

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

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

**Cliente: 03403 - IMPREBANCA S.P.A.**

**Periodo di riferimento: 1° Trim. 2024**

## 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<br>Visualizzazione lista conti<br>Visualizzazione lista movimenti<br>Visualizzazione dettagli conto<br>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<br>Visualizzazione Lista Movimenti<br>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:<br>Accesso<br>Visualizzazione Saldo<br>Visualizzazione Lista Movimenti<br>Emissione bonifico SEPA                                                |
| <b>Internet Banking – Downtime</b>  | Percentuale di indisponibilità del canale internet Banking sul totale delle ore di disponibilità previsto.      | Monitorate attivamente:<br>Accesso<br>Visualizzazione Saldo<br>Lista Movimenti<br>Emissione bonifico SEPA                                                                |
| <b>Corporate Banking – AIS</b>      | Tempo medio di esecuzione delle operazioni di interrogazione del conto su canale Corporate Banking              | Visualizzazione Accesso<br>Visualizzazione Lista Movimenti<br>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:<br>Accesso<br>Visualizzazione Saldo<br>Visualizzazione Lista Movimenti<br>Emissione bonifico SEPA |
| <b>Corporate Banking -- Downtime</b> | Percentuale di indisponibilità del canale Corporate Banking sul totale delle ore di disponibilità previsto. | Monitorate attivamente:<br>Accesso<br>Visualizzazione Saldo<br>Visualizzazione Lista Movimenti<br>Emissione bonifico SEPA |
| <b>Mobile Banking – AIS</b>          | Tempo medio di esecuzione delle operazioni di interrogazione del conto su canale Corporate Banking          | Visualizzazione Accesso<br>Visualizzazione Lista Movimenti<br>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:<br>Accesso<br>Visualizzazione Saldo<br>Visualizzazione Lista Movimenti<br>Emissione bonifico SEPA |
| <b>Mobile Banking -- Downtime</b>    | Percentuale di indisponibilità del canale Corporate Banking sul totale delle ore di disponibilità previsto. | Monitorate attivamente:<br>Accesso<br>Visualizzazione Saldo<br>Visualizzazione Lista Movimenti<br>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 - Gennaio 2024

| 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 [%] |
|------------|----------------------------|------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|------------------------------|--------------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| 01/01/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,65                        | 0,35                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 02/01/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 100,00                       | 0,00                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 03/01/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 93,80                       | 6,20                          | 94,85                        | 5,15                           | 95,43                     | 4,57                        |
| 04/01/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 98,96                        | 1,04                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 05/01/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,19                        | 0,81                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 06/01/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,65                        | 0,35                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 07/01/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 99,75                       | 0,25                          | 98,67                        | 1,33                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 08/01/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,36                        | 0,64                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 09/01/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,13                        | 0,87                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 10/01/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 99,75                       | 0,25                          | 99,59                        | 0,41                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 11/01/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,59                        | 0,41                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 12/01/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,36                        | 0,64                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 13/01/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,94                        | 0,06                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 14/01/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 99,50                       | 0,50                          | 100,00                       | 0,00                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 15/01/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 97,80                        | 2,20                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 16/01/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 100,00                       | 0,00                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 17/01/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 99,75                       | 0,25                          | 100,00                       | 0,00                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 18/01/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 100,00                       | 0,00                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 19/01/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 100,00                       | 0,00                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 20/01/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 99,75                       | 0,25                          | 100,00                       | 0,00                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 21/01/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 100,00                       | 0,00                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 22/01/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 99,75                       | 0,25                          | 99,94                        | 0,06                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 23/01/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 100,00                       | 0,00                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 24/01/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,31                        | 0,69                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 25/01/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 100,00                       | 0,00                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 26/01/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 100,00                       | 0,00                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 27/01/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 100,00                       | 0,00                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 28/01/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 100,00                       | 0,00                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 29/01/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 100,00                       | 0,00                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 30/01/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 100,00                       | 0,00                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 31/01/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 100,00                       | 0,00                           | 100,00                    | 0,00                        |

