



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Συνεδρίαση 209/19.07.2022

Θέμα 3: Υιοθέτηση των αναθεωρημένων κατευθυντηρίων γραμμών της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών σχετικά με την αναφορά μειζόνων συμβάντων δυνάμει της αναθεωρημένης οδηγίας για τις υπηρεσίες πληρωμών (PSD2) (EBA/GL/2021/03)

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ, αφού έλαβε υπόψη:

- α) τα άρθρα 28 και 55Α του Καταστατικού της Τράπεζας της Ελλάδος (ΦΕΚ Α' 298/1927),
- β) τις διατάξεις του ν. 4261/2014 «Πρόσβαση στη δραστηριότητα των πιστωτικών ιδρυμάτων και προληπτική εποπτεία πιστωτικών ιδρυμάτων (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2013/36/ΕΕ), κατάργηση του ν. 3601/2007 και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 107), και ιδίως την παρ. 4 του άρθρου 4 και την παρ. 1 του άρθρου 66 αυτού,
- γ) τον Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 1024/2013 του Συμβουλίου της 15ης Οκτωβρίου 2013 για την ανάθεση ειδικών καθηκόντων στην Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα σχετικά με τις πολιτικές που αφορούν την προληπτική εποπτεία των πιστωτικών ιδρυμάτων (ΕΕ L 287/63, 29.10.2013), και ιδίως τα άρθρα 4 και 6 και το στοιχείο 28 του Προοιμίου αυτού,
- δ) τις διατάξεις του ν. 4537/2018 «Ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία της Οδηγίας 2015/2366/ΕΕ για τις υπηρεσίες πληρωμών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 84), και ιδίως την παρ. 6 του άρθρου 20, το άρθρο 23, την παρ. 1 του άρθρου 94, το άρθρο 95 και την παρ. 6 του άρθρου 96 αυτού,
- ε) τις διατάξεις του Κεφαλαίου Α' του Δεύτερου Μέρους του ν. 4021/2011 «Ενισχυμένα μέτρα εποπτείας και εξυγίανσης των πιστωτικών ιδρυμάτων–Ρύθμιση θεμάτων χρηματοπιστωτικού χαρακτήρα – Κύρωση της Σύμβασης - Πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας και των τροποποιήσεών της και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 218), και ιδίως την παρ. 4 του άρθρου 12 αυτού,
- στ) τον Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 24ης Νοεμβρίου 2010 σχετικά με τη σύσταση Ευρωπαϊκής Εποπτικής Αρχής (Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών), την τροποποίηση της απόφασης αριθ. 716/2009/ΕΚ και την κατάργηση της απόφασης 2009/78/ΕΚ της Επιτροπής, (ΕΕ L 331/12, 15.12.2010), και ιδίως το άρθρο 16 αυτού,
- ζ) την Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής (ΠΕΕ) 178/5/2.10.2020 «Πλαίσιο εξωτερικής ανάθεσης λειτουργιών» (ΦΕΚ Β' 4410),
- η) τις αναθεωρημένες κατευθυντήριες γραμμές της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών σχετικά με την αναφορά μειζόνων συμβάντων δυνάμει της αναθεωρημένης οδηγίας για τις υπηρεσίες πληρωμών (PSD2) (EBA/GL/2021/03),
- θ) ότι από τις διατάξεις της παρούσας Πράξης δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

κρατικού προϋπολογισμού,

Α Π Ο Φ Α Σ Ι Ζ Ε Ι:

I. Πεδίο εφαρμογής και ορισμοί

1. Οι διατάξεις της παρούσας Πράξης εφαρμόζονται, σε ατομική βάση, από τους ακόλουθους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών:

(α) τα πιστωτικά ιδρύματα με έδρα στην Ελλάδα,

(β) τα υποκαταστήματα των πιστωτικών ιδρυμάτων με έδρα σε χώρα εκτός του Ε.Ο.Χ. που έχουν λάβει άδεια λειτουργίας από την Τράπεζα της Ελλάδος και λειτουργούν στην Ελλάδα,

(γ) τα ιδρύματα πληρωμών με έδρα στην Ελλάδα,

(δ) τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος με έδρα στην Ελλάδα,

(ε) τα υποκαταστήματα των ιδρυμάτων ηλεκτρονικού χρήματος με έδρα σε χώρα εκτός του Ε.Ο.Χ. που έχουν λάβει άδεια λειτουργίας από την Τράπεζα της Ελλάδος και λειτουργούν στην Ελλάδα,

(ζ) τους λοιπούς παρόχους υπηρεσιών πληρωμών του στοιχείου 11 του άρθρου 4 του ν. 4537/2018 με έδρα στην Ελλάδα, σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες πληρωμών, του στοιχείου 3 του άρθρου 4 του ν. 4537/2018, καθώς και σε σχέση με την δραστηριότητα της έκδοσης, εξαργύρωσης και διανομής ηλεκτρονικού χρήματος.

