

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

Open Banking Platform e Canali di Online Banking

Periodo:

da Ottobre 2021

a Dicembre 2021

Sommario

| | |
|---|----|
| Definizione KPI | 4 |
| Legenda | 5 |
| UpTime / DownTime - Ottobre 2021 | 6 |
| UpTime / DownTime - Novembre 2021 | 7 |
| UpTime / DownTime - Dicembre 2021 | 8 |
| Error rate - Ottobre 2021 | 9 |
| Error rate - Novembre 2021 | 10 |
| Error rate - Dicembre 2021 | 11 |
| Tempi di Risposta AIS - Ottobre 2021 | 12 |
| Tempi di Risposta AIS - Novembre 2021 | 13 |
| Tempi di Risposta AIS - Dicembre 2021 | 14 |
| Tempi di Risposta PIS Single - Ottobre 2021 | 15 |
| Tempi di Risposta PIS Single - Novembre 2021 | 16 |
| Tempi di Risposta PIS Single - Dicembre 2021 | 17 |
| Tempi di Risposta PIS BULK - Ottobre 2021 | 18 |
| Tempi di Risposta PIS BULK - Novembre 2021 | 19 |
| Tempi di Risposta PIS BULK - Dicembre 2021 | 20 |
| Tempi di Risposta PIIS - Ottobre 2021 | 21 |
| Tempi di Risposta PIIS - Novembre 2021 | 22 |
| Tempi di Risposta PIIS - Dicembre 2021 | 23 |

Introduzione

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

Le terze parti possono essere raggruppate nelle seguenti categorie:

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

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

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

Definizione KPI

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

| KPI | Descrizione | Funzionalità considerata |
|-------------------------------------|---|--|
| 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 |
| Corporate Banking – AIS | Tempo medio di esecuzione delle operazioni di interrogazione del conto su canale Corporate Banking | Visualizzazione Accesso Visualizzazione Lista Movimenti Visualizzazione Saldo |

| KPI | Descrizione | Funzionalità considerata |
|--------------------------------------|---|---|
| Corporate Banking – PIS | Tempo medio di inizializzazione e verifica di un Bonifico SEPA tramite Corporate Banking | Emissione bonifico singolo SEPA |
| Corporate Banking – PIS Bulk | Tempo medio di inizializzazione e verifica di un Bonifico Bulk SEPA tramite Corporate Banking | Emissione bonifico Bulk SEPA |
| Corporate Banking – PIIS | N.A. | N.A. - Funzionalità non prevista per i canali Banca |
| Corporate 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 |
| Corporate 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 |
| 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 |
| 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 2021

