

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

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

**Periodo:**

**da Ottobre 2021**

**a Dicembre 2021**

## Sommario

<b>Definizione KPI</b> .....	4
<b>Legenda</b> .....	5
<b>UpTime / DownTime - Ottobre 2021</b> .....	6
<b>UpTime / DownTime - Novembre 2021</b> .....	7
<b>UpTime / DownTime - Dicembre 2021</b> .....	8
<b>Error rate - Ottobre 2021</b> .....	9
<b>Error rate - Novembre 2021</b> .....	10
<b>Error rate - Dicembre 2021</b> .....	11
<b>Tempi di Risposta AIS - Ottobre 2021</b> .....	12
<b>Tempi di Risposta AIS - Novembre 2021</b> .....	13
<b>Tempi di Risposta AIS - Dicembre 2021</b> .....	14
<b>Tempi di Risposta PIS Single - Ottobre 2021</b> .....	15
<b>Tempi di Risposta PIS Single - Novembre 2021</b> .....	16
<b>Tempi di Risposta PIS Single - Dicembre 2021</b> .....	17
<b>Tempi di Risposta PIS BULK - Ottobre 2021</b> .....	18
<b>Tempi di Risposta PIS BULK - Novembre 2021</b> .....	19
<b>Tempi di Risposta PIS BULK - Dicembre 2021</b> .....	20
<b>Tempi di Risposta PIIS - Ottobre 2021</b> .....	21
<b>Tempi di Risposta PIIS - Novembre 2021</b> .....	22
<b>Tempi di Risposta PIIS - Dicembre 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 - Ottobre 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 [%]
1/10/2021	100	0	99,92	0,08	99,984	0,016	98,866	1,134
2/10/2021	100	0	99,984	0,016	99,952	0,048	100	0
3/10/2021	100	0	100	0	99,984	0,016	100	0
4/10/2021	100	0	99,984	0,016	99,968	0,032	98,634	1,366
5/10/2021	100	0	99,936	0,064	99,888	0,112	98,368	1,632
6/10/2021	100	0	99,92	0,08	99,984	0,016	99,931	0,069
7/10/2021	100	0	99,984	0,016	100	0	99,988	0,012
8/10/2021	100	0	99,984	0,016	99,968	0,032	99,965	0,035
9/10/2021	100	0	99,968	0,032	100	0	100	0
10/10/2021	100	0	99,92	0,08	99,952	0,048	100	0
11/10/2021	100	0	99,968	0,032	99,968	0,032	99,78	0,22
12/10/2021	100	0	99,952	0,048	99,984	0,016	99,41	0,59
13/10/2021	100	0	99,92	0,08	100	0	98,125	1,875
14/10/2021	100	0	99,888	0,112	99,952	0,048	98,194	1,806
15/10/2021	100	0	99,984	0,016	100	0	99,988	0,012
16/10/2021	100	0	100	0	99,968	0,032	100	0
17/10/2021	100	0	100	0	99,952	0,048	100	0
18/10/2021	100	0	99,968	0,032	99,888	0,112	99,942	0,058
19/10/2021	100	0	99,984	0,016	99,984	0,016	99,977	0,023
20/10/2021	100	0	100	0	99,984	0,016	100	0
21/10/2021	100	0	99,824	0,176	100	0	99,988	0,012
22/10/2021	100	0	100	0	99,984	0,016	99,977	0,023
23/10/2021	100	0	100	0	99,952	0,048	100	0
24/10/2021	100	0	100	0	99,968	0,032	100	0
25/10/2021	100	0	100	0	99,968	0,032	99,988	0,012
26/10/2021	100	0	95,208	4,792	95,064	4,936	97,419	2,581
27/10/2021	100	0	99,968	0,032	99,984	0,016	99,965	0,035
28/10/2021	100	0	100	0	100	0	99,988	0,012
29/10/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
30/10/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
31/10/2021	100	0	100	0	99,984	0,016	100	0

