

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

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

Periodo:

da Ottobre 2022

a Dicembre 2022

1 Sommario

| | |
|---|--|
| Legenda | 5 |
| UpTime / DownTime - Valore personale | Errore. Il segnalibro non è definito. |
| UpTime / DownTime - Valore personale | Errore. Il segnalibro non è definito. |
| UpTime / DownTime - Valore personale | Errore. Il segnalibro non è definito. |
| Error rate - Valore personale | Errore. Il segnalibro non è definito. |
| Error rate - Valore personale | Errore. Il segnalibro non è definito. |
| Error rate - Valore personale | Errore. Il segnalibro non è definito. |
| Tempi di Risposta AIS - Valore personale | Errore. Il segnalibro non è definito. |
| Tempi di Risposta AIS - Valore personale | Errore. Il segnalibro non è definito. |
| Tempi di Risposta AIS - Valore personale | Errore. Il segnalibro non è definito. |
| Tempi di Risposta PIS Single - Valore personale .. | Errore. Il segnalibro non è definito. |
| Tempi di Risposta PIS Single - Valore personale .. | Errore. Il segnalibro non è definito. |
| Tempi di Risposta PIS Single - Valore personale .. | Errore. Il segnalibro non è definito. |
| Tempi di Risposta PIS BULK - Valore personale .. | Errore. Il segnalibro non è definito. |
| Tempi di Risposta PIS BULK - Valore personale .. | Errore. Il segnalibro non è definito. |
| Tempi di Risposta PIS BULK - Valore personale .. | Errore. Il segnalibro non è definito. |
| Tempi di Risposta PIIS - Valore personale | Errore. Il segnalibro non è definito. |
| Tempi di Risposta PIIS - Valore personale | Errore. Il segnalibro non è definito. |
| Tempi di Risposta PIIS - Valore personale | Errore. Il segnalibro non è definito. |

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

| KPI | Descrizione | Funzionalità considerata |
|-----------------------------------|---|---|
| Mobile Banking – Uptime | Percentuale di disponibilità del canale Corporate Banking sul totale delle ore di disponibilità previsto. | Monitorate attivamente: Accesso Visualizzazione Saldo Visualizzazione Lista Movimenti Emissione bonifico SEPA |
| Mobile Banking -- Downtime | Percentuale di indisponibilità del canale Corporate Banking sul totale delle ore di disponibilità previsto. | Monitorate attivamente: Accesso Visualizzazione Saldo Visualizzazione Lista Movimenti Emissione bonifico SEPA |

Legenda

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

UpTime / DownTime - Ottobre 2022

| Data | Interfacce PSD2 Uptime [%] | Interfacce PSD2 Downtime [%] | Internet Banking Uptime [%] | Internet Banking Downtime [%] | Mobile Banking Uptime [%] | Mobile Banking Downtime [%] |
|------------|-------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|--|------------------------------------|--------------------------------------|
| 1/10/2022 | 100 | 0 | 99,757 | 0,243 | 100 | 0 |
| 2/10/2022 | 100 | 0 | 99,757 | 0,243 | 100 | 0 |
| 3/10/2022 | 100 | 0 | 99,809 | 0,191 | 99,931 | 0,069 |
| 4/10/2022 | 100 | 0 | 99,653 | 0,347 | 99,757 | 0,243 |
| 5/10/2022 | 100 | 0 | 99,583 | 0,417 | 99,965 | 0,035 |
| 6/10/2022 | 100 | 0 | 99,809 | 0,191 | 100 | 0 |
| 7/10/2022 | 100 | 0 | 99,722 | 0,278 | 100 | 0 |
| 8/10/2022 | 100 | 0 | 99,757 | 0,243 | 100 | 0 |
| 9/10/2022 | 100 | 0 | 99,688 | 0,313 | 99,896 | 0,104 |
| 10/10/2022 | 100 | 0 | 99,566 | 0,434 | 99,965 | 0,035 |
| 11/10/2022 | 100 | 0 | 99,913 | 0,087 | 99,965 | 0,035 |
| 12/10/2022 | 100 | 0 | 99,844 | 0,156 | 99,931 | 0,069 |
| 13/10/2022 | 100 | 0 | 99,74 | 0,26 | 100 | 0 |
| 14/10/2022 | 100 | 0 | 99,965 | 0,035 | 100 | 0 |
| 15/10/2022 | 100 | 0 | 99,931 | 0,069 | 100 | 0 |
| 16/10/2022 | 100 | 0 | 99,844 | 0,156 | 99,965 | 0,035 |
| 17/10/2022 | 100 | 0 | 99,965 | 0,035 | 100 | 0 |
| 18/10/2022 | 100 | 0 | 99,878 | 0,122 | 100 | 0 |
| 19/10/2022 | 100 | 0 | 99,948 | 0,052 | 99,965 | 0,035 |
| 20/10/2022 | 100 | 0 | 99,792 | 0,208 | 100 | 0 |
| 21/10/2022 | 100 | 0 | 99,983 | 0,017 | 100 | 0 |
| 22/10/2022 | 100 | 0 | 99,983 | 0,017 | 100 | 0 |
| 23/10/2022 | 100 | 0 | 99,861 | 0,139 | 99,931 | 0,069 |
| 24/10/2022 | 100 | 0 | 99,913 | 0,087 | 99,826 | 0,174 |
| 25/10/2022 | 100 | 0 | 99,826 | 0,174 | 100 | 0 |
| 26/10/2022 | 100 | 0 | 99,983 | 0,017 | 99,792 | 0,208 |
| 27/10/2022 | 100 | 0 | 99,931 | 0,069 | 99,271 | 0,729 |
| 28/10/2022 | 100 | 0 | 99,913 | 0,087 | 99,722 | 0,278 |
| 29/10/2022 | 100 | 0 | 99,965 | 0,035 | 99,826 | 0,174 |
| 30/10/2022 | 100 | 0 | 99,774 | 0,226 | 100 | 0 |
| 31/10/2022 | 100 | 0 | 99,809 | 0,191 | 99,931 | 0,069 |

