

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

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

**Periodo:**

**da Aprile 2021**

**a Giugno 2021**



**Banca Popolare Pugliese**

## Sommario

<b>Definizione KPI</b> .....	4
<b>Legenda</b> .....	5
<b>UpTime / DownTime - Aprile 2021</b> .....	6
<b>UpTime / DownTime - Maggio 2021</b> .....	7
<b>UpTime / DownTime - Giugno 2021</b> .....	8
<b>Error rate - Aprile 2021</b> .....	9
<b>Error rate - Maggio 2021</b> .....	10
<b>Error rate - Giugno 2021</b> .....	11
<b>Tempi di Risposta AIS - Aprile 2021</b> .....	12
<b>Tempi di Risposta AIS - Maggio 2021</b> .....	13
<b>Tempi di Risposta AIS - Giugno 2021</b> .....	14
<b>Tempi di Risposta PIS Single - Aprile 2021</b> .....	15
<b>Tempi di Risposta PIS Single - Maggio 2021</b> .....	16
<b>Tempi di Risposta PIS Single - Giugno 2021</b> .....	17
<b>Tempi di Risposta PIS BULK - Aprile 2021</b> .....	18
<b>Tempi di Risposta PIS BULK - Maggio 2021</b> .....	19
<b>Tempi di Risposta PIS BULK - Giugno 2021</b> .....	20
<b>Tempi di Risposta PIIS - Aprile 2021</b> .....	21
<b>Tempi di Risposta PIIS - Maggio 2021</b> .....	22
<b>Tempi di Risposta PIIS - Giugno 2021</b> .....	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
<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 - Aprile 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 [%]
1/4/2021	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
2/4/2021	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
3/4/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
4/4/2021	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
5/4/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
6/4/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
7/4/2021	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
8/4/2021	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
9/4/2021	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
10/4/2021	100	0	100	0	99,931	0,069	100	0
11/4/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
12/4/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
13/4/2021	100	0	99,931	0,069	100	0	100	0
14/4/2021	100	0	99,792	0,208	99,757	0,243	100	0
15/4/2021	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
16/4/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
17/4/2021	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
18/4/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
19/4/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
20/4/2021	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
21/4/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
22/4/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
23/4/2021	100	0	99,896	0,104	100	0	100	0
24/4/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
25/4/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
26/4/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
27/4/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
28/4/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
29/4/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
30/4/2021	100	0	100	0	100	0	100	0



## UpTime / DownTime - Maggio 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 [%]
1/5/2021	100	0	99,861	0,139	100	0	100	0
2/5/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
3/5/2021	100	0	99,444	0,556	100	0	100	0
4/5/2021	100	0	99,757	0,243	100	0	100	0
5/5/2021	100	0	99,861	0,139	100	0	100	0
6/5/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
7/5/2021	100	0	99,792	0,208	100	0	100	0
8/5/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
9/5/2021	100	0	100	0	100	0	99,063	0,938
10/5/2021	100	0	99,931	0,069	100	0	100	0
11/5/2021	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
12/5/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
13/5/2021	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
14/5/2021	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
15/5/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
16/5/2021	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
17/5/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
18/5/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
19/5/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
20/5/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
21/5/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
22/5/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
23/5/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
24/5/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
25/5/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
26/5/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
27/5/2021	100	0	100	0	99,931	0,069	100	0
28/5/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
29/5/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
30/5/2021	100	0	100	0	99,931	0,069	100	0
31/5/2021	100	0	99,549	0,451	99,583	0,417	100	0



## UpTime / DownTime - Giugno 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 [%]
1/6/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
2/6/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
3/6/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
4/6/2021	100	0	100	0	99,896	0,104	100	0
5/6/2021	100	0	99,792	0,208	99,792	0,208	100	0
6/6/2021	100	0	100	0	99,896	0,104	100	0
7/6/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
8/6/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
9/6/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
10/6/2021	100	0	99,965	0,035	99,826	0,174	100	0
11/6/2021	100	0	99,965	0,035	100	0	99,965	0,035
12/6/2021	100	0	99,931	0,069	100	0	100	0
13/6/2021	100	0	100	0	99,931	0,069	100	0
14/6/2021	100	0	99,618	0,382	100	0	99,965	0,035
15/6/2021	100	0	99,931	0,069	100	0	100	0
16/6/2021	100	0	99,931	0,069	100	0	100	0
17/6/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
18/6/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
19/6/2021	100	0	99,965	0,035	99,896	0,104	100	0
20/6/2021	100	0	99,965	0,035	99,792	0,208	100	0
21/6/2021	100	0	99,861	0,139	99,444	0,556	98,472	1,528
22/6/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
23/6/2021	100	0	100	0	99,965	0,035	100	0
24/6/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
25/6/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
26/6/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
27/6/2021	100	0	99,965	0,035	100	0	100	0
28/6/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
29/6/2021	100	0	100	0	100	0	100	0
30/6/2021	100	0	99,965	0,035	99,583	0,417	100	0



## Error rate - Aprile 2021

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



## Error rate - Maggio 2021

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



## Error rate - Giugno 2021

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



## Tempi di Risposta AIS - Aprile 2021

Data	Interfacce PSD2 Ais [s]	Internet Banking Ais [s]	Corporate Banking Ais [s]	Mobile Banking Ais [s]
1/4/2021	1,729	1,187	1,054	1,033
2/4/2021	N.D.	1,193	1,05	1,121
3/4/2021	N.D.	1,167	1,056	1,1
4/4/2021	N.D.	1,215	1,086	1,104
5/4/2021	N.D.	1,173	1,056	1,087
6/4/2021	1,401	1,189	1,042	1,137
7/4/2021	N.D.	1,251	1,045	1,1
8/4/2021	N.D.	1,197	1,058	1,062
9/4/2021	N.D.	1,214	1,055	1,131
10/4/2021	1,463	1,191	1,055	1,06
11/4/2021	N.D.	1,213	1,064	1,136
12/4/2021	N.D.	1,229	1,075	1,074
13/4/2021	N.D.	1,268	1,071	1,132
14/4/2021	N.D.	1,229	1,052	1,07
15/4/2021	N.D.	1,209	1,045	1,063
16/4/2021	N.D.	1,194	1,054	1,102
17/4/2021	N.D.	1,181	1,098	1,12
18/4/2021	N.D.	1,373	1,147	1,102
19/4/2021	1,546	1,224	1,033	1,178
20/4/2021	N.D.	1,213	1,046	1,102
21/4/2021	N.D.	1,175	1,046	1,068
22/4/2021	N.D.	1,193	1,051	1,106
23/4/2021	1,377	1,358	1,067	1,121
24/4/2021	N.D.	1,472	1,048	1,151
25/4/2021	N.D.	1,477	1,111	1,084
26/4/2021	N.D.	1,017	1,032	1,085
27/4/2021	N.D.	1,145	1,189	1,108
28/4/2021	N.D.	1,098	1,085	1,063
29/4/2021	N.D.	2,59	1,095	1,059
30/4/2021	N.D.	3,029	1,044	1,084

## Tempi di Risposta AIS - Maggio 2021

Data	Interfacce PSD2 Ais [s]	Internet Banking Ais [s]	Corporate Banking Ais [s]	Mobile Banking Ais [s]
1/5/2021	N.D.	4,628	1,073	1,024
2/5/2021	N.D.	1,488	1,082	1,077
3/5/2021	N.D.	6,741	1,034	1,128
4/5/2021	N.D.	6,43	1,052	0,87
5/5/2021	N.D.	1,515	1,057	1,044
6/5/2021	N.D.	4,675	1,04	1,127
7/5/2021	1,838	4,456	1,08	1,092
8/5/2021	N.D.	3,85	1,059	1,099
9/5/2021	N.D.	1,462	1,094	1,157
10/5/2021	N.D.	1,526	1,07	1,105
11/5/2021	N.D.	1,448	1,035	1,099
12/5/2021	N.D.	1,466	1,055	1,164
13/5/2021	N.D.	1,481	1,062	1,131
14/5/2021	1,349	1,478	1,05	1,066
15/5/2021	N.D.	1,473	1,058	1,026
16/5/2021	N.D.	1,527	1,078	1,082
17/5/2021	N.D.	1,446	1,071	1,082
18/5/2021	N.D.	1,473	1,061	1,159
19/5/2021	1,344	1,462	1,062	1,093
20/5/2021	N.D.	1,269	1,035	1,53
21/5/2021	N.D.	1,508	1,055	1,019
22/5/2021	N.D.	1,498	1,049	1,154
23/5/2021	N.D.	1,52	1,1	1,094
24/5/2021	N.D.	1,467	1,101	1,137
25/5/2021	N.D.	1,501	1,101	1,096
26/5/2021	N.D.	1,493	1,066	1,083
27/5/2021	N.D.	1,474	1,043	1,141
28/5/2021	N.D.	1,456	1,04	1,145
29/5/2021	N.D.	1,463	1,045	1,137
30/5/2021	N.D.	1,513	1,083	1,103
31/5/2021	N.D.	1,463	1,068	1,162

## Tempi di Risposta AIS - Giugno 2021

Data	Interfacce PSD2 Ais [s]	Internet Banking Ais [s]	Corporate Banking Ais [s]	Mobile Banking Ais [s]
1/6/2021	N.D.	1,447	1,052	0,968
2/6/2021	N.D.	1,482	1,052	1,097
3/6/2021	N.D.	1,466	1,046	1,102
4/6/2021	N.D.	1,476	1,044	1,086
5/6/2021	N.D.	1,46	1,058	1,02
6/6/2021	N.D.	1,486	1,086	1,048
7/6/2021	N.D.	1,492	1,06	1,12
8/6/2021	N.D.	1,486	1,044	1,058
9/6/2021	N.D.	1,448	1,046	1,089
10/6/2021	N.D.	1,448	1,086	1,122
11/6/2021	N.D.	1,484	1,055	1,011
12/6/2021	N.D.	1,486	1,054	1,131
13/6/2021	N.D.	1,484	1,084	1,017
14/6/2021	N.D.	1,512	1,137	1,059
15/6/2021	N.D.	1,491	1,063	1,095
16/6/2021	N.D.	1,528	1,067	1,07
17/6/2021	N.D.	1,499	1,095	1,018
18/6/2021	N.D.	1,456	1,045	1,092
19/6/2021	N.D.	1,475	1,039	1,085
20/6/2021	N.D.	1,529	1,078	1,141
21/6/2021	N.D.	1,476	1,062	1,062
22/6/2021	N.D.	1,439	1,054	1,008
23/6/2021	N.D.	1,491	1,055	1,083
24/6/2021	N.D.	1,527	1,077	1,167
25/6/2021	N.D.	1,467	1,084	1,134
26/6/2021	N.D.	1,483	1,076	1,027
27/6/2021	N.D.	1,542	1,13	1,146
28/6/2021	N.D.	1,448	1,061	0,995
29/6/2021	N.D.	1,505	1,057	1,101
30/6/2021	N.D.	1,481	1,146	1,076

## Tempi di Risposta PIS Single - Aprile 2021

Data	Interfacce PSD2 PIS [s]	Internet Banking PIS [s]	Corporate Banking PIS [s]	Mobile Banking PIS [s]
1/4/2021	N.D.	1,016	2,1	1,053
2/4/2021	N.D.	0,993	2,2	1,136
3/4/2021	N.D.	0,987	2,014	1,082
4/4/2021	N.D.	1,018	2,056	1,102
5/4/2021	N.D.	0,996	2,087	1,106
6/4/2021	N.D.	0,974	2,088	1,13
7/4/2021	N.D.	1,041	2,088	1,108
8/4/2021	N.D.	0,992	2,096	1,055
9/4/2021	N.D.	0,996	2,001	1,139
10/4/2021	N.D.	1,022	2,041	1,088
11/4/2021	N.D.	0,971	2,056	1,105
12/4/2021	N.D.	1,012	2,041	1,095
13/4/2021	N.D.	1,01	2,156	1,133
14/4/2021	N.D.	1,008	2,156	1,069
15/4/2021	N.D.	1,013	2,185	1,094
16/4/2021	N.D.	1,019	2,187	1,101
17/4/2021	N.D.	1,006	2,054	1,117
18/4/2021	N.D.	1,018	2,089	1,152
19/4/2021	N.D.	1,1	2,013	1,097
20/4/2021	N.D.	1,025	2,023	1,097
21/4/2021	N.D.	1,012	2,054	1,078
22/4/2021	N.D.	0,985	2,066	1,107
23/4/2021	N.D.	1,025	2,032	1,112
24/4/2021	N.D.	0,994	2,003	1,111
25/4/2021	N.D.	1,032	2,15	1,112
26/4/2021	N.D.	1,063	2,2	1,2
27/4/2021	N.D.	1,158	2,055	1,074
28/4/2021	0,002	1,052	2,099	1,059
29/4/2021	0,002	1,087	2,012	1,055
30/4/2021	N.D.	1,041	2,02	1,064

## Tempi di Risposta PIS Single - Maggio 2021

Data	Interfacce PSD2 PIS [s]	Internet Banking PIS [s]	Corporate Banking PIS [s]	Mobile Banking PIS [s]
1/5/2021	N.D.	1,017	2,021	0,996
2/5/2021	N.D.	1,014	2,001	1,074
3/5/2021	N.D.	1,002	2,013	1,15
4/5/2021	N.D.	1,147	2,1	1,15
5/5/2021	N.D.	1,044	2,075	1,022
6/5/2021	N.D.	1,02	2,076	1,091
7/5/2021	N.D.	1,154	2,077	1,063
8/5/2021	N.D.	1,01	2,096	1,098
9/5/2021	N.D.	1,083	2	1,11
10/5/2021	N.D.	0,994	1,998	1,126
11/5/2021	N.D.	1,042	2,004	1,07
12/5/2021	N.D.	1,003	2,1	1,114
13/5/2021	N.D.	1,011	2,365	1,113
14/5/2021	N.D.	1	2,032	1,072
15/5/2021	N.D.	1,018	2,021	1,028
16/5/2021	N.D.	1,001	2,1	1,035
17/5/2021	N.D.	1,044	2,021	1,044
18/5/2021	N.D.	1,035	2,02	1,116
19/5/2021	N.D.	1,018	2,01	1,095
20/5/2021	N.D.	1,043	1,998	1,435
21/5/2021	N.D.	1,023	2,013	1,054
22/5/2021	N.D.	0,973	2,052	1,115
23/5/2021	N.D.	1,01	2,1	1,074
24/5/2021	N.D.	1,021	2,033	1,139
25/5/2021	N.D.	1,03	2,031	1,072
26/5/2021	N.D.	1,001	2	1,096
27/5/2021	N.D.	1,006	1,998	1,16
28/5/2021	N.D.	1,005	1,956	1,114
29/5/2021	N.D.	0,999	2,014	1,137
30/5/2021	N.D.	1,031	2,1	1,09
31/5/2021	N.D.	1,027	2,2	1,115

## Tempi di Risposta PIS Single - Giugno 2021

Data	Interfacce PSD2 PIS [s]	Internet Banking PIS [s]	Corporate Banking PIS [s]	Mobile Banking PIS [s]
1/6/2021	N.D.	1,02	2,001	0,972
2/6/2021	N.D.	1,012	1,998	1,067
3/6/2021	N.D.	1,01	2,032	1,118
4/6/2021	N.D.	0,981	2,052	1,076
5/6/2021	N.D.	1,013	2,154	1,027
6/6/2021	N.D.	1,015	2,1	1,022
7/6/2021	N.D.	1,017	2,056	1,119
8/6/2021	N.D.	1,008	2,003	1,055
9/6/2021	N.D.	0,99	2,005	1,071
10/6/2021	N.D.	1,023	1,996	1,104
11/6/2021	N.D.	1,007	2,045	1,067
12/6/2021	N.D.	0,98	2,055	1,073
13/6/2021	N.D.	0,998	1,994	1,038
14/6/2021	N.D.	1,224	2,1	1,036
15/6/2021	N.D.	1,015	2,115	1,089
16/6/2021	N.D.	1,025	2,256	1,056
17/6/2021	N.D.	0,992	2,013	1,011
18/6/2021	N.D.	1,04	2,031	1,083
19/6/2021	N.D.	1,012	2,153	1,075
20/6/2021	N.D.	1,018	2,045	1,124
21/6/2021	N.D.	0,997	1,895	1,056
22/6/2021	N.D.	1,015	2,003	0,996
23/6/2021	N.D.	1,004	2,009	1,082
24/6/2021	N.D.	0,997	2,195	1,18
25/6/2021	N.D.	1,003	2,2	1,158
26/6/2021	N.D.	1,024	2,132	1,015
27/6/2021	N.D.	0,992	1,996	1,145
28/6/2021	N.D.	1,027	1,865	0,957
29/6/2021	N.D.	1	2,105	1,084
30/6/2021	N.D.	0,982	2,105	1,1

## Tempi di Risposta PIS BULK - Aprile 2021

Data	Interfacce PSD2 PIS Bulk [s]	Internet Banking PIS Bulk [s]	Corporate Banking PIS Bulk [s]	Mobile Banking PIS Bulk [s]
1/4/2021	N.D.	N.A.	2,1	N.A.
2/4/2021	N.D.	N.A.	2,2	N.A.
3/4/2021	N.D.	N.A.	2,014	N.A.
4/4/2021	N.D.	N.A.	2,056	N.A.
5/4/2021	N.D.	N.A.	2,087	N.A.
6/4/2021	N.D.	N.A.	2,088	N.A.
7/4/2021	N.D.	N.A.	2,088	N.A.
8/4/2021	N.D.	N.A.	2,096	N.A.
9/4/2021	N.D.	N.A.	2,001	N.A.
10/4/2021	N.D.	N.A.	2,041	N.A.
11/4/2021	N.D.	N.A.	2,056	N.A.
12/4/2021	N.D.	N.A.	2,041	N.A.
13/4/2021	N.D.	N.A.	2,156	N.A.
14/4/2021	N.D.	N.A.	2,156	N.A.
15/4/2021	N.D.	N.A.	2,185	N.A.
16/4/2021	N.D.	N.A.	2,187	N.A.
17/4/2021	N.D.	N.A.	2,054	N.A.
18/4/2021	N.D.	N.A.	2,089	N.A.
19/4/2021	N.D.	N.A.	2,013	N.A.
20/4/2021	N.D.	N.A.	2,023	N.A.
21/4/2021	N.D.	N.A.	2,054	N.A.
22/4/2021	N.D.	N.A.	2,066	N.A.
23/4/2021	N.D.	N.A.	2,032	N.A.
24/4/2021	N.D.	N.A.	2,003	N.A.
25/4/2021	N.D.	N.A.	2,15	N.A.
26/4/2021	N.D.	N.A.	2,2	N.A.
27/4/2021	N.D.	N.A.	2,055	N.A.
28/4/2021	N.D.	N.A.	2,099	N.A.
29/4/2021	N.D.	N.A.	2,012	N.A.
30/4/2021	N.D.	N.A.	2,02	N.A.

## Tempi di Risposta PIS BULK - Maggio 2021

Data	Interfacce PSD2 PIS Bulk [s]	Internet Banking PIS Bulk [s]	Corporate Banking PIS Bulk [s]	Mobile Banking PIS Bulk [s]
1/5/2021	N.D.	N.A.	2,021	N.A.
2/5/2021	N.D.	N.A.	2,001	N.A.
3/5/2021	N.D.	N.A.	2,013	N.A.
4/5/2021	N.D.	N.A.	2,1	N.A.
5/5/2021	N.D.	N.A.	2,075	N.A.
6/5/2021	N.D.	N.A.	2,076	N.A.
7/5/2021	N.D.	N.A.	2,077	N.A.
8/5/2021	N.D.	N.A.	2,096	N.A.
9/5/2021	N.D.	N.A.	2	N.A.
10/5/2021	N.D.	N.A.	1,998	N.A.
11/5/2021	N.D.	N.A.	2,004	N.A.
12/5/2021	N.D.	N.A.	2,1	N.A.
13/5/2021	N.D.	N.A.	2,365	N.A.
14/5/2021	N.D.	N.A.	2,032	N.A.
15/5/2021	N.D.	N.A.	2,021	N.A.
16/5/2021	N.D.	N.A.	2,1	N.A.
17/5/2021	N.D.	N.A.	2,021	N.A.
18/5/2021	N.D.	N.A.	2,02	N.A.
19/5/2021	N.D.	N.A.	2,01	N.A.
20/5/2021	N.D.	N.A.	1,998	N.A.
21/5/2021	N.D.	N.A.	2,013	N.A.
22/5/2021	N.D.	N.A.	2,052	N.A.
23/5/2021	N.D.	N.A.	2,1	N.A.
24/5/2021	N.D.	N.A.	2,033	N.A.
25/5/2021	N.D.	N.A.	2,031	N.A.
26/5/2021	N.D.	N.A.	2	N.A.
27/5/2021	N.D.	N.A.	1,998	N.A.
28/5/2021	N.D.	N.A.	1,956	N.A.
29/5/2021	N.D.	N.A.	2,014	N.A.
30/5/2021	N.D.	N.A.	2,1	N.A.
31/5/2021	N.D.	N.A.	2,2	N.A.

## Tempi di Risposta PIS BULK - Giugno 2021

Data	Interfacce PSD2 PIS Bulk [s]	Internet Banking PIS Bulk [s]	Corporate Banking PIS Bulk [s]	Mobile Banking PIS Bulk [s]
1/6/2021	N.D.	N.A.	2,001	N.A.
2/6/2021	N.D.	N.A.	1,998	N.A.
3/6/2021	N.D.	N.A.	2,032	N.A.
4/6/2021	N.D.	N.A.	2,052	N.A.
5/6/2021	N.D.	N.A.	2,154	N.A.
6/6/2021	N.D.	N.A.	2,1	N.A.
7/6/2021	N.D.	N.A.	2,056	N.A.
8/6/2021	N.D.	N.A.	2,003	N.A.
9/6/2021	N.D.	N.A.	2,005	N.A.
10/6/2021	N.D.	N.A.	1,996	N.A.
11/6/2021	N.D.	N.A.	2,045	N.A.
12/6/2021	N.D.	N.A.	2,055	N.A.
13/6/2021	N.D.	N.A.	1,994	N.A.
14/6/2021	N.D.	N.A.	2,1	N.A.
15/6/2021	N.D.	N.A.	2,115	N.A.
16/6/2021	N.D.	N.A.	2,256	N.A.
17/6/2021	N.D.	N.A.	2,013	N.A.
18/6/2021	N.D.	N.A.	2,031	N.A.
19/6/2021	N.D.	N.A.	2,153	N.A.
20/6/2021	N.D.	N.A.	2,045	N.A.
21/6/2021	N.D.	N.A.	1,895	N.A.
22/6/2021	N.D.	N.A.	2,003	N.A.
23/6/2021	N.D.	N.A.	2,009	N.A.
24/6/2021	N.D.	N.A.	2,195	N.A.
25/6/2021	N.D.	N.A.	2,2	N.A.
26/6/2021	N.D.	N.A.	2,132	N.A.
27/6/2021	N.D.	N.A.	1,996	N.A.
28/6/2021	N.D.	N.A.	1,865	N.A.
29/6/2021	N.D.	N.A.	2,105	N.A.
30/6/2021	N.D.	N.A.	2,105	N.A.

## Tempi di Risposta PIIS - Aprile 2021

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

## Tempi di Risposta PIIS - Maggio 2021

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

## Tempi di Risposta PIIS - Giugno 2021

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