

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

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

**Periodo:**

**da aprile 2021 a giugno 2021**

## Sommario

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| <b>Definizione KPI</b> .....                            | 4  |
| <b>Legenda</b> .....                                    | 5  |
| <b>UpTime / DownTime - Aprile 2021</b> .....            | 6  |
| <b>UpTime / DownTime - Maggio 2021</b> .....            | 7  |
| <b>UpTime / DownTime - Giugno 2021</b> .....            | 8  |
| <b>Error rate - Aprile 2021</b> .....                   | 9  |
| <b>Error rate - Maggio 2021</b> .....                   | 10 |
| <b>Error rate - Giugno 2021</b> .....                   | 11 |
| <b>Tempi di Risposta AIS - Aprile 2021</b> .....        | 12 |
| <b>Tempi di Risposta AIS - Maggio 2021</b> .....        | 13 |
| <b>Tempi di Risposta AIS - Giugno 2021</b> .....        | 14 |
| <b>Tempi di Risposta PIS Single - Aprile 2021</b> ..... | 15 |
| <b>Tempi di Risposta PIS Single - Maggio 2021</b> ..... | 16 |
| <b>Tempi di Risposta PIS Single - Giugno 2021</b> ..... | 17 |
| <b>Tempi di Risposta PIS BULK - Aprile 2021</b> .....   | 18 |
| <b>Tempi di Risposta PIS BULK - Maggio 2021</b> .....   | 19 |
| <b>Tempi di Risposta PIS BULK - Giugno 2021</b> .....   | 20 |
| <b>Tempi di Risposta PIIS - Aprile 2021</b> .....       | 21 |
| <b>Tempi di Risposta PIIS - Maggio 2021</b> .....       | 22 |
| <b>Tempi di Risposta PIIS - Giugno 2021</b> .....       | 23 |

## Introduzione

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

Le terze parti possono essere raggruppate nelle seguenti categorie:

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

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

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

## Definizione KPI

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

| KPI                                 | Descrizione                                                                                                     | Funzionalità considerata                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Interfacce PSD2 – AIS</b>        | Tempo di esecuzione medio dei servizi AIS rilevato sulla piattaforma Open Banking                               | Inizializzazione e visualizzazione consenso<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 - Aprile 2021

| Data      | Interfacce<br>PSD2 Uptime<br>[%] | Interfacce<br>PSD2<br>Downtime<br>[%] | Internet<br>Banking<br>Uptime<br>[%] | Internet<br>Banking<br>Downtime<br>[%] | Corporate<br>Banking<br>Uptime<br>[%] | Corporate<br>Banking<br>Downtime<br>[%] | Mobile<br>Banking<br>Uptime<br>[%] | Mobile<br>Banking<br>Downtime<br>[%] |
|-----------|----------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|
| 1/4/2021  | 100                              | 0                                     | 99,965                               | 0,035                                  | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 2/4/2021  | 100                              | 0                                     | 99,965                               | 0,035                                  | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 3/4/2021  | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 4/4/2021  | 100                              | 0                                     | 99,965                               | 0,035                                  | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 5/4/2021  | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 6/4/2021  | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 7/4/2021  | 100                              | 0                                     | 99,965                               | 0,035                                  | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 8/4/2021  | 100                              | 0                                     | 99,965                               | 0,035                                  | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 9/4/2021  | 100                              | 0                                     | 99,965                               | 0,035                                  | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 10/4/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 99,931                                | 0,069                                   | 100                                | 0                                    |
| 11/4/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 12/4/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 13/4/2021 | 100                              | 0                                     | 99,931                               | 0,069                                  | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 14/4/2021 | 100                              | 0                                     | 99,792                               | 0,208                                  | 99,757                                | 0,243                                   | 100                                | 0                                    |
| 15/4/2021 | 100                              | 0                                     | 99,965                               | 0,035                                  | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 16/4/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 17/4/2021 | 100                              | 0                                     | 99,965                               | 0,035                                  | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 18/4/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 19/4/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 20/4/2021 | 100                              | 0                                     | 99,965                               | 0,035                                  | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 21/4/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 22/4/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 23/4/2021 | 100                              | 0                                     | 99,896                               | 0,104                                  | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 24/4/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 25/4/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 26/4/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 27/4/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 28/4/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 29/4/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 30/4/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |

## UpTime / DownTime - Maggio 2021

| Data      | Interfacce<br>PSD2 Uptime<br>[%] | Interfacce<br>PSD2<br>Downtime<br>[%] | Internet<br>Banking<br>Uptime<br>[%] | Internet<br>Banking<br>Downtime<br>[%] | Corporate<br>Banking<br>Uptime<br>[%] | Corporate<br>Banking<br>Downtime<br>[%] | Mobile<br>Banking<br>Uptime<br>[%] | Mobile<br>Banking<br>Downtime<br>[%] |
|-----------|----------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|
| 1/5/2021  | 100                              | 0                                     | 99,861                               | 0,139                                  | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 2/5/2021  | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 3/5/2021  | 100                              | 0                                     | 99,444                               | 0,556                                  | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 4/5/2021  | 100                              | 0                                     | 99,757                               | 0,243                                  | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 5/5/2021  | 100                              | 0                                     | 99,861                               | 0,139                                  | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 6/5/2021  | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 7/5/2021  | 100                              | 0                                     | 99,792                               | 0,208                                  | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 8/5/2021  | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 9/5/2021  | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 99,063                             | 0,938                                |
| 10/5/2021 | 100                              | 0                                     | 99,931                               | 0,069                                  | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 11/5/2021 | 100                              | 0                                     | 99,965                               | 0,035                                  | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 12/5/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 13/5/2021 | 100                              | 0                                     | 99,965                               | 0,035                                  | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 14/5/2021 | 100                              | 0                                     | 99,965                               | 0,035                                  | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 15/5/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 16/5/2021 | 100                              | 0                                     | 99,965                               | 0,035                                  | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 17/5/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 18/5/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 19/5/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 20/5/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 21/5/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 22/5/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 23/5/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 24/5/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 25/5/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 26/5/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 27/5/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 99,931                                | 0,069                                   | 100                                | 0                                    |
| 28/5/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 29/5/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 30/5/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 99,931                                | 0,069                                   | 100                                | 0                                    |
| 31/5/2021 | 100                              | 0                                     | 99,549                               | 0,451                                  | 99,583                                | 0,417                                   | 100                                | 0                                    |

## UpTime / DownTime - Giugno 2021

| Data      | Interfacce<br>PSD2 Uptime<br>[%] | Interfacce<br>PSD2<br>Downtime<br>[%] | Internet<br>Banking<br>Uptime<br>[%] | Internet<br>Banking<br>Downtime<br>[%] | Corporate<br>Banking<br>Uptime<br>[%] | Corporate<br>Banking<br>Downtime<br>[%] | Mobile<br>Banking<br>Uptime<br>[%] | Mobile<br>Banking<br>Downtime<br>[%] |
|-----------|----------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|
| 1/6/2021  | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 2/6/2021  | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 3/6/2021  | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 4/6/2021  | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 99,896                                | 0,104                                   | 100                                | 0                                    |
| 5/6/2021  | 100                              | 0                                     | 99,792                               | 0,208                                  | 99,792                                | 0,208                                   | 100                                | 0                                    |
| 6/6/2021  | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 99,896                                | 0,104                                   | 100                                | 0                                    |
| 7/6/2021  | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 8/6/2021  | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 9/6/2021  | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 10/6/2021 | 100                              | 0                                     | 99,965                               | 0,035                                  | 99,826                                | 0,174                                   | 100                                | 0                                    |
| 11/6/2021 | 100                              | 0                                     | 99,965                               | 0,035                                  | 100                                   | 0                                       | 99,965                             | 0,035                                |
| 12/6/2021 | 100                              | 0                                     | 99,931                               | 0,069                                  | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 13/6/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 99,931                                | 0,069                                   | 100                                | 0                                    |
| 14/6/2021 | 100                              | 0                                     | 99,618                               | 0,382                                  | 100                                   | 0                                       | 99,965                             | 0,035                                |
| 15/6/2021 | 100                              | 0                                     | 99,931                               | 0,069                                  | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 16/6/2021 | 100                              | 0                                     | 99,931                               | 0,069                                  | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 17/6/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 18/6/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 19/6/2021 | 100                              | 0                                     | 99,965                               | 0,035                                  | 99,896                                | 0,104                                   | 100                                | 0                                    |
| 20/6/2021 | 100                              | 0                                     | 99,965                               | 0,035                                  | 99,792                                | 0,208                                   | 100                                | 0                                    |
| 21/6/2021 | 100                              | 0                                     | 99,861                               | 0,139                                  | 99,444                                | 0,556                                   | 98,472                             | 1,528                                |
| 22/6/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 23/6/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 99,965                                | 0,035                                   | 100                                | 0                                    |
| 24/6/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 25/6/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 26/6/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 27/6/2021 | 100                              | 0                                     | 99,965                               | 0,035                                  | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 28/6/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 29/6/2021 | 100                              | 0                                     | 100                                  | 0                                      | 100                                   | 0                                       | 100                                | 0                                    |
| 30/6/2021 | 100                              | 0                                     | 99,965                               | 0,035                                  | 99,583                                | 0,417                                   | 100                                | 0                                    |

