

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

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

**Periodo:**

**da Luglio 2020**

**a Settembre 2020**

## Sommario

<b>Definizione KPI</b> .....	4
<b>Legenda</b> .....	5
<b>UpTime / DownTime - Valore personale</b> .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>UpTime / DownTime - Valore personale</b> .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>UpTime / DownTime - Valore personale</b> .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Error rate - Valore personale</b> .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Error rate - Valore personale</b> .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Error rate - Valore personale</b> .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Tempi di Risposta AIS - Valore personale</b> .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Tempi di Risposta AIS - Valore personale</b> .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Tempi di Risposta AIS - Valore personale</b> .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Tempi di Risposta PIS Single - Valore personale</b> ..	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Tempi di Risposta PIS Single - Valore personale</b> ..	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Tempi di Risposta PIS Single - Valore personale</b> ..	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Tempi di Risposta PIS BULK - Valore personale</b> ...	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Tempi di Risposta PIS BULK - Valore personale</b> ...	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Tempi di Risposta PIS BULK - Valore personale</b> ...	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Tempi di Risposta PIIS - Valore personale</b> .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Tempi di Risposta PIIS - Valore personale</b> .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Tempi di Risposta PIIS - Valore personale</b> .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>

## Introduzione

Come previsto dalla normativa PSD2 (Direttiva UE 2015/2366) e come da requisiti imposti da Banca d'Italia, a partire dal 01/06/2019 sono state rese disponibili le interfacce di comunicazione dedicate (API) necessarie a consentire il colloquio sicuro con le terze parti (Third Party Providers – TPP) autorizzate ad operare nel mercato.

Le terze parti possono essere raggruppate nelle seguenti categorie:

1. Account Information Service Provider (AISP) raccolgono le informazioni su uno o più conti di pagamento dell'utente, previo consenso esplicito del consumatore.
2. I Payment Initiation Service Provider (PISP) fanno da tramite tra l'utente del servizio di pagamento e il prestatore di servizi di radicamento del conto e avviano la transazione per conto dell'utente, previo consenso esplicito dell'utente, da prestare per ogni singola disposizione di pagamento
3. I Payment Instrument Issuer Service Provider (PIISP) accedono ad una nuova modalità di controllo della disponibilità dei fondi (c.d. funds checking), senza poter bloccare i fondi sul conto dell'utente ed ottenere informazioni sul saldo

Inoltre, nell'ambito della Linea Guida EBA *Guidelines on the conditions to be met to benefit from an exemption from contingency measures under Article 33(6) of RTS on SCA & CSC* in vigore a livello nazionale, viene richiesto alle banche di pubblicare trimestralmente, su base giornaliera, una reportistica relativa alla performance ed alla disponibilità delle API dedicate ai TPP e dei canali Banca diretti messi a disposizione ai propri utenti, quali Home Banking.

In ottemperanza alle richieste normative, il presente documento ha l'obiettivo di rappresentare i dati relativi ai KPI (Key Performance Indicator) opportunamente definiti e misurati sul nuovo canale API dedicato ai TPP e sui principali canali della Banca.

## Definizione KPI

Il presente capitolo illustra i KPI definiti sui canali della Banca e le funzionalità considerate per la misurazione del valore:

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

KPI	Descrizione	Funzionalità considerata
<b>Corporate Banking – Uptime</b>	Percentuale di disponibilità del canale Corporate Banking sul totale delle ore di disponibilità previsto.	Monitorate attivamente: Accesso Visualizzazione Saldo Visualizzazione Lista Movimenti Emissione bonifico SEPA
<b>Corporate Banking -- Downtime</b>	Percentuale di indisponibilità del canale Corporate Banking sul totale delle ore di disponibilità previsto.	Monitorate attivamente: Accesso Visualizzazione Saldo Visualizzazione Lista Movimenti Emissione bonifico SEPA
<b>Mobile Banking – AIS</b>	Tempo medio di esecuzione delle operazioni di interrogazione del conto su canale Corporate Banking	Visualizzazione Accesso Visualizzazione Lista Movimenti Visualizzazione Saldo
<b>Mobile Banking – PIS</b>	Tempo medio di inizializzazione e verifica di un Bonifico SEPA tramite Corporate Banking	Emissione bonifico singolo SEPA
<b>Mobile Banking – PIS Bulk</b>	Tempo medio di inizializzazione e verifica di un Bonifico Bulk SEPA tramite Corporate Banking	Emissione bonifico Bulk SEPA
<b>Mobile Banking – PIIS</b>	N.A.	N.A. - Funzionalità non prevista per i canali Banca
<b>Mobile Banking – Uptime</b>	Percentuale di disponibilità del canale Corporate Banking sul totale delle ore di disponibilità previsto.	Monitorate attivamente: Accesso Visualizzazione Saldo Visualizzazione Lista Movimenti Emissione bonifico SEPA
<b>Mobile Banking -- Downtime</b>	Percentuale di indisponibilità del canale Corporate Banking sul totale delle ore di disponibilità previsto.	Monitorate attivamente: Accesso Visualizzazione Saldo Visualizzazione Lista Movimenti Emissione bonifico SEPA