2. Για τους σκοπούς της παρούσας Πράξης, και συμπληρωματικά προς τους ορισμούς του ν. 4537/2018, ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

α) Λειτουργικό συμβάν ή συμβάν που αφορά την ασφάλεια (εφεξής «συμβάν»): Ένα μεμονωμένο συμβάν ή μια σειρά συνδεδεμένων μη προγραμματισμένων από τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών συμβάντων τα οποία έχουν ή ενδέχεται να έχουν δυσμενείς επιπτώσεις στην ακεραιότητα, τη διαθεσιμότητα, την εμπιστευτικότητα ή/και τη γνησιότητα των υπηρεσιών που σχετίζονται με πληρωμές.

β) Ακεραιότητα: Η ιδιότητα της διαφύλαξης της ακρίβειας και της πληρότητας των πόρων (συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων).

γ) Διαθεσιμότητα: Η ιδιότητα των υπηρεσιών που σχετίζονται με τις πληρωμές να είναι πλήρως προσβάσιμες και έτοιμες προς χρήση από τους χρήστες υπηρεσιών πληρωμών, σύμφωνα με αποδεκτά επίπεδα προκαθορισμένα από τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών.

δ) Εμπιστευτικότητα: Η ιδιότητα της μη δημοσιοποίησης ή γνωστοποίησης πληροφοριών σε μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα, φορείς ή διεργασίες.

ε) Γνησιότητα: Η ιδιότητα μιας πηγής να είναι αυτό που ισχυρίζεται ότι είναι.

ζ) Υπηρεσίες που σχετίζονται με πληρωμές: Κάθε επιχειρηματική δραστηριότητα κατά την



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

έννοια του σημείου 3 του άρθρου 4 του ν. 4537/2018, και όλες οι απαραίτητες τεχνικές υποστηρικτικές εργασίες για την ορθή παροχή υπηρεσιών πληρωμών.

II. Απαιτήσεις αναφοράς των μεγάλης σημασίας συμβάντων

1. Διαβάθμιση συμβάντος ως μεγάλης σημασίας

1.1. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών διαβαθμίζουν ως μεγάλης σημασίας συμβάντα τα συμβάντα τα οποία πληρούν:

α) ένα ή περισσότερα κριτήρια του «Υψηλότερου επιπέδου επιπτώσεων», ή

β) τρία ή περισσότερα κριτήρια του «Χαμηλότερου επιπέδου επιπτώσεων»,

όπως αυτά καθορίζονται στον Πίνακα 1 της παρ. 1.4, και κατόπιν της αξιολόγησης που θεσπίζεται σύμφωνα με την παρούσα Πράξη. Στα εν λόγω μεγάλης σημασίας συμβάντα εμπίπτουν τόσο εξωτερικά όσο και εσωτερικά συμβάντα που θα μπορούσαν να είναι είτε κακόβουλα είτε τυχαία καθώς και συμβάντα που επηρεάζουν λειτουργίες οι οποίες ανατίθεται από παρόχους υπηρεσιών πληρωμών σε τρίτους. Επίσης, εμπίπτουν συμβάντα που προέρχονται από χώρα εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης (πχ. όταν ένα συμβάν προέρχεται από τη μητρική ή από θυγατρική εταιρεία με έδρα εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης) και επηρεάζουν τις υπηρεσίες πληρωμών που παρέχονται από πάροχο υπηρεσιών πληρωμών με έδρα στην Ελλάδα άμεσα (μία υπηρεσία που σχετίζεται με την πληρωμή εκτελείται από την επηρεαζόμενη εταιρεία με έδρα εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης) ή έμμεσα (όπου η δυνατότητα του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών να εξακολουθεί να ασκεί τη δραστηριότητα πληρωμών τίθεται σε κίνδυνο με κάποιον άλλο τρόπο εξαιτίας του συμβάντος).

