EBA/GL/2017/10

19/12/2017

Usmernenia

k oznamovaniu a závažných incidentov podľa smernice (EÚ) 2015/2366 o platobných službách (PSD2)

1. Povinnosti týkajúce sa dodržiavania súladu (compliance) s predpismi a ohlasovacia povinnosť

Štatút týchto usmernení

1. Tento dokument obsahuje usmernenia vydané podľa článku 16 nariadenia (EÚ) č. 1093/2010[1]. Podľa článku 16 ods. 3 nariadenia č. 1093/2010 príslušné orgány a finančné inštitúcie vynaložia všetko úsilie na dodržanie týchto usmernení a odporúčaní.

2. Tieto usmernenia zahŕňajú názor EBA na príslušné postupy dohľadu v rámci Európskeho systému finančného dohľadu alebo na spôsob uplatňovania právnych predpisov Únie v konkrétnej oblasti. Príslušné orgány, ako sú vymedzené v článku 4 ods. 2 nariadenia (EÚ) č. 1093/2010, na ktoré sa tieto usmernenia vzťahujú, ich majú dodržiavať tak, že ich začlenia do svojich postupov dohľadu podľa potreby (napr. zmenou svojho právneho rámca alebo postupov dohľadu), a to aj v prípade, keď sú tieto usmernenia zamerané prevažne na banky.

Požiadavky na vykazovanie

3. Podľa článku 16 ods. 3 nariadenia (EÚ) č. 1093/2010 musia príslušné orgány oznámiť EBA, či tieto usmernenia dodržiavajú alebo majú v úmysle dodržať, alebo musia uviesť dôvody ich nedodržania do 19/02/2018. Ak do tohto dátumu nebude doručené žiadne oznámenie, EBA sa bude domnievať, že ich príslušné orgány nedodržiavajú. Oznámenia sa majú zaslať prostredníctvom formulára dostupného na adrese compliance@eba.europa.eu spolu s označením „EBA/GL/2017/10“. Tieto oznámenia majú príslušnému orgánu predkladať osoby, ktoré sú oprávnené podávať správy o dodržaní v mene svojich príslušných orgánov. Akúkoľvek zmenu stavu dodržiavania ustanovení treba takisto oznámiť EBA.

4. Oznámenia budú uverejnené na webovej stránke EBA v súlade s článkom 16 ods. 3.

[1] Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1093/2010 z 24. novembra 2010, ktorým sa zriaďuje Európsky orgán dohľadu (Európsky orgán pre bankovníctvo) a ktorým sa mení a dopĺňa rozhodnutie č. 716/2009/ES a zrušuje rozhodnutie Komisie 2009/78/ES (Ú. v. EÚ L 331, 15.12.2010. s. 12).

2. Predmet úpravy, rozsah pôsobnosti a vymedzenia pojmov

Predmet úpravy

5. Tieto usmernenia vychádzajú z mandátu udelenému orgánu EBA v článku 96 ods. 3 smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2366 z 25. novembra 2015 o platobných službách na vnútornom trhu, ktorou sa menia smernice 2002/65/ES, 2009/110/ES a 2013/36/EÚ a nariadenie (EÚ) č. 1093/2010 a ktorou sa zrušuje smernica 2007/64/ES (ďalej len smernica „PSD2“).

6. V týchto usmerneniach sa stanovujú najmä kritériá na klasifikáciu závažných prevádzkových alebo bezpečnostných incidentov poskytovateľov platobných služieb, ako aj formát a postupy, ktoré majú dodržiavať pri oznamovaní takýchto incidentov príslušnému orgánu v domovskom členskom štáte, podľa článku 96 ods. 1 uvedenej smernice.

7. Okrem toho sa tieto usmernenia zaoberajú spôsobom, akým by mali príslušné orgány posudzovať relevantnosť incidentu, a podrobné informácie uvedené v hláseniach o incidentoch, ktoré podľa článku 96 ods. 2 uvedenej smernice súčasne oznamujú aj iným vnútroštátnym orgánom.

8. Tieto usmernenia sa venujú aj súčasnému poskytovaniu relevantných podrobných informácií o oznámených incidentoch orgánu EBA a ECB s cieľom podporiť spoločný a jednotný prístup.

Rozsah uplatňovania

9. Tieto usmernenia sa uplatňujú v súvislosti s klasifikáciou a oznamovaním závažných prevádzkových alebo bezpečnostných incidentov v súlade s článkom 96 smernice (EÚ) 2015/2366.

10. Vzťahujú sa na všetky incidenty zahrnuté do vymedzenia pojmu „závažný prevádzkový alebo bezpečnostný incident“, ktorý sa týka možných úmyselných alebo náhodných externých aj interných udalostí.

11. Tieto usmernenia sa uplatňujú aj v prípadoch, ak závažný prevádzkový alebo bezpečnostný incident vznikne mimo Únie (napr. ak incident vznikne v materskej spoločnosti alebo dcérskej spoločnosti so sídlom mimo Únie) a ovplyvní platobné služby poskytované poskytovateľom platobných služieb so sídlom v Únii, a to buď priamo (službu súvisiacu s platbou vykonáva dotknutá spoločnosť mimo Únie), alebo nepriamo (v dôsledku incidentu je určitým spôsobom ohrozená kapacita poskytovateľa platobných služieb naďalej vykonávať svoju platobnú činnosť).

Adresáti

12. Prvý súbor usmernení (oddiel 4) je určený poskytovateľom platobných služieb, ako je to vymedzené v článku 4 bode 11 smernice (EÚ) 2015/2366 a ako je to uvedené v článku 4 bode 1 nariadenia (EÚ) č. 1093/2010.

13. Druhý a tretí súbor usmernení (oddiely 5 a 6) sú určené príslušným orgánom, ako sú vymedzené v článku 4 bode 2 písm. i) nariadenia (EÚ) č. 1093/2010.

Vymedzenie pojmov

14. Pokiaľ nie je uvedené inak, pojmy používané a vymedzené v smernici (EÚ) 2015/2366 majú v týchto usmerneniach rovnaký význam. Na účely týchto usmernení sa okrem toho platia tieto vymedzenia pojmov:

Prevádzkový alebo bezpečnostný incident	Ojedinelá udalosť alebo rad navzájom súvisiacich udalostí, ktoré poskytovateľ platobných služieb neplánoval a ktoré majú alebo pravdepodobne budú mať nepriaznivý vplyv na integritu, dostupnosť, dôvernosť, hodnovernosť a/alebo kontinuitu služieb súvisiacich s platbami.
Integrita	Vlastnosť, ktorá znamená, že je zabezpečená presnosť a úplnosť aktív (vrátane údajov).
Dostupnosť	Vlastnosť, ktorá znamená, že služby súvisiace s platbami sú prístupné používateľom platobných služieb a títo používatelia ich môžu využívať.
Dôvernosť	Vlastnosť, ktorá znamená, že informácie sa nezverejnia ani nesprístupnia neoprávneným osobám, subjektom či procesom.
Hodnovernosť	Vlastnosť, ktorá znamená, že zdroj je naozaj tým, za čo sa vydáva.
Kontinuita	Vlastnosť, ktorá znamená, že procesy, úlohy a aktíva organizácie potrebné na poskytovanie služieb súvisiacich s platbami sú plne prístupné a prebiehajú na prijateľných, vopred stanovených úrovniach.
Služby súvisiace s platbami	Každá ekonomická činnosť v zmysle článku 4 bodu 3 smernice PSD2 a všetky potrebné odborné podporné úlohy na správne poskytovanie platobných služieb.

3. Vykonávanie

Dátum začiatku uplatňovania

15. Tieto usmernenia sa uplatňujú od 13. januára 2018.

4. Usmernenia určené poskytovateľom platobných služieb k oznamovaniu závažných prevádzkových alebo bezpečnostných incidentov príslušnému orgánu v domovskom členskom štáte

Usmernenie 1: Klasifikácia závažného incidentu

1.1. Poskytovatelia platobných služieb by mali klasifikovať ako závažné také prevádzkové alebo bezpečnostné incidenty, ktoré spĺňajú

a. jedno alebo viaceré kritériá na tzv. úrovni väčšieho vplyvu alebo

b. tri alebo viaceré kritériá na tzv. úrovni menšieho vplyvu,

ako je to stanovené v GL 1.4 a posúdené podľa týchto usmernení.

1.2. Poskytovatelia platobných služieb by mali posúdiť prevádzkový alebo bezpečnostný incident podľa nasledujúcich kritérií a ich súvisiacich ukazovateľov:

i. Dotknuté transakcie

Poskytovatelia platobných služieb by mali určiť celkovú hodnotu dotknutých transakcií, ako aj počet ohrozených platieb ako percentuálny podiel bežnej úrovne platobných transakcií vykonaných v rámci dotknutých platobných služieb.

ii. Dotknutí používatelia platobných služieb

Poskytovatelia platobných služieb by mali určiť počet dotknutých používateľov platobných služieb, a to v absolútnom vyjadrení, ako aj percentuálnom pomere k celkovému počtu používateľov platobných služieb.

iii. Výpadok služby

Poskytovatelia platobných služieb by mali určiť časové obdobie, počas ktorého bude služba pre používateľa platobnej služby pravdepodobne nedostupná, alebo počas ktorého nebude môcť poskytovateľ platobnej služby vykonať platobný príkaz v zmysle článku 4 bodu 13 smernice PSD2.

iv. Hospodársky vplyv

Poskytovatelia platobných služieb by mali holisticky určiť finančné náklady spojené s incidentom a zohľadniť absolútne vyjadrenie a v prípade potreby aj relatívny význam

týchto nákladov, pokiaľ ide o veľkosť poskytovateľa platobných služieb (t. j. vzhľadom na kapitál Tier 1 poskytovateľa platobných služieb).

v. Vysoká miera vnútornej eskalácie

Poskytovatelia platobných služieb by mali určiť, či tento incident bol alebo pravdepodobne bude nahlásený vedúcim pracovníkom.

vi. Iní potenciálne dotknutí poskytovatelia platobných služieb alebo relevantné infraštruktúry

Poskytovatelia platobných služieb by mali určiť pravdepodobné systémové vplyvy incidentu, t. j. jeho potenciál zasiahnuť okrem pôvodne dotknutého poskytovateľa platobných služieb aj iných poskytovateľov platobných služieb, infraštruktúry finančných trhov a/alebo kartové schémy.

vii. Vplyv na dobré meno

Poskytovatelia platobných služieb by mali určiť, ako môže incident ohroziť dôveru používateľov v samotného poskytovateľa platobných služieb, a vo všeobecnosti súvisiacu službu alebo trh ako taký.

