

EBA/GL/2021/03

10 Ιουνίου 2021

Αναθεωρημένες κατευθυντήριες γραμμές

σχετικά με την αναφορά μειζόνων
συμβάντων δυνάμει της
αναθεωρημένης οδηγίας για τις
υπηρεσίες πληρωμών (PSD2)

1. Συμμόρφωση και υποχρεώσεις υποβολής εκθέσεων

Καθεστώς των κατευθυντήριων γραμμών

1. Το παρόν έγγραφο περιέχει κατευθυντήριες γραμμές, οι οποίες εκδίδονται δυνάμει του άρθρου 16 του κανονισμού EAT¹. Σύμφωνα με το άρθρο 16 παράγραφος 3 του κανονισμού EAT, οι αρμόδιες αρχές και τα χρηματοοικονομικά ιδρύματα πρέπει να καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για να συμμορφωθούν προς τις εν λόγω κατευθυντήριες γραμμές.
2. Οι κατευθυντήριες γραμμές παρουσιάζουν την άποψη της EAT σχετικά με τις ενδεδειγμένες εποπτικές πρακτικές στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Συστήματος Χρηματοοικονομικής Εποπτείας ή σχετικά με τον τρόπο ορθής εφαρμογής της ενωσιακής νομοθεσίας στον συγκεκριμένο τομέα. Οι αρμόδιες αρχές, όπως ορίζονται στο άρθρο 4 παράγραφος 2 του κανονισμού EAT, προς τις οποίες απευθύνονται οι κατευθυντήριες γραμμές, θα πρέπει να συμμορφωθούν ενσωματώνοντάς τες δεόντως στις πρακτικές τους (π.χ. τροποποιώντας το νομικό τους πλαίσιο ή τις εποπτικές διαδικασίες τους), συμπεριλαμβανομένων των σημείων στα οποία οι κατευθυντήριες γραμμές απευθύνονται κυρίως στα ιδρύματα.

Απαιτήσεις υποβολής αναφοράς

3. Σύμφωνα με το άρθρο 16 παράγραφος 3 του κανονισμού EAT, οι αρμόδιες αρχές πρέπει να γνωστοποιήσουν στην EAT εάν συμμορφώνονται ή προτίθενται να συμμορφωθούν προς τις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές, ή άλλως να εκθέσουν τους λόγους μη συμμόρφωσης, έως τις (07.11.2021). Εάν η προθεσμία γνωστοποίησης παρέλθει άπρακτη, η EAT θα θεωρήσει ότι οι αρμόδιες αρχές δεν συμμορφώνονται. Οι γνωστοποιήσεις πρέπει να αποστέλλονται, με την υποβολή του εντύπου που παρέχεται στον διαδικτυακό τόπο της EAT, με την επισήμανση «EBA/GL/2021/03». Οι γνωστοποιήσεις πρέπει να υποβάλλονται από πρόσωπα δεόντως εξουσιοδοτημένα να γνωστοποιούν τη συμμόρφωση εκ μέρους των αρμόδιων αρχών τους. Οποιαδήποτε μεταβολή στην κατάσταση συμμόρφωσης πρέπει επίσης να αναφέρεται στην EAT.
4. Οι γνωστοποιήσεις δημοσιεύονται στον διαδικτυακό τόπο της EAT, σύμφωνα με το άρθρο 16 παράγραφος 3.

¹ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 24ης Νοεμβρίου 2010, σχετικά με τη σύσταση Ευρωπαϊκής Εποπτικής Αρχής (Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών), την τροποποίηση της απόφασης αριθ. 716/2009/ΕΚ και την κατάργηση της απόφασης 2009/78/ΕΚ της Επιτροπής (ΕΕ L 331, της 15.12.2010, σ. 12).

2. Αντικείμενο, πεδίο εφαρμογής και ορισμοί

Αντικείμενο

5. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές απορρέουν από την εντολή που δόθηκε στην EAT σύμφωνα με το άρθρο 96 παράγραφος 3 της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2366 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2015, σχετικά με υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά, την τροποποίηση των οδηγιών 2002/65/ΕΚ, 2009/110/ΕΚ και 2013/36/ΕΕ και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 και την κατάργηση της οδηγίας 2007/64/ΕΚ (PSD2).
6. Συγκεκριμένα, στις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές καθορίζονται τα κριτήρια για την ταξινόμηση μειζόνων λειτουργικών συμβάντων ή συμβάντων που αφορούν την ασφάλεια από παρόχους υπηρεσιών πληρωμών, καθώς και η μορφή και οι διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούνται για τη γνωστοποίηση, όπως προβλέπεται στο άρθρο 96 παράγραφος 1 της PSD2, των εν λόγω συμβάντων στην αρμόδια αρχή του κράτους μέλους προέλευσης.
7. Επιπλέον, στις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές εξετάζεται ο τρόπος με τον οποίο οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να αξιολογούν τη σπουδαιότητα του συμβάντος και τις λεπτομέρειες από τις εκθέσεις για το συμβάν, που θα ανταλλάσσουν με άλλες εγχώριες αρχές, σύμφωνα με το άρθρο 96 παράγραφος 2 της PSD2.
8. Επίσης, στις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές εξετάζεται η ανταλλαγή των σχετικών λεπτομερειών των αναφερθέντων συμβάντων με την EAT και την ΕΚΤ, με σκοπό την προώθηση μιας κοινής και συνεκτικής προσέγγισης.

Πεδίο εφαρμογής

9. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές ισχύουν σε σχέση με την ταξινόμηση και την αναφορά μειζόνων λειτουργικών συμβάντων ή συμβάντων που αφορούν την ασφάλεια σύμφωνα με το άρθρο 96 της PSD2.
10. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές ισχύουν για όλα τα συμβάντα που συμπεριλαμβάνονται στον ορισμό του «μειζονος λειτουργικού συμβάντος ή συμβάντος που αφορά την ασφάλεια», ο οποίος καλύπτει εξωτερικά και εσωτερικά συμβάντα που θα μπορούσαν να είναι είτε κακόβουλα είτε τυχαία.
11. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές ισχύουν επίσης στις περιπτώσεις που το μείζον λειτουργικό συμβάν ή το συμβάν που αφορά την ασφάλεια προέρχεται από χώρα εκτός της Ένωσης (π.χ. όταν ένα συμβάν προέρχεται από τη μητρική εταιρεία ή από θυγατρική που είναι

εγκατεστημένη εκτός της Ένωσης) και επηρεάζει τις υπηρεσίες πληρωμών που παρέχονται από πάροχο υπηρεσιών πληρωμών εγκατεστημένο στην Ένωση άμεσα (η υπηρεσία πληρωμών εκτελείται από την επηρεαζόμενη εταιρεία εκτός της Ένωσης) ή έμμεσα (η δυνατότητα του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών να εξακολουθεί να ασκεί τη δραστηριότητα πληρωμών του τίθεται σε κίνδυνο με κάποιον άλλο τρόπο εξαιτίας του συμβάντος).

12. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές εφαρμόζονται επίσης σε μείζονα συμβάντα που επηρεάζουν λειτουργίες οι οποίες ανατίθεται από παρόχους υπηρεσιών πληρωμών σε τρίτους.

Αποδέκτες

13. Η πρώτη δέσμη κατευθυντήριων γραμμών (Τμήμα 4) απευθύνεται σε παρόχους υπηρεσιών πληρωμών, όπως αυτοί ορίζονται στο άρθρο 4 παράγραφος 11 της PSD2 και όπως αναφέρονται στο άρθρο 4 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010.
14. Η δεύτερη και η τρίτη δέσμη κατευθυντήριων γραμμών (Τμήματα 5 και 6) απευθύνονται στις αρμόδιες αρχές, όπως ορίζονται στο άρθρο 4 παράγραφος 2 σημείο i) του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010.

Ορισμοί

15. Εκτός αν ορίζεται διαφορετικά, οι όροι που χρησιμοποιούνται και προσδιορίζονται στην PSD2 έχουν την ίδια έννοια και στις κατευθυντήριες γραμμές. Επιπλέον, για τους σκοπούς του παρόντος εγγράφου ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

Λειτουργικό συμβάν ή συμβάν που αφορά την ασφάλεια	Ένα μεμονωμένο συμβάν ή μια σειρά συνδεδεμένων μη προγραμματισμένων συμβάντων από τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών τα οποία έχουν ή ενδεχομένως θα έχουν δυσμενείς επιπτώσεις στην ακεραιότητα, τη διαθεσιμότητα, την εμπιστευτικότητα ή/και τη γνησιότητα των υπηρεσιών που σχετίζονται με πληρωμές.
Ακεραιότητα	Η ιδιότητα της διαφύλαξης της ακρίβειας και της πληρότητας των περιουσιακών στοιχείων (συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων).
Διαθεσιμότητα	Η ιδιότητα των υπηρεσιών που σχετίζονται με πληρωμές να είναι πλήρως προσβάσιμες και να μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τους χρήστες υπηρεσιών πληρωμών, σύμφωνα με αποδεκτά όρια που έχουν προκαθοριστεί από τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών.
Εμπιστευτικότητα	Η ιδιότητα της μη δημοσιοποίησης ή γνωστοποίησης πληροφοριών σε μη

	εξουσιοδοτημένα πρόσωπα, φορείς ή διαδικασίες.
Γνησιότητα	Η ιδιότητα μιας πηγής να είναι αυτό που ισχυρίζεται ότι είναι.
Υπηρεσίες σχετικές με πληρωμές	Κάθε επιχειρηματική δραστηριότητα κατά την έννοια του άρθρου 4 παράγραφος 3 της PSD2, και όλα τα απαραίτητα τεχνικά υποστηρικτικά καθήκοντα για την ορθή παροχή υπηρεσιών πληρωμών.

3. Εφαρμογή

Ημερομηνία εφαρμογής

16. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές εφαρμόζονται από την 1η Ιανουαρίου 2022.

Κατάργηση

17. Οι ακόλουθες κατευθυντήριες γραμμές καταργούνται με ισχύ από την 1η Ιανουαρίου 2022:

Κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με την αναφορά μειζόνων συμβάντων δυνάμει της οδηγίας 2015/2366/ΕΕ (PSD2) (EBA/GL/2017/10).

4. Κατευθυντήριες γραμμές που απευθύνονται σε παρόχους υπηρεσιών πληρωμών σχετικά με την κοινοποίηση μειζόνων λειτουργικών συμβάντων ή συμβάντων που αφορούν την ασφάλεια στην αρμόδια αρχή του κράτους μέλους προέλευσής τους

Κατευθυντήρια γραμμή 1: Ταξινόμηση ως μείζον συμβάν

1.1. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να ταξινομούν ως μείζονα συμβάντα τα λειτουργικά συμβάντα ή τα συμβάντα που αφορούν την ασφάλεια τα οποία πληρούν

- α) ένα ή περισσότερα κριτήρια στο «υψηλότερο επίπεδο επιπτώσεων», ή
- β) τρία ή περισσότερα κριτήρια στο «χαμηλότερο επίπεδο επιπτώσεων»

όπως ορίζεται στην κατευθυντήρια γραμμή 1.4, και μετά την αξιολόγηση που καθορίζεται στις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές.

1.2. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να αξιολογούν ένα λειτουργικό συμβάν ή συμβάν που αφορά την ασφάλεια με βάση τα ακόλουθα κριτήρια και τους υποκείμενους δείκτες τους:

i. Επηρεαζόμενες συναλλαγές

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να προσδιορίζουν τη συνολική αξία των επηρεαζόμενων συναλλαγών, καθώς και τον αριθμό των πληρωμών που έχουν τεθεί σε κίνδυνο ως ποσοστό του κανονικού επιπέδου πράξεων πληρωμών που διενεργούνται με τις υπηρεσίες πληρωμών που έχουν επηρεαστεί από το συμβάν.

ii. Επηρεαζόμενοι χρήστες υπηρεσιών πληρωμών

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να προσδιορίζουν τον αριθμό των επηρεαζόμενων χρηστών των υπηρεσιών πληρωμών, τόσο σε απόλυτες τιμές όσο και ως ποσοστό του συνολικού αριθμού των χρηστών υπηρεσιών πληρωμών.

iii. Παραβίαση ασφαλείας δικτύου ή συστήματος πληροφοριών

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να προσδιορίζουν εάν η εκάστοτε κακόβουλη ενέργεια θέτει σε κίνδυνο την ασφάλεια του δικτύου ή συστημάτων πληροφοριών που σχετίζονται με την παροχή υπηρεσιών πληρωμών.

iv. Διακοπή της λειτουργίας των υπηρεσιών

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να προσδιορίζουν τη χρονική περίοδο κατά την οποία η υπηρεσία ενδεχομένως να μην είναι διαθέσιμη στον χρήστη υπηρεσιών πληρωμών ή κατά τη διάρκεια της οποίας η εντολή πληρωμής –κατά την έννοια του άρθρου 4 παράγραφος 13 της PSD2– δεν μπορεί να εκτελεστεί από τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών.

v. Οικονομική επίπτωση

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να προσδιορίζουν το χρηματικό κόστος που συνδέεται με το συμβάν εν γένει και να λαμβάνουν υπόψη τις απόλυτες τιμές και, κατά περίπτωση, τη σχετική σημασία του εν λόγω κόστους σε σχέση με το μέγεθος του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών (δηλαδή με το κεφάλαιο της κατηγορίας 1 του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών).

vi. Υψηλό επίπεδο εσωτερικής κλιμάκωσης

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να προσδιορίζουν εάν το συμβάν έχει αναφερθεί ή πρόκειται πιθανώς να αναφερθεί στα διευθυντικά στελέχη τους.

vii. Άλλοι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών ή σχετικές υποδομές που ενδεχομένως επηρεάζονται

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να προσδιορίζουν τις συστημικές επιπτώσεις που ενδέχεται να έχει το συμβάν, δηλαδή το ενδεχόμενο να επεκταθεί πέρα από τον αρχικά επηρεαζόμενο πάροχο υπηρεσιών πληρωμών σε άλλους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών, σε υποδομές χρηματοπιστωτικών αγορών ή/και σε συστήματα πληρωμών.

viii. Επιπτώσεις ως προς τη φήμη

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να προσδιορίζουν πώς το συμβάν μπορεί να υπονομεύσει την εμπιστοσύνη των χρηστών στον ίδιο τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών και, γενικότερα, στην παρεχόμενη υπηρεσία ή την αγορά στο σύνολό της.

1.3. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να υπολογίζουν την τιμή των δεικτών σύμφωνα με την ακόλουθη μεθοδολογία:

i. Επηρεαζόμενες συναλλαγές:

Κατά γενικό κανόνα, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να θεωρούν ως «επηρεαζόμενες συναλλαγές» το σύνολο των εγχώριων και διασυνοριακών συναλλαγών που επηρεάστηκαν ή πρόκειται πιθανώς να επηρεαστούν άμεσα ή έμμεσα από το συμβάν και, ειδικότερα, τις συναλλαγές εκείνες οι οποίες δεν μπόρεσαν να δρομολογηθούν ή να διεκπεραιωθούν, τις συναλλαγές για τις οποίες το περιεχόμενο του μηνύματος πληρωμής τροποποιήθηκε και τις συναλλαγές για τις οποίες δόθηκε δολίως εντολή εκτέλεσης (είτε έγινε ανάκτηση των κεφαλαίων είτε όχι) ή η προσήκουσα εκτέλεση παρεμποδίστηκε ή διακόπηκε με οποιονδήποτε άλλον τρόπο εξαιτίας του συμβάντος.

Όσον αφορά τα λειτουργικά συμβάντα που επηρεάζουν την ικανότητα δρομολόγησης ή/και επεξεργασίας συναλλαγών, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να αναφέρουν μόνο τα συμβάντα διάρκειας άνω της μίας ώρας. Η διάρκεια του συμβάντος θα πρέπει να

μετράται από τη στιγμή κατά την οποία αυτό συμβαίνει έως τη στιγμή κατά την οποία οι τακτικές δραστηριότητες/λειτουργίες έχουν αποκατασταθεί στο επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών πριν από το συμβάν.

Επιπλέον, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να θεωρούν ως κανονικό επίπεδο πράξεων πληρωμής τον ημερήσιο ετήσιο μέσο όρο εγχώριων και διασυνοριακών πράξεων πληρωμών που διενεργούνται με τις ίδιες υπηρεσίες πληρωμών που επηρεάστηκαν από το συμβάν, λαμβάνοντας το προηγούμενο έτος ως την περίοδο αναφοράς για υπολογισμούς. Σε περίπτωση που οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών δεν θεωρούν ότι ο αριθμός αυτός είναι αντιπροσωπευτικός (π.χ. λόγω εποχικότητας), θα πρέπει να χρησιμοποιήσουν άλλο, πιο αντιπροσωπευτικό, μετρικό σύστημα, και να διαβιβάσουν στην αρμόδια αρχή το βασικό σκεπτικό αυτής της προσέγγισης, σημειώνοντάς το στο αντίστοιχο πεδίο του υποδείγματος (βλ. παράρτημα).

ii. Επηρεαζόμενοι χρήστες υπηρεσιών πληρωμών

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να θεωρούν ως «επηρεαζόμενους χρήστες υπηρεσιών πληρωμών» όλους τους πελάτες (εγχώριους ή από την αλλοδαπή, καταναλωτές ή εταιρείες) που έχουν συνάψει σύμβαση με τον επηρεαζόμενο φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών, ο οποίος τους παρέχει πρόσβαση στην επηρεαζόμενη υπηρεσία πληρωμών και οι οποίοι έχουν υποστεί ή πιθανώς θα υποστούν τις συνέπειες του συμβάντος. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να καταφεύγουν σε εκτιμήσεις που βασίζονται σε προηγούμενες δραστηριότητες για να προσδιορίζουν τον αριθμό των χρηστών υπηρεσιών πληρωμών που ενδέχεται να έχουν χρησιμοποιήσει την υπηρεσία πληρωμών κατά τη διάρκεια του συμβάντος.

Σε περίπτωση ομίλων, κάθε πάροχος υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη μόνο τους δικούς του χρήστες υπηρεσιών πληρωμών. Στην περίπτωση παρόχου υπηρεσιών πληρωμών που παρέχει λειτουργικές υπηρεσίες σε τρίτους, ο εν λόγω πάροχος υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη μόνο τους δικούς του χρήστες υπηρεσιών πληρωμών (εάν υπάρχουν) και οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών που είναι αποδέκτες των εν λόγω λειτουργικών υπηρεσιών πρέπει να αξιολογούν το συμβάν σε σχέση με τους δικούς τους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών.