1.2. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών αξιολογούν ένα συμβάν με βάση τα ακόλουθα κριτήρια και τους υποκείμενους δείκτες τους:

1.2.1 Επηρεαζόμενες συναλλαγές

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

1.2.2 Επηρεαζόμενοι χρήστες υπηρεσιών πληρωμών

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

1.2.3 Παραβίαση ασφαλείας δικτύου ή πληροφοριακών συστημάτων

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών προσδιορίζουν εάν η οποιαδήποτε κακόβουλη ενέργεια



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

θέτει σε κίνδυνο την ασφάλεια του δικτύου ή πληροφοριακών συστημάτων που σχετίζονται με την παροχή υπηρεσιών πληρωμών.

1.2.4 Διακοπή της λειτουργίας των υπηρεσιών

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών προσδιορίζουν τη χρονική περίοδο κατά την οποία η υπηρεσία ενδεχομένως να μην είναι διαθέσιμη στον χρήστη υπηρεσιών πληρωμών ή κατά την οποία η εντολή πληρωμής δεν μπορεί να εκτελεστεί από τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών.

1.2.5 Οικονομικός αντίκτυπος

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών προσδιορίζουν το χρηματικό κόστος που συνδέεται με το συμβάν συνολικά και λαμβάνουν υπόψη το απόλυτο μέγεθος και, κατά περίπτωση, τη σχετική σημασία του εν λόγω κόστους σε σχέση με το κεφάλαιο της κατηγορίας 1 που διαθέτουν (Tier 1).

1.2.6 Υψηλό επίπεδο εσωτερικής κλιμάκωσης

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

1.2.7 Άλλοι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών ή σχετικές υποδομές που ενδεχομένως επηρεάζονται

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

1.2.8 Επιπτώσεις ως προς τη φήμη

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών προσδιορίζουν τον τρόπο με τον οποίο το συμβάν μπορεί να υπονομεύσει την εμπιστοσύνη των χρηστών στους ιδίους και, γενικότερα, στην παρεχόμενη υπηρεσία ή την αγορά στο σύνολό της.

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

1.3.1 Επηρεαζόμενες συναλλαγές

Κατά γενικό κανόνα, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θεωρούν ως «επηρεαζόμενες συναλλαγές» το σύνολο των εγχώριων και διασυνοριακών συναλλαγών που επηρεάστηκαν ή πρόκειται πιθανώς να επηρεαστούν άμεσα ή έμμεσα από το συμβάν και, ειδικότερα, τις συναλλαγές εκείνες οι οποίες δεν μπόρεσαν να εκκινήσουν ή να διεκπεραιωθούν, τις συναλλαγές για τις οποίες το περιεχόμενο του μηνύματος πληρωμής τροποποιήθηκε και τις συναλλαγές για τις οποίες δόθηκε δολίως εντολή εκτέλεσης είτε έγινε ανάκτηση των κεφαλαίων είτε όχι ή η προσήκουσα εκτέλεση αποτρέπεται ή παρεμποδίζεται με



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

οποιονδήποτε άλλον τρόπο εξαιτίας του συμβάντος.

Όσον αφορά τα λειτουργικά συμβάντα που επηρεάζουν την ικανότητα εκκίνησης ή/και επεξεργασίας συναλλαγών, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών αναφέρουν μόνο τα συμβάντα διάρκειας άνω της μίας (1) ώρας. Η διάρκεια του συμβάντος υπολογίζεται από τη στιγμή κατά την οποία αυτό συμβαίνει έως τη στιγμή κατά την οποία οι συνήθεις δραστηριότητες/λειτουργίες έχουν αποκατασταθεί στο επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών πριν από το συμβάν.

Επιπλέον, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θεωρούν ως κανονικό επίπεδο πράξεων πληρωμής τον ημερήσιο ετήσιο μέσο όρο εγχώριων και διασυννοριακών πράξεων πληρωμών που διενεργούνται με τις ίδιες υπηρεσίες πληρωμών που επηρεάστηκαν από το συμβάν, λαμβάνοντας το προηγούμενο έτος ως την περίοδο αναφοράς για υπολογισμούς. Εάν οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών δεν θεωρούν ότι ο αριθμός αυτός είναι αντιπροσωπευτικός (π.χ. λόγω εποχικότητας), χρησιμοποιούν άλλο, πιο αντιπροσωπευτικό μετρικό σύστημα και διαβιβάζουν στην Τράπεζα της Ελλάδος το βασικό σκεπτικό αυτής της προσέγγισης, σημειώνοντάς το στο αντίστοιχο πεδίο του υποδείγματος του Παραρτήματος Ι της παρούσας Πράξης.