1.3. Poskytovatelia platobných služieb by mali vypočítať hodnotu ukazovateľov podľa tejto metodiky:

i. Dotknuté transakcie

Vo všeobecnosti platí, že poskytovatelia platobných služieb by mali pod pojmom „dotknutá transakcia“ chápať všetky domáce a cezhraničné transakcie, ktoré boli alebo pravdepodobne budú priamo či nepriamo dotknuté incidentom, a najmä tie transakcie, ktoré nebolo možné iniciovať alebo spracovať, transakcie, v prípade ktorých bol zmenený obsah platobnej správy, a transakcie, pre ktoré bol príkaz vystavený podvodne (či už prostriedky boli, alebo neboli získané späť).

Poskytovatelia platobných služieb by mali okrem toho chápať bežnú úroveň platobných transakcií ako ročný denný priemer domácich a cezhraničných platobných transakcií vykonávaných tými istými platobnými službami, ktoré boli dotknuté incidentom, pričom pri výpočte sa za referenčné obdobie považuje predchádzajúci rok. Ak poskytovatelia platobných služieb nepovažujú tento údaj za reprezentatívny (napr. z dôvodu sezónnosti), mali by použiť inú, reprezentatívnejšiu metriku a príslušnému orgánu oznámiť zdôvodnenie tohto prístupu v zodpovedajúcej časti vzorového formulára (pozri prílohu 1).

ii. Dotknutí používatelia platobných služieb

Poskytovatelia platobných služieb by mali pod pojmom „dotknutí používatelia platobných služieb“ rozumieť všetkých zákazníkov (domácich alebo zahraničných, spotrebiteľov alebo spoločnosti), ktorí majú zmluvu s dotknutým poskytovateľom platobných služieb, ktorá im zaručuje prístup k dotknutej platobnej službe, a ktorí utrpeli alebo pravdepodobne utrpia škody v dôsledku incidentu. Poskytovatelia platobných služieb by mali počet používateľov platobných služieb, ktorí počas trvania incidentu mohli používať platobnú službu, určiť na základe odhadov vyplývajúcich z minulej činnosti.

V prípade skupín by mal každý poskytovateľ platobných služieb vziať do úvahy iba vlastných používateľov platobných služieb. V prípade, že poskytovateľ platobných služieb ponúka prevádzkové služby ostatným, mal by vziať do úvahy iba vlastných používateľov platobných služieb (ak existujú) a poskytovatelia platobných služieb, ktorí sú príjemcami týchto prevádzkových služieb, by mali posúdiť incident vo vzťahu k vlastným používateľom platobných služieb.

Poskytovatelia platobných služieb by mali okrem toho za celkový počet používateľov platobných služieb považovať súhrnný údaj o domácich a cezhraničných používateľoch platobných služieb, s ktorými sú zmluvne viazaní v čase incidentu (alebo najnovší dostupný údaj) a ktorí majú prístup k dotknutej platobnej službe, a to bez ohľadu na ich veľkosť alebo na to, či sa považujú za aktívnych alebo pasívnych používateľov platobných služieb.

iii. Výpadok služby

Poskytovatelia platobných služieb by mali zohľadniť časové obdobie, počas ktorého sa zaznamenal alebo pravdepodobne zaznamená výpadok úlohy, procesu alebo kanálu v súvislosti s poskytovaním platobných služieb, a tým zabrániť i) iniciovaniu a/alebo vykonaniu platobnej služby a/alebo ii) prístupu k platobnému účtu. Poskytovatelia platobných služieb by mali počítať čas výpadku služby od chvíle jeho začatia a mali by zohľadniť časové intervaly, počas ktorých vykonávajú svoje činnosti potrebné na realizáciu platobných služieb, a v prípade potreby aj obdobia, keď majú zatvorené a keď sa vykonáva údržba. Ak poskytovatelia platobných služieb nie sú schopní určiť, kedy sa výpadok služby začal, mali by výnimočne čas výpadku služby počítať od chvíle zistenia výpadku.

iv. Hospodársky vplyv

Poskytovatelia platobných služieb by mali zohľadniť náklady, ktoré možno priamo spojiť s incidentom, ale aj tie, ktoré sa ho týkajú nepriamo. Poskytovatelia platobných služieb by mali okrem iného zohľadniť vyvlastnené finančné prostriedky alebo aktíva, reprodukčnú obstarávaciu cenu hardvéru alebo softvéru, ďalšie forenzné náklady alebo náklady na nápravu, poplatky za nedodržanie zmluvných povinností, sankcie, externé záväzky a straty príjmov. Pokiaľ ide o nepriame náklady, poskytovatelia platobných služieb by mali zohľadniť iba tie z nich, ktoré sú už známe alebo veľmi pravdepodobne vzniknú.

v. *Vysoká miera vnútornej eskalácie*

Poskytovatelia platobných služieb by mali zohľadniť, či bol, alebo pravdepodobne bude v dôsledku vplyvu na služby súvisiace s platbami o incidente informovaný riaditeľ pre informačné systémy (alebo osoba v podobnej funkcii), a to mimo pravidelného postupu oznamovania a priebežne počas trvania incidentu. Poskytovatelia platobných služieb by mali okrem toho zohľadniť, či sa v dôsledku vplyvu incidentu na služby súvisiace s platbami spustil alebo pravdepodobne spustí krízový režim.

vi. *Iní potenciálne dotknutí poskytovatelia platobných služieb alebo relevantné infraštruktúry*

Poskytovatelia platobných služieb by mali posúdiť vplyv incidentu na finančný trh, pod ktorým sa rozumejú infraštruktúry finančných trhov a/alebo kartové schémy, ktoré tieto,

ako aj iných poskytovateľov platobných služieb podporujú. Poskytovatelia platobných služieb by mali posúdiť, či sa incident zopakoval, alebo je pravdepodobné, že sa zopakuje v prípade ostatných poskytovateľov platobných služieb, či mal vplyv, alebo pravdepodobne bude mať vplyv na bezproblémové fungovanie infraštruktúr finančných trhov, a či ohrozil, alebo pravdepodobne ohrozí riadnu prevádzku finančného systému ako celku. Poskytovatelia platobných služieb by nemali zabúdať na rôzne rozmery incidentu, ako napríklad to, či sú dotknuté súčasti/dotknutý softvér proprietárne alebo všeobecne dostupné, či je ohrozená sieť interná alebo externá a či poskytovateľ platobných služieb prestal, alebo pravdepodobne prestane plniť svoje povinnosti v rámci infraštruktúr finančných trhov, ktorých je členom.

vii. *Vplyv na dobré meno*

Poskytovatelia platobných služieb by mali zvážiť úroveň viditeľnosti, ktorú podľa ich najlepšieho vedomia incident dosiahol alebo pravdepodobne dosiahne na trhu. Poskytovatelia platobných služieb by mali zvážiť pravdepodobnosť, že incident spôsobí spoločnosti ujmu, čo je dobrým ukazovateľom schopnosti poškodiť ich dobré meno. Poskytovatelia platobných služieb by mali vziať do úvahy, či i) incident ovplyvnil viditeľný proces, a preto sa pravdepodobne dostane alebo už dostal do pozornosti médií (nielen tradičných médií ako noviny, ale aj blogov, sociálnych sietí atď.), ii) došlo, alebo pravdepodobne dôjde k nesplneniu regulačných povinností, iii) došlo, alebo pravdepodobne dôjde k porušeniu sankcií, alebo iv) či sa už rovnaký incident v minulosti vyskytol.

1.4. Poskytovatelia platobných služieb by mali posúdiť incident tak, že pre každé kritérium určia, či sa pred vyriešením incidentu dosiahli, alebo pravdepodobne dosiahnu relevantné prahové hodnoty uvedené v tabuľke 1.

Tabuľka 1: Prahové hodnoty

Kritériá	Úroveň menšieho vplyvu	Úroveň väčšieho vplyvu
Dotknuté transakcie	> 10 % bežnej úrovne transakcií (v zmysle počtu transakcií) poskytovateľa platobných služieb **a** > 100 000 EUR	> 25 % bežnej úrovne transakcií (v zmysle počtu transakcií) poskytovateľa platobných služieb **alebo** > 5 miliónov EUR
Dotknutí používatelia platobných služieb	> 5 000 **a** > 10 % používateľov platobných služieb poskytovateľa platobných služieb	> 50 000 **alebo** > 25 % používateľov platobných služieb poskytovateľa platobných služieb
Výpadok služby	> 2 hodiny	Neuvádza sa
Hospodársky vplyv	Neuvádza sa	> max. (0,1 % kapitálu Tier 1*, 200 000 EUR) **alebo** > 5 miliónov EUR
Vysoká miera vnútornej eskalácie	Áno	Áno a pravdepodobne sa zavedie krízový režim (alebo ekvivalentný)

Iní potenciálne dotknutí poskytovatelia platobných služieb alebo relevantné infraštruktúry	Áno	Neuvádza sa
Vplyv na dobré meno	Áno	Neuvádza sa

* Kapitál Tier 1 sa vymedzuje v článku 25 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 575/2013 z 26. júna 2013 o prudenciálnych požiadavkách na úverové inštitúcie a investičné spoločnosti a o zmene nariadenia (EÚ) č. 648/2012.

1.5. Poskytovatelia platobných služieb by mali používať odhady, ak nemajú k dispozícii skutočné údaje, o ktoré by sa mohlo oprieť ich posúdenie, či sa daná prahová hodnota dosiahla, alebo sa pravdepodobne dosiahne pred vyriešením incidentu (napr. by sa to mohlo stať počas úvodnej fázy vyšetrovania).

1.6. Poskytovatelia platobných služieb by mali toto posúdenie vykonávať počas trvania incidentu nepretržite, aby mohli zistiť všetky možné zmeny stavu smerom nahor (z nezávažného na závažný) aj nadol (zo závažného na nezávažný).

Usmernenie 2: Postup oznamovania

2.1. Poskytovatelia platobných služieb by mali zhromaždiť všetky relevantné informácie, vypracovať oznámenie o incidente pomocou vzorového formulára uvedeného v prílohe 1 a predložiť ho príslušnému orgánu v domovskom členskom štáte. Poskytovatelia platobných služieb by mali vyplniť vzorový formulár podľa pokynov uvedených v prílohe 1.

2.2. Poskytovatelia platobných služieb by mali použiť rovnaký vzorový formulár na informovanie príslušného orgánu počas trvania incidentu (napr. v podobe úvodných, priebežných a záverečných správ, ako je to uvedené v odsekoch 2.7 až 2.21). Poskytovatelia platobných služieb by mali vypĺňať vzorový formulár postupne a s vyvinutím čo najväčšieho úsilia, podľa toho ako sa počas interného vyšetrovania získavajú ďalšie nové informácie.

2.3. Poskytovatelia platobných služieb by mali príslušnému orgánu v domovskom členskom štáte v prípade potreby predložiť aj kópiu informácií poskytnutých (alebo informácií, ktoré sa poskytnú) vlastným používateľom, ako sa stanovuje v článku 96 ods. 1 druhom pododseku smernice PSD2, a to hneď ako sú informácie k dispozícii.