## Legenda

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

## UpTime / DownTime - Luglio 2020

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Internet Banking Uptime [%]	Internet Banking Downtime [%]	Corporate Banking Uptime [%]	Corporate Banking Downtime [%]	Mobile Banking Uptime [%]	Mobile Banking Downtime [%]
1/7/2020	100	0	99,618	0,382	99,167	0,833	100	0
2/7/2020	100	0	100	0	99,792	0,208	99,931	0,069
3/7/2020	100	0	99,479	0,521	99,167	0,833	99,931	0,069
4/7/2020	100	0	99,861	0,139	99,792	0,208	99,931	0,069
5/7/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
6/7/2020	100	0	100	0	100	0	99,861	0,139
7/7/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
8/7/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
9/7/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
10/7/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
11/7/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
12/7/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
13/7/2020	100	0	100	0	99,931	0,069	100	0
14/7/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
15/7/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
16/7/2020	100	0	100	0	99,583	0,417	100	0
17/7/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
18/7/2020	100	0	99,722	0,278	99,375	0,625	100	0
19/7/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
20/7/2020	100	0	100	0	99,965	0,035	100	0
21/7/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
22/7/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
23/7/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
24/7/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
25/7/2020	100	0	100	0	99,931	0,069	100	0
26/7/2020	100	0	100	0	100	0	99,167	0,833
27/7/2020	100	0	99,931	0,069	99,792	0,208	100	0
28/7/2020	100	0	99,514	0,486	99,549	0,451	100	0
29/7/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
30/7/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
31/7/2020	100	0	100	0	99,965	0,035	100	0

## UpTime / DownTime - Agosto 2020

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Internet Banking Uptime [%]	Internet Banking Downtime [%]	Corporate Banking Uptime [%]	Corporate Banking Downtime [%]	Mobile Banking Uptime [%]	Mobile Banking Downtime [%]
1/8/2020	100	0	100	0	99,931	0,069	100	0
2/8/2020	100	0	100	0	99,931	0,069	100	0
3/8/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
4/8/2020	100	0	99,896	0,104	100	0	99,931	0,069
5/8/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
6/8/2020	100	0	99,757	0,243	99,653	0,347	99,861	0,139
7/8/2020	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
8/8/2020	100	0	99,826	0,174	99,792	0,208	99,722	0,278
9/8/2020	100	0	100	0	100	0	99,167	0,833
10/8/2020	100	0	99,861	0,139	99,792	0,208	100	0
11/8/2020	100	0	99,757	0,243	99,792	0,208	99,931	0,069
12/8/2020	100	0	99,688	0,313	99,792	0,208	100	0
13/8/2020	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
14/8/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
15/8/2020	100	0	100	0	100	0	99,931	0,069
16/8/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
17/8/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
18/8/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
19/8/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
20/8/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
21/8/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
22/8/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
23/8/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
24/8/2020	100	0	100	0	100	0	99,792	0,208
25/8/2020	100	0	100	0	99,931	0,069	100	0
26/8/2020	100	0	99,965	0,035	99,965	0,035	100	0
27/8/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
28/8/2020	100	0	100	0	99,965	0,035	100	0
29/8/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
30/8/2020	100	0	99,861	0,139	99,722	0,278	99,722	0,278
31/8/2020	100	0	99,861	0,139	99,757	0,243	100	0