1.3.2 Επηρεαζόμενοι χρήστες υπηρεσιών πληρωμών

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θεωρούν ως «επηρεαζόμενους χρήστες υπηρεσιών πληρωμών» όλους τους πελάτες (εγχώριους ή από την αλλοδαπή, καταναλωτές ή εταιρείες) που έχουν συνάψει σύμβαση με τον επηρεαζόμενο φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών, ο οποίος τους παρέχει πρόσβαση στην επηρεαζόμενη υπηρεσία πληρωμών και οι οποίοι έχουν υποστεί ή πιθανώς θα υποστούν τις συνέπειες του συμβάντος. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών καταφεύγουν σε εκτιμήσεις που βασίζονται σε προηγούμενες δραστηριότητες για να προσδιορίζουν τον αριθμό των χρηστών υπηρεσιών πληρωμών που ενδέχεται να έχουν χρησιμοποιήσει την υπηρεσία πληρωμών κατά τη διάρκεια του συμβάντος. Σε περίπτωση ομίλων, κάθε πάροχος υπηρεσιών πληρωμών λαμβάνει υπόψη μόνο τους δικούς του χρήστες υπηρεσιών πληρωμών. Στην περίπτωση παρόχου υπηρεσιών πληρωμών που παρέχει λειτουργικές υπηρεσίες σε άλλους, ο εν λόγω πάροχος υπηρεσιών πληρωμών λαμβάνει υπόψη μόνο τους δικούς του χρήστες υπηρεσιών πληρωμών, εφόσον υπάρχουν, και οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών που είναι αποδέκτες των εν λόγω λειτουργικών υπηρεσιών αξιολογούν το συμβάν σε σχέση με τους δικούς τους χρήστες υπηρεσιών πληρωμών. Όσον αφορά τα λειτουργικά συμβάντα που επηρεάζουν την ικανότητα εκκίνησης ή/και επεξεργασίας συναλλαγών, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών αναφέρουν μόνο τα συμβάντα διάρκειας άνω της μίας ώρας που επηρεάζουν τους χρήστες υπηρεσιών πληρωμών. Η διάρκεια του συμβάντος υπολογίζεται από τη στιγμή κατά την οποία αυτό συμβαίνει έως τη στιγμή κατά την οποία οι συνήθεις δραστηριότητες/λειτουργίες έχουν αποκατασταθεί στο επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών πριν από το συμβάν. Επιπλέον, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θεωρούν



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

ως συνολικό αριθμό των χρηστών υπηρεσιών πληρωμών τον αθροιστικό αριθμό των χρηστών εγχώριων και διασυνοριακών υπηρεσιών πληρωμών που έχουν συνάψει σύμβαση μαζί τους κατά τον χρόνο του συμβάντος (ή εναλλακτικά, τον πιο πρόσφατο διαθέσιμο αριθμό) που έχουν πρόσβαση στην επηρεαζόμενη υπηρεσία πληρωμών, ανεξάρτητα από το μέγεθός τους ή από το αν θεωρούνται ενεργοί ή παθητικοί χρήστες υπηρεσιών πληρωμών.

1.3.3 Παραβίαση ασφαλείας δικτύου ή πληροφοριακών συστημάτων

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

1.3.4 Διακοπή της λειτουργίας των υπηρεσιών

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών λαμβάνουν υπόψη τους το χρονικό διάστημα κατά το οποίο οποιαδήποτε εργασία, διεργασία ή δίαυλος που σχετίζεται με την παροχή υπηρεσιών πληρωμών είναι ή ενδέχεται να τεθεί εκτός λειτουργίας και συνεπώς εμποδίζει: i) την εκκίνηση ή/και την εκτέλεση μιας υπηρεσίας πληρωμών ή/και ii) την πρόσβαση σε λογαριασμό πληρωμών. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών υπολογίζουν το χρονικό διάστημα της διακοπής της λειτουργίας της υπηρεσίας από τη χρονική στιγμή κατά την οποία ξεκινάει η διακοπή λαμβάνοντας υπόψη τους τα χρονικά διαστήματα των ωρών λειτουργίας κατά τις οποίες προσφέρονται οι υπηρεσίες πληρωμών, καθώς και τα χρονικά διαστήματα κατά τα οποία δεν προσφέρονται υπηρεσίες πληρωμών και αυτά στα οποία πραγματοποιούνται εργασίες συντήρησης, ανάλογα με την περίπτωση. Εάν οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών δεν είναι σε θέση να προσδιορίσουν τότε ακριβώς ξεκίνησε η διακοπή της λειτουργίας των υπηρεσιών, υπολογίζουν, κατ' εξαίρεση, τη διακοπή της υπηρεσίας από τη στιγμή που αυτή διαπιστώνεται.

