Banco Montepio

ASPSP: **CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL - BANCO MONTEPIO**

Período: **2026-01-01 a 2026-03-31**

Reporte: **Indicadores de nível de serviço, disponibilidade e desempenho das APIs PSD2**

Janeiro 2026

Ref.	Designação	Orientação EBA GL	SLA	Total Trimestre	2026-01-01	2026-01-02	2026-01-03	2026-01-04	2026-01-05	2026-01-06	2026-01-07	2026-01-08	2026-01-09	2026-01-10	2026-01-11	2026-01-12	2026-01-13	2026-01-14	2026-01-15	2026-01-16	2026-01-17	2026-01-18	2026-01-19	2026-01-20	2026-01-21	2026-01-22	2026-01-23	2026-01-24	2026-01-25	2026-01-26	2026-01-27	2026-01-28	2026-01-29	2026-01-30	2026-01-31
SLA1	Disponibilidade das APIs PSD2	2.2	99,00% min	99,80%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,98%	100,00%	99,63%	99,33%	99,86%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,52%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SLA1.1	Disponibilidade das APIs	n.a.	99,00% min	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SLA1.2	Disponibilidade em Canais	n.a.	99,00% min	99,60%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	97,96%	100,00%	99,25%	98,65%	99,72%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,03%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SLA2	Performance para PIS (Iniciação de Pagamentos)	2.3a	5000 ms max	304	359	431	437	381	374	308	305	308	309	305	263	278	282	281	267	274	282	296	271	245	243	244	253	259	283	279	252	266	262	265	276
SLA2.1	Performance para PISP	n.a.	2500 ms max	239	274	326	318	299	295	224	226	230	232	224	221	226	230	233	227	228	228	227	216	201	202	204	211	207	210	214	204	211	213	222	220
SLA2.2	Performance em Canais	n.a.	2500 ms max	249	234	241	360	229	205	212	213	211	212	220	198	196	200	230	191	190	198	275	237	208	204	194	209	236	307	257	195	201	193	165	200
SLA3	Performance para AIS (Informação sobre Contas)	2.3b	7000 ms max	427	677	819	766	944	483	349	339	361	359	342	354	367	371	377	380	389	383	448	388	330	329	342	345	347	354	347	325	333	344	362	358
SLA3.1	Performance para AISP	n.a.	3500 ms max	342	594	726	681	863	398	264	257	269	275	269	272	284	288	298	298	307	306	311	274	246	249	259	270	275	281	273	250	259	270	286	288
SLA3.2	Performance em Canais	n.a.	3500 ms max	140	144	147	147	139	137	136	134	146	137	128	139	133	135	130	133	133	134	238	188	136	132	138	123	126	126	122	122	121	122	124	121
SLA4	Performance para CBPII (Disponibilidade de Fundos)	2.3c	5000 ms max	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SLA4.1	Performance para CBPII	n.a.	2500 ms max	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SLA4.2	Performance em Canais	n.a.	2500 ms max	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos TPP	2.3d	10,00% max	0,18%	0,02%	0,03%	0,01%	0,50%	0,07%	0,01%	0,00%	0,10%	0,00%	0,47%	0,46%	0,02%	0,14%	0,04%	0,00%	0,02%	0,00%	0,77%	0,02%	0,01%	0,00%	0,02%	0,00%	0,00%	0,58%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%	0,04%	0,00%
SLA5.1	Taxa de Erros nas respostas em API	n.a.	5,00% max	0,00%	0,01%	0,03%	0,01%	0,03%	0,07%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
SLA5.2	Taxa de Erros nas respostas em Canais	n.a.	5,00% max	0,17%	0,01%	0,01%	0,00%	0,47%	0,00%	0,00%	0,00%	0,10%	0,00%	0,47%	0,46%	0,02%	0,14%	0,04%	0,00%	0,02%	0,00%	0,77%	0,02%	0,01%	0,00%	0,02%	0,00%	0,00%	0,58%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%	0,04%	0,00%
SLA6	Resolução incidentes - Críticos	6.1	90% até 4 h	n.a.																															
SLA7	Resolução incidentes - Alta	6.1	90% até 16 h	n.a.																															
SLA8	Resolução incidentes - Média	n.a.	80% até 2 d.u.	n.a.																															
SLA9	Resolução incidentes - Baixa	n.a.	80% até 5 d.u.	0																															

