

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

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

**Periodo:**

**da Luglio 2023  
a Settembre 2023**

## Sommario

|  |    |
|--|----|
| <b>Definizione KPI</b> .....                               | 4  |
| <b>Legenda</b> .....                                       | 5  |
| <b>UpTime / DownTime - Luglio 2023</b> .....               | 6  |
| <b>UpTime / DownTime - Agosto 2023</b> .....               | 7  |
| <b>UpTime / DownTime - Settembre 2023</b> .....            | 8  |
| <b>Error rate - Luglio 2023</b> .....                      | 9  |
| <b>Error rate - Agosto 2023</b> .....                      | 10 |
| <b>Error rate - Settembre 2023</b> .....                   | 11 |
| <b>Tempi di Risposta AIS - Luglio 2023</b> .....           | 12 |
| <b>Tempi di Risposta AIS - Agosto 2023</b> .....           | 13 |
| <b>Tempi di Risposta AIS - Settembre 2023</b> .....        | 14 |
| <b>Tempi di Risposta PIS Single - Luglio 2023</b> .....    | 15 |
| <b>Tempi di Risposta PIS Single - Agosto 2023</b> .....    | 16 |
| <b>Tempi di Risposta PIS Single - Settembre 2023</b> ..... | 17 |
| <b>Tempi di Risposta PIS BULK - Luglio 2023</b> .....      | 18 |
| <b>Tempi di Risposta PIS BULK - Agosto 2023</b> .....      | 19 |
| <b>Tempi di Risposta PIS BULK - Settembre 2023</b> .....   | 20 |
| <b>Tempi di Risposta PIIS - Luglio 2023</b> .....          | 21 |
| <b>Tempi di Risposta PIIS - Agosto 2023</b> .....          | 22 |
| <b>Tempi di Risposta PIIS - Settembre 2023</b> .....       | 23 |

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<br>Visualizzazione lista conti<br>Visualizzazione lista movimenti<br>Visualizzazione dettagli conto<br>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<br>Visualizzazione Lista Movimenti<br>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:<br>Accesso<br>Visualizzazione Saldo<br>Visualizzazione Lista Movimenti<br>Emissione bonifico SEPA  |
| <b>Internet Banking – Downtime</b>  | Percentuale di indisponibilità del canale internet Banking sul totale delle ore di disponibilità previsto.      | Monitorate attivamente:<br>Accesso<br>Visualizzazione Saldo<br>Lista Movimenti<br>Emissione bonifico SEPA  |
| <b>Corporate Banking – AIS</b>      | Tempo medio di esecuzione delle operazioni di interrogazione del conto su canale Corporate Banking              | Visualizzazione Accesso<br>Visualizzazione Lista Movimenti<br>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:<br>Accesso<br>Visualizzazione Saldo<br>Visualizzazione Lista Movimenti<br>Emissione bonifico SEPA |
| <b>Corporate Banking -- Downtime</b> | Percentuale di indisponibilità del canale Corporate Banking sul totale delle ore di disponibilità previsto. | Monitorate attivamente:<br>Accesso<br>Visualizzazione Saldo<br>Visualizzazione Lista Movimenti<br>Emissione bonifico SEPA |
| <b>Mobile Banking – AIS</b>          | Tempo medio di esecuzione delle operazioni di interrogazione del conto su canale Corporate Banking          | Visualizzazione Accesso<br>Visualizzazione Lista Movimenti<br>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:<br>Accesso<br>Visualizzazione Saldo<br>Visualizzazione Lista Movimenti<br>Emissione bonifico SEPA |
| <b>Mobile Banking -- Downtime</b>    | Percentuale di indisponibilità del canale Corporate Banking sul totale delle ore di disponibilità previsto. | Monitorate attivamente:<br>Accesso<br>Visualizzazione Saldo<br>Visualizzazione Lista Movimenti<br>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 2023

| 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 [%] |
|-----------|----------------------------|------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|------------------------------|--------------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| 1/7/2023  | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 100                          | 0                              | 99,792                    | 0,208                       |
| 2/7/2023  | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 99,851                       | 0,149                          | 100                       | 0                           |
| 3/7/2023  | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 99,94                        | 0,06                           | 100                       | 0                           |
| 4/7/2023  | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 100                          | 0                              | 100                       | 0                           |
| 5/7/2023  | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 100                          | 0                              | 100                       | 0                           |
| 6/7/2023  | 100                        | 0                            | 99,931                      | 0,069                         | 100                          | 0                              | 100                       | 0                           |
| 7/7/2023  | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 99,851                       | 0,149                          | 100                       | 0                           |
| 8/7/2023  | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 100                          | 0                              | 99,896                    | 0,104                       |
| 9/7/2023  | 100                        | 0                            | 99,965                      | 0,035                         | 100                          | 0                              | 100                       | 0                           |
| 10/7/2023 | 100                        | 0                            | 99,931                      | 0,069                         | 100                          | 0                              | 99,965                    | 0,035                       |
| 11/7/2023 | 100                        | 0                            | 99,965                      | 0,035                         | 100                          | 0                              | 99,965                    | 0,035                       |
| 12/7/2023 | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 99,821                       | 0,179                          | 100                       | 0                           |
| 13/7/2023 | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 99,851                       | 0,149                          | 99,826                    | 0,174                       |
| 14/7/2023 | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 99,851                       | 0,149                          | 100                       | 0                           |
| 15/7/2023 | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 100                          | 0                              | 99,965                    | 0,035                       |
| 16/7/2023 | 100                        | 0                            | 99,965                      | 0,035                         | 99,851                       | 0,149                          | 100                       | 0                           |
| 17/7/2023 | 100                        | 0                            | 99,861                      | 0,139                         | 99,821                       | 0,179                          | 100                       | 0                           |
| 18/7/2023 | 100                        | 0                            | 99,965                      | 0,035                         | 100                          | 0                              | 99,792                    | 0,208                       |
| 19/7/2023 | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 99,851                       | 0,149                          | 100                       | 0                           |
| 20/7/2023 | 100                        | 0                            | 99,965                      | 0,035                         | 100                          | 0                              | 99,792                    | 0,208                       |
| 21/7/2023 | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 100                          | 0                              | 100                       | 0                           |
| 22/7/2023 | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 100                          | 0                              | 100                       | 0                           |
| 23/7/2023 | 100                        | 0                            | 99,931                      | 0,069                         | 99,851                       | 0,149                          | 100                       | 0                           |
| 24/7/2023 | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 99,821                       | 0,179                          | 100                       | 0                           |
| 25/7/2023 | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 100                          | 0                              | 100                       | 0                           |
| 26/7/2023 | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 99,851                       | 0,149                          | 100                       | 0                           |
| 27/7/2023 | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 100                          | 0                              | 100                       | 0                           |
| 28/7/2023 | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 100                          | 0                              | 100                       | 0                           |
| 29/7/2023 | 100                        | 0                            | 99,965                      | 0,035                         | 100                          | 0                              | 100                       | 0                           |
| 30/7/2023 | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 99,821                       | 0,179                          | 100                       | 0                           |
| 31/7/2023 | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 99,554                       | 0,446                          | 100                       | 0                           |

