

EBA/GL/2017/10

19/12/2017

Iránymutatások

a súlyos eseményeknek a 2015/2366/EU irányelv
(PSD2) szerinti bejelentéséhez

1. Megfelelés és beszámolási kötelezettségek

Az iránymutatások jogállása

1. Az e dokumentumban szereplő iránymutatásokat az EBH az 1093/2010/EU rendelet ¹ 16. cikkének rendelkezéseivel összhangban adta ki. Az 1093/2010/EU rendelet 16. cikkének (3) bekezdése szerint az illetékes hatóságok és pénzügyi intézmények minden erőfeszítést megtesznek azért, hogy megfeleljenek az iránymutatásoknak.
2. Az iránymutatások rögzítik az EBH álláspontját azzal kapcsolatban, hogy mi a megfelelő felügyeleti gyakorlat a Pénzügyi Felügyeleték Európai Rendszerében, és miként kell alkalmazni az uniós jogot egy adott területen belül. Az 1093/2010/EU rendelet 4. cikkének (2) bekezdésében meghatározott, az iránymutatások hatálya alá tartozó illetékes hatóságok azzal tesznek eleget az iránymutatásnak, hogy megfelelően beépítik azt saját felügyeleti gyakorlataikba (pl. saját jogi kereteik vagy felügyeleti folyamataik módosításával), beleértve azokat az eseteket is, ahol az iránymutatás elsősorban intézményekre vonatkozik.

Adatszolgáltatási követelmények

3. Az 1093/2010/EU rendelet 16. cikkének (3) bekezdése értelmében az egyes illetékes hatóságok 19/02/2017-ig kötelesek értesíteni az EBH-t arról, hogy megfelelnek-e vagy meg kívánják-e felelni ennek az iránymutatásnak, és ha nem, úgy tájékoztatniuk kell az EBH-t a meg nem felelés indokairól. Amennyiben a fenti határidőig ilyen értesítés nem érkezik, az EBH úgy tekinti, hogy a szóban forgó illetékes hatóság nem felel meg az iránymutatásnak. Az értesítéseket „EBA/GL/2017/10” hivatkozással az EBH honlapján szereplő formanyomtatványon kell megküldeni a compliance@eba.europa.eu címre. Az értesítéseket olyan személyek nyújthatják be, akik megfelelő felhatalmazással rendelkeznek arra nézve, hogy illetékes hatóságuk nevében nyilatkozzanak annak megfeleléséről. Az EBH-nak a megfeleléssel kapcsolatban bekövetkező bármely változást is be kell jelenteni.
4. Az értesítéseket a 16. cikk (3) bekezdésével összhangban közzéteszik az EBH honlapján.

¹ Az Európai Parlament és a Tanács 1093/2010/EU rendelete (2010. november 24.) az európai felügyeleti hatóság (Európai Bankhatóság) létrehozásáról, a 716/2009/EK határozat módosításáról és a 2009/78/EK bizottsági határozat hatályon kívül helyezéséről (HL L 331., 2010.12.15., 12. o.).

2. Tárgy, alkalmazási kör és fogalommeghatározások

Tárgy

5. Az iránymutatások a belső piaci pénzforgalmi szolgáltatásokról és a 2002/65/EK, a 2009/110/EK és a 2013/36/EU irányelv és a 1093/2010/EU rendelet módosításáról, valamint a 2007/64/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2015. november 25-i (EU) 2015/2366 európai parlamenti és tanácsi irányelv 96. cikkének (3) bekezdésében az EBH-nak adott felhatalmazás alapján készültek.
6. Konkrétan az iránymutatások azt határozzák meg, milyen kritériumok szerint osztályozza a pénzforgalmi szolgáltató a súlyos működési és biztonsági eseményeket, továbbá rögzíti azt is, hogy a pénzforgalmi szolgáltató a fent hivatkozott irányelv 96. cikkének (1) bekezdése alapján milyen formában és milyen eljárás szerint értesítse ezekről az eseményekről a székhelye szerinti tagállam illetékes hatóságát.
7. Emellett az iránymutatások foglalkoznak azzal is, hogyan értékeli az illetékes hatóság egy-egy ilyen esemény relevanciáját, foglalkozik továbbá az eseményjelentések azon részleteivel is, amelyeket a fent hivatkozott irányelv 96. cikkének (2) bekezdése alapján az illetékes hatóság köteles a többi nemzeti hatósággal megosztani.
8. Foglalkoznak továbbá az iránymutatások azzal is, melyek a bejelentett események azon releváns részletei, amelyeket a közös és következetes megközelítés alkalmazásának előmozdítása érdekében megoszt az EBH-val és az EKB-vel.

Alkalmazási kör

9. Az iránymutatások alkalmazási körébe a súlyos működési és biztonsági eseményeknek az 2015/2366/EU irányelv 96. cikke szerinti osztályozása és bejelentése tartozik.
10. Az iránymutatások hatálya kiterjed mindazokra az eseményekre, amelyek megfelelnek a "súlyos működési és biztonsági események" fogalmának, amely a külső és a belső akár rosszindulatú, akár véletlenszerű eseményekre egyaránt kiterjednek.
11. Az iránymutatások alkalmazandóak továbbá azokban a helyzetekben is, ahol a súlyos működési és biztonsági esemény a EU-n kívül (például az EU-n kívül létrehozott anyavállalatnál vagy leányvállalatnál) keletkezett, de közvetlenül (valamelyik fizetéshez kapcsolódó szolgáltatást az érintett EU-n kívüli társaság nyújtja) vagy közvetve (az esemény folytán más módon sérül a pénzforgalmi szolgáltatónak a képessége arra, hogy pénzforgalmi tevékenységét ellássa) befolyásolja az EU-n belüli pénzforgalmi szolgáltató pénzforgalmi szolgáltatásait.

Címzettek

12. Az iránymutatások első csoportja (4. szakasz) a 2015/2366/EU irányelv 4. cikkének (11) bekezdésében meghatározott és a 1093/2010/EU rendelet 4. cikkének (1) bekezdésében hivatkozott pénzforgalmi szolgáltatóknak szól.
13. Az iránymutatások második és harmadik csoportja (5. és 6. szakasz) az 1093/2010/EU rendelet 4. cikke (2) bekezdésének i) pontjában meghatározott illetékes hatóságoknak szól.

Fogalommeghatározások

14. Eltérő rendelkezés hiányában az iránymutatások a 2015/2366/EU irányelvben használt és meghatározott fogalmakat azzal egyező módon értelmezik. Ezen túlmenően ezen iránymutatásoknak alkalmazásában a következő fogalmak az alábbi jelentéssel bírnak:

Működési és biztonsági esemény	A pénzforgalmi szolgáltató által nem előre tervezett olyan egyedi esemény vagy egymáshoz kapcsolódó események olyan sorozata, amelynek a fizetéshez kapcsolódó szolgáltatás integritására, rendelkezésre állására, titkosságára, hitelességére és/vagy folyamatosságára negatív hatása van.
Integritás	Képesség az eszközök (többek között az adatok) pontosságának és teljességének megővésére.
Rendelkezésre állás	Azt jelenti, hogy a fizetéshez kapcsolódó szolgáltatásokhoz a pénzforgalmi szolgáltatót igénybe vevők hozzáférnek, azokat használni tudják.
Titkosság	Azt jelenti, hogy az információ nem áll illetéktelen személyek, szervezetek vagy folyamatok rendelkezésére, velük azt nem közlik.
Hitelesség	Azt jelenti, hogy a forrás az, aminek mondja magát.
Folyamatosság	Azt jelenti, hogy egy szervezetben a fizetéshez kapcsolódó szolgáltatások nyújtásához szükséges folyamatok, feladatok és eszközök minden tekintetben elérhetőek, és egy előre meghatározott, elfogadható szinten működnek.
Fizetéshez kapcsolódó szolgáltatások	A PSD2 irányelv 4. cikkének (3) bekezdése szerinti pénzforgalmi szolgáltatás, továbbá a pénzforgalmi szolgáltatások megfelelő nyújtásához szükséges technikai támogató feladatok összessége.

3. Végrehajtás

Alkalmazás időpontja

15. Ezek az iránymutatások 2018. január 13-tól alkalmazandók.

4. Pénzforgalmi szolgáltatóknak címzett iránymutatások a súlyos működési és biztonsági eseményeknek a székhely szerinti tagállam illetékes hatóságához történő bejelentéséhez

1. iránymutatás: A súlyos események osztályozása

1.1. A pénzforgalmi szolgáltató azokat a működési és biztonsági eseményeket minősíti jelentősnek, amelyek megfelelnek:

- a. a "kisebb mértékű hatás" egy vagy több kritériumának, vagy
- b. az "nagyobb mértékű hatás" három vagy több kritériumának,

amelyeket az Iránymutatások 1.4 pontja határoz meg, az ezen iránymutatásokban meghatározott értékelést követően.

1.2. A pénzforgalmi szolgáltató a működési és biztonsági eseményt az alábbi kritériumok és az alapul szolgáló mutatók szerint értékeli:

i. Érintett műveletek

A pénzforgalmi szolgáltató határozza meg az érintett fizetési művelet teljes értékét és azt, hogy az érintett pénzforgalmi szolgáltatással végrehajtott fizetési műveletek szokásos szintjéhez képest hány százalékot képviselnek a veszélyeztetett fizetési műveletek.

ii. A pénzforgalmi szolgáltatás érintett igénybe vevői

A pénzforgalmi szolgáltató abszolút számban és pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevők teljes számához képest százalékban is határozza meg hányan érintettek a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevők közül.

iii. A szolgáltatás kimaradása

A pénzforgalmi szolgáltató határozza meg azt az időtartamot, amikor a szolgáltatás valószínűleg nem áll majd a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevők rendelkezésére, illetve amikor a PSD2 irányelv 4. cikkének (13) bekezdésében meghatározott fizetési megbízást a pénzforgalmi szolgáltató nem tudja teljesíteni.

iv. Gazdasági hatás

A pénzforgalmi szolgáltató teljességre törekedve határozza meg, milyen pénzbeli költséggel jár az esemény, és vegye figyelembe ezeknek a költségeknek az abszolút számát, illetve adott

esetben azt is, hogy a pénzforgalmi szolgáltató méretéhez (például a pénzforgalmi szolgáltató alapvető tőkéjéhez) képest mekkora a jelentőségük.

v. A belső eskaláció magas szintje

A pénzforgalmi szolgáltató határozza meg, hogy az eseményt jelentették-e, vagy valószínűleg fogják-e jelenteni a pénzforgalmi szolgáltató ügyvezetőinek.

vi. A többi pénzforgalmi szolgáltató vagy a releváns infrastruktúrák esetleges érintettsége

A pénzforgalmi szolgáltató határozza meg, hogy az eseménynek milyen rendszerszintű hatása valószínűsíthető, azaz van-e esély arra, hogy az esemény az eredetileg érintett pénzforgalmi szolgáltatótól átterjed más pénzforgalmi szolgáltatókra, pénzügyi infrastruktúrára és/vagy a kártyás fizetési rendszerekre.

vii. Reputációs hatás

A pénzforgalmi szolgáltató határozza meg, milyen módon áthatja alá az esemény konkrétan a pénzforgalmi szolgáltató és – általánosabb értelemben – az alapul szolgáló szolgáltatás vagy akár az egész piac iránt megnyilvánuló bizalmat.