## UpTime / DownTime - Febbraio 2024

| 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 [%] |
|------------|----------------------------|------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|------------------------------|--------------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| 01/02/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 100,00                       | 0,00                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 02/02/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 100,00                       | 0,00                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 03/02/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 100,00                       | 0,00                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 04/02/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 100,00                       | 0,00                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 05/02/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 100,00                       | 0,00                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 06/02/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 100,00                       | 0,00                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 07/02/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 100,00                       | 0,00                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 08/02/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 100,00                       | 0,00                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 09/02/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 100,00                       | 0,00                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 10/02/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,59                        | 0,41                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 11/02/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 99,11                       | 0,89                          | 99,25                        | 0,75                           | 99,31                     | 0,69                        |
| 12/02/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,71                        | 0,29                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 13/02/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 99,70                       | 0,30                          | 99,88                        | 0,12                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 14/02/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,88                        | 0,12                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 15/02/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,65                        | 0,35                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 16/02/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,65                        | 0,35                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 17/02/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,94                        | 0,06                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 18/02/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,65                        | 0,35                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 19/02/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,19                        | 0,81                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 20/02/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,83                        | 0,17                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 21/02/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 100,00                       | 0,00                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 22/02/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,88                        | 0,12                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 23/02/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 100,00                       | 0,00                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 24/02/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,94                        | 0,06                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 25/02/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,88                        | 0,12                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 26/02/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 99,70                       | 0,30                          | 100,00                       | 0,00                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 27/02/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 100,00                       | 0,00                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 28/02/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,94                        | 0,06                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 29/02/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 100,00                       | 0,00                           | 100,00                    | 0,00                        |

## UpTime / DownTime - Marzo 2024

| 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 [%] |
|------------|----------------------------|------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|------------------------------|--------------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| 01/03/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,94                        | 0,06                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 02/03/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,65                        | 0,35                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 03/03/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 100,00                       | 0,00                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 04/03/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,59                        | 0,41                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 05/03/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 100,00                       | 0,00                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 06/03/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 100,00                       | 0,00                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 07/03/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,65                        | 0,35                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 08/03/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,54                        | 0,46                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 09/03/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,42                        | 0,58                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 10/03/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,25                        | 0,75                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 11/03/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,94                        | 0,06                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 12/03/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,94                        | 0,06                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 13/03/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,59                        | 0,41                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 14/03/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,48                        | 0,52                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 15/03/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,94                        | 0,06                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 16/03/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,25                        | 0,75                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 17/03/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,59                        | 0,41                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 18/03/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,25                        | 0,75                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 19/03/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,88                        | 0,12                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 20/03/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,65                        | 0,35                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 21/03/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,83                        | 0,17                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 22/03/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,54                        | 0,46                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 23/03/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,54                        | 0,46                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 24/03/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,54                        | 0,46                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 25/03/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,83                        | 0,17                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 26/03/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,77                        | 0,23                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 27/03/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,07                        | 0,93                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 28/03/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 93,40                        | 6,60                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 29/03/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 100,00                       | 0,00                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 30/03/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,54                        | 0,46                           | 100,00                    | 0,00                        |
| 31/03/2024 | 100,00                     | 0,00                         | 100,00                      | 0,00                          | 99,94                        | 0,06                           | 100,00                    | 0,00                        |

## Error rate - Gennaio 2024

| Data       | Error rate [%] |
|------------|----------------|
| 01/01/2024 | 0,00           |
| 02/01/2024 | 0,00           |
| 03/01/2024 | 0,00           |
| 04/01/2024 | 0,00           |
| 05/01/2024 | 0,00           |
| 06/01/2024 | 0,00           |
| 07/01/2024 | 0,00           |
| 08/01/2024 | 0,00           |
| 09/01/2024 | 0,00           |
| 10/01/2024 | 0,00           |
| 11/01/2024 | 0,00           |
| 12/01/2024 | 0,00           |
| 13/01/2024 | 0,00           |
| 14/01/2024 | 0,00           |
| 15/01/2024 | 0,00           |
| 16/01/2024 | 0,00           |
| 17/01/2024 | 0,00           |
| 18/01/2024 | 0,00           |
| 19/01/2024 | 0,00           |
| 20/01/2024 | 0,00           |
| 21/01/2024 | 0,00           |
| 22/01/2024 | 1,03           |
| 23/01/2024 | 0,00           |
| 24/01/2024 | 0,00           |
| 25/01/2024 | 0,00           |
| 26/01/2024 | 0,00           |
| 27/01/2024 | 0,00           |
| 28/01/2024 | 0,00           |
| 29/01/2024 | 0,00           |
| 30/01/2024 | 0,00           |
| 31/01/2024 | 0,00           |

## Error rate - Febbraio 2024

| Data       | Error rate [%] |
|------------|----------------|
| 01/02/2024 | 0,00           |
| 02/02/2024 | 0,00           |
| 03/02/2024 | 0,00           |
| 04/02/2024 | 0,00           |
| 05/02/2024 | 0,00           |
| 06/02/2024 | 0,00           |
| 07/02/2024 | 0,00           |
| 08/02/2024 | 0,00           |
| 09/02/2024 | 0,00           |
| 10/02/2024 | 0,00           |
| 11/02/2024 | 0,00           |
| 12/02/2024 | 0,00           |
| 13/02/2024 | 0,00           |
| 14/02/2024 | 0,00           |
| 15/02/2024 | 0,00           |
| 16/02/2024 | 0,00           |
| 17/02/2024 | 0,00           |
| 18/02/2024 | 0,00           |
| 19/02/2024 | 0,00           |
| 20/02/2024 | 0,00           |
| 21/02/2024 | 0,00           |
| 22/02/2024 | 0,00           |
| 23/02/2024 | 0,00           |
| 24/02/2024 | 0,00           |
| 25/02/2024 | 0,00           |
| 26/02/2024 | 1,67           |
| 27/02/2024 | 0,00           |
| 28/02/2024 | 0,00           |
| 29/02/2024 | 0,00           |