2.4. Poskytovatelia platobných služieb by mali príslušnému orgánu v domovskom členskom štáte poskytnúť všetky ďalšie informácie, ak sú k dispozícii a považujú sa za relevantné, a to priložením doplňujúcej dokumentácie k štandardizovanému vzorovému formuláru v podobe jednej alebo viacerých príloh.

2.5. Poskytovatelia platobných služieb by mali odpovedať na všetky žiadosti príslušného orgánu v domovskom členskom štáte a poskytnúť ďalšie informácie alebo objasnenia týkajúce sa už predloženej dokumentácie.

2.6. Poskytovatelia platobných služieb by mali za každých okolností zachovávať dôvernosť a integritu informácií, ktoré si vymieňajú s príslušným orgánom v domovskom členskom štáte, a riadne sa tiež autentifikovať voči príslušnému orgánu v domovskom členskom štáte.

Úvodná správa

2.7. Poskytovatelia platobných služieb by mali predložiť príslušnému orgánu v domovskom členskom štáte úvodnú správu v momente, keď sa prvýkrát zistí závažný prevádzkový alebo bezpečnostný incident.

2.8. Poskytovatelia platobných služieb by mali úvodnú správu odoslať príslušnému orgánu do štyroch hodín od momentu, keď sa prvýkrát zistí závažný prevádzkový alebo bezpečnostný incident, alebo pokiaľ je známe, že kanály príslušného orgánu na odovzdávanie oznámení nebudú v danom čase dostupné alebo v prevádzke, čo najskôr po ich opätovnom sprístupnení alebo sprevádzkovaní.

2.9. Poskytovatelia platobných služieb by mali predložiť príslušnému orgánu v domovskom členskom štáte úvodnú správu aj v prípade, ak sa predtým nezávažný incident stane závažným. V tomto konkrétnom prípade by mali poskytovatelia platobných služieb odoslať úvodnú správu príslušnému orgánu ihneď po zistení zmeny stavu, alebo pokiaľ je známe, že kanály príslušného orgánu na odovzdávanie oznámení nebudú v danom čase dostupné alebo v prevádzke, čo najskôr po ich opätovnom sprístupnení alebo sprevádzkovaní.

2.10. Poskytovatelia platobných služieb by mali do úvodných správ začleniť informácie z hlavičky (t. j. oddielu A vzorového formulára), čiže niektoré základné charakteristiky incidentu a jeho očakávané dôsledky na základe informácií , ktoré sú dostupné ihneď po jeho zistení alebo zmene klasifikácie. Poskytovatelia platobných služieb by mali použi odhady, ak nemajú k dispozícii skutočné údaje. Poskytovatelia platobných služieb by mali vo svojej úvodnej správy uviesť aj dátum najbližšej aktualizácie, ktorý by mal byť čo najskorší, a v nijakom prípade nie neskorší ako tri pracovné dni.

Priebežná správa

2.11. Poskytovatelia platobných služieb by mali priebežné správy predkladať vždy, keď sa domnievajú, že sa aktualizoval príslušný stav, minimálne však k dátumu ďalšej aktualizácie uvedenej v predchádzajúcej správe (úvodnej alebo predchádzajúcej priebežnej).

2.12. Poskytovatelia platobných služieb by mali príslušnému orgánu predložiť prvú priebežnú správu s podrobnejším opisom incidentu a jeho dôsledkov (oddiel B vzorového formulára). Poskytovatelia platobných služieb by mali okrem toho vypracovať ďalšie priebežné správy pri aktualizácii informácií už poskytnutých v oddieloch A a B vzorového formulára

prinajmenšom v prípadoch, keď od predchádzajúceho oznámenia zistia nové relevantné informácie alebo závažné zmeny (napr. incident eskaloval alebo sa zmiernil, identifikujú sa nové príčiny alebo sa prijmú opatrenia na riešenie problému). Poskytovatelia platobných služieb by mali v každom prípade vypracovať priebežnú správu na žiadosť príslušného orgánu v domovskom členskom štáte.

2.13. Tak ako v prípade úvodných správ, ak nemajú poskytovatelia platobných služieb k dispozícii skutočné údaje, mali by použiť odhady.

2.14. Poskytovatelia platobných služieb by okrem toho mali v každej úvodnej správe uviesť aj dátum najbližšej aktualizácie, ktorý by mal byť čo najskorší a a v nijakom prípade nie neskorší ako tri pracovné dni. Ak poskytovateľ platobných služieb nemôže dodržať odhadovaný dátum najbližšej aktualizácie, mal by sa obrátiť na príslušný orgán a vysvetliť mu dôvody oneskorenia, navrhnúť nový reálny termín na predloženie informácií (najviac tri pracovné dni) a zaslať novú priebežnú správu, ktorá aktualizuje výlučne informácie o predpokladanom dátume najbližšej aktualizácie.

2.15. Poskytovatelia platobných služieb by mali odoslať poslednú priebežnú správu po obnovení bežných činností a návrate ekonomickej činnosti do normálneho stavu, o čom v správe informujú príslušný orgán. Poskytovatelia platobných služieb by mali za návrat ekonomickej činnosti do normálneho stavu považovať situáciu, keď je činnosť/prevádzka obnovená na rovnakú úroveň služieb/podmienok, akú vymedzil poskytovateľ platobných služieb alebo aká sa stanovila v dohode o úrovni poskytovaných služieb, pokiaľ ide o časy spracovania, kapacitu, bezpečnostné požiadavky atď., a keď sa už neuplatňujú pohotovostné opatrenia.

2.16. Ak sa ekonomická činnosť vráti do normálneho stavu do štyroch hodín od zistenia incidentu, poskytovatelia platobných služieb by mali predložiť úvodnú aj poslednú priebežnú správu zároveň (t. j. vyplniť oddiely A a B vzorového formulára) počas uvedenej štvorhodinovej lehoty.

Záverečná správa

2.17. Poskytovatelia platobných služieb by mali záverečnú správu odoslať po vykonaní analýzy hlavných príčin (bez ohľadu na to, či už boli vykonané zmierňovacie opatrenia alebo zistená konečná hlavná príčina) a keď sú k dispozícii skutočné údaje, ktoré nahradia odhady.

2.18. Poskytovatelia platobných služieb by mali záverečnú správu doručiť príslušnému orgánu maximálne do dvoch týždňov od návratu ekonomickej činnosti do normálneho stavu. Poskytovatelia platobných služieb, ktorí potrebujú predĺženie tejto lehoty (napr. ešte nie sú k dispozícii skutočné údaje o vplyve), by sa mali obrátiť na príslušný orgán ešte pred uplynutím termínu a poskytnúť primerané odôvodnenie oneskorenia, ako aj nový odhadovaný dátum predloženia záverečnej správy.

2.19. Ak sú poskytovatelia platobných služieb schopní predložiť všetky potrebné informácie v záverečnej správe (t. j. oddiel C vzorového formulára) do štyroch hodín od zistenia

incidentu, mali by vynaložiť úsilie v záujme toho, aby v úvodnej správe poskytli informácie týkajúce sa úvodnej, poslednej priebežnej aj záverečnej správy.

2.20. Poskytovatelia platobných služieb by mali vynaložiť úsilie v záujme toho, aby vo svojich záverečných správach uviedli úplné informácie, t. j. i) skutočné údaje o vplyve namiesto odhadov (ako aj ostatné potrebné aktualizácie v oddieloch A a B vzorového formulára) a ii) oddiel C vzorového formulára, ktorý obsahuje hlavné príčiny, ak sú už známe, a súhrn prijatých opatrení alebo opatrení, ktoré sa plánujú prijať, na odstránenie problému a zabránenie výskytu problému v budúcnosti.

2.21. Poskytovatelia platobných služieb by mali záverečnú správu odoslať aj vtedy, ak na základe priebežného posudzovania incidentu zistili, že oznámený incident už nespĺňa kritériá, na základe ktorých sa má považovať za závažný, a pred vyriešením ich pravdepodobne ani spĺňať nebude. V takom prípade by poskytovatelia platobných služieb mali odoslať záverečnú správu čo najskôr po zistení tejto okolnosti, v každom prípade však do predpokladaného dátumu stanoveného pre nasledujúcu správu. V tejto konkrétnej situácii by mali poskytovatelia platobných služieb namiesto vyplnenia oddielu C vzorového formulára začiarknuť políčko „incident preklasifikovaný na nezávažný“ a vysvetliť dôvody na toto zníženie klasifikácie.

Usmernenie 3: Delegované a konsolidované oznamovanie

3.1. Ak to príslušný orgán povoľuje, poskytovatelia platobných služieb, ktorí chcú delegovať oznamovacie povinnosti podľa smernice PSD2 na tretiu stranu, by mali informovať príslušný orgán v domovskom členskom štáte a zabezpečiť splnenie týchto podmienok:

a. Rozdelenie povinností jednotlivých strán sa jednoznačne vymedzuje vo formálnej zmluve a v prípade potreby v existujúcich interných ustanoveniach skupiny, ktoré upravujú delegované oznamovanie medzi poskytovateľom platobných služieb treťou stranou. Konkrétne sa v nich jednoznačne uvádza, že bez ohľadu na možné delegovanie oznamovacích povinností je za splnenie požiadaviek stanovených v článku 96 smernice PSD2 a za obsah informácií poskytnutých príslušnému orgánu v domovskom členskom štáte v plnej miere zodpovedný dotknutý poskytovateľ platobných služieb.

b. Delegovanie je v súlade s požiadavkami na externé zabezpečovanie činností v prípade dôležitých prevádzkových funkcií, ako je to stanovené

i. v článku 19 ods. 6 smernice PSD2, pokiaľ ide o platobné inštitúcie a inštitúcie elektronických peňazí, ktorý sa uplatňuje *mutatis mutandis* v súlade s článkom 3 smernice 2009/110/ES (o elektronickom peňažníctve); alebo

ii. v usmerneniach CEBS týkajúcich sa externého zabezpečovania činností súvisiacich s úverovými inštitúciami.

c. Informácie sa predkladajú príslušnému orgánu v domovskom členskom štáte vopred a v každom prípade sa dodržia termíny a postupy stanovené príslušným orgánom, ak existujú.

d. Riadne sa zabezpečí dôvernosť citlivých údajov, ako aj kvalita, jednotnosť, integrita a spoľahlivosť informácií, ktoré sa majú poskytnúť príslušnému orgánu.