## UpTime / DownTime - Settembre 2020

Data	Interfacce PSD2 Uptime [%]	Interfacce PSD2 Downtime [%]	Internet Banking Uptime [%]	Internet Banking Downtime [%]	Corporate Banking Uptime [%]	Corporate Banking Downtime [%]	Mobile Banking Uptime [%]	Mobile Banking Downtime [%]
1/9/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
2/9/2020	100	0	99,931	0,069	100	0	99,931	0,069
3/9/2020	100	0	99,965	0,035	100	0	99,653	0,347
4/9/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
5/9/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
6/9/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
7/9/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
8/9/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
9/9/2020	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
10/9/2020	100	0	100	0	99,965	0,035	100	0
11/9/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
12/9/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
13/9/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
14/9/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
15/9/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
16/9/2020	100	0	99,826	0,174	100	0	100	0
17/9/2020	100	0	99,965	0,035	100	0	99,931	0,069
18/9/2020	100	0	100	0	99,965	0,035	100	0
19/9/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
20/9/2020	100	0	100	0	100	0	100	0
21/9/2020	100	0	100	0	100	0	99,722	0,278
22/9/2020	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
23/9/2020	100	0	100	0	99,965	0,035	100	0
24/9/2020	100	0	99,931	0,069	100	0	100	0
25/9/2020	100	0	100	0	100	0	99,306	0,694
26/9/2020	100	0	100	0	99,965	0,035	100	0
27/9/2020	100	0	100	0	100	0	99,722	0,278
28/9/2020	100	0	99,792	0,208	99,792	0,208	100	0
29/9/2020	100	0	99,965	0,035	99,792	0,208	100	0
30/9/2020	100	0	99,757	0,243	99,792	0,208	99,861	0,139



**Error rate - Luglio 2020**

Data	Error rate [%]
1/7/2020	N.D.
2/7/2020	N.D.
3/7/2020	N.D.
4/7/2020	N.D.
5/7/2020	N.D.
6/7/2020	N.D.
7/7/2020	N.D.
8/7/2020	N.D.
9/7/2020	N.D.
10/7/2020	N.D.
11/7/2020	N.D.
12/7/2020	N.D.
13/7/2020	N.D.
14/7/2020	N.D.
15/7/2020	N.D.
16/7/2020	N.D.
17/7/2020	N.D.
18/7/2020	N.D.
19/7/2020	N.D.
20/7/2020	N.D.
21/7/2020	N.D.
22/7/2020	N.D.
23/7/2020	N.D.
24/7/2020	N.D.
25/7/2020	N.D.
26/7/2020	N.D.
27/7/2020	N.D.
28/7/2020	N.D.
29/7/2020	N.D.
30/7/2020	N.D.
31/7/2020	N.D.

## Error rate - Agosto 2020

Data	Error rate [%]
1/8/2020	N.D.
2/8/2020	N.D.
3/8/2020	N.D.
4/8/2020	N.D.
5/8/2020	N.D.
6/8/2020	N.D.
7/8/2020	N.D.
8/8/2020	N.D.
9/8/2020	N.D.
10/8/2020	N.D.
11/8/2020	N.D.
12/8/2020	0
13/8/2020	N.D.
14/8/2020	N.D.
15/8/2020	N.D.
16/8/2020	N.D.
17/8/2020	N.D.
18/8/2020	N.D.
19/8/2020	N.D.
20/8/2020	N.D.
21/8/2020	N.D.
22/8/2020	N.D.
23/8/2020	N.D.
24/8/2020	N.D.
25/8/2020	N.D.
26/8/2020	N.D.
27/8/2020	N.D.
28/8/2020	N.D.
29/8/2020	N.D.
30/8/2020	N.D.
31/8/2020	N.D.

## Error rate - Settembre 2020

Data	Error rate [%]
1/9/2020	N.D.
2/9/2020	N.D.
3/9/2020	N.D.
4/9/2020	N.D.
5/9/2020	N.D.
6/9/2020	N.D.
7/9/2020	N.D.
8/9/2020	N.D.
9/9/2020	N.D.
10/9/2020	N.D.
11/9/2020	N.D.
12/9/2020	N.D.
13/9/2020	N.D.
14/9/2020	N.D.
15/9/2020	0
16/9/2020	0
17/9/2020	N.D.
18/9/2020	0
19/9/2020	N.D.
20/9/2020	N.D.
21/9/2020	N.D.
22/9/2020	N.D.
23/9/2020	N.D.
24/9/2020	N.D.
25/9/2020	N.D.
26/9/2020	N.D.
27/9/2020	N.D.
28/9/2020	N.D.
29/9/2020	N.D.
30/9/2020	N.D.