## Error rate - Marzo 2024

| Data       | Error rate [%] |
|------------|----------------|
| 01/03/2024 | 0,00           |
| 02/03/2024 | 0,00           |
| 03/03/2024 | 0,00           |
| 04/03/2024 | 0,00           |
| 05/03/2024 | 0,00           |
| 06/03/2024 | 0,00           |
| 07/03/2024 | 0,00           |
| 08/03/2024 | 0,00           |
| 09/03/2024 | 0,00           |
| 10/03/2024 | 0,00           |
| 11/03/2024 | 0,00           |
| 12/03/2024 | 0,00           |
| 13/03/2024 | 0,49           |
| 14/03/2024 | 0,00           |
| 15/03/2024 | 0,00           |
| 16/03/2024 | 0,00           |
| 17/03/2024 | 0,42           |
| 18/03/2024 | 0,00           |
| 19/03/2024 | 0,00           |
| 20/03/2024 | 0,00           |
| 21/03/2024 | 0,00           |
| 22/03/2024 | 0,93           |
| 23/03/2024 | 0,00           |
| 24/03/2024 | 0,00           |
| 25/03/2024 | 1,15           |
| 26/03/2024 | 0,00           |
| 27/03/2024 | 0,00           |
| 28/03/2024 | 0,00           |
| 29/03/2024 | 0,00           |
| 30/03/2024 | 0,00           |
| 31/03/2024 | 0,69           |

## Tempi di Risposta AIS - Gennaio 2024

| Data       | Interfacce PSD2 Ais [s] | Internet Banking Ais [s] | Corporate Banking Ais [s] | Mobile Banking Ais [s] |
|------------|-------------------------|--------------------------|---------------------------|------------------------|
| 01/01/2024 | 1,49                    | 2,75                     | 2,21                      | 1,64                   |
| 02/01/2024 | 2,58                    | 2,75                     | 2,21                      | 1,64                   |
| 03/01/2024 | 1,57                    | 2,96                     | 2,68                      | 2,37                   |
| 04/01/2024 | 2,85                    | 2,83                     | 2,54                      | 1,75                   |
| 05/01/2024 | 1,52                    | 2,78                     | 2,48                      | 1,80                   |
| 06/01/2024 | 1,61                    | 2,76                     | 2,37                      | 1,64                   |
| 07/01/2024 | 1,61                    | 2,66                     | 2,38                      | 1,73                   |
| 08/01/2024 | 1,43                    | 2,72                     | 2,44                      | 1,70                   |
| 09/01/2024 | 1,59                    | 2,62                     | 2,38                      | 1,70                   |
| 10/01/2024 | 2,32                    | 2,67                     | 2,32                      | 1,73                   |
| 11/01/2024 | 1,63                    | 2,70                     | 2,45                      | 1,74                   |
| 12/01/2024 | 2,08                    | 2,81                     | 2,64                      | 1,77                   |
| 13/01/2024 | 1,86                    | 2,84                     | 2,53                      | 1,71                   |
| 14/01/2024 | 1,85                    | 2,78                     | 2,68                      | 1,75                   |
| 15/01/2024 | 3,23                    | 2,84                     | 2,58                      | 1,69                   |
| 16/01/2024 | 3,81                    | 2,75                     | 2,57                      | 1,74                   |
| 17/01/2024 | 4,04                    | 2,73                     | 2,49                      | 1,82                   |
| 18/01/2024 | 2,84                    | 2,65                     | 2,46                      | 1,77                   |
| 19/01/2024 | 4,39                    | 2,68                     | 2,46                      | 1,76                   |
| 20/01/2024 | 3,87                    | 2,70                     | 2,52                      | 1,73                   |
| 21/01/2024 | 3,14                    | 2,64                     | 2,43                      | 1,77                   |
| 22/01/2024 | 3,96                    | 2,69                     | 2,44                      | 1,70                   |
| 23/01/2024 | 3,20                    | 2,67                     | 2,49                      | 1,67                   |
| 24/01/2024 | 3,00                    | 2,63                     | 2,42                      | 1,70                   |
| 25/01/2024 | 3,18                    | 2,63                     | 2,37                      | 1,67                   |
| 26/01/2024 | 2,17                    | 2,64                     | 2,45                      | 1,75                   |
| 27/01/2024 | 2,06                    | 2,72                     | 2,31                      | 1,71                   |
| 28/01/2024 | 1,73                    | 2,57                     | 2,33                      | 1,70                   |
| 29/01/2024 | 1,70                    | 2,72                     | 2,40                      | 1,74                   |
| 30/01/2024 | 1,92                    | 2,69                     | 2,52                      | 1,96                   |
| 31/01/2024 | 2,00                    | 2,69                     | 2,52                      | 1,96                   |