UpTime / DownTime - Novembre 2022

| Data | Interface PSD2 Uptime [%] | Interface PSD2 Downtime [%] | Internet Banking Uptime [%] | Internet Banking Downtime [%] | Mobile Banking Uptime [%] | Mobile Banking Downtime [%] |
|------------|------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|--|------------------------------------|--------------------------------------|
| 1/11/2022 | 100 | 0 | 99,809 | 0,191 | 100 | 0 |
| 2/11/2022 | 100 | 0 | 99,948 | 0,052 | 100 | 0 |
| 3/11/2022 | 100 | 0 | 99,74 | 0,26 | 99,965 | 0,035 |
| 4/11/2022 | 100 | 0 | 99,931 | 0,069 | 100 | 0 |
| 5/11/2022 | 100 | 0 | 99,896 | 0,104 | 99,965 | 0,035 |
| 6/11/2022 | 100 | 0 | 99,722 | 0,278 | 99,965 | 0,035 |
| 7/11/2022 | 100 | 0 | 99,757 | 0,243 | 99,931 | 0,069 |
| 8/11/2022 | 100 | 0 | 99,826 | 0,174 | 99,792 | 0,208 |
| 9/11/2022 | 100 | 0 | 99,757 | 0,243 | 99,931 | 0,069 |
| 10/11/2022 | 100 | 0 | 99,67 | 0,33 | 100 | 0 |
| 11/11/2022 | 100 | 0 | 99,757 | 0,243 | 100 | 0 |
| 12/11/2022 | 100 | 0 | 99,913 | 0,087 | 100 | 0 |
| 13/11/2022 | 100 | 0 | 99,688 | 0,313 | 100 | 0 |
| 14/11/2022 | 100 | 0 | 99,635 | 0,365 | 99,514 | 0,486 |
| 15/11/2022 | 100 | 0 | 99,931 | 0,069 | 99,896 | 0,104 |
| 16/11/2022 | 100 | 0 | 99,757 | 0,243 | 99,792 | 0,208 |
| 17/11/2022 | 100 | 0 | 99,809 | 0,191 | 99,965 | 0,035 |
| 18/11/2022 | 100 | 0 | 99,792 | 0,208 | 99,965 | 0,035 |
| 19/11/2022 | 100 | 0 | 99,931 | 0,069 | 100 | 0 |
| 20/11/2022 | 100 | 0 | 99,826 | 0,174 | 99,931 | 0,069 |
| 21/11/2022 | 100 | 0 | 99,201 | 0,799 | 99,583 | 0,417 |
| 22/11/2022 | 100 | 0 | 99,965 | 0,035 | 99,965 | 0,035 |
| 23/11/2022 | 100 | 0 | 99,983 | 0,017 | 100 | 0 |
| 24/11/2022 | 100 | 0 | 99,913 | 0,087 | 100 | 0 |
| 25/11/2022 | 100 | 0 | 99,983 | 0,017 | 100 | 0 |
| 26/11/2022 | 100 | 0 | 99,948 | 0,052 | 100 | 0 |
| 27/11/2022 | 100 | 0 | 99,948 | 0,052 | 99,965 | 0,035 |
| 28/11/2022 | 100 | 0 | 99,983 | 0,017 | 100 | 0 |
| 29/11/2022 | 100 | 0 | 99,965 | 0,035 | 99,965 | 0,035 |
| 30/11/2022 | 93,3 | 6,7 | 99,931 | 0,069 | 100 | 0 |

