

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

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

**Periodo: dal 01/09/2019 al 31/12/2019**



# Sommario

## Sommario

|  |    |
|--|----|
| Introduzione .....   | 3  |
| Definizione KPI .....  | 4  |
| UpTime / DownTime - Settembre 2019.....                                      | 5  |
| UpTime / DownTime - Ottobre 2019 .....                                       | 6  |
| UpTime / DownTime - Novembre 2019.....                                       | 7  |
| UpTime / DownTime - Dicembre 2019.....                                       | 8  |
| Error rate – Settembre 2019, Ottobre 2019, Novembre 2019, Dicembre 2019..... | 9  |
| Tempi di Risposta - Settembre 2019 .....                                     | 9  |
| Tempi di Risposta - Ottobre 2019 .....                                       | 11 |
| Tempi di Risposta - Novembre 2019 .....                                      | 12 |
| Tempi di Risposta - Dicembre 2019.....                                       | 13 |

## 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 – 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 – 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  |

## UpTime / DownTime - Settembre 2019

| Data       | Interfacce PSD2 Uptime [%] | Interfacce PSD2 Downtime [%] | Internet Banking Uptime [%] | Internet Banking Downtime [%] |
|------------|----------------------------|------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| 01/09/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 100.000                     | 0                             |
| 02/09/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.792                      | 0.208                         |
| 03/09/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.491                      | 0.509                         |
| 04/09/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.175                      | 0.825                         |
| 05/09/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.340                      | 0.66                          |
| 06/09/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.450                      | 0.55                          |
| 07/09/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.529                      | 0.471                         |
| 08/09/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.588                      | 0.412                         |
| 09/09/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.633                      | 0.367                         |
| 10/09/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.670                      | 0.33                          |
| 11/09/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.700                      | 0.3                           |
| 12/09/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.719                      | 0.281                         |
| 13/09/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.701                      | 0.299                         |
| 14/09/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.722                      | 0.278                         |
| 15/09/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.741                      | 0.259                         |
| 16/09/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.757                      | 0.243                         |
| 17/09/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.771                      | 0.229                         |
| 18/09/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.784                      | 0.216                         |
| 19/09/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.795                      | 0.205                         |
| 20/09/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.509                      | 0.491                         |
| 21/09/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.054                      | 0.946                         |
| 22/09/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 98.640                      | 1.36                          |
| 23/09/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 98.439                      | 1.561                         |
| 24/09/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 98.504                      | 1.496                         |
| 25/09/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 98.564                      | 1.436                         |
| 26/09/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 98.618                      | 1.382                         |
| 27/09/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 98.668                      | 1.332                         |
| 28/09/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 98.715                      | 1.285                         |
| 29/09/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 98.760                      | 1.24                          |
| 30/09/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 98.799                      | 1.201                         |

## UpTime / DownTime - Ottobre 2019

| Data       | Interfacce PSD2 Uptime [%] | Interfacce PSD2 Downtime [%] | Internet Banking Uptime [%] | Internet Banking Downtime [%] |
|------------|----------------------------|------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| 01/10/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 98.836                      | 1.164                         |
| 02/10/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 98.811                      | 1.189                         |
| 03/10/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 98.846                      | 1.154                         |
| 04/10/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 98.880                      | 1.12                          |
| 05/10/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 98.912                      | 1.088                         |
| 06/10/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 98.942                      | 1.058                         |
| 07/10/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 98.943                      | 1.057                         |
| 08/10/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 98.971                      | 1.029                         |
| 09/10/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 98.998                      | 1.002                         |
| 10/10/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.023                      | 0.977                         |
| 11/10/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.045                      | 0.955                         |
| 12/10/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.067                      | 0.933                         |
| 13/10/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.089                      | 0.911                         |
| 14/10/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.107                      | 0.893                         |
| 15/10/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.127                      | 0.873                         |
| 16/10/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.146                      | 0.854                         |
| 17/10/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.164                      | 0.836                         |
| 18/10/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.182                      | 0.818                         |
| 19/10/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.199                      | 0.801                         |
| 20/10/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.215                      | 0.785                         |
| 21/10/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.230                      | 0.77                          |
| 22/10/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.233                      | 0.767                         |
| 23/10/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.247                      | 0.753                         |
| 24/10/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.261                      | 0.739                         |
| 25/10/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.274                      | 0.726                         |
| 26/10/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.287                      | 0.713                         |
| 27/10/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.299                      | 0.701                         |
| 28/10/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.312                      | 0.688                         |
| 29/10/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.323                      | 0.677                         |
| 30/10/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.334                      | 0.666                         |
| 31/10/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.345                      | 0.655                         |