## UpTime / DownTime - Agosto 2023

| 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 [%] |
|-----------|----------------------------|------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|------------------------------|--------------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| 1/8/2023  | 100                        | 0                            | 99,757                      | 0,243                         | 99,911                       | 0,089                          | 99,722                    | 0,278                       |
| 2/8/2023  | 100                        | 0                            | 99,826                      | 0,174                         | 99,97                        | 0,03                           | 100                       | 0                           |
| 3/8/2023  | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 99,851                       | 0,149                          | 100                       | 0                           |
| 4/8/2023  | 100                        | 0                            | 99,965                      | 0,035                         | 99,792                       | 0,208                          | 100                       | 0                           |
| 5/8/2023  | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 99,97                        | 0,03                           | 99,965                    | 0,035                       |
| 6/8/2023  | 100                        | 0                            | 99,965                      | 0,035                         | 100                          | 0                              | 100                       | 0                           |
| 7/8/2023  | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 100                          | 0                              | 100                       | 0                           |
| 8/8/2023  | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 100                          | 0                              | 99,931                    | 0,069                       |
| 9/8/2023  | 100                        | 0                            | 99,792                      | 0,208                         | 100                          | 0                              | 99,826                    | 0,174                       |
| 10/8/2023 | 100                        | 0                            | 99,931                      | 0,069                         | 99,97                        | 0,03                           | 99,826                    | 0,174                       |
| 11/8/2023 | 100                        | 0                            | 99,931                      | 0,069                         | 100                          | 0                              | 99,965                    | 0,035                       |
| 12/8/2023 | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 99,821                       | 0,179                          | 100                       | 0                           |
| 13/8/2023 | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 99,821                       | 0,179                          | 100                       | 0                           |
| 14/8/2023 | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 99,821                       | 0,179                          | 100                       | 0                           |
| 15/8/2023 | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 99,821                       | 0,179                          | 100                       | 0                           |
| 16/8/2023 | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 99,851                       | 0,149                          | 100                       | 0                           |
| 17/8/2023 | 100                        | 0                            | 99,965                      | 0,035                         | 99,97                        | 0,03                           | 100                       | 0                           |
| 18/8/2023 | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 100                          | 0                              | 99,653                    | 0,347                       |
| 19/8/2023 | 94,08                      | 5,92                         | 99,931                      | 0,069                         | 100                          | 0                              | 100                       | 0                           |
| 20/8/2023 | 100                        | 0                            | 99,931                      | 0,069                         | 100                          | 0                              | 100                       | 0                           |
| 21/8/2023 | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 100                          | 0                              | 100                       | 0                           |
| 22/8/2023 | 100                        | 0                            | 99,965                      | 0,035                         | 99,97                        | 0,03                           | 99,931                    | 0,069                       |
| 23/8/2023 | 100                        | 0                            | 99,965                      | 0,035                         | 100                          | 0                              | 99,965                    | 0,035                       |
| 24/8/2023 | 100                        | 0                            | 99,965                      | 0,035                         | 99,821                       | 0,179                          | 100                       | 0                           |
| 25/8/2023 | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 99,97                        | 0,03                           | 99,965                    | 0,035                       |
| 26/8/2023 | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 100                          | 0                              | 100                       | 0                           |
| 27/8/2023 | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 99,851                       | 0,149                          | 100                       | 0                           |
| 28/8/2023 | 100                        | 0                            | 99,826                      | 0,174                         | 100                          | 0                              | 99,826                    | 0,174                       |
| 29/8/2023 | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 100                          | 0                              | 100                       | 0                           |
| 30/8/2023 | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 100                          | 0                              | 100                       | 0                           |
| 31/8/2023 | 100                        | 0                            | 99,965                      | 0,035                         | 99,94                        | 0,06                           | 99,931                    | 0,069                       |