UpTime / DownTime - Dicembre 2022

| Data | Interface PSD2 Uptime [%] | Interface PSD2 Downtime [%] | Internet Banking Uptime [%] | Internet Banking Downtime [%] | Mobile Banking Uptime [%] | Mobile Banking Downtime [%] |
|------------|------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|--|------------------------------------|--------------------------------------|
| 1/12/2022 | 100 | 0 | 99,913 | 0,087 | 100 | 0 |
| 2/12/2022 | 100 | 0 | 99,861 | 0,139 | 99,965 | 0,035 |
| 3/12/2022 | 100 | 0 | 99,896 | 0,104 | 100 | 0 |
| 4/12/2022 | 100 | 0 | 99,618 | 0,382 | 100 | 0 |
| 5/12/2022 | 100 | 0 | 99,844 | 0,156 | 99,896 | 0,104 |
| 6/12/2022 | 100 | 0 | 99,861 | 0,139 | 99,931 | 0,069 |
| 7/12/2022 | 100 | 0 | 99,826 | 0,174 | 100 | 0 |
| 8/12/2022 | 100 | 0 | 99,931 | 0,069 | 99,931 | 0,069 |
| 9/12/2022 | 100 | 0 | 99,722 | 0,278 | 100 | 0 |
| 10/12/2022 | 100 | 0 | 99,774 | 0,226 | 100 | 0 |
| 11/12/2022 | 100 | 0 | 99,774 | 0,226 | 100 | 0 |
| 12/12/2022 | 100 | 0 | 99,844 | 0,156 | 99,826 | 0,174 |
| 13/12/2022 | 100 | 0 | 99,913 | 0,087 | 99,792 | 0,208 |
| 14/12/2022 | 100 | 0 | 99,878 | 0,122 | 100 | 0 |
| 15/12/2022 | 100 | 0 | 99,74 | 0,26 | 99,271 | 0,729 |
| 16/12/2022 | 100 | 0 | 99,896 | 0,104 | 99,965 | 0,035 |
| 17/12/2022 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 |
| 18/12/2022 | 100 | 0 | 99,965 | 0,035 | 99,965 | 0,035 |
| 19/12/2022 | 100 | 0 | 99,913 | 0,087 | 100 | 0 |
| 20/12/2022 | 100 | 0 | 99,983 | 0,017 | 99,965 | 0,035 |
| 21/12/2022 | 100 | 0 | 99,948 | 0,052 | 100 | 0 |
| 22/12/2022 | 100 | 0 | 99,948 | 0,052 | 100 | 0 |
| 23/12/2022 | 100 | 0 | 99,896 | 0,104 | 99,965 | 0,035 |
| 24/12/2022 | 100 | 0 | 99,896 | 0,104 | 99,896 | 0,104 |
| 25/12/2022 | 100 | 0 | 99,826 | 0,174 | 99,965 | 0,035 |
| 26/12/2022 | 100 | 0 | 99,913 | 0,087 | 99,965 | 0,035 |
| 27/12/2022 | 100 | 0 | 99,792 | 0,208 | 99,965 | 0,035 |
| 28/12/2022 | 100 | 0 | 99,965 | 0,035 | 100 | 0 |
| 29/12/2022 | 100 | 0 | 99,931 | 0,069 | 100 | 0 |
| 30/12/2022 | 100 | 0 | 99,948 | 0,052 | 100 | 0 |
| 31/12/2022 | 100 | 0 | 99,948 | 0,052 | 100 | 0 |