Όσον αφορά τα λειτουργικά συμβάντα που επηρεάζουν την ικανότητα δρομολόγησης ή/και επεξεργασίας συναλλαγών, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να αναφέρουν μόνο τα συμβάντα διάρκειας άνω της μίας ώρας που επηρεάζουν τους χρήστες υπηρεσιών πληρωμών. Η διάρκεια του συμβάντος θα πρέπει να μετράται από τη στιγμή κατά την οποία αυτό συμβαίνει έως τη στιγμή κατά την οποία οι τακτικές δραστηριότητες/λειτουργίες έχουν αποκατασταθεί στο επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών πριν από το συμβάν.

Επιπλέον, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να θεωρούν ως συνολικό αριθμό των χρηστών υπηρεσιών πληρωμών τον αθροιστικό αριθμό των χρηστών εγχώριων και διασυνοριακών υπηρεσιών πληρωμών που έχουν συνάψει σύμβαση μαζί τους κατά τον χρόνο του συμβάντος (ή εναλλακτικά, τον πιο πρόσφατο διαθέσιμο αριθμό) και έχουν

πρόσβαση στην επηρεαζόμενη υπηρεσία πληρωμών, ανεξάρτητα από το μέγεθός τους ή από το αν θεωρούνται ενεργοί ή παθητικοί χρήστες υπηρεσιών πληρωμών.

iii. Παραβίαση ασφαλείας δικτύου ή συστήματος πληροφοριών

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να προσδιορίζουν εάν η εκάστοτε κακόβουλη ενέργεια θέτει σε κίνδυνο τη διαθεσιμότητα, τη γνησιότητα, την ακεραιότητα ή την εμπιστευτικότητα του δικτύου ή συστημάτων πληροφοριών (συμπεριλαμβανομένων δεδομένων) που σχετίζονται με την παροχή υπηρεσιών πληρωμών.

iv. Διακοπή της λειτουργίας των υπηρεσιών

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη το χρονικό διάστημα κατά το οποίο οποιαδήποτε εργασία, διαδικασία ή δίαυλος που σχετίζεται με την παροχή υπηρεσιών πληρωμών είναι ή ενδέχεται να τεθεί εκτός λειτουργίας και συνεπώς εμποδίζει i) την έναρξη ή/και την εκτέλεση μιας υπηρεσίας πληρωμών ή/και ii) την πρόσβαση σε λογαριασμό πληρωμών. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να υπολογίζουν τη διακοπή της λειτουργίας της υπηρεσίας από τη χρονική στιγμή κατά την οποία αυτή ξεκινά και να λαμβάνουν υπόψη τα χρονικά διαστήματα διακοπής τόσο κατά τις ώρες λειτουργίας για την εκτέλεση των υπηρεσιών πληρωμών όσο και εκτός των ωρών λειτουργίας, καθώς και κατά τις περιόδους συντήρησης, ανάλογα με την περίπτωση. Εάν οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών δεν είναι σε θέση να προσδιορίσουν πότε ακριβώς ξεκίνησε η διακοπή της λειτουργίας των υπηρεσιών, θα πρέπει κατ' εξαίρεση να υπολογίζουν τη διακοπή της υπηρεσίας από τη στιγμή που αυτή διαπιστώνεται.

v. Οικονομική επίπτωση

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τόσο το κόστος που μπορεί να συνδέεται άμεσα με το συμβάν όσο και το κόστος που μπορεί να συνδέεται έμμεσα με το συμβάν. Μεταξύ άλλων, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους κεφάλαια ή περιουσιακά στοιχεία που έχουν κατασχεθεί, το κόστος αντικατάστασης υλικού ή λογισμικού, τυχόν κόστος εγκληματολογικής έρευνας ή αποκατάστασης, τέλη λόγω μη συμμόρφωσης με συμβατικές υποχρεώσεις, κυρώσεις, εξωτερικές υποχρεώσεις και απώλεια εσόδων. Όσον αφορά το έμμεσο κόστος, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να εξετάζουν μόνον αυτό που ήδη γνωρίζουν ή θεωρούν πιθανό να προκύψει.

vi. Υψηλό επίπεδο εσωτερικής κλιμάκωσης

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να εξετάζουν εάν, ως αποτέλεσμα των επιπτώσεων στις υπηρεσίες που σχετίζονται με πληρωμές, το διοικητικό όργανο όπως ορίζεται στις κατευθυντήριες γραμμές της EAT σχετικά με τη διαχείριση κινδύνων ΤΠΕ και ασφάλειας έχει ή ενδέχεται να έχει ενημερωθεί, σύμφωνα με την κατευθυντήρια γραμμή 60 στοιχείο δ) των κατευθυντήριων γραμμών της EAT σχετικά με τη διαχείριση κινδύνων ΤΠΕ και ασφάλειας, σχετικά με κάποιο συμβάν εκτός της εκάστοτε διαδικασίας περιοδικής γνωστοποίησης και σε συνεχή βάση καθ' όλη τη διάρκεια του συμβάντος. Επιπλέον, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να εξετάζουν εάν, λόγω των επιπτώσεων του

συμβάντος στις υπηρεσίες που σχετίζονται με τις πληρωμές, έχει ενεργοποιηθεί ή είναι πιθανό να ενεργοποιηθεί το καθεστώς αντιμετώπισης κρίσεων.

vii. *Άλλοι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών ή σχετικές υποδομές που ενδεχομένως επηρεάζονται*

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να αξιολογούν τον αντίκτυπο του συμβάντος στις χρηματοπιστωτικές αγορές, και συγκεκριμένα στις υποδομές των χρηματοπιστωτικών αγορών ή/και στα συστήματα πληρωμών στα οποία αυτές στηρίζονται, καθώς και στους άλλους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών. Συγκεκριμένα, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να αξιολογούν εάν το συμβάν επαναλήφθηκε ή είναι πιθανό να επαναληφθεί σε άλλους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών, εάν επηρέασε ή είναι πιθανό να επηρεάσει την ομαλή λειτουργία των υποδομών χρηματοπιστωτικών αγορών και εάν έθεσε ή είναι πιθανό να θέσει σε κίνδυνο την εύρυθμη λειτουργία του χρηματοπιστωτικού συστήματος στο σύνολό του. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη διάφορες διαστάσεις όπως το εάν το επηρεαζόμενο στοιχείο/λογισμικό είναι αποκλειστικής ιδιοκτησίας (proprietary) ή είναι γενικά διαθέσιμο, εάν το προσβεβλημένο δίκτυο είναι εσωτερικό ή εξωτερικό, ή εάν ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών έχει σταματήσει ή είναι πιθανό να σταματήσει να εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του στις υποδομές των χρηματοπιστωτικών αγορών των οποίων είναι μέλος.

viii. *Επιπτώσεις ως προς τη φήμη*

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών πρέπει να λαμβάνουν υπόψη, στον βαθμό που είναι σε θέση να το γνωρίζουν, την έκταση που έχει λάβει ή μπορεί πιθανώς να λάβει το συμβάν στην αγορά. Ειδικότερα, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη ότι η πιθανότητα να προκληθεί βλάβη στην κοινωνία από το συμβάν ισοδυναμεί με σοβαρό κίνδυνο που μπορεί να πλήξει τη φήμη τους. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη εάν i) οι χρήστες υπηρεσιών πληρωμών ή/και άλλοι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών έχουν υποβάλει καταγγελία σχετικά με τις δυσμενείς επιπτώσεις του συμβάντος, ii) το συμβάν έχει επιπτώσεις σε κάποια διαδικασία που σχετίζεται με γνωστή υπηρεσία πληρωμών και, ως εκ τούτου, είναι πιθανό να τύχει ή έχει ήδη τύχει κάλυψης από τα μέσα ενημέρωσης (λαμβάνοντας υπόψη όχι μόνο τα παραδοσιακά μέσα, όπως οι εφημερίδες, αλλά και τα προσωπικά ιστολόγια, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, κ.λπ., iii) οι συμβατικές υποχρεώσεις είναι πιθανό να αθετηθούν ή έχουν ήδη αθετηθεί, με αποτέλεσμα τη δημοσιοποίηση της κίνησης νομικών διαδικασιών κατά του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών, iv) δεν έχει υπάρξει συμμόρφωση προς κανονιστικές απαιτήσεις, με αποτέλεσμα την επιβολή εποπτικών μέτρων ή κυρώσεων που έχουν ή ενδεχομένως έχουν δημοσιοποιηθεί, και v) παρόμοιου είδους συμβάν έχει συμβεί στο παρελθόν.

- 1.4. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να αξιολογούν ένα συμβάν προσδιορίζοντας, για κάθε μεμονωμένο κριτήριο, εάν επιτυγχάνονται τα σχετικά κατώτατα όρια του Πίνακα 1 ή είναι πιθανό να επιτευχθούν προτού επιλυθεί το συμβάν.

Πίνακας 1: Όρια

Κριτήρια	Χαμηλότερο επίπεδο επιπτώσεων	Υψηλότερο επίπεδο επιπτώσεων
Επηρεαζόμενες συναλλαγές	> 10 % του κανονικού επιπέδου συναλλαγών του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών (όσον αφορά τον αριθμό συναλλαγών) και διάρκεια του συμβάντος > 1 ώρα* ή > 500 000 EUR και διάρκεια του συμβάντος > 1 ώρα*	> 25 % του κανονικού επιπέδου συναλλαγών του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών (όσον αφορά τον αριθμό συναλλαγών) ή > 15 000 000 EUR
Επηρεαζόμενοι χρήστες υπηρεσιών πληρωμών	> 5 000 και διάρκεια του συμβάντος > 1 ώρα* ή > 10% των χρηστών υπηρεσιών πληρωμών του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών και διάρκεια του συμβάντος > 1 ώρα*	> 50 000 ή > 25% των χρηστών υπηρεσιών πληρωμών του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών
Διακοπή της λειτουργίας των υπηρεσιών	> 2 ώρες	Δεν ισχύει
Παραβίαση ασφαλείας δικτύου ή συστήματος πληροφοριών	Ναι	Δεν ισχύει
Οικονομική επίπτωση	Δεν ισχύει	> Ανώτατο όριο (0,1% κεφαλαίου της κατηγορίας 1**, 200 000 EUR) ή > 5 000 000 EUR
Υψηλό επίπεδο εσωτερικής κλιμάκωσης	Ναι	Ναι, και είναι πιθανό να προκληθεί η ενεργοποίηση καθεστώτος αντιμετώπισης κρίσης (ή κάτι αντίστοιχο)
Άλλοι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών ή σχετικές υποδομές που ενδεχομένως επηρεάζονται	Ναι	Δεν ισχύει
Επιπτώσεις ως προς τη φήμη	Ναι	Δεν ισχύει

* Το όριο της άνω της μίας ώρας διάρκειας του συμβάντος εφαρμόζεται μόνο σε λειτουργικά συμβάντα που επηρεάζουν την ικανότητα του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών να δρομολογήει ή/και να επεξεργάζεται συναλλαγές.

**Κεφάλαιο κατηγορίας 1 όπως ορίζεται στο άρθρο 25 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 575/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 26ης Ιουνίου 2013, σχετικά με τις απαιτήσεις προληπτικής εποπτείας για πιστωτικά ιδρύματα και επιχειρήσεις επενδύσεων και την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 648/2012.

- 1.5. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να καταφεύγουν σε εκτιμήσεις εάν δεν διαθέτουν πραγματικά στοιχεία για να υποστηρίξουν τις αποφάσεις τους σχετικά με το εάν ένα συγκεκριμένο όριο έχει επιτευχθεί ή πιθανώς να επιτευχθεί πριν από την επίλυση του συμβάντος (για παράδειγμα αυτό θα μπορούσε να συμβεί κατά την αρχική φάση της έρευνας).
- 1.6. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να διενεργούν αυτήν την εκτίμηση σε συνεχή βάση κατά τη διάρκεια του συμβάντος, προκειμένου να προσδιορίζουν τυχόν αλλαγή της κατάστασης, είτε κλιμάκωσης του συμβάντος (από μη μείζονος σημασίας σε μείζονος σημασίας) είτε αποκλιμάκωσης (από μείζονος σημασίας σε μη μείζονος σημασίας). Κάθε αναταξινόμηση του συμβάντος από μείζονος σε μη μείζονος σημασίας θα πρέπει να γνωστοποιείται χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση στην αρμόδια αρχή σύμφωνα με την απαίτηση της κατευθυντήριας γραμμής 2.21.

Κατευθυντήρια γραμμή 2: Διαδικασία κοινοποίησης

- 2.1. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να συλλέγουν όλες τις σχετικές πληροφορίες, να καταρτίζουν εκθέσεις συμβάντων συμπληρώνοντας το υπόδειγμα που περιλαμβάνεται στο παράρτημα και να τις υποβάλλουν στην αρμόδια αρχή του κράτους μέλους προέλευσης. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να συμπληρώνουν όλα τα πεδία του υποδείγματος ακολουθώντας τις οδηγίες του παραρτήματος.
- 2.2. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να χρησιμοποιούν το ίδιο υπόδειγμα κατά την υποβολή της αρχικής, της ενδιάμεσης και της τελικής έκθεσης σχετικά με το ίδιο συμβάν. Ως εκ τούτου, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να συμπληρώνουν ένα ενιαίο υπόδειγμα στο οποίο θα επαυξάνουν και θα επικαιροποιούν, κατά περίπτωση, τις πληροφορίες που παρέχουν με τις προηγούμενες εκθέσεις.
- 2.3. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει περαιτέρω να υποβάλουν στην αρμόδια αρχή του κράτους μέλους προέλευσής τους, κατά περίπτωση, αντίγραφο των παρεχόμενων πληροφοριών (ή των πληροφοριών που πρόκειται να παρασχεθούν) στους χρήστες τους, μόλις καταστεί διαθέσιμο, όπως προβλέπεται στο άρθρο 96 παράγραφος 1 εδάφιο δεύτερο της PSD2.
- 2.4. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει, κατόπιν αιτήματος της αρμόδιας αρχής του κράτους μέλους προέλευσής τους, να υποβάλουν τυχόν πρόσθετα έγγραφα που θα συμπληρώνουν τις πληροφορίες τις οποίες υπέβαλαν με το τυποποιημένο υπόδειγμα. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να παρακολουθούν τυχόν αιτήματα από την αρμόδια αρχή του κράτους μέλους προέλευσης για την παροχή πρόσθετων πληροφοριών ή διευκρινίσεων σχετικά με τα ήδη υποβληθέντα στοιχεία.

- 2.5. Κάθε πρόσθετη πληροφορία που περιέχεται στα έγγραφα τα οποία υποβάλλουν οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών προς την αρμόδια αρχή, είτε με πρωτοβουλία του εκάστοτε παρόχου υπηρεσιών πληρωμών είτε κατόπιν αιτήματος της αρμόδιας αρχής σύμφωνα με την κατευθυντήρια γραμμή 2.4, θα πρέπει να αποτυπώνεται από τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών στο υπόδειγμα δυνάμει της κατευθυντήριας γραμμής 2.1.
- 2.6. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να τηρούν ανά πάσα στιγμή την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των πληροφοριών που ανταλλάσσονται και να επαληθεύουν την ταυτότητά τους στην αρμόδια αρχή του κράτους μέλους προέλευσής τους.

Αρχική έκθεση

- 2.7. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να υποβάλουν μια αρχική έκθεση στην αρμόδια αρχή του κράτους μέλους προέλευσης αφού κάποιο λειτουργικό συμβάν ή συμβάν που αφορά την ασφάλεια ταξινομηθεί ως μείζον. Οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να αναγνωρίζουν τη λήψη της αρχικής έκθεσης χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και να χορηγούν μοναδικό αριθμό αναφοράς ο οποίος αναγνωρίζει ανεπιφύλακτα το συμβάν. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να δηλώνουν αυτόν τον αριθμό αναφοράς όταν υποβάλλουν την εκάστοτε επικαιροποίηση είτε της αρχικής είτε της ενδιάμεσης και της τελικής έκθεσης σχετικά με το ίδιο συμβάν, εκτός εάν η ενδιάμεση και η τελική έκθεση υποβάλλονται από κοινού με την αρχική έκθεση.
- 2.8. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να αποστέλλουν την αρχική έκθεση στην αρμόδια αρχή εντός τεσσάρων ωρών από τη στιγμή που το λειτουργικό συμβάν ή το συμβάν που αφορά την ασφάλεια ταξινομηθεί ως μείζον. Εάν είναι γνωστό ότι οι δίαυλοι υποβολής αναφορών της αρμόδιας αρχής δεν είναι διαθέσιμοι ή δεν λειτουργούν τη δεδομένη στιγμή, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να αποστείλουν την αρχική έκθεση μόλις οι εν λόγω δίαυλοι καταστούν διαθέσιμοι/λειτουργήσουν και πάλι.
- 2.9. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να ταξινομήσουν το συμβάν σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές 1.1 και 1.4 εγκαίρως μετά τη διαπίστωσή του, όμως πριν από την πάροδο 24 ωρών από τη διαπίστωση του συμβάντος, και χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση από τη στιγμή που οι απαιτούμενες πληροφορίες για την ταξινόμηση του συμβάντος τεθούν στη διάθεση του εκάστοτε παρόχου υπηρεσιών πληρωμών. Εάν απαιτείται περισσότερος χρόνος για την ταξινόμηση του συμβάντος, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να αιτιολογούν το σχετικό αίτημά τους στην αρχική έκθεση που υποβάλλουν στην αρμόδια αρχή.
- 2.10. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει επίσης να υποβάλουν μια αρχική έκθεση στην αρμόδια αρχή του κράτους μέλους προέλευσης όταν ένα συμβάν μη μείζονος σημασίας έχει αναταξινομηθεί ως μείζον. Σε αυτήν τη συγκεκριμένη περίπτωση, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να αποστέλλουν την αρχική έκθεση στην αρμόδια αρχή αμέσως μόλις διαπιστωθεί αλλαγή της κατάστασης, ή, εάν είναι γνωστό ότι οι δίαυλοι υποβολής

αναφορών της αρμόδιας αρχής δεν είναι διαθέσιμοι ή δεν λειτουργούν τη δεδομένη χρονική στιγμή, αμέσως μόλις καταστούν διαθέσιμοι/λειτουργήσουν και πάλι.