## Tempi di Risposta AIS - Febbraio 2024

| Data       | Interfacce PSD2 Ais [s] | Internet Banking Ais [s] | Corporate Banking Ais [s] | Mobile Banking Ais [s] |
|------------|-------------------------|--------------------------|---------------------------|------------------------|
| 01/02/2024 | 2,02                    | 2,69                     | 2,52                      | 1,96                   |
| 02/02/2024 | 2,09                    | 2,69                     | 2,52                      | 1,96                   |
| 03/02/2024 | 1,82                    | 2,69                     | 2,52                      | 1,96                   |
| 04/02/2024 | 1,77                    | 2,69                     | 2,52                      | 1,96                   |
| 05/02/2024 | 2,27                    | 2,69                     | 2,52                      | 1,96                   |
| 06/02/2024 | 2,22                    | 2,69                     | 2,52                      | 1,96                   |
| 07/02/2024 | 2,35                    | 0,56                     | 2,52                      | 1,96                   |
| 08/02/2024 | 3,55                    | 1,18                     | 1,20                      | 1,17                   |
| 09/02/2024 | 3,11                    | 1,57                     | 1,38                      | 1,53                   |
| 10/02/2024 | 3,97                    | 1,65                     | 1,32                      | 1,52                   |
| 11/02/2024 | 4,30                    | 1,64                     | 1,43                      | 1,72                   |
| 12/02/2024 | 3,54                    | 1,62                     | 1,39                      | 1,54                   |
| 13/02/2024 | 3,00                    | 1,69                     | 1,47                      | 1,55                   |
| 14/02/2024 | 3,50                    | 1,65                     | 1,43                      | 1,54                   |
| 15/02/2024 | 3,38                    | 1,73                     | 1,46                      | 1,47                   |
| 16/02/2024 | 3,45                    | 1,70                     | 1,38                      | 1,45                   |
| 17/02/2024 | 4,93                    | 1,62                     | 1,28                      | 1,45                   |
| 18/02/2024 | 3,12                    | 1,65                     | 1,28                      | 1,46                   |
| 19/02/2024 | 3,10                    | 1,77                     | 1,43                      | 1,50                   |
| 20/02/2024 | 3,36                    | 2,02                     | 1,44                      | 1,47                   |
| 21/02/2024 | 2,79                    | 1,61                     | 1,34                      | 1,40                   |
| 22/02/2024 | 3,57                    | 1,63                     | 1,35                      | 1,38                   |
| 23/02/2024 | 3,56                    | 1,61                     | 1,37                      | 1,38                   |
| 24/02/2024 | 3,34                    | 1,62                     | 1,27                      | 1,34                   |
| 25/02/2024 | 4,26                    | 1,62                     | 1,26                      | 1,37                   |
| 26/02/2024 | 3,46                    | 1,67                     | 1,35                      | 1,44                   |
| 27/02/2024 | 4,22                    | 1,63                     | 1,36                      | 1,49                   |
| 28/02/2024 | 4,29                    | 1,62                     | 1,36                      | 1,46                   |
| 29/02/2024 | 3,74                    | 1,64                     | 1,36                      | 1,47                   |