Error rate - Ottobre 2022

| Data | Error rate [%] |
|------------|----------------|
| 1/10/2022 | 0 |
| 2/10/2022 | 0 |
| 3/10/2022 | 0 |
| 4/10/2022 | 0 |
| 5/10/2022 | 0 |
| 6/10/2022 | 0 |
| 7/10/2022 | 0 |
| 8/10/2022 | 0 |
| 9/10/2022 | 0 |
| 10/10/2022 | 0 |
| 11/10/2022 | 0 |
| 12/10/2022 | 0 |
| 13/10/2022 | 0 |
| 14/10/2022 | 0 |
| 15/10/2022 | 0 |
| 16/10/2022 | 0 |
| 17/10/2022 | 0,51 |
| 18/10/2022 | 0 |
| 19/10/2022 | 0 |
| 20/10/2022 | 0 |
| 21/10/2022 | 0 |
| 22/10/2022 | 0 |
| 23/10/2022 | 0 |
| 24/10/2022 | 0 |
| 25/10/2022 | 0 |
| 26/10/2022 | 0 |
| 27/10/2022 | 0 |
| 28/10/2022 | 0 |
| 29/10/2022 | 0 |
| 30/10/2022 | 0 |
| 31/10/2022 | 0 |

Error rate - Novembre 2022

| Data | Error rate [%] |
|------------|----------------|
| 1/11/2022 | 0 |
| 2/11/2022 | 0 |
| 3/11/2022 | 1,33 |
| 4/11/2022 | 0 |
| 5/11/2022 | 4 |
| 6/11/2022 | 0 |
| 7/11/2022 | 0 |
| 8/11/2022 | 0 |
| 9/11/2022 | 0 |
| 10/11/2022 | 0 |
| 11/11/2022 | 0 |
| 12/11/2022 | 0 |
| 13/11/2022 | 0 |
| 14/11/2022 | 0,12 |
| 15/11/2022 | 0 |
| 16/11/2022 | 0 |
| 17/11/2022 | 0 |
| 18/11/2022 | 0,14 |
| 19/11/2022 | 0 |
| 20/11/2022 | 0 |
| 21/11/2022 | 0 |
| 22/11/2022 | 0,22 |
| 23/11/2022 | 0 |
| 24/11/2022 | 0 |
| 25/11/2022 | 0 |
| 26/11/2022 | 0 |
| 27/11/2022 | 0 |
| 28/11/2022 | 0 |
| 29/11/2022 | 0 |
| 30/11/2022 | 4,11 |

Error rate - Dicembre 2022

| Data | Error rate [%] |
|------------|----------------|
| 1/12/2022 | 0 |
| 2/12/2022 | 0 |
| 3/12/2022 | 0 |
| 4/12/2022 | 0 |
| 5/12/2022 | 0 |
| 6/12/2022 | 0 |
| 7/12/2022 | 0,23 |
| 8/12/2022 | 0 |
| 9/12/2022 | 0 |
| 10/12/2022 | 0 |
| 11/12/2022 | 0 |
| 12/12/2022 | 0,08 |
| 13/12/2022 | 0 |
| 14/12/2022 | 0 |
| 15/12/2022 | 0 |
| 16/12/2022 | 0 |
| 17/12/2022 | 0 |
| 18/12/2022 | 0 |
| 19/12/2022 | 0 |
| 20/12/2022 | 0 |
| 21/12/2022 | 0 |
| 22/12/2022 | 0 |
| 23/12/2022 | 0 |
| 24/12/2022 | 0 |
| 25/12/2022 | 0 |
| 26/12/2022 | 0 |
| 27/12/2022 | 0 |
| 28/12/2022 | 0 |
| 29/12/2022 | 0 |
| 30/12/2022 | 0 |
| 31/12/2022 | 0 |