## UpTime / DownTime - Novembre 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 [%]
1/11/2021	100	0	100	0	99,968	0,032	100	0
2/11/2021	100	0	99,952	0,048	99,984	0,016	99,722	0,278
3/11/2021	100	0	99,968	0,032	100	0	99,907	0,093
4/11/2021	100	0	99,984	0,016	100	0	99,884	0,116
5/11/2021	100	0	99,968	0,032	100	0	99,491	0,509
6/11/2021	100	0	100	0	99,984	0,016	99,954	0,046
7/11/2021	100	0	100	0	99,92	0,08	99,954	0,046
8/11/2021	100	0	99,952	0,048	100	0	99,838	0,162
9/11/2021	100	0	99,904	0,096	99,984	0,016	99,606	0,394
10/11/2021	100	0	99,984	0,016	100	0	99,745	0,255
11/11/2021	100	0	99,984	0,016	100	0	99,931	0,069
12/11/2021	100	0	99,984	0,016	99,984	0,016	100	0
13/11/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
14/11/2021	100	0	100	0	99,984	0,016	100	0
15/11/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
16/11/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
17/11/2021	100	0	100	0	100	0	99,977	0,023
18/11/2021	100	0	100	0	100	0	99,977	0,023
19/11/2021	100	0	100	0	100	0	99,988	0,012
20/11/2021	100	0	100	0	100	0	99,988	0,012
21/11/2021	100	0	100	0	99,968	0,032	100	0
22/11/2021	100	0	100	0	100	0	99,988	0,012
23/11/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
24/11/2021	100	0	100	0	99,984	0,016	99,942	0,058
25/11/2021	100	0	100	0	99,984	0,016	100	0
26/11/2021	100	0	100	0	99,984	0,016	100	0
27/11/2021	100	0	99,984	0,016	100	0	100	0
28/11/2021	100	0	100	0	99,984	0,016	100	0
29/11/2021	100	0	99,984	0,016	100	0	99,988	0,012
30/11/2021	100	0	100	0	100	0	99,931	0,069

## UpTime / DownTime - Dicembre 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 [%]
1/12/2021	100	0	100	0	100	0	99,942	0,058
2/12/2021	100	0	99,968	0,032	100	0	99,977	0,023
3/12/2021	100	0	100	0	99,984	0,016	99,965	0,035
4/12/2021	100	0	100	0	99,984	0,016	100	0
5/12/2021	100	0	99,984	0,016	99,984	0,016	100	0
6/12/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
7/12/2021	100	0	99,984	0,016	100	0	100	0
8/12/2021	100	0	99,984	0,016	100	0	100	0
9/12/2021	100	0	99,952	0,048	99,984	0,016	99,977	0,023
10/12/2021	100	0	99,952	0,048	99,968	0,032	99,942	0,058
11/12/2021	100	0	99,984	0,016	99,968	0,032	99,988	0,012
12/12/2021	100	0	99,968	0,032	99,968	0,032	100	0
13/12/2021	100	0	100	0	100	0	99,954	0,046
14/12/2021	100	0	99,984	0,016	99,984	0,016	99,965	0,035
15/12/2021	100	0	99,984	0,016	99,968	0,032	99,896	0,104
16/12/2021	100	0	99,968	0,032	99,936	0,064	99,965	0,035
17/12/2021	100	0	100	0	99,984	0,016	99,977	0,023
18/12/2021	100	0	99,968	0,032	100	0	99,988	0,012
19/12/2021	100	0	100	0	99,984	0,016	100	0
20/12/2021	100	0	100	0	99,984	0,016	99,931	0,069
21/12/2021	100	0	100	0	99,984	0,016	99,977	0,023
22/12/2021	100	0	100	0	100	0	99,965	0,035
23/12/2021	100	0	100	0	100	0	99,977	0,023
24/12/2021	100	0	100	0	99,984	0,016	99,988	0,012
25/12/2021	100	0	100	0	99,952	0,048	100	0
26/12/2021	100	0	100	0	100	0	99,988	0,012
27/12/2021	100	0	100	0	99,984	0,016	99,965	0,035
28/12/2021	100	0	100	0	99,984	0,016	99,977	0,023
29/12/2021	100	0	100	0	100	0	99,977	0,023
30/12/2021	100	0	99,984	0,016	99,984	0,016	99,988	0,012
31/12/2021	100	0	100	0	100	0	99,965	0,035