1.3. A pénzforgalmi szolgáltató az alábbi módszertan szerint számítsa ki a mutatók értékét:

i. Érintett műveletek

Főszabály szerint a pénzforgalmi szolgáltató "érintett műveletként" fogja fel mindazokat a belföldi és határon átnyúló műveleteket, amelyeket az esemény közvetlenül vagy közvetve befolyásolt vagy valószínűleg befolyásolni fog, különösen azokat a műveleteket, amelyeket nem lehetett kezdeményezni vagy feldolgozni, továbbá azokat, amelyekben a fizetésre vonatkozó üzenetet megváltoztatták, valamint azokat, amelyek végrehajtására csalárd módon adtak utasítást (függetlenül attól, hogy a fizetési művelet összegét sikerült-e visszaszerezni vagy sem).

Emellett a pénzforgalmi szolgáltató a fizetési műveletek szokásos szintjén azoknak a belföldi és a határon átnyúló fizetési műveletek egy évre vetített napi átlagát értse, amelyeket azokkal a pénzforgalmi szolgáltatásokkal hajtottak végre, amelyeket az esemény befolyásolt, és a számításokban referencia időszaknak az előző évet tekintse. Ha a pénzforgalmi szolgáltató szerint ez a szám (pl. a szezonális miatt) nem reprezentatív, használjon más, reprezentatívabb mutatót, és az illetékes hatóságot a sablon megfelelő rovatában (lásd 1. sz. melléklet) tájékoztassa a megközelítés alapját képező indokokról.

ii. A pénzforgalmi szolgáltatás érintett igénybe vevői

A pénzforgalmi szolgáltató a "pénzforgalmi szolgáltatás érintett igénybe vevőin" mindazokat a (belföldi, illetve külföldi, fogyasztói vagy vállalati) ügyfeleket értse, akiknek szerződése van az érintett pénzforgalmi szolgáltatást nyújtó pénzforgalmi szolgáltatóval, és akik az esemény következményeit elszenvedik, vagy valószínűleg el fogják szenvedni. A pénzforgalmi szolgáltató a múltbeli tevékenység alapján készített becsléssel állapítsa meg, hogy az esemény ideje alatt a pénzforgalmi szolgáltatást hány igénybe vevő használta.

Csoportok esetén az egyes pénzforgalmi szolgáltatók csak a saját igénybe vevőiket vegyék figyelembe. A többi pénzforgalmi szolgáltatónak működési szolgáltatást nyújtó pénzforgalmi szolgáltató csak a saját pénzforgalmi szolgáltatásainak (amennyiben van ilyen) igénybe vevőit vegye figyelembe, az ilyen működési szolgáltatásokban részesülő pénzforgalmi szolgáltatók pedig kizárólag a saját igénybe vevőik szempontjából értékeljék az eseményt.

Továbbá a pénzforgalmi szolgáltató a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevők teljes számán azoknak a hazai és a határon átnyúló szolgáltatásokat igénybe vevőknek az összesített számát (vagy alternatívaként a legfrissebb rendelkezésre álló számadatot) értse, akik vele az esemény idején szerződéses kapcsolatban álltak, és az érintett pénzforgalmi szolgáltatáshoz hozzáfértek, függetlenül ezek méretétől és attól, hogy aktív vagy passzív igénybe vevőknek minősülnek-e.

iii. A szolgáltatás kimaradásának időtartama:

A pénzforgalmi szolgáltató vegye figyelembe azt az időtartamot, amikor a pénzforgalmi szolgáltatáshoz kapcsolódó bármelyik feladat, folyamat vagy csatorna kiesik vagy feltehetően ki fog esni, és emiatt (i) adott pénzforgalmi szolgáltatást kezdeményezni és/vagy végrehajtani és/vagy (ii) adott fizetési számlához nem lehet hozzáférni. A pénzforgalmi szolgáltató a szolgáltatás kimaradásának időtartamát attól a pillanattól számítsa, amikor a kimaradás elkezdődik, és vegye figyelembe azon időszakokat, amikor pénzforgalmi szolgáltatások teljesítésére nyitva áll, továbbá a zárva tartás és a karbantartás idejét is, amennyiben ezen utóbbiak relevánsak. Ha a pénzforgalmi szolgáltató nem tudja meghatározni, mikor kezdődött a szolgáltatás kimaradása, a kimaradás időtartamát kivételesen a kimaradás észlelésének időpontjától számítsa.

iv. Gazdasági hatás

A pénzforgalmi szolgáltató egyaránt vegye figyelembe az eseményhez közvetlenül és közvetve kapcsolható költségeket. A pénzforgalmi szolgáltató többek között vegye tekintetbe a kisajátított pénzt vagy eszközöket, a hardver és a szoftver kicserélésének költségét, az egyéb bírósági és helyreállítási költségeket, a szerződéses kötelezettségek be nem tartásából eredő díjakat, a szankciókat, a külső kötelezettségeket és az elmaradt bevételt. A közvetett költségek között a pénzforgalmi szolgáltató csak azokat vegye figyelembe, amelyek már ismertek vagy nagyon nagy valószínűséggel fel fognak merülni.

v. A belső eskaláció magas szintje

A pénzforgalmi szolgáltató vegye figyelembe, hogy a pénzforgalomhoz kapcsolódó szolgáltatásokra gyakorolt hatása miatt az eseményről a rendszeres tájékoztatástól eltekintve az esemény fennállása alatt folyamatosan kapott-e vagy a jövőben valószínűleg kap-e tájékoztatást az informatikai igazgató (vagy hasonló beosztású személy). Továbbá a pénzforgalmi szolgáltató vegye figyelembe azt is, hogy az eseménynek a pénzforgalomhoz kapcsolódó szolgáltatásokra gyakorolt hatása miatt kialakult-e, illetve a jövőben valószínűleg bevezetik-e a vészhelyzeti üzemmódot.

vi. *A többi pénzforgalmi szolgáltató vagy a releváns infrastruktúra esetleges érintettsége*

A pénzforgalmi szolgáltató értékelje az eseménynek a pénzügyi piacra, értsd az őt és más pénzforgalmi szolgáltatókat támogató pénzügyi infrastruktúráira és/vagy a kártyás fizetési rendszerekre gyakorolt hatását. Különösen a pénzforgalmi szolgáltató értékelje, hogy az esemény megtörtént-e már, vagy a jövőben valószínűleg megismétlődik-e más pénzforgalmi szolgáltatóknál is, befolyásolta-e vagy a jövőben valószínűleg befolyásolni fogja-e a pénzügyi infrastruktúrák zökkenőmentes működését, és veszélyeztette-e vagy a jövőben valószínűleg veszélyezteti-e a teljes pénzügyi rendszer stabil működését. A pénzforgalmi szolgáltató legyen tekintettel az érintettség mértékének meghatározásakor, arra például, hogy az érintett részegység/szoftver kizárólagos használatú vagy közfoglalmú, hogy a veszélyeztetett hálózat belső vagy külső, hogy a pénzforgalmi szolgáltató megszakította-e vagy a jövőben valószínűleg megszakítja-e kötelezettségeinek teljesítését olyan pénzügyi infrastruktúrában, amelyeknek tagja.

vii. *Reputációs hatás*

A pénzforgalmi szolgáltató vegye figyelembe, hogy legjobb tudomása szerint az esemény milyen szinten kapott vagy a jövőben valószínűleg milyen szinten kap nyilvánosságot a piacon. A pénzforgalmi szolgáltató legyen különös tekintettel arra, hogy mekkora a valószínűsége annak, hogy az eseménynek káros társadalmi hatása lesz, mert ez jól érzékelteti, hogy milyen eséllyel fejt majd ki reputációs hatást. A pénzforgalmi szolgáltató vegye figyelembe, hogy (i) az esemény nyilvánosan látható folyamatot érintett-e, és ezért valószínűleg média (figyelembe véve nem kizárólag a hagyományos médiát, mint az újságok, hanem az internetes naplók, a közösségi hálózatok stb. is) foglalkozni fog vagy már foglalkozott is vele, (ii) hatósági kötelezettségek elmulasztására került sor vagy a jövőben valószínűleg sor fog kerülni, (iii) a szankciók sérültek vagy a jövőben valószínűleg sérülni fognak, illetve (iv) ugyanilyen típusú esemény korábban előfordult-e már.

- 1.4. A pénzforgalmi szolgáltató úgy értékeli az eseményt, hogy minden egyes kritérium szempontjából meghatározza, hogy az 1. táblázatban bemutatott vonatkozó küszöbértéket eléri-e, illetve az esemény megoldása előtt valószínűleg eléri-e.

1. táblázat: Küszöbértékek

Kritériumok	Kisebb mértékű hatás	Nagyobb mértékű hatás
Érintett műveletek	> 10 % a pénzforgalmi szolgáltató műveleteinek szokásos szintjénél (műveletek darabszámával kifejezett) valamint > 100 000 EUR	> 25% a pénzforgalmi szolgáltató (műveleteinek szokásos szintjénél) vagy > 5 millió EUR
A pénzforgalmi szolgáltatás érintett igénybe vevői	> 5 000 valamint > 10% a pénzforgalmi szolgáltatás érintett igénybe vevői közül	> 50 000 vagy > 25% a pénzforgalmi szolgáltatás érintett igénybe vevői közül
A szolgáltatás kimaradásának időtartama	> 2 óra	Nem alkalmazandó
Gazdasági hatás	Nem alkalmazandó	> Max. (alapvető tőke 0,1%-a,* 200 000 EUR) vagy

		> 5 millió EUR
A belső eskaláció magas szintje	Igen	Igen, és krízis (vagy annak megfelelő) üzemmód bevezetése valószínű
A többi pénzforgalmi szolgáltató vagy a releváns infrastruktúrák esetleges érintettsége	Igen	Nem alkalmazandó
Reputációs hatás	Igen	Nem alkalmazandó

*Az alapvető tőke meghatározását a hitelintézetekre és befektetési vállalkozásokra vonatkozó prudenciális követelményekről és a 648/2012/EU rendelet módosításáról szóló, 2013. június 26-i európai parlamenti és tanácsi rendelet 25. cikk szerint.