1.3.5 Οικονομικός αντίκτυπος

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών λαμβάνουν υπόψη το κόστος που μπορεί να συνδέεται τόσο άμεσα όσο και έμμεσα με το συμβάν. Μεταξύ άλλων, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών λαμβάνουν υπόψη κεφάλαια ή περιουσιακά στοιχεία που έχουν αποτελέσει αντικείμενο σφετερισμού, το κόστος αντικατάστασης υλικού ή λογισμικού, τυχόν έξοδα δικαστικά (forensic) ή αποκατάστασης, τέλη λόγω μη συμμόρφωσης με συμβατικές υποχρεώσεις, κυρώσεις, εξωτερικές υποχρεώσεις και απώλεια εσόδων. Όσον αφορά το έμμεσο κόστος, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών εξετάζουν μόνον αυτό που ήδη γνωρίζουν ή θεωρούν πιθανό να προκύψει.

1.3.6 Υψηλό επίπεδο εσωτερικής κλιμάκωσης

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών εξετάζουν εάν, λόγω των επιπτώσεων του συμβάντος στις υπηρεσίες που σχετίζονται με πληρωμές, το Διοικητικό Συμβούλιο, έχει ενημερωθεί ή



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

πρόκειται να ενημερωθεί, σύμφωνα με την περ. δ) της παρ. 64 της ΠΕΕ 190/2/16.06.2021 (ΦΕΚ Β' 2893), για το συμβάν εκτός της εκάστοτε διαδικασίας περιοδικής γνωστοποίησης και σε συνεχή βάση για όσο διάστημα διαρκεί το συμβάν. Επιπλέον, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών εξετάζουν εάν, λόγω των επιπτώσεων του συμβάντος στις υπηρεσίες που σχετίζονται με τις πληρωμές, έχει ενεργοποιηθεί ή είναι πιθανό να ενεργοποιηθεί το καθεστώς αντιμετώπισης κρίσεων.

1.3.7 Άλλοι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών ή σχετικές υποδομές που ενδεχομένως επηρεάζονται

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

1.3.8 Επιπτώσεις ως προς τη φήμη

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών λαμβάνουν υπόψη τους, στο βαθμό που είναι σε θέση να το γνωρίζουν, την έκταση που έχει λάβει ή μπορεί πιθανώς να λάβει το συμβάν στην αγορά. Ειδικότερα, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών λαμβάνουν υπόψη τους ότι η πιθανότητα να ζημιωθεί η κοινωνία από το συμβάν αποτελεί σοβαρό κίνδυνο που μπορεί να πλήξει τη φήμη τους. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών εξετάζουν εάν: (i) οι χρήστες υπηρεσιών πληρωμών ή/και άλλοι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών έχουν υποβάλει παράπονο σχετικά με τις δυσμενείς επιπτώσεις του συμβάντος, (ii) το συμβάν έχει επιπτώσεις σε κάποια ορατή διεργασία που σχετίζεται με υπηρεσία πληρωμών και κατά συνέπεια είναι πιθανό να τύχει ή έχει ήδη τύχει κάλυψης από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης (π.χ. εφημερίδες, ιστολόγια (blogs), μέσα κοινωνικής δικτύωσης), (iii) οι συμβατικές υποχρεώσεις είναι πιθανό να αθετηθούν ή έχουν ήδη αθετηθεί, με αποτέλεσμα τη δημοσιοποίηση των νομικών διαδικασιών κατά του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών, (iv) δεν έχει εφαρμοστεί η κείμενη νομοθεσία, με αποτέλεσμα την επιβολή εποπτικών μέτρων ή κυρώσεων που έχουν δημοσιοποιηθεί ή είναι πιθανό να δημοσιοποιηθούν, ή (v) έχει προκύψει και στο παρελθόν συμβάν παρόμοιου τύπου.



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

1.4. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών αξιολογούν ένα συμβάν προσδιορίζοντας εάν για κάθε μεμονωμένο κριτήριο έχει ή είναι πιθανό να διαπιστωθεί υπέρβαση των αντίστοιχων κατώτατων ορίων του Πίνακα 1 προτού επιλυθεί το συμβάν.