## Error rate - Ottobre 2021

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

## Error rate - Novembre 2021

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

## Error rate - Dicembre 2021

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

## Tempi di Risposta AIS - Ottobre 2021

Data	Interfacce PSD2 Ais [s]	Internet Banking Ais [s]	Corporate Banking Ais [s]	Mobile Banking Ais [s]
1/10/2021	N.D.	1,015	0,92	1,216
2/10/2021	N.D.	1,035	0,98	1,578
3/10/2021	N.D.	1,1	1,025	1,025
4/10/2021	N.D.	0,988	0,925	0,099
5/10/2021	N.D.	0,999	0,963	0,978
6/10/2021	N.D.	1,001	0,999	1,066
7/10/2021	N.D.	1,102	1,102	1,118
8/10/2021	N.D.	1,25	1,12	1,079
9/10/2021	N.D.	1,025	1,045	1,091
10/10/2021	N.D.	1	0,985	0,978
11/10/2021	N.D.	0,985	0,998	1,141
12/10/2021	N.D.	1,002	1,002	1,14
13/10/2021	N.D.	1,102	0,92	1,078
14/10/2021	N.D.	1,272	0,869	0,965
15/10/2021	N.D.	1,033	0,915	1,046
16/10/2021	N.D.	1,036	0,819	1,097
17/10/2021	N.D.	1,066	0,911	1,108
18/10/2021	N.D.	1,078	1,141	1,012
19/10/2021	N.D.	1,085	0,942	0,995
20/10/2021	N.D.	1,09	0,902	1,105
21/10/2021	N.D.	1,09	0,947	1,066
22/10/2021	N.D.	1,052	0,95	1,044
23/10/2021	N.D.	1,063	0,858	1,035
24/10/2021	N.D.	1,105	0,924	1,03
25/10/2021	N.D.	1,072	0,961	1,131
26/10/2021	N.D.	1,084	1,026	0,985
27/10/2021	N.D.	1,041	0,963	1,099
28/10/2021	N.D.	1,064	0,965	1,142
29/10/2021	N.D.	1,065	0,936	1,089
30/10/2021	N.D.	1,002	0,84	1,101
31/10/2021	N.D.	1,031	0,868	1,154

## Tempi di Risposta AIS - Novembre 2021

Data	Interfacce PSD2 Ais [s]	Internet Banking Ais [s]	Corporate Banking Ais [s]	Mobile Banking Ais [s]
1/11/2021	N.D.	1,019	0,848	3,151
2/11/2021	N.D.	1,121	0,973	2,023
3/11/2021	N.D.	1,11	0,957	2,1
4/11/2021	N.D.	1,07	0,942	2,039
5/11/2021	N.D.	1,122	0,925	2,014
6/11/2021	N.D.	1,169	0,926	2,015
7/11/2021	N.D.	1,171	0,957	2,085
8/11/2021	N.D.	1,21	0,989	2,145
9/11/2021	N.D.	1,208	0,969	1,986
10/11/2021	N.D.	1,198	0,926	1,988
11/11/2021	N.D.	1,187	0,926	2
12/11/2021	N.D.	1,149	0,925	2,056
13/11/2021	N.D.	1,116	0,844	2,152
14/11/2021	N.D.	1,145	0,957	2,012
15/11/2021	N.D.	1,158	0,928	2,089
16/11/2021	N.D.	1,11	0,906	2,099
17/11/2021	N.D.	1,117	0,912	1,999
18/11/2021	N.D.	1,101	0,917	1,966
19/11/2021	N.D.	1,107	0,855	2,023
20/11/2021	N.D.	1,092	0,889	1,999
21/11/2021	N.D.	1,145	0,957	2,015
22/11/2021	N.D.	1,129	0,932	2,025
23/11/2021	N.D.	1,097	0,867	2,122
24/11/2021	N.D.	1,136	0,896	2,211
25/11/2021	N.D.	1,065	0,877	2,012
26/11/2021	N.D.	1,112	0,892	2,036
27/11/2021	N.D.	1,075	0,844	2,058
28/11/2021	N.D.	1,134	0,889	2,055
29/11/2021	N.D.	1,121	0,922	2,065
30/11/2021	N.D.	1,113	0,912	2,065