| Data | Interfacce PSD2 Uptime [%] | Interfacce PSD2 Downtime [%] | Internet Banking Uptime [%] | Internet Banking Downtime [%] | Corporate Banking Uptime [%] | Corporate Banking Downtime [%] | Mobile Banking Uptime [%] | Mobile Banking Downtime [%] |
|------------|----------------------------|------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|------------------------------|--------------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| 1/10/2021 | 100 | 0 | 99,92 | 0,08 | 99,984 | 0,016 | 98,866 | 1,134 |
| 2/10/2021 | 100 | 0 | 99,984 | 0,016 | 99,952 | 0,048 | 100 | 0 |
| 3/10/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,984 | 0,016 | 100 | 0 |
| 4/10/2021 | 100 | 0 | 99,984 | 0,016 | 99,968 | 0,032 | 98,634 | 1,366 |
| 5/10/2021 | 100 | 0 | 99,936 | 0,064 | 99,888 | 0,112 | 98,368 | 1,632 |
| 6/10/2021 | 100 | 0 | 99,92 | 0,08 | 99,984 | 0,016 | 99,931 | 0,069 |
| 7/10/2021 | 100 | 0 | 99,984 | 0,016 | 100 | 0 | 99,988 | 0,012 |
| 8/10/2021 | 100 | 0 | 99,984 | 0,016 | 99,968 | 0,032 | 99,965 | 0,035 |
| 9/10/2021 | 100 | 0 | 99,968 | 0,032 | 100 | 0 | 100 | 0 |
| 10/10/2021 | 100 | 0 | 99,92 | 0,08 | 99,952 | 0,048 | 100 | 0 |
| 11/10/2021 | 100 | 0 | 99,968 | 0,032 | 99,968 | 0,032 | 99,78 | 0,22 |
| 12/10/2021 | 100 | 0 | 99,952 | 0,048 | 99,984 | 0,016 | 99,41 | 0,59 |
| 13/10/2021 | 100 | 0 | 99,92 | 0,08 | 100 | 0 | 98,125 | 1,875 |
| 14/10/2021 | 100 | 0 | 99,888 | 0,112 | 99,952 | 0,048 | 98,194 | 1,806 |
| 15/10/2021 | 100 | 0 | 99,984 | 0,016 | 100 | 0 | 99,988 | 0,012 |
| 16/10/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,968 | 0,032 | 100 | 0 |
| 17/10/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,952 | 0,048 | 100 | 0 |
| 18/10/2021 | 100 | 0 | 99,968 | 0,032 | 99,888 | 0,112 | 99,942 | 0,058 |
| 19/10/2021 | 100 | 0 | 99,984 | 0,016 | 99,984 | 0,016 | 99,977 | 0,023 |
| 20/10/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,984 | 0,016 | 100 | 0 |
| 21/10/2021 | 100 | 0 | 99,824 | 0,176 | 100 | 0 | 99,988 | 0,012 |
| 22/10/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,984 | 0,016 | 99,977 | 0,023 |
| 23/10/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,952 | 0,048 | 100 | 0 |
| 24/10/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,968 | 0,032 | 100 | 0 |
| 25/10/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,968 | 0,032 | 99,988 | 0,012 |
| 26/10/2021 | 100 | 0 | 95,208 | 4,792 | 95,064 | 4,936 | 97,419 | 2,581 |
| 27/10/2021 | 100 | 0 | 99,968 | 0,032 | 99,984 | 0,016 | 99,965 | 0,035 |
| 28/10/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,988 | 0,012 |
| 29/10/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 |
| 30/10/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 |
| 31/10/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,984 | 0,016 | 100 | 0 |

UpTime / DownTime - Novembre 2021

| Data | Interfacce PSD2 Uptime [%] | Interfacce PSD2 Downtime [%] | Internet Banking Uptime [%] | Internet Banking Downtime [%] | Corporate Banking Uptime [%] | Corporate Banking Downtime [%] | Mobile Banking Uptime [%] | Mobile Banking Downtime [%] |
|------------|----------------------------|------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|------------------------------|--------------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| 1/11/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,968 | 0,032 | 100 | 0 |
| 2/11/2021 | 100 | 0 | 99,952 | 0,048 | 99,984 | 0,016 | 99,722 | 0,278 |
| 3/11/2021 | 100 | 0 | 99,968 | 0,032 | 100 | 0 | 99,907 | 0,093 |
| 4/11/2021 | 100 | 0 | 99,984 | 0,016 | 100 | 0 | 99,884 | 0,116 |
| 5/11/2021 | 100 | 0 | 99,968 | 0,032 | 100 | 0 | 99,491 | 0,509 |
| 6/11/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,984 | 0,016 | 99,954 | 0,046 |
| 7/11/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,92 | 0,08 | 99,954 | 0,046 |
| 8/11/2021 | 100 | 0 | 99,952 | 0,048 | 100 | 0 | 99,838 | 0,162 |
| 9/11/2021 | 100 | 0 | 99,904 | 0,096 | 99,984 | 0,016 | 99,606 | 0,394 |
| 10/11/2021 | 100 | 0 | 99,984 | 0,016 | 100 | 0 | 99,745 | 0,255 |
| 11/11/2021 | 100 | 0 | 99,984 | 0,016 | 100 | 0 | 99,931 | 0,069 |
| 12/11/2021 | 100 | 0 | 99,984 | 0,016 | 99,984 | 0,016 | 100 | 0 |
| 13/11/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 |
| 14/11/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,984 | 0,016 | 100 | 0 |
| 15/11/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 |
| 16/11/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 |
| 17/11/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,977 | 0,023 |
| 18/11/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,977 | 0,023 |
| 19/11/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,988 | 0,012 |
| 20/11/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,988 | 0,012 |
| 21/11/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,968 | 0,032 | 100 | 0 |
| 22/11/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,988 | 0,012 |
| 23/11/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 |
| 24/11/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,984 | 0,016 | 99,942 | 0,058 |
| 25/11/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,984 | 0,016 | 100 | 0 |
| 26/11/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,984 | 0,016 | 100 | 0 |
| 27/11/2021 | 100 | 0 | 99,984 | 0,016 | 100 | 0 | 100 | 0 |
| 28/11/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,984 | 0,016 | 100 | 0 |
| 29/11/2021 | 100 | 0 | 99,984 | 0,016 | 100 | 0 | 99,988 | 0,012 |
| 30/11/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,931 | 0,069 |

