



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

# Open Banking Platform e Canali di Online Banking

**Periodo:** 

da Ottobre 2023 a Dicembre 2023





#### Sommario

Definizione KPI	4
Legenda	6
UpTime / DownTime - Ottobre 2023	7
UpTime / DownTime - Novembre 2023	8
UpTime / DownTime - Dicembre 2023	9
Error rate - Ottobre 2023	10
Error rate - Novembre 2023	11
Error rate - Dicembre 2023	12
Tempi di Risposta AIS - Ottobre 2023	13
Tempi di Risposta AIS - Novembre 2023	14
Tempi di Risposta AIS - Dicembre 2023	15
Tempi di Risposta PIS Single - Ottobre 2023	16
Tempi di Risposta PIS Single - Novembre 2023	17
Tempi di Risposta PIS Single - Dicembre 2023	18
Tempi di Risposta PIS BULK - Ottobre 2023	19
Tempi di Risposta PIS BULK - Novembre 2023	20
Tempi di Risposta PIS BULK - Dicembre 2023	21
Tempi di Risposta PIIS - Ottobre 2023	22
Tempi di Risposta PIIS - Novembre 2023	23
Tempi di Risposta PIIS - Dicembre 2023	24





#### Introduzione

Come previsto dalla normativa PSD2 (Direttiva UE 2015/2366) e come da requisiti imposti dalla 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:

del valore:	Descrizione	Funzionalità considerata
Interfacce PSD2 – AIS	Tempo di esecuzione medio dei servizi AlS rilevato sulla piattaforma Open Banking	Inizializzazione e visualizzazione consenso Visualizzazione lista conti Visualizzazione lista movimenti Visualizzazione dettagli conto Visualizzazione Saldo
Interfacce PSD2 – PIS	Tempo di esecuzione medio dei servizi PIS rilevato sulla piattaforma Open Banking	Inizializzazione pagamento singolo
Interfacce PSD2 – PIS Bulk	Tempo di esecuzione medio del servizio di inizializzazione Bulk payment rilevato sulla piattaforma Open Banking	Inizializzazione pagamento di tipo Bulk
Interfacce PSD2 – PIIS	Tempo di esecuzione medio dei servizi PIIS rilevato sulla piattaforma Open Banking	N.A Funzionalità non prevista per i canali Banca
Interfacce PSD2 – Error Rate	Percentuale di chiamate fallite sul totale delle invocazioni API Rilevato sulla piattaforma Open Banking	Tutti i servizi esposti ai TPP
Interfacce PSD2 – Uptime	Percentuale del tempo di disponibilità della piattaforma open banking sul totale delle ore di servizio	Tutti i servizi esposti ai TPP
Interfacce PSD2 – Downtime	Percentuale di indisponibilità della piattaforma open banking sul totale delle ore di servizio	Tutti i servizi esposti ai TPP
Internet Banking - AIS	Tempo di esecuzione medio dei servizi di interrogazione del conto attraverso il canale Internet Banking	Accesso Visualizzazione Lista Movimenti Visualizzazione Saldo
Internet Banking - PIS	Tempo di inizializzazione e di verifica di un pagamento singolo su piattaforma Internet Banking	Emissione bonifico singolo SEPA
Internet Banking - PIS Bulk	Tempo medio di inizializzazione e verifica di un Bonifico Bulk SEPA tramite Internet Banking	Emissione bonifico Bulk SEPA
Internet Banking - PIIS	N.A.	N.A Funzionalità non prevista per i canali Banca
Internet Banking - Uptime	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
Internet Banking - Downtime	Percentuale di indisponibilità del canale internet Banking sul totale delle ore di disponibilità previsto.	Monitorate attivamente: Accesso Visualizzazione Saldo





