991	N.A.
27/4/2023	N.D.	N.A.	0,987	N.A.
28/4/2023	N.D.	N.A.	0,996	N.A.
29/4/2023	N.D.	N.A.	0,984	N.A.
30/4/2023	N.D.	N.A.	1,035	N.A.

## Tempi di Risposta PIS BULK - Maggio 2023

Data	Interfacce PSD2 PIS Bulk [s]	Internet Banking PIS Bulk [s]	Corporate Banking PIS Bulk [s]	Mobile Banking PIS Bulk [s]
1/5/2023	N.D.	N.A.	0,927	N.A.
2/5/2023	N.D.	N.A.	0,994	N.A.
3/5/2023	N.D.	N.A.	1,05	N.A.
4/5/2023	N.D.	N.A.	1,011	N.A.
5/5/2023	N.D.	N.A.	0,992	N.A.
6/5/2023	N.D.	N.A.	1,004	N.A.
7/5/2023	N.D.	N.A.	0,987	N.A.
8/5/2023	N.D.	N.A.	0,999	N.A.
9/5/2023	N.D.	N.A.	1,007	N.A.
10/5/2023	N.D.	N.A.	1,031	N.A.
11/5/2023	N.D.	N.A.	1,037	N.A.
12/5/2023	N.D.	N.A.	1,04	N.A.
13/5/2023	N.D.	N.A.	0,99	N.A.
14/5/2023	N.D.	N.A.	1,033	N.A.
15/5/2023	N.D.	N.A.	0,989	N.A.
16/5/2023	N.D.	N.A.	0,964	N.A.
17/5/2023	N.D.	N.A.	0,955	N.A.
18/5/2023	N.D.	N.A.	0,934	N.A.
19/5/2023	N.D.	N.A.	0,947	N.A.
20/5/2023	N.D.	N.A.	0,936	N.A.
21/5/2023	N.D.	N.A.	0,94	N.A.
22/5/2023	N.D.	N.A.	0,924	N.A.
23/5/2023	N.D.	N.A.	0,937	N.A.
24/5/2023	N.D.	N.A.	0,925	N.A.
25/5/2023	N.D.	N.A.	0,902	N.A.
26/5/2023	N.D.	N.A.	0,917	N.A.
27/5/2023	N.D.	N.A.	0,894	N.A.
28/5/2023	N.D.	N.A.	0,923	N.A.
29/5/2023	N.D.	N.A.	0,911	N.A.
30/5/2023	N.D.	N.A.	0,904	N.A.
31/5/2023	N.D.	N.A.	0,897	N.A.

## Tempi di Risposta PIS BULK - Giugno 2023

Data	Interfacce PSD2 PIS Bulk [s]	Internet Banking PIS Bulk [s]	Corporate Banking PIS Bulk [s]	Mobile Banking PIS Bulk [s]
1/6/2023	N.D.	N.A.	0,891	N.A.
2/6/2023	N.D.	N.A.	0,893	N.A.
3/6/2023	N.D.	N.A.	0,89	N.A.
4/6/2023	N.D.	N.A.	0,894	N.A.
5/6/2023	N.D.	N.A.	0,898	N.A.
6/6/2023	N.D.	N.A.	0,907	N.A.
7/6/2023	N.D.	N.A.	0,914	N.A.
8/6/2023	N.D.	N.A.	0,905	N.A.
9/6/2023	N.D.	N.A.	0,905	N.A.
10/6/2023	N.D.	N.A.	0,891	N.A.
11/6/2023	N.D.	N.A.	0,909	N.A.
12/6/2023	N.D.	N.A.	0,908	N.A.
13/6/2023	N.D.	N.A.	0,908	N.A.
14/6/2023	N.D.	N.A.	0,894	N.A.
15/6/2023	N.D.	N.A.	0,924	N.A.
16/6/2023	N.D.	N.A.	0,917	N.A.
17/6/2023	N.D.	N.A.	0,882	N.A.
18/6/2023	N.D.	N.A.	0,941	N.A.
19/6/2023	N.D.	N.A.	0,908	N.A.
20/6/2023	N.D.	N.A.	0,906	N.A.
21/6/2023	N.D.	N.A.	0,886	N.A.
22/6/2023	N.D.	N.A.	0,882	N.A.
23/6/2023	N.D.	N.A.	0,89	N.A.
24/6/2023	N.D.	N.A.	0,863	N.A.
25/6/2023	N.D.	N.A.	0,878	N.A.
26/6/2023	N.D.	N.A.	0,895	N.A.
27/6/2023	N.D.	N.A.	0,894	N.A.
28/6/2023	N.D.	N.A.	0,975	N.A.
29/6/2023	N.D.	N.A.	0,955	N.A.
30/6/2023	N.D.	N.A.	0,966	N.A.

## Tempi di Risposta PIIS - Aprile 2023

Data	Interfacce PSD2 PIIS [s]	Internet Banking PIIS [s]	Corporate Banking PIIS [s]	Mobile Banking PIIS [s]
1/4/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
2/4/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
3/4/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
4/4/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
5/4/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
6/4/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
7/4/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
8/4/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
9/4/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
10/4/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
11/4/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
12/4/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
13/4/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
14/4/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
15/4/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
16/4/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
17/4/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
18/4/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
19/4/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
20/4/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
21/4/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
22/4/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
23/4/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
24/4/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
25/4/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
26/4/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
27/4/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
28/4/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
29/4/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
30/4/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.

## Tempi di Risposta PIIS - Maggio 2023

Data	Interfacce PSD2 PIIS [s]	Internet Banking PIIS [s]	Corporate Banking PIIS [s]	Mobile Banking PIIS [s]
1/5/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
2/5/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
3/5/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
4/5/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
5/5/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
6/5/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
7/5/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
8/5/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
9/5/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
10/5/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
11/5/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
12/5/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
13/5/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
14/5/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
15/5/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
16/5/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
17/5/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
18/5/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
19/5/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
20/5/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
21/5/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
22/5/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
23/5/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
24/5/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
25/5/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
26/5/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
27/5/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
28/5/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
29/5/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
30/5/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
31/5/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.

## Tempi di Risposta PIIS - Giugno 2023

Data	Interfacce PSD2 PIIS [s]	Internet Banking PIIS [s]	Corporate Banking PIIS [s]	Mobile Banking PIIS [s]
1/6/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
2/6/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
3/6/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
4/6/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
5/6/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
6/6/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
7/6/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
8/6/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
9/6/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
10/6/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
11/6/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
12/6/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
13/6/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
14/6/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
15/6/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
16/6/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
17/6/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
18/6/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
19/6/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
20/6/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
21/6/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
22/6/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
23/6/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
24/6/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
25/6/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
26/6/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
27/6/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
28/6/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
29/6/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
30/6/2023	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.