## UpTime / DownTime - Settembre 2023

| 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 [%] |
|-----------|----------------------------|------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|------------------------------|--------------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| 1/9/2023  | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 100                          | 0                              | 99,931                    | 0,069                       |
| 2/9/2023  | 100                        | 0                            | 99,965                      | 0,035                         | 99,97                        | 0,03                           | 100                       | 0                           |
| 3/9/2023  | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 99,881                       | 0,119                          | 100                       | 0                           |
| 4/9/2023  | 100                        | 0                            | 99,236                      | 0,764                         | 98,512                       | 1,488                          | 99,479                    | 0,521                       |
| 5/9/2023  | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 100                          | 0                              | 100                       | 0                           |
| 6/9/2023  | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 99,792                       | 0,208                          | 100                       | 0                           |
| 7/9/2023  | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 99,464                       | 0,536                          | 100                       | 0                           |
| 8/9/2023  | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 99,762                       | 0,238                          | 100                       | 0                           |
| 9/9/2023  | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 99,851                       | 0,149                          | 100                       | 0                           |
| 10/9/2023 | 100                        | 0                            | 99,965                      | 0,035                         | 100                          | 0                              | 100                       | 0                           |
| 11/9/2023 | 100                        | 0                            | 99,965                      | 0,035                         | 100                          | 0                              | 99,931                    | 0,069                       |
| 12/9/2023 | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 100                          | 0                              | 100                       | 0                           |
| 13/9/2023 | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 100                          | 0                              | 100                       | 0                           |
| 14/9/2023 | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 100                          | 0                              | 100                       | 0                           |
| 15/9/2023 | 100                        | 0                            | 99,965                      | 0,035                         | 99,97                        | 0,03                           | 100                       | 0                           |
| 16/9/2023 | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 100                          | 0                              | 100                       | 0                           |
| 17/9/2023 | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 100                          | 0                              | 100                       | 0                           |
| 18/9/2023 | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 99,851                       | 0,149                          | 100                       | 0                           |
| 19/9/2023 | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 100                          | 0                              | 100                       | 0                           |
| 20/9/2023 | 96,93                      | 3,07                         | 100                         | 0                             | 100                          | 0                              | 99,965                    | 0,035                       |
| 21/9/2023 | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 99,851                       | 0,149                          | 100                       | 0                           |
| 22/9/2023 | 100                        | 0                            | 99,965                      | 0,035                         | 99,702                       | 0,298                          | 100                       | 0                           |
| 23/9/2023 | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 100                          | 0                              | 100                       | 0                           |
| 24/9/2023 | 100                        | 0                            | 99,965                      | 0,035                         | 99,851                       | 0,149                          | 100                       | 0                           |
| 25/9/2023 | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 100                          | 0                              | 100                       | 0                           |
| 26/9/2023 | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 99,792                       | 0,208                          | 99,965                    | 0,035                       |
| 27/9/2023 | 100                        | 0                            | 99,861                      | 0,139                         | 99,643                       | 0,357                          | 100                       | 0                           |
| 28/9/2023 | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 99,583                       | 0,417                          | 100                       | 0                           |
| 29/9/2023 | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 100                          | 0                              | 100                       | 0                           |
| 30/9/2023 | 100                        | 0                            | 100                         | 0                             | 100                          | 0                              | 99,965                    | 0,035                       |



**Error rate - Luglio 2023**

| Data      | Error rate [%] |
|-----------|----------------|
| 1/7/2023  | 0              |
| 2/7/2023  | 0              |
| 3/7/2023  | 0              |
| 4/7/2023  | 0,21           |
| 5/7/2023  | 0              |
| 6/7/2023  | 0              |
| 7/7/2023  | 0,65           |
| 8/7/2023  | 0              |
| 9/7/2023  | 0              |
| 10/7/2023 | 0              |
| 11/7/2023 | 0              |
| 12/7/2023 | 0              |
| 13/7/2023 | 0              |
| 14/7/2023 | 0              |
| 15/7/2023 | 0              |
| 16/7/2023 | 0              |
| 17/7/2023 | 0              |
| 18/7/2023 | 0,18           |
| 19/7/2023 | 0              |
| 20/7/2023 | 0              |
| 21/7/2023 | 0              |
| 22/7/2023 | 0              |
| 23/7/2023 | 0,16           |
| 24/7/2023 | 0,41           |
| 25/7/2023 | 0,09           |
| 26/7/2023 | 0              |
| 27/7/2023 | 0              |
| 28/7/2023 | 0              |
| 29/7/2023 | 0,19           |
| 30/7/2023 | 1,2            |
| 31/7/2023 | 0              |

**Error rate - Agosto 2023**

| Data      | Error rate [%] |
|-----------|----------------|
| 1/8/2023  | 0,17           |
| 2/8/2023  | 0,18           |
| 3/8/2023  | 0              |
| 4/8/2023  | 0,12           |
| 5/8/2023  | 0              |
| 6/8/2023  | 0              |
| 7/8/2023  | 0              |
| 8/8/2023  | 0              |
| 9/8/2023  | 0              |
| 10/8/2023 | 0              |
| 11/8/2023 | 0              |
| 12/8/2023 | 0              |
| 13/8/2023 | 0,12           |
| 14/8/2023 | 0,08           |
| 15/8/2023 | 0              |
| 16/8/2023 | 0              |
| 17/8/2023 | 0              |
| 18/8/2023 | 1,49           |
| 19/8/2023 | 7,31           |
| 20/8/2023 | 0,39           |
| 21/8/2023 | 0              |
| 22/8/2023 | 0              |
| 23/8/2023 | 0              |
| 24/8/2023 | 0              |
| 25/8/2023 | 0              |
| 26/8/2023 | 0,12           |
| 27/8/2023 | 0,61           |
| 28/8/2023 | 0              |
| 29/8/2023 | 0              |
| 30/8/2023 | 0              |
| 31/8/2023 | 0,07           |

**Error rate - Settembre 2023**

| Data      | Error rate [%] |
|-----------|----------------|
| 1/9/2023  | 0              |
| 2/9/2023  | 0,41           |
| 3/9/2023  | 0              |
| 4/9/2023  | 0              |
| 5/9/2023  | 0              |
| 6/9/2023  | 0,66           |
| 7/9/2023  | 0              |
| 8/9/2023  | 0              |
| 9/9/2023  | 0              |
| 10/9/2023 | 0              |
| 11/9/2023 | 0              |
| 12/9/2023 | 0              |
| 13/9/2023 | 0              |
| 14/9/2023 | 0,08           |
| 15/9/2023 | 0,09           |
| 16/9/2023 | 0              |
| 17/9/2023 | 0              |
| 18/9/2023 | 0              |
| 19/9/2023 | 0              |
| 20/9/2023 | 0              |
| 21/9/2023 | 0              |
| 22/9/2023 | 32,32          |
| 23/9/2023 | 0              |
| 24/9/2023 | 0              |
| 25/9/2023 | 0,27           |
| 26/9/2023 | 0              |
| 27/9/2023 | 0,09           |
| 28/9/2023 | 0              |
| 29/9/2023 | 0              |
| 30/9/2023 | 0              |