## Tempi di Risposta AIS - Dicembre 2021

Data	Interfacce PSD2 Ais [s]	Internet Banking Ais [s]	Corporate Banking Ais [s]	Mobile Banking Ais [s]
1/12/2021	N.D.	1,068	0,867	2,065
2/12/2021	N.D.	1,047	0,896	1,867
3/12/2021	N.D.	1,077	0,904	1,816
4/12/2021	N.D.	1,071	0,85	1,743
5/12/2021	N.D.	1,063	0,935	1,804
6/12/2021	N.D.	1,098	0,959	1,846
7/12/2021	1,933	1,078	0,889	1,857
8/12/2021	N.D.	1,051	0,835	1,792
9/12/2021	N.D.	1,108	0,92	1,847
10/12/2021	N.D.	1,133	0,903	1,948
11/12/2021	N.D.	1,095	0,853	1,994
12/12/2021	N.D.	1,169	0,959	1,854
13/12/2021	N.D.	1,117	0,921	1,91
14/12/2021	N.D.	1,134	0,946	1,956
15/12/2021	N.D.	1,108	0,909	2,021
16/12/2021	2,621	1,133	0,936	1,938
17/12/2021	1,056	1,108	0,925	1,745
18/12/2021	0,817	1,094	0,895	1,788
19/12/2021	0,958	1,14	0,917	1,832
20/12/2021	1,071	1,109	0,934	1,969
21/12/2021	1,176	1,115	0,939	2,296
22/12/2021	1,308	1,136	0,922	1,865
23/12/2021	1,328	1,133	0,917	1,777
24/12/2021	0,763	1,12	0,846	1,778
25/12/2021	0,802	1,131	0,877	1,898
26/12/2021	0,833	1,174	0,958	2,101
27/12/2021	0,753	1,139	0,903	1,935
28/12/2021	0,796	1,143	0,902	1,746
29/12/2021	0,861	1,129	0,919	1,771
30/12/2021	1,164	1,122	0,895	1,879
31/12/2021	0,807	1,113	0,864	2,101

## Tempi di Risposta PIS Single - Ottobre 2021

Data	Interfacce PSD2 PIS [s]	Internet Banking PIS [s]	Corporate Banking PIS [s]	Mobile Banking PIS [s]
1/10/2021	N.D.	0,445	0,356	1,147
2/10/2021	N.D.	0,429	0,325	1,147
3/10/2021	N.D.	0,434	0,396	1,045
4/10/2021	N.D.	0,43	0,399	1,056
5/10/2021	N.D.	0,43	0,354	4,056
6/10/2021	N.D.	0,444	0,325	1,054
7/10/2021	N.D.	0,423	0,378	1,109
8/10/2021	N.D.	0,44	0,388	1,108
9/10/2021	N.D.	0,397	0,399	1,074
10/10/2021	N.D.	0,394	0,401	1,067
11/10/2021	N.D.	0,448	0,396	1,106
12/10/2021	N.D.	0,429	0,375	1,144
13/10/2021	N.D.	0,413	0,353	1,059
14/10/2021	N.D.	0,406	0,331	0,863
15/10/2021	N.D.	0,408	0,355	1,064
16/10/2021	N.D.	0,404	0,356	1,096
17/10/2021	N.D.	0,407	0,401	1,126
18/10/2021	N.D.	0,418	0,439	1,15
19/10/2021	N.D.	0,412	0,353	1,015
20/10/2021	N.D.	0,412	0,331	1,06
21/10/2021	N.D.	0,419	0,369	1,038
22/10/2021	N.D.	0,413	0,357	1,044
23/10/2021	N.D.	0,411	0,329	1,041
24/10/2021	N.D.	0,409	0,373	1,039
25/10/2021	N.D.	0,415	0,382	1,125
26/10/2021	N.D.	0,409	0,351	0,983
27/10/2021	N.D.	0,4	0,353	1,09
28/10/2021	N.D.	0,406	0,334	1,113
29/10/2021	N.D.	0,404	0,333	1,116
30/10/2021	N.D.	0,386	0,326	1,112
31/10/2021	N.D.	0,382	0,348	1,165