UpTime / DownTime - Dicembre 2021

| Data | Interfacce PSD2 Uptime [%] | Interfacce PSD2 Downtime [%] | Internet Banking Uptime [%] | Internet Banking Downtime [%] | Corporate Banking Uptime [%] | Corporate Banking Downtime [%] | Mobile Banking Uptime [%] | Mobile Banking Downtime [%] |
|------------|----------------------------|------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|------------------------------|--------------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| 1/12/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,942 | 0,058 |
| 2/12/2021 | 100 | 0 | 99,968 | 0,032 | 100 | 0 | 99,977 | 0,023 |
| 3/12/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,984 | 0,016 | 99,965 | 0,035 |
| 4/12/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,984 | 0,016 | 100 | 0 |
| 5/12/2021 | 100 | 0 | 99,984 | 0,016 | 99,984 | 0,016 | 100 | 0 |
| 6/12/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 |
| 7/12/2021 | 100 | 0 | 99,984 | 0,016 | 100 | 0 | 100 | 0 |
| 8/12/2021 | 100 | 0 | 99,984 | 0,016 | 100 | 0 | 100 | 0 |
| 9/12/2021 | 100 | 0 | 99,952 | 0,048 | 99,984 | 0,016 | 99,977 | 0,023 |
| 10/12/2021 | 100 | 0 | 99,952 | 0,048 | 99,968 | 0,032 | 99,942 | 0,058 |
| 11/12/2021 | 100 | 0 | 99,984 | 0,016 | 99,968 | 0,032 | 99,988 | 0,012 |
| 12/12/2021 | 100 | 0 | 99,968 | 0,032 | 99,968 | 0,032 | 100 | 0 |
| 13/12/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,954 | 0,046 |
| 14/12/2021 | 100 | 0 | 99,984 | 0,016 | 99,984 | 0,016 | 99,965 | 0,035 |
| 15/12/2021 | 100 | 0 | 99,984 | 0,016 | 99,968 | 0,032 | 99,896 | 0,104 |
| 16/12/2021 | 100 | 0 | 99,968 | 0,032 | 99,936 | 0,064 | 99,965 | 0,035 |
| 17/12/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,984 | 0,016 | 99,977 | 0,023 |
| 18/12/2021 | 100 | 0 | 99,968 | 0,032 | 100 | 0 | 99,988 | 0,012 |
| 19/12/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,984 | 0,016 | 100 | 0 |
| 20/12/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,984 | 0,016 | 99,931 | 0,069 |
| 21/12/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,984 | 0,016 | 99,977 | 0,023 |
| 22/12/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,965 | 0,035 |
| 23/12/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,977 | 0,023 |
| 24/12/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,984 | 0,016 | 99,988 | 0,012 |
| 25/12/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,952 | 0,048 | 100 | 0 |
| 26/12/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,988 | 0,012 |
| 27/12/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,984 | 0,016 | 99,965 | 0,035 |
| 28/12/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,984 | 0,016 | 99,977 | 0,023 |
| 29/12/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,977 | 0,023 |
| 30/12/2021 | 100 | 0 | 99,984 | 0,016 | 99,984 | 0,016 | 99,988 | 0,012 |
| 31/12/2021 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 | 99,965 | 0,035 |