3.2. Poskytovatelia platobných služieb, ktorí chcú povoliť určenej tretej strane konsolidované plnenie oznamovacích povinností (t. j. predloženie jednej správy týkajúcej sa viacerých poskytovateľov platobných služieb, v prípade ktorých sa vyskytol rovnaký závažný prevádzkový alebo bezpečnostný incident), by mali informovať príslušný orgán v domovskom členskom štáte a poskytnúť mu kontaktné informácie uvedené v časti Dotknutí poskytovatelia platobných služieb vzorového formulára a zabezpečiť, aby boli splnené tieto podmienky:

a. Začleniť toto ustanovenie do zmluvy o delegovaní oznamovania.

b. Podmieniť konsolidované oznamovanie tým, že incident je spôsobený narušením služieb poskytovaných treťou stranou.

c. Obmedziť konsolidované oznamovanie iba na poskytovateľov platobných služieb so sídlom v rovnakom členskom štáte.

d. Je potrebné zabezpečiť, aby tretia strana posúdila závažnosť incidentu pre každého dotknutého poskytovateľa platobných služieb a v konsolidovanej správe uviedla iba tých poskytovateľov platobných služieb, v prípade ktorých sa incident klasifikuje ako závažný. Okrem toho je potrebné zabezpečiť, aby bol v prípade pochybností poskytovateľ platobných služieb zahrnutý do konsolidovanej správy, ak neexistujú dôkazy, pre ktoré by sa tak nemalo urobiť.

e. Je potrebné zabezpečiť, aby v prípade polí vzorového formulára, do ktorých nemožno uviesť spoločnú odpoveď (napr. oddiely B 2, B 4 alebo C 3), tretia strana i) vyplnila tieto polia jednotlivo za každého dotknutého poskytovateľa platobných služieb a ďalej uviedla identitu každého poskytovateľa platobných služieb, na ktorého sa informácie vzťahujú, alebo ii) použila rozsahy v poliach, v ktorých je to možné, predstavujúce najnižšie a najvyššie pozorované alebo odhadované hodnoty za jednotlivých poskytovateľov platobných služieb.

f. Poskytovatelia platobných služieb by mali zabezpečiť, aby ich tretia strana vždy informovala o všetkých relevantných informáciách týkajúcich sa incidentu a o všetkej komunikácii, ktorú môže tretia strana viesť s príslušným orgánom, ako aj o jej obsahu, ale len v takej miere, aby nedošlo k porušeniu požiadaviek na zachovanie dôvernosti informácií týkajúcich sa iných poskytovateľov platobných služieb.

3.3. Poskytovatelia platobných služieb by nemali delegovať svoje oznamovacie povinnosti, kým neinformujú príslušný orgán v domovskom členskom štáte alebo potom, čo boli informovaní, že dohoda o externom zabezpečovaní činností nespĺňa požiadavky uvedené v usmernení 3.1 písm. b).

3.4. Poskytovatelia platobných služieb, ktorí chcú zrušiť delegovanie oznamovacích povinností, by mali toto rozhodnutie oznámiť príslušnému orgánu v domovskom členskom štáte v súlade s termínmi a postupmi stanovenými týmto príslušným orgánom. Poskytovatelia platobných služieb by mali takisto informovať príslušný orgán v domovskom členskom štáte o každom dôležitom vývoji, ktorý by mohol ovplyvniť určenú tretiu stranu a jej schopnosť plniť oznamovacie povinnosti.

3.5. Poskytovatelia platobných služieb by mali vecne plniť svoje oznamovacie povinnosti bez toho, aby sa obracali na externú pomoc vždy, keď určená tretia strana neinformuje príslušný orgán v domovskom členskom štáte o závažnom prevádzkovom alebo bezpečnostnom incidente podľa článku 96 smernice PSD2 a týchto usmernení. Poskytovatelia platobných služieb by okrem toho mali zabezpečiť, aby sa incident neoznámil dvakrát, a to individuálne uvedeným poskytovateľom platobných služieb a potom znova treťou stranou.

Usmernenie 4: Prevádzková a bezpečnostná politika

4.1. Poskytovatelia platobných služieb by mali zabezpečiť, aby sa v ich všeobecnej prevádzkovej a bezpečnostnej politike jednoznačne vymedzovali všetky povinnosti v prípade oznamovania incidentov podľa smernice PSD2, ako aj procesy, ktoré boli zavedené na splnenie požiadaviek vymedzených v týchto usmerneniach.

5. Usmernenia určené príslušným orgánom ku kritériám na posudzovanie relevantnosti incidentu a podrobných informácií v hláseniach o incidentoch, ktoré sa majú súčasne oznamovať iným vnútroštátnym orgánom

Usmernenie 5: Posúdenie relevantnosti incidentu

5.1. Príslušné orgány v domovskom členskom štáte by mali posúdiť relevantnosť závažného prevádzkového alebo bezpečnostného incidentu pre iné vnútroštátne orgány na základe vlastného odborného stanoviska a pomocou nasledujúcich kritérií, ktoré slúžia ako prvotné ukazovatele dôležitosti príslušného incidentu:

a. Príčiny incidentu patria do rozsahu regulačnej právomoci iného vnútroštátneho orgánu (t. j. do jeho oblasti pôsobnosti).
b. Dôsledky incidentu majú vplyv na ciele iného vnútroštátneho orgánu (napr. zabezpečenie finančnej stability).
c. Incident ovplyvní alebo by mohol vo veľkom rozsahu ovplyvniť používateľov platobných služieb.
d. Incident získa alebo pravdepodobne získa rozsiahlu pozornosť médií.

5.2. Príslušné orgány v domovskom členskom štáte by mali toto posúdenie vykonávať priebežne počas trvania incidentu, aby mohli identifikovať akékoľvek možné zmeny, v dôsledku ktorých by sa incident, ktorý sa pôvodne nepovažoval za dôležitý, mohol preklasifikovať na dôležitý.

Usmernenie 6: Informácie, ktoré sa majú poskytnúť

6.1. Bez ohľadu na ďalšiu zákonnú požiadavku, ktorá sa týka poskytovania informácií o incidente iným vnútroštátnym orgánom, by mali príslušné orgány poskytnúť informácie o závažných prevádzkových alebo bezpečnostných incidentoch vnútroštátnym orgánom identifikovaným základe uplatňovania usmernenia 5.1 (t. j. „iným relevantným vnútroštátnym orgánom“) minimálne v čase prijatia úvodnej správy (alebo správy, ktorá podnecuje poskytnutie informácií) a po tom, čo sú informované, že ekonomická činnosť sa vrátila do normálneho stavu (t. j. poslednej priebežnej správy).

6.2. Príslušné orgány by mali predložiť iným relevantným vnútroštátnym orgánom informácie potrebné na vytvorenie jasného obrazu o tom, čo sa stalo, a o možných dôsledkoch. S týmto cieľom by mali poskytovať minimálne informácie predkladané poskytovateľom platobných služieb v nasledujúcich poliach vzorového formulára (v úvodnej alebo priebežnej správe):

- dátum a čas zistenia incidentu,
- dátum a čas začatia incidentu,
- dátum a čas obnovenia po incidente alebo očakávaného obnovenia po incidente,
- stručný opis incidentu (vrátane podrobného opisu častí, ktoré neobsahujú citlivé informácie),
- stručný opis prijatých alebo plánovaných opatrení na obnovu po incidente,
- opis možného vplyvu incidentu na poskytovateľov platobných služieb a/alebo infraštruktúry,
- opis (ak existuje) mediálneho pokrytia,
- príčina incidentu.

6.3. Príslušné orgány by pred poskytnutím akýchkoľvek informácií o incidente iným relevantným vnútroštátnym orgánom mali podľa potreby vykonať riadnu anonymizáciu a vynechať všetky informácie, na ktoré by sa mohli vzťahovať obmedzenia súvisiace so zachovaním dôvernosti alebo s právami duševného vlastníctva. Príslušné orgány by však mali iným relevantným vnútroštátnym orgánom poskytnúť názov a adresu poskytovateľa platobných služieb podávajúceho správu, ak sú uvedené vnútroštátne orgány schopné zabezpečiť zachovanie dôvernosti informácií.

6.4. Príslušné orgány by mali za každých okolností zachovávať dôverný charakter a integritu uložených informácií a informácií poskytovaných iným relevantným vnútroštátnym orgánom a riadne sa autentifikujú voči inými relevantným vnútroštátnym orgánom. Bez toho, aby boli dotknuté platné právne predpisy Únie a vnútroštátne požiadavky by príslušné orgány mali so všetkými informáciami získanými na základe týchto usmernení zaobchádzať predovšetkým v súlade s povinnosťou zachovať služobné tajomstvo, ktoré je vymedzené v smernici PSD2.

6. Usmernenia určené príslušným orgánom ku kritériám na posudzovanie relevantných podrobných informácií v hláseniach o incidentoch, ktoré sa majú poskytovať orgánu EBA a ECB, ako aj k formátu a postupom ich oznamovania

Usmernenie 7: Informácie, ktoré sa majú poskytovať

7.1. Príslušné orgány by mali vždy poskytnúť orgánu EBA a ECB všetky správy prijaté od (alebo v mene) poskytovateľov platobných služieb dotknutých závažným prevádzkovým alebo bezpečnostným incidentom (t. j. úvodnú, priebežnú a záverečnú správu).

Usmernenie 8: Oznamovanie

8.1. Príslušné orgány by mali za každých okolností zachovávať dôvernosť a integritu uložených informácií a informácií poskytovaných orgánu EBA a ECB a riadne sa autentifikovať voči orgánu EBA a ECB. Bez toho, aby boli dotknuté platné právne predpisy Únie a vnútroštátne požiadavky by príslušné orgány mali so všetkými informáciami získanými na základe týchto usmernení zaobchádzať predovšetkým v súlade s povinnosťou zachovať služobné tajomstvo, ktoré je vymedzené v smernici PSD2.

8.2. Aby sa zabránilo omeškaniam pri prenose informácií súvisiacich s incidentom orgánu EBA/ECB a prispelo k minimalizácii rizík narušenia prevádzky by mali príslušné orgány podporovať vhodné komunikačné prostriedky.