- 1.5. A pénzforgalmi szolgáltató támaszkodjon becslésekre, ha nem rendelkezik olyan tényleges adatokkal, amelyekkel alá lehet támasztani annak megítélését, hogy egy adott küszöbértéket elérte-e, illetve az esemény megoldása előtt valószínűleg eléri-e (ami előfordulhat például a vizsgálat kezdeti szakaszában).
- 1.6. A pénzforgalmi szolgáltató ezt az értékelést az esemény életciklusa alatt folyamatosan végezze, annak érdekében, hogy el tudja dönteni változott-e az esemény állapota akár felfelé (nem súlyosról súlyosra), akár lefelé (súlyosról nem súlyosra).

2. iránymutatás: Az értesítés folyamata

- 2.1. A pénzforgalmi szolgáltató gyűjtse az összes releváns információt, az 1. sz mellékletben bemutatott sablon alapján készítsen az eseményről jelentést, és nyújtsa azt be a székhelye szerinti tagállam illetékes hatóságához. A pénzforgalmi szolgáltató az 1. sz. mellékletben található útmutatót követve töltse ki a sablont.
- 2.2. A pénzforgalmi szolgáltató az esemény életciklusa alatt végig ugyanezt a sablont (tehát 2.7-2.21. pontokban ismertetett kezdeti bejelentést, időközi és a végső jelentést) használva tájékoztassa az illetékes hatóságot. A pénzforgalmi szolgáltató a sablont fokozatosan, mindig a lehető legpontosabban, töltse ki, ahogy a belső vizsgálatok egyre több információt tárnak fel.
- 2.3. A pénzforgalmi szolgáltató adott esetben a PSD2 irányelv 96. cikke (1) bekezdésének második albekezdése szerint mutasson be a székhely szerinti tagállam illetékes hatóságának egy példányt abból a tájékoztatóból, amelyet az igénybe vevőinek adott (vagy adni fog) amint a tájékoztató rendelkezésre áll.
- 2.4. A pénzforgalmi szolgáltató adjon át a székhely szerinti tagállam illetékes hatóságának minden további rendelkezésre álló és az illetékes hatóság számára fontosnak tartott információt, ehhez a kiegészítő dokumentumokat egy vagy több mellékletként csatolja a szabványos űrlaphoz.

- 2.5. A pénzforgalmi szolgáltató teljesítse a székhely szerinti tagállam illetékes hatóságától további információk szolgáltatására vagy a már benyújtott dokumentáció pontosítására vonatkozóan kapott kéréseket.
- 2.6. A pénzforgalmi szolgáltató minden esetben kezelje a székhely szerinti tagállam illetékes hatóságával kicserélt információkat bizalmasan, azok integritását védje, és igazolja magát hitelesen a székhely szerinti tagállam illetékes hatósága előtt.

A kezdeti jelentés

- 2.7. A pénzforgalmi szolgáltató a székhely szerinti tagállam illetékes hatóságának tegye meg a kezdeti jelentést, amikor a működési vagy biztonsági eseményt először észleli.
- 2.8. A kezdeti jelentést a súlyos működési vagy biztonsági esemény első észlelésétől számított 4 órán belül küldje el az illetékes hatóságnak, ha azonban ebben az illetékes hatóságnál a bejelentésre használt csatornák köztudottan nem állnak rendelkezésre vagy nem működnek ebben az időpontban, a bejelentést akkor küldje el, amint ezek ismét rendelkezésre állnak/működni kezdenek.
- 2.9. A pénzforgalmi szolgáltató a székhely szerinti tagállam illetékes hatóságának akkor is tegye meg a kezdeti jelentést, amikor egy korábban észlelt nem súlyos esemény súlyos eseménnyé alakul át. Ebben az esetben a pénzforgalmi szolgáltató az állapotváltás felismerése után haladéktalanul küldje el a kezdeti jelentést az illetékes hatóságnak, ha azonban az illetékes hatóságnál a bejelentésre használt csatornák köztudottan nem állnak rendelkezésre vagy nem működnek ebben az időpontban, a bejelentést akkor küldje el, amint ezek ismét rendelkezésre állnak/működni kezdenek.
- 2.10. A pénzforgalmi szolgáltató a kezdeti jelentésben címszó szintű tájékoztatást adjon (pl. a sablon A. szakasz), ezzel ismertetve az esemény néhány alapvető vonását és várható következményeit azon információk alapján, amelyek az esemény észlelésekor vagy átszorolásakor rendelkezésre állnak. Ha tényleges adatai nincsenek, a pénzforgalmi szolgáltató alkalmazzon becsléseket. A kezdeti jelentés tartalmazza a következő frissítés időpontját, amelyre a lehető leghamarabb, de legfeljebb 3 munkanapon sort kell keríteni.

Az időközi jelentés

- 2.11. A pénzforgalmi szolgáltató minden olyan alkalommal nyújtson be időközi jelentést, amikor úgy véli releváns állapotváltozás következett be, illetve minimális követelményként legalább addig az időpontig be kell azt nyújtania, amelyet a korábbi jelentésében (azaz a kezdeti jelentésben vagy a korábbi időközi jelentésben) a következő frissítés időpontjaként megjelölt.
- 2.12. A pénzforgalmi szolgáltató az illetékes hatóságnak benyújtott első időközi jelentésében (a sablon B. szakasza) részletesebben ismertesse az eseményt és annak következményeit. Továbbá a pénzforgalmi szolgáltató a sablon A. és B. szakaszában korábban közölt

információkat frissítve készítsen további időközi jelentéseket legalább akkor, amikor az előző értesítés után új releváns információkról vagy jelentős változásokról szerez tudomást (pl. az esemény súlyosbodása vagy enyhülése, új okok azonosítása, intézkedés a probléma megoldására). A pénzforgalmi szolgáltató a székhely szerinti tagállam illetékes hatóságának kérésére minden esetben készítsen időközi jelentést.

- 2.13. A kezdeti jelentéshez hasonlóan, ha a pénzforgalmi szolgáltató nem rendelkezik tényleges adatokkal, alkalmazzon becslést.
- 2.14. Emellett a pénzforgalmi szolgáltató minden jelentése tartalmazza a következő frissítés időpontját, amelyeta lehető leghamarabb teljesítsen, de legfeljebb 3 munkanapon belül. Ha a pénzforgalmi szolgáltató nem lenne képes a következő frissítés becsült dátumát betartani, vegye fel a kapcsolatot az illetékes hatósággal, és indokolja meg a késést, tegyen javaslatot új tartható (3 munkanapnál nem távolabbi) határidőre, és küldjön be egy új időközi jelentést, amelyben kizárólag a következő frissítés időpontjára vonatkozó információt frissíti.
- 2.15. A pénzforgalmi szolgáltató az utolsó időközi jelentést akkor küldje be, amikor a szokásos, napi üzletmenet helyreállt és ismét a szokásos módon működik, és ebben a jelentésében tájékoztassa az illetékes hatóságot erről a körülményről. A pénzforgalmi szolgáltató akkor tekinti úgy, hogy ismét a szokásos módon működik, amikor a tevékenységek/műveletek visszatérnek arra szolgáltatási szintre/azokhoz a feltételekhez, amelyeket a pénzforgalmi szolgáltató maga határozott meg, vagy amelyeket kívülről, egy szolgáltatási szintre vonatkozó megállapodás rögzít a feldolgozási időket, a kapacitást, a biztonsági követelményeket stb. illetően, és a rendkívüli intézkedések már nincsenek érvényben.
- 2.16. Ha az esemény észlelésétől számított 4 órán belül helyreáll a szokásos működés, akkor a pénzforgalmi szolgáltató benyújtja a kezdeti jelentést és az utolsó időközi jelentést párhuzamosan (a sablon A. és B. szakaszát kitöltve) a 4 órás határidőig.

A végső jelentés

- 2.17. A pénzforgalmi szolgáltató akkor nyújtsa be a végső jelentést, amikor a gyökér ok elemzésére már sor került (függetlenül attól, hogy a kockázatmérséklési intézkedések bevezetése, illetve a gyökér ok azonosítása megtörtént-e vagy sem), és a becslések lecserélésére rendelkezésre állnak a tényleges adatok.
- 2.18. A végső jelentést a pénzforgalmi szolgáltató legfeljebb 2 héttel azután nyújtsa be az illetékes hatóságnak, hogy a vállalkozás szokásos üzletmenete helyreálltnak tekinthető. Ha a pénzforgalmi szolgáltató e határidő meghosszabbítását igényli (pl. a hatásra vonatkozóan nem állak még rendelkezésére tényleges számadatok), még a határidő lejárta előtt vegye fel a kapcsolatot az illetékes hatósággal, és megfelelő indokokkal támassza alá a késést, és adja meg a zárójelentés benyújtásának becsült dátumát.
- 2.19. Ha a pénzforgalmi szolgáltató a végső jelentésben (a sablon C, szakaszában) az esemény észlelése után 4 órán belül az összes szükséges információt meg tudja adni, igyekezzen a

kezdeti jelentésben a kezdeti jelentéssel, az utolsó időközi jelentéssel és a végső jelentéssel kapcsolatos információkat is benyújtani.

- 2.20. A pénzforgalmi szolgáltató igyekezzen a végső jelentésben mindenre kiterjedő információt adni, például (i) a hatásra vonatkozóan nem becsléseket, hanem tényleges számadatokat (valamint a sablon A. és B. szakaszában szükséges frissítéseket) és (ii) a sablon C. szakaszát, amely tartalmazza a gyökér okot, amennyiben az ismert, valamint a probléma megszüntetése és ismételt előfordulásának megakadályozása érdekében már végrehajtott, illetve bevezetni tervezett intézkedések összefoglalását.
- 2.21. A pénzforgalmi szolgáltató akkor is nyújtson be végső jelentést, amikor az esemény folyamatos értékelése alapján megállapítja, hogy a már bejelentett esemény a kritériumok alapján többé nem tekintendő súlyosnak, és megoldása előtt várhatóan a súlyos esemény kritériumainak nem is fog többé megfelelni. Ebben az esetben a pénzforgalmi szolgáltató e körülmény észlelését követően azonnal, de legalább a következő jelentés becsült dátumáig nyújtsa be a végső jelentést. Ebben a konkrét helyzetben a sablon C. szakaszának kitöltése helyett a pénzforgalmi szolgáltató pipálja ki az "esemény nem súlyos kategóriába átsorolva" négyzetet, és adja meg a lejjebb sorolás indokait.