KPI	Descrizione	Funzionalità considerata
		Lista Movimenti
		Emissione bonifico SEPA
Corporate Banking - AIS	Tempo medio di esecuzione delle	Visualizzazione Accesso
	operazioni di interrogazione del	Visualizzazione Lista Movimenti
	conto su canale Corporate Banking	Visualizzazione Saldo
Corporate Banking - PIS	Tempo medio di inizializzazione e	Emissione bonifico singolo SEPA
	verifica di un Bonifico SEPA tramite	
Comparate Panking DIC Bulk	Corporate Banking Tempo medio di inizializzazione e	Emissione bonifico Bulk SEPA
Corporate Banking - PIS Bulk	verifica di un Bonifico Bulk SEPA	ETHISSIONE DOTHICO BUIK SEPA
	tramite Corporate Banking	
Corporate Banking - PIIS	N.A.	N.A Funzionalità non prevista per i
co. porace banking - 1 113		canali Banca
Corporate Banking - Uptime	Percentuale di disponibilità del	Monitorate attivamente:
	canale Corporate Banking sul totale	Accesso
	delle ore di disponibilità previsto.	Visualizzazione Saldo
		Visualizzazione Lista Movimenti
		Emissione bonifico SEPA
Corporate Banking	Percentuale di indisponibilità del	Monitorate attivamente:
Downtime	canale Corporate Banking sul totale	Accesso
	delle ore di disponibilità previsto.	Visualizzazione Saldo
		Visualizzazione Lista Movimenti Emissione bonifico SEPA
Mobile Banking - AIS	Tempo medio di esecuzione delle	Visualizzazione Accesso
Woone banking Als	operazioni di interrogazione del	Visualizzazione Lista Movimenti
	conto su canale Corporate Banking	Visualizzazione Saldo
Mobile Banking - PIS	Tempo medio di inizializzazione e	Emissione bonifico singolo SEPA
	verifica di un Bonifico SEPA tramite	
	Corporate Banking	
Mobile Banking - PIS Bulk	Tempo medio di inizializzazione e	Emissione bonifico Bulk SEPA
	verifica di un Bonifico Bulk SEPA	
Makila Bankina BUS	tramite Corporate Banking	NIA Francisco lità non proviete por i
Mobile Banking - PIIS	N.A.	N.A Funzionalità non prevista per i canali Banca
Mobile Banking - Uptime	Percentuale di disponibilità del	Monitorate attivamente:
modific building - optime	canale Corporate Banking sul totale	Accesso
	delle ore di disponibilità previsto.	Visualizzazione Saldo
	, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	Visualizzazione Lista Movimenti
		Emissione bonifico SEPA
Mobile Banking Downtime	Percentuale di indisponibilità del	Monitorate attivamente:
	canale Corporate Banking sul totale	Accesso
	delle ore di disponibilità previsto.	Visualizzazione Saldo
		Visualizzazione Lista Movimenti
		Emissione bonifico SEPA





## Legenda

Acronimo	Descrizione
N.D.	indica dato non disponibile ovvero la misurazione non è stata possibile per l'assenza di richieste da parte delle terze parti
N.A.	indica dato non applicabile in quanto la funzionalità non è prevista per i canali Banca.





## **UpTime / DownTime - Ottobre 2023**

Data	Interfacce	Interfacce	Internet	Internet	Corporate	Corporate	Mobile	Mobile
	PSD2 Uptime	PSD2	Banking	Banking	Banking	Banking	Banking	Banking
	[%]	Downtime	Uptime	Downtime	Uptime	Downtime	Uptime	Downtime
		[%]	[%]	[%]	[%]	[%]	[%]	[%]
1/10/2023	100	0	100	0	99,851	0,149	100	0
2/10/2023	100	0	100	0	100	0	99,931	0,069
3/10/2023	100	0	100	0	100	0	99,931	0,069
4/10/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
5/10/2023	100	0	100	0	99,762	0,238	99,965	0,035
6/10/2023	100	0	100	0	99,643	0,357	100	0
7/10/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
8/10/2023	100	0	99,826	0,174	99,851	0,149	100	0
9/10/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
10/10/2023	99,37	0,63	100	0	99,732	0,268	99,757	0,243
11/10/2023	100	0	100	0	100	0	99,931	0,069
12/10/2023	100	0	100	0	100	0	99,931	0,069
13/10/2023	100	0	99,861	0,139	100	0	99,965	0,035
14/10/2023	100	0	100	0	99,911	0,089	100	0
15/10/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
16/10/2023	100	0	100	0	100	0	99,826	0,174
17/10/2023	100	0	100	0	99,762	0,238	100	0
18/10/2023	100	0	100	0	99,762	0,238	100	0
19/10/2023	100	0	100	0	99,94	0,06	100	0
20/10/2023	100	0	100	0	99,94	0,06	100	0
21/10/2023	100	0	100	0	100	0	99,688	0,313
22/10/2023	100	0	100	0	100	0	99,444	0,556
23/10/2023	100	0	100	0	99,702	0,298	100	0
24/10/2023	100	0	100	0	99,94	0,06	100	0
25/10/2023	100	0	99,861	0,139	99,851	0,149	100	0
26/10/2023	100	0	100	0	99,554	0,446	100	0
27/10/2023	100	0	100	0	99,821	0,179	100	0
28/10/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
29/10/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
30/10/2023	100	0	100	0	99,821	0,179	100	0
31/10/2023	100	0	100	0	99,702	0,298	99,965	0,035