Príloha 1 – Vzorové formuláre oznámení pre poskytovateľov platobných služieb

CLASSIFICATION: RESTRICTED

Major Incident Report

☐ Initial report	within 4 hours after detection
☐ Intermediate report	maximum of 3 business days from previous report
☐ Last intermediate report	
☐ Final report	within 2 weeks after closing the incident
☐ Incident reclassified as non-major — Please explain:	

Report date	DD/MM/YYYY	Time	HH:MM
Incident identification number, if applicable (for interim and final reports)			

A - Initial report

A 1 - GENERAL DETAILS

Type of report					
Type of report	☐ Individual ☐ Consolidated				
Affected payment service provider (PSP)					
PSP name					
PSP unique identification number, if relevant					
PSP authorisation number					
Head of group, if applicable					
Home country					
Country/countries affected by the incident					
Primary contact person		Email		Telephone	
Secondary contact person		Email		Telephone	
Reporting entity (complete this section if the reporting entity is not the affected PSP in case of delegated reporting)					
Name of the reporting entity					
Unique identification number, if relevant					
Authorisation number, if applicable					
Primary contact person		Email		Telephone	
Secondary contact person		Email		Telephone	

A 2 - INCIDENT DETECTION and INITIAL CLASSIFICATION

Date and time of detection of the incident	DD/MM/YYYY, HH:MM		
The incident was detected by (1)		If Other, please explain:	
Please provide a short and general description of the incident (should you deem the incident to have an impact in other EU Member States(s), and if feasible within the applicable reporting deadlines, please provide a translation in English)			
What is the estimated time for the next update?	DD/MM/YYYY, HH:MM		

B - Intermediate report

B 1 - GENERAL DETAILS

Please provide a more DETAILED description of the incident. e.g. information on: - What is the specific issue? - How it happened - How did it develop - Was it related to a previous incident? - Consequences (in particular for payment service users) - Background of the incident detection - Areas affected - Actions taken so far - Service providers/ third party affected or involved - Crisis management started (internal and/or external (Central Bank Crisis management)) - PSP internal classification of the incident	
Date and time of beginning of the incident (if already identified)	DD/MM/YYYY, HH:MM
Incident status	☐ Diagnostics ☐ Recovery ☐ Repair ☐ Restoration
Date and time when the incident was restored or is expected to be restored	DD/MM/YYYY, HH:MM

B 2 - INCIDENT CLASSIFICATION & INFORMATION ON THE INCIDENT

Overall impact	☐ Integrity ☐ Confidentiality ☐ Continuity ☐ Availability ☐ Authenticity
Transactions affected [2]	Number of transactions affected — ☐ Actual figure ☐ Estimation As a % of regular number of transactions — ☐ Actual figure ☐ Estimation Value of transactions affected in EUR — ☐ Actual figure ☐ Estimation Comments:
Payment service users affected [3]	Number of payment service users affected — ☐ Actual figure ☐ Estimation As a %-of total payment service users — ☐ Actual figure ☐ Estimation
Service downtime[4]	Total service downtime — DD:HH:MM — ☐ Actual figure ☐ Estimation
Economic impact [5]	Direct costs in EUR — ☐ Actual figure ☐ Estimation Indirect costs in EUR — ☐ Actual figure ☐ Estimation
High level of internal escalation	☐ YES ☐ YES, AND CRISIS MODE (OR EQUIVALENT) IS LIKELY TO BE CALLED UPON ☐ NO Describe the level of internal escalation of the incident, indicating if it has triggered or is likely to trigger a crisis mode (or equivalent) and if so, please describe
Other PSPs or relevant infrastructures potentially affected	☐ YES ☐ NO Describe how this incident could affect other PSPs and/or infrastructures
Reputational impact	☐ YES ☐ NO Describe how the incident could affect the reputation of the PSP (e.g. media coverage, potential legal or regulatory infringement, etc.)

B 3 - INCIDENT DESCRIPTION

Type of Incident	☐ Operational ☐ Security
Cause of incident	☐ Under investigation ☐ External attack ☐ Internal attack → Type of attack: ☐ Distributed/Denial of Service (D/DoS) ☐ Infection of internal systems ☐ Targeted intrusion ☐ Other — If Other, specify ☐ External events ☐ Human error ☐ Process failure ☐ System failure ☐ Other — If Other, specify
Was the incident affecting you directly, or indirectly through a service provider?	☐ Directly ☐ Indirectly — If indirectly, please provide the service provider's name

B 4 - INCIDENT IMPACT

Building(s) affected (Address), if applicable	
Commercial channels affected	☐ Branches ☐ E-banking ☐ Telephone banking ☐ Mobile banking ☐ ATMs ☐ Point of sale ☐ Other If Other, specify:
Payment services affected	☐ Cash placement on a payment account ☐ Cash withdrawal from a payment account ☐ Operations required for operating a payment account ☐ Acquiring of payment instruments ☐ Credit transfers ☐ Direct debits ☐ Card payments ☐ Issuing of payment instruments ☐ Money remittance ☐ Payment initiation services ☐ Account information services ☐ Other If Other, specify:
Functional areas affected	☐ Authentication/authorisation ☐ Communication ☐ Clearing ☐ Direct settlement ☐ Indirect settlement ☐ Other If Other, specify:
Systems and components affected	☐ Application/software ☐ Database ☐ Hardware ☐ Network/infrastructure ☐ Other If Other, specify:
Staff affected	☐ YES ☐ NO Describe how the incident could affect the staff of the PSP/service provider (e.g. staff not being able to reach the office to support customers, etc.)

B 5 - INCIDENT MITIGATION

Which actions/measures have been taken so far or are planned to recover from the incident?	
Has the Business Continuity Plan and/or Disaster Recovery Plan been activated? If so, when? If so, please describe	☐ YES ☐ NO DD/MM/YYYY, HH:MM
Has the PSP cancelled or weakened some controls because of the incident? If so, please explain	☐ YES ☐ NO

C - Final report	
If no intermediate report has been sent, please also complete section B	
C 1 - GENERAL DETAILS	
Please update the information from the intermediate report (summary): - additional actions/measures taken to recover from the incident - final remediation actions taken - root cause analysis - lessons learnt - addittional actions - any other relevant information	
Date and time of closing the incident	DD/MM/YYYY, HH:MM
If the PSP had to cancel or weaken some controls because of the incident, are the original controls back in place?	☐ YES ☐ NO
If so, please explain	
C 2 - ROOT CAUSE ANALYSIS AND FOLLOW-UP	
What was the root cause (if already known)? (possible to attach a file with detailed information)	
Main corrective actions/measures taken or planned to prevent the incident from happening again in the future, if already known	
C 3 - ADDITIONAL INFORMATION	
Has the incident been shared with other PSPs for information purposes?	☐ YES ☐ NO
If so, please provide details	
Has any legal action been taken against the PSP?	☐ YES ☐ NO
If so, please provide details	

Notes:

(1) Pull-down menu: payment service user; internal organisation; external organisation; none of the above

(2) Pull-down menu: > 10% of regular level of transactions and > EUR 100,000; > 25% of regular level of transactions or > EUR 5 milion; none of the above

(3) Pull-down menu: > 5,000 and > 10% payment service users; > 50,000 or > 25% payment service users; none of the above

(4) Pull-down menu: > 2 hours; < 2 hours

(5) Pull-down menu: > Max (0,1% Tier 1 capital, EUR 200,000) or > EUR 5 million; none of the above

CONSOLIDATED REPORT - LIST OF PSPs		
PSP Name	**PSP Unique Identification Number**	**PSP Authorisation number**

POKYNY NA VYPLNENIE VZOROVÝCH FORMULÁROV

Poskytovatelia platobných služieb by mali vyplniť príslušný oddiel vzorového formulára v závislosti od fázy oznamovania, v ktorej sa nachádzajú: oddiel A pre úvodnú správu, oddiel B pre priebežné správy a oddiel C pre záverečnú správu. Všetky polia sú povinné, ak nie je jednoznačne uvedené inak.

Nadpis

Úvodná správa: je prvé oznámenie, ktoré poskytovateľ platobných služieb predkladá príslušnému orgánu v domovskom členskom štáte.

Priebežná správa: je aktualizácia predchádzajúcej (úvodnej alebo priebežnej) správy o rovnakom incidente.

Posledná priebežná správa: informuje príslušný orgán v domovskom členskom štáte, že bežné činnosti boli obnovené a ekonomická činnosť sa vrátila do normálneho stavu, takže sa už nepredložia nijaké ďalšie priebežné správy.

Záverečná správa: je posledná správa, ktorú poskytovateľ platobných služieb zašle o incidente, keďže i) sa už vykonala analýza hlavných príčin a odhady boli nahradené reálnymi údajmi, alebo ii) incident sa už nepovažuje za závažný.

Zmena klasifikácie incidentu na nezávažný: incident už nespĺňa kritériá nato, aby sa považoval za závažný, a neočakáva sa, že ich bude do vyriešenia spĺňať. Poskytovatelia platobných služieb by mali vysvetliť dôvody tohto zníženia hodnotenia významnosti.

Dátum a čas podania správy: presný dátum a čas predloženia správy príslušnému orgánu.

Identifikačné číslo incidentu, v náležitom prípade (v prípade priebežných správ a záverečnej správy): referenčné číslo pridelené príslušným orgánom v čase podania úvodnej správy na jednoznačné identifikovanie incidentu, v náležitom prípade (t. j. ak také referenčné číslo príslušný orgán pridelil).

A – Úvodná správa

A 1 – Všeobecné údaje

Typ správy:

Individuálna: správa sa týka jedného poskytovateľa platobných služieb.

Konsolidovaná: správa sa týka niekoľkých poskytovateľov platobných služieb, ktorí využívajú možnosť konsolidovaného oznamovania. Polia v časti Dotknutí poskytovatelia platobných služieb by sa mali ponechať prázdne (s výnimkou poľa Krajina/krajiny dotknuté incidentom) a v príslušnej tabuľke (Konsolidovaná správa – Zoznam poskytovateľov platobných služieb) by mal byť uvedený zoznam poskytovateľov platobných služieb, ktorí sú zahrnutí do správy.

Dotknutý poskytovateľ platobných služieb: je poskytovateľ platobných služieb, u ktorého došlo k incidentu.

Názov poskytovateľa platobných služieb: celý názov poskytovateľa platobných služieb, na ktorého sa vzťahuje postup oznamovania, ako je uvedený v platnom oficiálnom národnom registri poskytovateľov platobných služieb.

Jedinečné identifikačné číslo poskytovateľa platobných služieb, ak je relevantné: relevantné jedinečné identifikačné číslo použité v každom členskom štáte na identifikáciu poskytovateľa platobných služieb, ktoré uvedie poskytovateľ platobných služieb, ak nie je vyplnené pole Číslo povolenia poskytovateľa platobných služieb.

Číslo povolenia poskytovateľa platobných služieb: číslo povolenia domovského členského štátu.

Vedúci skupiny: v prípade skupín subjektov podľa vymedzenia v článku 4 bode 40 smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2366 z 25. novembra 2015 o platobných službách na vnútornom trhu, ktorou sa menia smernice 2002/65/ES, 2009/110/ES a 2013/36/EÚ a nariadenie (EÚ) č. 1093/2010 a ktorou sa zrušuje smernica 2007/64/ES, uveďte názov vedúceho skupiny.

Domovská krajina: členský štát, v ktorom sa nachádza registrované sídlo poskytovateľa platobných služieb; alebo ak poskytovateľ platobných služieb nemá podľa vnútroštátneho práva registrované sídlo, členský štát, v ktorom sa nachádza jeho hlavné sídlo.

Krajina/krajiny dotknuté incidentom: krajina alebo krajiny, ktoré incident ovplyvnil (napr. niekoľko pobočiek poskytovateľa platobných služieb v rôznych krajinách). Môže, ale nemusí to byť domovský členský štát.

Primárna kontaktná osoba: meno a priezvisko osoby zodpovednej za oznámenie incidentu a v prípade, ak v mene dotknutého poskytovateľa platobných služieb incident oznamuje tretia strana, meno a priezvisko osoby zodpovednej za riadenie incidentov/útvaru pre riadenie rizika alebo podobnú oblasť u dotknutého poskytovateľa platobných služieb.