3. iránymutatás: Megbízás alapján készített és konszolidált jelentés

- 3.1. Ahol az illetékes hatóság arra engedélyt ad, az a pénzforgalmi szolgáltató, aki a bejelentési kötelezettségének teljesítésére a PSD2 irányelv alapján harmadik félnek kíván megbízást adni, tájékoztassa a székhely szerinti tagállam illetékes hatóságát, és gondoskodjon az alábbi feltételekről:
 - a. A pénzforgalmi szolgáltató és harmadik fél között a jelentés elkészítésére adott megbízásról szóló formális szerződés vagy adott esetben a csoporton belül létező megállapodás félreérthetetlenül határozza meg a felek között a feladatok felosztását. Különösen azt rögzítse egyértelműen, hogy az érintett pénzforgalmi szolgáltató annak ellenére továbbra is teljes körben felel a PSD2 irányelv 96. cikkében írt követelmények teljesítéséért és a székhely szerinti tagállam illetékes hatóságának benyújtott információ tartalmáért, hogy a bejelentési kötelezettségének teljesítésével mást bízott meg.
 - b. A megbízás megfelel a fontos működési feladatok kiszervezésére vonatkozó követelményeknek,
 - i. amelyeket a PSD2 irányelv 19. cikkének (6) bekezdése a pénzforgalmi intézményekre és az elektronikuspénz-kibocsátó intézményekre nézve rögzít, amelyeket értelemszerűen a 2009/110/EK irányelv 3. cikke szerint kell alkalmazni; vagy
 - ii. amelyeket az Európai Bankfelügyeleti Bizottság (CEBS) által a hitelintézetekkel kapcsolatosan kiadott iránymutatások rögzítenek.

- c. A székhely szerinti tagállam illetékes hatóságának az információt előzetesen kell benyújtani, és adott esetben kötelező betartani az illetékes hatóság által meghatározott határidőket és eljárásokat.
 - d. Megfelelő módon gondoskodni kell az illetékes hatóságnak átadott érzékeny adatok bizalmosságáról, minőségéről, konzisztenciájáról, integritásáról és megbízhatóságáról.
- 3.2. Ha a pénzforgalmi szolgáltató a megbízott harmadik félnek azt is engedélyezni kívánja, hogy a bejelentési kötelezettséget összesítve teljesítse (pl. egyetlen jelentést készítsen több olyan pénzforgalmi szolgáltatóról, akik ugyanabban a súlyos működési vagy biztonsági eseményben érintettek), tájékoztassa erről a székhely szerinti tagállam illetékes hatóságát, a sablon "Érintett PFSZ" rovatában adja meg a kapcsolati adatokat, és gondoskodjon az alábbi feltételek teljesüléséről:
- a. Ezt a rendelkezést vegye fel a bejelentésre adott megbízást tartalmazó szerződésbe.
 - b. Összevont jelentés csak akkor készíthető, ha az esemény kiváltó oka harmadik fél szolgáltatásainak a zavara
 - c. Az összevont jelentést korlátozza azokra a pénzforgalmi szolgáltatókra, akiknek ugyanabban a tagállamban van a székhelyük.
 - d. Gondoskodjon arról, hogy a harmadik fél minden érintett pénzforgalmi szolgáltatóra nézve értékelje az esemény lényegességét, és a jelentésbe csak azokat a pénzforgalmi szolgáltatókat vegye fel, akiknek az esetében az eseményt a súlyos kategóriába sorolja. Gondoskodjon továbbá arról, hogy kétség esetén a pénzforgalmi szolgáltató mindaddig jelenjen meg az összevont jelentésben, amíg nincs bizonyíték arra, hogy nem kell szerepeltetni.
 - e. Gondoskodjon arról, hogy a harmadik fél a sablonban azokat a mezőket, ahol nem lehet összevont választ adni (pl. B2 és B4 illetve C3), vagy (i) külön-külön töltsse ki minden egyes érintett pénzforgalmi szolgáltatóra nézve, részletesen azonosítva minden egyes pénzforgalmi szolgáltatót, akikre az információ vonatkozik, vagy (ii) azokban a mezőkben, ahol erre lehetőség van, alkalmazzon a különböző pénzforgalmi szolgáltató esetében megfigyelt vagy becsült legalacsonyabb és legmagasabb értékekből képzett tartományokat.
 - f. A pénzforgalmi szolgáltató gondoskodjon arról, hogy a harmadik féltől kapjon folyamatos tájékoztatást az eseménnyel kapcsolatos összes releváns információról, és az illetékes hatósággal tartott kapcsolatában megtett lépésekről, ezek tartalmáról, de csak olyan mértékben, hogy az ne sértse a többi pénzforgalmi szolgáltatóra vonatkozó információk bizalmas kezelésének kötelezettségét.

- 3.3. A pénzforgalmi szolgáltató ne adjon megbízást bejelentési kötelezettségének teljesítésére addig, amíg a székhely szerinti tagállam illetékes hatóságát nem értesítette, és akkor sem, ha korábban tájékoztatást kapott arról, hogy a kiszervezési megállapodás nem felel meg az iránymutatások 3.1. b) pontjában írtaknak.
- 3.4. Ha a pénzforgalmi szolgáltató bejelentési kötelezettségének teljesítésére adott megbízást vissza kívánja vonni, ezt a döntését közölje a székhely szerinti tagállam illetékes hatóságával az utóbbi által meghatározott határidők és eljárások szerint. A pénzforgalmi szolgáltató tájékoztassa továbbá a székhely szerinti tagállam illetékes hatóságát azokról a lényeges fejleményekről, amelyek a harmadik felet és annak a bejelentési kötelezettség ellátására való képességét befolyásolják.
- 3.5. A pénzforgalmi szolgáltatónak külső segítség igénybe vétele nélkül tanácsos teljesítenie a bejelentési kötelezettségét akkor, ha az arra kijelölt harmadik fél mulasztást elkövetve nem jelent be a székhely szerinti tagállam illetékes hatóságának egy súlyos működési és biztonsági eseményt a PSD2 irányelv 96. cikke és ezen iránymutatások szerint. Emellett a pénzforgalmi szolgáltató gondoskodjon arról is, hogy ne történjen ugyanarról az eseményről kétszeres bejelentés, ne jelentse azt előbb maga az érintett pénzforgalmi szolgáltató, majd a harmadik fél is.

4. iránymutatás: Működési és biztonsági szabályzat

- 4.1. A pénzforgalmi szolgáltató gondoskodjon arról, hogy az általános működési és biztonsági szabályzata pontosan, a PSD2 irányelvnek megfelelően határozza meg az események bejelentésével kapcsolatos feladatokat és az iránymutatásokban meghatározott követelmények teljesítése érdekében bevezetett folyamatokat.

5. Iránymutatások az illetékes hatóságok számára az esemény relevanciájának mérlegelési kritériumairól és az eseményekről benyújtott jelentéseknek a többi nemzeti hatósággal megosztandó adatairól

5. iránymutatás: Az esemény relevanciájának mérlegelése

- 5.1. A székhely szerinti tagállam illetékes hatósága saját szakvéleményére alapozva mérlegelje, hogy a súlyos működési vagy biztonsági esemény releváns lehet-e más nemzeti hatóságok számára is, és ehhez vegye igénybe az alábbi kritériumokat, mint az adott esemény jelentőségének elsődleges mutatóit:
- Az esemény okai a másik nemzeti hatóság által szabályozott területhez (pl. illetékességi körhöz) tartoznak.
 - Az esemény következményei befolyásolják egy másik nemzeti hatóság célkitűzéseit (pl. a pénzügyi stabilitás védelmét).
 - Az esemény a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevők széles körét érinti vagy érintheti.
 - Az eseményről valószínűleg beszámol, vagy már be is számolt a média.
- 5.2. A székhely szerinti tagállam illetékes hatósága ezt a mérlegelést az esemény teljes életciklusa alatt folyamatosan végezze, hogy azonosítani tudja azokat az esetleges változásokat, amelyek folytán egy korábban másként megítélt esemény relevánssá válik.

6. iránymutatás: A megosztandó információk köre

- 6.1. Az eseményekkel kapcsolatos információknak a többi nemzeti hatósággal való megosztását előíró egyéb jogi kötelezettségeket is betartva az illetékes hatóság legalább akkor tájékoztassa a súlyos működési és biztonsági eseményekről az 5.1. iránymutatás révén azonosított nemzeti hatóságokat (pl: "más releváns nemzeti hatóságok"), amikor a kezdeti jelentést (vagy az információ megosztására okot adó jelentést) átveszi, valamint amikor tájékoztatást kap (az utolsó időközi jelentésben) arról, hogy a szokásos üzletmenet helyreállt.
- 6.2. Az illetékes hatóság adja át a többi releváns nemzeti hatóságnak azokat az információkat, amelyek a történetek és a lehetséges következmények pontos megismeréséhez szükségesek.

Ehhez legalább azokat az információkat adja át, amelyeket a pénzforgalmi szolgáltató (akár a kezdeti jelentésben, akár az időközi jelentésben) a sablon alább felsorolt rovataiban megadott:

- az esemény észlelésének napja és időpontja;
- az esemény kezdetének napja és időpontja;
- az eseményt követő helyreállítás vagy várható helyreállítás napja és időpontja;
- az esemény rövid ismertetése (a részletes ismertetés nem érzékeny részeivel együtt);
- az esemény utáni helyreállítás érdekében megtett vagy tervezett intézkedések rövid ismertetése;
- annak ismertetése, hogy az esemény miként érinthet más pénzforgalmi szolgáltatókat és/vagy infrastruktúrákat;
- a médiában megjelent beszámolók ismertetése (ha volt ilyen);
- az esemény oka.

6.3. Az illetékes hatóság szükség szerint és megfelelően anonimizálja az adatokat, kihagyja a titoktartás vagy szellemi tulajdon miatt korlátozás alá eső információkat, és csak ezt követően ossza meg az eseménnyel kapcsolatos információkat a többi releváns nemzeti hatósággal. Ugyanakkor az illetékes hatóság adja át a többi releváns nemzeti hatóságnak a bejelentéssel élő pénzforgalmi szolgáltató nevét és címét, ha az átvevő nemzeti hatóságok szavatolják, hogy az információt bizalmasan kezelik.

6.4. Az illetékes hatóság a tárolt és a többi releváns nemzeti hatósággal megosztott információk bizalmosságát és integritását köteles mindenkor megővni, és köteles saját magát a többi releváns nemzeti hatóság előtt hitelt érdemlően igazolni. Különösen az illetékes hatóság az útmutatások alapján átvett információkat a vonatkozó EU jogszabályok és a nemzeti követelmények sérelme nélkül kezelje a PSD2 irányelv szakmai titoktartásra vonatkozó kötelezettségei szerint.

6. Iránymutatások az illetékes hatóságok számára az eseményjelentésekben található, az EBH-val és az EKB-val megosztandó releváns adatok mérlegelésének kritériumairól, valamint a felek közötti kommunikáció formájáról és rendjéről

7. iránymutatás: A megosztandó információk köre

- 7.1. Az illetékes hatóság minden esetben adja át az EBH-nak és az EKB-nak a súlyos működési vagy biztonsági események által érintett pénzforgalmi szolgáltatóktól (illetve a nevükben eljáró megbízottaktól) átvett összes jelentést (pl. a kezdeti jelentéseket, az időközi jelentéseket és a végső jelentéseket).