Error rate - Ottobre 2021

| Data | Error rate [%] |
|------------|----------------|
| 1/10/2021 | 0 |
| 2/10/2021 | N.D. |
| 3/10/2021 | N.D. |
| 4/10/2021 | N.D. |
| 5/10/2021 | N.D. |
| 6/10/2021 | 0 |
| 7/10/2021 | 0 |
| 8/10/2021 | 0 |
| 9/10/2021 | 0 |
| 10/10/2021 | N.D. |
| 11/10/2021 | 0 |
| 12/10/2021 | 0 |
| 13/10/2021 | 0 |
| 14/10/2021 | 0 |
| 15/10/2021 | 7,55 |
| 16/10/2021 | 0 |
| 17/10/2021 | 0 |
| 18/10/2021 | 0 |
| 19/10/2021 | 0 |
| 20/10/2021 | 0 |
| 21/10/2021 | 0 |
| 22/10/2021 | 0 |
| 23/10/2021 | 0 |
| 24/10/2021 | 0 |
| 25/10/2021 | 0 |
| 26/10/2021 | 2,04 |
| 27/10/2021 | 0 |
| 28/10/2021 | 0 |
| 29/10/2021 | 0 |
| 30/10/2021 | 0 |
| 31/10/2021 | 0 |



Error rate - Novembre 2021

| Data | Error rate [%] |
|------------|----------------|
| 1/11/2021 | 0 |
| 2/11/2021 | 0 |
| 3/11/2021 | 0 |
| 4/11/2021 | 0 |
| 5/11/2021 | 0 |
| 6/11/2021 | 0 |
| 7/11/2021 | 0 |
| 8/11/2021 | 0 |
| 9/11/2021 | 0 |
| 10/11/2021 | 0 |
| 11/11/2021 | 0 |
| 12/11/2021 | 0 |
| 13/11/2021 | 0 |
| 14/11/2021 | 0 |
| 15/11/2021 | 2,63 |
| 16/11/2021 | 0 |
| 17/11/2021 | 0,85 |
| 18/11/2021 | 0 |
| 19/11/2021 | 0 |
| 20/11/2021 | 0 |
| 21/11/2021 | 0 |
| 22/11/2021 | 0 |
| 23/11/2021 | 2,5 |
| 24/11/2021 | 0 |
| 25/11/2021 | 2,33 |
| 26/11/2021 | 0 |
| 27/11/2021 | 0 |
| 28/11/2021 | 1,64 |
| 29/11/2021 | 1,89 |
| 30/11/2021 | 2,6 |