Πίνακας 1: Όρια

Κριτήρια	Χαμηλότερο	Υψηλότερο
	επίπεδο επιπτώσεων	επίπεδο επιπτώσεων
Επηρεαζόμενες συναλλαγές	> 10% του κανονικού επιπέδου συναλλαγών του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών (όσον αφορά τον αριθμό συναλλαγών) και διάρκεια του συμβάντος > 1 ώρα ⁽¹⁾ , ή > 500.000 EUR και διάρκεια του συμβάντος > 1 ώρα ⁽¹⁾	> 25% του κανονικού επιπέδου συναλλαγών του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών (όσον αφορά τον αριθμό συναλλαγών) ή > 15 εκατ. EUR
Επηρεαζόμενοι χρήστες υπηρεσιών πληρωμών	> 5.000 και διάρκεια του συμβάντος > 1 ώρα ⁽¹⁾ ή > 10% των χρηστών υπηρεσιών πληρωμών του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών και διάρκεια του συμβάντος > 1 ώρα ⁽¹⁾	> 50.000 ή > 25% των χρηστών υπηρεσιών πληρωμών του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών
Διακοπή της λειτουργίας των υπηρεσιών	> 2 ώρες	-



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Παραβίαση ασφαλείας δικτύου ή πληροφοριακών συστημάτων	Ναι	-
Οικονομικός αντίκτυπος	Δεν ισχύει	> Max (0,1% του κεφαλαίου της κατηγορίας 1 (Tier 1) ⁽²⁾ , 200.000 EUR) ή >5 εκατ. EUR
Υψηλό επίπεδο εσωτερικής κλιμάκωσης	Ναι	Ναι, και είναι πιθανό να προκληθεί ενεργοποίηση καθεστώτος αντιμετώπισης κρίσης (ή κάτι αντίστοιχο)
Άλλοι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών ή σχετικές υποδομές που ενδεχομένως επηρεάζονται	Ναι	-
Επιπτώσεις ως προς τη φήμη	Ναι	-

⁽¹⁾ Το όριο για διάρκεια συμβάντος που υπερβαίνει την μία ώρα εφαρμόζεται μόνο σε λειτουργικά συμβάντα που επηρεάζουν την ικανότητα του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών να εκκινεί ή/και να επεξεργάζεται συναλλαγές.

⁽²⁾ Όπως ορίζεται στο άρθρο 25 του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 575/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 26ης Ιουνίου 2013 σχετικά με τις απαιτήσεις προληπτικής εποπτείας για πιστωτικά ιδρύματα και επιχειρήσεις επενδύσεων και την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 648/2012 (ΕΕ L 176/1, 27.6.2013).

1.5. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών καταφεύγουν σε εκτιμήσεις εφόσον δεν διαθέτουν πραγματικά στοιχεία για να υποστηρίξουν τις αποφάσεις τους σχετικά με το εάν έχει διαπιστωθεί υπέρβαση ή είναι πιθανό να διαπιστωθεί υπέρβαση σε ένα συγκεκριμένο όριο πριν από την επίλυση του συμβάντος, όπως για παράδειγμα θα μπορούσε να συμβεί κατά την αρχική φάση της έρευνας.

1.6. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών διενεργούν αυτή την αξιολόγηση σε συνεχή βάση κατά τη διάρκεια του συμβάντος, προκειμένου να προσδιορίζουν τυχόν αλλαγή της κατάστασης, είτε κλιμάκωσης του συμβάντος (από μη μεγάλης σημασίας σε μεγάλης σημασίας) είτε αποκλιμάκωσης (από μεγάλης σημασίας σε μη μεγάλης σημασίας). Κάθε εκ νέου διαβάθμιση του συμβάντος από μεγάλης σημασίας σε μη μεγάλης σημασίας



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

γνωστοποιείται χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση στην Τράπεζα της Ελλάδος σύμφωνα με την απαίτηση της παρ. 2.21 της παρούσας Πράξης.

2. Διαδικασία γνωστοποίησης

2.1. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών συλλέγουν όλες τις πληροφορίες αναφορικά με κάθε μεγάλης σημασίας συμβάν, καταρτίζουν τις σχετικές αναφορές χρησιμοποιώντας το υπόδειγμα του Παραρτήματος Ι και τις υποβάλλουν στην Τράπεζα της Ελλάδος έχοντας συμπληρώσει όλα τα απαιτούμενα πεδία.