8. iránymutatás: Kommunikáció

- 8.1. Az illetékes hatóság a tárolt és az EBH-val valamint az EKB-vel megosztott információ bizalmasságát és integritását köteles mindenkor megóvni, és köteles saját magát az EBH és az EKB előtt hitelt érdemlően igazolni. Különösen, az illetékes hatóság az útmutatások alapján átvett információkat, a vonatkozó EU jogszabályok és a nemzeti követelménye sérelme nélkül kezelje a PSD2 irányelv szakmai titoktartásra vonatkozó kötelezettségei szerint.
- 8.2. Az illetékes hatóság olyan kommunikációs eszközöket használjon, amelyek révén az eseményekkel kapcsolatos információkat késedelem nélkül át tudja adni az EBH/EKB részére, és amelyekkel a működési kockázatok minimálisra csökkenthetők.

1. sz. melléklet – A pénzforgalmi szolgáltatók jelentéseinek sablonjai

CLASSIFICATION: RESTRICTED

Major Incident Report		
<input type="checkbox"/>	Initial report	within 4 hours after detection
<input type="checkbox"/>	Intermediate report	maximum of 3 business days from previous report
<input type="checkbox"/>	Last intermediate report	
<input type="checkbox"/>	Final report	within 2 weeks after closing the incident
<input type="checkbox"/>	Incident reclassified as non-major	Please explain: <input style="width: 150px; height: 20px;" type="text"/>

Report date <input style="width: 80px;" type="text" value="DD/MM/YYYY"/>	Time <input style="width: 40px;" type="text" value="HH:MM"/>
Incident identification number, if applicable (for interim and final reports) <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>	

A - Initial report			
A 1 - GENERAL DETAILS			
Type of report			
Type of report	<input type="checkbox"/>	Individual	<input type="checkbox"/> 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	<input style="width: 100%;" type="text" value="DD/MM/YYYY, HH:MM"/>		
The incident was detected by ⁽¹⁾	<input style="width: 100%;" type="text"/>	If Other, please explain:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
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)	<input style="width: 100%; height: 40px;" type="text"/>		
What is the estimated time for the next update?	<input style="width: 100%;" type="text" value="DD/MM/YYYY, HH:MM"/>		
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			

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	<input type="checkbox"/> Diagnostics <input type="checkbox"/> Recovery <input type="checkbox"/> Repair <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> Integrity <input type="checkbox"/> Confidentiality <input type="checkbox"/> Continuity <input type="checkbox"/> Availability <input type="checkbox"/> Authenticity
Transactions affected ⁽²⁾	Number of transactions affected: <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Actual figure <input type="checkbox"/> Estimation As a % of regular number of transactions: <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Actual figure <input type="checkbox"/> Estimation Value of transactions affected in EUR: <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Actual figure <input type="checkbox"/> Estimation Comments: <input type="text"/>
Payment service users affected ⁽³⁾	Number of payment service users affected: <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Actual figure <input type="checkbox"/> Estimation As a % of total payment service users: <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Actual figure <input type="checkbox"/> Estimation
Service downtime ⁽⁴⁾	Total service downtime: <input type="text"/> DD:HH:MM <input type="checkbox"/> Actual figure <input type="checkbox"/> Estimation
Economic impact ⁽⁵⁾	Direct costs in EUR: <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Actual figure <input type="checkbox"/> Estimation Indirect costs in EUR: <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Actual figure <input type="checkbox"/> Estimation <input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> YES, AND CRISIS MODE (OR EQUIVALENT) IS LIKELY TO BE CALLED UPON <input type="checkbox"/> NO
High level of internal escalation	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	<input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> NO Describe how this incident could affect other PSPs and/or infrastructures
Reputational impact	<input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> Operational <input type="checkbox"/> Security
Cause of incident	<input type="checkbox"/> Under investigation <input type="checkbox"/> External attack <input type="checkbox"/> Internal attack <input type="checkbox"/> External events <input type="checkbox"/> Human error <input type="checkbox"/> Process failure <input type="checkbox"/> System failure <input type="checkbox"/> Other
Type of attack: <input type="checkbox"/> Distributed/Denial of Service (D/DoS) <input type="checkbox"/> Infection of internal systems <input type="checkbox"/> Targeted intrusion <input type="checkbox"/> Other If Other, specify: <input type="text"/>	
Was the incident affecting you directly, or indirectly through a service provider?	<input type="checkbox"/> Directly <input type="checkbox"/> Indirectly If indirectly, please provide the service provider's name: <input type="text"/>
B 4 - INCIDENT IMPACT	
Building(s) affected (Address), if applicable	
Commercial channels affected	<input type="checkbox"/> Branches <input type="checkbox"/> Telephone banking <input type="checkbox"/> Point of sale <input type="checkbox"/> E-banking <input type="checkbox"/> Mobile banking <input type="checkbox"/> Other <input type="checkbox"/> ATMs If Other, specify: <input type="text"/>
Payment services affected	<input type="checkbox"/> Cash placement on a payment account <input type="checkbox"/> Credit transfers <input type="checkbox"/> Money remittance <input type="checkbox"/> Cash withdrawal from a payment account <input type="checkbox"/> Direct debits <input type="checkbox"/> Payment initiation services <input type="checkbox"/> Operations required for operating a payment account <input type="checkbox"/> Card payments <input type="checkbox"/> Account information services <input type="checkbox"/> Acquiring of payment instruments <input type="checkbox"/> Issuing of payment instruments <input type="checkbox"/> Other If Other, specify: <input type="text"/>
Functional areas affected	<input type="checkbox"/> Authentication/authorisation <input type="checkbox"/> Clearing <input type="checkbox"/> Indirect settlement <input type="checkbox"/> Communication <input type="checkbox"/> Direct settlement <input type="checkbox"/> Other If Other, specify: <input type="text"/>
Systems and components affected	<input type="checkbox"/> Application/software <input type="checkbox"/> Hardware <input type="checkbox"/> Database <input type="checkbox"/> Network/infrastructure <input type="checkbox"/> Other If Other, specify: <input type="text"/>
Staff affected	<input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> 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?	<input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> NO
If so, when?	DD/MM/YYYY, HH:MM
If so, please describe	
Has the PSP cancelled or weakened some controls because of the incident?	<input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> NO
If so, please explain	

C - Final report	
<i>If no intermediate report has been sent, please also complete section B</i>	
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 - additional 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? If so, please explain	<input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> NO
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? If so, please provide details	<input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> NO
Has any legal action been taken against the PSP? If so, please provide details	<input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> NO

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 million; 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

KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ A SABLONOKHOZ

A pénzforgalmi szolgáltató mindig a sablon megfelelő szakaszát töltsse ki annak függvényében, hogy a jelentési folyamat melyik fázisában jár: az A. szakasz a kezdeti jelentéshez, a B. szakasz az időközi jelentésekhez, a C. szakasz a végső jelentéshez tartozik. Egyéb egyértelmű jelzés hiányában minden mezőt kötelező kitölteni.

Címszó

Kezdeti jelentés: az első értesítés, amelyet a pénzforgalmi szolgáltató (PSZ) a székhely szerinti tagállam illetékes hatóságának benyújt.

Időközi jelentés: ugyanarról az eseményről szóló korábbi jelentés (azaz a bejelentés vagy egy időközi jelentés) frissítése

Utolsó időközi jelentés: tájékoztatja a székhely szerinti tagállam illetékes hatóságát, hogy a napi, szokásos tevékenységek helyreálltak, és ismét a szokásos üzletmenet szerint folyik, ezért nem kerül további időközi jelentés benyújtásra.

Végső jelentés: a PSZ által az eseményről küldött utolsó jelentés, hiszen (i) az gyökérok elemzése megtörtént, és a becslések helyére tényleges számadatok kerülhetnek, vagy (ii) az esemény immár nem minősül súlyosnak.

Esemény átsorolása a nem súlyos kategóriába: az esemény többé nem felel meg, és megoldása előtt várhatóan nem is fog megfelelni a súlyos eseményre vonatkozó kritériumoknak. A PSZ indokolja meg az alacsonyabb kategóriába sorolást.

Bejelentés dátuma és időpontja: az a pontos dátum és időpont, amikor a jelentést a PSZ az illetékes hatóságának benyújtja.

Azonosító szám, amennyiben értelmezhető (az időközi és a végső jelentéshez): az illetékes hatóság által a kezdeti jelentés időpontjában az esemény egyedi azonosítására kiadott hivatkozási szám, amennyiben értelmezhető (pl. ha az illetékes hatóság kiad ilyen hivatkozási számot).

A. – Kezdeti Jelentés

A. 1. – Általános adatok

Jelentés típusa:

Egyedi: a jelentés egyetlen PSZ-re vonatkozik.

Összevont: a jelentés a konszolidált jelentési lehetőséget választó több PSZ-re vonatkozik. Az "Érintett PSZ" címszó alatti mezőket hagyja üresen (kivéve a "Az eseményben érintett ország/országok" mezőt), és a vonatkozó táblázatot (Konszolidált jelentés – PSZ-ek listája) kiöltve adja meg a jelentésbe felvett PSZ-ek listáját.

Érintett PSZ: az eseményt érzékelő PSZ-re utal.

PSZ neve: a jelentési eljárásban eljáró PSZ teljes neve a PSZ-ek hivatalos nemzeti jegyzékében látható formában.

A PSZ egyedi azonosító száma, amennyiben értelmezhető: a PSZ azonosítására az egyes tagállamokban használt releváns egyedi azonosító szám, amelyet a PSZ-nek akkor kell megadnia, ha "PSZ-engedély száma" mezőben nincs adat.

PSZ-engedély száma: a székhely szerinti tagállam engedély száma.

A csoport vezetője: Az Európai Parlament és a Tanács a belső piaci pénzforgalmi szolgáltatásokról és a 2002/65/EK, a 2009/110/EK és a 2013/36/EU irányelv és a 1093/2010/EU rendelet módosításáról, valamint a 2007/64/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló (EU) 2015/2366 irányelve (2015. november 25.) 4. cikkének (40) bekezdésében meghatározott szervezetcsoportok esetében jelölje meg a csoportot vezető szervezetet.

Székhely szerinti ország: Az a tagállam, ahol a PSZ székhelye található, illetve amennyiben a PSZ-nek nincs székhelye, az a tagállam, ahol a PSZ központi irodája található.

Az eseményben érintett ország/országok: olyan ország/országok, ahol az esemény hatást fejtett ki (pl. a PSZ különböző országokban található fiókjai érintettek). Az ország lehet azonos a székhely szerinti tagállammal, de el is térhet attól.

Elsődleges kapcsolattartó: Az esemény bejelentéséért felelős személy vezeték- és keresztnéve, illetve, ha a PSZ helyett a jelentést egy harmadik fél nyújtja be, akkor az érintett PSZ-nél az események kezelését/kockázati osztályt vagy hasonló területet irányító személy vezeték- és keresztnéve.

E-mail: az az elektronikus postacím, ahova szükség esetén a pontosítást kérő további üzeneteket küldeni lehet. Személyes és vállalati elektronikus postacím egyaránt megadható.