## Tempi di Risposta AIS - Marzo 2024

| Data       | Interfacce PSD2 Ais [s] | Internet Banking Ais [s] | Corporate Banking Ais [s] | Mobile Banking Ais [s] |
|------------|-------------------------|--------------------------|---------------------------|------------------------|
| 01/03/2024 | 3,13                    | 1,25                     | 1,43                      | 1,47                   |
| 02/03/2024 | 3,10                    | 1,15                     | 1,38                      | 1,41                   |
| 03/03/2024 | 2,96                    | 1,27                     | 1,22                      | 1,42                   |
| 04/03/2024 | 4,83                    | 1,07                     | 1,36                      | 1,51                   |
| 05/03/2024 | 3,25                    | 1,22                     | 1,37                      | 1,55                   |
| 06/03/2024 | 4,11                    | 1,38                     | 1,52                      | 1,51                   |
| 07/03/2024 | 4,09                    | 1,26                     | 1,41                      | 1,44                   |
| 08/03/2024 | 3,97                    | 1,24                     | 1,42                      | 1,43                   |
| 09/03/2024 | 3,78                    | 1,37                     | 1,35                      | 1,38                   |
| 10/03/2024 | 3,85                    | 1,30                     | 1,28                      | 1,40                   |
| 11/03/2024 | 4,35                    | 1,29                     | 1,40                      | 1,45                   |
| 12/03/2024 | 5,33                    | 1,29                     | 1,47                      | 1,61                   |
| 13/03/2024 | 5,98                    | 1,21                     | 1,41                      | 1,58                   |
| 14/03/2024 | 7,04                    | 1,13                     | 1,35                      | 1,54                   |
| 15/03/2024 | 7,07                    | 1,13                     | 1,31                      | 1,49                   |
| 16/03/2024 | 6,51                    | 1,12                     | 1,34                      | 1,38                   |
| 17/03/2024 | 6,52                    | 1,11                     | 1,23                      | 1,36                   |
| 18/03/2024 | 5,75                    | 1,15                     | 1,35                      | 1,45                   |
| 19/03/2024 | 6,42                    | 1,26                     | 1,40                      | 1,45                   |
| 20/03/2024 | 6,35                    | 1,15                     | 1,36                      | 1,48                   |
| 21/03/2024 | 8,90                    | 1,08                     | 1,33                      | 1,50                   |
| 22/03/2024 | 7,43                    | 1,22                     | 1,42                      | 1,49                   |
| 23/03/2024 | 7,05                    | 1,15                     | 1,29                      | 1,47                   |
| 24/03/2024 | 7,68                    | 1,14                     | 1,23                      | 1,50                   |
| 25/03/2024 | 10,06                   | 1,17                     | 1,38                      | 1,44                   |
| 26/03/2024 | 6,90                    | 1,17                     | 1,41                      | 1,41                   |
| 27/03/2024 | 7,74                    | 1,15                     | 1,42                      | 1,42                   |
| 28/03/2024 | 8,26                    | 1,17                     | 1,37                      | 1,47                   |
| 29/03/2024 | 8,19                    | 1,12                     | 1,41                      | 1,42                   |
| 30/03/2024 | 7,64                    | 1,09                     | 1,35                      | 1,43                   |
| 31/03/2024 | 8,13                    | 1,09                     | 1,30                      | 1,53                   |

## Tempi di Risposta PIS Single - Gennaio 2024

| Data       | Interfacce PSD2 PIS [s] | Internet Banking PIS [s] | Corporate Banking PIS [s] | Mobile Banking PIS [s] |
|------------|-------------------------|--------------------------|---------------------------|------------------------|
| 01/01/2024 | N.D.                    | 3,72                     | 0,73                      | 1,82                   |
| 02/01/2024 | N.D.                    | 3,72                     | 0,73                      | 1,82                   |
| 03/01/2024 | 2,80                    | 3,82                     | 0,87                      | 2,38                   |
| 04/01/2024 | N.D.                    | 3,89                     | 0,80                      | 2,04                   |
| 05/01/2024 | 1,03                    | 4,03                     | 0,84                      | 1,94                   |
| 06/01/2024 | N.D.                    | 3,85                     | 0,79                      | 1,85                   |
| 07/01/2024 | 1,36                    | 3,57                     | 0,85                      | 1,94                   |
| 08/01/2024 | N.D.                    | 3,87                     | 0,80                      | 2,16                   |
| 09/01/2024 | N.D.                    | 3,75                     | 0,76                      | 1,96                   |
| 10/01/2024 | 1,21                    | 3,74                     | 0,75                      | 1,97                   |
| 11/01/2024 | N.D.                    | 3,74                     | 0,77                      | 1,98                   |
| 12/01/2024 | N.D.                    | 3,89                     | 0,83                      | 2,02                   |
| 13/01/2024 | N.D.                    | 4,00                     | 0,81                      | 1,94                   |
| 14/01/2024 | N.D.                    | 3,73                     | 0,89                      | 1,90                   |
| 15/01/2024 | N.D.                    | 3,83                     | 0,79                      | 1,93                   |
| 16/01/2024 | N.D.                    | 3,98                     | 0,81                      | 2,04                   |
| 17/01/2024 | N.D.                    | 3,69                     | 0,79                      | 1,99                   |
| 18/01/2024 | N.D.                    | 3,76                     | 0,78                      | 2,04                   |
| 19/01/2024 | N.D.                    | 3,67                     | 0,81                      | 2,02                   |
| 20/01/2024 | 1,27                    | 3,70                     | 0,80                      | 1,99                   |
| 21/01/2024 | N.D.                    | 3,56                     | 0,84                      | 1,91                   |
| 22/01/2024 | 1,81                    | 3,68                     | 0,76                      | 1,87                   |
| 23/01/2024 | 1,10                    | 3,72                     | 0,78                      | 1,86                   |
| 24/01/2024 | N.D.                    | 3,76                     | 0,80                      | 1,90                   |
| 25/01/2024 | N.D.                    | 3,69                     | 0,75                      | 1,96                   |
| 26/01/2024 | N.D.                    | 3,66                     | 0,73                      | 1,94                   |
| 27/01/2024 | 2,12                    | 3,74                     | 0,73                      | 1,88                   |
| 28/01/2024 | N.D.                    | 3,56                     | 0,77                      | 1,95                   |
| 29/01/2024 | N.D.                    | 3,73                     | 0,73                      | 1,96                   |
| 30/01/2024 | N.D.                    | 3,76                     | 0,81                      | 1,95                   |
| 31/01/2024 | N.D.                    | 3,76                     | 0,81                      | 1,95                   |