Tempi di Risposta AIS - Ottobre 2022

| Data | Interfacce PSD2 Ais [s] | Internet Banking Ais [s] | Mobile Banking Ais [s] |
|------------|-------------------------|--------------------------|------------------------|
| 1/10/2022 | 1,766 | 2,91 | 2,022 |
| 2/10/2022 | 2,262 | 2,908 | 2,142 |
| 3/10/2022 | 3,657 | 2,929 | 2,267 |
| 4/10/2022 | 2,056 | 3,042 | 2,446 |
| 5/10/2022 | 1,627 | 2,912 | 2,298 |
| 6/10/2022 | 2,031 | 2,918 | 2,099 |
| 7/10/2022 | 2,979 | 2,936 | 2,074 |
| 8/10/2022 | 1,861 | 2,917 | 2,098 |
| 9/10/2022 | 3,108 | 2,93 | 2,282 |
| 10/10/2022 | 1,809 | 2,986 | 2,068 |
| 11/10/2022 | 3,048 | 2,905 | 2,056 |
| 12/10/2022 | 2,686 | 2,856 | 2,063 |
| 13/10/2022 | 2,176 | 2,88 | 1,972 |
| 14/10/2022 | 2,388 | 2,905 | 2,011 |
| 15/10/2022 | 2,163 | 2,857 | 2,025 |
| 16/10/2022 | 3,333 | 2,915 | 2,19 |
| 17/10/2022 | 1,521 | 2,904 | 2,137 |
| 18/10/2022 | 1,645 | 2,903 | 2,131 |
| 19/10/2022 | 1,557 | 2,916 | 2,107 |
| 20/10/2022 | 1,416 | 2,84 | 2,101 |
| 21/10/2022 | 1,483 | 2,881 | 2,139 |
| 22/10/2022 | 4,045 | 3,8 | 2,244 |
| 23/10/2022 | 3,304 | 3,828 | 2,554 |
| 24/10/2022 | 1,464 | 2,894 | 2,057 |
| 25/10/2022 | 1,465 | 2,973 | 2,091 |
| 26/10/2022 | 1,55 | 3,924 | 2,142 |
| 27/10/2022 | 1,489 | 3,034 | 2,185 |
| 28/10/2022 | 1,38 | 2,909 | 2,14 |
| 29/10/2022 | 1,471 | 2,87 | 2,228 |
| 30/10/2022 | 1,464 | 2,913 | 2,335 |
| 31/10/2022 | 1,611 | 2,91 | 2,327 |

Tempi di Risposta AIS - Novembre 2022

| Data | Interfacce PSD2 Ais [s] | Internet Banking Ais [s] | Mobile Banking Ais [s] |
|------------|-------------------------|--------------------------|------------------------|
| 1/11/2022 | 1,535 | 2,848 | 2,095 |
| 2/11/2022 | 1,919 | 2,893 | 2,086 |
| 3/11/2022 | 2,19 | 2,931 | 2,156 |
| 4/11/2022 | 1,497 | 2,873 | 2,11 |
| 5/11/2022 | 1,487 | 2,845 | 2,158 |
| 6/11/2022 | 1,536 | 2,885 | 2,35 |
| 7/11/2022 | 1,349 | 2,888 | 2,496 |
| 8/11/2022 | 1,337 | 2,974 | 2,398 |
| 9/11/2022 | 1,52 | 2,952 | 2,071 |
| 10/11/2022 | 2,221 | 2,989 | 2,076 |
| 11/11/2022 | 1,407 | 2,929 | 2,05 |
| 12/11/2022 | 1,531 | 2,899 | 2,098 |
| 13/11/2022 | 1,657 | 2,932 | 2,235 |
| 14/11/2022 | 1,778 | 2,944 | 2,407 |
| 15/11/2022 | 1,662 | 2,914 | 2,487 |
| 16/11/2022 | 1,761 | 2,88 | 2,287 |
| 17/11/2022 | 1,474 | 2,918 | 2,059 |
| 18/11/2022 | 1,665 | 2,915 | 2,147 |
| 19/11/2022 | 2,017 | 2,852 | 2,096 |
| 20/11/2022 | 1,887 | 2,988 | 2,33 |
| 21/11/2022 | 1,804 | 2,878 | 2,196 |
| 22/11/2022 | 1,745 | 2,927 | 2,239 |
| 23/11/2022 | 1,869 | 2,901 | 2,108 |
| 24/11/2022 | 1,928 | 2,946 | 2,102 |
| 25/11/2022 | 1,597 | 2,954 | 2,147 |
| 26/11/2022 | 2,027 | 2,924 | 2,164 |
| 27/11/2022 | 1,912 | 2,909 | 2,122 |
| 28/11/2022 | 2,015 | 2,916 | 2,173 |
| 29/11/2022 | 2,238 | 3,007 | 2,391 |
| 30/11/2022 | 1,491 | 2,978 | 2,317 |