Telefon: az a telefonszám, amelyen szükség esetén további pontosítást lehet kérni. Személyes és vállalati telefonszám egyaránt megadható.

Másodlagos kapcsolattartó: annak a további személynek a vezeték- és keresztnéve, akivel az illetékes hatóság az eseményre vonatkozó kérdéseivel felveheti a kapcsolatot, ha az elsődleges kapcsolattartó nem elérhető. Ha a PSZ helyett harmadik személy készíti a jelentést, egy másik olyan személynek a vezeték- és keresztnéve, aki az érintett PSZ-nél az események kezelésénél/kockázati osztályon vagy hasonló területen dolgozik.

E-mail: annak a másik személynek az elektronikus postacíme, akinek szükség esetén a pontosítást kérő további üzeneteket küldeni lehet. Személyes és vállalati elektronikus postacím egyaránt megadható.

Telefon: annak a másik személynek a telefonszáma, akitől szükség esetén további pontosítást lehet kérni. Személyes és vállalati telefonszám egyaránt megadható.

Jelentő szervezet: ezt a részt akkor kell kitölteni, ha az érintett PSZ helyett harmadik fél teljesíti a jelentési kötelezettséget.

Jelentő szervezet neve: az eseményt bejelentő szervezet teljes neve, a vállalkozások hivatalos nemzeti jegyzékében látható formában.

Egyedi azonosító szám, amennyiben értelmezhető: a harmadik fél működés szerinti tagállamában az eseményt bejelentő szervezet azonosítására használt releváns egyedi azonosító szám, amelyet akkor kell megadni, ha az "Engedély száma" mezőben nincs adat.

Engedély száma, amennyiben értelmezhető: adott esetben a harmadik félnek a működés szerinti országában kiadott engedély száma.

Elsődleges kapcsolattartó: az esemény bejelentéséért felelős személy vezeték- és keresztnéve.

E-mail: az az elektronikus postacím, ahova szükség esetén a pontosítást kérő további üzeneteket küldeni lehet. Személyes és vállalati elektronikus postacím egyaránt megadható.

Telefon: az a telefonszám, amelyen szükség esetén további pontosítást lehet kérni. Személyes és vállalati telefonszám egyaránt megadható.

Másodlagos kapcsolattartó: annak a további személynek a vezeték- és keresztnéve, akivel az illetékes hatóság az eseményre vonatkozó kérdéseivel a bejelentő szervezeten belül felveheti a kapcsolatot, ha az elsődleges kapcsolattartó nem elérhető.

E-mail: annak a másik személynek az elektronikus postacíme, akinek szükség esetén a pontosítást kérő további üzeneteket küldeni lehet. Személyes és vállalati elektronikus postacím egyaránt megadható.

Telefon: annak a másik személynek a telefonszáma, akitől szükség esetén telefonon további pontosítást lehet kérni. Személyes és vállalati telefonszám egyaránt megadható.

A. 2. – Az esemény észlelése és kezdeti besorolása

Az esemény észlelésének napja és időpontja: az a nap és az az időpont, amikor az esemény először azonosításra került.

Az eseményt észlelte: jelezze, hogy az eseményt a pénzforgalmi szolgáltatás valamelyik igénybe vevője, a PSZ-en belül valaki más (pl. a belsőellenőrzés) vagy egy külső fél (pl. külső szolgáltató) ismerte fel először. Ha egyikük sem, a megfelelő mezőbe írja be az indoklást.

Az esemény rövid és általános ismertetése: tömören ismertesse az esemény legjelentősebb aspektusait, például a lehetséges okokat, közvetlen hatásokat stb.

A következő frissítés becsült időpontja: jelezze a következő frissítés becsült napját és időpontját (időközi és a záró jelentés)

B – Időközi jelentés

B. 1. – Általános adatok

Az esemény részletesebb ismertetése: ismertesse az esemény főbb jellegzetességeit, válaszában térjen ki legalább a kérdőívben feltett kérdésekre (milyen konkrét kérdéssel szembesül a PSZ, hogyan kezdődött és fejlődött, egy korábbi eseménnyel lehetséges kapcsolat, következmények különös tekintettel a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevőkre stb.)

Az esemény kezdőnapja és időpontja: az a nap és az az időpont, amikor az esemény elkezdődött, ha ismert.

Az esemény állapota:

Diagnosztizálás: az esemény jellegzetességeit, amely azonosításra került.

Javítás: a megtámadott eszközök újrakonfigurálása folyamatban van.

Helyreállítás: a hibás eszközöket most állítják vissza az utolsó helyreállítható állapotba.

Visszaállítás: a fizetéshez kapcsolódó szolgáltatásismét elérhető.

Az esemény visszaállításának vagy várható visszaállításának a napja és időpontja: jelezze, hogy melyik napon, melyik időpontban került, vagy kerül majd várhatóan ellenőrzés alá az esemény, és mikor tért vagy tér vissza a szokásos üzletmenet.

B. 2. – Az esemény besorolása/tájékoztatás az eseményről

Összesített hatás: jelezze, hogy az esemény melyik dimenziót érintette. Több négyzetet is bejelölhet.

Integritás: Képesség az eszközök (többek között az adatok) pontosságának és teljességének megóvására.

Rendelkezésre állás: Azt jelenti, hogy a pénzforgalmi szolgáltatásokhoz a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevők hozzáférnek, azokat használni tudják.

Titoktartás: Azt jelenti, hogy az információ nem áll illetéktelen személyek, szervezetek vagy folyamatok rendelkezésére, velük azt nem közlik.

Hitelesség: Azt jelenti, hogy a forrás az, aminek mondja magát.

Folyamatosság: Azt jelenti, hogy egy szervezetben a fizetéshez kapcsolódó szolgáltatások nyújtásához szükséges folyamatok, feladatok és eszközök minden tekintetben elérhetőek, és az előre meghatározott, elfogadható szinten működnek.

Érintett műveletek: A PSZ jelezze, hogy az esemény mely küszöbértékeket éri el, vagy fogja valószínűleg elérni, és mutassa be a kapcsolódó számadatokat: az érintett műveletek számát, az adott pénzforgalmi szolgáltatással lebonyolított műveletek számához képest az érintett fizetési

műveletek százalékos arányát, és műveletek összesített értékét. A PSZ adja meg ezeknek a változóknak a konkrét értékét, akár számadatok, akár becslések formájában. Az a szervezet, amely (összevont jelentéssel) több PSZ nevében tesz eleget a jelentési kötelezettségnek, megadhat értéktartományokat is, kimutatva és egymástól kötőjellel elválasztva a jelentésbe foglalt PSZ-eknél megfigyelt vagy becsült legalacsonyabb és legmagasabb értékeket. Főszabály szerint a PSZ "érintett műveletként" fogja fel mindazokat a belföldi és határon átnyúló műveleteket, amelyeket az esemény közvetlenül vagy közvetve befolyásolt vagy valószínűleg befolyásolni fog, konkrétan azokat a műveleteket, amelyeket nem lehetett elindítani vagy feldolgozni, továbbá azokat, amelyekben a fizetésre vonatkozó üzenetet megváltoztatták, valamint azokat, amelyekre csalárd módon adtak utasítást (függetlenül attól, hogy az összeget sikerült-e visszaszerezni vagy sem). Emellett a PSZ a fizetési műveletek szokásos szintjén azoknak a belföldi és a határon átnyúló fizetési műveletek egy évre vetített napi átlagát értse, amelyeket azokkal a pénzforgalmi szolgáltatásokkal hajtottak végre, amelyeket az esemény befolyásolt, és a számításokban referencia időszaknak az előző évet tekintse. Ha a PSZ szerint ez a szám (pl. a szezonális miatt) nem reprezentatív, használjon más, reprezentatívabb mutatót, és az illetékes hatóságot a sablon "Megjegyzés" rovatában tájékoztassa a megközelítés alapját képező indokokról.

A pénzforgalmi szolgáltatás érintett igénybe vevői: A PSZ jelezze, hogy az esemény mely küszöbértékeket éri el, vagy fogja valószínűleg vagy egyáltalán elérni, és mutassa be a kapcsolódó számadatokat: a pénzforgalmi szolgáltatás érintett igénybe vevőinek teljes számát és a pénzforgalmi szolgáltatás érintett igénybe vevőinek arányát a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevők teljes számához képest. A PSZ adja meg ezeknek a változóknak a konkrét értékét, akár számadatok, akár becslések formájában. Az a szervezet, amely (összevont jelentéssel) több PSZ nevében tesz eleget a jelentési kötelezettségnek, megadhat értéktartományokat is, kimutatva és egymástól kötőjellel elválasztva a jelentésbe foglalt PSZ-eknél megfigyelt vagy becsült legalacsonyabb és legmagasabb értékeket. A PSZ a "pénzforgalmi szolgáltatás érintett igénybe vevőin" mindazokat a (belföldi, illetve külföldi, fogyasztói vagy vállalati) ügyfeleket értse, akiknek szerződése van az érintett pénzforgalmi szolgáltatást nyújtó érintett pénzforgalmi szolgáltatóval, és akik az esemény következményeit elszenvedik, vagy valószínűleg el fogják szenvedni. A PSZ a múltbeli tevékenység alapján készített becsléssel állapítsa meg, hogy az esemény ideje alatt a pénzforgalmi szolgáltatást hány igénybe vevő használta. Csoport esetén az egyes PSZ-ek csak a saját igénybe vevőiket vegyék figyelembe. A többi PSZ-nek működési szolgáltatást nyújtó PSZ csak a saját pénzforgalmi szolgáltatásainak (amennyiben van ilyen) igénybe vevőit vegye figyelembe, az ilyen működési szolgáltatásokban részesülő PSZ-ek pedig a saját igénybe vevők szempontjából is értékeljék az eseményt. Továbbá a PSZ a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevők teljes számán azoknak a hazai és a határon átnyúló szolgáltatásokat igénybe vevőknek az összesített számát (vagy alternatívaként a legfrissebb rendelkezésre álló számadatot) értse, akik vele az esemény idején szerződéses kapcsolatban álltak, és az érintett pénzforgalmi szolgáltatáshoz hozzáfértek, függetlenül ezek méretétől és attól, hogy aktív vagy passzív igénybe vevőknek minősülnek-e.