- 2.11. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να παρέχουν πληροφορίες με τη μορφή τίτλων στις αρχικές εκθέσεις τους (δηλ. συμπληρώνοντας το τμήμα Α του υποδείγματος), περιγράφοντας έτσι ορισμένα βασικά χαρακτηριστικά του συμβάντος και τις αναμενόμενες επιπτώσεις του βάσει των πληροφοριών που καθίστανται διαθέσιμες αμέσως μετά την ταξινόμηση του συμβάντος ως μείζονος. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να καταφεύγουν σε εκτιμήσεις όταν δεν είναι διαθέσιμα πραγματικά στοιχεία.

Ενδιάμεση έκθεση

- 2.12. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να υποβάλουν την ενδιάμεση έκθεση όταν οι τακτικές δραστηριότητες έχουν αποκατασταθεί και οι επιχειρηματικές δραστηριότητες έχουν επανέλθει σε κανονικούς ρυθμούς, ενημερώνοντας σχετικά την αρμόδια αρχή. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών πρέπει να θεωρούν ότι οι επιχειρηματικές δραστηριότητες έχουν επανέλθει σε κανονικούς ρυθμούς όταν οι δραστηριότητες/λειτουργίες έχουν αποκατασταθεί στο επίπεδο υπηρεσιών/συνθηκών που καθορίζεται από τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών ή εξωτερικά από συμφωνία επιπέδου εξυπηρέτησης (SLA) (όσον αφορά τους χρόνους επεξεργασίας, το δυναμικό, τις απαιτήσεις ασφάλειας κ.λπ.) και όταν έχουν πλέον αρθεί τα μέτρα έκτακτης ανάγκης. Η ενδιάμεση έκθεση θα πρέπει να περιέχει λεπτομερέστερη περιγραφή του συμβάντος και των επιπτώσεών του (τμήμα Β του υποδείγματος).
- 2.13. Εάν οι τακτικές δραστηριότητες δεν έχουν ακόμη αποκατασταθεί, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να υποβάλουν ενδιάμεση έκθεση στην αρμόδια αρχή εντός τριών εργάσιμων ημερών από την υποβολή της αρχικής έκθεσης.
- 2.14. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να επικαιροποιούν τις πληροφορίες που περιλαμβάνονται ήδη στα τμήματα Α και Β του υποδείγματος, όταν λάβουν γνώση σημαντικών αλλαγών μετά την κοινοποίηση της προηγούμενης έκθεσης (για παράδειγμα εάν το συμβάν κλιμακώθηκε ή επιλύθηκε, εάν εντοπίστηκαν νέες αιτίες ή λήφθηκαν μέτρα για την αντιμετώπιση του προβλήματος). Η υποχρέωση αυτή περιλαμβάνει και την περίπτωση κατά την οποία το συμβάν δεν έχει επιλυθεί εντός τριών εργάσιμων ημερών, οπότε οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών απαιτείται να υποβάλουν συμπληρωματική ενδιάμεση έκθεση. Σε κάθε περίπτωση, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να υποβάλλουν ενδιάμεση έκθεση κατόπιν αιτήματος της αρμόδιας αρχής του κράτους μέλους προέλευσης.
- 2.15. Όπως και στην περίπτωση αρχικών εκθέσεων, όταν δεν υπάρχουν διαθέσιμα πραγματικά στοιχεία, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να κάνουν χρήση εκτιμήσεων.
- 2.16. Εάν οι επιχειρηματικές δραστηριότητες επανέλθουν στους κανονικούς τους ρυθμούς προτού παρέλθουν τέσσερις ώρες από τη στιγμή που το συμβάν ταξινομήθηκε ως μείζον, οι

πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να επιδιώξουν να υποβάλουν ταυτόχρονα τόσο την αρχική όσο και την ενδιάμεση έκθεση (δηλ. συμπληρώνοντας τα τμήματα Α και Β του υποδείγματος) εντός της τετράωρης προθεσμίας.

Τελική έκθεση

- 2.17. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να υποβάλουν τελική έκθεση όταν έχει πραγματοποιηθεί η ανάλυση των πρωταρχικών αιτιών (ανεξάρτητα από το εάν έχουν ήδη εφαρμοστεί μέτρα μετριασμού ή έχει εντοπιστεί η πρωταρχική αιτία) και υπάρχουν διαθέσιμα πραγματικά στοιχεία που θα αντικαταστήσουν τυχόν εκτιμήσεις.
- 2.18. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να παραδώσουν την τελική έκθεση στην αρμόδια αρχή το αργότερο εντός 20 εργάσιμων ημερών από τη στιγμή που θεωρούν ότι οι επιχειρηματικές δραστηριότητες έχουν επανέλθει στους κανονικούς τους ρυθμούς. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών που χρειάζονται παράταση της εν λόγω προθεσμίας (για παράδειγμα εάν δεν υπάρχουν ακόμη πραγματικά στοιχεία σχετικά με τις επιπτώσεις ή δεν έχουν ακόμη εντοπιστεί οι πρωταρχικές αιτίες) θα πρέπει να επικοινωνούν με την αρμόδια αρχή πριν από την εκπνοή της προθεσμίας, αιτιολογώντας επαρκώς την καθυστέρηση και αναφέροντας μια νέα εκτιμώμενη ημερομηνία υποβολής της τελικής έκθεσης.
- 2.19. Εάν οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών είναι σε θέση να παράσχουν όλες τις πληροφορίες που απαιτούνται στην τελική έκθεση (δηλ. στο τμήμα Γ του υποδείγματος) εντός της τετράωρης προθεσμίας από τη στιγμή που το συμβάν ταξινομήθηκε ως μείζον, θα πρέπει να επιδιώκουν να παράσχουν τις πληροφορίες που αφορούν την αρχική, την ενδιάμεση και την τελική έκθεση ταυτόχρονα.
- 2.20. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να συμπεριλαμβάνουν στις τελικές τους εκθέσεις πλήρεις πληροφορίες, δηλαδή i) πραγματικά στοιχεία σχετικά με τις επιπτώσεις και όχι εκτιμήσεις (καθώς και κάθε άλλη απαιτούμενη επικαιροποίηση στα τμήματα Α και Β του υποδείγματος) και ii) το τμήμα Γ του υποδείγματος, το οποίο περιλαμβάνει την πρωταρχική αιτία, εάν είναι ήδη γνωστή, και μια περίληψη των μέτρων που εφαρμόζονται ή πρόκειται να εφαρμοστούν για την εξάλειψη του προβλήματος και την αποφυγή της επανεμφάνισής του στο μέλλον.
- 2.21. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει επίσης να αποστέλλουν τελική έκθεση όταν, μετά από συνεχή αξιολόγηση του συμβάντος διαπιστώνουν ότι ένα ήδη αναφερόμενο συμβάν δεν πληροί πλέον ούτε αναμένεται να πληροί τα κριτήρια για να θεωρηθεί μείζον πριν από την επίλυση του συμβάντος. Σε αυτήν την περίπτωση, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να αποστείλουν την τελική έκθεση μόλις διαπιστωθεί αυτή η κατάσταση και, σε κάθε περίπτωση, εντός της προθεσμίας που προβλέπεται για την υποβολή της επόμενης έκθεσης. Σε αυτήν τη συγκεκριμένη περίπτωση, αντί να συμπληρώσουν το τμήμα Γ του υποδείγματος, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να επιλέξουν το τετραγωνίδιο «το συμβάν χαρακτηρίζεται εκ νέου ως μη μείζονος σημασίας» και να δικαιολογήσουν αυτήν την αναταξινόμηση.

Κατευθυντήρια γραμμή 3: Ανάθεση της υποβολής έκθεσης σε τρίτους και υποβολή ενοποιημένης έκθεσης

3.1. Στις περιπτώσεις που το επιτρέπει η αρμόδια αρχή, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών που επιθυμούν να μεταβιβάσουν σε τρίτους την υποχρέωση υποβολής έκθεσης, όπως ορίζεται στην PSD2, οφείλουν να ενημερώνουν την αρμόδια αρχή του κράτους μέλους προέλευσης και να διασφαλίζουν ότι πληρούνται οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

- α) Η επίσημη σύμβαση ή οι εκάστοτε ισχύουσες εσωτερικές ρυθμίσεις εντός ενός ομίλου στις οποίες στηρίζεται η ανάθεση υποβολής έκθεσης και οι οποίες υφίστανται μεταξύ του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών και τρίτων ορίζουν με αδιαμφισβήτητο τρόπο την κατανομή των αρμοδιοτήτων όλων των μερών. Ειδικότερα, αναφέρεται σαφώς ότι, ανεξάρτητα από την ενδεχόμενη μεταβίβαση της υποχρέωσης υποβολής έκθεσης, ο επηρεαζόμενος πάροχος υπηρεσιών πληρωμών εξακολουθεί να είναι πλήρως υπεύθυνος και υπόλογος για την εκπλήρωση των απαιτήσεων που ορίζονται στο άρθρο 96 της PSD2 και για το περιεχόμενο των πληροφοριών που παρέχονται στην αρμόδια αρχή του κράτους μέλους προέλευσης.
- β) Η μεταβίβαση της υποχρέωσης συνάδει με τις απαιτήσεις για την εξωτερική ανάθεση σημαντικών λειτουργικών δραστηριοτήτων όπως ορίζεται
 - i. στο άρθρο 19 παράγραφος 6 της PSD2 όσον αφορά τα ιδρύματα πληρωμών και τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος, οι οποίες εφαρμόζονται τηρουμένων των αναλογιών σύμφωνα με το άρθρο 3 της οδηγίας 2009/110/ΕΚ· ή
 - ii. σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές της EAT σχετικά με την εξωτερική ανάθεση δραστηριοτήτων ((EBA/GL/2019/02) όσον αφορά το σύνολο των παρόχων υπηρεσιών πληρωμών.
- γ) Οι πληροφορίες υποβάλλονται στην αρμόδια αρχή του κράτους μέλους προέλευσης εκ των προτέρων και, σε κάθε περίπτωση, σύμφωνα με τις εκάστοτε προθεσμίες και διαδικασίες που καθορίζονται από την αρμόδια αρχή.
- δ) Διασφαλίζεται δεόντως η εμπιστευτικότητα των ευαίσθητων δεδομένων και η ποιότητα, η συνέπεια, η ακεραιότητα και η αξιοπιστία των πληροφοριών που πρέπει να παρέχονται στην αρμόδια αρχή.

3.2. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών που επιθυμούν να επιτρέψουν στο ορισθέν τρίτο μέρος να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις υποβολής ενοποιημένης έκθεσης (δηλ. παρουσιάζοντας μία ενιαία έκθεση που αναφέρεται σε πολλούς παρόχους υπηρεσιών πληρωμών που έχουν επηρεαστεί από το ίδιο μείζον λειτουργικό συμβάν ή συμβάν που αφορά την ασφάλεια) θα πρέπει να ενημερώνουν την αρμόδια αρχή του κράτους μέλους προέλευσης, να παρέχουν

τα στοιχεία επικοινωνίας που περιλαμβάνονται στην κατηγορία «Επηρεαζόμενοι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών» του υποδείγματος και να διασφαλίζουν ότι πληρούνται οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

- α) η εν λόγω διάταξη συμπεριλαμβάνεται στη σύμβαση στην οποία στηρίζεται η ανάθεση της υποβολής έκθεσης σε τρίτους·
 - β) η υποβολή έκθεσης σε ενοποιημένη βάση εξαρτάται από το εάν το συμβάν προκαλείται λόγω διακοπής των υπηρεσιών που παρέχονται από τρίτους·
 - γ) η υποβολή έκθεσης σε ενοποιημένη βάση περιορίζεται στους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών που είναι εγκατεστημένοι στο ίδιο κράτος μέλος·
 - δ) παρέχεται κατάλογος όλων των παρόχων υπηρεσιών πληρωμών που επηρεάζονται από το συμβάν·
 - ε) διασφαλίζεται ότι τρίτο μέρος αξιολογεί τον ουσιώδη χαρακτήρα του συμβάντος για κάθε επηρεαζόμενο πάροχο υπηρεσιών πληρωμών και περιλαμβάνει στην ενοποιημένη έκθεση μόνο τους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών για τους οποίους το συμβάν ταξινομείται ως μείζον· περαιτέρω, διασφαλίζεται ότι, σε περίπτωση αμφιβολίας, ο εκάστοτε πάροχος υπηρεσιών πληρωμών συμπεριλαμβάνεται στην ενοποιημένη έκθεση εφόσον δεν υπάρχει κανένα στοιχείο που να επιβεβαιώνει το αντίθετο·
 - στ) διασφαλίζεται ότι, όταν υπάρχουν πεδία στο υπόδειγμα όπου δεν είναι δυνατή μια κοινή απάντηση (π.χ. τμήματα B2, B4 ή Γ3 του υποδείγματος), το τρίτο μέρος είτε (i) τα συμπληρώνει χωριστά για κάθε επηρεαζόμενο πάροχο υπηρεσιών πληρωμών, διευκρινίζοντας περαιτέρω την ταυτότητα του κάθε παρόχου υπηρεσιών πληρωμών με τον οποίο σχετίζονται οι πληροφορίες, είτε (ii) χρησιμοποιεί τις συνολικές τιμές όπως παρατηρήθηκαν ή εκτιμήθηκαν για τους διάφορους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών·
 - ζ) το τρίτο μέρος ενημερώνει ανά πάσα στιγμή τους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών για όλες τις πληροφορίες σχετικά με το συμβάν και για το σύνολο των επαφών που μπορούν να έχουν με την αρμόδια αρχή, καθώς και για το περιεχόμενό τους, αλλά μόνο στο μέτρο του δυνατού, ώστε να μην παραβιάζει την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών που αφορούν άλλους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών.
- 3.3. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών δεν θα πρέπει να προχωρούν σε μεταβίβαση της υποχρέωσής τους για υποβολή έκθεσης προτού ενημερώσουν την αρμόδια αρχή του κράτους μέλους προέλευσης ή εφόσον τους έχει γνωστοποιηθεί ότι η σύμβαση εξωτερικής ανάθεσης δεν πληροί τις απαιτήσεις που αναφέρονται στην κατευθυντήρια γραμμή 3.1 στοιχείο β).

- 3.4. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών που επιθυμούν να ανακαλέσουν τη μεταβίβαση της υποχρέωσής τους για υποβολή έκθεσης, θα πρέπει να γνωστοποιούν την απόφαση αυτή στην αρμόδια αρχή του κράτους μέλους προέλευσης, σύμφωνα με τις προθεσμίες και τις διαδικασίες που καθορίζει η εν λόγω αρμόδια αρχή. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει επίσης να ενημερώνουν την αρμόδια αρχή του κράτους μέλους προέλευσης για τυχόν σημαντικές εξελίξεις που επηρεάζουν το ορισθέν τρίτο μέρος και την ικανότητά του να εκπληρώνει τις υποχρεώσεις υποβολής έκθεσης.
- 3.5. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να εκπληρώνουν ουσιαδώς τις υποχρεώσεις υποβολής έκθεσης χωρίς να προσφεύγουν σε εξωτερική συνδρομή στις περιπτώσεις που ο ορισθείς τρίτος παραλείπει να ενημερώσει την αρμόδια αρχή του κράτους μέλους προέλευσης για ένα μείζον λειτουργικό συμβάν ή συμβάν που αφορά την ασφάλεια σύμφωνα με το άρθρο 96 της PSD2 και τις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι δεν γίνεται αναφορά στο ίδιο συμβάν δύο φορές, μία από τον ίδιο τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών και ακόμη μια από το τρίτο μέρος.
- 3.6. Σε περίπτωση που κάποιο συμβάν προκαλείται λόγω διακοπής των υπηρεσιών που παρέχονται από πάροχο τεχνικών υπηρεσιών (ή της εκάστοτε υποδομής) η οποία επηρεάζει αρκετούς παρόχους υπηρεσιών πληρωμών, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι η ανάθεση της υποβολής έκθεσης σε τρίτους αναφέρεται στα επιμέρους δεδομένα του συγκεκριμένου παρόχου υπηρεσιών πληρωμών (εξαιρουμένης της ενοποιημένης έκθεσης).

Κατευθυντήρια γραμμή 4: Πολιτική λειτουργίας και ασφάλειας

- 4.1. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι η πολιτική τους για τη γενική λειτουργία και την ασφάλεια καθορίζει σαφώς όλες τις αρμοδιότητες σχετικά με την αναφορά συμβάντων στο πλαίσιο της PSD2, καθώς και τις διαδικασίες που εφαρμόζονται για την εκπλήρωση των απαιτήσεων που ορίζονται στις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές.

5. Κατευθυντήριες γραμμές που απευθύνονται στις αρμόδιες αρχές σχετικά με τα κριτήρια αξιολόγησης της σπουδαιότητας του συμβάντος και τις λεπτομέρειες από τις εκθέσεις για το συμβάν που πρόκειται να ανταλλάσσονται με άλλες εγχώριες αρχές

Κατευθυντήρια γραμμή 5: Αξιολόγηση της σπουδαιότητας του συμβάντος

- 5.1. Οι αρμόδιες αρχές του κράτους μέλους προέλευσης θα πρέπει να αξιολογούν τη σπουδαιότητα ενός μείζονος λειτουργικού συμβάντος ή ενός συμβάντος που αφορά την ασφάλεια σε άλλες εγχώριες αρχές, βασιζόμενες στη δική τους εμπειρογνωμοσύνη και χρησιμοποιώντας τα ακόλουθα κριτήρια ως πρωταρχικούς δείκτες της σημασίας του εν λόγω συμβάντος:
- α) Οι αιτίες του συμβάντος εμπίπτουν στο κανονιστικό πλαίσιο της άλλης εγχώριας αρχής (δηλ. του πεδίου αρμοδιότητάς της).
 - β) Οι συνέπειες του συμβάντος έχουν επιπτώσεις στους στόχους άλλης εγχώριας αρχής (π.χ. στη διαφύλαξη της χρηματοπιστωτικής σταθερότητας).
 - γ) Το συμβάν επηρεάζει, ή θα μπορούσε να επηρεάσει, τους χρήστες υπηρεσιών πληρωμών σε ευρεία κλίμακα.
 - δ) Το συμβάν είναι πιθανό να λάβει, ή έχει λάβει, ευρεία κάλυψη από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης.
- 5.2. Οι αρμόδιες αρχές του κράτους μέλους προέλευσης θα πρέπει να διεξάγουν την εν λόγω αξιολόγηση σε συνεχή βάση κατά τη διάρκεια του συμβάντος, για να εντοπίζουν τυχόν αλλαγές που θα μπορούσαν να καταστήσουν μείζον ένα συμβάν το οποίο προηγουμένως δεν είχε θεωρηθεί ως τέτοιο.