## **UpTime / DownTime - Novembre 2023**

Data	Interfacce	Interfacce	Internet	Internet	Corporate	Corporate	Mobile	Mobile
	PSD2 Uptime	PSD2	Banking	Banking	Banking	Banking	Banking	Banking
	[%]	Downtime	Uptime	Downtime	Uptime	Downtime	Uptime	Downtime
		[%]	[%]	[%]	[%]	[%]	[%]	[%]
1/11/2023	100	0	100	0	100	0	99,931	0,069
2/11/2023	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
3/11/2023	100	0	100	0	99,375	0,625	100	0
4/11/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
5/11/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
6/11/2023	100	0	100	0	99,821	0,179	99,965	0,035
7/11/2023	100	0	100	0	99,97	0,03	100	0
8/11/2023	100	0	100	0	99,702	0,298	100	0
9/11/2023	100	0	100	0	99,256	0,744	99,965	0,035
10/11/2023	100	0	100	0	99,702	0,298	100	0
11/11/2023	100	0	100	0	100	0	99,965	0,035
12/11/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
13/11/2023	100	0	100	0	99,256	0,744	100	0
14/11/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
15/11/2023	100	0	100	0	99,375	0,625	100	0
16/11/2023	100	0	100	0	99,97	0,03	99,965	0,035
17/11/2023	100	0	99,965	0,035	99,97	0,03	99,965	0,035
18/11/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
19/11/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
20/11/2023	100	0	100	0	99,762	0,238	99,931	0,069
21/11/2023	100	0	99,965	0,035	99,583	0,417	100	0
22/11/2023	100	0	100	0	99,643	0,357	100	0
23/11/2023	100	0	99,965	0,035	99,345	0,655	100	0
24/11/2023	100	0	99,965	0,035	99,613	0,387	100	0
25/11/2023	100	0	100	0	99,94	0,06	100	0
26/11/2023	100	0	99,826	0,174	99,673	0,327	99,965	0,035
27/11/2023	100	0	100	0	99,167	0,833	100	0
28/11/2023	100	0	100	0	99,375	0,625	100	0
29/11/2023	100	0	99,965	0,035	99,524	0,476	100	0
30/11/2023	100	0	100	0	99,583	0,417	99,965	0,035





## **UpTime / DownTime - Dicembre 2023**

Data	Interfacce	Interfacce	Internet	Internet	Corporate	Corporate	Mobile	Mobile
	PSD2 Uptime	PSD2	Banking	Banking	Banking	Banking	Banking	Banking
	[%]	Downtime	Uptime	Downtime	Uptime	Downtime	Uptime	Downtime
		[%]	[%]	[%]	[%]	[%]	[%]	[%]
1/12/2023	100	0	99,931	0,069	99,643	0,357	99,965	0,035
2/12/2023	100	0	100	0	99,732	0,268	100	0
3/12/2023	100	0	100	0	99,762	0,238	100	0
4/12/2023	100	0	100	0	99,792	0,208	99,931	0,069
5/12/2023	100	0	100	0	99,643	0,357	99,965	0,035
6/12/2023	100	0	99,965	0,035	99,405	0,595	100	0
7/12/2023	100	0	100	0	99,405	0,595	100	0
8/12/2023	100	0	100	0	99,94	0,06	100	0
9/12/2023	100	0	100	0	99,97	0,03	100	0
10/12/2023	100	0	100	0	100	0	100	0
11/12/2023	100	0	100	0	99,792	0,208	99,965	0,035
12/12/2023	100	0	100	0	99,673	0,327	99,931	0,069
13/12/2023	100	0	100	0	99,554	0,446	99,965	0,035
14/12/2023	100	0	100	0	99,435	0,565	100	0
15/12/2023	100	0	99,965	0,035	99,524	0,476	99,792	0,208
16/12/2023	100	0	100	0	96,696	3,304	100	0
17/12/2023	100	0	99,931	0,069	99,405	0,595	100	0
18/12/2023	100	0	100	0	99,077	0,923	100	0
19/12/2023	100	0	100	0	99,286	0,714	100	0
20/12/2023	100	0	100	0	99,524	0,476	100	0
21/12/2023	100	0	100	0	99,464	0,536	100	0
22/12/2023	100	0	100	0	99,583	0,417	100	0
23/12/2023	100	0	100	0	99,851	0,149	100	0
24/12/2023	100	0	100	0	99,643	0,357	100	0
25/12/2023	100	0	100	0	99,792	0,208	100	0
26/12/2023	100	0	100	0	99,911	0,089	100	0
27/12/2023	100	0	100	0	99,375	0,625	100	0
28/12/2023	100	0	100	0	99,613	0,387	100	0
29/12/2023	100	0	100	0	99,702	0,298	100	0
30/12/2023	100	0	100	0	99,702	0,298	100	0
31/12/2023	100	0	100	0	99,673	0,327	100	0