**Tempi di Risposta AIS - Luglio 2023**

| Data      | Interfacce PSD2 Ais [s] | Internet Banking Ais [s] | Corporate Banking Ais [s] | Mobile Banking Ais [s] |
|-----------|-------------------------|--------------------------|---------------------------|------------------------|
| 1/7/2023  | 1,134                   | 2,939                    | 2,383                     | 1,899                  |
| 2/7/2023  | 1,679                   | 3,027                    | 2,471                     | 1,81                   |
| 3/7/2023  | 1,378                   | 2,937                    | 2,413                     | 1,743                  |
| 4/7/2023  | 1,547                   | 2,931                    | 2,414                     | 1,766                  |
| 5/7/2023  | 1,577                   | 2,97                     | 2,421                     | 1,741                  |
| 6/7/2023  | 1,414                   | 2,87                     | 2,424                     | 1,754                  |
| 7/7/2023  | 1,552                   | 2,957                    | 2,437                     | 1,767                  |
| 8/7/2023  | 1,322                   | 2,997                    | 2,296                     | 1,762                  |
| 9/7/2023  | 1,757                   | 3,05                     | 2,338                     | 1,872                  |
| 10/7/2023 | 1,485                   | 2,99                     | 2,416                     | 1,773                  |
| 11/7/2023 | 1,76                    | 3,024                    | 2,487                     | 1,805                  |
| 12/7/2023 | 1,738                   | 2,909                    | 2,525                     | 1,743                  |
| 13/7/2023 | 1,574                   | 2,883                    | 2,537                     | 1,739                  |
| 14/7/2023 | 1,64                    | 2,861                    | 2,557                     | 1,767                  |
| 15/7/2023 | 1,445                   | 2,853                    | 2,336                     | 1,867                  |
| 16/7/2023 | 1,57                    | 2,856                    | 2,377                     | 1,831                  |
| 17/7/2023 | 1,586                   | 2,841                    | 2,359                     | 1,753                  |
| 18/7/2023 | 1,588                   | 2,793                    | 2,331                     | 1,743                  |
| 19/7/2023 | 1,458                   | 2,863                    | 2,366                     | 1,767                  |
| 20/7/2023 | 1,268                   | 2,848                    | 2,366                     | 1,697                  |
| 21/7/2023 | 1,665                   | 2,857                    | 2,347                     | 1,698                  |
| 22/7/2023 | 1,504                   | 2,8                      | 2,373                     | 1,838                  |
| 23/7/2023 | 1,864                   | 2,863                    | 2,535                     | 1,958                  |
| 24/7/2023 | 1,436                   | 2,838                    | 2,664                     | 1,772                  |
| 25/7/2023 | 1,491                   | 2,834                    | 2,5                       | 1,704                  |
| 26/7/2023 | 1,437                   | 2,839                    | 2,443                     | 1,748                  |
| 27/7/2023 | 1,617                   | 2,824                    | 2,491                     | 1,743                  |
| 28/7/2023 | 1,719                   | 2,876                    | 2,446                     | 1,699                  |
| 29/7/2023 | 1,57                    | 2,874                    | 2,401                     | 1,752                  |
| 30/7/2023 | 1,58                    | 2,804                    | 2,4                       | 1,904                  |
| 31/7/2023 | 1,746                   | 2,822                    | 2,485                     | 1,832                  |

## Tempi di Risposta AIS - Agosto 2023

| Data      | Interfacce PSD2 Ais [s] | Internet Banking Ais [s] | Corporate Banking Ais [s] | Mobile Banking Ais [s] |
|-----------|-------------------------|--------------------------|---------------------------|------------------------|
| 1/8/2023  | 1,785                   | 2,894                    | 2,461                     | 1,864                  |
| 2/8/2023  | 1,71                    | 2,819                    | 2,378                     | 1,708                  |
| 3/8/2023  | 1,894                   | 2,809                    | 2,347                     | 1,741                  |
| 4/8/2023  | 2,283                   | 2,872                    | 2,353                     | 1,75                   |
| 5/8/2023  | 1,741                   | 2,868                    | 2,256                     | 1,817                  |
| 6/8/2023  | 1,77                    | 2,966                    | 2,321                     | 1,919                  |
| 7/8/2023  | 1,599                   | 2,859                    | 2,343                     | 1,766                  |
| 8/8/2023  | 1,651                   | 2,83                     | 2,341                     | 1,729                  |
| 9/8/2023  | 1,842                   | 2,874                    | 2,414                     | 1,729                  |
| 10/8/2023 | 2,356                   | 2,89                     | 2,468                     | 1,749                  |
| 11/8/2023 | 2,045                   | 2,836                    | 2,469                     | 1,853                  |
| 12/8/2023 | 2,18                    | 2,826                    | 2,478                     | 1,831                  |
| 13/8/2023 | 2,065                   | 2,919                    | 2,272                     | 1,952                  |
| 14/8/2023 | 2,161                   | 2,866                    | 2,383                     | 1,831                  |
| 15/8/2023 | 2,075                   | 2,873                    | 2,345                     | 1,808                  |
| 16/8/2023 | 2,017                   | 2,829                    | 2,421                     | 1,743                  |
| 17/8/2023 | 1,912                   | 2,882                    | 2,325                     | 1,709                  |
| 18/8/2023 | 3,363                   | 2,873                    | 2,359                     | 1,717                  |
| 19/8/2023 | 2,666                   | 2,976                    | 2,249                     | 1,859                  |
| 20/8/2023 | 1,836                   | 2,926                    | 2,321                     | 1,849                  |
| 21/8/2023 | 1,771                   | 2,829                    | 2,387                     | 1,792                  |
| 22/8/2023 | 2,05                    | 2,866                    | 2,378                     | 1,818                  |
| 23/8/2023 | 2,63                    | 2,843                    | 2,334                     | 1,728                  |
| 24/8/2023 | 1,938                   | 2,806                    | 2,443                     | 1,7                    |
| 25/8/2023 | 1,811                   | 2,842                    | 2,342                     | 1,664                  |
| 26/8/2023 | 1,864                   | 2,886                    | 2,356                     | 1,542                  |
| 27/8/2023 | 1,866                   | 2,843                    | 2,258                     | 1,595                  |
| 28/8/2023 | 1,684                   | 2,845                    | 2,358                     | 1,482                  |
| 29/8/2023 | 1,679                   | 2,865                    | 2,463                     | 1,519                  |
| 30/8/2023 | 1,954                   | 2,902                    | 2,376                     | 1,538                  |
| 31/8/2023 | 2,114                   | 2,883                    | 2,381                     | 1,557                  |