## Tempi di Risposta AIS - Luglio 2020

Data	Interfacce PSD2 Ais [s]	Internet Banking Ais [s]	Corporate Banking Ais [s]	Mobile Banking Ais [s]
1/7/2020	N.D.	0,007	5,843	5,204
2/7/2020	N.D.	0,014	5,711	5,21
3/7/2020	N.D.	0,007	5,767	5,117
4/7/2020	N.D.	0,007	5,751	5,167
5/7/2020	N.D.	0,007	5,813	4,567
6/7/2020	N.D.	0,007	5,812	5,066
7/7/2020	N.D.	0,007	5,798	5,074
8/7/2020	N.D.	0,007	5,723	5,149
9/7/2020	N.D.	0,007	5,789	5,114
10/7/2020	N.D.	0,007	5,844	5,072
11/7/2020	N.D.	0,007	5,773	5,174
12/7/2020	N.D.	0,007	5,775	5,121
13/7/2020	N.D.	0,007	5,753	5,086
14/7/2020	N.D.	0,007	5,829	5,119
15/7/2020	N.D.	0,007	5,757	5,114
16/7/2020	N.D.	0,007	5,795	5,063
17/7/2020	N.D.	0,007	5,672	5,128
18/7/2020	N.D.	0,007	5,868	5,19
19/7/2020	N.D.	0,007	5,769	5,141
20/7/2020	N.D.	0,007	5,74	5,134
21/7/2020	N.D.	0,007	5,817	5,563
22/7/2020	N.D.	0,007	5,825	4,957
23/7/2020	N.D.	0,007	5,805	4,564
24/7/2020	N.D.	0,007	5,805	4,564
25/7/2020	N.D.	0,007	5,812	5,146
26/7/2020	N.D.	0,007	5,796	5,234
27/7/2020	N.D.	0,007	5,786	5,032
28/7/2020	N.D.	0,007	5,769	5,077
29/7/2020	N.D.	0,007	5,792	5,022
30/7/2020	N.D.	0,007	5,774	5,092
31/7/2020	N.D.	0,007	5,815	5,566

## Tempi di Risposta AIS - Agosto 2020

Data	Interfacce PSD2 Ais [s]	Internet Banking Ais [s]	Corporate Banking Ais [s]	Mobile Banking Ais [s]
1/8/2020	N.D.	0,007	5,774	5,161
2/8/2020	N.D.	0,007	5,83	5,115
3/8/2020	N.D.	0,007	5,741	4,953
4/8/2020	N.D.	0,007	5,83	5,229
5/8/2020	N.D.	0,007	5,806	5,097
6/8/2020	N.D.	0,007	5,777	5,08
7/8/2020	N.D.	0,007	5,804	5,105
8/8/2020	N.D.	0,007	5,759	5,558
9/8/2020	N.D.	0,007	5,788	5,091
10/8/2020	N.D.	0,007	5,784	4,997
11/8/2020	N.D.	0,007	5,832	5,005
12/8/2020	N.D.	0,007	5,766	5,083
13/8/2020	N.D.	0,007	5,764	5,107
14/8/2020	N.D.	0,007	5,801	5,107
15/8/2020	N.D.	0,007	5,792	5,099
16/8/2020	N.D.	0,007	5,769	5,162
17/8/2020	N.D.	0,007	5,843	4,974
18/8/2020	N.D.	0,007	5,775	5,07
19/8/2020	N.D.	0,007	5,738	5,122
20/8/2020	N.D.	0,007	5,757	5,108
21/8/2020	N.D.	0,007	5,791	5,08
22/8/2020	N.D.	0,007	5,762	5,053
23/8/2020	N.D.	0,007	5,767	5,038
24/8/2020	N.D.	0,007	5,785	5,035
25/8/2020	N.D.	0,007	5,803	5,146
26/8/2020	N.D.	0,007	5,799	5,241
27/8/2020	N.D.	0,007	5,826	5,032
28/8/2020	N.D.	0,007	5,809	5,087
29/8/2020	N.D.	0,008	5,737	5,115
30/8/2020	N.D.	0,007	5,855	5,197
31/8/2020	N.D.	0,007	5,734	5,188