## UpTime / DownTime - Novembre 2019

| Data       | Interface PSD2 Uptime [%] | Interface PSD2 Downtime [%] | Internet Banking Uptime [%] | Internet Banking Downtime [%] |
|------------|---------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| 01/11/2019 | N.D.                      | N.D.                        | 99.355                      | 0.645                         |
| 02/11/2019 | N.D.                      | N.D.                        | 99.366                      | 0.634                         |
| 03/11/2019 | N.D.                      | N.D.                        | 99.376                      | 0.624                         |
| 04/11/2019 | N.D.                      | N.D.                        | 99.385                      | 0.615                         |
| 05/11/2019 | N.D.                      | N.D.                        | 99.394                      | 0.606                         |
| 06/11/2019 | N.D.                      | N.D.                        | 99.403                      | 0.597                         |
| 07/11/2019 | N.D.                      | N.D.                        | 99.411                      | 0.589                         |
| 08/11/2019 | N.D.                      | N.D.                        | 99.419                      | 0.581                         |
| 09/11/2019 | N.D.                      | N.D.                        | 99.428                      | 0.572                         |
| 10/11/2019 | N.D.                      | N.D.                        | 99.436                      | 0.564                         |
| 11/11/2019 | N.D.                      | N.D.                        | 99.443                      | 0.557                         |
| 12/11/2019 | N.D.                      | N.D.                        | 99.451                      | 0.549                         |
| 13/11/2019 | N.D.                      | N.D.                        | 99.459                      | 0.541                         |
| 14/11/2019 | N.D.                      | N.D.                        | 99.466                      | 0.534                         |
| 15/11/2019 | N.D.                      | N.D.                        | 99.473                      | 0.527                         |
| 16/11/2019 | N.D.                      | N.D.                        | 99.480                      | 0.52                          |
| 17/11/2019 | N.D.                      | N.D.                        | 99.486                      | 0.514                         |
| 18/11/2019 | N.D.                      | N.D.                        | 99.492                      | 0.508                         |
| 19/11/2019 | N.D.                      | N.D.                        | 99.499                      | 0.501                         |
| 20/11/2019 | N.D.                      | N.D.                        | 99.505                      | 0.495                         |
| 21/11/2019 | N.D.                      | N.D.                        | 99.493                      | 0.507                         |
| 22/11/2019 | N.D.                      | N.D.                        | 99.499                      | 0.501                         |
| 23/11/2019 | N.D.                      | N.D.                        | 99.505                      | 0.495                         |
| 24/11/2019 | N.D.                      | N.D.                        | 99.511                      | 0.489                         |
| 25/11/2019 | N.D.                      | N.D.                        | 99.517                      | 0.483                         |
| 26/11/2019 | N.D.                      | N.D.                        | 99.522                      | 0.478                         |
| 27/11/2019 | N.D.                      | N.D.                        | 99.528                      | 0.472                         |
| 28/11/2019 | N.D.                      | N.D.                        | 99.533                      | 0.467                         |
| 29/11/2019 | N.D.                      | N.D.                        | 99.538                      | 0.462                         |
| 30/11/2019 | N.D.                      | N.D.                        | 99.543                      | 0.457                         |