## Tempi di Risposta PIS Single - Novembre 2021

Data	Interfacce PSD2 PIS [s]	Internet Banking PIS [s]	Corporate Banking PIS [s]	Mobile Banking PIS [s]
1/11/2021	N.D.	0,4	0,34	1,169
2/11/2021	N.D.	0,412	0,363	1,563
3/11/2021	N.D.	0,417	0,36	1,548
4/11/2021	N.D.	0,416	0,374	1,6
5/11/2021	N.D.	0,407	0,348	1,589
6/11/2021	N.D.	0,397	0,36	1,5
7/11/2021	N.D.	0,392	0,403	1,425
8/11/2021	N.D.	0,399	0,375	1,389
9/11/2021	N.D.	0,393	0,371	1,465
10/11/2021	N.D.	0,393	0,365	1,589
11/11/2021	N.D.	0,395	0,376	1,547
12/11/2021	N.D.	0,392	0,382	1,568
13/11/2021	N.D.	0,394	0,349	1,568
14/11/2021	N.D.	0,392	0,404	1,6
15/11/2021	N.D.	0,397	0,391	1,564
16/11/2021	N.D.	0,389	0,361	1,547
17/11/2021	N.D.	0,391	0,382	1,544
18/11/2021	N.D.	0,39	0,373	1,522
19/11/2021	N.D.	0,39	0,354	1,528
20/11/2021	N.D.	0,387	0,361	1,529
21/11/2021	N.D.	0,388	0,426	1,61
22/11/2021	N.D.	0,394	0,384	1,441
23/11/2021	N.D.	0,395	0,375	1,598
24/11/2021	N.D.	0,391	0,376	1,588
25/11/2021	N.D.	0,39	0,359	1,546
26/11/2021	N.D.	0,39	0,392	1,547
27/11/2021	N.D.	0,389	0,34	1,6
28/11/2021	N.D.	0,392	0,43	1,5
29/11/2021	N.D.	0,391	0,399	1,547
30/11/2021	N.D.	0,394	0,408	1,555

## Tempi di Risposta PIS Single - Dicembre 2021

Data	Interfacce PSD2 PIS [s]	Internet Banking PIS [s]	Corporate Banking PIS [s]	Mobile Banking PIS [s]
1/12/2021	N.D.	0,385	0,385	2,025
2/12/2021	N.D.	0,384	0,388	2,035
3/12/2021	N.D.	0,39	0,379	2,018
4/12/2021	N.D.	0,39	0,374	2
5/12/2021	N.D.	0,378	0,417	2,159
6/12/2021	N.D.	0,384	0,405	2,083
7/12/2021	2,383	0,388	0,368	2,111
8/12/2021	N.D.	0,384	0,386	2,07
9/12/2021	N.D.	0,389	0,38	2,079
10/12/2021	N.D.	0,397	0,372	2,23
11/12/2021	N.D.	0,392	0,356	2,224
12/12/2021	N.D.	0,39	0,415	2,139
13/12/2021	N.D.	0,396	0,369	2,157
14/12/2021	N.D.	0,398	0,352	2,224
15/12/2021	N.D.	0,395	0,371	2,231
16/12/2021	N.D.	0,398	0,366	2,167
17/12/2021	N.D.	0,393	0,371	2,073
18/12/2021	N.D.	0,394	0,37	2,02
19/12/2021	N.D.	0,386	0,419	2,109
20/12/2021	N.D.	0,397	0,367	2,265
21/12/2021	N.D.	0,391	0,395	2,352
22/12/2021	N.D.	0,397	0,375	2,139
23/12/2021	N.D.	0,395	0,363	2,008
24/12/2021	N.D.	0,394	0,36	2,047
25/12/2021	N.D.	0,396	0,368	2,211
26/12/2021	N.D.	0,39	0,417	2,238
27/12/2021	N.D.	0,397	0,376	2,214
28/12/2021	N.D.	0,395	0,375	2,032
29/12/2021	N.D.	0,395	0,362	2,093
30/12/2021	N.D.	0,392	0,371	2,236
31/12/2021	N.D.	0,396	0,354	2,309