Κατευθυντήρια γραμμή 6: Πληροφορίες που πρέπει να ανταλλάσσονται

- 6.1. Με την επιφύλαξη τυχόν άλλων νομικών απαιτήσεων για την ανταλλαγή πληροφοριών που συνδέονται με το συμβάν με άλλες εγχώριες αρχές, οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να παρέχουν πληροφορίες σχετικά με μείζονα λειτουργικά συμβάντα ή συμβάντα που αφορούν την ασφάλεια στις αρμόδιες εγχώριες αρχές που προσδιορίζονται σύμφωνα με την κατευθυντήρια γραμμή 5.1, τουλάχιστον, κατά τη λήψη της αρχικής έκθεσης (ή, εναλλακτικά, της έκθεσης που προκάλεσε την ανταλλαγή πληροφοριών) και όταν ενημερώνονται ότι οι επιχειρηματικές δραστηριότητες έχουν επανέλθει σε κανονικούς ρυθμούς (δηλ. κατά τη λήψη της ενδιάμεσης έκθεσης).
- 6.2. Οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να υποβάλλουν στις αρμόδιες εγχώριες αρχές τις αναγκαίες πληροφορίες για να παράσχουν μια σαφή εικόνα του τι έχει συμβεί, καθώς και των πιθανών συνεπειών. Για τον σκοπό αυτόν, θα πρέπει να παράσχουν τουλάχιστον τις πληροφορίες που υποβάλλει ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών στα ακόλουθα πεδία του υποδείγματος (είτε στην αρχική, είτε στην ενδιάμεση έκθεση):
- Ημερομηνία και ώρα ταξινόμησης του συμβάντος ως μείζονος.
 - Ημερομηνία και ώρα εντοπισμού του συμβάντος.
 - Ημερομηνία και ώρα έναρξης του συμβάντος.
 - Ημερομηνία και ώρα που το συμβάν αποκαταστάθηκε ή αναμένεται να αποκατασταθεί.
 - Σύντομη περιγραφή του συμβάντος (συμπεριλαμβανομένων μη ευαίσθητων τμημάτων της λεπτομερούς περιγραφής).
 - Σύντομη περιγραφή των μέτρων που ελήφθησαν ή πρόκειται να ληφθούν για την ανάκαμψη μετά το συμβάν.
 - Περιγραφή του τρόπου με τον οποίο το συμβάν θα μπορούσε να επηρεάσει άλλους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών ή/και υποδομές.
 - Περιγραφή (εάν υπάρχει) της κάλυψης από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης.
 - Αιτία του συμβάντος.
- 6.3. Οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να διεξάγουν την κατάλληλη ανωνυμοποίηση, όπως απαιτείται, και να παραλείπουν κάθε πληροφορία που ενδέχεται να υπόκειται σε περιορισμούς απορρήτου ή πνευματικής ιδιοκτησίας πριν από την ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με συμβάντα με άλλες αρμόδιες εγχώριες αρχές. Ωστόσο, οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να παρέχουν σε άλλες αρμόδιες εγχώριες αρχές το όνομα και τη διεύθυνση του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών που υποβάλλει την αναφορά όταν οι εν λόγω εγχώριες αρχές μπορούν να εγγυηθούν ότι οι πληροφορίες θα αντιμετωπιστούν ως εμπιστευτικές.
- 6.4. Οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να διαφυλάσσουν ανά πάσα στιγμή την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των πληροφοριών που αποθηκεύονται και ανταλλάσσονται και να επαληθεύουν σωστά την ταυτότητά τους στις άλλες αρμόδιες εγχώριες αρχές. Συγκεκριμένα, οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να αντιμετωπίζουν όλες τις πληροφορίες που

λαμβάνονται βάσει των παρούσων κατευθυντήριων γραμμών σύμφωνα με τις υποχρεώσεις επαγγελματικού απορρήτου που καθορίζονται στην PSD2, με την επιφύλαξη του εφαρμοστέου ενωσιακού δικαίου και των εθνικών απαιτήσεων.

6. Κατευθυντήριες γραμμές που απευθύνονται στις αρμόδιες αρχές σχετικά με τα κριτήρια αξιολόγησης των σχετικών λεπτομερειών από τις εκθέσεις για το συμβάν που πρόκειται να ανταλλάσσονται με την EAT και την EKT, καθώς και σχετικά με τη μορφή και τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούν για την κοινοποίησή τους

Κατευθυντήρια γραμμή 7: Πληροφορίες που πρέπει να ανταλλάσσονται

- 7.1. Οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει πάντοτε να παρέχουν στην EAT και την EKT όλες τις εκθέσεις που λαμβάνουν από τους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών οι οποίοι επηρεάζονται από μείζον λειτουργικό συμβάν ή συμβάν που αφορά την ασφάλεια (ή για λογαριασμό τους), χρησιμοποιώντας το τυποποιημένο αρχείο που διατίθεται στον διαδικτυακό τόπο της EAT.

Κατευθυντήρια γραμμή 8: Επικοινωνία

- 8.1. Οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να διαφυλάσσουν ανά πάσα στιγμή την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των πληροφοριών που αποθηκεύονται και ανταλλάσσονται και να επαληθεύουν σωστά την ταυτότητά τους στην EAT και την EKT. Συγκεκριμένα, οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να αντιμετωπίζουν όλες τις πληροφορίες που λαμβάνονται βάσει των παρουσών κατευθυντήριων γραμμών σύμφωνα με τις υποχρεώσεις επαγγελματικού απορρήτου που καθορίζονται στην PSD2, με την επιφύλαξη του εφαρμοστέου ενωσιακού δικαίου και των εθνικών απαιτήσεων.
- 8.2. Για την αποφυγή καθυστερήσεων στη διαβίβαση πληροφοριών στην EAT/EKT σχετικά με τα συμβάντα και για την ελαχιστοποίηση των κινδύνων από δυσλειτουργίες, οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να διαθέτουν τα κατάλληλα μέσα επικοινωνίας.

Παράρτημα – Υπόδειγμα υποβολής εκθέσεων για παρόχους υπηρεσιών πληρωμών

Αρχική έκθεση

Αρχική έκθεση		εντός 4 ωρών μετά την ταξινόμηση του συμβάντος ως μείζονος		Επαναφορά ελλογών αναπτυσσόμενου	
Ημερομηνία έκθεσης (ΗΗΜΜΕΕΕΕ)		Κωδικός αναφοράς συμβάντος		Όρα (ΩΩΛΛ)	
A – Αρχική έκθεση					
A 1 – ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ					
Είδος έκθεσης					
Επηρεαζόμενος πάροχος υπηρεσιών πληρωμών (ΠΥΠ)					
Επωνυμία ΠΥΠ					
Εθνικός αριθμός ταυτοποίησης ΠΥΠ					
Επικεφαλής ομίλου, κατά περίπτωση					
Χώρα/χώρες που επηρεάστηκαν από το συμβάν					
<input type="checkbox"/> AT <input type="checkbox"/> DE <input type="checkbox"/> FR <input type="checkbox"/> IE <input type="checkbox"/> LV <input type="checkbox"/> PT <input type="checkbox"/> BE <input type="checkbox"/> DK <input type="checkbox"/> LI <input type="checkbox"/> IS <input type="checkbox"/> MT <input type="checkbox"/> RO <input type="checkbox"/> BG <input type="checkbox"/> EE <input type="checkbox"/> GR <input type="checkbox"/> IT <input type="checkbox"/> NL <input type="checkbox"/> SE <input type="checkbox"/> CY <input type="checkbox"/> ES <input type="checkbox"/> HR <input type="checkbox"/> LT <input type="checkbox"/> SK <input type="checkbox"/> CZ <input type="checkbox"/> FI <input type="checkbox"/> HU <input type="checkbox"/> LU <input type="checkbox"/> PL					
Κύριος υπεύθυνος επικοινωνίας				Email	
Δευτερεύον υπεύθυνος επικοινωνίας				Email	
Αναφέρουσα οντότητα (συμπληρώστε αυτό το τμήμα εάν η αναφέρουσα οντότητα δεν είναι ο επηρεαζόμενος ΠΥΠ σε περίπτωση που έχει γίνει ανάθεση της υποβολής έκθεσης σε τρίτους)					
Επωνυμία της αναφέρουσας οντότητας					
Εθνικός αριθμός ταυτοποίησης					
Κύριος υπεύθυνος επικοινωνίας				Email	
Δευτερεύον υπεύθυνος επικοινωνίας				Email	
A 2 – ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ ΣΥΜΒΑΝΤΟΣ και ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ					
Ημερομηνία και ώρα εντοπισμού του συμβάντος (ΗΗΜΜΕΕΕΕ ΩΩΛΛ)					
Ημερομηνία και ώρα ταξινόμησης του συμβάντος (ΗΗΜΜΕΕΕΕ ΩΩΛΛ)					
Το συμβάν εντοπίστηκε από					
Είδος συμβάντος					
Κριτήρια βάσει των οποίων ενεργοποιείται η υποχρέωση υποβολής έκθεσης					
<input type="checkbox"/> Επηρεαζόμενος <input type="checkbox"/> Επηρεαζόμενα χρήστες υπηρεσιών πληρωμών <input type="checkbox"/> Διακοπή της λειτουργίας των υπηρεσιών <input type="checkbox"/> Περιθώρια ασφαλείας διακοπή λειτουργίας πληρωμών <input type="checkbox"/> Οικονομική επίπτωση <input type="checkbox"/> Ψηφίο επίθεδο κωδικαριθμού κάρτας <input type="checkbox"/> Άλλοι ΠΥΠ ή σχετικές υποδομές που ενδεχομένως επηρεάζονται <input type="checkbox"/> Επιπτώσεις ως προς τη φήμη					
Σύνοψη και γενική περιγραφή του συμβάντος					
Επιπτώσεις σε άλλα κράτη μέλη, κατά περίπτωση					
Υποβολή έκθεσης σε άλλα αρχές				Εάν επιλέξετε «Ναι», να η ροσοδορούν σε σχετικές αρχές.	
Λόγια καθυστερημένης υποβολής της αρχικής έκθεσης					

Ενδιάμεση έκθεση

Έκθεση μείζονος συμβάντος		
Ενδιάμεση έκθεση	Μέγιστη προθεσμία 3 εργάσιμων ημερών από την υποβολή της αρχικής έκθεσης	Επαναφορά επιλογών
Ημερομηνία έκθεσης (ΗΗΜΜΕΕΕΕ)	<input type="text"/>	Παρά (ΩΩΛΛ)
Κωδικός αναφοράς συμβάντος	<input type="text"/>	<input type="text"/>

B – Ενδιάμεση έκθεση		
B 1 – ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ		
Λεπτομερέστερη περιγραφή του συμβάντος:		
Ποιο είναι το συγκεκριμένο ζήτημα;	<input type="text"/>	
Πώς άρχισε το συμβάν;	<input type="text"/>	
Πώς εξελίχθηκε;	<input type="text"/>	
Ποιες είναι οι επιπτώσεις (ειδικότερα για τους χρήστες υπηρεσιών πληρωμών);	<input type="text"/>	
Γνωστοποιήθηκε το συμβάν στους χρήστες υπηρεσιών πληρωμών;	<input type="text"/>	Εάν επιλέξατε «Ναι», να προσδιοριστεί:
Σχετίζονταν με προηγούμενο συμβάν/προηγούμενα συμβάντα;	<input type="text"/>	Εάν επιλέξατε «Ναι», να προσδιοριστεί:
Επηρεάστηκαν ή εντελέκισαν άλλοι πάροχοι υπηρεσιών/ήρωτες;	<input type="text"/>	Εάν επιλέξατε «Ναι», να προσδιοριστεί:
Κινήθηκε διαδικασία διαχείρισης κρίσης (εσωτερική ή/και εξωτερική);	<input type="text"/>	Εάν επιλέξατε «Ναι», να προσδιοριστεί:
Ημερομηνία και ώρα της έναρξης του συμβάντος (εάν έχει προσδιοριστεί ήδη) (ΗΗΜΜΕΕΕΕ ΩΩΛΛ)	<input type="text"/>	
Ημερομηνία και ώρα αποκατάστασης ή αναμενόμενης αποκατάστασης του συμβάντος (ΗΗΜΜΕΕΕΕ ΩΩΛΛ)	<input type="text"/>	
Λειτουργικοί τομείς που επηρεάστηκαν	<input type="checkbox"/> Εξοκρίβωση ταυτότητας/εξουσιοδότηση <input type="checkbox"/> Επικοινωνία <input type="checkbox"/> Εκκαθάριση <input type="checkbox"/> Άμεσος διακανονισμός <input type="checkbox"/> Έμμεσος διακανονισμός <input type="checkbox"/> Άλλος	Εάν επιλέξατε «Άλλος», να προσδιοριστεί:
Αλλαγές σε προηγούμενες εκθέσεις	<input type="text"/>	
B 2 – ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΣΥΜΒΑΝΤΟΣ/ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΣΥΜΒΑΝ		
Επηρεαζόμενες συναλλαγές ⁽²⁾	επίπεδο επιπτώσεων Αριθμός επηρεαζόμενων συναλλαγών Ως % του συνολικού αριθμού συναλλαγών Αξία των επηρεαζόμενων συναλλαγών σε EUR Διάρκεια του συμβάντος (εφαρμόζεται μόνο σε λειτουργικά συμβάντα) Παρατηρήσεις:	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Επηρεαζόμενοι χρήστες υπηρεσιών πληρωμών ⁽³⁾	επίπεδο επιπτώσεων Αριθμός επηρεαζόμενων χρηστών υπηρεσιών πληρωμών Ως % του συνολικού αριθμού χρηστών υπηρεσιών πληρωμών	<input type="text"/> <input type="text"/>
Παραβίαση ασφαλείας δικτύου ή συστήματος πληροφοριών	Περιγράψτε πώς επηρεάστηκαν το δίκτυο ή τα συστήματα πληροφοριών	<input type="text"/>
Διακοπή της λειτουργίας των υπηρεσιών	Συνολικός χρόνος διακοπής των υπηρεσιών: <input type="text"/> Ημέρες: <input type="text"/> Ώρες: <input type="text"/> Λεπτά: <input type="text"/>	
Οικονομική επίπτωση	επίπεδο επιπτώσεων Άμεσο κόστος σε EUR Έμμεσο κόστος σε EUR	<input type="text"/> <input type="text"/>
Υψηλό επίπεδο εσωτερικής κλιμάκωσης	Περιγράψτε το επίπεδο εσωτερικής κλιμάκωσης του συμβάντος, αναφέροντας, εάν ενγροποιήσατε, ή είναι πιθανό να ενγροποιήσατε, καθεστώς αντιμετώπισης κρίσεων (ή ισοδύναμο) και εάν και, περιγράψτε	<input type="text"/>
Άλλοι ΠΥΠ ή σχετικές υποδομές που ενδεχομένως επηρεάζονται	Περιγράψτε τον τρόπο με τον οποίο το συμβάν θα μπορούσε να επηρεάσει άλλους ΠΥΠ ή/και υποδομές	<input type="text"/>
Επιπτώσεις ως προς τη φήμη	Περιγράψτε πώς το συμβάν θα μπορούσε να επηρεάσει τη φήμη του ΠΥΠ (π.χ. κάλυψη από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης, δημοσιοποίηση κίνησης νομικών διαδικασιών ή παραβιάσεων της νομοθεσίας...)	<input type="text"/>
B 3 – ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΜΒΑΝΤΟΣ		
Είδος συμβάντος	<input type="text"/>	
Αιτία συμβάντος	<input type="checkbox"/> Υπό διερεύνηση <input type="checkbox"/> Κακόβουλη ενέργεια <input type="checkbox"/> Αστοχία διαδικασίας <input type="checkbox"/> Αστοχία συστήματος <input type="checkbox"/> Ανθρώπινα σφάλματα <input type="checkbox"/> Εξωτερικά συμβάντα <input type="checkbox"/> Άλλο	Εάν επιλέξατε «Άλλο», να προσδιοριστεί:
Σας επηρέασε το συμβάν άμεσα ή έμμεσα μέσω παρόχου υπηρεσιών;	<input type="text"/>	Εάν σας επηρέασε έμμεσα, παρακαλείσθε να αναφέρετε το όνομα του παρόχου υπηρεσιών
B 4 – ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΣΥΜΒΑΝΤΟΣ		
Συνολικές επιπτώσεις	<input type="checkbox"/> Ακεραιότητα <input type="checkbox"/> Διαθεσιμότητα <input type="checkbox"/> Εμπιστευτικότητα <input type="checkbox"/> Γνησιότητα	
Επηρεαζόμενοι εμπορικοί διαδικοί	<input type="checkbox"/> Υποκαταστήματα <input type="checkbox"/> Δικτυο-τροπική <input type="checkbox"/> Ηλεκτρονικό εμπόριο <input type="checkbox"/> Τραπεζικές υπηρεσίες μέσω <input type="checkbox"/> Κινητή τραπεζική <input type="checkbox"/> ΑΤΜ <input type="checkbox"/> Σημείο πώλησης <input type="checkbox"/> Άλλο	
Επηρεαζόμενες υπηρεσίες πληρωμών	<input type="checkbox"/> Κατάθεση μετρητών σε λογαριασμό πληρωμών <input type="checkbox"/> Ανάλυση μετρητών από λογαριασμό πληρωμών <input type="checkbox"/> Λειτουργίες που απαιτούνται για την τήρηση <input type="checkbox"/> Αποδοχή μέσω πληρωμής <input type="checkbox"/> Μεταφορές πίστωσης <input type="checkbox"/> Άμεσες χρεώσεις <input type="checkbox"/> Πληρωμές με κάρτες <input type="checkbox"/> Έκδοση μέσω πληρωμών	<input type="checkbox"/> Αποστολή <input type="checkbox"/> Πιπρωσεις <input type="checkbox"/> Υπηρεσίες πληροφοριών λογαριασμού
Εάν επιλέξατε «Άλλο», να προσδιοριστεί:		
B 5 – ΜΕΤΡΙΑΣΜΟΣ ΣΥΜΒΑΝΤΟΣ		
Ποιες ενέργειες/μέτρα έχουν ληφθεί μέχρι στιγμής ή πρόκειται να ληφθούν για την ανάκαμψη από το συμβάν;	<input type="text"/>	
Έχει ενγροποιηθεί το σχέδιο συνέχισης δραστηριοτήτων ή/και το σχέδιο ανάκτησης;	<input type="text"/>	
Εάν ναι, πότε; (ΗΗΜΜΕΕΕΕ, ΩΩΛΛ)	<input type="text"/>	
Εάν ναι, περιγράψτε	<input type="text"/>	