## UpTime / DownTime - Dicembre 2019

| Data       | Interfacce PSD2 Uptime [%] | Interfacce PSD2 Downtime [%] | Internet Banking Uptime [%] | Internet Banking Downtime [%] |
|------------|----------------------------|------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| 01/12/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.548                      | 0.452                         |
| 02/12/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.553                      | 0.447                         |
| 03/12/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.551                      | 0.449                         |
| 04/12/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.556                      | 0.444                         |
| 05/12/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.560                      | 0.44                          |
| 06/12/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.559                      | 0.441                         |
| 07/12/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.562                      | 0.438                         |
| 08/12/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.567                      | 0.433                         |
| 09/12/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.571                      | 0.429                         |
| 10/12/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.573                      | 0.427                         |
| 11/12/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.568                      | 0.432                         |
| 12/12/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.572                      | 0.428                         |
| 13/12/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.576                      | 0.424                         |
| 14/12/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.580                      | 0.42                          |
| 15/12/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.584                      | 0.416                         |
| 16/12/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.588                      | 0.412                         |
| 17/12/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.585                      | 0.415                         |
| 18/12/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.588                      | 0.412                         |
| 19/12/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.584                      | 0.416                         |
| 20/12/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.587                      | 0.413                         |
| 21/12/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.591                      | 0.409                         |
| 22/12/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.595                      | 0.405                         |
| 23/12/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.598                      | 0.402                         |
| 24/12/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.602                      | 0.398                         |
| 25/12/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.605                      | 0.395                         |
| 26/12/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.609                      | 0.391                         |
| 27/12/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.612                      | 0.388                         |
| 28/12/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.615                      | 0.385                         |
| 29/12/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.618                      | 0.382                         |
| 30/12/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.622                      | 0.378                         |
| 31/12/2019 | N.D.                       | N.D.                         | 99.625                      | 0.375                         |