## Tempi di Risposta AIS - Settembre 2020

Data	Interfacce PSD2 Ais [s]	Internet Banking Ais [s]	Corporate Banking Ais [s]	Mobile Banking Ais [s]
1/9/2020	N.D.	0,007	5,809	5,17
2/9/2020	N.D.	0,007	5,78	5,107
3/9/2020	N.D.	0,007	5,8	5,079
4/9/2020	N.D.	0,007	5,854	5,33
5/9/2020	N.D.	0,007	5,791	5,059
6/9/2020	N.D.	0,007	5,816	5,232
7/9/2020	N.D.	0,006	5,766	5,088
8/9/2020	N.D.	0,007	5,749	5,158
9/9/2020	N.D.	0,007	5,81	5,144
10/9/2020	N.D.	0,007	5,816	5,079
11/9/2020	N.D.	0,007	5,797	5,078
12/9/2020	N.D.	0,007	5,805	5,073
13/9/2020	N.D.	0,007	5,8	5,112
14/9/2020	N.D.	0,007	5,778	5,13
15/9/2020	N.D.	0,007	5,746	4,983
16/9/2020	N.D.	0,007	5,775	5,094
17/9/2020	N.D.	0,007	5,77	5,121
18/9/2020	N.D.	0,007	5,854	5,072
19/9/2020	N.D.	0,007	5,773	5,128
20/9/2020	N.D.	0,007	5,814	4,876
21/9/2020	N.D.	0,007	5,782	4,903
22/9/2020	N.D.	0,007	5,773	5,276
23/9/2020	N.D.	0,007	5,848	5,2
24/9/2020	N.D.	0,007	5,772	4,564
25/9/2020	N.D.	0,007	5,92	5,31
26/9/2020	N.D.	0,007	5,702	5,073
27/9/2020	N.D.	0,007	5,787	5,032
28/9/2020	N.D.	0,007	5,8	5,077
29/9/2020	N.D.	0,007	5,801	5,027
30/9/2020	N.D.	0,007	5,893	5,156

## Tempi di Risposta PIS Single - Luglio 2020

Data	Interfacce PSD2 PIS [s]	Internet Banking PIS [s]	Corporate Banking PIS [s]	Mobile Banking PIS [s]
1/7/2020	N.D.	2,061	10,459	5,189
2/7/2020	N.D.	2,076	10,376	5,177
3/7/2020	N.D.	2,02	10,487	5,136
4/7/2020	N.D.	2,028	10,214	5,123
5/7/2020	N.D.	1,974	10,543	4,433
6/7/2020	N.D.	1,994	10,549	5,051
7/7/2020	N.D.	1,989	10,303	5,086
8/7/2020	N.D.	2,041	10,319	5,12
9/7/2020	N.D.	2,023	10,549	5,074
10/7/2020	N.D.	2,006	10,303	5,087
11/7/2020	N.D.	2,028	10,322	5,141
12/7/2020	N.D.	2	10,222	5,118
13/7/2020	N.D.	2,012	10,28	5,084
14/7/2020	N.D.	1,976	10,515	5,146
15/7/2020	N.D.	2,015	10,266	5,097
16/7/2020	N.D.	2,141	10,263	5,083
17/7/2020	N.D.	2,042	10,489	5,09
18/7/2020	N.D.	1,988	10,445	5,173
19/7/2020	N.D.	2,01	10,297	5,123
20/7/2020	N.D.	2,083	10,43	5,156
21/7/2020	N.D.	2,018	10,57	5,421
22/7/2020	N.D.	2,02	10,585	4,911
23/7/2020	N.D.	2,003	10,492	4,433
24/7/2020	N.D.	2,003	6,111	4,433
25/7/2020	N.D.	2,007	7,262	5,057
26/7/2020	N.D.	2,007	8,729	5,151
27/7/2020	N.D.	2,012	10,338	5,047
28/7/2020	N.D.	2,024	10,31	5,088
29/7/2020	N.D.	2,011	10,431	5,07
30/7/2020	N.D.	2,042	10,431	5,072
31/7/2020	N.D.	2,024	10,431	5,409