Fevereiro 2026

Ref.	Designação	Orientação EBA GL	SLA	Total Trimestre	2026-02-01	2026-02-02	2026-02-03	2026-02-04	2026-02-05	2026-02-06	2026-02-07	2026-02-08	2026-02-09	2026-02-10	2026-02-11	2026-02-12	2026-02-13	2026-02-14	2026-02-15	2026-02-16	2026-02-17	2026-02-18	2026-02-19	2026-02-20	2026-02-21	2026-02-22	2026-02-23	2026-02-24	2026-02-25	2026-02-26	2026-02-27	2026-02-28
SLA1	Disponibilidade das APIs PSD2	2.2	99,00% min	99,80%	96,66%	99,98%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,55%	99,99%	98,17%	100,00%	100,00%	100,00%	99,29%	99,38%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,99%	98,01%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,97%	100,00%
SLA1.1	Disponibilidade das APIs	n.a.	99,00% min	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SLA1.2	Disponibilidade em Canais	n.a.	99,00% min	99,60%	93,31%	99,96%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,10%	99,97%	96,33%	100,00%	100,00%	100,00%	98,58%	98,75%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,97%	96,01%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,94%	100,00%
SLA2	Performance para PIS (Iniciação de Pagamentos)	2.3a	5000 ms max	304	279	287	280	289	292	292	293	291	290	273	275	285	296	287	300	302	300	312	325	288	264	306	306	308	306	304	274	278
SLA2.1	Performance para PISP	n.a.	2500 ms max	239	223	233	233	239	238	244	242	235	240	231	231	233	245	233	236	247	248	255	274	226	213	216	226	227	229	239	229	214
SLA2.2	Performance em Canais	n.a.	2500 ms max	249	218	201	200	200	215	204	214	229	229	209	223	215	221	245	229	208	213	200	208	207	222	305	249	286	305	237	212	221
SLA3	Performance para AIS (Informação sobre Contas)	2.3b	7000 ms max	427	370	394	400	422	419	433	427	437	462	432	432	423	445	429	453	478	468	499	498	398	354	362	395	384	417	422	416	364
SLA3.1	Performance para AISP	n.a.	3500 ms max	342	296	315	316	333	337	350	354	362	376	353	343	348	366	360	377	394	393	417	417	318	283	289	309	308	316	339	320	289
SLA3.2	Performance em Canais	n.a.	3500 ms max	140	126	128	137	146	135	135	128	130	140	130	144	125	132	119	132	137	128	135	132	131	125	127	139	126	166	134	150	128
SLA4	Performance para CBPII (Disponibilidade de Fundos)	2.3c	5000 ms max	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SLA4.1	Performance para CBPII	n.a.	2500 ms max	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SLA4.2	Performance em Canais	n.a.	2500 ms max	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos TPP	2.3d	10,00% max	0,18%	0,24%	0,00%	0,37%	0,00%	0,00%	0,01%	0,00%	0,54%	0,06%	0,00%	0,04%	0,02%	0,00%	0,00%	0,67%	0,01%	0,00%	0,01%	0,01%	0,02%	0,00%	0,95%	0,05%	0,00%	1,67%	0,01%	0,05%	0,00%
SLA5.1	Taxa de Erros nas respostas em API	n.a.	5,00% max	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
SLA5.2	Taxa de Erros nas respostas em Canais	n.a.	5,00% max	0,17%	0,24%	0,00%	0,37%	0,00%	0,00%	0,01%	0,00%	0,54%	0,06%	0,00%	0,04%	0,02%	0,00%	0,00%	0,67%	0,01%	0,00%	0,01%	0,01%	0,02%	0,00%	0,95%	0,05%	0,00%	1,67%	0,01%	0,05%	0,00%
SLA6	Resolução incidentes - Críticos	6.1	90% até 4 h	n.a.																												
SLA7	Resolução incidentes - Alta	6.1	90% até 16 h	n.a.																												
SLA8	Resolução incidentes - Média	n.a.	80% até 2 d.u.	n.a.																												
SLA9	Resolução incidentes - Baixa	n.a.	80% até 5 d.u.	0																												