#### **Error rate - Ottobre 2023**

Data	Error rate [%]
1/10/2023	0,11
2/10/2023	0,05
3/10/2023	0,04
4/10/2023	0,04
5/10/2023	0,1
6/10/2023	0
7/10/2023	0
8/10/2023	0
9/10/2023	0,08
10/10/2023	0,16
11/10/2023	0
12/10/2023	0,04
13/10/2023	0
14/10/2023	0
15/10/2023	0,11
16/10/2023	0,05
17/10/2023	0
18/10/2023	0
19/10/2023	0
20/10/2023	0
21/10/2023	0,17
22/10/2023	0,67
23/10/2023	0
24/10/2023	0
25/10/2023	0
26/10/2023	0,12
27/10/2023	0
28/10/2023	0
29/10/2023	3,37
30/10/2023	0,04
31/10/2023	0





#### **Error rate - Novembre 2023**

Data	Error rate [%]
1/11/2023	0
2/11/2023	0
3/11/2023	0
4/11/2023	0
5/11/2023	0
6/11/2023	0
7/11/2023	0
8/11/2023	0
9/11/2023	0,15
10/11/2023	0
11/11/2023	0
12/11/2023	0
13/11/2023	0,03
14/11/2023	0
15/11/2023	0
16/11/2023	0
17/11/2023	0
18/11/2023	0,05
19/11/2023	0
20/11/2023	0
21/11/2023	0
22/11/2023	0
23/11/2023	0,04
24/11/2023	0,04
25/11/2023	0
26/11/2023	0
27/11/2023	0,03
28/11/2023	0
29/11/2023	0,03
30/11/2023	0





#### **Error rate - Dicembre 2023**

Data	Error rate [%]
1/12/2023	0,05
2/12/2023	0,12
3/12/2023	0
4/12/2023	0
5/12/2023	0
6/12/2023	0
7/12/2023	0
8/12/2023	0
9/12/2023	0
10/12/2023	0
11/12/2023	0
12/12/2023	0
13/12/2023	0
14/12/2023	0
15/12/2023	0,09
16/12/2023	0
17/12/2023	0
18/12/2023	0,03
19/12/2023	0
20/12/2023	0
21/12/2023	0
22/12/2023	0,03
23/12/2023	0
24/12/2023	0
25/12/2023	0
26/12/2023	0,05
27/12/2023	0,07
28/12/2023	0
29/12/2023	0
30/12/2023	0
31/12/2023	0





#### Tempi di Risposta AIS - Ottobre 2023

Data	Interfacce PSD2 Ais	Internet Banking Ais	Corporate Banking	Mobile Banking Ais
	[s]	[s]	Ais [s]	[s]
1/10/2023	N.D.	2,867	2,317	1,607
2/10/2023	2,848	2,883	2,314	1,654
3/10/2023	3,047	2,834	2,339	1,623
4/10/2023	3,237	2,862	2,386	1,584
5/10/2023	2,966	2,832	2,328	1,661
6/10/2023	3,073	2,87	2,305	1,671
7/10/2023	2,902	2,826	2,366	1,693
8/10/2023	3,191	2,872	2,448	1,762
9/10/2023	2,841	2,779	2,537	1,615
10/10/2023	2,786	2,832	2,404	1,653
11/10/2023	2,768	2,799	2,287	1,615
12/10/2023	2,98	2,774	2,329	1,687
13/10/2023	3,274	2,787	2,344	1,729
14/10/2023	3,337	2,907	2,403	1,711
15/10/2023	3,371	2,849	2,322	1,762
16/10/2023	3,957	2,78	2,514	1,673
17/10/2023	3,467	2,809	2,305	1,575
18/10/2023	3,222	2,747	2,258	1,57
19/10/2023	3,595	2,636	2,287	1,575
20/10/2023	2,917	2,638	2,308	1,626
21/10/2023	3,206	2,96	2,568	2,024
22/10/2023	4,09	2,761	2,364	1,895
23/10/2023	3,179	2,674	2,284	1,818
24/10/2023	3,441	2,642	2,45	1,699
25/10/2023	3,169	2,654	2,466	1,636
26/10/2023	2,873	2,661	2,391	1,619
27/10/2023	3,026	2,644	2,398	1,641
28/10/2023	2,976	2,615	2,315	1,634
29/10/2023	3,381	2,619	2,223	1,649
30/10/2023	3,105	2,639	2,535	1,692
31/10/2023	3,219	2,698	2,589	1,779