## Error rate - Aprile 2021

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

## Error rate - Maggio 2021

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

## Error rate - Giugno 2021

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

## Tempi di Risposta AIS - Aprile 2021

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

## Tempi di Risposta AIS - Maggio 2021

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

## Tempi di Risposta AIS - Giugno 2021

| Data      | Interfacce PSD2 Ais<br>[s] | Internet Banking Ais<br>[s] | Corporate Banking<br>Ais [s] | Mobile Banking Ais<br>[s] |
|-----------|----------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|
| 1/6/2021  | N.D.                       | 1,447                       | 1,052                        | 0,968                     |
| 2/6/2021  | N.D.                       | 1,482                       | 1,052                        | 1,097                     |
| 3/6/2021  | N.D.                       | 1,466                       | 1,046                        | 1,102                     |
| 4/6/2021  | N.D.                       | 1,476                       | 1,044                        | 1,086                     |
| 5/6/2021  | N.D.                       | 1,46                        | 1,058                        | 1,02                      |
| 6/6/2021  | N.D.                       | 1,486                       | 1,086                        | 1,048                     |
| 7/6/2021  | N.D.                       | 1,492                       | 1,06                         | 1,12                      |
| 8/6/2021  | N.D.                       | 1,486                       | 1,044                        | 1,058                     |
| 9/6/2021  | N.D.                       | 1,448                       | 1,046                        | 1,089                     |
| 10/6/2021 | N.D.                       | 1,448                       | 1,086                        | 1,122                     |
| 11/6/2021 | N.D.                       | 1,484                       | 1,055                        | 1,011                     |
| 12/6/2021 | N.D.                       | 1,486                       | 1,054                        | 1,131                     |
| 13/6/2021 | N.D.                       | 1,484                       | 1,084                        | 1,017                     |
| 14/6/2021 | N.D.                       | 1,512                       | 1,137                        | 1,059                     |
| 15/6/2021 | N.D.                       | 1,491                       | 1,063                        | 1,095                     |
| 16/6/2021 | 1,445                      | 1,528                       | 1,067                        | 1,07                      |
| 17/6/2021 | N.D.                       | 1,499                       | 1,095                        | 1,018                     |
| 18/6/2021 | N.D.                       | 1,456                       | 1,045                        | 1,092                     |
| 19/6/2021 | N.D.                       | 1,475                       | 1,039                        | 1,085                     |
| 20/6/2021 | N.D.                       | 1,529                       | 1,078                        | 1,141                     |
| 21/6/2021 | N.D.                       | 1,476                       | 1,062                        | 1,062                     |
| 22/6/2021 | N.D.                       | 1,439                       | 1,054                        | 1,008                     |
| 23/6/2021 | N.D.                       | 1,491                       | 1,055                        | 1,083                     |
| 24/6/2021 | N.D.                       | 1,527                       | 1,077                        | 1,167                     |
| 25/6/2021 | N.D.                       | 1,467                       | 1,084                        | 1,134                     |
| 26/6/2021 | N.D.                       | 1,483                       | 1,076                        | 1,027                     |
| 27/6/2021 | N.D.                       | 1,542                       | 1,13                         | 1,146                     |
| 28/6/2021 | N.D.                       | 1,448                       | 1,061                        | 0,995                     |
| 29/6/2021 | N.D.                       | 1,505                       | 1,057                        | 1,101                     |
| 30/6/2021 | N.D.                       | 1,481                       | 1,146                        | 1,076                     |

## Tempi di Risposta PIS Single - Aprile 2021

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

## Tempi di Risposta PIS Single - Maggio 2021

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

## Tempi di Risposta PIS Single - Giugno 2021

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

## Tempi di Risposta PIS BULK - Aprile 2021

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

## Tempi di Risposta PIS BULK - Maggio 2021

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

## Tempi di Risposta PIS BULK - Giugno 2021

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

## Tempi di Risposta PIIS - Aprile 2021

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

## Tempi di Risposta PIIS - Maggio 2021

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

## Tempi di Risposta PIIS - Giugno 2021

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