Tempi di Risposta AIS - Dicembre 2022

| Data | Interfacce PSD2 Ais [s] | Internet Banking Ais [s] | Mobile Banking Ais [s] |
|------------|-------------------------|--------------------------|------------------------|
| 1/12/2022 | 1,601 | 3,043 | 2,188 |
| 2/12/2022 | 1,916 | 3,05 | 2,166 |
| 3/12/2022 | 1,396 | 3,136 | 2,078 |
| 4/12/2022 | 2,388 | 3,159 | 2,117 |
| 5/12/2022 | 1,602 | 3,032 | 2,109 |
| 6/12/2022 | 1,402 | 2,984 | 2,138 |
| 7/12/2022 | 3,601 | 2,932 | 2,073 |
| 8/12/2022 | 1,505 | 2,887 | 2,183 |
| 9/12/2022 | 1,233 | 2,906 | 2,139 |
| 10/12/2022 | 1,737 | 2,962 | 2,109 |
| 11/12/2022 | 1,9 | 2,942 | 2,324 |
| 12/12/2022 | 1,564 | 2,947 | 2,097 |
| 13/12/2022 | 1,555 | 2,904 | 2,024 |
| 14/12/2022 | 1,698 | 2,886 | 2,112 |
| 15/12/2022 | 1,995 | 3,008 | 2,335 |
| 16/12/2022 | 1,906 | 2,981 | 2,309 |
| 17/12/2022 | 1,795 | 2,911 | 2,3 |
| 18/12/2022 | 1,861 | 3,22 | 2,344 |
| 19/12/2022 | 1,934 | 2,952 | 2,137 |
| 20/12/2022 | 1,8 | 2,956 | 2,022 |
| 21/12/2022 | 1,753 | 2,947 | 2,084 |
| 22/12/2022 | 1,337 | 2,899 | 2,088 |
| 23/12/2022 | 2,506 | 2,918 | 2,247 |
| 24/12/2022 | 1,872 | 2,928 | 2,368 |
| 25/12/2022 | 1,457 | 2,955 | 2,404 |
| 26/12/2022 | 1,838 | 2,861 | 2,275 |
| 27/12/2022 | 2,364 | 2,928 | 2,038 |
| 28/12/2022 | 1,579 | 2,918 | 2,035 |
| 29/12/2022 | 2,092 | 2,908 | 2,101 |
| 30/12/2022 | 1,304 | 2,936 | 2,141 |
| 31/12/2022 | 1,487 | 3,006 | 2,22 |

Tempi di Risposta PIS Single - Ottobre 2022

| Data | Interfacce PSD2 PIS [s] | Internet Banking PIS [s] | Mobile Banking PIS [s] |
|------------|-------------------------|--------------------------|------------------------|
| 1/10/2022 | 1,393 | 2,398 | 2,279 |
| 2/10/2022 | N.D. | 2,472 | 2,395 |
| 3/10/2022 | 1,439 | 2,404 | 2,564 |
| 4/10/2022 | 6,579 | 2,411 | 2,795 |
| 5/10/2022 | N.D. | 2,42 | 2,479 |
| 6/10/2022 | 1,53 | 2,42 | 2,419 |
| 7/10/2022 | N.D. | 2,394 | 2,375 |
| 8/10/2022 | 1,473 | 2,358 | 2,427 |
| 9/10/2022 | N.D. | 2,47 | 2,529 |
| 10/10/2022 | 1,611 | 2,402 | 2,429 |
| 11/10/2022 | N.D. | 2,504 | 2,444 |
| 12/10/2022 | 1,15 | 2,431 | 2,306 |
| 13/10/2022 | N.D. | 2,347 | 2,307 |
| 14/10/2022 | 3,489 | 2,424 | 2,327 |
| 15/10/2022 | N.D. | 2,378 | 2,333 |
| 16/10/2022 | N.D. | 2,443 | 2,385 |
| 17/10/2022 | 2,694 | 2,412 | 2,391 |
| 18/10/2022 | 27,987 | 2,402 | 2,43 |
| 19/10/2022 | 1,344 | 2,449 | 2,349 |
| 20/10/2022 | 1,246 | 2,44 | 2,44 |
| 21/10/2022 | 1,033 | 2,416 | 2,487 |
| 22/10/2022 | N.D. | 2,574 | 2,505 |
| 23/10/2022 | N.D. | 2,468 | 2,642 |
| 24/10/2022 | 1,834 | 2,366 | 2,385 |
| 25/10/2022 | 2,084 | 2,435 | 2,483 |
| 26/10/2022 | 6,568 | 4,462 | 2,658 |
| 27/10/2022 | 1,667 | 2,21 | 4,063 |
| 28/10/2022 | N.D. | 2,182 | 3,933 |
| 29/10/2022 | N.D. | 2,156 | 3,141 |
| 30/10/2022 | 1,811 | 2,278 | 2,706 |
| 31/10/2022 | 5,295 | 2,208 | 2,639 |