2.2. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών χρησιμοποιούν το ίδιο υπόδειγμα κατά την υποβολή της αρχικής, της ενδιάμεσης και της τελικής αναφοράς σχετικά με το ίδιο συμβάν. Ως εκ τούτου, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών συμπληρώνουν ένα ενιαίο υπόδειγμα στο οποίο επαυξάνουν και επικαιροποιούν, κατά περίπτωση, τις πληροφορίες που παρέχουν με τις προηγούμενες αναφορές.

2.3. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών υποβάλλουν επίσης στην Τράπεζα της Ελλάδος αντίγραφο των παρεχόμενων πληροφοριών ή των πληροφοριών που πρόκειται να παρασχεθούν στους χρήστες τους, όπως προβλέπεται στο δεύτερο εδάφιο της παρ. 1 του άρθρου 95 του ν. 4537/2018, μόλις καταστεί διαθέσιμο.

2.4. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών, κατόπιν αιτήματος της Τράπεζας της Ελλάδος, υποβάλουν τυχόν πρόσθετα έγγραφα που συμπληρώνουν τις πληροφορίες τις οποίες υπέβαλαν με το υπόδειγμα του Παραρτήματος Ι. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών ανταποκρίνονται σε τυχόν αιτήματα από την Τράπεζα της Ελλάδος για την παροχή πρόσθετων πληροφοριών ή διευκρινίσεων σχετικά με τα ήδη υποβληθέντα στοιχεία.

2.5. Κάθε πρόσθετη πληροφορία που περιέχεται στα έγγραφα τα οποία υποβάλλουν οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών προς την Τράπεζα της Ελλάδος, είτε με πρωτοβουλία του εκάστοτε παρόχου υπηρεσιών πληρωμών είτε κατόπιν αιτήματος της Τράπεζας της Ελλάδος σύμφωνα με την παρ. 2.4 της παρούσας Πράξης, αποτυπώνεται από τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών στο υπόδειγμα του Παραρτήματος Ι της παρούσας Πράξης.

2.6. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών τηρούν ανά πάσα στιγμή την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των πληροφοριών που ανταλλάσσονται με την Τράπεζα της Ελλάδος και επαληθεύουν την ταυτότητά τους στην Τράπεζα της Ελλάδος.

Αρχική αναφορά - Τμήμα Α του υποδείγματος του Παραρτήματος Ι

2.7. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών υποβάλλουν μια αρχική αναφορά στην Τράπεζα της Ελλάδος αφού κάποιο συμβάν διαβαθμιστεί ως μεγάλης σημασίας. Η Τράπεζα της Ελλάδος αναγνωρίζει τη λήψη της αρχικής αναφοράς χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και χορηγεί μοναδικό κωδικό αναφοράς ο οποίος προσδιορίζει το συμβάν. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών δηλώνουν αυτόν τον κωδικό αναφοράς όταν υποβάλλουν την



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

εκάστοτε επικαιροποίηση είτε της αρχικής είτε της ενδιάμεσης και της τελικής αναφοράς σχετικά με το ίδιο συμβάν, εκτός εάν η ενδιάμεση και η τελική αναφοράς υποβάλλονται από κοινού με την αρχική αναφορά.

2.8. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών αποστέλλουν την αρχική αναφορά στην Τράπεζα της Ελλάδος εντός τεσσάρων (4) ωρών από τη στιγμή που το συμβάν διαβαθμίζεται ως μεγάλης σημασίας. Εάν είναι γνωστό ότι οι δίαυλοι υποβολής αναφορών της Τράπεζας της Ελλάδος δεν είναι διαθέσιμοι ή δεν λειτουργούν τη δεδομένη χρονική στιγμή, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών αποστέλλουν την αρχική αναφορά μόλις οι εν λόγω δίαυλοι καταστούν διαθέσιμοι ή λειτουργήσουν και πάλι.

2.9. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών διαβαθμίζουν το συμβάν σύμφωνα με τις παρ. 1.1 και 1.4 της παρούσας Πράξης εγκαίρως μετά τη διαπίστωσή του, όμως πριν από την πάροδο εικοσιτεσσάρων (24) ωρών από τη διαπίστωση του συμβάντος, και χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση από τη στιγμή που οι απαιτούμενες πληροφορίες για την διαβάθμιση του συμβάντος τεθούν στη διάθεση του εκάστοτε παρόχου υπηρεσιών πληρωμών. Εάν απαιτείται περισσότερος χρόνος για την διαβάθμιση του συμβάντος, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών το αιτιολογούν στην αρχική αναφορά που υποβάλλουν στην Τράπεζα της Ελλάδος.