Τελική έκθεση

Έκθεση μείζονος συμβάντος						
Επιλέξτε το είδος της έκθεσης: <input type="text"/>	εντός 20 εργάσιμων ημερών από την υποβολή της ενδιάμεσης έκθεσης Περιγράψτε: <input type="text"/>					
[εφαρμόζεται για συμβάντα που αναταξινόμηθηκαν ως μη μείζονα]						
Ημερομηνία έκθεσης <i>φθ/ΜΜ/ΑΑ/ΑΑ</i> : <input type="text"/>	Όρα <i>ΕΛΛΑΣ</i> : <input type="text"/>					
Κωδικός αναφοράς συμβάντος: <input type="text"/>	Επαναφορά επιλογών αναπτυσσόμενου μενού					
Γ - Τελική έκθεση						
Εάν δεν έχει αποσπαστεί ενδιάμεση έκθεση, συμπληρώστε επίσης το τμήμα Β						
Γ 1 - ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ						
Επισημασμένες τις πληροφορίες της αρχικής έκθεσης και της ενδιάμεσης έκθεσης των ενδιάμεσων εκθέσεων						
Αλλαγές σε προηγούμενες εκθέσεις Κάθε άλλη σχετική πληροφορία						
Εφαρμόζονται όλοι οι αρχικοί έλεγχοι: Εάν «Όχι», προσδιορίστε ποιες έλεγχοι δεν εφαρμόζονται και το πρόσθετο χρονικό διάστημα που απαιτείται για την αποκατάστασή τους						
Γ 2 - ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΠΡΩΤΑΡΧΙΚΩΝ ΑΙΤΙΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ						
Ποια ήταν η πρωταρχική αιτία (εάν είναι ήδη γνωστή):	<input type="checkbox"/> Κακόβουλη <input type="checkbox"/> Αποτυχία <input type="checkbox"/> Αποτυχία <input type="checkbox"/> Ανθρώπινο <input type="checkbox"/> Εξωτερικοί συμβάν <input type="checkbox"/> Άλλη αιτία					
Να προσδιοριστεί:	<table border="1"> <tr> <td> <input checked="" type="checkbox"/> Κακόβουλος κωδικός <input checked="" type="checkbox"/> Σφάλματα πληροφοριών <input checked="" type="checkbox"/> Διακρίσεις <input checked="" type="checkbox"/> Επιβλαβή κατανυμμένης άρνησης υπηρεσιών (D/DnD) <input checked="" type="checkbox"/> Εξόφληση αποτυχημένης ενέργειας <input checked="" type="checkbox"/> Εξόφληση ελκυστικής υλική ζημία <input checked="" type="checkbox"/> Απρόβλεπτα περιεχόμενα πληροφοριών <input checked="" type="checkbox"/> Άλλες ενέργειες <input type="checkbox"/> Άλλη αιτία (Παραθέστε άλλα, να προσδιοριστούν) </td> <td> <input checked="" type="checkbox"/> Αναπαραγωγή παρακολούθησης και ελέγχος <input checked="" type="checkbox"/> Θέματα επικαιριότητας <input checked="" type="checkbox"/> Ασαφείς/άλληλως λειτουργίας <input checked="" type="checkbox"/> Αναπαραγωγή διαχείριση αλλαγών <input checked="" type="checkbox"/> Αναπαραγωγή αποτυχημένων διαδικασιών και τελεματισμού <input checked="" type="checkbox"/> Θέματα ανακαταστάσεων <input checked="" type="checkbox"/> Άλλη αιτία </td> <td> <input checked="" type="checkbox"/> Αποτυχία υλικού <input checked="" type="checkbox"/> Αποτυχία δικτύου <input checked="" type="checkbox"/> Προβλήματα <input checked="" type="checkbox"/> Αποτυχία λογισμικού/εφαρμογής <input checked="" type="checkbox"/> Υλική ζημία <input checked="" type="checkbox"/> Άλλη αιτία </td> <td> <input checked="" type="checkbox"/> Ακύρωση <input checked="" type="checkbox"/> Αβρότητα <input checked="" type="checkbox"/> Αναπαραγωγή πόρων <input checked="" type="checkbox"/> Άλλη αιτία </td> <td> <input checked="" type="checkbox"/> Αποτυχία προμηθευτή/παρόχου ή παρόσης υπηρεσίας <input checked="" type="checkbox"/> Αυτοκίνητα βία <input checked="" type="checkbox"/> Άλλη αιτία </td> </tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/> Κακόβουλος κωδικός <input checked="" type="checkbox"/> Σφάλματα πληροφοριών <input checked="" type="checkbox"/> Διακρίσεις <input checked="" type="checkbox"/> Επιβλαβή κατανυμμένης άρνησης υπηρεσιών (D/DnD) <input checked="" type="checkbox"/> Εξόφληση αποτυχημένης ενέργειας <input checked="" type="checkbox"/> Εξόφληση ελκυστικής υλική ζημία <input checked="" type="checkbox"/> Απρόβλεπτα περιεχόμενα πληροφοριών <input checked="" type="checkbox"/> Άλλες ενέργειες <input type="checkbox"/> Άλλη αιτία (Παραθέστε άλλα, να προσδιοριστούν)	<input checked="" type="checkbox"/> Αναπαραγωγή παρακολούθησης και ελέγχος <input checked="" type="checkbox"/> Θέματα επικαιριότητας <input checked="" type="checkbox"/> Ασαφείς/άλληλως λειτουργίας <input checked="" type="checkbox"/> Αναπαραγωγή διαχείριση αλλαγών <input checked="" type="checkbox"/> Αναπαραγωγή αποτυχημένων διαδικασιών και τελεματισμού <input checked="" type="checkbox"/> Θέματα ανακαταστάσεων <input checked="" type="checkbox"/> Άλλη αιτία	<input checked="" type="checkbox"/> Αποτυχία υλικού <input checked="" type="checkbox"/> Αποτυχία δικτύου <input checked="" type="checkbox"/> Προβλήματα <input checked="" type="checkbox"/> Αποτυχία λογισμικού/εφαρμογής <input checked="" type="checkbox"/> Υλική ζημία <input checked="" type="checkbox"/> Άλλη αιτία	<input checked="" type="checkbox"/> Ακύρωση <input checked="" type="checkbox"/> Αβρότητα <input checked="" type="checkbox"/> Αναπαραγωγή πόρων <input checked="" type="checkbox"/> Άλλη αιτία	<input checked="" type="checkbox"/> Αποτυχία προμηθευτή/παρόχου ή παρόσης υπηρεσίας <input checked="" type="checkbox"/> Αυτοκίνητα βία <input checked="" type="checkbox"/> Άλλη αιτία
<input checked="" type="checkbox"/> Κακόβουλος κωδικός <input checked="" type="checkbox"/> Σφάλματα πληροφοριών <input checked="" type="checkbox"/> Διακρίσεις <input checked="" type="checkbox"/> Επιβλαβή κατανυμμένης άρνησης υπηρεσιών (D/DnD) <input checked="" type="checkbox"/> Εξόφληση αποτυχημένης ενέργειας <input checked="" type="checkbox"/> Εξόφληση ελκυστικής υλική ζημία <input checked="" type="checkbox"/> Απρόβλεπτα περιεχόμενα πληροφοριών <input checked="" type="checkbox"/> Άλλες ενέργειες <input type="checkbox"/> Άλλη αιτία (Παραθέστε άλλα, να προσδιοριστούν)	<input checked="" type="checkbox"/> Αναπαραγωγή παρακολούθησης και ελέγχος <input checked="" type="checkbox"/> Θέματα επικαιριότητας <input checked="" type="checkbox"/> Ασαφείς/άλληλως λειτουργίας <input checked="" type="checkbox"/> Αναπαραγωγή διαχείριση αλλαγών <input checked="" type="checkbox"/> Αναπαραγωγή αποτυχημένων διαδικασιών και τελεματισμού <input checked="" type="checkbox"/> Θέματα ανακαταστάσεων <input checked="" type="checkbox"/> Άλλη αιτία	<input checked="" type="checkbox"/> Αποτυχία υλικού <input checked="" type="checkbox"/> Αποτυχία δικτύου <input checked="" type="checkbox"/> Προβλήματα <input checked="" type="checkbox"/> Αποτυχία λογισμικού/εφαρμογής <input checked="" type="checkbox"/> Υλική ζημία <input checked="" type="checkbox"/> Άλλη αιτία	<input checked="" type="checkbox"/> Ακύρωση <input checked="" type="checkbox"/> Αβρότητα <input checked="" type="checkbox"/> Αναπαραγωγή πόρων <input checked="" type="checkbox"/> Άλλη αιτία	<input checked="" type="checkbox"/> Αποτυχία προμηθευτή/παρόχου ή παρόσης υπηρεσίας <input checked="" type="checkbox"/> Αυτοκίνητα βία <input checked="" type="checkbox"/> Άλλη αιτία		
Άλλες συναφείς πληροφορίες σχετικά με την πρωταρχική αιτία						
Κύριες διορθωτικές ενέργειες/μέτρα που ελήφθησαν ή πρόκειται να ληφθούν για την αποφυγή της επανάληψης του συμβάντος στο μέλλον, εάν είναι ήδη γνωστά						
Γ 3 - ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ						
Υπήρξε ανταλλαγή πληροφοριών με άλλους ΠΥΠ σχετικά με το συμβάν για ενημερωτικούς σκοπούς;	<input type="text"/>					
Έχουν κινηθεί νομικές διαδικασίες κατά του ΠΥΠ;	<input type="text"/>					
Αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της αναληφθείσας ενέργειας	<input type="text"/>					

ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΤΟΥ ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΟΣ

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών (ΠΥΠ) θα πρέπει να συμπληρώνουν το σχετικό τμήμα του υποδείγματος ανάλογα με το στάδιο υποβολής στο οποίο βρίσκονται: το τμήμα Α για την αρχική έκθεση, το τμήμα Β για ενδιάμεσες εκθέσεις και το τμήμα Γ για την τελική έκθεση. Οι ΠΥΠ θα πρέπει να χρησιμοποιούν το ίδιο υπόδειγμα κατά την υποβολή της αρχικής, της ενδιάμεσης και της τελικής έκθεσης σχετικά με το ίδιο συμβάν. Όλα τα πεδία είναι υποχρεωτικά, εκτός εάν ορίζεται σαφώς διαφορετικά.

Κεφαλίδα

Αρχική έκθεση: αυτή είναι η πρώτη γνωστοποίηση που υποβάλλει ο ΠΥΠ στην αρμόδια αρχή του κράτους μέλους προέλευσης.

Ενδιάμεση έκθεση: περιέχει λεπτομερέστερη περιγραφή του συμβάντος και των επιπτώσεών του. Αποτελεί επικαιροποίηση της αρχικής έκθεσης (και, κατά περίπτωση, της εκάστοτε προηγούμενης ενδιάμεσης έκθεσης) σχετικά με το ίδιο συμβάν.

Τελική έκθεση: πρόκειται για την τελευταία έκθεση που θα αποστείλει ο ΠΥΠ σχετικά με το συμβάν δεδομένου ότι i) έχει ήδη διεξαχθεί ανάλυση των πρωταρχικών αιτιών και οι εκτιμήσεις μπορούν να αντικατασταθούν από πραγματικά στοιχεία ή ii) το συμβάν δεν θεωρείται πλέον μείζον και πρέπει να αναταξινομηθεί.

Συμβάν το οποίο έχει αναταξινομηθεί ως μη μείζον: το συμβάν δεν πληροί πλέον τα κριτήρια για να θεωρηθεί μείζον και δεν αναμένεται να τα εκπληρώσει προτού επιλυθεί. Οι ΠΥΠ θα πρέπει να εξηγήσουν τους λόγους αυτής της αναταξινόμησης.

Ημερομηνία και ώρα υποβολής της έκθεσης: η ακριβής ημερομηνία και ώρα υποβολής της έκθεσης στην αρμόδια αρχή.

Αριθμός αναφοράς συμβάντος (εφαρμόζεται για τις ενδιάμεσες και τις τελικές εκθέσεις, καθώς και για τις επικαιροποιήσεις της αρχικής έκθεσης): ο αριθμός αναφοράς που εκδίδεται από την αρμόδια αρχή κατά τον χρόνο υποβολής της αρχικής έκθεσης για την ανεπιφύλακτη αναγνώριση του συμβάντος. Κάθε αρμόδια αρχή θα πρέπει να συμπεριλαμβάνει ως κωδικό τον διψήφιο κωδικό ISO² του οικείου κράτους μέλους.

A - Αρχική έκθεση

A 1 - Γενικά στοιχεία

Είδος έκθεσης:

Ατομική: η έκθεση αναφέρεται σε έναν μόνο ΠΥΠ.

Ενοποιημένη: η έκθεση αναφέρεται σε περισσότερους ΠΥΠ εντός του ίδιου κράτους μέλους οι οποίοι επηρεάζονται από το ίδιο μείζον λειτουργικό συμβάν ή συμβάν που αφορά την ασφάλεια, οι οποίοι κάνουν χρήση της ενοποιημένης έκθεσης. Τα πεδία που αναφέρονται στην ενότητα «Επηρεαζόμενοι ΠΥΠ» θα πρέπει να παραμένουν κενά (με εξαίρεση το πεδίο «Χώρα/χώρες που έχουν επηρεαστεί από το συμβάν») και θα πρέπει να παρέχεται κατάλογος των ΠΥΠ που περιλαμβάνονται στην έκθεση, με τη συμπλήρωση του αντίστοιχου πίνακα (Ενοποιημένη έκθεση – Κατάλογος ΠΥΠ).

Επηρεαζόμενος ΠΥΠ: αναφέρεται στον ΠΥΠ που αντιμετωπίζει το συμβάν.

Επωνυμία ΠΥΠ: η πλήρης επωνυμία του ΠΥΠ που υπόκειται στη διαδικασία αναφοράς όπως εμφανίζεται στο ισχύον επίσημο εθνικό μητρώο ΠΥΠ.

Εθνικός αριθμός ταυτοποίησης ΠΥΠ: ο μοναδικός εθνικός αριθμός ταυτοποίησης που χρησιμοποιείται από την αρμόδια αρχή του κράτους μέλους προέλευσης στο εθνικό μητρώο για την ανεπιφύλακτη ταυτοποίηση του εκάστοτε ΠΥΠ.

² Ανατρέξτε στους κωδικούς χώρας alpha-2 όπως ορίζονται στον ISO-3166 στη διεύθυνση <https://www.iso.org/iso-3166-country-codes.html>

Επικεφαλής ομίλου: εφόσον πρόκειται για ομίλους οντοτήτων όπως καθορίζονται στο άρθρο 4 σημείο 40 της PSD2, δηλώστε την επωνυμία της επικεφαλής οντότητας.

Χώρα/χώρες που επηρεάστηκαν από το συμβάν: η χώρα ή οι χώρες όπου εκδηλώθηκαν οι επιπτώσεις του συμβάντος (για παράδειγμα, έχουν επηρεαστεί αρκετά υποκαταστήματα κάποιου ΠΥΠ εγκατεστημένα σε διάφορες χώρες), ανεξάρτητα από τη σοβαρότητα του συμβάντος σε άλλη χώρα/άλλες χώρες. Μπορεί να είναι η ίδια με το κράτος μέλος προέλευσης, ή όχι.

Κύριος υπεύθυνος επικοινωνίας: το ονοματεπώνυμο του προσώπου που είναι αρμόδιο για την αναφορά του συμβάντος ή, εάν ένα τρίτο μέρος υποβάλλει έκθεση για λογαριασμό του επηρεαζόμενου ΠΥΠ, το ονοματεπώνυμο του υπεύθυνου του τμήματος διαχείρισης συμβάντων/κινδύνου ή παρόμοιου τομέα στον επηρεαζόμενο ΠΥΠ.

Email: η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην οποία θα πρέπει να απευθύνονται τυχόν αιτήματα για περαιτέρω διευκρινίσεις, εάν χρειαστεί. Μπορεί να είναι είτε προσωπική είτε εταιρική διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Τηλέφωνο: ο τηλεφωνικός αριθμός στον οποίο μπορούν να απευθύνονται τυχόν αιτήματα για περαιτέρω διευκρινίσεις, εάν χρειαστεί. Μπορεί να είναι είτε προσωπικός είτε εταιρικός τηλεφωνικός αριθμός.

Δευτερεύων υπεύθυνος επικοινωνίας: το ονοματεπώνυμο ενός εναλλακτικού προσώπου με το οποίο θα μπορούσε να επικοινωνήσει η αρμόδια αρχή για την έρευνα σχετικά με ένα συμβάν όταν ο κύριος υπεύθυνος επικοινωνίας δεν είναι διαθέσιμος. Εάν κάποιος τρίτος πάροχος υπηρεσιών υποβάλει έκθεση για λογαριασμό του επηρεαζόμενου ΠΥΠ, το ονοματεπώνυμο ενός εναλλακτικού προσώπου στο τμήμα διαχείρισης συμβάντων/κινδύνων ή παρόμοιο τομέα στον επηρεαζόμενο ΠΥΠ.

Email: η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του εναλλακτικού προσώπου επικοινωνίας στην οποία μπορούν να απευθύνονται τυχόν αιτήματα για περαιτέρω διευκρινίσεις, εάν χρειαστεί. Μπορεί να είναι είτε προσωπική είτε εταιρική διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Τηλέφωνο: ο τηλεφωνικός αριθμός του εναλλακτικού προσώπου επικοινωνίας στο οποίο μπορούν να απευθύνονται αιτήματα για περαιτέρω διευκρινίσεις, εάν χρειαστεί. Μπορεί να είναι είτε προσωπικός είτε εταιρικός τηλεφωνικός αριθμός.

Αναφέρουσα οντότητα: αυτό το τμήμα θα πρέπει να συμπληρώνεται εάν κάποιος τρίτος εκπληρώνει τις υποχρεώσεις υποβολής εκθέσεων για λογαριασμό του επηρεαζόμενου ΠΥΠ, κατά περίπτωση.

Επωνυμία της αναφέρουσας οντότητας: η πλήρης επωνυμία της οντότητας που αναφέρει το συμβάν, όπως εμφανίζεται στο ισχύον επίσημο εθνικό μητρώο επιχειρήσεων.

Εθνικός αριθμός ταυτοποίησης: ο μοναδικός εθνικός αριθμός ταυτοποίησης που χρησιμοποιείται στη χώρα όπου είναι εγκατεστημένο το τρίτο μέρος για την ανεπιφύλακτη ταυτοποίηση της οντότητας που υποβάλλει έκθεση για το συμβάν. Εάν το τρίτο μέρος που υποβάλλει έκθεση είναι ΠΥΠ, ο εθνικός αριθμός ταυτοποίησης θα πρέπει να είναι ο μοναδικός εθνικός αριθμός ταυτοποίησης του ΠΥΠ που χρησιμοποιείται από την αρμόδια αρχή του κράτους μέλους προέλευσης στο εθνικό της μητρώο.