## Tempi di Risposta PIS BULK - Ottobre 2021

Data	Interfacce PSD2 PIS Bulk [s]	Internet Banking PIS Bulk [s]	Corporate Banking PIS Bulk [s]	Mobile Banking PIS Bulk [s]
1/10/2021	N.D.	N.A.	0,369	N.A.
2/10/2021	N.D.	N.A.	0,351	N.A.
3/10/2021	N.D.	N.A.	0,4	N.A.
4/10/2021	N.D.	N.A.	0,39	N.A.
5/10/2021	N.D.	N.A.	0,364	N.A.
6/10/2021	N.D.	N.A.	0,347	N.A.
7/10/2021	N.D.	N.A.	0,374	N.A.
8/10/2021	N.D.	N.A.	0,382	N.A.
9/10/2021	N.D.	N.A.	0,39	N.A.
10/10/2021	N.D.	N.A.	0,398	N.A.
11/10/2021	N.D.	N.A.	0,386	N.A.
12/10/2021	N.D.	N.A.	0,372	N.A.
13/10/2021	N.D.	N.A.	0,372	N.A.
14/10/2021	N.D.	N.A.	0,369	N.A.
15/10/2021	N.D.	N.A.	0,375	N.A.
16/10/2021	N.D.	N.A.	0,366	N.A.
17/10/2021	N.D.	N.A.	0,403	N.A.
18/10/2021	N.D.	N.A.	0,386	N.A.
19/10/2021	N.D.	N.A.	0,376	N.A.
20/10/2021	N.D.	N.A.	0,376	N.A.
21/10/2021	N.D.	N.A.	0,367	N.A.
22/10/2021	N.D.	N.A.	0,379	N.A.
23/10/2021	N.D.	N.A.	0,38	N.A.
24/10/2021	N.D.	N.A.	0,406	N.A.
25/10/2021	N.D.	N.A.	0,394	N.A.
26/10/2021	N.D.	N.A.	0,377	N.A.
27/10/2021	N.D.	N.A.	0,363	N.A.
28/10/2021	N.D.	N.A.	0,371	N.A.
29/10/2021	N.D.	N.A.	0,362	N.A.
30/10/2021	N.D.	N.A.	0,366	N.A.
31/10/2021	N.D.	N.A.	0,382	N.A.