Error rate - Dicembre 2021

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

Tempi di Risposta AIS - Ottobre 2021

| Data | Interfacce PSD2 Ais [s] | Internet Banking Ais [s] | Corporate Banking Ais [s] | Mobile Banking Ais [s] |
|------------|----------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|
| 1/10/2021 | N.D. | 1,015 | 0,92 | 1,216 |
| 2/10/2021 | N.D. | 1,035 | 0,98 | 1,578 |
| 3/10/2021 | N.D. | 1,1 | 1,025 | 1,025 |
| 4/10/2021 | N.D. | 0,988 | 0,925 | 0,099 |
| 5/10/2021 | N.D. | 0,999 | 0,963 | 0,978 |
| 6/10/2021 | N.D. | 1,001 | 0,999 | 1,066 |
| 7/10/2021 | N.D. | 1,102 | 1,102 | 1,118 |
| 8/10/2021 | 1,510 | 1,25 | 1,12 | 1,079 |
| 9/10/2021 | N.D. | 1,025 | 1,045 | 1,091 |
| 10/10/2021 | N.D. | 1 | 0,985 | 0,978 |
| 11/10/2021 | 2,204 | 0,985 | 0,998 | 1,141 |
| 12/10/2021 | 1,926 | 1,002 | 1,002 | 1,14 |
| 13/10/2021 | N.D. | 1,102 | 0,92 | 1,078 |
| 14/10/2021 | 1,670 | 1,272 | 0,869 | 0,965 |
| 15/10/2021 | 2,880 | 1,033 | 0,915 | 1,046 |
| 16/10/2021 | 1,736 | 1,036 | 0,819 | 1,097 |
| 17/10/2021 | 1,541 | 1,066 | 0,911 | 1,108 |
| 18/10/2021 | 1,409 | 1,078 | 1,141 | 1,012 |
| 19/10/2021 | 1,477 | 1,085 | 0,942 | 0,995 |
| 20/10/2021 | 1,836 | 1,09 | 0,902 | 1,105 |
| 21/10/2021 | 1,401 | 1,09 | 0,947 | 1,066 |
| 22/10/2021 | 1,676 | 1,052 | 0,95 | 1,044 |
| 23/10/2021 | 1,377 | 1,063 | 0,858 | 1,035 |
| 24/10/2021 | 1,414 | 1,105 | 0,924 | 1,03 |
| 25/10/2021 | 1,428 | 1,072 | 0,961 | 1,131 |
| 26/10/2021 | 4,208 | 1,084 | 1,026 | 0,985 |
| 27/10/2021 | 1,424 | 1,041 | 0,963 | 1,099 |
| 28/10/2021 | 1,353 | 1,064 | 0,965 | 1,142 |
| 29/10/2021 | 1,679 | 1,065 | 0,936 | 1,089 |
| 30/10/2021 | 1,396 | 1,002 | 0,84 | 1,101 |
| 31/10/2021 | 1,297 | 1,031 | 0,868 | 1,154 |

Tempi di Risposta AIS - Novembre 2021

| Data | Interfacce PSD2 Ais [s] | Internet Banking Ais [s] | Corporate Banking Ais [s] | Mobile Banking Ais [s] |
|------------|----------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|
| 1/11/2021 | 1,164 | 1,019 | 0,848 | 3,151 |
| 2/11/2021 | 1,892 | 1,121 | 0,973 | 2,023 |
| 3/11/2021 | 4,920 | 1,11 | 0,957 | 2,1 |
| 4/11/2021 | 3,916 | 1,07 | 0,942 | 2,039 |
| 5/11/2021 | 2,854 | 1,122 | 0,925 | 2,014 |
| 6/11/2021 | 1,494 | 1,169 | 0,926 | 2,015 |
| 7/11/2021 | 1,285 | 1,171 | 0,957 | 2,085 |
| 8/11/2021 | 1,750 | 1,21 | 0,989 | 2,145 |
| 9/11/2021 | 3,918 | 1,208 | 0,969 | 1,986 |
| 10/11/2021 | 1,816 | 1,198 | 0,926 | 1,988 |
| 11/11/2021 | 1,491 | 1,187 | 0,926 | 2 |
| 12/11/2021 | 1,314 | 1,149 | 0,925 | 2,056 |
| 13/11/2021 | 1,421 | 1,116 | 0,844 | 2,152 |
| 14/11/2021 | 1,223 | 1,145 | 0,957 | 2,012 |
| 15/11/2021 | 1,591 | 1,158 | 0,928 | 2,089 |
| 16/11/2021 | 3,749 | 1,11 | 0,906 | 2,099 |
| 17/11/2021 | 2,434 | 1,117 | 0,912 | 1,999 |
| 18/11/2021 | 1,210 | 1,101 | 0,917 | 1,966 |
| 19/11/2021 | 1,283 | 1,107 | 0,855 | 2,023 |
| 20/11/2021 | 1,339 | 1,092 | 0,889 | 1,999 |
| 21/11/2021 | 1,203 | 1,145 | 0,957 | 2,015 |
| 22/11/2021 | 2,127 | 1,129 | 0,932 | 2,025 |
| 23/11/2021 | 1,747 | 1,097 | 0,867 | 2,122 |
| 24/11/2021 | 1,569 | 1,136 | 0,896 | 2,211 |
| 25/11/2021 | 4,160 | 1,065 | 0,877 | 2,012 |
| 26/11/2021 | 2,247 | 1,112 | 0,892 | 2,036 |
| 27/11/2021 | 1,187 | 1,075 | 0,844 | 2,058 |
| 28/11/2021 | 1,261 | 1,134 | 0,889 | 2,055 |
| 29/11/2021 | 3,643 | 1,121 | 0,922 | 2,065 |
| 30/11/2021 | 3,109 | 1,113 | 0,912 | 2,065 |