## Tempi di Risposta AIS - Settembre 2023

| Data      | Interfacce PSD2 Ais [s] | Internet Banking Ais [s] | Corporate Banking Ais [s] | Mobile Banking Ais [s] |
|-----------|-------------------------|--------------------------|---------------------------|------------------------|
| 1/9/2023  | 2,192                   | 2,838                    | 2,414                     | 1,569                  |
| 2/9/2023  | 3,064                   | 2,93                     | 2,336                     | 1,536                  |
| 3/9/2023  | 1,817                   | 2,892                    | 2,329                     | 1,669                  |
| 4/9/2023  | 2,243                   | 2,912                    | 2,359                     | 1,616                  |
| 5/9/2023  | 2,424                   | 2,77                     | 2,363                     | 1,57                   |
| 6/9/2023  | 2,063                   | 2,82                     | 2,276                     | 1,536                  |
| 7/9/2023  | 1,731                   | 2,839                    | 2,345                     | 1,562                  |
| 8/9/2023  | 1,618                   | 2,869                    | 2,442                     | 1,616                  |
| 9/9/2023  | 1,73                    | 2,979                    | 2,3                       | 1,706                  |
| 10/9/2023 | 1,76                    | 2,947                    | 2,294                     | 1,763                  |
| 11/9/2023 | 1,724                   | 2,932                    | 2,398                     | 1,758                  |
| 12/9/2023 | 1,817                   | 2,854                    | 2,484                     | 1,715                  |
| 13/9/2023 | 1,768                   | 2,881                    | 2,343                     | 1,563                  |
| 14/9/2023 | 1,982                   | 2,851                    | 2,381                     | 1,582                  |
| 15/9/2023 | 1,849                   | 2,861                    | 2,304                     | 1,603                  |
| 16/9/2023 | 1,901                   | 2,848                    | 2,261                     | 1,64                   |
| 17/9/2023 | 1,869                   | 2,892                    | 2,211                     | 1,715                  |
| 18/9/2023 | 1,857                   | 2,853                    | 2,318                     | 1,709                  |
| 19/9/2023 | 1,729                   | 2,843                    | 2,369                     | 1,761                  |
| 20/9/2023 | 1,84                    | 2,857                    | 2,324                     | 1,811                  |
| 21/9/2023 | 2,243                   | 2,915                    | 2,254                     | 1,602                  |
| 22/9/2023 | 1,753                   | 2,805                    | 2,29                      | 1,588                  |
| 23/9/2023 | 1,915                   | 2,799                    | 2,566                     | 1,614                  |
| 24/9/2023 | 1,99                    | 2,88                     | 2,3                       | 1,704                  |
| 25/9/2023 | 1,978                   | 2,834                    | 2,279                     | 1,675                  |
| 26/9/2023 | 1,887                   | 2,843                    | 2,302                     | 1,665                  |
| 27/9/2023 | 1,809                   | 2,879                    | 2,321                     | 1,721                  |
| 28/9/2023 | 1,911                   | 2,826                    | 2,379                     | 1,594                  |
| 29/9/2023 | 1,73                    | 2,896                    | 2,333                     | 1,565                  |
| 30/9/2023 | 1,727                   | 3,001                    | 2,251                     | 1,563                  |