## Error rate – Settembre 2019, Ottobre 2019, Novembre 2019, Dicembre 2019

| Data       | Error rate [%] | Data       | Error rate [%] | Data       | Error rate [%] | Data       | Error rate [%] |
|------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|
| 01/09/2019 | N.D.           | 01/10/2019 | N.D.           | 01/11/2019 | N.D.           | 01/12/2019 | N.D.           |
| 02/09/2019 | N.D.           | 02/10/2019 | N.D.           | 02/11/2019 | N.D.           | 02/12/2019 | N.D.           |
| 03/09/2019 | N.D.           | 03/10/2019 | N.D.           | 03/11/2019 | N.D.           | 03/12/2019 | N.D.           |
| 04/09/2019 | N.D.           | 04/10/2019 | N.D.           | 04/11/2019 | N.D.           | 04/12/2019 | N.D.           |
| 05/09/2019 | N.D.           | 05/10/2019 | N.D.           | 05/11/2019 | N.D.           | 05/12/2019 | N.D.           |
| 06/09/2019 | N.D.           | 06/10/2019 | N.D.           | 06/11/2019 | N.D.           | 06/12/2019 | N.D.           |
| 07/09/2019 | N.D.           | 07/10/2019 | N.D.           | 07/11/2019 | N.D.           | 07/12/2019 | N.D.           |
| 08/09/2019 | N.D.           | 08/10/2019 | N.D.           | 08/11/2019 | N.D.           | 08/12/2019 | N.D.           |
| 09/09/2019 | N.D.           | 09/10/2019 | N.D.           | 09/11/2019 | N.D.           | 09/12/2019 | N.D.           |
| 10/09/2019 | N.D.           | 10/10/2019 | N.D.           | 10/11/2019 | N.D.           | 10/12/2019 | N.D.           |
| 11/09/2019 | N.D.           | 11/10/2019 | N.D.           | 11/11/2019 | N.D.           | 11/12/2019 | N.D.           |
| 12/09/2019 | N.D.           | 12/10/2019 | N.D.           | 12/11/2019 | N.D.           | 12/12/2019 | N.D.           |
| 13/09/2019 | N.D.           | 13/10/2019 | N.D.           | 13/11/2019 | N.D.           | 13/12/2019 | N.D.           |
| 14/09/2019 | N.D.           | 14/10/2019 | N.D.           | 14/11/2019 | N.D.           | 14/12/2019 | N.D.           |
| 15/09/2019 | N.D.           | 15/10/2019 | N.D.           | 15/11/2019 | N.D.           | 15/12/2019 | N.D.           |
| 16/09/2019 | N.D.           | 16/10/2019 | N.D.           | 16/11/2019 | N.D.           | 16/12/2019 | N.D.           |
| 17/09/2019 | N.D.           | 17/10/2019 | N.D.           | 17/11/2019 | N.D.           | 17/12/2019 | N.D.           |
| 18/09/2019 | N.D.           | 18/10/2019 | N.D.           | 18/11/2019 | N.D.           | 18/12/2019 | N.D.           |
| 19/09/2019 | N.D.           | 19/10/2019 | N.D.           | 19/11/2019 | N.D.           | 19/12/2019 | N.D.           |
| 20/09/2019 | N.D.           | 20/10/2019 | N.D.           | 20/11/2019 | N.D.           | 20/12/2019 | N.D.           |
| 21/09/2019 | N.D.           | 21/10/2019 | N.D.           | 21/11/2019 | N.D.           | 21/12/2019 | N.D.           |
| 22/09/2019 | N.D.           | 22/10/2019 | N.D.           | 22/11/2019 | N.D.           | 22/12/2019 | N.D.           |
| 23/09/2019 | N.D.           | 23/10/2019 | N.D.           | 23/11/2019 | N.D.           | 23/12/2019 | N.D.           |
| 24/09/2019 | N.D.           | 24/10/2019 | N.D.           | 24/11/2019 | N.D.           | 24/12/2019 | N.D.           |
| 25/09/2019 | N.D.           | 25/10/2019 | N.D.           | 25/11/2019 | N.D.           | 25/12/2019 | N.D.           |
| 26/09/2019 | N.D.           | 26/10/2019 | N.D.           | 26/11/2019 | N.D.           | 26/12/2019 | N.D.           |
| 27/09/2019 | N.D.           | 27/10/2019 | N.D.           | 27/11/2019 | N.D.           | 27/12/2019 | N.D.           |
| 28/09/2019 | N.D.           | 28/10/2019 | N.D.           | 28/11/2019 | N.D.           | 28/12/2019 | N.D.           |
| 29/09/2019 | N.D.           | 29/10/2019 | N.D.           | 29/11/2019 | N.D.           | 29/12/2019 | N.D.           |
| 30/09/2019 | N.D.           | 30/10/2019 | N.D.           | 30/11/2019 | N.D.           | 30/12/2019 | N.D.           |
|            |                | 31/10/2019 |                |            | N.D.           | 31/12/2019 | N.D.           |