E-mail: e-mailová adresa, na ktorú možno v prípade potreby zasielať žiadosti o ďalšie objasnenia. Môže to byť osobný alebo podnikový e-mail.

Telefón: telefónne číslo, na ktoré možno zavolať a v prípade potreby požiadať o ďalšie objasnenia. Môže to byť osobné alebo podnikové telefónne číslo.

Sekundárna kontaktná osoba: meno a priezvisko druhej osoby, na ktorú sa môže obrátiť príslušný orgán s otázkami o incidente, keď primárna kontaktná osoba nie je k dispozícii. Ak v mene dotknutého poskytovateľa platobných služieb poskytuje oznámenie tretia strana, meno a priezvisko druhej osoby zodpovednej za riadenie incidentov/útvaru pre riadenie rizika alebo podobnú oblasť u dotknutého poskytovateľa platobných služieb.

E-mail: e-mailová adresa druhej kontaktnej osoby, na ktorú možno v prípade potreby zasielať žiadosti o ďalšie objasnenia. Môže to byť osobná alebo podniková e-mailová adresa.

Telefón: telefónne číslo druhej kontaktnej osoby, na ktoré možno zavolať a v prípade potreby požiadať o ďalšie objasnenia. Môže to byť osobné alebo podnikové telefónne číslo.

Oznamujúci subjekt: tento oddiel by sa mal vyplniť, ak tretia strana plní oznamovacie povinnosti v mene dotknutého poskytovateľa platobných služieb.

Názov oznamujúceho subjektu: celý názov subjektu, ktorý oznamuje incident, ako je uvedený v platnom oficiálnom vnútroštátnom obchodnom registri.

Jedinečné identifikačné číslo, ak je relevantné: relevantné jedinečné identifikačné číslo používané v krajine, v ktorej má sídlo tretia strana, slúžiace na identifikáciu subjektu, ktorý oznamuje incident. Uvedie ho oznamujúci subjekt, ak nie je vyplnené pole Číslo povolenia.

Číslo povolenia, v náležitom prípade: číslo povolenia tretej strany v krajine, v ktorej má sídlo, ak sa uplatňuje.

Primárna kontaktná osoba: meno a priezvisko osoby zodpovednej za oznamovanie incidentu.

E-mail: e-mailová adresa, na ktorú možno v prípade potreby zasielať žiadosti o ďalšie objasnenia. Môže to byť osobný alebo podnikový e-mail.

Telefón: telefónne číslo, na ktoré možno zavolať a v prípade potreby požiadať o ďalšie objasnenia. Môže to byť osobné alebo podnikové telefónne číslo.

Sekundárna kontaktná osoba: meno a priezvisko druhej osoby v subjekte, ktorý oznamuje incident, na ktorú sa môže obrátiť príslušný orgán, keď primárna kontaktná osoba nie je k dispozícii.

E-mail: e-mailová adresa druhej kontaktnej osoby, na ktorú možno v prípade potreby zasielať žiadosti o ďalšie objasnenia. Môže to byť osobná alebo podniková e-mailová adresa.

Telefón: telefónne číslo druhej kontaktnej osoby, na ktoré možno zavolať a v prípade potreby požiadať o ďalšie objasnenia. Môže to byť osobné alebo podnikové telefónne číslo.

A 2 – Zistenie incidentu a úvodná klasifikácia

Dátum a čas zistenia incidentu: dátum a čas prvého zistenia incidentu.

Incident zistil subjekt: uveďte, či incident zistil používateľ platobných služieb, iná strana v rámci poskytovateľa platobných služieb (napr. funkcia vnútorného auditu) alebo externá strana (napr. externý poskytovateľ služieb). Ak to nebol nikto z uvedených, vysvetlite to v príslušnom poli.

Stručný a všeobecný opis incidentu: stručne vysvetlite najdôležitejšie otázky týkajúce sa incidentu, jeho možných príčin, bezprostredných vplyvov atď.

Aký je odhadovaný čas najbližšej aktualizácie? Uveďte odhadovaný dátum a čas predloženia najbližšej aktualizácie (priebežnej alebo záverečnej správy).

B – Priebežná správa

B 1 – Všeobecné údaje

Podrobnejší opis incidentu: opíšte hlavné vlastnosti incidentu, ktoré sa týkajú minimálne bodov uvedených v dotazníku (akému konkrétnemu problému poskytovateľ platobných služieb čelí, ako sa začal a vyvíjal, možné prepojenie s predchádzajúcim incidentom, dôsledky, najmä pre používateľov platobných služieb atď.).

Dátum a čas začatia incidentu: dátum a čas začatia incidentu, ak je známy.

Stav incidentu:

Diagnostika: práve sa stanovili charakteristiky incidentu.

Oprava: prebieha rekonfigurácia napadnutých častí.

Zotavenie: návrat poškodených položiek do posledného obnoviteľného stavu.

Obnova: opätovné poskytovanie služby súvisiacej s platbami.

Dátum a čas obnovy alebo očakávanej obnovy po incidente: uveďte dátum a čas, kedy incident bol alebo sa očakáva, že bude, opäť pod kontrolou a ekonomická činnosť sa vrátila alebo sa očakáva, že sa vráti, do normálneho stavu.

B 2 – Klasifikácia incidentu/Informácie o incidente

Celkový vplyv: uveďte, ktoré rozmery boli incidentom dotknuté. Môžete začiarknuť viacero políčok.

Integrita: vlastnosť, ktorá znamená, že je zabezpečená presnosť a úplnosť aktív (vrátane údajov)..

Dostupnosť: vlastnosť, ktorá znamená, že služby súvisiace s platbami sú prístupné používateľom platobných služieb a títo používatelia ich môžu využívať.

Dôvernosť: vlastnosť, ktorá znamená, že informácie sa nezverejnia ani nesprístupnia neoprávneným osobám, subjektom či procesom.

Hodnovernosť: vlastnosť, ktorá znamená, že zdroj je naozaj tým, za čo sa vydáva.

Kontinuita: vlastnosť, ktorá znamená, že procesy, úlohy a aktíva organizácie potrebné

na poskytovanie služieb súvisiacich s platbami sú plne prístupné a prebiehajú na prijateľných, vopred stanovených úrovniach.

Dotknuté transakcie: Poskytovatelia platobných služieb by mali uviesť, aké prahové úrovne incident dosiahol alebo pravdepodobne dosiahne (ak existujú), ako aj súvisiace údaje: počet dotknutých transakcií, percentuálny podiel dotknutých transakcií vo vzťahu k počtu platobných transakcií vykonávaných tými istými platobnými službami, ktoré boli dotknuté incidentom, a celková hodnota transakcií. Poskytovatelia platobných služieb by mali uviesť konkrétne hodnoty týchto premenných, ktorými môžu byť skutočné údaje alebo odhady. Subjekty oznamujúce v mene niekoľkých poskytovateľov platobných služieb (t. j. konsolidované oznamovanie) môžu uviesť namiesto toho rozsahy hodnôt oddelené pomlčkou, ktoré predstavujú najnižšie a najvyššie hodnoty pozorované alebo odhadované v rámci skupiny poskytovateľov platobných služieb zahrnutej do správy. Vo všeobecnosti platí, že poskytovatelia platobných služieb by mali pod pojmom „dotknutá transakcia“ rozumieť všetky domáce a cezhraničné transakcie, ktoré boli alebo pravdepodobne budú priamo či nepriamo dotknuté incidentom, a najmä tie transakcie, ktoré nebolo možné iniciovať alebo spracovať, transakcie, v prípade ktorých bol zmenený obsah platobnej správy, a transakcie, pre ktoré bol príkaz vystavený podvodne (či už prostriedky boli, alebo neboli získané späť). Poskytovatelia platobných služieb by mali okrem toho chápať bežnú úroveň platobných transakcií ako ročný denný priemer domácich a cezhraničných platobných transakcií vykonávaných tými istými platobnými službami, ktoré boli dotknuté incidentom, pričom za referenčné obdobie výpočtov sa považuje predchádzajúci rok. Ak poskytovatelia platobných služieb nepovažujú tento údaj za reprezentatívny (napr. z dôvodu sezónnosti), mali by použiť inú, reprezentatívnejšiu metriku a príslušnému orgánu oznámiť zdôvodnenie tohto prístupu v poli Poznámky.

Dotknutí používatelia platobných služieb: Poskytovatelia platobných služieb by mali uviesť, aké prahové úrovne incident dosiahol alebo pravdepodobne dosiahne (ak existujú), ako aj súvisiace údaje: celkový počet používateľov platobných služieb, ktorí boli dotknutí incidentom a percentuálny podiel dotknutých používateľov platobných služieb vo vzťahu k celkovému počtu používateľov platobných služieb. Poskytovatelia platobných služieb by mali uviesť konkrétne hodnoty týchto premenných, ktorými môžu byť skutočné údaje alebo odhady. Subjekty podávajúce oznámenia mene niekoľkých poskytovateľov platobných služieb (t. j. konsolidované oznamovanie) môžu uviesť namiesto toho rozsahy hodnôt oddelené pomlčkou, ktoré predstavujú najnižšie a najvyššie hodnoty pozorované alebo odhadované v rámci skupiny poskytovateľov platobných služieb zahrnutej do správy. Poskytovatelia platobných služieb by mali pod pojmom „dotknutí používatelia platobných služieb“ rozumieť všetkých zákazníkov (domácich alebo zahraničných, spotrebiteľov alebo spoločnosti), ktorí majú zmluvu s dotknutým poskytovateľom platobných služieb, ktorá im zaručuje prístup k dotknutej platobnej službe, a utrpeli alebo pravdepodobne utrpia škody v dôsledku incidentu. Poskytovatelia platobných služieb by mali pri stanovovaní počtu používateľov platobných služieb, ktorí počas trvania incidentu mohli využívať platobnú službu, použiť odhad vychádzajúci z minulej činnosti. V prípade skupín by mal každý poskytovateľ platobných služieb vziať do úvahy iba vlastných používateľov platobných služieb. V prípade, že poskytovateľ platobných služieb ponúka prevádzkové služby ostatným, mal by vziať do úvahy iba vlastných používateľov platobných služieb (ak existujú) a poskytovatelia platobných služieb, ktorí sú príjemcami týchto prevádzkových služieb, by mali takisto posúdiť incident vo vzťahu k vlastným používateľom platobných služieb. Poskytovatelia platobných služieb by mali okrem toho za celkový počet používateľov platobných služieb považovať súhrnný údaj o domácich a cezhraničných používateľoch platobných služieb, s ktorými sú zmluvne viazaní v čase incidentu (alebo najnovší dostupný údaj) a ktorí majú prístup k dotknutej platobnej službe, a to bez ohľadu na ich veľkosť alebo na to, či sa považujú za aktívnych alebo pasívnych používateľov platobných služieb.