## Tempi di Risposta PIS Single - Agosto 2020

Data	Interfacce PSD2 PIS [s]	Internet Banking PIS [s]	Corporate Banking PIS [s]	Mobile Banking PIS [s]
1/8/2020	N.D.	2,01	9,831	5,144
2/8/2020	N.D.	1,98	10,427	5,092
3/8/2020	N.D.	2,055	10,467	4,985
4/8/2020	N.D.	2,013	10,264	5,217
5/8/2020	N.D.	2,001	10,285	5,117
6/8/2020	N.D.	2,109	10,471	5,05
7/8/2020	N.D.	1,995	10,403	5,087
8/8/2020	N.D.	2,007	10,463	5,422
9/8/2020	N.D.	2,009	10,468	5,092
10/8/2020	N.D.	2,011	10,594	5,02
11/8/2020	N.D.	2,007	10,409	5,051
12/8/2020	N.D.	2,005	10,379	5,068
13/8/2020	N.D.	2,017	10,4	5,118
14/8/2020	N.D.	2,017	10,52	5,064
15/8/2020	N.D.	2,012	10,453	5,101
16/8/2020	N.D.	2,041	10,404	5,14
17/8/2020	N.D.	1,995	10,583	5,045
18/8/2020	N.D.	1,993	10,652	5,068
19/8/2020	N.D.	2,008	10,391	5,104
20/8/2020	N.D.	2,028	10,464	5,159
21/8/2020	N.D.	1,989	10,178	5,117
22/8/2020	N.D.	2,015	10,26	5,091
23/8/2020	N.D.	1,988	10,563	5,043
24/8/2020	N.D.	2,025	10,552	5,106
25/8/2020	N.D.	2,012	10,524	5,057
26/8/2020	N.D.	1,998	10,442	5,1
27/8/2020	N.D.	2,019	10,409	5,086
28/8/2020	N.D.	1,999	10,399	5,091
29/8/2020	N.D.	2,054	10,51	5,084
30/8/2020	N.D.	1,991	10,43	5,237
31/8/2020	N.D.	2,016	10,365	5,202



## Tempi di Risposta PIS Single - Settembre 2020

Data	Interfacce PSD2 PIS [s]	Internet Banking PIS [s]	Corporate Banking PIS [s]	Mobile Banking PIS [s]
1/9/2020	N.D.	2,02	10,482	5,11
2/9/2020	N.D.	2,021	10,482	5,102
3/9/2020	N.D.	2,013	10,464	5,11
4/9/2020	N.D.	2	10,378	5,27
5/9/2020	N.D.	1,994	10,39	5,071
6/9/2020	N.D.	1,993	10,517	5,175
7/9/2020	N.D.	2,015	10,391	5,106
8/9/2020	N.D.	2,019	10,41	5,072
9/9/2020	N.D.	2	10,471	5,109
10/9/2020	N.D.	2,014	10,366	5,074
11/9/2020	N.D.	2,004	10,395	5,117
12/9/2020	N.D.	2,001	10,393	5,092
13/9/2020	N.D.	2,004	10,426	5,069
14/9/2020	N.D.	2,042	10,312	5,178
15/9/2020	N.D.	2,08	10,421	5,046
16/9/2020	N.D.	2,014	10,473	5,085
17/9/2020	N.D.	2,015	8,63	5,144
18/9/2020	N.D.	2,013	7,46	5,087
19/9/2020	N.D.	1,991	5,405	5,124
20/9/2020	N.D.	1,991	10,238	4,994
21/9/2020	N.D.	2,032	10,238	4,982
22/9/2020	N.D.	2,024	10,239	5,196
23/9/2020	N.D.	2,009	10,417	5,149
24/9/2020	N.D.	2,022	10,508	4,433
25/9/2020	N.D.	1,943	10,519	5,282
26/9/2020	N.D.	2,009	10,409	5,066
27/9/2020	N.D.	2,021	10,441	5,047
28/9/2020	N.D.	2,012	10,514	5,088
29/9/2020	N.D.	2,016	10,427	5,028
30/9/2020	N.D.	2,028	10,476	5,132