## Tempi di Risposta PIS Single - Luglio 2023

| Data      | Interfacce PSD2 PIS [s] | Internet Banking PIS [s] | Corporate Banking PIS [s] | Mobile Banking PIS [s] |
|-----------|-------------------------|--------------------------|---------------------------|------------------------|
| 1/7/2023  | 1,348                   | 5,387                    | 0,784                     | 2,158                  |
| 2/7/2023  | N.D.                    | 5,3                      | 0,863                     | 1,95                   |
| 3/7/2023  | 1,33                    | 5,07                     | 0,764                     | 2,033                  |
| 4/7/2023  | 1,261                   | 4,952                    | 0,762                     | 2,042                  |
| 5/7/2023  | 0,997                   | 5,052                    | 0,759                     | 1,986                  |
| 6/7/2023  | 1,097                   | 5,096                    | 0,763                     | 2,076                  |
| 7/7/2023  | 1,267                   | 5,212                    | 0,767                     | 2,013                  |
| 8/7/2023  | 1,103                   | 5,147                    | 0,736                     | 2,022                  |
| 9/7/2023  | 1,031                   | 5,146                    | 0,834                     | 2,071                  |
| 10/7/2023 | 1,148                   | 5,081                    | 0,767                     | 1,977                  |
| 11/7/2023 | 1,161                   | 5,078                    | 0,777                     | 2,024                  |
| 12/7/2023 | 1,666                   | 5,002                    | 0,774                     | 2,006                  |
| 13/7/2023 | 1,295                   | 5,163                    | 0,812                     | 2,02                   |
| 14/7/2023 | 1,237                   | 5,165                    | 0,791                     | 2                      |
| 15/7/2023 | N.D.                    | 5,247                    | 0,746                     | 2,055                  |
| 16/7/2023 | 7,364                   | 4,919                    | 0,779                     | 2,055                  |
| 17/7/2023 | 1,288                   | 5,191                    | 0,766                     | 1,98                   |
| 18/7/2023 | 1,142                   | 5,198                    | 0,739                     | 2,024                  |
| 19/7/2023 | 1,137                   | 5,22                     | 0,734                     | 2,021                  |
| 20/7/2023 | 1,169                   | 5,312                    | 0,75                      | 1,948                  |
| 21/7/2023 | 1,326                   | 5,246                    | 0,75                      | 1,988                  |
| 22/7/2023 | 1,108                   | 5,246                    | 0,749                     | 2,018                  |
| 23/7/2023 | 1,058                   | 4,845                    | 0,83                      | 2,161                  |
| 24/7/2023 | 1,093                   | 4,991                    | 0,79                      | 2,031                  |
| 25/7/2023 | 1,401                   | 5,06                     | 0,759                     | 1,995                  |
| 26/7/2023 | 1,072                   | 5,111                    | 0,748                     | 1,971                  |
| 27/7/2023 | 1,219                   | 5,044                    | 0,76                      | 2,02                   |
| 28/7/2023 | 1,361                   | 5,188                    | 0,774                     | 1,969                  |
| 29/7/2023 | N.D.                    | 5,326                    | 0,753                     | 1,929                  |
| 30/7/2023 | 1,218                   | 5,083                    | 0,789                     | 2,169                  |
| 31/7/2023 | 1,132                   | 5,146                    | 0,773                     | 1,998                  |

## Tempi di Risposta PIS Single - Agosto 2023

| Data      | Interfacce PSD2 PIS<br>[s] | Internet Banking PIS<br>[s] | Corporate Banking<br>PIS [s] | Mobile Banking PIS<br>[s] |
|-----------|----------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|
| 1/8/2023  | 1,559                      | 5,265                       | 0,781                        | 2,225                     |
| 2/8/2023  | 1,283                      | 5,252                       | 0,749                        | 1,959                     |
| 3/8/2023  | 1,201                      | 5,093                       | 0,727                        | 1,999                     |
| 4/8/2023  | 2,156                      | 5,336                       | 0,745                        | 1,931                     |
| 5/8/2023  | 0,987                      | 5,294                       | 0,768                        | 2,12                      |
| 6/8/2023  | 1,261                      | 5,067                       | 0,774                        | 2,04                      |
| 7/8/2023  | 1,19                       | 5,04                        | 0,732                        | 1,991                     |
| 8/8/2023  | 1,295                      | 5,118                       | 0,737                        | 2,068                     |
| 9/8/2023  | 1,344                      | 5,038                       | 0,767                        | 1,943                     |
| 10/8/2023 | 1,295                      | 5,109                       | 0,783                        | 1,988                     |
| 11/8/2023 | 2,564                      | 4,848                       | 0,781                        | 2,049                     |
| 12/8/2023 | 1,011                      | 5,207                       | 0,81                         | 2,072                     |
| 13/8/2023 | 2,125                      | 5,213                       | 0,765                        | 2,015                     |
| 14/8/2023 | 1,329                      | 5,314                       | 0,754                        | 1,992                     |
| 15/8/2023 | 1,706                      | 5,266                       | 0,772                        | 1,958                     |
| 16/8/2023 | 1,835                      | 5,177                       | 0,74                         | 2,019                     |
| 17/8/2023 | 1,21                       | 5,104                       | 0,738                        | 1,909                     |
| 18/8/2023 | 1,963                      | 5,274                       | 0,767                        | 2,038                     |
| 19/8/2023 | 1,248                      | 5,513                       | 0,734                        | 1,941                     |
| 20/8/2023 | 1,671                      | 4,937                       | 0,784                        | 2,042                     |
| 21/8/2023 | 1,31                       | 5,041                       | 0,757                        | 1,966                     |
| 22/8/2023 | 1,125                      | 5,021                       | 0,775                        | 1,96                      |
| 23/8/2023 | 1,457                      | 4,993                       | 0,784                        | 2,03                      |
| 24/8/2023 | 1,3                        | 5,134                       | 0,787                        | 1,902                     |
| 25/8/2023 | 1,017                      | 5,228                       | 0,751                        | 1,888                     |
| 26/8/2023 | 1,037                      | 5,409                       | 0,743                        | 1,721                     |
| 27/8/2023 | 1,006                      | 5,028                       | 0,754                        | 1,738                     |
| 28/8/2023 | 1,138                      | 5,054                       | 0,755                        | 1,725                     |
| 29/8/2023 | 1,06                       | 5,198                       | 0,776                        | 1,719                     |
| 30/8/2023 | 1,692                      | 5,151                       | 0,738                        | 1,768                     |
| 31/8/2023 | 1,261                      | 5,262                       | 0,754                        | 1,748                     |