Výpadok služby: Poskytovatelia platobných služieb by mali uviesť, či sa pri incidente dosiahla alebo pravdepodobne dosiahne prahová hodnota, ako aj súvisiace údaje: celkovú dĺžku výpadku služby. Poskytovatelia platobných služieb by mali uviesť konkrétne hodnoty tejto premennej, ktorými môžu byť skutočné údaje alebo odhady. Subjekty podávajúce oznámenie v mene niekoľkých poskytovateľov platobných služieb (t. j. konsolidované oznamovanie) môžu uviesť namiesto toho rozsah hodnôt oddelený pomlčkou, ktorý predstavuje najnižšie a najvyššie hodnoty pozorované alebo odhadované v rámci skupiny poskytovateľov platobných služieb zahrnutej do správy. Poskytovatelia platobných služieb by mali zohľadniť časové obdobie, počas ktorého sa zaznamenal alebo pravdepodobne zaznamená výpadok úlohy, procesu alebo kanálu v súvislosti s poskytovaním platobných služieb, a tým zabrániť i) iniciovaniu a/alebo vykonaniu platobnej služby, a/alebo ii) prístupu k platobnému účtu. Poskytovatelia platobných služieb by mali počítať čas výpadku služby od chvíle jeho začatia a mali by zohľadniť časové intervaly, počas ktorých vykonávajú svoje činnosti potrebné na realizáciu platobných služieb, a v prípade potreby aj obdobia, keď majú zatvorené a keď sa vykonáva údržba. Ak poskytovatelia platobných služieb nie sú schopní určiť, kedy sa výpadok služby začal, mali by výnimočne čas výpadku služby počítať od chvíle zistenia výpadku.

Hospodársky vplyv: Poskytovatelia platobných služieb by mali uviesť, či sa pri incidente dosiahla alebo pravdepodobne dosiahne prahová hodnota, ako aj súvisiace údaje: priame a nepriame náklady. Poskytovatelia platobných služieb by mali uviesť konkrétne hodnoty týchto premenných, ktorými môžu byť skutočné údaje alebo odhady. Subjekty podávajúce oznámenie v mene niekoľkých poskytovateľov platobných služieb (t. j. konsolidované oznamovanie) môžu uviesť namiesto toho rozsah hodnôt oddelený pomlčkou, ktorý predstavuje najnižšie a najvyššie hodnoty pozorované alebo odhadované v rámci skupiny poskytovateľov platobných služieb zahrnutej do správy. Poskytovatelia platobných služieb by mali zohľadniť náklady, ktoré sa incidentu týkajú priamo, ale aj tie, ktoré sa ho týkajú nepriamo. Poskytovatelia platobných služieb by mali okrem iného zohľadniť zohľadniť vyvlastnené finančné prostriedky alebo aktíva, reprodukčnú obstarávaciu cenu hardvéru alebo softvéru, ďalšie forenzné náklady alebo náklady na nápravu, poplatky za nedodržanie zmluvných povinností, sankcie, externé záväzky a straty príjmov. Pokiaľ ide o nepriame náklady, poskytovatelia platobných služieb by mali zohľadniť iba tie z nich, ktoré sú už známe alebo veľmi pravdepodobne vzniknú.

> **Priame náklady:** objem peňažných prostriedkov (v eurách), ktoré priamo súvisia s incidentom, vrátane prostriedkov potrebných na nápravu incidentu (napr. vyvlastnené finančné prostriedky alebo aktíva, reprodukčná obstarávacia cenu hardvéru alebo softvéru, poplatky za nedodržanie zmluvných povinností).
>
> **Nepriame náklady:** objem peňažných prostriedkov (v eurách), ktoré nepriamo súvisia s incidentom (napr. nárok zákazníkov na nápravu/náklady na kompenzáciu, straty príjmov v dôsledku chýbajúcich obchodných príležitostí, možné právne náklady).

Vysoká miera vnútornej eskalácie: Poskytovatelia platobných služieb by mali zohľadniť, či bol, alebo pravdepodobne bude v dôsledku vplyvu na služby súvisiace s platbami o incidente informovaný riaditeľ pre informačné systémy (alebo osoba v podobnej funkcii), a to mimo pravidelného postupu oznamovania a priebežne počas trvania incidentu. V prípade delegovaného oznamovania by sa eskalácia odohrala v rámci tretej strany. Poskytovatelia platobných služieb by mali okrem toho zohľadniť, či sa v dôsledku vplyvu incidentu na služby súvisiace s platbami spustil alebo pravdepodobne spustí krízový režim.

Iní potenciálne dotknutí poskytovatelia platobných služieb alebo relevantné infraštruktúry: poskytovatelia platobných služieb by mali posúdiť vplyv incidentu na finančný trh, pod ktorým sa chápu infraštruktúry finančných trhov a/alebo kartové schémy, ktoré tieto, ako aj iných poskytovateľov platobných služieb podporujú. Poskytovatelia platobných služieb by mali

posúdiť, či sa incident zopakoval, alebo je pravdepodobné, že sa zopakuje, v prípade ostatných poskytovateľov platobných služieb, či mal vplyv alebo pravdepodobne bude mať vplyv na bezproblémové fungovanie infraštruktúr finančných trhov a či ohrozil alebo pravdepodobne ohrozí riadnu prevádzku finančného systému ako celku. Poskytovatelia platobných služieb by nemali zabúdať na rôzne rozmery incidentu, ako napríklad to, či sú dotknuté súčasti/dotknutý softvér proprietárne alebo všeobecne dostupné, či je ohrozená sieť interná alebo externá a či poskytovateľ platobných služieb prestal, alebo pravdepodobne prestane plniť svoje povinnosti v rámci infraštruktúr finančných trhov, ktorých je členom.

Poškodenie dobrého mena: Poskytovatelia platobných služieb by mali zvážiť úroveň viditeľnosti, ktorú podľa ich najlepšieho vedomia incident dosiahol alebo pravdepodobne dosiahne na trhu. Poskytovatelia platobných služieb by mali zvážiť pravdepodobnosť, že incident spôsobí spoločnosti ujmu, čo je dobrým ukazovateľom schopnosti poškodiť ich dobré meno. Poskytovatelia platobných služieb by mali vziať do úvahy, či i) incident ovplyvnil viditeľný proces, a preto sa pravdepodobne dostane alebo sa už dostal do pozornosti médií (nielen tradičných médií ako noviny, ale aj blogov, sociálnych sietí atď.), ii) došlo, alebo pravdepodobne dôjde k nesplneniu regulačných povinností, ii) došlo, alebo pravdepodobne dôjde k porušeniu sankcií, alebo iv) či sa už rovnaký incident v minulosti vyskytol.

B 3 – Opis incidentu

Typ incidentu: uveďte, či podľa vašich najlepších vedomostí ide o prevádzkový alebo bezpečnostný incident.

Prevádzkový: incident vyplývajúci z nevhodných procesov či systémov alebo procesov či systémov, ktoré zlyhali, z ľudskej chyby alebo udalostí vyššej moci, ktoré ovplyvňujú integritu, dostupnosť, dôvernosť, hodnovernosť a/alebo kontinuitu služieb súvisiacich s platbami.

Bezpečnostný: neoprávnený prístup, neoprávnené použitie, zverejnenie, narušenie, úprava alebo zničenie aktív poskytovateľa platobných služieb, ktoré ovplyvňujú integritu, dostupnosť, dôvernosť, hodnovernosť a/alebo kontinuitu služieb súvisiacich s platbami. Môže sa to stať napríklad vtedy, ak boli voči poskytovateľovi platobných služieb spáchané kybernetické útoky, nemá primerane navrhnuté alebo realizované bezpečnostné politiky alebo nezabezpečil dostatočnú fyzickú bezpečnosť.

Príčina incidentu: uveďte príčinu incidentu alebo, a ak nie je zatiaľ známa, najpravdepodobnejšiu príčinu. Môžete začiarknuť viacero políčok.

Vyšetruje sa: príčina ešte nebola určená.

Externý útok: zdroj príčiny je externý a je zámerne zameraný na poskytovateľa platobných služieb (napr. útoky malvéru).

Interný útok: zdroj príčiny je interný a je zámerne nasmerovaný na poskytovateľa platobných služieb (napr. interný podvod).

Typ útoku:

Útok typu distribuovaného odmietnutia služby/útok zahltením servera služby (D/DoS): pokus o zneprístupnenie online služby zahltením služby požiadavkami z viacerých zdrojov.

Napadnutie interných systémov: škodlivá činnosť spočívajúca v útokoch na počítačové systémy, pri ktorej dochádza k pokusu o krádež miesta na pevnom disku alebo času procesora, prístupu k súkromným informáciám, poškodeniu údajov, spamovaniu kontaktov atď.

Cielené vniknutie: neoprávnená špionáž, špehovanie a krádež informácií v kybernetickom priestore.

Iný: iný typ útoku, ktorý mohol poskytovateľ platobných služieb utrpieť priamo alebo nepriamo prostredníctvom poskytovateľa služieb. Toto políčko začiarknite najmä vtedy, ak bol útok zameraný na proces povolenia a autentifikácie. Podrobnosti uveďte do poľa s voľným textom.

Externé udalosti: príčina súvisí s udalosťami, ktoré vo všeobecnosti vznikli mimo kontroly organizácie (napr. prírodné katastrofy, právne otázky, obchodné otázky, závislosti služieb).

Ľudská chyba: incident bol spôsobený neúmyselnou chybou človeka, či už v rámci platobného rozkazu (napr. nahratie nesprávneho hromadného platobného príkazu do systému prevodov finančných prostriedkov) alebo v súvislosti s ním (napr. náhodný výpadok prúdu a odloženie platobnej činnosti).

Zlyhanie procesu: príčinou incidentu bol chybný návrh alebo vykonanie platobného procesu, kontrol procesu a/alebo podporných procesov (napr. procesu zmeny/migrácie, testovania, konfigurácie, kapacity, monitorovania).

Zlyhanie systému: príčina incidentu súvisí s nedostatočným návrhom, vykonaním, zložkami, špecifikáciami, integráciou alebo zložitosťou systémov, ktoré podporujú platobnú činnosť.

Iná: príčina incidentu je iná ako boli uvedené. Ďalšie podrobnosti uveďte do poľa s voľným textom.

Ovplyvnil vás incident priamo alebo nepriamo prostredníctvom poskytovateľa služby? Incident môže poskytovateľa platobných služieb ovplyvniť priamo alebo nepriamo prostredníctvom tretej strany. V prípade nepriameho vplyvu uveďte názov poskytovateľa (poskytovateľov) služieb.

B 4 – Vplyv incidentu

Dotknuté budovy (adresy), v náležitom prípade: ak bola dotknutá fyzická budova, uveďte jej adresu.