Tempi di Risposta AIS - Dicembre 2021

| Data | Interfacce PSD2 Ais [s] | Internet Banking Ais [s] | Corporate Banking Ais [s] | Mobile Banking Ais [s] |
|------------|----------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|
| 1/12/2021 | 2,296 | 1,068 | 0,867 | 2,065 |
| 2/12/2021 | 1,389 | 1,047 | 0,896 | 1,867 |
| 3/12/2021 | 1,633 | 1,077 | 0,904 | 1,816 |
| 4/12/2021 | 1,097 | 1,071 | 0,85 | 1,743 |
| 5/12/2021 | 0,992 | 1,063 | 0,935 | 1,804 |
| 6/12/2021 | 2,057 | 1,098 | 0,959 | 1,846 |
| 7/12/2021 | 1,951 | 1,078 | 0,889 | 1,857 |
| 8/12/2021 | 1,209 | 1,051 | 0,835 | 1,792 |
| 9/12/2021 | 1,661 | 1,108 | 0,92 | 1,847 |
| 10/12/2021 | 1,727 | 1,133 | 0,903 | 1,948 |
| 11/12/2021 | 1,070 | 1,095 | 0,853 | 1,994 |
| 12/12/2021 | 1,027 | 1,169 | 0,959 | 1,854 |
| 13/12/2021 | 3,598 | 1,117 | 0,921 | 1,91 |
| 14/12/2021 | 3,566 | 1,134 | 0,946 | 1,956 |
| 15/12/2021 | 2,268 | 1,108 | 0,909 | 2,021 |
| 16/12/2021 | 1,898 | 1,133 | 0,936 | 1,938 |
| 17/12/2021 | 1,449 | 1,108 | 0,925 | 1,745 |
| 18/12/2021 | 0,728 | 1,094 | 0,895 | 1,788 |
| 19/12/2021 | 0,795 | 1,14 | 0,917 | 1,832 |
| 20/12/2021 | 1,146 | 1,109 | 0,934 | 1,969 |
| 21/12/2021 | 2,06 | 1,115 | 0,939 | 2,296 |
| 22/12/2021 | 1,569 | 1,136 | 0,922 | 1,865 |
| 23/12/2021 | 1,374 | 1,133 | 0,917 | 1,777 |
| 24/12/2021 | 1,405 | 1,12 | 0,846 | 1,778 |
| 25/12/2021 | 1,014 | 1,131 | 0,877 | 1,898 |
| 26/12/2021 | 0,879 | 1,174 | 0,958 | 2,101 |
| 27/12/2021 | 1,743 | 1,139 | 0,903 | 1,935 |
| 28/12/2021 | 1,363 | 1,143 | 0,902 | 1,746 |
| 29/12/2021 | 1,655 | 1,129 | 0,919 | 1,771 |
| 30/12/2021 | 3,975 | 1,122 | 0,895 | 1,879 |
| 31/12/2021 | 1,539 | 1,113 | 0,864 | 2,101 |