## Tempi di Risposta PIS Single - Settembre 2023

| Data      | Interfacce PSD2 PIS [s] | Internet Banking PIS [s] | Corporate Banking PIS [s] | Mobile Banking PIS [s] |
|-----------|-------------------------|--------------------------|---------------------------|------------------------|
| 1/9/2023  | 1,253                   | 5,214                    | 0,753                     | 1,839                  |
| 2/9/2023  | 1,158                   | 5,405                    | 0,727                     | 1,724                  |
| 3/9/2023  | N.D.                    | 5                        | 0,8                       | 1,943                  |
| 4/9/2023  | 1,286                   | 5,193                    | 0,761                     | 1,87                   |
| 5/9/2023  | 1,181                   | 5,159                    | 0,765                     | 1,835                  |
| 6/9/2023  | 1,253                   | 5,014                    | 0,727                     | 1,776                  |
| 7/9/2023  | 1,236                   | 4,979                    | 0,744                     | 1,785                  |
| 8/9/2023  | 1,234                   | 5,154                    | 0,748                     | 1,852                  |
| 9/9/2023  | 1,532                   | 5,354                    | 0,757                     | 1,89                   |
| 10/9/2023 | N.D.                    | 5,301                    | 0,76                      | 1,971                  |
| 11/9/2023 | 1,245                   | 5,239                    | 0,736                     | 2,117                  |
| 12/9/2023 | 1,158                   | 5,195                    | 0,754                     | 1,966                  |
| 13/9/2023 | 1,465                   | 5,4                      | 0,756                     | 1,794                  |
| 14/9/2023 | 1,245                   | 5,37                     | 0,753                     | 1,825                  |
| 15/9/2023 | 1,332                   | 5,202                    | 0,73                      | 1,853                  |
| 16/9/2023 | 1,092                   | 5,242                    | 0,722                     | 1,863                  |
| 17/9/2023 | 1,302                   | 5,042                    | 0,725                     | 1,895                  |
| 18/9/2023 | 1,081                   | 5,172                    | 0,736                     | 1,941                  |
| 19/9/2023 | 1,102                   | 5,166                    | 0,719                     | 2,015                  |
| 20/9/2023 | 1,927                   | 5,292                    | 0,739                     | 1,981                  |
| 21/9/2023 | 1,227                   | 5,294                    | 0,72                      | 1,82                   |
| 22/9/2023 | 1,382                   | 5,155                    | 0,737                     | 1,817                  |
| 23/9/2023 | 1,204                   | 5,194                    | 0,782                     | 1,838                  |
| 24/9/2023 | N.D.                    | 5,02                     | 0,786                     | 2,036                  |
| 25/9/2023 | 1,226                   | 5,182                    | 0,717                     | 1,907                  |
| 26/9/2023 | 1,475                   | 5,134                    | 0,729                     | 1,928                  |
| 27/9/2023 | 1,51                    | 5,382                    | 0,728                     | 1,978                  |
| 28/9/2023 | 1,218                   | 5,19                     | 0,745                     | 1,806                  |
| 29/9/2023 | 1,229                   | 5,085                    | 0,734                     | 1,795                  |
| 30/9/2023 | 1,077                   | 5,314                    | 0,743                     | 1,937                  |

## Tempi di Risposta PIS BULK - Luglio 2023

| Data      | Interfacce PSD2 PIS Bulk [s] | Internet Banking PIS Bulk [s] | Corporate Banking PIS Bulk [s] | Mobile Banking PIS Bulk [s] |
|-----------|------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| 1/7/2023  | N.D.                         | N.A.                          | 0,925                          | N.A.                        |
| 2/7/2023  | N.D.                         | N.A.                          | 0,933                          | N.A.                        |
| 3/7/2023  | N.D.                         | N.A.                          | 0,909                          | N.A.                        |
| 4/7/2023  | N.D.                         | N.A.                          | 0,908                          | N.A.                        |
| 5/7/2023  | N.D.                         | N.A.                          | 0,893                          | N.A.                        |
| 6/7/2023  | N.D.                         | N.A.                          | 0,907                          | N.A.                        |
| 7/7/2023  | N.D.                         | N.A.                          | 0,896                          | N.A.                        |
| 8/7/2023  | N.D.                         | N.A.                          | 0,901                          | N.A.                        |
| 9/7/2023  | N.D.                         | N.A.                          | 0,909                          | N.A.                        |
| 10/7/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,892                          | N.A.                        |
| 11/7/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,924                          | N.A.                        |
| 12/7/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,923                          | N.A.                        |
| 13/7/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,922                          | N.A.                        |
| 14/7/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,916                          | N.A.                        |
| 15/7/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,892                          | N.A.                        |
| 16/7/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,936                          | N.A.                        |
| 17/7/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,887                          | N.A.                        |
| 18/7/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,883                          | N.A.                        |
| 19/7/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,894                          | N.A.                        |
| 20/7/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,884                          | N.A.                        |
| 21/7/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,888                          | N.A.                        |
| 22/7/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,902                          | N.A.                        |
| 23/7/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 1,009                          | N.A.                        |
| 24/7/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,952                          | N.A.                        |
| 25/7/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,907                          | N.A.                        |
| 26/7/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,9                            | N.A.                        |
| 27/7/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,905                          | N.A.                        |
| 28/7/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,899                          | N.A.                        |
| 29/7/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,914                          | N.A.                        |
| 30/7/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,928                          | N.A.                        |
| 31/7/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,914                          | N.A.                        |

## Tempi di Risposta PIS BULK - Agosto 2023

| Data      | Interfacce PSD2 PIS Bulk [s] | Internet Banking PIS Bulk [s] | Corporate Banking PIS Bulk [s] | Mobile Banking PIS Bulk [s] |
|-----------|------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| 1/8/2023  | N.D.                         | N.A.                          | 0,918                          | N.A.                        |
| 2/8/2023  | N.D.                         | N.A.                          | 0,899                          | N.A.                        |
| 3/8/2023  | N.D.                         | N.A.                          | 0,899                          | N.A.                        |
| 4/8/2023  | N.D.                         | N.A.                          | 0,892                          | N.A.                        |
| 5/8/2023  | N.D.                         | N.A.                          | 0,885                          | N.A.                        |
| 6/8/2023  | N.D.                         | N.A.                          | 0,927                          | N.A.                        |
| 7/8/2023  | N.D.                         | N.A.                          | 0,898                          | N.A.                        |
| 8/8/2023  | N.D.                         | N.A.                          | 0,882                          | N.A.                        |
| 9/8/2023  | N.D.                         | N.A.                          | 0,921                          | N.A.                        |
| 10/8/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,922                          | N.A.                        |
| 11/8/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,939                          | N.A.                        |
| 12/8/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,911                          | N.A.                        |
| 13/8/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,899                          | N.A.                        |
| 14/8/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,895                          | N.A.                        |
| 15/8/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,896                          | N.A.                        |
| 16/8/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,912                          | N.A.                        |
| 17/8/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,897                          | N.A.                        |
| 18/8/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,901                          | N.A.                        |
| 19/8/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,874                          | N.A.                        |
| 20/8/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,897                          | N.A.                        |
| 21/8/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,901                          | N.A.                        |
| 22/8/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,872                          | N.A.                        |
| 23/8/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,88                           | N.A.                        |
| 24/8/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,907                          | N.A.                        |
| 25/8/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,911                          | N.A.                        |
| 26/8/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,894                          | N.A.                        |
| 27/8/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,894                          | N.A.                        |
| 28/8/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,894                          | N.A.                        |
| 29/8/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,907                          | N.A.                        |
| 30/8/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,901                          | N.A.                        |
| 31/8/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,911                          | N.A.                        |