Dotknuté obchodné kanály: uveďte kanál alebo kanály interakcie s používateľmi platobných služieb, ktoré boli incidentom dotknuté. Môžete začiarknuť viacero políčok.

Pobočky: miesto podnikania (iné než ústredie), ktoré je súčasťou poskytovateľa platobných služieb, nemá právnu subjektivitu a vykonáva priamo niektoré alebo všetky transakcie viažuce sa na ekonomickú činnosť poskytovateľa platobných služieb. Všetky miesta podnikania zriadené v tom istom členskom štáte poskytovateľom platobných služieb s ústredím v inom členskom štáte by sa mali považovať za jedinú pobočku.

Elektronické bankovníctvo: používanie počítačov na vykonávanie finančných transakcií cez internet.

Telefónbanking: používanie telefónov na vykonávanie finančných transakcií.

Mobilné bankovníctvo: používanie osobitnej bankovej aplikácie na smartfóne alebo podobnom zariadení určenom na vykonávanie finančných transakcií.

Bankomaty: elektromechanické zariadenia, ktoré umožňujú používateľom platobných služieb vyberať hotovosť zo svojich účtov a/alebo získavať prístup k iným službám.

Miesto predaja: fyzické priestory obchodníka, v ktorých sa iniciuje platobná transakcia.

Iný: dotknutý obchodný kanál je iný ako boli uvedené. Ďalšie podrobnosti uveďte do poľa s voľným textom.

Dotknuté platobné služby: uveďte platobné služby, ktoré v dôsledku incidentu správne nefungujú. Môžete začiarknuť viacero políčok.

Vloženie peňažných prostriedkov na platobný účet: odovzdanie peňažných

prostriedkov poskytovateľovi platobných služieb, ktorý ich pripíše na platobný účet.

Výber peňažných prostriedkov z platobného účtu: požiadavka na poskytnutie peňažných prostriedkov a zaťaženie platobného účtu zodpovedajúcou sumou, ktorú dostane poskytovateľ platobných služieb od používateľa platobných služieb.

Operácie potrebné na prevádzku platobného účtu: činnosti potrebné na aktivovanie, deaktivovanie a/alebo správu (napr. otváranie, blokovanie) platobného účtu.

Získanie platobných nástrojov: platobná služba pozostávajúca zo zmluvy medzi poskytovateľom platobných služieb a príjemcom platby na prijatie a spracovanie platobných transakcií, ktorej výsledkom je prevod prostriedkov príjemcovi platby.

Úhrady: platobná služba na uhrádzanie platieb poskytovateľom platobných služieb, u ktorého má platiteľ platobný účet, na platobný účet príjemcu platby prostredníctvom platobnej transakcie alebo série platobných transakcií z platobného účtu platiteľa na základe pokynu platiteľa.

Inkaso: platobná služba na zaťaženie platobného účtu platiteľa v prípade, ak platobnú transakciu v prospech poskytovateľa platobných služieb alebo vlastného poskytovateľa platobných služieb platiteľa iniciuje príjemca platby na základe súhlasu platiteľa vydaného príjemcovi platby.

Platby kartou: platobná služba založená na infraštruktúre a obchodných pravidlách kartovej schémy, ktorej cieľom je vykonať platobnú transakciu kartou, telekomunikačným, digitálnym alebo IT zariadením alebo softvérom, ktorej výsledkom je transakcia uskutočnená debetnou alebo kreditnou kartou. Ku kartovým platobným transakciám nepatria transakcie založené na iných druhoch platobných služieb.

Vydávanie platobných nástrojov: platobná služba pozostávajúca zo zmluvy medzi poskytovateľom platobných služieb a platiteľom na poskytnutie platobného nástroja slúžiaceho na iniciovanie a spracovanie platobných transakcií platiteľa.

Poukázanie peňazí: platobná služba, v rámci ktorej sa prostriedky prijmú od platiteľa bez vytvorenia platobného účtu v mene platiteľa alebo príjemcu platby s jediným cieľom previesť zodpovedajúcu sumu príjemcovi platby alebo na iného poskytovateľa platobných služieb konajúceho v mene príjemcu platby, a/alebo v rámci ktorej sa tieto prostriedky získajú v mene príjemcu platby, ktorému sa sprístupnia.

Platobné iniciačné služby: platobné služby na iniciovanie platobného príkazu na žiadosť používateľa platobnej služby vo vzťahu k platobnému účtu u iného poskytovateľa platobných služieb.

Služby informovania o účte: služby online platieb na poskytovanie konsolidovaných informácií o jednom alebo viacerých platobných účtoch používateľa platobných služieb u iného poskytovateľa platobných služieb alebo viacerých poskytovateľov platobných služieb.

Iná: dotknutá platobná služba je iná ako bola uvedená. Ďalšie podrobnosti uveďte do poľa s voľným textom.

Dotknuté oblasti funkcií: uveďte krok alebo kroky platobného procesu, ktoré boli incidentom dotknuté. Môžete začiarknuť viacero políčok.

Autentifikácia/povolenie: postupy, ktorými sa poskytovateľovi platobných služieb umožňuje overenie identity používateľa platobných služieb alebo platnosti používania konkrétneho platobného nástroja vrátane používania personalizovaných bezpečnostných prvkov používateľa a používateľa platobných služieb (alebo tretej strany konajúcej v jeho mene) poskytujúceho súhlas s prevodom prostriedkov alebo cenných papierov.

Komunikácia: tok informácií na účely identifikácie, autentifikácie, oznamovania a informovania medzi poskytovateľom platobných služieb poskytujúcim služby k účtom

a poskytovateľmi služieb iniciovania platieb, poskytovateľmi služieb informovania o účtoch, platiteľmi, príjemcami platieb a inými poskytovateľmi platobných služieb.

Zúčtovanie: proces prevodu, odsúhlasenia a v niektorých prípadoch potvrdenia príkazov na úhradu pred vyrovnaním vrátane započítania príkazov a určenia konečných stavov na vyrovnanie.

Priame vyrovnanie: dokončenie transakcie alebo spracovania s cieľom zbaviť účastníkov povinností počas prevodu prostriedkov, ak túto činnosť vykonáva samotný dotknutý poskytovateľ platobných služieb.

Nepriame vyrovnanie: dokončenie transakcie alebo spracovania s cieľom zbaviť účastníkov povinností počas prevodu prostriedkov, ak túto činnosť vykonáva iný poskytovateľ platobných služieb v mene dotknutého poskytovateľa platobných služieb.

Iná: dotknutá oblasť funkcie je iná ako boli uvedené. Ďalšie podrobnosti uveďte do poľa s voľným textom.

Dotknuté systémy a zložky: uveďte, ktorá súčasť alebo súčasti technologickej infraštruktúry poskytovateľa platobných služieb boli incidentom dotknuté. Môžete začiarknuť viacero políčok.

Aplikácia/softvér: programy, operačné systémy atď., ktoré podporujú poskytovanie platobných služieb poskytovateľom platobných služieb.

Databáza: údajová štruktúra, v ktorej sa ukladajú osobné údaje a informácie o platbách na realizáciu platobných transakcií.

Hardvér: fyzické technologické zariadenie, ktoré spúšťa procesy a/alebo ukladá údaje potrebné pre poskytovateľov platobných služieb na vykonanie činnosti súvisiacej s platbou.

Sieť/infraštruktúra: telekomunikačné siete, verejné alebo súkromné, ktoré umožňujú výmenu údajov a informácií počas platobného procesu (napr. internet).

Iné: dotknutý systém a zložka sú iné ako boli uvedené. Ďalšie podrobnosti uveďte do poľa s voľným textom.

Dotknutí zamestnanci: uveďte, či má incident vplyv na zamestnancov poskytovateľa platobných služieb, a ak áno, uveďte podrobnosti do poľa s voľným textom.

B 5 – Zmiernenie incidentu

Aké činnosti/opatrenia boli zatiaľ uskutočnené alebo sa plánujú na obnovu po incidente? Uveďte podrobnosti o činnostiach, ktoré sa uskutočnili alebo sa plánujú uskutočniť na dočasné riešenie incidentu.

Boli aktivované plány na zabezpečenie kontinuity činností a/alebo plány na obnovenie činnosti po havárii? Uveďte, či boli, a ak áno, uveďte najrelevantnejšie podrobnosti o tom, čo sa stalo (t. j. kedy boli aktivované a z čoho tieto plány pozostávali).

Zrušil alebo oslabil poskytovateľ platobných služieb v dôsledku incidentu niektoré kontroly? Uveďte, či musel poskytovateľ platobných služieb prerušiť niektoré kontroly (napr. prestal využívať zásadu „štyroch očí“) na riešenie incidentu, a ak áno, uveďte podrobnosti o základných dôvodoch, ktorými oslabenie alebo zrušenie kontrol odôvodnil.

C – Záverečná správa

C 1 – Všeobecné údaje

Aktualizácia informácií z priebežnej správy (zhrnutie): uveďte ďalšie informácie o činnostiach prijatých na obnovu po incidente a zabránenie jeho opakovaniu, analýzu základných príčin, poučenia atď.

Dátum a čas uzatvorenia incidentu: uveďte dátum a čas, keď sa incident považoval za uzatvorený.

Zaviedli sa znovu pôvodné kontroly? Ak musel poskytovateľ platobných služieb v dôsledku incidentu zrušiť alebo oslabiť niektoré kontroly, uveďte, či sa tieto kontroly znovu zaviedli, a poskytnite ďalšie informácie v poli s voľným textom.

C 2 – Analýza hlavných príčin a následné činnosti

Aká bola základná príčina, ak je známa? Vysvetlite, aká bola hlavná príčina incidentu, alebo ak ešte nie je známa, predbežné závery vyplývajúce z analýzy hlavných príčin. Poskytovatelia platobných služieb môžu priložiť súbor s podrobnými informáciami, ak to považujú za potrebné.

Hlavné nápravné opatrenia/opatrenia uskutočnené alebo plánované na zabránenie zopakovaniu incidentu v budúcnosti, ak sú známe: opíšte hlavné činnosti, ktoré boli uskutočnené alebo sa plánujú na zabránenie zopakovaniu incidentu v budúcnosti.

C 3 – Doplňujúce informácie

Boli informácie o incidente poskytnuté ostatným poskytovateľom platobných služieb na informačné účely? Uveďte prehľad poskytovateľov platobných služieb, či už formálne, alebo neformálne, oslovených s cieľom informovať ich o incidente, poskytnite podrobnosti o tom, ktorí poskytovatelia platobných služieb boli informovaní, ktoré informácie im boli oznámené, a aké sú hlavné dôvody na výmenu týchto informácií.

Bol voči poskytovateľovi platobných služieb podaný návrh na začatie konania? Uveďte, či boli v dôsledku incidentu voči poskytovateľovi platobných služieb v čase vyplnenia záverečnej správy podniknuté právne kroky (napr. bola vec odovzdaná súdu alebo prišiel o licenciu).