## Tempi di Risposta PIS Single - Febbraio 2024

| Data       | Interfacce PSD2 PIS [s] | Internet Banking PIS [s] | Corporate Banking PIS [s] | Mobile Banking PIS [s] |
|------------|-------------------------|--------------------------|---------------------------|------------------------|
| 01/02/2024 | N.D.                    | 3,76                     | 0,81                      | 1,95                   |
| 02/02/2024 | N.D.                    | 3,76                     | 0,81                      | 1,95                   |
| 03/02/2024 | N.D.                    | 3,76                     | 0,81                      | 1,95                   |
| 04/02/2024 | N.D.                    | 3,76                     | 0,81                      | 1,95                   |
| 05/02/2024 | N.D.                    | 3,76                     | 0,81                      | 1,95                   |
| 06/02/2024 | 1,56                    | 3,76                     | 0,81                      | 1,95                   |
| 07/02/2024 | N.D.                    | 0,53                     | 0,81                      | 1,95                   |
| 08/02/2024 | 1,53                    | 1,32                     | 0,41                      | 1,84                   |
| 09/02/2024 | N.D.                    | 1,87                     | 0,41                      | 1,80                   |
| 10/02/2024 | N.D.                    | 1,89                     | 0,40                      | 1,71                   |
| 11/02/2024 | N.D.                    | 2,05                     | 0,46                      | 1,85                   |
| 12/02/2024 | N.D.                    | 2,07                     | 0,40                      | 1,83                   |
| 13/02/2024 | N.D.                    | 2,10                     | 0,46                      | 1,78                   |
| 14/02/2024 | N.D.                    | 2,08                     | 0,41                      | 1,76                   |
| 15/02/2024 | N.D.                    | 2,17                     | 0,41                      | 1,79                   |
| 16/02/2024 | 1,38                    | 2,03                     | 0,39                      | 1,73                   |
| 17/02/2024 | N.D.                    | 2,01                     | 0,37                      | 1,73                   |
| 18/02/2024 | N.D.                    | 2,04                     | 0,37                      | 1,74                   |
| 19/02/2024 | N.D.                    | 2,03                     | 0,42                      | 1,80                   |
| 20/02/2024 | 1,70                    | 2,03                     | 0,41                      | 1,77                   |
| 21/02/2024 | N.D.                    | 2,02                     | 0,40                      | 1,67                   |
| 22/02/2024 | N.D.                    | 2,03                     | 0,39                      | 1,64                   |
| 23/02/2024 | N.D.                    | 2,03                     | 0,41                      | 1,68                   |
| 24/02/2024 | N.D.                    | 1,97                     | 0,38                      | 1,60                   |
| 25/02/2024 | N.D.                    | 1,97                     | 0,37                      | 1,59                   |
| 26/02/2024 | N.D.                    | 2,00                     | 0,39                      | 1,70                   |
| 27/02/2024 | 1,51                    | 1,96                     | 0,39                      | 1,73                   |
| 28/02/2024 | N.D.                    | 1,94                     | 0,39                      | 1,70                   |
| 29/02/2024 | N.D.                    | 1,93                     | 0,39                      | 1,74                   |