#### Tempi di Risposta AIS - Novembre 2023

Data	Interfacce PSD2 Ais	Internet Banking Ais	Corporate Banking	Mobile Banking Ais
	[s]	[s]	Ais [s]	[s]
1/11/2023	2,976	2,696	2,279	1,682
2/11/2023	3,365	2,709	2,531	1,594
3/11/2023	2,952	2,633	2,605	1,602
4/11/2023	3,145	2,71	2,331	1,654
5/11/2023	3,341	2,632	2,395	1,647
6/11/2023	3,249	2,708	2,589	1,672
7/11/2023	3,513	2,701	2,573	1,695
8/11/2023	3,647	2,659	2,684	1,744
9/11/2023	3,621	2,657	2,69	1,662
10/11/2023	3,316	2,684	2,646	1,631
11/11/2023	3,363	2,699	2,436	1,611
12/11/2023	3,434	2,678	2,33	1,61
13/11/2023	2,827	2,696	2,628	1,612
14/11/2023	3,055	2,741	2,536	1,649
15/11/2023	3,309	2,664	2,629	1,742
16/11/2023	4,764	2,767	2,665	1,815
17/11/2023	5,756	2,739	2,632	1,763
18/11/2023	6,211	2,697	2,595	1,717
19/11/2023	5,861	2,715	2,514	1,658
20/11/2023	5,839	2,716	2,607	1,651
21/11/2023	6,356	2,733	2,554	1,651
22/11/2023	6,481	2,729	2,596	1,698
23/11/2023	6,549	2,782	2,524	1,683
24/11/2023	6,147	2,759	2,53	1,754
25/11/2023	6,332	2,673	2,362	1,712
26/11/2023	6,285	2,733	2,337	1,784
27/11/2023	6,278	2,712	2,361	1,576
28/11/2023	7,865	2,726	2,439	1,605
29/11/2023	6,028	2,724	2,493	1,617
30/11/2023	6,757	2,719	2,519	1,674





#### Tempi di Risposta AIS - Dicembre 2023

Data	Interfacce PSD2 Ais	Internet Banking Ais	Corporate Banking	Mobile Banking Ais
	[s]	[s]	Ais [s]	[s]
1/12/2023	6,588	2,738	2,49	1,75
2/12/2023	6,534	2,651	2,341	1,779
3/12/2023	2,933	2,661	2,323	1,768
4/12/2023	3,038	2,668	2,547	1,699
5/12/2023	3,185	2,691	2,607	1,661
6/12/2023	3,064	2,735	2,525	1,638
7/12/2023	2,998	2,743	2,556	1,655
8/12/2023	2,805	2,68	2,387	1,65
9/12/2023	2,875	2,749	2,431	1,659
10/12/2023	3,07	2,694	2,508	1,764
11/12/2023	3,28	2,692	2,627	1,704
12/12/2023	2,955	2,785	2,563	1,683
13/12/2023	3,091	2,719	2,535	1,703
14/12/2023	3,356	2,735	2,518	1,64
15/12/2023	4,478	2,776	2,493	1,675
16/12/2023	2,94	2,785	2,368	1,628
17/12/2023	2,95	2,741	2,31	1,716
18/12/2023	2,942	2,816	2,489	1,737
19/12/2023	3,093	2,75	2,553	1,686
20/12/2023	2,895	2,793	2,537	1,671
21/12/2023	2,796	2,742	2,52	1,637
22/12/2023	3,099	2,79	2,605	1,621
23/12/2023	3,202	2,741	2,4	1,627
24/12/2023	3,277	2,674	2,372	1,721
25/12/2023	2,824	2,731	2,219	1,624
26/12/2023	2,956	2,79	2,151	1,635
27/12/2023	3,194	2,817	2,384	1,674
28/12/2023	3,34	2,731	2,475	1,646
29/12/2023	3,043	2,749	2,526	1,634
30/12/2023	3,199	2,757	2,295	1,695
31/12/2023	3,387	2,729	2,293	1,683