Tempi di Risposta PIS Single - Novembre 2022

| Data | Interfacce PSD2 PIS [s] | Internet Banking PIS [s] | Mobile Banking PIS [s] |
|------------|-------------------------|--------------------------|------------------------|
| 1/11/2022 | N.D. | 2,124 | 2,449 |
| 2/11/2022 | 2,002 | 2,13 | 2,436 |
| 3/11/2022 | 2,323 | 2,108 | 2,548 |
| 4/11/2022 | 1,543 | 2,099 | 2,49 |
| 5/11/2022 | N.D. | 2,112 | 2,507 |
| 6/11/2022 | N.D. | 2,225 | 2,548 |
| 7/11/2022 | 1,332 | 2,098 | 2,687 |
| 8/11/2022 | 1,481 | 2,16 | 2,812 |
| 9/11/2022 | 1,417 | 2,126 | 2,525 |
| 10/11/2022 | 1,407 | 2,151 | 2,44 |
| 11/11/2022 | 1,225 | 2,115 | 2,391 |
| 12/11/2022 | N.D. | 2,122 | 2,44 |
| 13/11/2022 | N.D. | 2,228 | 2,51 |
| 14/11/2022 | 1,445 | 2,154 | 2,708 |
| 15/11/2022 | 1,459 | 2,098 | 2,894 |
| 16/11/2022 | 3,231 | 2,146 | 2,676 |
| 17/11/2022 | 1,353 | 2,142 | 2,353 |
| 18/11/2022 | 1,372 | 2,222 | 2,376 |
| 19/11/2022 | N.D. | 2,204 | 2,419 |
| 20/11/2022 | N.D. | 2,336 | 2,619 |
| 21/11/2022 | 1,444 | 2,178 | 2,524 |
| 22/11/2022 | 1,429 | 2,144 | 2,49 |
| 23/11/2022 | 1,251 | 2,144 | 2,459 |
| 24/11/2022 | 1,553 | 2,188 | 2,487 |
| 25/11/2022 | 1,464 | 2,222 | 2,484 |
| 26/11/2022 | N.D. | 2,276 | 2,4 |
| 27/11/2022 | N.D. | 2,302 | 2,413 |
| 28/11/2022 | 1,354 | 2,238 | 2,497 |
| 29/11/2022 | 1,335 | 2,252 | 2,457 |
| 30/11/2022 | 30,827 | 2,232 | 2,621 |

Tempi di Risposta PIS Single - Dicembre 2022

| Data | Interfacce PSD2 PIS [s] | Internet Banking PIS [s] | Mobile Banking PIS [s] |
|------------|-------------------------|--------------------------|------------------------|
| 1/12/2022 | 1,65 | 2,196 | 2,546 |
| 2/12/2022 | 1,299 | 2,172 | 2,568 |
| 3/12/2022 | N.D. | 2,148 | 2,308 |
| 4/12/2022 | N.D. | 2,245 | 2,435 |
| 5/12/2022 | 1,425 | 2,182 | 2,359 |
| 6/12/2022 | 1,275 | 2,18 | 2,391 |
| 7/12/2022 | 1,154 | 2,24 | 2,381 |
| 8/12/2022 | 1,246 | 2,225 | 2,39 |
| 9/12/2022 | 1,419 | 2,186 | 2,532 |
| 10/12/2022 | N.D. | 2,226 | 2,424 |
| 11/12/2022 | N.D. | 2,285 | 2,464 |
| 12/12/2022 | 1,418 | 2,186 | 2,498 |
| 13/12/2022 | 1,277 | 2,196 | 2,598 |
| 14/12/2022 | 1,41 | 2,154 | 2,49 |
| 15/12/2022 | 1,511 | 1,999 | 2,663 |
| 16/12/2022 | 1,681 | 1,868 | 2,553 |
| 17/12/2022 | 1,242 | 1,844 | 2,573 |
| 18/12/2022 | N.D. | 1,914 | 2,375 |
| 19/12/2022 | 1,539 | 1,867 | 2,447 |
| 20/12/2022 | 1,835 | 1,851 | 2,386 |
| 21/12/2022 | 1,363 | 1,834 | 2,349 |
| 22/12/2022 | 1,198 | 2,009 | 2,402 |
| 23/12/2022 | 1,52 | 2,078 | 2,438 |
| 24/12/2022 | N.D. | 2,05 | 2,76 |
| 25/12/2022 | N.D. | 2,148 | 2,767 |
| 26/12/2022 | N.D. | 2,086 | 2,448 |
| 27/12/2022 | 1,857 | 2,11 | 2,321 |
| 28/12/2022 | 1,002 | 2,178 | 2,435 |
| 29/12/2022 | 1,409 | 2,134 | 2,365 |
| 30/12/2022 | 1,354 | 2,11 | 2,433 |
| 31/12/2022 | N.D. | 2,136 | 2,546 |