## Tempi di Risposta PIS Single - Marzo 2024

| Data       | Interfacce PSD2 PIS [s] | Internet Banking PIS [s] | Corporate Banking PIS [s] | Mobile Banking PIS [s] |
|------------|-------------------------|--------------------------|---------------------------|------------------------|
| 01/03/2024 | 6,68                    | 2,24                     | 0,40                      | 1,85                   |
| 02/03/2024 | N.D.                    | 2,20                     | 0,40                      | 1,69                   |
| 03/03/2024 | N.D.                    | 1,97                     | 0,37                      | 1,64                   |
| 04/03/2024 | N.D.                    | 2,03                     | 0,39                      | 1,79                   |
| 05/03/2024 | N.D.                    | 2,05                     | 0,37                      | 1,79                   |
| 06/03/2024 | 1,14                    | 2,26                     | 0,46                      | 1,81                   |
| 07/03/2024 | N.D.                    | 1,89                     | 0,40                      | 1,72                   |
| 08/03/2024 | N.D.                    | 1,91                     | 0,46                      | 1,72                   |
| 09/03/2024 | N.D.                    | 2,03                     | 0,48                      | 1,60                   |
| 10/03/2024 | N.D.                    | 2,03                     | 0,38                      | 1,65                   |
| 11/03/2024 | N.D.                    | 1,98                     | 0,42                      | 1,75                   |
| 12/03/2024 | N.D.                    | 2,12                     | 0,42                      | 1,72                   |
| 13/03/2024 | 1,31                    | 2,01                     | 0,40                      | 1,78                   |
| 14/03/2024 | N.D.                    | 1,91                     | 0,39                      | 1,80                   |
| 15/03/2024 | 1,42                    | 1,90                     | 0,39                      | 1,75                   |
| 16/03/2024 | N.D.                    | 1,84                     | 0,38                      | 1,64                   |
| 17/03/2024 | 1,56                    | 1,90                     | 0,38                      | 1,65                   |
| 18/03/2024 | N.D.                    | 1,90                     | 0,41                      | 1,72                   |
| 19/03/2024 | 2,08                    | 2,23                     | 0,42                      | 1,72                   |
| 20/03/2024 | N.D.                    | 1,97                     | 0,40                      | 1,74                   |
| 21/03/2024 | N.D.                    | 1,75                     | 0,39                      | 1,77                   |
| 22/03/2024 | N.D.                    | 2,13                     | 0,43                      | 1,79                   |
| 23/03/2024 | N.D.                    | 1,97                     | 0,40                      | 1,72                   |
| 24/03/2024 | N.D.                    | 2,00                     | 0,40                      | 1,78                   |
| 25/03/2024 | 1,40                    | 1,99                     | 0,40                      | 1,70                   |
| 26/03/2024 | 1,37                    | 2,01                     | 0,41                      | 1,70                   |
| 27/03/2024 | N.D.                    | 2,01                     | 0,44                      | 1,66                   |
| 28/03/2024 | N.D.                    | 2,04                     | 0,41                      | 1,71                   |
| 29/03/2024 | 9,30                    | 1,94                     | 0,42                      | 1,67                   |
| 30/03/2024 | N.D.                    | 1,87                     | 0,40                      | 1,68                   |
| 31/03/2024 | 1,32                    | 1,88                     | 0,40                      | 1,74                   |

## Tempi di Risposta PIS BULK - Gennaio 2024

| Data       | Interfacce PSD2 PIS Bulk [s] | Internet Banking PIS Bulk [s] | Corporate Banking PIS Bulk [s] | Mobile Banking PIS Bulk [s] |
|------------|------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| 01/01/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,99                           | N.A.                        |
| 02/01/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,99                           | N.A.                        |
| 03/01/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 1,16                           | N.A.                        |
| 04/01/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 1,12                           | N.A.                        |
| 05/01/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 1,13                           | N.A.                        |
| 06/01/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 1,11                           | N.A.                        |
| 07/01/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 1,13                           | N.A.                        |
| 08/01/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 1,10                           | N.A.                        |
| 09/01/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 1,06                           | N.A.                        |
| 10/01/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 1,03                           | N.A.                        |
| 11/01/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 1,09                           | N.A.                        |
| 12/01/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 1,17                           | N.A.                        |
| 13/01/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 1,07                           | N.A.                        |
| 14/01/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 1,05                           | N.A.                        |
| 15/01/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 1,06                           | N.A.                        |
| 16/01/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 1,05                           | N.A.                        |
| 17/01/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 1,09                           | N.A.                        |
| 18/01/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 1,00                           | N.A.                        |
| 19/01/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 1,02                           | N.A.                        |
| 20/01/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 1,00                           | N.A.                        |
| 21/01/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,98                           | N.A.                        |
| 22/01/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,99                           | N.A.                        |
| 23/01/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 1,00                           | N.A.                        |
| 24/01/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 1,00                           | N.A.                        |
| 25/01/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,97                           | N.A.                        |
| 26/01/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 1,00                           | N.A.                        |
| 27/01/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,95                           | N.A.                        |
| 28/01/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 1,02                           | N.A.                        |
| 29/01/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,98                           | N.A.                        |
| 30/01/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,99                           | N.A.                        |
| 31/01/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,99                           | N.A.                        |

## Tempi di Risposta PIS BULK - Febbraio 2024

| Data       | Interfacce PSD2 PIS Bulk [s] | Internet Banking PIS Bulk [s] | Corporate Banking PIS Bulk [s] | Mobile Banking PIS Bulk [s] |
|------------|------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| 01/02/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,99                           | N.A.                        |
| 02/02/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,99                           | N.A.                        |
| 03/02/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,99                           | N.A.                        |
| 04/02/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,99                           | N.A.                        |
| 05/02/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,99                           | N.A.                        |
| 06/02/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,99                           | N.A.                        |
| 07/02/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,99                           | N.A.                        |
| 08/02/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,48                           | N.A.                        |
| 09/02/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,52                           | N.A.                        |
| 10/02/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,50                           | N.A.                        |
| 11/02/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,53                           | N.A.                        |
| 12/02/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,55                           | N.A.                        |
| 13/02/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,52                           | N.A.                        |
| 14/02/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,52                           | N.A.                        |
| 15/02/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,51                           | N.A.                        |
| 16/02/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,51                           | N.A.                        |
| 17/02/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,50                           | N.A.                        |
| 18/02/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,50                           | N.A.                        |
| 19/02/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,52                           | N.A.                        |
| 20/02/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,52                           | N.A.                        |
| 21/02/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,51                           | N.A.                        |
| 22/02/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,53                           | N.A.                        |
| 23/02/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,51                           | N.A.                        |
| 24/02/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,52                           | N.A.                        |
| 25/02/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,49                           | N.A.                        |
| 26/02/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,51                           | N.A.                        |
| 27/02/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,49                           | N.A.                        |
| 28/02/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,49                           | N.A.                        |
| 29/02/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,49                           | N.A.                        |