#### Tempi di Risposta PIS Single - Ottobre 2023

Data	Interfacce PSD2 PIS	Internet Banking PIS	Corporate Banking	Mobile Banking PIS
	[s]	[s]	PIS [s]	[s]
1/10/2023	N.D.	5,249	0,755	1,829
2/10/2023	1,569	5,316	0,744	1,984
3/10/2023	2,016	5,301	0,753	1,892
4/10/2023	1,44	5,379	0,746	1,854
5/10/2023	1,731	5,223	0,788	1,904
6/10/2023	2,362	5,009	0,782	1,894
7/10/2023	N.D.	5,198	0,748	1,912
8/10/2023	N.D.	4,95	0,838	1,988
9/10/2023	1,454	5,005	0,786	1,85
10/10/2023	1,885	5,064	0,778	1,956
11/10/2023	1,437	5,056	0,797	1,885
12/10/2023	1,464	5,083	0,786	1,991
13/10/2023	1,41	5,153	0,774	1,982
14/10/2023	1,427	5,207	0,732	1,951
15/10/2023	1,929	5,007	0,773	2,01
16/10/2023	1,651	5,08	0,783	1,873
17/10/2023	2,047	5,17	0,766	1,818
18/10/2023	1,391	4,3	0,753	1,802
19/10/2023	1,989	3,843	0,751	1,81
20/10/2023	1,647	3,778	0,759	1,853
21/10/2023	0,9	3,915	0,831	2,231
22/10/2023	1,419	3,654	0,806	2,01
23/10/2023	1,618	3,806	0,766	2,014
24/10/2023	1,351	3,768	0,75	1,945
25/10/2023	2,26	3,742	0,766	1,903
26/10/2023	2,308	3,753	0,777	1,872
27/10/2023	1,294	3,675	0,766	1,89
28/10/2023	0,984	3,662	0,766	1,839
29/10/2023	1,809	3,64	0,772	1,848
30/10/2023	1,411	3,729	0,783	1,934
31/10/2023	1,775	3,765	0,793	2,002





#### Tempi di Risposta PIS Single - Novembre 2023

Data	Interfacce PSD2 PIS	Internet Banking PIS	Corporate Banking	Mobile Banking PIS
	[s]	[s]	PIS [s]	[s]
1/11/2023	4,457	3,796	0,75	1,971
2/11/2023	1,473	3,882	0,792	1,889
3/11/2023	1,754	3,76	0,806	1,84
4/11/2023	1,543	3,762	0,799	1,925
5/11/2023	1,589	3,683	0,813	1,885
6/11/2023	1,383	3,751	0,788	1,879
7/11/2023	1,389	3,747	0,785	1,921
8/11/2023	1,52	3,786	0,797	2,108
9/11/2023	2,018	3,724	0,81	2,012
10/11/2023	1,665	3,709	0,807	1,848
11/11/2023	1,41	3,923	0,769	2,017
12/11/2023	N.D.	3,729	0,765	1,814
13/11/2023	1,295	3,753	0,805	1,871
14/11/2023	1,402	3,84	0,802	1,937
15/11/2023	1,502	3,793	0,815	1,972
16/11/2023	3,705	3,854	0,842	2,098
17/11/2023	3,22	3,781	0,837	2,024
18/11/2023	1,627	3,919	0,794	1,877
19/11/2023	N.D.	3,627	0,856	1,838
20/11/2023	1,57	3,791	0,805	1,867
21/11/2023	2,863	3,784	0,824	1,93
22/11/2023	1,8	3,683	0,83	1,892
23/11/2023	2,888	3,723	0,81	1,935
24/11/2023	1,974	3,719	0,851	2,067
25/11/2023	1,932	3,895	0,784	2,11
26/11/2023	1,18	3,759	0,825	1,958
27/11/2023	1,731	3,778	0,76	1,829
28/11/2023	2,937	3,813	0,822	1,833
29/11/2023	1,254	3,796	0,816	1,902
30/11/2023	1,775	3,712	0,792	1,97