Tempi di Risposta PIS BULK - Ottobre 2022

| Data | Interfacce PSD2 PIS Bulk [s] | Internet Banking PIS Bulk [s] | Mobile Banking PIS Bulk [s] |
|------------|------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| 1/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 2/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 3/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 4/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 5/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 6/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 7/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 8/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 9/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 10/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 11/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 12/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 13/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 14/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 15/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 16/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 17/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 18/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 19/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 20/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 21/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 22/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 23/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 24/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 25/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 26/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 27/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 28/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 29/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 30/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 31/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |

Tempi di Risposta PIS BULK - Novembre 2022

| Data | Interfacce PSD2 PIS Bulk [s] | Internet Banking PIS Bulk [s] | Mobile Banking PIS Bulk [s] |
|------------|------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| 1/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 2/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 3/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 4/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 5/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 6/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 7/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 8/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 9/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 10/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 11/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 12/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 13/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 14/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 15/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 16/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 17/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 18/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 19/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 20/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 21/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 22/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 23/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 24/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 25/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 26/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 27/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 28/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 29/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 30/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |

Tempi di Risposta PIS BULK - Dicembre 2022

| Data | Interfacce PSD2 PIS Bulk [s] | Internet Banking PIS Bulk [s] | Mobile Banking PIS Bulk [s] |
|------------|------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| 1/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 2/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 3/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 4/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 5/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 6/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 7/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 8/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 9/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 10/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 11/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 12/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 13/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 14/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 15/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 16/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 17/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 18/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 19/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 20/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 21/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 22/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 23/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 24/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 25/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 26/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 27/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 28/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 29/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 30/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 31/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |

Tempi di Risposta PIIS - Ottobre 2022

| Data | Interfacce PSD2 PIIS [s] | Internet Banking PIIS [s] | Mobile Banking PIIS [s] |
|------------|--------------------------|---------------------------|-------------------------|
| 1/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 2/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 3/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 4/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 5/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 6/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 7/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 8/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 9/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 10/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 11/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 12/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 13/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 14/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 15/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 16/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 17/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 18/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 19/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 20/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 21/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 22/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 23/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 24/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 25/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 26/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 27/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 28/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 29/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 30/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 31/10/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |

Tempi di Risposta PIIS - Novembre 2022

| Data | Interfacce PSD2 PIIS [s] | Internet Banking PIIS [s] | Mobile Banking PIIS [s] |
|------------|--------------------------|---------------------------|-------------------------|
| 1/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 2/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 3/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 4/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 5/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 6/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 7/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 8/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 9/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 10/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 11/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 12/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 13/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 14/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 15/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 16/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 17/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 18/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 19/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 20/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 21/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 22/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 23/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 24/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 25/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 26/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 27/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 28/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 29/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 30/11/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |

Tempi di Risposta PIIS - Dicembre 2022

| Data | Interfacce PSD2 PIIS [s] | Internet Banking PIIS [s] | Mobile Banking PIIS [s] |
|------------|--------------------------|---------------------------|-------------------------|
| 1/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 2/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 3/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 4/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 5/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 6/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 7/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 8/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 9/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 10/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 11/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 12/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 13/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 14/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 15/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 16/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 17/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 18/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 19/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 20/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 21/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 22/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 23/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 24/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 25/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 26/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 27/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 28/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 29/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 30/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |
| 31/12/2022 | N.D. | N.A. | N.A. |