## Tempi di Risposta - Settembre 2019

| Data | Interfacce PSD2 | Interfacce PSD2 | Interfacce PSD2 | Internet | Internet | Internet |
|------|-----------------|-----------------|-----------------|----------|----------|----------|
|------|-----------------|-----------------|-----------------|----------|----------|----------|

|                   | Ais [s] | PIS Single [s] | PIS Bulk [s] | Banking Ais [s] | Banking PIS Single [s] | Banking PIS Bulk [s] |
|-------------------|---------|----------------|--------------|-----------------|------------------------|----------------------|
| <b>01/09/2019</b> | N.D.    | N.D.           | N.D.         | 0.007           | 2,04                   | N.D.                 |
| <b>02/09/2019</b> | N.D.    | N.D.           | N.D.         | 0.007           | 2.060                  | N.D.                 |
| <b>03/09/2019</b> | N.D.    | N.D.           | N.D.         | 0.007           | 1.998                  | N.D.                 |
| <b>04/09/2019</b> | N.D.    | N.D.           | N.D.         | 0.007           | 2.012                  | N.D.                 |
| <b>05/09/2019</b> | N.D.    | N.D.           | N.D.         | 0.007           | 2.007                  | N.D.                 |
| <b>06/09/2019</b> | N.D.    | N.D.           | N.D.         | 0.007           | 2.023                  | N.D.                 |
| <b>07/09/2019</b> | N.D.    | N.D.           | N.D.         | 0.007           | 2.023                  | N.D.                 |
| <b>08/09/2019</b> | N.D.    | N.D.           | N.D.         | 0.007           | 1.970                  | N.D.                 |
| <b>09/09/2019</b> | N.D.    | N.D.           | N.D.         | 0.007           | 1.986                  | N.D.                 |
| <b>10/09/2019</b> | N.D.    | N.D.           | N.D.         | 0.007           | 2.005                  | N.D.                 |
| <b>11/09/2019</b> | N.D.    | N.D.           | N.D.         | 0.007           | 2.020                  | N.D.                 |
| <b>12/09/2019</b> | N.D.    | N.D.           | N.D.         | 0.007           | 2.004                  | N.D.                 |
| <b>13/09/2019</b> | N.D.    | N.D.           | N.D.         | 0.007           | 2.023                  | N.D.                 |
| <b>14/09/2019</b> | N.D.    | N.D.           | N.D.         | 0.007           | 2.023                  | N.D.                 |
| <b>15/09/2019</b> | N.D.    | N.D.           | N.D.         | 0.007           | 2.023                  | N.D.                 |
| <b>16/09/2019</b> | N.D.    | N.D.           | N.D.         | 0.316           | 2.023                  | N.D.                 |
| <b>17/09/2019</b> | N.D.    | N.D.           | N.D.         | 0.007           | 2.024                  | N.D.                 |
| <b>18/09/2019</b> | N.D.    | N.D.           | N.D.         | 0.007           | 2.023                  | N.D.                 |
| <b>19/09/2019</b> | N.D.    | N.D.           | N.D.         | 0.007           | 2.105                  | N.D.                 |
| <b>20/09/2019</b> | N.D.    | N.D.           | N.D.         | 0.007           | 2.161                  | N.D.                 |
| <b>21/09/2019</b> | N.D.    | N.D.           | N.D.         | 0.007           | 2.105                  | N.D.                 |
| <b>22/09/2019</b> | N.D.    | N.D.           | N.D.         | 0.007           | 2.148                  | N.D.                 |
| <b>23/09/2019</b> | N.D.    | N.D.           | N.D.         | 0.007           | 2.013                  | N.D.                 |
| <b>24/09/2019</b> | N.D.    | N.D.           | N.D.         | 0.007           | 2.035                  | N.D.                 |
| <b>25/09/2019</b> | N.D.    | N.D.           | N.D.         | 0.007           | 2.030                  | N.D.                 |
| <b>26/09/2019</b> | N.D.    | N.D.           | N.D.         | 0.007           | 2.010                  | N.D.                 |
| <b>27/09/2019</b> | N.D.    | N.D.           | N.D.         | 0.007           | 2.027                  | N.D.                 |
| <b>28/09/2019</b> | N.D.    | N.D.           | N.D.         | 0.007           | 2.012                  | N.D.                 |
| <b>29/09/2019</b> | N.D.    | N.D.           | N.D.         | 0.007           | 2.014                  | N.D.                 |
| <b>30/09/2019</b> | N.D.    | N.D.           | N.D.         | 0.007           | 1.994                  | N.D.                 |

## Tempi di Risposta - Ottobre 2019

| Data       | Interfacce PSD2<br>Ais [s] | Interfacce PSD2<br>PIS Single [s] | Interfacce PSD2<br>PIS Bulk [s] | Internet<br>Banking Ais [s] | Internet<br>Banking PIS<br>Single [s] | Internet<br>Banking PIS<br>Bulk [s] |
|------------|----------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|
| 01/10/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.022                                 | N.D.                                |
| 02/10/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.004                                 | N.D.                                |
| 03/10/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.038                                 | N.D.                                |
| 04/10/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.024                                 | N.D.                                |
| 05/10/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.024                                 | N.D.                                |
| 06/10/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.017                                 | N.D.                                |
| 07/10/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.013                                 | N.D.                                |
| 08/10/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.008                       | 2.021                                 | N.D.                                |
| 09/10/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.008                       | 2.037                                 | N.D.                                |
| 10/10/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.008                       | 2.024                                 | N.D.                                |
| 11/10/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.008                       | 2.018                                 | N.D.                                |
| 12/10/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.024                                 | N.D.                                |
| 13/10/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.028                                 | N.D.                                |
| 14/10/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.007                                 | N.D.                                |
| 15/10/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.043                                 | N.D.                                |
| 16/10/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.022                                 | N.D.                                |
| 17/10/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.001                                 | N.D.                                |
| 18/10/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.023                                 | N.D.                                |
| 19/10/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.014                                 | N.D.                                |
| 20/10/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.024                                 | N.D.                                |
| 21/10/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.023                                 | N.D.                                |
| 22/10/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.011                                 | N.D.                                |
| 23/10/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.008                       | 2.004                                 | N.D.                                |
| 24/10/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.008                       | 2.003                                 | N.D.                                |
| 25/10/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.020                                 | N.D.                                |
| 26/10/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.024                                 | N.D.                                |
| 27/10/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.030                                 | N.D.                                |
| 28/10/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.029                                 | N.D.                                |
| 29/10/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.008                       | 2.019                                 | N.D.                                |
| 30/10/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.014                                 | N.D.                                |
| 31/10/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.051                       | 2.021                                 | N.D.                                |