Março 2026

Ref.	Designação	Orientação EBA GL	SLA	Total Trimestre	2026-03-01	2026-03-02	2026-03-03	2026-03-04	2026-03-05	2026-03-06	2026-03-07	2026-03-08	2026-03-09	2026-03-10	2026-03-11	2026-03-12	2026-03-13	2026-03-14	2026-03-15	2026-03-16	2026-03-17	2026-03-18	2026-03-19	2026-03-20	2026-03-21	2026-03-22	2026-03-23	2026-03-24	2026-03-25	2026-03-26	2026-03-27	2026-03-28	2026-03-29	2026-03-30	2026-03-31
SLA1	Disponibilidade das APIs PSD2	2.2	99,00% min	99,80%	100,00%	99,92%	100,00%	100,00%	99,99%	99,45%	100,00%	97,81%	100,00%	99,95%	100,00%	100,00%	100,00%	99,88%	98,13%	99,36%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,31%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SLA1.1	Disponibilidade das APIs	n.a.	99,00% min	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SLA1.2	Disponibilidade em Canais	n.a.	99,00% min	99,60%	100,00%	99,84%	100,00%	100,00%	99,97%	98,90%	100,00%	95,62%	100,00%	99,90%	100,00%	100,00%	100,00%	99,75%	96,26%	98,72%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,61%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SLA2	Performance para PIS (Iniciação de Pagamentos)	2.3a	5000 ms max	304	301	318	305	319	284	300	318	280	291	270	278	283	289	287	319	324	294	282	309	313	335	267	315	348	349	363	372	399	396	390	419
SLA2.1	Performance para PISP	n.a.	2500 ms max	239	217	235	241	250	240	247	247	237	238	226	226	234	235	228	222	243	230	222	225	235	230	225	250	255	262	267	277	280	277	299	336
SLA2.2	Performance em Canais	n.a.	2500 ms max	249	306	304	254	248	209	204	275	245	207	195	211	203	212	215	331	290	281	260	313	278	357	285	398	417	337	387	347	457	453	333	343
SLA3	Performance para AIS (Informação sobre Contas)	2.3b	7000 ms max	427	392	448	442	458	432	443	433	463	421	400	389	403	392	388	388	424	396	373	377	391	390	377	351	498	508	529	518	520	500	578	629
SLA3.1	Performance para AISP	n.a.	3500 ms max	342	308	330	354	368	340	353	353	381	333	315	317	332	327	319	321	351	316	304	306	322	325	321	302	374	382	387	395	399	408	448	485
SLA3.2	Performance em Canais	n.a.	3500 ms max	140	140	183	141	143	148	143	136	141	139	134	116	113	103	118	118	115	129	107	113	109	112	108	109	194	196	221	196	210	158	202	225
SLA4	Performance para CBPII (Disponibilidade de Fundos)	2.3c	5000 ms max	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SLA4.1	Performance para CBPII	n.a.	2500 ms max	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SLA4.2	Performance em Canais	n.a.	2500 ms max	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SLA5	Taxa de Erros nas respostas aos TPP	2.3d	10,00% max	0,18%	0,56%	0,67%	0,01%	0,04%	0,04%	0,35%	0,00%	2,20%	0,05%	0,00%	0,02%	0,03%	0,01%	0,00%	0,16%	0,00%	0,07%	0,01%	0,01%	0,01%	0,00%	1,01%	0,01%	0,05%	0,03%	0,01%	0,02%	2,51%	0,22%	0,01%	0,01%
SLA5.1	Taxa de Erros nas respostas em API	n.a.	5,00% max	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,02%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
SLA5.2	Taxa de Erros nas respostas em Canais	n.a.	5,00% max	0,17%	0,56%	0,67%	0,01%	0,04%	0,04%	0,35%	0,00%	2,20%	0,05%	0,00%	0,02%	0,03%	0,00%	0,00%	0,16%	0,00%	0,07%	0,01%	0,01%	0,01%	0,00%	1,01%	0,01%	0,03%	0,03%	0,01%	0,02%	2,51%	0,22%	0,01%	0,01%
SLA6	Resolução incidentes - Críticos	6.1	90% até 4 h	n.a.																												
SLA7	Resolução incidentes - Alta	6.1	90% até 16 h	n.a.																												
SLA8	Resolução incidentes - Média	n.a.	80% até 2 d.u.	n.a.																												
SLA9	Resolução incidentes - Baixa	n.a.	80% até 5 d.u.	0																												