## Tempi di Risposta PIS BULK - Luglio 2020

Data	Interfacce PSD2 PIS Bulk [s]	Internet Banking PIS Bulk [s]	Corporate Banking PIS Bulk [s]	Mobile Banking PIS Bulk [s]
1/7/2020	N.D.	N.A.	10,459	N.A.
2/7/2020	N.D.	N.A.	10,376	N.A.
3/7/2020	N.D.	N.A.	10,487	N.A.
4/7/2020	N.D.	N.A.	10,214	N.A.
5/7/2020	N.D.	N.A.	10,543	N.A.
6/7/2020	N.D.	N.A.	10,549	N.A.
7/7/2020	N.D.	N.A.	10,303	N.A.
8/7/2020	N.D.	N.A.	10,319	N.A.
9/7/2020	N.D.	N.A.	10,549	N.A.
10/7/2020	N.D.	N.A.	10,303	N.A.
11/7/2020	N.D.	N.A.	10,322	N.A.
12/7/2020	N.D.	N.A.	10,222	N.A.
13/7/2020	N.D.	N.A.	10,28	N.A.
14/7/2020	N.D.	N.A.	10,515	N.A.
15/7/2020	N.D.	N.A.	10,266	N.A.
16/7/2020	N.D.	N.A.	10,263	N.A.
17/7/2020	N.D.	N.A.	10,489	N.A.
18/7/2020	N.D.	N.A.	10,445	N.A.
19/7/2020	N.D.	N.A.	10,297	N.A.
20/7/2020	N.D.	N.A.	10,43	N.A.
21/7/2020	N.D.	N.A.	10,57	N.A.
22/7/2020	N.D.	N.A.	10,585	N.A.
23/7/2020	N.D.	N.A.	10,492	N.A.
24/7/2020	N.D.	N.A.	6,111	N.A.
25/7/2020	N.D.	N.A.	7,262	N.A.
26/7/2020	N.D.	N.A.	8,729	N.A.
27/7/2020	N.D.	N.A.	10,338	N.A.
28/7/2020	N.D.	N.A.	10,31	N.A.
29/7/2020	N.D.	N.A.	10,431	N.A.
30/7/2020	N.D.	N.A.	10,431	N.A.
31/7/2020	N.D.	N.A.	10,431	N.A.

## Tempi di Risposta PIS BULK - Agosto 2020

Data	Interfacce PSD2 PIS Bulk [s]	Internet Banking PIS Bulk [s]	Corporate Banking PIS Bulk [s]	Mobile Banking PIS Bulk [s]
1/8/2020	N.D.	N.A.	9,831	N.A.
2/8/2020	N.D.	N.A.	10,427	N.A.
3/8/2020	N.D.	N.A.	10,467	N.A.
4/8/2020	N.D.	N.A.	10,264	N.A.
5/8/2020	N.D.	N.A.	10,285	N.A.
6/8/2020	N.D.	N.A.	10,471	N.A.
7/8/2020	N.D.	N.A.	10,403	N.A.
8/8/2020	N.D.	N.A.	10,463	N.A.
9/8/2020	N.D.	N.A.	10,468	N.A.
10/8/2020	N.D.	N.A.	10,594	N.A.
11/8/2020	N.D.	N.A.	10,409	N.A.
12/8/2020	N.D.	N.A.	10,379	N.A.
13/8/2020	N.D.	N.A.	10,4	N.A.
14/8/2020	N.D.	N.A.	10,52	N.A.
15/8/2020	N.D.	N.A.	10,453	N.A.
16/8/2020	N.D.	N.A.	10,404	N.A.
17/8/2020	N.D.	N.A.	10,583	N.A.
18/8/2020	N.D.	N.A.	10,652	N.A.
19/8/2020	N.D.	N.A.	10,391	N.A.
20/8/2020	N.D.	N.A.	10,464	N.A.
21/8/2020	N.D.	N.A.	10,178	N.A.
22/8/2020	N.D.	N.A.	10,26	N.A.
23/8/2020	N.D.	N.A.	10,563	N.A.
24/8/2020	N.D.	N.A.	10,552	N.A.
25/8/2020	N.D.	N.A.	10,524	N.A.
26/8/2020	N.D.	N.A.	10,442	N.A.
27/8/2020	N.D.	N.A.	10,409	N.A.
28/8/2020	N.D.	N.A.	10,399	N.A.
29/8/2020	N.D.	N.A.	10,51	N.A.
30/8/2020	N.D.	N.A.	10,43	N.A.
31/8/2020	N.D.	N.A.	10,365	N.A.