## Tempi di Risposta PIS BULK - Settembre 2023

| Data      | Interfacce PSD2 PIS Bulk [s] | Internet Banking PIS Bulk [s] | Corporate Banking PIS Bulk [s] | Mobile Banking PIS Bulk [s] |
|-----------|------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| 1/9/2023  | N.D.                         | N.A.                          | 0,909                          | N.A.                        |
| 2/9/2023  | N.D.                         | N.A.                          | 0,88                           | N.A.                        |
| 3/9/2023  | N.D.                         | N.A.                          | 0,906                          | N.A.                        |
| 4/9/2023  | N.D.                         | N.A.                          | 0,895                          | N.A.                        |
| 5/9/2023  | N.D.                         | N.A.                          | 0,881                          | N.A.                        |
| 6/9/2023  | N.D.                         | N.A.                          | 0,89                           | N.A.                        |
| 7/9/2023  | N.D.                         | N.A.                          | 0,897                          | N.A.                        |
| 8/9/2023  | N.D.                         | N.A.                          | 0,909                          | N.A.                        |
| 9/9/2023  | N.D.                         | N.A.                          | 0,904                          | N.A.                        |
| 10/9/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,89                           | N.A.                        |
| 11/9/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,896                          | N.A.                        |
| 12/9/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,907                          | N.A.                        |
| 13/9/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,875                          | N.A.                        |
| 14/9/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,87                           | N.A.                        |
| 15/9/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,894                          | N.A.                        |
| 16/9/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,864                          | N.A.                        |
| 17/9/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,892                          | N.A.                        |
| 18/9/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,876                          | N.A.                        |
| 19/9/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,879                          | N.A.                        |
| 20/9/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,895                          | N.A.                        |
| 21/9/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,893                          | N.A.                        |
| 22/9/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,892                          | N.A.                        |
| 23/9/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,915                          | N.A.                        |
| 24/9/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,875                          | N.A.                        |
| 25/9/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,892                          | N.A.                        |
| 26/9/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,859                          | N.A.                        |
| 27/9/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,877                          | N.A.                        |
| 28/9/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,897                          | N.A.                        |
| 29/9/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,888                          | N.A.                        |
| 30/9/2023 | N.D.                         | N.A.                          | 0,877                          | N.A.                        |

## Tempi di Risposta PIIS - Luglio 2023

| Data      | Interfacce PSD2 PIIS [s] | Internet Banking PIIS [s] | Corporate Banking PIIS [s] | Mobile Banking PIIS [s] |
|-----------|--------------------------|---------------------------|----------------------------|-------------------------|
| 1/7/2023  | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 2/7/2023  | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 3/7/2023  | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 4/7/2023  | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 5/7/2023  | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 6/7/2023  | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 7/7/2023  | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 8/7/2023  | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 9/7/2023  | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 10/7/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 11/7/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 12/7/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 13/7/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 14/7/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 15/7/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 16/7/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 17/7/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 18/7/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 19/7/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 20/7/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 21/7/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 22/7/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 23/7/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 24/7/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 25/7/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 26/7/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 27/7/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 28/7/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 29/7/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 30/7/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 31/7/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |

## Tempi di Risposta PIIS - Agosto 2023

| Data      | Interfacce PSD2 PIIS [s] | Internet Banking PIIS [s] | Corporate Banking PIIS [s] | Mobile Banking PIIS [s] |
|-----------|--------------------------|---------------------------|----------------------------|-------------------------|
| 1/8/2023  | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 2/8/2023  | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 3/8/2023  | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 4/8/2023  | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 5/8/2023  | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 6/8/2023  | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 7/8/2023  | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 8/8/2023  | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 9/8/2023  | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 10/8/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 11/8/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 12/8/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 13/8/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 14/8/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 15/8/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 16/8/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 17/8/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 18/8/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 19/8/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 20/8/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 21/8/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 22/8/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 23/8/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 24/8/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 25/8/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 26/8/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 27/8/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 28/8/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 29/8/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 30/8/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 31/8/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |

## Tempi di Risposta PIIS - Settembre 2023

| Data      | Interfacce PSD2 PIIS [s] | Internet Banking PIIS [s] | Corporate Banking PIIS [s] | Mobile Banking PIIS [s] |
|-----------|--------------------------|---------------------------|----------------------------|-------------------------|
| 1/9/2023  | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 2/9/2023  | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 3/9/2023  | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 4/9/2023  | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 5/9/2023  | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 6/9/2023  | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 7/9/2023  | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 8/9/2023  | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 9/9/2023  | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 10/9/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 11/9/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 12/9/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 13/9/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 14/9/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 15/9/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 16/9/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 17/9/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 18/9/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 19/9/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 20/9/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 21/9/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 22/9/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 23/9/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 24/9/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 25/9/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 26/9/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 27/9/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 28/9/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 29/9/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |
| 30/9/2023 | N.D.                     | N.A.                      | N.A.                       | N.A.                    |