A szolgáltatás kimaradása: A PSZ jelezze, hogy az esemény elérte-e, vagy valószínűleg el fogja-e érni a küszöbértéket, és mutassa be a kapcsolódó számadatot: a szolgáltatás kimaradásának teljes időtartama. A PSZ adja meg ennek a változóknak a konkrét értékét, akár számadatok, akár becslések formájában. Az a szervezet, amely (összevont jelentéssel) több PSZ nevében tesz eleget a jelentési kötelezettségnek, megadhat értéktartományt is, kimutatva és egymástól kötőjellel elválasztva a jelentésbe foglalt PSZ-eknél megfigyelt vagy becsült legalacsonyabb és legmagasabb értékeket. A PSZ vegye figyelembe azt az időtartamot, amikor a pénzforgalmi szolgáltatáshoz kapcsolódó bármelyik feladat, folyamat vagy csatorna kiesik, vagy feltehetően ki fog esni, és emiatt (i) adott pénzforgalmi szolgáltatást kezdeményezni és/vagy végrehajtani és/vagy (ii) adott fizetési számlához nem lehet hozzáférni. A PSZ a szolgáltatás kimaradásának időtartamát attól a pillanattól számítsa, amikor a kimaradás elkezdődik, és vegye figyelembe azokat az időszakokat,

azon időszakokat, amikor pénzforgalmi szolgáltatások teljesítésére nyitva áll, továbbá a zárva tartás és a karbantartás idejét is, amennyiben ezen utóbbiak relevánsak. Ha a pénzforgalmi szolgáltató nem tudja meghatározni, mikor kezdődött a szolgáltatás kimaradása, a kimaradás időtartamát kivételesen a kimaradás észlelésének időpontjától számítsa.

Gazdasági hatás: A PSZ jelezze, hogy az esemény elérte-e, vagy valószínűleg el fogja-e érni a küszöbértéket, és mutassa be a kapcsolódó számadatokat: a közvetlen és a közvetett költségeket. A PSZ adja meg ezeknek a változóknak a konkrét értékét, akár számadatok, akár becslések formájában. Az a szervezet, amely (összevont jelentéssel) több PSZ nevében tesz eleget a jelentési kötelezettségnek, megadhat értéktartományt is, kimutatva és egymástól kötőjellel elválasztva a jelentésbe foglalt PSZ-eknél megfigyelt vagy becsült legalacsonyabb és legmagasabb értékeket. A PSZ egyaránt vegye figyelembe az eseményhez közvetlenül és közvetve kapcsolható költségeket. A PSZ többek között vegye tekintetbe a kisajátított pénzt vagy eszközöket, a hardver és a szoftver kiváltásának költségét, az egyéb bírósági és helyreállítási költségeket, a szerződéses kötelezettségek be nem tartásából eredő díjakat, a szankciókat, a külső kötelezettségeket és az elmaradt bevételt. A közvetett költségek között a PFSZ csak azokat vegye figyelembe, amelyek már ismertek vagy nagyon nagy valószínűséggel fel fognak merülni.

Közvetlen költségek: az esemény folytán költségként közvetlenül felmerülő (euróban kifejezett) pénzösszeg (pl. eltulajdonított pénz vagy eszközök, hardver és szoftver kicserélésének költsége, szerződéses kötelezettségek be nem tartásából eredő díjakat).

Közvetett költségek: az esemény folytán költségként közvetve felmerülő (euróban kifejezett) pénzösszeg (pl. ügyfél jogorvoslati/kompenzációs költsége, elszalasztott üzleti lehetőségek folytán elmaradt bevétel, esetleges jogi kiadások).

A belső eskaláció magas szintje: A PSZ vegye figyelembe, hogy a pénzforgalomhoz kapcsolódó szolgáltatásokra gyakorolt hatása miatt az eseményről a rendszeres tájékoztatástól eltekintve az esemény fennállása alatt folyamatosan kapott-e vagy a jövőben valószínűleg kap-e tájékoztatást az informatikai igazgató (vagy hasonló beosztású személy). Ha a jelentést megbízás alapján végzik, az eskaláció a harmadik félnél történik. Továbbá a PSZ vegye figyelembe azt is, hogy az eseménynek a pénzforgalomhoz kapcsolódó szolgáltatásokra gyakorolt hatása miatt kialakult-e, illetve a jövőben valószínűleg bevezetik-e a vészhelyzeti üzemmódot.

Esetleg érintett egyéb PSZ-ek vagy jelentős infrastruktúrák: a pénzforgalmi szolgáltató értékelje az eseménynek a pénzügyi piacra, értsd az őt és a többi PSZ-t támogató pénzügyi infrastruktúrákra és/vagy a kártyás fizetési rendszerekre gyakorolt hatását. Különösen PSZ értékeli, hogy az esemény megisméltődött-e, vagy a jövőben valószínűleg megisméltődik-e más PSZ-eknél is, befolyásolta-e vagy a jövőben valószínűleg befolyásolni fogja-e a pénzügyi infrastruktúrák zökkenőmentes működését, és veszélyeztetette-e vagy a jövőben valószínűleg veszélyezteti-e a teljes pénzügyi rendszer stabilitását. A PSZ legyen tekintettel az érintettség mértékének meghatározásakor, arra például, hogy az érintett részegység/szoftver kizárólagos használatú vagy közforgalmú, hogy a veszélyeztetett hálózat belső vagy külső, hogy a PSZ megszakította-e vagy a jövőben valószínűleg megszakítja-e kötelezettségeinek teljesítését olyan pénzügyi infrastruktúrában, amelyeknek tagja.

Reputációs hatás: A PFSZ vegye figyelembe, hogy legjobb tudomása szerint az esemény milyen szinten kapott vagy a jövőben valószínűleg milyen szinten kap nyilvánosságot a piacon. A PSZ legyen különös tekintettel arra, hogy mekkora a valószínűsége annak, hogy az eseménynek káros társadalmi hatása lesz, mert ez jól érzékelteti, hogy milyen eséllyel fejt majd ki reputációs hatást. A PSZ vegye figyelembe, hogy (i) az esemény nyilvánosan látható folyamatot érintett-e, és ezért valószínűleg a média (figyelembe véve nem kizárólag a hagyományos médiát, mint az újságok, hanem az internetes naplók, a közösségi hálózatok stb. is) foglalkozni fog, vagy már foglalkozott is vele, (ii) hatósági kötelezettségek elmulasztására került sor vagy a jövőben valószínűleg sor fog

kerülni, (iii) a szankciók sérültek vagy a jövőben valószínűleg sérülni fognak, illetve (iv) ugyanilyen típusú esemény korábban előfordult-e már.

B. 3. – Az esemény ismertetése

Az esemény típusa: jelezze, hogy legjobb tudomása szerint az esemény működési vagy biztonsági esemény.

Működési: nem megfelelő vagy hibás folyamatok, emberi és rendszer hiba, vagy vis major miatt kialakuló esemény, amely érinti a fizetéshez kapcsolódó szolgáltatások integritását, rendelkezésre állását, bizalmas jellegét, hitelességet és/vagy folyamatosságát.

Biztonsági: a fizetéshez kapcsolódó szolgáltatások integritását, rendelkezésre állását, bizalmas jellegét, hitelességet és/vagy folyamatosságát befolyásoló illetéktelen behatolás, használat, nyilvánosságra hozatal, a PSZ eszközeinek megzavarása, módosítása vagy megsemmisítése. Erre többek között akkor kerülhet sor, amikor a PSZ-t kibertámadás éri, biztonsági szabályzatainak kialakítása vagy megvalósítása nem megfelelő, a fizikai biztonság nem kielégítő.

Az esemény oka: jelezze az esemény okát, vagy ha az még nem ismert, a leginkább valószínű okot. Több négyzetet is bejelölhet.

Vizsgálat folyamatban: az okot még nem sikerült meghatározni.

Külső támadás: az ok kívülről ered, és szándékosan a PSZ-re irányul (pl. támadás rosszindulatú szoftverrel).

Belső támadás: az ok belülről ered, és szándékosan a PSZ-re irányul (pl. belső csalás).

A támadás típusa:

Elosztott szolgáltatásmegtagadással járó támadás (D/DoS): egy online szolgáltatás elérhetetlenné tételére tett olyan kísérlet, amely azt különböző források által generált forgalommal túlterheli.

Belső rendszerek megfertőzése: a számítógépes rendszert megtámadó olyan káros tevékenység, amely igyekszik a merevlemezzel helyet vagy a központi processzor egységtől időt eltulajdonítani, privát információhoz hozzáférni, adatokat megrongálni, kapcsolatoknak levélszemetet küldeni, stb.

Céltart behatolás: a kibertérben történő engedély nélkül folytatott kémkedés, leskelődés és információ eltulajdonítás

Egyéb: bármely egyéb olyan támadás, amely a PSZ-t esetleg akár közvetlenül, akár egy szolgáltatón keresztül érte. Különösen ezt a négyzetet kell bejelölni akkor, ha a támadás a hozzáférést engedélyező és hitelesítési szolgáltatást érte. A részleteket a szabad szöveges mezőben lehet megadni.

Külső események: az ok olyan eseményekkel kapcsolatos, amelyek általában a szervezet befolyásolási körén kívül esnek (pl. természeti katasztrófa, jogi ügyek, üzleti ügyek és szolgáltatástól való függőségek).

Emberi hiba: az eseményt adott személy nem szándékos hibája okozta akár egy eljárás során (pl. nem a megfelelő fizetési fájlt töltötte fel a fizetési rendszerbe) akár azzal kapcsolatban valamilyen módon (pl. az tápellátás véletlen kikapcsolása miatt a pénzforgalmi tevékenység szünetel).

Folyamat hiba: az eseményt a pénzforgalmi folyamat, a folyamat-ellenőrzések és/vagy a támogató folyamatok (pl. a változási/migrációs, tesztelési, konfigurálási, kapacitási és a monitoring folyamat) hibás kialakítása vagy végrehajtása okozta.

Rendszerhiba: az esemény oka a pénzforgalmi tevékenységet támogató rendszer nem megfelelő tervezésével, végrehajtásával, részegységeivel, specifikációival, integrációjával vagy komplexitásával kapcsolatos.

Egyéb: az esemény oka nem szerepel a fentiek között. További részleteket a szabad szöveges mezőben lehet megadni.

Az esemény közvetlenül érintette a PSZ-t vagy egy szolgáltatón keresztül közvetve? az esemény irányulhat közvetlenül a PSZ-re, de befolyásolhatja harmadik félen keresztül is. Ha a hatás közvetett, adja meg a szolgáltató(k) nevét.

B. 4. – Az esemény hatása

Érintett épület(ek) (cím), adott esetben: ha fizikailag létező épület érintett, adja meg a címét.

Érintett kereskedelmi csatornák: jelezze, hogy az esemény a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevőkkel tartott kapcsolat mely csatornáját/csatornáit befolyásolta. Több négyzetet is bejelölhet.

Fióktelep: olyan (a központi ügyintézés helyétől eltérő) üzletviteli hely, amely valamely pénzforgalmi intézmény önálló jogi személyiség nélküli része, és amely az adott PSZ tevékenységének szerves részét képező valamennyi műveletet vagy a műveletek egy részét közvetlenül végzi. Egy másik tagállamban központi ügyintézési hellyel rendelkező PSZ által egyazon tagállamban létesített valamennyi üzletviteli helyet egyetlen fióktelepnek kell tekinteni.