Κύριος υπεύθυνος επικοινωνίας: ονοματεπώνυμο του προσώπου που είναι αρμόδιο για την αναφορά του συμβάντος.

Email: η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην οποία μπορούν να απευθύνονται τυχόν αιτήματα για περαιτέρω διευκρινίσεις, εάν χρειαστεί. Μπορεί να είναι είτε προσωπική είτε εταιρική διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Τηλέφωνο: ο τηλεφωνικός αριθμός στον οποίο μπορούν να απευθύνονται τυχόν αιτήματα για περαιτέρω διευκρινίσεις, εάν χρειαστεί. Μπορεί να είναι είτε προσωπικός είτε εταιρικός τηλεφωνικός αριθμός.

Δευτερεύων υπεύθυνος επικοινωνίας: το ονοματεπώνυμο ενός εναλλακτικού προσώπου στην οντότητα που αναφέρει το συμβάν, με το οποίο θα μπορούσε να επικοινωνήσει η αρμόδια αρχή όταν ο κύριος υπεύθυνος επικοινωνίας δεν είναι διαθέσιμος.

Email: η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του εναλλακτικού προσώπου επικοινωνίας στην οποία μπορούν να απευθύνονται τυχόν αιτήματα για περαιτέρω διευκρινίσεις, εάν χρειαστεί. Μπορεί να είναι είτε προσωπική είτε εταιρική διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Τηλέφωνο: ο τηλεφωνικός αριθμός του εναλλακτικού προσώπου επικοινωνίας στο οποίο μπορούν να απευθύνονται αιτήματα για περαιτέρω διευκρινίσεις, εάν χρειαστεί. Μπορεί να είναι είτε προσωπικός είτε εταιρικός τηλεφωνικός αριθμός.

A 2 - Εντοπισμός και ταξινόμηση συμβάντος

Ημερομηνία και ώρα εντοπισμού του συμβάντος: η ημερομηνία και η ώρα κατά την οποία εντοπίστηκε για πρώτη φορά το συμβάν.

Ημερομηνία και ώρα ταξινόμησης του συμβάντος: η ημερομηνία και η ώρα κατά την οποία το συμβάν που αφορά την ασφάλεια ή το λειτουργικό συμβάν ταξινομήθηκε ως μείζον.

Το συμβάν εντοπίστηκε από: αναφέρετε εάν το συμβάν εντοπίστηκε από χρήστη υπηρεσιών πληρωμών εντός του ΠΥΠ (π.χ. λειτουργία εσωτερικού ελέγχου) ή από κάποιο άλλο εξωτερικό μέρος (π.χ. εξωτερικό πάροχο υπηρεσίας). Εάν δεν πρόκειται για κανένα από τα ανωτέρω, παρακαλείσθε να παράσχετε μια εξήγηση στο αντίστοιχο πεδίο.

Είδος συμβάντος: αναφέρετε, εξ όσων γνωρίζετε και εφόσον η πληροφορία είναι διαθέσιμη, αν πρόκειται για λειτουργικό συμβάν ή συμβάν που αφορά την ασφάλεια.

Λειτουργικό συμβάν: συμβάν που προέρχεται από ανεπαρκείς ή αποτυχημένες διαδικασίες, άτομα και συστήματα ή συμβάντα ανωτέρας βίας που επηρεάζουν την ακεραιότητα, τη διαθεσιμότητα, την εμπιστευτικότητα ή/και τη γνησιότητα των υπηρεσιών που σχετίζονται με πληρωμές.

Συμβάν που αφορά την ασφάλεια: μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση, χρήση, δημοσιοποίηση, δυσλειτουργία, τροποποίηση ή καταστροφή περιουσιακών στοιχείων του ΠΥΠ που επηρεάζει την ακεραιότητα, τη διαθεσιμότητα, την εμπιστευτικότητα ή/και τη γνησιότητα των υπηρεσιών που σχετίζονται με πληρωμές. Ένα τέτοιο συμβάν ενδέχεται να συμβεί, μεταξύ άλλων, όταν ο ΠΥΠ υποστεί παραβίαση ασφάλειας δικτύου ή συστήματος πληροφοριών.

Κριτήρια βάσει των οποίων ενεργοποιείται η υποχρέωση υποβολής έκθεσης μείζονος συμβάντος: αναφέρετε βάσει ποιου κριτηρίου ενεργοποιήθηκε η υποχρέωση υποβολής έκθεσης μείζονος συμβάντος. Μπορείτε να προβείτε σε πολλαπλές επιλογές μεταξύ των κριτηρίων: επηρεαζόμενες συναλλαγές, επηρεαζόμενοι χρήστες υπηρεσιών πληρωμών, διακοπή της λειτουργίας της υπηρεσίας, παραβίαση ασφάλειας δικτύου ή συστημάτων πληροφοριών, οικονομική επίπτωση, υψηλό επίπεδο εσωτερικής κλιμάκωσης, άλλοι ΠΥΠ ή σχετικές υποδομές που ενδεχομένως επηρεάζονται ή/και επιπτώσεις ως προς τη φήμη.

Σύντομη και γενική περιγραφή του συμβάντος: εξηγήστε εν συντομία τα πιο σημαντικά στοιχεία του συμβάντος, καλύπτοντας πιθανές αιτίες, άμεσες επιπτώσεις, κ.λπ.

Επιπτώσεις σε άλλα κράτη μέλη της ΕΕ, κατά περίπτωση: εξηγήστε εν συντομία τις επιπτώσεις που είχε το συμβάν σε κάποιο άλλο κράτος μέλος της ΕΕ (για παράδειγμα σε χρήστες υπηρεσιών πληρωμών, ΠΥΠ ή/και υποδομές πληρωμών). Εάν είναι δυνατόν εντός των ισχυουσών προθεσμιών υποβολής εκθέσεων, να παράσχετε μετάφραση στην αγγλική γλώσσα.

Υποβολή εκθέσεων σε άλλες αρχές: αναφέρετε εάν υποβλήθηκε/θα υποβληθεί έκθεση σχετικά με το συμβάν σε άλλες αρχές βάσει αυτοτελών πλαισίων αναφοράς συμβάντων, εφόσον αυτά ήταν γνωστά κατά τον χρόνο υποβολής της εκάστοτε έκθεσης. Εάν ναι, προσδιορίστε τις αντίστοιχες αρμόδιες αρχές.

Λόγοι καθυστερημένης υποβολής της αρχικής έκθεσης: εξηγήστε τους λόγους για τους οποίους χρειαστήκατε πάνω από 24 ώρες για να ταξινομήσετε το συμβάν.

B Ενδιάμεση έκθεση

B 1 – Γενικά στοιχεία

Λεπτομερέστερη περιγραφή του συμβάντος: περιγράψτε τα κύρια χαρακτηριστικά του συμβάντος, παρέχοντας τουλάχιστον τις πληροφορίες που αφορούν το συγκεκριμένο ζήτημα και το συναφές ιστορικό, περιγράφοντας την έναρξη και την εξέλιξη του συμβάντος, καθώς και τις επιπτώσεις του, ιδίως για τους χρήστες υπηρεσιών πληρωμών, κ.λπ. Παρακαλείσθε επίσης να παράσχετε πληροφορίες σχετικά με την επικοινωνία με τους χρήστες υπηρεσιών πληρωμών, κατά περίπτωση.

Συνδεόταν με προηγούμενο συμβάν/προηγούμενα συμβάντα; αναφέρετε εάν το συμβάν συνδεόταν ή δεν συνδεόταν με προηγούμενα συμβάντα, εφόσον η πληροφορία αυτή είναι διαθέσιμη. Εάν το συμβάν συνδέεται με προηγούμενα συμβάντα, προσδιορίστε τα.

Επηρεάστηκαν ή ενεπλάκησαν άλλοι πάροχοι υπηρεσιών/τρίτα μέρη; αναφέρετε εάν το συμβάν επηρέασε ή ενέπλεξε άλλους παρόχους υπηρεσιών/τρίτα μέρη, εφόσον η εν λόγω πληροφορία είναι διαθέσιμη. Εάν το συμβάν επηρέασε ή ενέπλεξε άλλους παρόχους υπηρεσιών/τρίτα μέρη, καλείστε να υποβάλετε σχετικό κατάλογο και να παράσχετε περισσότερες πληροφορίες.

Κινήθηκε διαδικασία διαχείρισης κρίσεως (εσωτερική ή/και εξωτερική); αναφέρετε εάν κινήθηκε διαδικασία διαχείρισης κρίσεως (εσωτερική ή/και εξωτερική). Εάν κινήθηκε διαδικασία διαχείρισης κρίσεως, παρακαλείσθε να παράσχετε περισσότερες πληροφορίες.

Ημερομηνία και ώρα έναρξης του συμβάντος: η ημερομηνία και η ώρα κατά την οποία ξεκίνησε το συμβάν, εάν είναι γνωστή.

Ημερομηνία και ώρα αποκατάστασης ή αναμενόμενης αποκατάστασης του συμβάντος: αναφέρετε την ημερομηνία και την ώρα κατά την οποία το συμβάν ελέγχθηκε ή αναμένεται να ελεγχθεί και οι επιχειρηματικές δραστηριότητες ανέκτησαν ή αναμένεται να επανέλθουν σε κανονικούς ρυθμούς.

Λειτουργικοί τομείς που επηρεάστηκαν: αναφέρετε το στάδιο ή τα στάδια της διαδικασίας πληρωμών το οποίο/τα οποία επηρεάστηκε/-αν από το συμβάν, όπως είναι η εξακρίβωση ταυτότητας/εξουσιοδότηση, η επικοινωνία, η εκκαθάριση, ο άμεσος διακανονισμός, ο έμμεσος διακανονισμός και άλλα.

Εξακρίβωση ταυτότητας/εξουσιοδότηση: διαδικασίες που επιτρέπουν στον ΠΥΠ να επαληθεύει την ταυτότητα ενός χρήστη υπηρεσιών πληρωμών ή την εγκυρότητα της χρήσης ενός συγκεκριμένου μέσου πληρωμής, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης εξατομικευμένων διαπιστευτηρίων ασφαλείας και του χρήστη υπηρεσιών πληρωμών (ή τρίτου που ενεργεί για λογαριασμό του εν λόγω χρήστη) που δίνει τη συγκατάθεσή του για τη μεταφορά χρηματικών ποσών.

Επικοινωνία: ροή πληροφοριών με σκοπό την ταυτοποίηση, εξακρίβωση της ταυτότητας, κοινοποίηση και ενημέρωση μεταξύ του ΠΥΠ εξυπηρέτησης λογαριασμού και του παρόχου υπηρεσιών κίνησης πληρωμών, των παρόχων υπηρεσιών παροχής πληροφοριών λογαριασμού, των πληρωτών, των δικαιούχων και άλλων ΠΥΠ.

Εκκαθάριση: η διαδικασία διαβίβασης, εναρμόνισης και, σε ορισμένες περιπτώσεις, επαλήθευσης των εντολών μεταφοράς πριν από διακανονισμό, συμπεριλαμβανομένου ενδεχομένως του συμψηφισμού εντολών και της κατάρτισης των τελικών θέσεων για τον διακανονισμό.

Άμεσος διακανονισμός: η ολοκλήρωση μιας συναλλαγής ή επεξεργασίας με σκοπό την εκπλήρωση των υποχρεώσεων των συμμετεχόντων μέσω της μεταφοράς κεφαλαίων, όταν η ενέργεια αυτή εκτελείται από τον ίδιο τον επηρεαζόμενο ΠΥΠ.

Έμμεσος διακανονισμός: η ολοκλήρωση μιας συναλλαγής ή επεξεργασίας με σκοπό την εκπλήρωση των υποχρεώσεων των συμμετεχόντων μέσω της μεταφοράς κεφαλαίων, όταν η ενέργεια αυτή εκτελείται από άλλο ΠΥΠ για λογαριασμό του επηρεαζόμενου ΠΥΠ.

Άλλος: ο λειτουργικός τομέας που επηρεάζεται δεν είναι κανένας από τους ανωτέρω. Για την υποβολή περαιτέρω λεπτομερειών θα πρέπει να χρησιμοποιείται το πεδίο ελεύθερου κειμένου.

Αλλαγές σε προηγούμενες εκθέσεις: αναφέρετε τις αλλαγές που έγιναν σε πληροφορίες που παρασχέθηκαν με τις προηγούμενες εκθέσεις σχετικά με το ίδιο συμβάν (για παράδειγμα με την αρχική ή, κατά περίπτωση, με κάποια ενδιάμεση έκθεση).

B 2 – Ταξινόμηση συμβάντος / Πληροφορίες σχετικά με το συμβάν

Επηρεαζόμενες συναλλαγές: Οι ΠΥΠ θα πρέπει να αναφέρουν ποια είναι τα όρια, εάν υπάρχουν, τα οποία επιτεύχθηκαν ή πιθανότατα θα επιτευχθούν από το συμβάν και τα σχετικά αριθμητικά στοιχεία: ο αριθμός των επηρεαζόμενων συναλλαγών, το ποσοστό των επηρεαζόμενων συναλλαγών σε σχέση με τον αριθμό των συναλλαγών πληρωμών που πραγματοποιήθηκαν με τις ίδιες υπηρεσίες πληρωμών που επηρεάστηκαν από το συμβάν, καθώς και τη συνολική αξία των συναλλαγών. Οι ΠΥΠ θα πρέπει να παράσχουν συγκεκριμένες τιμές για τις εν λόγω μεταβλητές, οι οποίες μπορεί να είναι είτε πραγματικά στοιχεία είτε εκτιμήσεις. Κατά γενικό κανόνα, οι ΠΥΠ θα πρέπει να θεωρούν ως «επηρεαζόμενες συναλλαγές» το σύνολο των εγχώριων και διασυνοριακών συναλλαγών που έχουν επηρεαστεί ή πρόκειται πιθανώς να επηρεαστούν άμεσα ή έμμεσα από το συμβάν και, ειδικότερα, τις συναλλαγές οι οποίες δεν μπορούν να δρομολογηθούν ή να διεκπεραιωθούν, τις συναλλαγές για τις οποίες το περιεχόμενο του μηνύματος πληρωμής τροποποιήθηκε και τις συναλλαγές για τις οποίες δόθηκε δολίως εντολή εκτέλεσης (είτε τα κεφάλαια ανακτήθηκαν είτε όχι). Επιπλέον, οι ΠΥΠ θα πρέπει να θεωρούν ως κανονικό επίπεδο πράξεων πληρωμής τον ημερήσιο ετήσιο μέσο όρο εγχώριων και διασυνοριακών συναλλαγών πληρωμών που διενεργούνται με τις ίδιες υπηρεσίες πληρωμών που επηρεάστηκαν από το συμβάν, λαμβάνοντας το προηγούμενο έτος ως την περίοδο αναφοράς για υπολογισμούς. Εάν οι ΠΥΠ θεωρούν ότι ο αριθμός αυτός δεν είναι αντιπροσωπευτικός (π.χ. λόγω εποχικότητας), θα πρέπει να χρησιμοποιήσουν άλλο, πιο αντιπροσωπευτικό, μετρικό σύστημα, και να διαβιβάσουν στην αρμόδια αρχή το βασικό σκεπτικό αυτής της προσέγγισης στο πεδίο «Σχόλια». Σε περίπτωση που από το συμβάν επηρεάζονται συναλλαγές πληρωμής σε νομίσματα εκτός ευρώ, κατά τον υπολογισμό των ορίων και την υποβολή εκθέσεων σχετικά με την αξία των επηρεαζόμενων συναλλαγών οι ΠΥΠ θα πρέπει να μετατρέπουν το ποσό των συναλλαγών από νόμισμα διαφορετικό του ευρώ σε ευρώ, χρησιμοποιώντας την ημερήσια ισοτιμία αναφοράς της ΕΚΤ που ίσχυε κατά την προηγούμενη ημέρα της υποβολής της έκθεσης σχετικά με το συμβάν.

Επηρεαζόμενοι χρήστες υπηρεσιών πληρωμών: Οι ΠΥΠ θα πρέπει να αναφέρουν ποια είναι τα όρια, εάν υπάρχουν, τα οποία επιτεύχθηκαν ή πιθανότατα θα επιτευχθούν από το συμβάν και τα σχετικά αριθμητικά στοιχεία: ο συνολικός αριθμός των χρηστών υπηρεσιών πληρωμών που επηρεάστηκαν και το ποσοστό των χρηστών υπηρεσιών πληρωμών που επηρεάστηκαν σε σχέση με τον συνολικό αριθμό χρηστών υπηρεσιών πληρωμών. Οι ΠΥΠ θα πρέπει να παράσχουν συγκεκριμένες τιμές για τις εν λόγω μεταβλητές, οι οποίες μπορεί να είναι είτε πραγματικά στοιχεία είτε εκτιμήσεις. Οι ΠΥΠ θα πρέπει να θεωρούν ως «επηρεαζόμενους χρήστες υπηρεσιών πληρωμών» όλους τους πελάτες (εγχώριους ή από την αλλοδαπή, καταναλωτές ή εταιρείες) που έχουν συνάψει σύμβαση με τον επηρεαζόμενο ΠΥΠ, ο οποίος τους παρέχει πρόσβαση στην επηρεαζόμενη υπηρεσία πληρωμών και οι οποίοι έχουν υποστεί ή πιθανώς θα υποστούν τις συνέπειες του συμβάντος. Οι ΠΥΠ θα πρέπει να καταφεύγουν σε εκτιμήσεις που βασίζονται σε προηγούμενες δραστηριότητες για να προσδιορίζουν τον αριθμό των χρηστών υπηρεσιών πληρωμών που ενδέχεται να έχουν χρησιμοποιήσει την υπηρεσία πληρωμών κατά τη διάρκεια του συμβάντος. Σε περίπτωση ομάδων, κάθε ΠΥΠ θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη μόνο τους δικούς του χρήστες υπηρεσιών πληρωμών. Στην περίπτωση ΠΥΠ που παρέχει λειτουργικές υπηρεσίες σε τρίτους, ο εν λόγω ΠΥΠ θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη μόνο τους δικούς του χρήστες υπηρεσιών πληρωμών (εάν υπάρχουν) και οι ΠΥΠ που είναι αποδέκτες των εν λόγω λειτουργικών υπηρεσιών θα πρέπει επίσης να αξιολογούν το συμβάν σε σχέση με τους δικούς τους χρήστες υπηρεσιών πληρωμών. Επιπλέον, οι ΠΥΠ θα πρέπει να θεωρούν ως συνολικό αριθμό των χρηστών υπηρεσιών πληρωμών τον αθροιστικό αριθμό των χρηστών εγχώριων και διασυνοριακών υπηρεσιών πληρωμών που έχουν συνάψει σύμβαση μαζί τους κατά τον χρόνο του συμβάντος (ή εναλλακτικά, τον

πιο πρόσφατο διαθέσιμο αριθμό) και έχουν πρόσβαση στην επηρεαζόμενη υπηρεσία πληρωμών, ανεξάρτητα από το μέγεθός τους ή από το αν θεωρούνται ενεργοί ή παθητικοί χρήστες υπηρεσιών.