Tempi di Risposta PIS Single - Ottobre 2021

| Data | Interfacce PSD2 PIS [s] | Internet Banking PIS [s] | Corporate Banking PIS [s] | Mobile Banking PIS [s] |
|------------|----------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|
| 1/10/2021 | N.D. | 0,445 | 0,356 | 1,147 |
| 2/10/2021 | N.D. | 0,429 | 0,325 | 1,147 |
| 3/10/2021 | N.D. | 0,434 | 0,396 | 1,045 |
| 4/10/2021 | N.D. | 0,43 | 0,399 | 1,056 |
| 5/10/2021 | N.D. | 0,43 | 0,354 | 4,056 |
| 6/10/2021 | N.D. | 0,444 | 0,325 | 1,054 |
| 7/10/2021 | N.D. | 0,423 | 0,378 | 1,109 |
| 8/10/2021 | N.D. | 0,44 | 0,388 | 1,108 |
| 9/10/2021 | N.D. | 0,397 | 0,399 | 1,074 |
| 10/10/2021 | N.D. | 0,394 | 0,401 | 1,067 |
| 11/10/2021 | 1,412 | 0,448 | 0,396 | 1,106 |
| 12/10/2021 | 1,593 | 0,429 | 0,375 | 1,144 |
| 13/10/2021 | N.D. | 0,413 | 0,353 | 1,059 |
| 14/10/2021 | 3,481 | 0,406 | 0,331 | 0,863 |
| 15/10/2021 | N.D. | 0,408 | 0,355 | 1,064 |
| 16/10/2021 | N.D. | 0,404 | 0,356 | 1,096 |
| 17/10/2021 | N.D. | 0,407 | 0,401 | 1,126 |
| 18/10/2021 | N.D. | 0,418 | 0,439 | 1,15 |
| 19/10/2021 | N.D. | 0,412 | 0,353 | 1,015 |
| 20/10/2021 | N.D. | 0,412 | 0,331 | 1,06 |
| 21/10/2021 | 2,193 | 0,419 | 0,369 | 1,038 |
| 22/10/2021 | 1,362 | 0,413 | 0,357 | 1,044 |
| 23/10/2021 | 1,363 | 0,411 | 0,329 | 1,041 |
| 24/10/2021 | 1,763 | 0,409 | 0,373 | 1,039 |
| 25/10/2021 | 1,449 | 0,415 | 0,382 | 1,125 |
| 26/10/2021 | N.D. | 0,409 | 0,351 | 0,983 |
| 27/10/2021 | N.D. | 0,4 | 0,353 | 1,09 |
| 28/10/2021 | 1,323 | 0,406 | 0,334 | 1,113 |
| 29/10/2021 | N.D. | 0,404 | 0,333 | 1,116 |
| 30/10/2021 | N.D. | 0,386 | 0,326 | 1,112 |
| 31/10/2021 | N.D. | 0,382 | 0,348 | 1,165 |

Tempi di Risposta PIS Single - Novembre 2021

| Data | Interfacce PSD2 PIS [s] | Internet Banking PIS [s] | Corporate Banking PIS [s] | Mobile Banking PIS [s] |
|------------|----------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|
| 1/11/2021 | N.D. | 0,4 | 0,34 | 1,169 |
| 2/11/2021 | 2,994 | 0,412 | 0,363 | 1,563 |
| 3/11/2021 | 1,822 | 0,417 | 0,36 | 1,548 |
| 4/11/2021 | N.D. | 0,416 | 0,374 | 1,6 |
| 5/11/2021 | 1,952 | 0,407 | 0,348 | 1,589 |
| 6/11/2021 | 1,341 | 0,397 | 0,36 | 1,5 |
| 7/11/2021 | 1,422 | 0,392 | 0,403 | 1,425 |
| 8/11/2021 | 1,486 | 0,399 | 0,375 | 1,389 |
| 9/11/2021 | 1,484 | 0,393 | 0,371 | 1,465 |
| 10/11/2021 | 1,579 | 0,393 | 0,365 | 1,589 |
| 11/11/2021 | 1,594 | 0,395 | 0,376 | 1,547 |
| 12/11/2021 | 1,403 | 0,392 | 0,382 | 1,568 |
| 13/11/2021 | N.D. | 0,394 | 0,349 | 1,568 |
| 14/11/2021 | N.D. | 0,392 | 0,404 | 1,6 |
| 15/11/2021 | N.D. | 0,397 | 0,391 | 1,564 |
| 16/11/2021 | 1,756 | 0,389 | 0,361 | 1,547 |
| 17/11/2021 | 1,570 | 0,391 | 0,382 | 1,544 |
| 18/11/2021 | 1,696 | 0,39 | 0,373 | 1,522 |
| 19/11/2021 | N.D. | 0,39 | 0,354 | 1,528 |
| 20/11/2021 | N.D. | 0,387 | 0,361 | 1,529 |
| 21/11/2021 | 2,532 | 0,388 | 0,426 | 1,61 |
| 22/11/2021 | 1,438 | 0,394 | 0,384 | 1,441 |
| 23/11/2021 | 1,579 | 0,395 | 0,375 | 1,598 |
| 24/11/2021 | 1,512 | 0,391 | 0,376 | 1,588 |
| 25/11/2021 | 1,436 | 0,39 | 0,359 | 1,546 |
| 26/11/2021 | 1,844 | 0,39 | 0,392 | 1,547 |
| 27/11/2021 | 1,591 | 0,389 | 0,34 | 1,6 |
| 28/11/2021 | 1,735 | 0,392 | 0,43 | 1,5 |
| 29/11/2021 | 1,526 | 0,391 | 0,399 | 1,547 |
| 30/11/2021 | 1,773 | 0,394 | 0,408 | 1,555 |