## Tempi di Risposta PIS BULK - Novembre 2021

Data	Interfacce PSD2 PIS Bulk [s]	Internet Banking PIS Bulk [s]	Corporate Banking PIS Bulk [s]	Mobile Banking PIS Bulk [s]
1/11/2021	N.D.	N.A.	0,365	N.A.
2/11/2021	N.D.	N.A.	0,382	N.A.
3/11/2021	N.D.	N.A.	0,381	N.A.
4/11/2021	N.D.	N.A.	0,374	N.A.
5/11/2021	N.D.	N.A.	0,385	N.A.
6/11/2021	N.D.	N.A.	0,401	N.A.
7/11/2021	N.D.	N.A.	0,447	N.A.
8/11/2021	N.D.	N.A.	0,392	N.A.
9/11/2021	N.D.	N.A.	0,385	N.A.
10/11/2021	N.D.	N.A.	0,378	N.A.
11/11/2021	N.D.	N.A.	0,39	N.A.
12/11/2021	N.D.	N.A.	0,411	N.A.
13/11/2021	N.D.	N.A.	0,377	N.A.
14/11/2021	N.D.	N.A.	0,419	N.A.
15/11/2021	N.D.	N.A.	0,38	N.A.
16/11/2021	N.D.	N.A.	0,37	N.A.
17/11/2021	N.D.	N.A.	0,371	N.A.
18/11/2021	N.D.	N.A.	0,385	N.A.
19/11/2021	N.D.	N.A.	0,368	N.A.
20/11/2021	N.D.	N.A.	0,395	N.A.
21/11/2021	N.D.	N.A.	0,42	N.A.
22/11/2021	N.D.	N.A.	0,394	N.A.
23/11/2021	N.D.	N.A.	0,369	N.A.
24/11/2021	N.D.	N.A.	0,379	N.A.
25/11/2021	N.D.	N.A.	0,379	N.A.
26/11/2021	N.D.	N.A.	0,374	N.A.
27/11/2021	N.D.	N.A.	0,37	N.A.
28/11/2021	N.D.	N.A.	0,401	N.A.
29/11/2021	N.D.	N.A.	0,378	N.A.
30/11/2021	N.D.	N.A.	0,373	N.A.

## Tempi di Risposta PIS BULK - Dicembre 2021

Data	Interfacce PSD2 PIS Bulk [s]	Internet Banking PIS Bulk [s]	Corporate Banking PIS Bulk [s]	Mobile Banking PIS Bulk [s]
1/12/2021	N.D.	N.A.	0,384	N.A.
2/12/2021	N.D.	N.A.	0,388	N.A.
3/12/2021	N.D.	N.A.	0,411	N.A.
4/12/2021	N.D.	N.A.	0,368	N.A.
5/12/2021	N.D.	N.A.	0,392	N.A.
6/12/2021	N.D.	N.A.	0,391	N.A.
7/12/2021	N.D.	N.A.	0,383	N.A.
8/12/2021	N.D.	N.A.	0,369	N.A.
9/12/2021	N.D.	N.A.	0,371	N.A.
10/12/2021	N.D.	N.A.	0,373	N.A.
11/12/2021	N.D.	N.A.	0,368	N.A.
12/12/2021	N.D.	N.A.	0,395	N.A.
13/12/2021	N.D.	N.A.	0,372	N.A.
14/12/2021	N.D.	N.A.	0,372	N.A.
15/12/2021	N.D.	N.A.	0,37	N.A.
16/12/2021	N.D.	N.A.	0,378	N.A.
17/12/2021	N.D.	N.A.	0,364	N.A.
18/12/2021	N.D.	N.A.	0,366	N.A.
19/12/2021	N.D.	N.A.	0,386	N.A.
20/12/2021	N.D.	N.A.	0,369	N.A.
21/12/2021	N.D.	N.A.	0,378	N.A.
22/12/2021	N.D.	N.A.	0,378	N.A.
23/12/2021	N.D.	N.A.	0,375	N.A.
24/12/2021	N.D.	N.A.	0,358	N.A.
25/12/2021	N.D.	N.A.	0,388	N.A.
26/12/2021	N.D.	N.A.	0,407	N.A.
27/12/2021	N.D.	N.A.	0,369	N.A.
28/12/2021	N.D.	N.A.	0,371	N.A.
29/12/2021	N.D.	N.A.	0,363	N.A.
30/12/2021	N.D.	N.A.	0,384	N.A.
31/12/2021	N.D.	N.A.	0,37	N.A.

## Tempi di Risposta PIIS - Ottobre 2021

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

## Tempi di Risposta PIIS - Novembre 2021

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

## Tempi di Risposta PIIS - Dicembre 2021

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