Elektronikus bankolás: számítógépek használatával pénzügyi műveletek végrehajtása az interneten.

Telefonos bankolás: pénzügyi műveletek végrehajtása telefon használatával.

Mobil bankolás: konkrét banki alkalmazás használata okostelefonon vagy hasonló eszközön pénzügyi művelet végrehajtására.

Pénzkiadó automata: elektromechanikus eszköz, amellyel a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevő számlájáról pénzt vehet fel és/vagy egyéb szolgáltatásokat érhet el.

Eladóhely: egy kereskedőnél fizetési művelet kezdeményezésére alkalmas fizikailag létező hely.

Egyéb: az érintett kereskedelmi csatorna nem szerepel a fentiek között. További részleteket a szabad szöveges mezőben lehet megadni.

Érintett pénzforgalmi szolgáltatások: jelezze, mely pénzforgalmi szolgáltatások nem működnek megfelelően az esemény miatt. Több négyzetet is bejelölhet.

Készpénz befizetése fizetési számlára: készpénz befizetése a PSZ felé az összeg fizetési számlán történő jóváírásához.

Készpénz felvétele fizetési számláról: a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevőtől a PSZ-hez készpénz folyósítására és az igénybe vevő fizetési számlájának azonos összeggel való megterhelésére beérkező kérés.

Fizetési számla működtetéséhez szükséges műveletek: mindazok a lépések, amelyeket a fizetési számla aktiválásához, deaktiválásához és/vagy vezetéséhez (pl. megnyitásához, zárolásához) végre kell hajtani.

Készpénz-helyettesítő fizetési eszközök elfogadása: olyan pénzforgalmi szolgáltatás, amelynek során a PSZ a kedvezményezettől olyan fizetési művelet elfogadására és feldolgozására szerződik, amelyek eredményeként a kedvezményezettnek pénzt utalnak át.

Átutalás: a fizető fél rendelkezése alapján végzett olyan pénzforgalmi szolgáltatás, amelynek során a fizető fél fizetési számláját fizetési művelettel vagy ilyen műveletek sorozatával a kedvezményezett fizetési számlájának javára megterhelik.

Beszedés: olyan pénzforgalmi szolgáltatás, amelynek során egy fizető fél fizetési számláját megterhelik, és amelynek esetében a kedvezményezett kezdeményezi a fizetési műveletet a fizető fél által a kedvezményezettnek, a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatójának vagy a fizető fél saját pénzforgalmi szolgáltatójának adott hozzájárulás alapján.

Fizetési kártyás fizetés: kártyás fizetési rendszer infrastruktúrájára és üzleti szabályokra épülő pénzforgalmi szolgáltatás, amely a fizetési műveletet valamilyen kártyával, telekommunikációs, digitális vagy informatikai eszközzel vagy szoftverrel úgy hajtja végre, hogy ennek eredményeként fizetési kártyás vagy hitelkártyás ügylet jön létre. A kártyaalapú fizetési műveletek körébe más típusú pénzforgalmi szolgáltatásokon alapuló műveletek nem tartoznak.

Készpénz-helyettesítő fizetési eszközök kibocsátása: olyan pénzforgalmi szolgáltatás, amelynek során a PSZ a fizető féllel arra köt szerződést, hogy neki a fizetési műveleteinek kezdeményezésére készpénz-helyettesítő fizetési eszközt biztosít.

Készpénzáttalás: olyan pénzforgalmi szolgáltatás, amelynél a fizető fél és a kedvezményezett nevére szóló fizetési számla nyitása nélkül a fizető féltől pénz átvételére kerül sor, kizárólagosan abból a célból, hogy egy annak megfelelő pénzüsszeg egy kedvezményezett számára, vagy egy másik, a kedvezményezett nevében eljáró PSZ részére továbbításra kerüljön, és/vagy amelynél ennek a pénznek a kedvezményezett nevében történő átvételére és a kedvezményezett rendelkezésére bocsátására kerül sor;

Fizetéskezdeményezési szolgáltatás: olyan szolgáltatás, amely a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevő kérésére másik PSZ-nél vezetett fizetési számla vonatkozásában fizetési megbízás indítására szolgál.

Számlainformációs szolgáltatás: olyan internetes szolgáltatás, amely összesített információk nyújtására szolgál egy vagy több olyan fizetési számláról, amelyet a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevő egy másik PSZ-nél vagy több PSZ-nél nyitott.

Egyéb: az érintett pénzforgalmi szolgáltatás nem szerepel a fentiek között. További részleteket a szabad szöveges mezőben lehet megadni.

Érintett funkcionális területek: jelezze, hogy az esemény a fizetési folyamat mely lépését vagy lépéseit befolyásolta. Több négyzetet is bejelölhet.

Hitelesítés/hozzáférés engedélyezése: bármilyen eljárás, amely lehetővé teszi a pénzforgalmi szolgáltató számára, hogy ellenőrizze a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevő kilétét vagy egy konkrét készpénz-helyettesítő fizetési eszköz, ezen belül az igénybe vevő személyes hitelesítési adatai használatának érvényességét valamint a pénz illetve értékpapírok átutalásához hozzájárulását adó igénybe vevőt (illetve az adott igénybe vevő nevében eljáró személyt).

Kommunikáció: a számlavezető PSZ és a fizetéskezdeményezési szolgáltatók, a számlainformációs szolgáltatók, fizető felek, kedvezményezettek és egyéb PSZ-ek között azonosítási, hitelesítési, értesítési és tájékoztatási céllal áramló információ.

Elszámolás: a transzfer megbízások átvitelének, egyeztetésének és egyes esetekben visszaigazolásának a folyamata, amelyre a kiegyenlítés előtt kerül sor, és amely esetleg kiterjed a megbízások nettósítására és a kiegyenlítendő záró pozíciók megállapítására is.

Közvetlen kiegyenlítés: a művelet vagy a feldolgozás befejezése, amelynek célja, hogy a résztvevők kötelezettségeiket pénz átutalásával teljesítsék, amikor ezt a lépést maga az érintett PSZ végzi.

Közvetett kiegyenlítés: a művelet vagy a feldolgozás befejezése, amelynek célja, hogy a résztvevők kötelezettségeiket pénz átutalásával teljesítsék, amikor ezt a lépést az érintett PFSZ helyett a nevében eljáró másik PFSZ végzi.

Egyéb: az érintett funkcionális terület nem szerepel a fentiek között. További részleteket a szabad szöveges mezőben lehet megadni.

Érintett rendszerek és részegységek: jelölje meg, hogy a PSZ technológiai infrastruktúrájának mely részét vagy részeit befolyásolta az esemény. Több négyzetet is bejelölhet.

Alkalmazás/szoftver: a PSZ pénzforgalmi szolgáltatásainak nyújtását támogató programok, operációs rendszerek stb.

Adatbázis: a fizetési műveletek végrehajtásához szükséges személyes és pénzforgalmi információkat tároló adatszerkezet.

Hardver: fizikailag létező technológiai berendezés, amely a PSZ számára a pénzforgalommal kapcsolatos tevékenységének szükséges folyamatokat futtatja és/vagy a szükséges adatokat tárolja.

Hálózat/infrastruktúra: olyan nyilvános vagy privát telekommunikációs hálózatok, amelyek a pénzforgalmi folyamat közben adat- és információcserét tesznek lehetővé (pl. az internet).

Egyéb: az érintett rendszer, részegység nem szerepel a fentiek között. További részleteket a szabad szöveges mezőben lehet megadni.

Érintett személyi állomány: Jelezze, hogy az eseménynek volt-e a PSZ személyi állományára gyakorolt hatása, és amennyiben igen, a részleteket adja meg a szabad formátumú szöveges mezőben.

B. 5. – Az esemény hatásának enyhítése

Az esemény utáni helyreállítás érdekében milyen lépéseket/intézkedéseket hajtottak végre, illetve terveznek végrehajtani? Adja meg az esemény ideiglenes kezelésére már végrehajtott, illetve tervezett intézkedések adatait.

Az üzletmenet folytonossági és/vagy katasztrófa elhárítási tervek érvénybe léptek? Jelezze, hogy ez megtörtént-e, és amennyiben igen, adja meg a legfontosabb adatokat arról, ami történt (értsd: mikor léptek érvénybe, és mit tartalmaztak ezek a tervek).

Visszavont vagy gyengített a PSZ az esemény miatt bizonyos ellenőrzéseket? Jelezze, hogy a PSZ-nél az esemény kezelése érdekében felül kellett-e bírálni bizonyos előírásokat (pl. a négy szem elv alkalmazását).

Amennyiben igen, részletezze azokat az okokat, amik indokoltá tették az előírások felülbírálatát.

C. – Végső jelentés

C. 1. – Általános adatok

Frissítse az időközi jelentésben megadott információt (összefoglalás): adjon további tájékoztatást az esemény bekövetkeztét követően végrehajtott helyreállítási intézkedésekről és az újbóli bekövetkezés megelőzése érdekében végrehajtott intézkedésekről, az gyökérok elemzéséről, az esetből levont tanulságokról, stb.

Az esemény lezárásának napja és időpontja: jelezze, hogy melyik napon, melyik időpontban minősítették lezártnak az eseményt.

Az eredeti ellenőrzések visszaállítása megtörtént? Ha a PSZ-nek az esemény miatt bizonyos szabályokat ki kellett iktatnia vagy gyengítenie kellett, jelezze, hogy ezek a szabályok ismét működnek-e, és a adjon meg további információkat a szabad formátumú szöveges mezőben.

C. 2. – Gyökérok elemzése és nyomonkövetés

Mi volt az gyökérok, ha már ismert? Ismertesse az eseményt kiváltó gyökér okot, illetve, ha az még nem ismert, az gyökér ok elemzésének előzetes megállapításait. Szükség esetén a PSZ részletes tájékoztatást tartalmazó fájlt mellékelhet.

Az esemény ismételt jövőbeli előfordulásának megakadályozására már megtett vagy tervbe vett főbb helyesbítő/megelőző lépések/intézkedések, amennyiben ismertek: ismertesse azokat a főbb helyesbítő/megelőző intézkedéseket, amelyeket az esemény ismételt jövőbeli előfordulásának megakadályozására már megtettek vagy tervbe vettek.

C. 3. – További információk

Más PSZ-ek tájékoztatási céllal kaptak ismertetést az eseményről? Adjon áttekintést arról, mely PSZ-ekkel létesítettek akár hivatalosan akár informálisan kapcsolatot annak érdekében, hogy őket az eseményről tájékoztassák, ehhez adja meg azoknak a PSZ-eknek az adatait, amelyek tájékoztatást kaptak, a megosztott információt, és az információ megosztásának alapvető indokait.

Történt jogi intézkedés a PSZ ellen? Jelezze, hogy a zárójelentés kitöltésének idejéig sor került-e az esemény következtében jogi lépésekre a PSZ ellen (pl. per indítása vagy engedély visszavonása).