Tempi di Risposta PIS Single - Dicembre 2021

| Data | Interfacce PSD2 PIS [s] | Internet Banking PIS [s] | Corporate Banking PIS [s] | Mobile Banking PIS [s] |
|------------|----------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|
| 1/12/2021 | N.D. | 0,385 | 0,385 | 2,025 |
| 2/12/2021 | N.D. | 0,384 | 0,388 | 2,035 |
| 3/12/2021 | N.D. | 0,39 | 0,379 | 2,018 |
| 4/12/2021 | N.D. | 0,39 | 0,374 | 2 |
| 5/12/2021 | 1,755 | 0,378 | 0,417 | 2,159 |
| 6/12/2021 | N.D. | 0,384 | 0,405 | 2,083 |
| 7/12/2021 | N.D. | 0,388 | 0,368 | 2,111 |
| 8/12/2021 | N.D. | 0,384 | 0,386 | 2,07 |
| 9/12/2021 | N.D. | 0,389 | 0,38 | 2,079 |
| 10/12/2021 | N.D. | 0,397 | 0,372 | 2,23 |
| 11/12/2021 | N.D. | 0,392 | 0,356 | 2,224 |
| 12/12/2021 | N.D. | 0,39 | 0,415 | 2,139 |
| 13/12/2021 | N.D. | 0,396 | 0,369 | 2,157 |
| 14/12/2021 | 1,59 | 0,398 | 0,352 | 2,224 |
| 15/12/2021 | N.D. | 0,395 | 0,371 | 2,231 |
| 16/12/2021 | N.D. | 0,398 | 0,366 | 2,167 |
| 17/12/2021 | 1,296 | 0,393 | 0,371 | 2,073 |
| 18/12/2021 | N.D. | 0,394 | 0,37 | 2,02 |
| 19/12/2021 | N.D. | 0,386 | 0,419 | 2,109 |
| 20/12/2021 | 1,48 | 0,397 | 0,367 | 2,265 |
| 21/12/2021 | 1,939 | 0,391 | 0,395 | 2,352 |
| 22/12/2021 | 1,928 | 0,397 | 0,375 | 2,139 |
| 23/12/2021 | 1,523 | 0,395 | 0,363 | 2,008 |
| 24/12/2021 | 1,949 | 0,394 | 0,36 | 2,047 |
| 25/12/2021 | 1,629 | 0,396 | 0,368 | 2,211 |
| 26/12/2021 | N.D. | 0,39 | 0,417 | 2,238 |
| 27/12/2021 | 1,412 | 0,397 | 0,376 | 2,214 |
| 28/12/2021 | 1,333 | 0,395 | 0,375 | 2,032 |
| 29/12/2021 | 1,820 | 0,395 | 0,362 | 2,093 |
| 30/12/2021 | 1,398 | 0,392 | 0,371 | 2,236 |
| 31/12/2021 | 1,562 | 0,396 | 0,354 | 2,309 |



Tempi di Risposta PIS BULK - Ottobre 2021

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

Tempi di Risposta PIS BULK - Novembre 2021

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

Tempi di Risposta PIS BULK - Dicembre 2021

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

Tempi di Risposta PIIS - Ottobre 2021

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

Tempi di Risposta PIIS - Novembre 2021

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

Tempi di Risposta PIIS - Dicembre 2021

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