## Tempi di Risposta PIS Single - Dicembre 2023

Data	Interfacce PSD2 PIS	Internet Banking PIS	Corporate Banking	Mobile Banking PIS
	[s]	[s]	PIS [s]	[s]
1/12/2023	2,355	3,734	0,795	2,006
2/12/2023	5,163	3,794	0,813	2,1
3/12/2023	1,272	3,648	0,777	2,011
4/12/2023	1,226	3,73	0,815	2,034
5/12/2023	1,45	3,694	0,827	1,958
6/12/2023	1,172	3,786	0,809	1,913
7/12/2023	1,421	3,823	0,811	1,926
8/12/2023	1,131	3,881	0,77	1,851
9/12/2023	1,195	3,836	0,757	1,87
10/12/2023	N.D.	3,61	0,816	1,911
11/12/2023	1,35	3,714	0,81	1,94
12/12/2023	1,425	3,779	0,799	1,916
13/12/2023	1,305	3,821	0,783	1,868
14/12/2023	1,309	3,668	0,805	1,885
15/12/2023	6,75	3,751	0,809	1,931
16/12/2023	2,002	3,816	0,753	1,891
17/12/2023	1,462	3,76	0,774	1,954
18/12/2023	1,324	3,848	0,797	1,984
19/12/2023	1,915	3,813	0,822	1,955
20/12/2023	1,601	3,821	0,824	1,962
21/12/2023	1,719	3,761	0,799	1,923
22/12/2023	1,185	3,782	0,835	1,877
23/12/2023	0,922	3,931	0,755	1,88
24/12/2023	N.D.	3,648	0,821	1,931
25/12/2023	1,038	3,857	0,734	1,811
26/12/2023	1,215	3,782	0,712	1,864
27/12/2023	1,527	3,778	0,758	1,931
28/12/2023	1,154	3,692	0,774	1,89
29/12/2023	1,202	3,78	0,784	1,876
30/12/2023	1,021	3,735	0,75	1,882
31/12/2023	2,069	3,718	0,79	1,857





## Tempi di Risposta PIS BULK - Ottobre 2023

Data	Interfacce PSD2 PIS	Internet Banking PIS	Corporate Banking	Mobile Banking PIS
	Bulk [s]	Bulk [s]	PIS Bulk [s]	Bulk [s]
1/10/2023	N.D.	N.A.	0,873	N.A.
2/10/2023	N.D.	N.A.	0,871	N.A.
3/10/2023	N.D.	N.A.	0,882	N.A.
4/10/2023	N.D.	N.A.	0,973	N.A.
5/10/2023	N.D.	N.A.	1,038	N.A.
6/10/2023	N.D.	N.A.	1,058	N.A.
7/10/2023	N.D.	N.A.	0,99	N.A.
8/10/2023	N.D.	N.A.	0,998	N.A.
9/10/2023	N.D.	N.A.	1,01	N.A.
10/10/2023	N.D.	N.A.	1,065	N.A.
11/10/2023	N.D.	N.A.	1,072	N.A.
12/10/2023	N.D.	N.A.	1,06	N.A.
13/10/2023	N.D.	N.A.	1,053	N.A.
14/10/2023	N.D.	N.A.	0,997	N.A.
15/10/2023	N.D.	N.A.	1	N.A.
16/10/2023	N.D.	N.A.	1,035	N.A.
17/10/2023	N.D.	N.A.	1,141	N.A.
18/10/2023	N.D.	N.A.	1,062	N.A.
19/10/2023	N.D.	N.A.	1,055	N.A.
20/10/2023	N.D.	N.A.	1,047	N.A.
21/10/2023	N.D.	N.A.	1,147	N.A.
22/10/2023	N.D.	N.A.	1,118	N.A.
23/10/2023	N.D.	N.A.	1,066	N.A.
24/10/2023	N.D.	N.A.	1	N.A.
25/10/2023	N.D.	N.A.	0,991	N.A.
26/10/2023	N.D.	N.A.	1,047	N.A.
27/10/2023	N.D.	N.A.	1,002	N.A.
28/10/2023	N.D.	N.A.	0,995	N.A.
29/10/2023	N.D.	N.A.	1,004	N.A.
30/10/2023	N.D.	N.A.	1,017	N.A.
31/10/2023	N.D.	N.A.	1,1	N.A.