## Tempi di Risposta PIS BULK - Marzo 2024

| Data       | Interfacce PSD2 PIS Bulk [s] | Internet Banking PIS Bulk [s] | Corporate Banking PIS Bulk [s] | Mobile Banking PIS Bulk [s] |
|------------|------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| 01/03/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,52                           | N.A.                        |
| 02/03/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,53                           | N.A.                        |
| 03/03/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,49                           | N.A.                        |
| 04/03/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,50                           | N.A.                        |
| 05/03/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,49                           | N.A.                        |
| 06/03/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,54                           | N.A.                        |
| 07/03/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,52                           | N.A.                        |
| 08/03/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,53                           | N.A.                        |
| 09/03/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,54                           | N.A.                        |
| 10/03/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,52                           | N.A.                        |
| 11/03/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,53                           | N.A.                        |
| 12/03/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,60                           | N.A.                        |
| 13/03/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,52                           | N.A.                        |
| 14/03/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,52                           | N.A.                        |
| 15/03/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,51                           | N.A.                        |
| 16/03/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,49                           | N.A.                        |
| 17/03/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,48                           | N.A.                        |
| 18/03/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,52                           | N.A.                        |
| 19/03/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,54                           | N.A.                        |
| 20/03/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,51                           | N.A.                        |
| 21/03/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,49                           | N.A.                        |
| 22/03/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,55                           | N.A.                        |
| 23/03/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,51                           | N.A.                        |
| 24/03/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,51                           | N.A.                        |
| 25/03/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,51                           | N.A.                        |
| 26/03/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,52                           | N.A.                        |
| 27/03/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,54                           | N.A.                        |
| 28/03/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,53                           | N.A.                        |
| 29/03/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,53                           | N.A.                        |
| 30/03/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,53                           | N.A.                        |
| 31/03/2024 | N.D.                         | N.A.                          | 0,49                           | N.A.                        |

## Tempi di Risposta PIIS - Gennaio 2024

| Data       | Interfacce PSD2 PIIS [s] | Internet Banking PIIS [s] | Corporate Banking PIIS [s] | Mobile Banking PIIS [s] |
|------------|--------------------------|---------------------------|----------------------------|-------------------------|
| 01/01/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 02/01/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 03/01/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 04/01/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 05/01/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 06/01/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 07/01/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 08/01/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 09/01/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 10/01/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 11/01/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 12/01/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 13/01/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 14/01/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 15/01/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 16/01/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 17/01/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 18/01/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 19/01/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 20/01/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 21/01/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 22/01/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 23/01/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 24/01/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 25/01/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 26/01/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 27/01/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 28/01/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 29/01/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 30/01/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 31/01/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |

## Tempi di Risposta PIIS - Febbraio 2024

| Data       | Interfacce PSD2 PIIS [s] | Internet Banking PIIS [s] | Corporate Banking PIIS [s] | Mobile Banking PIIS [s] |
|------------|--------------------------|---------------------------|----------------------------|-------------------------|
| 01/02/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 02/02/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 03/02/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 04/02/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 05/02/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 06/02/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 07/02/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 08/02/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 09/02/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 10/02/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 11/02/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 12/02/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 13/02/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 14/02/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 15/02/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 16/02/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 17/02/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 18/02/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 19/02/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 20/02/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 21/02/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 22/02/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 23/02/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 24/02/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 25/02/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 26/02/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 27/02/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 28/02/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 29/02/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |

## Tempi di Risposta PIIS - Marzo 2024

| Data       | Interfacce PSD2 PIIS [s] | Internet Banking PIIS [s] | Corporate Banking PIIS [s] | Mobile Banking PIIS [s] |
|------------|--------------------------|---------------------------|----------------------------|-------------------------|
| 01/03/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 02/03/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 03/03/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 04/03/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 05/03/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 06/03/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 07/03/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 08/03/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 09/03/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 10/03/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 11/03/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 12/03/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 13/03/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 14/03/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 15/03/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 16/03/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 17/03/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 18/03/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 19/03/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 20/03/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 21/03/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 22/03/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 23/03/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 24/03/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 25/03/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 26/03/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 27/03/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 28/03/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 29/03/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 30/03/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 31/03/2024 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |