

Open Banking Platform e Canali di Home Banking

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

Periodo: dal 01/04/2020 al 30/06/2020

Indice dei contenuti

| | |
|---|----------|
| INTRODUZIONE | 3 |
| 1. DEFINIZIONE DEI KPI | 4 |
| 2. UPTIME/DOWNTIME E ERROR RATE..... | 5 |
| 3. TEMPI DI RISPOSTA | 8 |

Introduzione

In ottemperanza a quanto previsto dalla Direttiva UE 2015/2366 (PSD2), SIAPAY ha reso 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.

Secondo quanto definito dalla normativa di riferimento, le terze parti possono essere raggruppate nelle seguenti categorie:

1. **Account Information Service Provider (AISP):** svolgono il 'servizio di informazione sui conti': si tratta di un servizio online che fornisce informazioni consolidate relativamente a uno o più conti di pagamento detenuti dall'utente di servizi di pagamento presso un altro prestatore di servizi di pagamento o presso più prestatori di servizi di pagamento;
2. **Payment Initiation Service Provider (PISP):** svolgono il 'servizio di disposizione di ordine di pagamento': tale servizio consiste nel disporre un ordine di pagamento su richiesta dell'utente di servizi di pagamento relativamente a un conto di pagamento detenuto presso un altro prestatore di servizi di pagamento.
3. **Payment Instrument Issuer Service Provider (PIISP),** o anche Card Issuer Service Provider (CISP): si tratta di prestatori di servizi di pagamento abilitati ad emettere strumenti di pagamento basati su carta (potrebbero essere delle banche Issuer, oppure degli istituti di pagamento autorizzati all'emissione di carte di pagamento) che possono chiedere e ottenere informazioni sulla disponibilità dei fondi presso il conto dell'utente (c.d. funds checking), senza poter bloccare i fondi sul conto dell'utente ed ottenere informazioni sul saldo.

In base al Regolamento delegato 2018/389 della Commissione Europea del 27 novembre 2017, che integra la direttiva PSD2 per quanto riguarda le norme tecniche per l'autenticazione forte del cliente e gli standard aperti di comunicazione, nonché secondo quanto indicato dalle Linee 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'*, i prestatori di servizi di pagamento che detengono conti accessibili online (Account Servicing Payment Service Providers o ASPSP) sono tenuti a pubblicare trimestralmente, su base giornaliera, una reportistica comparativa relativa alla performance ed alla disponibilità delle API dedicate ai TPP e dei canali online (ad es. l'Home Banking) messi a disposizione dei propri utenti.

In ottemperanza alla normativa di riferimento, il presente documento ha lo scopo di rappresentare i dati relativi ai KPI (Key Performance Indicator) opportunamente definiti e misurati sul canale API di SIAPAY dedicato ai TPP e sull'Online Channel - Home Banking offerto da SIAPAY ai propri clienti.

1. Definizione dei KPI

Nella tabella seguente vengono presentati i KPI definiti per valutare le performance della piattaforma dedicata ai TPP e confrontarle con i servizi forniti agli utenti dei servizi di pagamento di SIAPay (Online Channel – Internet Banking):

| KPI | DEFINIZIONE – INTERFACCIA DEDICATA | DEFINIZIONE – CANALE ONLINE |
|-------------------|---|---|
| UPTIME | Tempo di operatività | Tempo di operatività |
| DOWNTIME | Tempo di non operatività del Sistema | Tempo di non operatività del sistema |
| ERROR RATE | Numero di messaggi di errore attribuibili a SIAPay e inviati da SIAPay ai TPP, diviso per il numero totale di richieste ricevute da SIAPay nello stesso giorno. | Non previsto |
| PIS Single | Tempo di risposta medio per la risposta a una Payment Initiation Request per <i>single payments</i> e <i>recurring payments</i> | Tempo di risposta medio per il controllo dei dati di pagamento per <i>single payments</i> e <i>recurring payments (ordini ricorrenti)</i> |
| AIS | Tempo medio di risposta per l'accesso a balance e transaction end-point | Tempo di risposta medio per la visualizzazione dei saldi (Es: overview dello stato dei conti e dei report delle relative transazioni). |
| CoF | Tempo medio di risposta a richiesta di servizio di Confirmation of Funds | Non previsto |

2. Uptime/downtime e Error rate

La tabella seguente indica (in termini percentuali) il tempo di operatività (uptime) e di non operatività (downtime) dell'interfaccia dedicata alle terze parti e dei servizi offerti da SIAPAY alla propria clientela (Online Channel - Internet Banking), nel periodo 01.04.2020 – 30.06.2020.

| Quarter: II 2020 | ASPSP: SIAPAY | | | | | |
|------------------|---------------------|------|-----|-------------------------------|------|-----|
| Date: | Dedicated Interface | | | Online Channel - Home Banking | | |
| | Up | Down | Err | Up | Down | Err |
| 01/04/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 02/04/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 03/04/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 04/04/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 05/04/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 06/04/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 07/04/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 08/04/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 09/04/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 10/04/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 11/04/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 12/04/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 13/04/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 14/04/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 15/04/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 16/04/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 17/04/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 18/04/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 19/04/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 20/04/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 21/04/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 22/04/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 23/04/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 24/04/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 25/04/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 26/04/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 27/04/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 28/04/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 29/04/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 30/04/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 01/05/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 02/05/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |

| | | | | | | |
|------------|------|----|----|--------|------|-----|
| 03/05/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 04/05/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 05/05/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 06/05/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 07/05/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 08/05/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 09/05/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 10/05/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 11/05/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 12/05/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 13/05/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 14/05/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 15/05/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 16/05/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 17/05/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 18/05/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 19/05/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 20/05/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 21/05/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 22/05/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 23/05/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 24/05/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 25/05/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 26/05/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 27/05/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 28/05/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 29/05/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 30/05/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 31/05/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 01/06/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 02/06/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 03/06/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 04/06/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 05/06/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 06/06/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 07/06/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 08/06/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 09/06/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 10/06/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 11/06/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 12/06/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 13/06/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 14/06/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 15/06/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |

| | | | | | | |
|------------|------|----|----|--------|------|-----|
| 16/06/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 17/06/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 18/06/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 19/06/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 20/06/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 21/06/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 22/06/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 23/06/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 24/06/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 25/06/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 26/06/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 27/06/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 28/06/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 29/06/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |
| 30/06/2020 | 100% | 0% | 0% | 100.00 | 0.00 | n/a |

3. Tempi di risposta

La tabella seguente indica i tempi medi di risposta dell'interfaccia dedicata alle terze parti e dei servizi offerti da SIAPay alla propria clientela (Online Channel - Internet Banking) registrati dai sistemi nel periodo 01.04.2020 – 30.06.2020.

Il simbolo ` - ` è indicativo di assenza di chiamate.

| Quarter: II 2020 | ASPSP: SIAPay | | | | | |
|------------------|----------------------|----------|-----|-------------------------------|----------|-----|
| Date: | Dedicated Interface | | | Online Channel - Home Banking | | |
| | PIS Single (ms) | AIS (ms) | CoF | PIS Single (ms) | AIS (ms) | CoF |
| 01/04/2020 | - | - | - | - | 2747 | n/a |
| 02/04/2020 | - | - | - | 1093 | 2820 | n/a |
| 03/04/2020 | - | - | - | - | 3377 | n/a |
| 04/04/2020 | - | - | - | - | 3509 | n/a |
| 05/04/2020 | - | - | - | - | 640 | n/a |
| 06/04/2020 | - | - | - | - | 3773 | n/a |
| 07/04/2020 | - | - | - | 1330 | 3173 | n/a |
| 08/04/2020 | - | - | - | - | 3178 | n/a |
| 09/04/2020 | - | - | - | 758 | 3692 | n/a |
| 10/04/2020 | - | - | - | - | 3119 | n/a |
| 11/04/2020 | - | - | - | - | 2375 | n/a |
| 12/04/2020 | - | - | - | - | - | n/a |
| 13/04/2020 | - | - | - | - | - | n/a |
| 14/04/2020 | - | - | - | - | 3812 | n/a |
| 15/04/2020 | - | - | - | - | 2951 | n/a |
| 16/04/2020 | - | - | - | - | 2825 | n/a |
| 17/04/2020 | - | - | - | 1623 | 3029 | n/a |
| 18/04/2020 | - | - | - | - | 2979 | n/a |
| 19/04/2020 | - | - | - | - | - | n/a |
| 20/04/2020 | - | - | - | - | 3640 | n/a |
| 21/04/2020 | - | - | - | - | 3236 | n/a |
| 22/04/2020 | - | - | - | 1580 | 3275 | n/a |
| 23/04/2020 | - | - | - | - | 3103 | n/a |
| 24/04/2020 | - | - | - | - | 3978 | n/a |
| 25/04/2020 | - | - | - | - | - | n/a |
| 26/04/2020 | - | - | - | - | - | n/a |
| 27/04/2020 | - | - | - | - | 3066 | n/a |
| 28/04/2020 | - | - | - | 1155 | 2774 | n/a |
| 29/04/2020 | - | - | - | 1296 | 3331 | n/a |
| 30/04/2020 | - | - | - | - | 2610 | n/a |
| 01/05/2020 | - | - | - | - | - | n/a |
| 02/05/2020 | - | - | - | - | 2342 | n/a |

| | | | | | | |
|------------|---|---|---|------|------|-----|
| 03/05/2020 | - | - | - | - | - | n/a |
| 04/05/2020 | - | - | - | - | 3482 | n/a |
| 05/05/2020 | - | - | - | - | 3226 | n/a |
| 06/05/2020 | - | - | - | - | 2608 | n/a |
| 07/05/2020 | - | - | - | 1016 | 3177 | n/a |
| 08/05/2020 | - | - | - | - | 4913 | n/a |
| 09/05/2020 | - | - | - | - | - | n/a |
| 10/05/2020 | - | - | - | - | 1346 | n/a |
| 11/05/2020 | - | - | - | - | 4271 | n/a |
| 12/05/2020 | - | - | - | - | 2781 | n/a |
| 13/05/2020 | - | - | - | - | 2941 | n/a |
| 14/05/2020 | - | - | - | - | 3134 | n/a |
| 15/05/2020 | - | - | - | - | 4119 | n/a |
| 16/05/2020 | - | - | - | - | 2890 | n/a |
| 17/05/2020 | - | - | - | - | - | n/a |
| 18/05/2020 | - | - | - | 1596 | 3546 | n/a |
| 19/05/2020 | - | - | - | - | 3620 | n/a |
| 20/05/2020 | - | - | - | - | 4670 | n/a |
| 21/05/2020 | - | - | - | 1030 | 3257 | n/a |
| 22/05/2020 | - | - | - | - | 2619 | n/a |
| 23/05/2020 | - | - | - | - | 1804 | n/a |
| 24/05/2020 | - | - | - | - | - | n/a |
| 25/05/2020 | - | - | - | - | 3918 | n/a |
| 26/05/2020 | - | - | - | - | 3055 | n/a |
| 27/05/2020 | - | - | - | 1254 | 2668 | n/a |
| 28/05/2020 | - | - | - | - | 3003 | n/a |
| 29/05/2020 | - | - | - | - | 3547 | n/a |
| 30/05/2020 | - | - | - | - | 2724 | n/a |
| 31/05/2020 | - | - | - | - | - | n/a |
| 01/06/2020 | - | - | - | - | 2858 | n/a |
| 02/06/2020 | - | - | - | - | - | n/a |
| 03/06/2020 | - | - | - | 1186 | 2967 | n/a |
| 04/06/2020 | - | - | - | - | 2657 | n/a |
| 05/06/2020 | - | - | - | 1640 | 3143 | n/a |
| 06/06/2020 | - | - | - | - | 2325 | n/a |
| 07/06/2020 | - | - | - | - | - | n/a |
| 08/06/2020 | - | - | - | 1190 | 3339 | n/a |
| 09/06/2020 | - | - | - | - | 5004 | n/a |
| 10/06/2020 | - | - | - | - | 4137 | n/a |
| 11/06/2020 | - | - | - | 1338 | 1920 | n/a |
| 12/06/2020 | - | - | - | - | 3753 | n/a |
| 13/06/2020 | - | - | - | - | - | n/a |
| 14/06/2020 | - | - | - | - | 673 | n/a |
| 15/06/2020 | - | - | - | 1316 | 3607 | n/a |

| | | | | | | |
|------------|---|---|---|------|------|-----|
| 16/06/2020 | - | - | - | - | 3472 | n/a |
| 17/06/2020 | - | - | - | 1113 | 2318 | n/a |
| 18/06/2020 | - | - | - | - | 3559 | n/a |
| 19/06/2020 | - | - | - | - | 4080 | n/a |
| 20/06/2020 | - | - | - | - | 720 | n/a |
| 21/06/2020 | - | - | - | - | 680 | n/a |
| 22/06/2020 | - | - | - | - | 2699 | n/a |
| 23/06/2020 | - | - | - | - | 2091 | n/a |
| 24/06/2020 | - | - | - | 1656 | 3209 | n/a |
| 25/06/2020 | - | - | - | - | 3740 | n/a |
| 26/06/2020 | - | - | - | 1563 | 3170 | n/a |
| 27/06/2020 | - | - | - | - | - | n/a |
| 28/06/2020 | - | - | - | - | - | n/a |
| 29/06/2020 | - | - | - | - | 3091 | n/a |
| 30/06/2020 | - | - | - | - | 4685 | n/a |