## Tempi di Risposta - Novembre 2019

| Data       | Interfacce PSD2<br>Ais [s] | Interfacce PSD2<br>PIS Single [s] | Interfacce PSD2<br>PIS Bulk [s] | Internet<br>Banking Ais [s] | Internet<br>Banking PIS<br>Single [s] | Internet<br>Banking PIS<br>Bulk [s] |
|------------|----------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|
| 01/11/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.016                                 | N.D.                                |
| 02/11/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.021                                 | N.D.                                |
| 03/11/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.011                                 | N.D.                                |
| 04/11/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.026                                 | N.D.                                |
| 05/11/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.026                                 | N.D.                                |
| 06/11/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.009                                 | N.D.                                |
| 07/11/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.007                                 | N.D.                                |
| 08/11/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.017                                 | N.D.                                |
| 09/11/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.025                                 | N.D.                                |
| 10/11/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 1.930                                 | N.D.                                |
| 11/11/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 1.980                                 | N.D.                                |
| 12/11/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.019                                 | N.D.                                |
| 13/11/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.020                                 | N.D.                                |
| 14/11/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.099                                 | N.D.                                |
| 15/11/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.099                                 | N.D.                                |
| 16/11/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.020                                 | N.D.                                |
| 17/11/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.120                                 | N.D.                                |
| 18/11/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.004                                 | N.D.                                |
| 19/11/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.022                                 | N.D.                                |
| 20/11/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.019                                 | N.D.                                |
| 21/11/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 1.992                                 | N.D.                                |
| 22/11/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 1.912                                 | N.D.                                |
| 23/11/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 1.922                                 | N.D.                                |
| 24/11/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 1.992                                 | N.D.                                |
| 25/11/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 1.998                                 | N.D.                                |
| 26/11/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 1.992                                 | N.D.                                |
| 27/11/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 1.592                                 | N.D.                                |
| 28/11/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 1.542                                 | N.D.                                |
| 29/11/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 1.992                                 | N.D.                                |
| 30/11/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.016                                 | N.D.                                |

## Tempi di Risposta - Dicembre 2019

| Data       | Interfacce PSD2<br>Ais [s] | Interfacce PSD2<br>PIS Single [s] | Interfacce PSD2<br>PIS Bulk [s] | Internet<br>Banking Ais [s] | Internet<br>Banking PIS<br>Single [s] | Internet<br>Banking PIS<br>Bulk [s] |
|------------|----------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|
| 01/12/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.017                                 | N.D.                                |
| 02/12/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.031                                 | N.D.                                |
| 03/12/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.059                                 | N.D.                                |
| 04/12/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.030                                 | N.D.                                |
| 05/12/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.017                                 | N.D.                                |
| 06/12/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.031                                 | N.D.                                |
| 07/12/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.016                                 | N.D.                                |
| 08/12/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 1.990                                 | N.D.                                |
| 09/12/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 1.997                                 | N.D.                                |
| 10/12/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.019                                 | N.D.                                |
| 11/12/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.011                                 | N.D.                                |
| 12/12/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 1.997                                 | N.D.                                |
| 13/12/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.029                                 | N.D.                                |
| 14/12/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.032                                 | N.D.                                |
| 15/12/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.023                                 | N.D.                                |
| 16/12/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.015                                 | N.D.                                |
| 17/12/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.008                                 | N.D.                                |
| 18/12/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.022                                 | N.D.                                |
| 19/12/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.017                                 | N.D.                                |
| 20/12/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.008                                 | N.D.                                |
| 21/12/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.030                                 | N.D.                                |
| 22/12/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.017                                 | N.D.                                |
| 23/12/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.031                                 | N.D.                                |
| 24/12/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.016                                 | N.D.                                |
| 25/12/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 1.990                                 | N.D.                                |
| 26/12/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 1.997                                 | N.D.                                |
| 27/12/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.022                                 | N.D.                                |
| 28/12/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.017                                 | N.D.                                |
| 29/12/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.008                                 | N.D.                                |
| 30/12/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.059                                 | N.D.                                |
| 31/12/2019 | N.D.                       | N.D.                              | N.D.                            | 0.007                       | 2.043                                 | N.D.                                |