Παραβίαση ασφαλείας δικτύου ή συστήματος πληροφοριών: Οι ΠΥΠ θα πρέπει να προσδιορίζουν εάν η εκάστοτε κακόβουλη ενέργεια θέτει σε κίνδυνο τη διαθεσιμότητα, τη γνησιότητα, την ακεραιότητα ή την εμπιστευτικότητα του δικτύου ή των συστημάτων πληροφοριών (συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων) που σχετίζονται με την παροχή υπηρεσιών πληρωμών.

Διακοπή της λειτουργίας των υπηρεσιών: Οι ΠΥΠ θα πρέπει να δηλώνουν εάν το συμβάν έχει φθάσει ή είναι πιθανό να φθάσει στο προβλεπόμενο όριο και να παραθέτουν τα σχετικά αριθμητικά στοιχεία: τον συνολικό χρόνο διακοπής της λειτουργίας των υπηρεσιών. Οι ΠΥΠ θα πρέπει να παράσχουν συγκεκριμένες τιμές για την εν λόγω μεταβλητή, οι οποίες μπορεί να είναι είτε πραγματικά στοιχεία είτε εκτιμήσεις. Οι ΠΥΠ θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους το χρονικό διάστημα κατά το οποίο οποιαδήποτε εργασία, διαδικασία ή δίαυλος που σχετίζεται με την παροχή υπηρεσιών πληρωμών είναι ή ενδέχεται να είναι εκτός λειτουργίας και, συνεπώς, εμποδίζει i) την έναρξη ή/και την εκτέλεση μιας υπηρεσίας πληρωμών ή/και ii) την πρόσβαση σε λογαριασμό πληρωμών. Οι ΠΥΠ θα πρέπει να υπολογίζουν τη διακοπή της λειτουργίας της υπηρεσίας από τη χρονική στιγμή κατά την οποία αυτή ξεκινά και να λαμβάνουν υπόψη τα χρονικά διαστήματα διακοπής τόσο κατά τις ώρες λειτουργίας για την εκτέλεση των υπηρεσιών πληρωμών όσο και εκτός των ωρών λειτουργίας, καθώς και κατά και τις περιόδους συντήρησης, ανάλογα με την περίπτωση. Εάν οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών δεν είναι σε θέση να προσδιορίσουν πότε ακριβώς ξεκίνησε η διακοπή της λειτουργίας των υπηρεσιών, θα πρέπει κατ' εξαίρεση να υπολογίζουν τη διακοπή της υπηρεσίας από τη στιγμή που αυτή διαπιστώνεται.

Οικονομική επίπτωση: Οι ΠΥΠ θα πρέπει να δηλώνουν εάν το προβλεπόμενο όριο επιτεύχθηκε ή πιθανότατα θα επιτευχθεί από το συμβάν, καθώς και τα σχετικά αριθμητικά στοιχεία: τα άμεσα και τα έμμεσα έξοδα. Οι ΠΥΠ θα πρέπει να παράσχουν συγκεκριμένες τιμές για τις εν λόγω μεταβλητές, οι οποίες μπορεί να είναι είτε πραγματικά στοιχεία είτε εκτιμήσεις. Οι ΠΥΠ θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τόσο το κόστος που μπορεί να συνδέεται άμεσα με το συμβάν όσο και το κόστος που μπορεί να συνδέεται έμμεσα με το συμβάν. Μεταξύ άλλων, οι ΠΥΠ θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους κεφάλαια ή περιουσιακά στοιχεία που έχουν κατασχεθεί, το κόστος αντικατάστασης υλικού ή λογισμικού, τυχόν κόστος εγκληματολογικής έρευνας ή αποκατάστασης, τέλη λόγω μη συμμόρφωσης με συμβατικές υποχρεώσεις, κυρώσεις, εξωτερικές υποχρεώσεις και απώλεια εσόδων. Όσον αφορά το έμμεσο κόστος, οι ΠΥΠ θα πρέπει να εξετάζουν μόνον αυτό που ήδη γνωρίζουν ή θεωρούν πιθανόν να προκύψει. Σε περίπτωση που το κόστος εκφράζεται σε νομίσματα εκτός ευρώ, κατά τον υπολογισμό των ορίων και την υποβολή εκθέσεων σχετικά με την οικονομική επίπτωση οι ΠΥΠ θα πρέπει να μετατρέπουν το ποσό του κόστους από νόμισμα διαφορετικό ευρώ σε ευρώ, χρησιμοποιώντας την ημερήσια ισοτιμία αναφοράς της ΕΚΤ που ίσχυε κατά προηγούμενη ημέρα της υποβολής της έκθεσης σχετικά με το συμβάν.

Άμεσο κόστος: το κόστος (σε ευρώ) που προκλήθηκε λόγω του συμβάντος, συμπεριλαμβανομένου του κόστους για τη διόρθωση του συμβάντος (π.χ. κεφάλαια ή περιουσιακά στοιχεία που έχουν κατασχεθεί, κόστος αντικατάστασης υλικού και λογισμικού, τέλη λόγω μη συμμόρφωσης με συμβατικές υποχρεώσεις).

Έμμεσο κόστος: το κόστος (σε ευρώ) που προκλήθηκε εμμέσως λόγω του συμβάντος (π.χ. κόστος άσκησης ενδίκων μέσων/αποζημίωσης πελατών, ενδεχόμενες δικαστικές δαπάνες).

Υψηλό επίπεδο εσωτερικής κλιμάκωσης: Οι ΠΥΠ θα πρέπει να εξετάζουν εάν, ως αποτέλεσμα των επιπτώσεων στις υπηρεσίες που σχετίζονται με πληρωμές, το διοικητικό όργανο όπως ορίζεται στις κατευθυντήριες γραμμές της EAT σχετικά με τη διαχείριση κινδύνων ΤΠΕ και ασφάλειας έχει ή ενδέχεται να έχει ενημερωθεί, σύμφωνα με την κατευθυντήρια γραμμή 60 στοιχείο δ) των κατευθυντήριων γραμμών της EAT σχετικά με τη διαχείριση κινδύνων ΤΠΕ και ασφάλειας, για κάποιο συμβάν εκτός της εκάστοτε διαδικασίας περιοδικής γνωστοποίησης και σε συνεχή βάση καθ' όλη τη διάρκεια του συμβάντος. Επιπλέον, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να εξετάζουν εάν,

λόγω των επιπτώσεων του συμβάντος στις υπηρεσίες που σχετίζονται με τις πληρωμές, έχει ενεργοποιηθεί ή είναι πιθανό να ενεργοποιηθεί το καθεστώς αντιμετώπισης κρίσεων.

Άλλοι ΠΥΠ ή σχετικές υποδομές που ενδεχομένως επηρεάζονται: Οι ΠΥΠ θα πρέπει να αξιολογούν τον αντίκτυπο του συμβάντος στις χρηματοπιστωτικές αγορές, και συγκεκριμένα στις υποδομές των χρηματοπιστωτικών αγορών ή/και στα συστήματα πληρωμών στα οποία αυτές στηρίζονται, καθώς και στους άλλους ΠΥΠ. Συγκεκριμένα, οι ΠΥΠ θα πρέπει να αξιολογούν εάν το συμβάν επαναλήφθηκε ή είναι πιθανό να επαναληφθεί σε άλλους ΠΥΠ, εάν επηρέασε ή είναι πιθανό να επηρεάσει την ομαλή λειτουργία των υποδομών χρηματοπιστωτικών αγορών ή εάν έθεσε ή είναι πιθανό να θέσει σε κίνδυνο τη σταθερότητα του χρηματοπιστωτικού συστήματος στο σύνολό του. Οι ΠΥΠ θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη διάφορες διαστάσεις, όπως το εάν το επηρεαζόμενο στοιχείο/λογισμικό είναι αποκλειστικής ιδιοκτησίας (proprietary) ή είναι γενικά διαθέσιμο, εάν το προσβεβλημένο δίκτυο είναι εσωτερικό ή εξωτερικό ή εάν ο ΠΥΠ έχει σταματήσει ή πρόκειται να σταματήσει να εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του στις υποδομές των χρηματοπιστωτικών αγορών των οποίων είναι μέλος.

Επιπτώσεις ως προς τη φήμη: Οι ΠΥΠ θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη, στον βαθμό που είναι σε θέση να το γνωρίζουν, την έκταση που έχει λάβει ή μπορεί πιθανώς να λάβει το συμβάν στην αγορά. Ειδικότερα, οι ΠΥΠ θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη ότι η πιθανότητα να προκληθεί βλάβη στην κοινωνία από το συμβάν ισοδυναμεί με σοβαρό κίνδυνο που μπορεί να πλήξει τη φήμη τους. Οι ΠΥΠ θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη εάν i) οι χρήστες υπηρεσιών πληρωμών ή/και άλλοι ΠΥΠ έχουν υποβάλει καταγγελία σχετικά με τις δυσμενείς επιπτώσεις του συμβάντος, ii) το συμβάν έχει επιπτώσεις σε κάποια διαδικασία που σχετίζεται με γνωστή υπηρεσία πληρωμών και, ως εκ τούτου, είναι πιθανό να τύχει ή έχει ήδη τύχει κάλυψης από τα μέσα ενημέρωσης (λαμβάνοντας υπόψη όχι μόνο τα παραδοσιακά μέσα, όπως οι εφημερίδες, αλλά και τα προσωπικά ιστολόγια, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, κ.λπ.· Ωστόσο, ως κάλυψη από τα μέσα ενημέρωσης στο πλαίσιο αυτό δεν νοούνται τα ολιγάριθμα αρνητικά σχόλια ακολούθων, καθώς θα πρέπει να υπάρχει κάποια έγκυρη έκθεση ή σημαντικός αριθμός αρνητικών σχολίων/προειδοποιήσεων), iii) συμβατικές υποχρεώσεις είναι πιθανό να αθετηθούν ή έχουν ήδη αθετηθεί, με αποτέλεσμα τη δημοσιοποίηση της κίνησης νομικών διαδικασιών κατά του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών, iv) δεν έχει υπάρξει συμμόρφωση προς κανονιστικές απαιτήσεις, με αποτέλεσμα την επιβολή εποπτικών μέτρων ή κυρώσεων που έχουν ή ενδεχομένως έχουν δημοσιοποιηθεί, ή v) συμβάν παρόμοιου είδους έχει συμβεί στο παρελθόν.

B 3 – Περιγραφή συμβάντος

Είδος συμβάντος: λειτουργικό ή που αφορά την ασφάλεια. Περαιτέρω επεξηγήσεις παρέχονται στο αντίστοιχο πεδίο της αρχικής έκθεσης.

Αιτία του συμβάντος: αναφέρετε την αιτία του συμβάντος και, εάν δεν είναι ακόμη γνωστή, αυτή που είναι πιθανότερη. Πολλαπλές επιλογές είναι δυνατές.

Υπό διερεύνηση: επιλέξτε το τετραγωνίδιο όταν η αιτία είναι επί του παρόντος άγνωστη.

Κακόβουλη ενέργεια: σκόπιμες ενέργειες που στοχοποιούν τον ΠΥΠ. Μεταξύ αυτών περιλαμβάνονται οι κακόβουλοι κωδικοί, η συλλογή πληροφοριών, οι διεισδύσεις, οι επιθέσεις κατανεμημένης άρνησης υπηρεσίας (D/DoS), οι εκούσιες εσωτερικές ενέργειες, η εκούσια πρόκληση εξωτερικής υλικής ζημίας, η ασφάλεια του περιεχομένου των πληροφοριών, οι δόλιες ενέργειες και άλλες αιτίες. Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στο τμήμα Γ2 του παρόντος υποδείγματος.

Αστοχία διαδικασίας: η αιτία του συμβάντος ήταν ο κακός σχεδιασμός ή εκτέλεση της διαδικασίας πληρωμής, οι έλεγχοι διεργασιών ή/και οι διεργασίες υποστήριξης (π.χ. διεργασία αλλαγής/μετεγκατάστασης, δοκιμής, εγκατάστασης/παραμετροποίησης, χωρητικότητας, παρακολούθησης).

Αστοχία συστήματος: η αιτία του συμβάντος συνδέεται με ανεπαρκή σχεδιασμό, εκτέλεση, συστατικά στοιχεία, προδιαγραφές, ολοκλήρωση ή πολυπλοκότητα των συστημάτων, των

δικτύων, των υποδομών και των βάσεων δεδομένων που υποστηρίζουν τη δραστηριότητα πληρωμών.

Ανθρώπινο σφάλμα: το συμβάν προκλήθηκε από ακούσιο σφάλμα ενός ατόμου, είτε στο πλαίσιο της διαδικασίας πληρωμής (π.χ. αναφόρτωση λανθασμένου φακέλου πληρωμών στο σύστημα πληρωμών) είτε με κάποιον τρόπο σε σχέση με αυτήν (π.χ. διακοπή της τροφοδοσίας ρεύματος και αναστολή της δραστηριότητας πληρωμών).

Εξωγενή συμβάντα: η αιτία σχετίζεται με συμβάντα που γενικά βρίσκονται εκτός του άμεσου ελέγχου του οργανισμού (π.χ. φυσικές καταστροφές, αστοχία παρόχου τεχνικών υπηρεσιών).

Άλλη αιτία: η αιτία του συμβάντος δεν είναι καμία από τις ανωτέρω. Για την υποβολή περαιτέρω λεπτομερειών θα πρέπει να χρησιμοποιείται το πεδίο ελεύθερου κειμένου.

Το συμβάν σας επηρέασε άμεσα ή έμμεσα, μέσω κάποιου παρόχου υπηρεσιών; αναφέρετε εάν το συμβάν στόχευε ή όχι άμεσα τον ΠΥΠ ή τον επηρεάζει έμμεσα μέσω τρίτου, εφόσον η πληροφορία αυτή είναι διαθέσιμη. Στην περίπτωση έμμεσων επιπτώσεων, αναφέρετε την επωνυμία του/των παρόχου(-ων) υπηρεσιών.

B 4 – Επιπτώσεις του συμβάντος

Συνολικές επιπτώσεις: αναφέρετε ποιες διαστάσεις έχουν επηρεαστεί από το λειτουργικό συμβάν ή το συμβάν που αφορά την ασφάλεια. Πολλαπλές επιλογές είναι δυνατές.

Ακεραιότητα: η ιδιότητα της διαφύλαξης της ακρίβειας και της πληρότητας των περιουσιακών στοιχείων (συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων).

Διαθεσιμότητα: η ιδιότητα των υπηρεσιών που σχετίζονται με πληρωμές να είναι πλήρως προσβάσιμες και να μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τους χρήστες υπηρεσιών πληρωμών, σύμφωνα με αποδεκτά προκαθορισμένα όρια.

Εμπιστευτικότητα: η ιδιότητα της μη διαθεσιμότητας ή κοινολόγησης πληροφοριών σε μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα, φορείς ή διαδικασίες.

Γνησιότητα: η ιδιότητα μιας πηγής να είναι αυτό που ισχυρίζεται ότι είναι.

Επηρεαζόμενοι εμπορικοί δίαυλοι: αναφέρετε τον δίαυλο ή τους διαύλους αλληλεπίδρασης με τους χρήστες υπηρεσιών πληρωμών που επηρεάστηκαν από το συμβάν. Μπορούν να επιλεγθούν πολλαπλά τετραγωνίδια.

Υποκαταστήματα: τόπος επιχειρηματικής δραστηριότητας (πλην των κεντρικών γραφείων) ο οποίος αποτελεί μέρος ενός ΠΥΠ, δεν έχει νομική προσωπικότητα και εκτελεί άμεσα ορισμένες ή όλες τις συναλλαγές που αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων ενός ΠΥΠ. Όλοι οι τόποι επιχειρηματικής δραστηριότητας που συγκροτούνται στο ίδιο κράτος μέλος από ΠΥΠ με κεντρικά γραφεία σε άλλο κράτος μέλος θα πρέπει να θεωρούνται ως ένα και μόνο υποκατάστημα.

Δικτυοτραπεζική: η χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών για τη διεξαγωγή χρηματοπιστωτικών συναλλαγών μέσω διαδικτύου.

Τραπεζική μέσω τηλεφώνου: η χρήση τηλεφώνων για τη διεξαγωγή χρηματοπιστωτικών συναλλαγών.

Κινητή τραπεζική: η χρήση μιας συγκεκριμένης τραπεζικής εφαρμογής σε έξυπνο τηλέφωνο ή παρόμοια συσκευή για τη διεξαγωγή χρηματοπιστωτικών συναλλαγών.

ATM: ηλεκτρομηχανική συσκευή που επιτρέπει στους χρήστες υπηρεσιών πληρωμών να πραγματοποιούν αναλήψεις μετρητών από τους λογαριασμούς τους ή/και να έχουν πρόσβαση σε άλλες υπηρεσίες.

Σημείο πώλησης: φυσική εγκατάσταση του εμπόρου όπου διενεργείται η έναρξη της πράξης πληρωμής.

Ηλεκτρονικό εμπόριο: η συναλλαγή πληρωμής δρομολογείται σε εικονικό σημείο πώλησης (π.χ. για πληρωμές που δρομολογούνται μέσω διαδικτύου με τη χρήση μεταφορών πίστωσης, καρτών πληρωμών, μεταφοράς ηλεκτρονικού χρήματος μεταξύ λογαριασμών ηλεκτρονικού χρήματος).

Άλλο: ο εμπορικός δίαυλος που επηρεάζεται δεν είναι κανένας από τους ανωτέρω. Για την υποβολή περαιτέρω λεπτομερειών θα πρέπει να χρησιμοποιείται το πεδίο ελεύθερου κειμένου.

Υπηρεσίες πληρωμών που επηρεάστηκαν: αναφέρετε τις υπηρεσίες πληρωμών που δεν λειτουργούν σωστά λόγω του συμβάντος. Μπορούν να επιλεχθούν πολλαπλά τετραγωνίδια.