#### Tempi di Risposta PIS BULK - Novembre 2023

Data	Interfacce PSD2 PIS	Internet Banking PIS	Corporate Banking	Mobile Banking PIS
	Bulk [s]	Bulk [s]	PIS Bulk [s]	Bulk [s]
1/11/2023	N.D.	N.A.	0,98	N.A.
2/11/2023	N.D.	N.A.	1,023	N.A.
3/11/2023	N.D.	N.A.	1,027	N.A.
4/11/2023	N.D.	N.A.	0,989	N.A.
5/11/2023	N.D.	N.A.	0,998	N.A.
6/11/2023	N.D.	N.A.	1,045	N.A.
7/11/2023	N.D.	N.A.	1,07	N.A.
8/11/2023	N.D.	N.A.	1,086	N.A.
9/11/2023	N.D.	N.A.	1,034	N.A.
10/11/2023	N.D.	N.A.	1,05	N.A.
11/11/2023	N.D.	N.A.	1,011	N.A.
12/11/2023	N.D.	N.A.	0,98	N.A.
13/11/2023	N.D.	N.A.	1,025	N.A.
14/11/2023	N.D.	N.A.	1,019	N.A.
15/11/2023	N.D.	N.A.	1,062	N.A.
16/11/2023	N.D.	N.A.	1,113	N.A.
17/11/2023	N.D.	N.A.	1,054	N.A.
18/11/2023	N.D.	N.A.	1,027	N.A.
19/11/2023	N.D.	N.A.	1,027	N.A.
20/11/2023	N.D.	N.A.	1,122	N.A.
21/11/2023	N.D.	N.A.	1,097	N.A.
22/11/2023	N.D.	N.A.	1,141	N.A.
23/11/2023	N.D.	N.A.	1,11	N.A.
24/11/2023	N.D.	N.A.	1,11	N.A.
25/11/2023	N.D.	N.A.	1,13	N.A.
26/11/2023	N.D.	N.A.	1,106	N.A.
27/11/2023	N.D.	N.A.	1,098	N.A.
28/11/2023	N.D.	N.A.	1,128	N.A.
29/11/2023	N.D.	N.A.	1,157	N.A.
30/11/2023	N.D.	N.A.	1,111	N.A.





## Tempi di Risposta PIS BULK - Dicembre 2023

Data	Interfacce PSD2 PIS	Internet Banking PIS	Corporate Banking	Mobile Banking PIS
	Bulk [s]	Bulk [s]	PIS Bulk [s]	Bulk [s]
1/12/2023	N.D.	N.A.	1,119	N.A.
2/12/2023	N.D.	N.A.	1,078	N.A.
3/12/2023	N.D.	N.A.	1,08	N.A.
4/12/2023	N.D.	N.A.	1,145	N.A.
5/12/2023	N.D.	N.A.	1,146	N.A.
6/12/2023	N.D.	N.A.	1,143	N.A.
7/12/2023	N.D.	N.A.	1,116	N.A.
8/12/2023	N.D.	N.A.	1,104	N.A.
9/12/2023	N.D.	N.A.	1,031	N.A.
10/12/2023	N.D.	N.A.	1,004	N.A.
11/12/2023	N.D.	N.A.	1,095	N.A.
12/12/2023	N.D.	N.A.	1,131	N.A.
13/12/2023	N.D.	N.A.	1,088	N.A.
14/12/2023	N.D.	N.A.	1,142	N.A.
15/12/2023	N.D.	N.A.	1,155	N.A.
16/12/2023	N.D.	N.A.	1,058	N.A.
17/12/2023	N.D.	N.A.	1,053	N.A.
18/12/2023	N.D.	N.A.	1,125	N.A.
19/12/2023	N.D.	N.A.	1,102	N.A.
20/12/2023	N.D.	N.A.	1,145	N.A.
21/12/2023	N.D.	N.A.	1,08	N.A.
22/12/2023	N.D.	N.A.	1,12	N.A.
23/12/2023	N.D.	N.A.	1,082	N.A.
24/12/2023	N.D.	N.A.	1,082	N.A.
25/12/2023	N.D.	N.A.	1,018	N.A.
26/12/2023	N.D.	N.A.	0,988	N.A.
27/12/2023	N.D.	N.A.	1,099	N.A.
28/12/2023	N.D.	N.A.	1,116	N.A.
29/12/2023	N.D.	N.A.	1,168	N.A.
30/12/2023	N.D.	N.A.	1,06	N.A.
31/12/2023	N.D.	N.A.	1,108	N.A.





#### Tempi di Risposta PIIS - Ottobre 2023

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





#### Tempi di Risposta PIIS - Novembre 2023

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





#### Tempi di Risposta PIIS - Dicembre 2023

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