## Tempi di Risposta PIS BULK - Settembre 2020

Data	Interfacce PSD2 PIS Bulk [s]	Internet Banking PIS Bulk [s]	Corporate Banking PIS Bulk [s]	Mobile Banking PIS Bulk [s]
1/9/2020	N.D.	N.A.	10,482	N.A.
2/9/2020	N.D.	N.A.	10,482	N.A.
3/9/2020	N.D.	N.A.	10,464	N.A.
4/9/2020	N.D.	N.A.	10,378	N.A.
5/9/2020	N.D.	N.A.	10,39	N.A.
6/9/2020	N.D.	N.A.	10,517	N.A.
7/9/2020	N.D.	N.A.	10,391	N.A.
8/9/2020	N.D.	N.A.	10,41	N.A.
9/9/2020	N.D.	N.A.	10,471	N.A.
10/9/2020	N.D.	N.A.	10,366	N.A.
11/9/2020	N.D.	N.A.	10,395	N.A.
12/9/2020	N.D.	N.A.	10,393	N.A.
13/9/2020	N.D.	N.A.	10,426	N.A.
14/9/2020	N.D.	N.A.	10,312	N.A.
15/9/2020	N.D.	N.A.	10,421	N.A.
16/9/2020	N.D.	N.A.	10,473	N.A.
17/9/2020	N.D.	N.A.	8,63	N.A.
18/9/2020	N.D.	N.A.	7,46	N.A.
19/9/2020	N.D.	N.A.	5,405	N.A.
20/9/2020	N.D.	N.A.	10,238	N.A.
21/9/2020	N.D.	N.A.	10,238	N.A.
22/9/2020	N.D.	N.A.	10,239	N.A.
23/9/2020	N.D.	N.A.	10,417	N.A.
24/9/2020	N.D.	N.A.	10,508	N.A.
25/9/2020	N.D.	N.A.	10,519	N.A.
26/9/2020	N.D.	N.A.	10,409	N.A.
27/9/2020	N.D.	N.A.	10,441	N.A.
28/9/2020	N.D.	N.A.	10,514	N.A.
29/9/2020	N.D.	N.A.	10,427	N.A.
30/9/2020	N.D.	N.A.	10,476	N.A.

## Tempi di Risposta PIIS - Luglio 2020

Data	Interfacce PSD2 PIIS [s]	Internet Banking PIIS [s]	Corporate Banking PIIS [s]	Mobile Banking PIIS [s]
1/7/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
2/7/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
3/7/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
4/7/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
5/7/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
6/7/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
7/7/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
8/7/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
9/7/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
10/7/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
11/7/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
12/7/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
13/7/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
14/7/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
15/7/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
16/7/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
17/7/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
18/7/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
19/7/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
20/7/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
21/7/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
22/7/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
23/7/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
24/7/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
25/7/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
26/7/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
27/7/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
28/7/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
29/7/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
30/7/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
31/7/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.

## Tempi di Risposta PIIS - Agosto 2020

Data	Interfacce PSD2 PIIS [s]	Internet Banking PIIS [s]	Corporate Banking PIIS [s]	Mobile Banking PIIS [s]
1/8/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
2/8/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
3/8/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
4/8/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
5/8/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
6/8/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
7/8/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
8/8/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
9/8/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
10/8/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
11/8/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
12/8/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
13/8/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
14/8/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
15/8/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
16/8/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
17/8/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
18/8/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
19/8/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
20/8/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
21/8/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
22/8/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
23/8/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
24/8/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
25/8/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
26/8/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
27/8/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
28/8/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
29/8/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
30/8/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
31/8/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.

## Tempi di Risposta PIIS - Settembre 2020

Data	Interfacce PSD2 PIIS [s]	Internet Banking PIIS [s]	Corporate Banking PIIS [s]	Mobile Banking PIIS [s]
1/9/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
2/9/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
3/9/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
4/9/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
5/9/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
6/9/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
7/9/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
8/9/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
9/9/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
10/9/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
11/9/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
12/9/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
13/9/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
14/9/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
15/9/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
16/9/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
17/9/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
18/9/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
19/9/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
20/9/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
21/9/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
22/9/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
23/9/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
24/9/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
25/9/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
26/9/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
27/9/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
28/9/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
29/9/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.
30/9/2020	N.D.	N.A.	N.A.	N.A.