Κατάθεση μετρητών σε λογαριασμό πληρωμών: η μεταφορά μετρητών σε έναν ΠΥΠ για να πιστωθούν σε λογαριασμό πληρωμών.

Ανάληψη μετρητών από λογαριασμό πληρωμών: το αίτημα που έλαβε ένας ΠΥΠ από τον χρήστη υπηρεσιών πληρωμών του για την παροχή μετρητών και τη χρέωση του λογαριασμού πληρωμών του με το αντίστοιχο ποσό.

Λειτουργίες που απαιτούνται για την τήρηση λογαριασμού πληρωμών: οι ενέργειες που πρέπει να εκτελούνται σε έναν λογαριασμό πληρωμών για την ενεργοποίηση, απενεργοποίηση ή/και συντήρησή του (π.χ. άνοιγμα, κλείδωμα).

Αποδοχή μέσω πληρωμών: υπηρεσία πληρωμών παρεχόμενη από ΠΥΠ ο οποίος συνάπτει σύμβαση με έναν δικαιούχο για την αποδοχή και επεξεργασία πράξεων πληρωμής, η οποία καταλήγει σε μεταφορά χρηματικών ποσών στον δικαιούχο.

Μεταφορές πίστωσης: μια υπηρεσία πληρωμών για την πίστωση λογαριασμού πληρωμών του δικαιούχου με πράξη πληρωμής ή μια σειρά πράξεων πληρωμής από λογαριασμό πληρωμών του πληρωτή μέσω του ΠΥΠ που τηρεί τον λογαριασμό αυτόν, βάσει εντολής του πληρωτή.

Άμεσες χρεώσεις: υπηρεσία πληρωμής για τη χρέωση λογαριασμού πληρωμών του πληρωτή, όταν η πράξη πληρωμής πραγματοποιείται με πρωτοβουλία του δικαιούχου βάσει της συναίνεσης του πληρωτή στον δικαιούχο, στον ΠΥΠ του δικαιούχου ή στον ΠΥΠ του πληρωτή.

Πληρωμές με κάρτα: υπηρεσία βασισμένη σε υποδομή και επιχειρηματικούς κανόνες συστήματος καρτών πληρωμής που χρησιμοποιούνται για την ολοκλήρωση μιας πράξης πληρωμής μέσω οποιασδήποτε κάρτας, τηλεπικοινωνιακής, ψηφιακής ή πληροφορικής συσκευής ή λογισμικού αν αυτό οδηγεί σε συναλλαγή με πιστωτική ή χρεωστική κάρτα. Οι πράξεις πληρωμών με κάρτα αποκλείουν συναλλαγές που βασίζονται σε άλλα είδη υπηρεσιών πληρωμών.

Έκδοση μέσω πληρωμών: υπηρεσία πληρωμών παρεχόμενη από ΠΥΠ ο οποίος συνάπτει σύμβαση με έναν πληρωτή για να του παράσχει ένα μέσο πληρωμής για την πραγματοποίηση και την επεξεργασία των πράξεων πληρωμής του πληρωτή.

Αποστολή εμβάσματος: υπηρεσία πληρωμών μέσω της οποίας χρηματικά ποσά λαμβάνονται από έναν πληρωτή, χωρίς να δημιουργείται λογαριασμός πληρωμών στο όνομα του πληρωτή ή του δικαιούχου, με μοναδικό σκοπό τη μεταφορά ενός αντίστοιχου ποσού σε πληρωτή ή σε άλλον ΠΥΠ που ενεργεί για λογαριασμό του δικαιούχου, ή/και όταν τα εν λόγω χρηματικά ποσά λαμβάνονται εξ ονόματος του δικαιούχου και καθίστανται διαθέσιμα σε αυτόν.

Υπηρεσίες εκκίνησης πληρωμής: υπηρεσία πληρωμών για την έναρξη εντολής πληρωμής κατόπιν αιτήματος του χρήστη υπηρεσιών πληρωμών σε σχέση με λογαριασμό πληρωμών που τηρείται σε άλλον ΠΥΠ.

Υπηρεσίες πληροφοριών λογαριασμού: διαδικτυακές υπηρεσίες πληρωμών για την παροχή συγκεντρωτικών πληροφοριών σχετικά με έναν ή περισσότερους λογαριασμούς πληρωμών που τηρεί ο χρήστης υπηρεσιών πληρωμών είτε σε άλλον ΠΥΠ είτε σε περισσότερους του ενός ΠΥΠ.

B 5 – Μετριάσμος συμβάντος

Ποιες ενέργειες/μέτρα έχουν ληφθεί μέχρι στιγμής ή πρόκειται να ληφθούν για την ανάκαμψη από το συμβάν; παρακαλείσθε να παράσχετε λεπτομέρειες σχετικά με τις ενέργειες που έχουν ληφθεί ή πρόκειται να ληφθούν για την προσωρινή αντιμετώπιση του συμβάντος.

Έχει ενεργοποιηθεί το σχέδιο συνέχισης δραστηριοτήτων ή/και το σχέδιο ανάκτησης; Παρακαλείσθε να αναφέρετε εάν έχουν ενεργοποιηθεί, και αν ναι, περιγράψτε λεπτομερώς τι έχει συμβεί (δηλ. πότε ενεργοποιήθηκαν και από τι αποτελούνταν τα εν λόγω σχέδια).

C – Τελική έκθεση

C 1 – Γενικά στοιχεία

Επικαιροποιήστε τις πληροφορίες της αρχικής έκθεσης και της ενδιάμεσης έκθεσης/των ενδιάμεσων εκθέσεων (περίληψη): παρακαλείσθε να παράσχετε περαιτέρω πληροφορίες σχετικά με το συμβάν, συμπεριλαμβανομένων των συγκεκριμένων αλλαγών που πραγματοποιήθηκαν στις πληροφορίες που παρέχονται με την ενδιάμεση έκθεση. Παρακαλείσθε επίσης να συμπεριλάβετε κάθε άλλη σχετική πληροφορία.

Εφαρμόζονται όλοι οι αρχικοί έλεγχοι; Παρακαλείσθε να αναφέρετε αν ο ΠΥΠ χρειάστηκε ή όχι να ακυρώσει ή να μετριάσει κάποιους ελέγχους οποτεδήποτε κατά τη διάρκεια του συμβάντος. Εάν αυτό συνέβη, παρακαλείσθε να αναφέρετε αν όλοι οι έλεγχοι επανήλθαν και, αν όχι, να εξηγήσετε στο πεδίο ελεύθερου κειμένου ποιοι έλεγχοι επανήλθαν και ποιο ήταν το πρόσθετο χρονικό διάστημα που απαιτήθηκε για την αποκατάστασή τους.

C 2 – Ανάλυση των πρωταρχικών αιτιών και παρακολούθηση

Ποια ήταν η πρωταρχική αιτία του συμβάντος, αν είναι ήδη γνωστή; Αναφέρετε ποια είναι η πρωταρχική αιτία του συμβάντος και, εάν δεν είναι ακόμη γνωστή, αυτή που είναι πιθανότερη. Πολλαπλές επιλογές είναι δυνατές. (Επισημαίνεται ότι η πρωταρχική αιτία του συμβάντος θα πρέπει να διακρίνεται από τις επιπτώσεις του συμβάντος.)

Κακόβουλη ενέργεια: σκόπιμες εξωτερικές ή εσωτερικές ενέργειες που στοχοποιούν τον ΠΥΠ. Οι εν λόγω αιτίες διακρίνονται στις ακόλουθες κατηγορίες:

Κακόβουλος κωδικός: π.χ. ιός, «σκουλήκι» (worm), «δούρειος ίππος» (Trojan), κατασκοπευτικό λογισμικό.

Συλλογή πληροφοριών: π.χ. «σάρωση» (scanning), «σνιφάρισμα» (sniffing), «κοινωνική μηχανική» (social engineering).

Διεισδύσεις: π.χ. παραβίαση προνομιούχου λογαριασμού, παραβίαση μη προνομιούχου λογαριασμού, παραβίαση εφαρμογής, «μποτ».

Επίθεση κατανεμημένης άρνησης υπηρεσίας (D/DoS): προσπάθεια να καταστεί μη διαθέσιμη μια διαδικτυακή υπηρεσία υπερφορτώνοντάς την με κίνηση από πολλαπλές πηγές.

Εκούσιες εσωτερικές ενέργειες: π.χ. δολιοφθορά, κλοπή.

Εκούσια εξωτερική υλική ζημία: π.χ. δολιοφθορά, επίθεση σε εγκαταστάσεις/κέντρα δεδομένων.

Ασφάλεια του περιεχομένου των πληροφοριών: μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση σε πληροφορίες, μη εξουσιοδοτημένη τροποποίηση πληροφοριών).

Δόλιες ενέργειες: μη εξουσιοδοτημένη χρήση πόρων και δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας, «μεταμφίεση» (masquerade), ηλεκτρονικό «ψάρεμα» (phishing).

Άλλες αιτίες (να προσδιοριστούν): η αιτία του συμβάντος δεν είναι καμία από τις ανωτέρω. Για την υποβολή περαιτέρω λεπτομερειών θα πρέπει να χρησιμοποιείται το πεδίο ελεύθερου κειμένου.

Αστοχία διαδικασίας: η αιτία του συμβάντος ήταν ο κακός σχεδιασμός ή εκτέλεση της διαδικασίας πληρωμής, οι έλεγχοι διεργασιών ή/και οι διεργασίες υποστήριξης (π.χ. της διεργασίας αλλαγής/μετεγκατάστασης, του ελέγχου, της διαμόρφωσης, της χωρητικότητας, της παρακολούθησης). Οι εν λόγω ενέργειες διακρίνονται στις ακόλουθες κατηγορίες:

Ανεπαρκής παρακολούθηση και έλεγχος: π.χ. σε σχέση με την εκτέλεση των εργασιών, τις ημερομηνίες λήξης του πιστοποιητικού, τις ημερομηνίες λήξης της άδειας, τις ημερομηνίες λήξης της διορθωτικής ενημέρωσης, τα καθορισμένα ανώτατα

αναγραφόμενα ισόποσα, τα επίπεδα πλήρωσης βάσεων δεδομένων, τη διαχείριση των δικαιωμάτων των χρηστών, την αρχή του διττού ελέγχου.

Θέματα επικοινωνίας: π.χ. μεταξύ συμμετεχόντων στην αγορά ή εντός του οργανισμού.

Ακατάλληλες λειτουργίες: π.χ. μη ανταλλαγή πιστοποιητικών, πλήρης απόκρυψη.

Ανεπαρκής διαχείριση αλλαγών: π.χ. μη ταυτοποιημένα σφάλματα διαμόρφωσης, εξάπλωση που περιλαμβάνει τις επικαιροποιήσεις, θέματα συντήρησης, απροσδόκητα σφάλματα.

Ανεπάρκεια εσωτερικών διαδικασιών και τεκμηρίωσης: π.χ. έλλειψη διαφάνειας σχετικά με τις λειτουργικές δυνατότητες, τις διεργασίες και την εμφάνιση δυσλειτουργιών, έλλειψη τεκμηρίωσης.

Θέματα ανάκαμψης: π.χ. διαχείριση έκτακτης ανάγκης, ανεπαρκή εφεδρικά συστήματα.

Άλλο (να προσδιοριστεί): η αιτία του συμβάντος δεν είναι καμία από τις ανωτέρω. Για την υποβολή περαιτέρω λεπτομερειών θα πρέπει να χρησιμοποιείται το πεδίο ελεύθερου κειμένου.

Αστοχία συστήματος: η αιτία του συμβάντος συνδέεται με ανεπαρκή σχεδιασμό, εκτέλεση, συστατικά στοιχεία, προδιαγραφές, ολοκλήρωση ή πολυπλοκότητα των συστημάτων, των δικτύων, των υποδομών και των βάσεων δεδομένων που υποστηρίζουν τη δραστηριότητα πληρωμών. Οι εν λόγω αιτίες διακρίνονται στις ακόλουθες κατηγορίες:

Αστοχία υλικού: αστοχία του υλικοτεχνολογικού εξοπλισμού που πραγματοποιεί τις διεργασίες ή/και αποθηκεύει τα δεδομένα που χρειάζονται οι ΠΥΠ για να διενεργούν τις δραστηριότητές τους που σχετίζονται με πληρωμές (π.χ. αστοχία σκληρών δίσκων, κέντρων δεδομένων, άλλης υποδομής).

Αστοχία δικτύου: αστοχία των δικτύων τηλεπικοινωνιών, είτε του δημόσιου είτε του ιδιωτικού τομέα, τα οποία επιτρέπουν την ανταλλαγή δεδομένων και πληροφοριών (π.χ. μέσω του διαδικτύου) κατά την εκτέλεση της διαδικασίας πληρωμής.

Προβλήματα βάσης δεδομένων: δομή δεδομένων που αποθηκεύει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και δεδομένα σχετικά με πληρωμές τα οποία απαιτούνται για την εκτέλεση πράξεων πληρωμών.

Αστοχία λογισμικού/εφαρμογής: αστοχίες προγραμμάτων, λειτουργικών συστημάτων κ.λπ. τα οποία υποστηρίζουν την παροχή υπηρεσιών πληρωμών από τον ΠΥΠ (π.χ. δυσλειτουργίες, άγνωστες λειτουργίες).

Υλική ζημία: π.χ. ακούσια ζημία που προκαλείται από ανεπαρκείς συνθήκες ασφάλειας, κατασκευαστικές εργασίες.

Άλλη αιτία (να προσδιοριστεί): η αιτία του συμβάντος δεν είναι καμία από τις ανωτέρω. Για την υποβολή περαιτέρω λεπτομερειών θα πρέπει να χρησιμοποιείται το πεδίο ελεύθερου κειμένου.

Ανθρώπινο σφάλμα: το συμβάν προκλήθηκε από ακούσιο σφάλμα ενός ατόμου, είτε στο πλαίσιο της διαδικασίας πληρωμής (π.χ. αναφόρτωση λανθασμένου φακέλου πληρωμών στο σύστημα πληρωμών) είτε με κάποιο τρόπο σε σχέση με αυτήν (π.χ. διακοπή της τροφοδοσίας ρεύματος και αναστολή της δραστηριότητας πληρωμών). Οι εν λόγω αιτίες διακρίνονται στις ακόλουθες κατηγορίες:

Ακούσιες: π.χ. λάθη, σφάλματα, παραλείψεις, έλλειψη πείρας και γνώσεων.

Αδράνεια: π.χ. λόγω έλλειψης ικανοτήτων, γνώσεων, πείρας, επίγνωσης.

Ανεπαρκείς πόροι: π.χ. έλλειψη ανθρώπινων πόρων, διαθεσιμότητας προσωπικού.

Άλλη αιτία (να προσδιοριστεί): η αιτία του συμβάντος δεν είναι καμία από τις ανωτέρω. Για την υποβολή περαιτέρω λεπτομερειών θα πρέπει να χρησιμοποιείται το πεδίο ελεύθερου κειμένου.

Εξωτερικό συμβάν: η αιτία συνδέεται με συμβάντα εν γένει εκτός του ελέγχου του οργανισμού. Οι εν λόγω αιτίες διακρίνονται στις ακόλουθες κατηγορίες:

Αστοχία προμηθευτή/παρόχου τεχνικής υπηρεσίας: π.χ. διακοπή ισχύος, διακοπή σύνδεσης με το διαδίκτυο, νομικά θέματα, επιχειρηματικά θέματα, εξαρτήσεις υπηρεσίας.

Ανωτέρα βία: π.χ. διακοπή ισχύος, πυρκαγιές, φυσικά αίτια όπως σεισμοί, πλημμύρες, έντονος υετός, σφοδρός άνεμος.

Άλλη αιτία (να προσδιοριστεί): η αιτία του συμβάντος δεν είναι καμία από τις ανωτέρω. Για την υποβολή περαιτέρω λεπτομερειών θα πρέπει να χρησιμοποιείται το πεδίο ελεύθερου κειμένου.

Άλλη αιτία: η αιτία του συμβάντος δεν είναι καμία από τις ανωτέρω. Για την υποβολή περαιτέρω λεπτομερειών θα πρέπει να χρησιμοποιείται το πεδίο ελεύθερου κειμένου.

Άλλες συναφείς πληροφορίες σχετικά με την πρωταρχική αιτία: παρακαλείσθε να παράσχετε τυχόν πρόσθετες λεπτομέρειες σχετικά με την πρωταρχική αιτία, συμπεριλαμβανομένων των προκαταρκτικών συμπερασμάτων που προέκυψαν από την ανάλυση της πρωταρχικής αιτίας.

Κύριες διορθωτικές ενέργειες/μέτρα που ελήφθησαν ή πρόκειται να ληφθούν για την αποφυγή της επανάληψης του συμβάντος στο μέλλον, εάν είναι ήδη γνωστά: παρακαλείσθε να περιγράψετε τις κύριες ενέργειες που έχουν αναληφθεί ή πρόκειται να αναληφθούν για να αποτραπεί η μελλοντική επανάληψη του συμβάντος.

C 3 – Πρόσθετες πληροφορίες

Υπήρξε ανταλλαγή πληροφοριών με άλλους ΠΥΠ σχετικά με το συμβάν για ενημερωτικούς σκοπούς; παρακαλείσθε να αναφέρετε συνοπτικά με ποιους ΠΥΠ υπήρξε επικοινωνία, είτε επίσημα είτε ανεπίσημα, προκειμένου να ενημερωθούν για το συμβάν, παρέχοντας λεπτομέρειες για τους ΠΥΠ που ενημερώθηκαν, τις πληροφορίες που ανταλλάχθηκαν και τους βασικούς λόγους για την ανταλλαγή των εν λόγω πληροφοριών.

Έχουν κινηθεί νομικές διαδικασίες κατά του ΠΥΠ; παρακαλείσθε να αναφέρετε εάν κατά τη στιγμή της συμπλήρωσης της τελικής έκθεσης έχουν κινηθεί νομικές διαδικασίες κατά του ΠΥΠ (π.χ. έχει παραπεμφθεί στο δικαστήριο ή έχασε την άδειά του) λόγω του συμβάντος.

Αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της αναληφθείσας ενέργειας: παρακαλείσθε να συμπεριλάβετε, κατά περίπτωση, αυτοαξιολόγηση σχετικά με την αποτελεσματικότητα των ενεργειών που αναλήφθηκαν κατά τη διάρκεια του συμβάντος, συμπεριλαμβανομένων των τυχόν διδαγμάτων που αντλήθηκαν από το συμβάν.