2.10. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών υποβάλλουν επίσης μια αρχική αναφορά στην Τράπεζα της Ελλάδος όταν ένα συμβάν μη μεγάλης σημασίας αναδιαβαθμίζεται σε μεγάλης σημασίας. Σε αυτήν τη συγκεκριμένη περίπτωση, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών αποστέλλουν την αρχική αναφορά στην Τράπεζα της Ελλάδος μόλις διαπιστωθεί αλλαγή της κατάστασης, ή, εάν είναι γνωστό ότι οι δίαυλοι υποβολής αναφορών της Τράπεζας της Ελλάδος δεν είναι διαθέσιμοι ή δεν λειτουργούν τη δεδομένη χρονική στιγμή, αμέσως μόλις καταστούν διαθέσιμοι ή λειτουργήσουν και πάλι.

2.11. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών περιλαμβάνουν συνοπτικές πληροφορίες στην αρχική αναφορά τους, περιγράφοντας ορισμένα βασικά χαρακτηριστικά του συμβάντος και τις αναμενόμενες επιπτώσεις του βάσει των πληροφοριών που καθίστανται διαθέσιμες αμέσως μετά την διαβάθμιση του συμβάντος ως μεγάλης σημασίας. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών καταφεύγουν σε εκτιμήσεις όταν δεν είναι διαθέσιμα πραγματικά στοιχεία.

Ενδιάμεση αναφορά - Τμήμα Β του υποδείγματος του Παραρτήματος Ι

2.12. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών υποβάλλουν την ενδιάμεση αναφορά όταν οι συνήθεις δραστηριότητες έχουν αποκατασταθεί και οι επιχειρηματικές δραστηριότητες έχουν επανέλθει σε κανονικούς ρυθμούς, ενημερώνοντας σχετικά την Τράπεζα της Ελλάδος γραπτώς. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θεωρούν ότι οι επιχειρηματικές δραστηριότητες έχουν επανέλθει σε κανονικούς ρυθμούς όταν οι δραστηριότητες/λειτουργίες έχουν αποκατασταθεί στο επίπεδο υπηρεσιών/συνθηκών που καθορίζεται από τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών ή εξωτερικά από συμφωνία επιπέδου



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

υπηρεσιών (SLA) (όσον αφορά τους χρόνους επεξεργασίας, τον όγκο των δεδομένων προς επεξεργασία, τις απαιτήσεις ασφάλειας κ.λπ.) και όταν έχουν πλέον αρθεί τα μέτρα έκτακτης ανάγκης. Η ενδιάμεση αναφορά περιέχει λεπτομερέστερη περιγραφή του συμβάντος και των επιπτώσεών του (τμήμα Β του υποδείγματος).

2.13. Εάν οι συνήθεις δραστηριότητες δεν έχουν ακόμη αποκατασταθεί, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών υποβάλλουν ενδιάμεση αναφορά στην Τράπεζα της Ελλάδος εντός (3) τριών εργάσιμων ημερών από την υποβολή της αρχικής αναφοράς.

2.14. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών επικαιροποιούν τις πληροφορίες που περιλαμβάνονται ήδη στα τμήματα Α και Β του υποδείγματος του Παραρτήματος Ι, όταν λάβουν γνώση σημαντικών αλλαγών μετά την υποβολή της προηγούμενης αναφοράς (για παράδειγμα εάν το συμβάν κλιμακώθηκε ή επιλύθηκε, εάν εντοπίστηκαν νέες αιτίες ή λήφθηκαν μέτρα για την αντιμετώπιση του προβλήματος). Η υποχρέωση αυτή περιλαμβάνει και την περίπτωση κατά την οποία το συμβάν δεν έχει επιλυθεί εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών, οπότε οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών απαιτείται να υποβάλουν συμπληρωματική ενδιάμεση αναφορά. Σε κάθε περίπτωση, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών υποβάλλουν συμπληρωματική ενδιάμεση αναφορά κατόπιν αιτήματος της Τράπεζας της Ελλάδος.

2.15. Όπως και στην περίπτωση της αρχικής αναφοράς, όταν δεν υπάρχουν διαθέσιμα πραγματικά στοιχεία, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών κάνουν χρήση εκτιμήσεων.

2.16. Εάν οι επιχειρηματικές δραστηριότητες επανέλθουν σε κανονικούς ρυθμούς προτού παρέλθουν τέσσερις (4) ώρες από τη στιγμή που το συμβάν διαβαθμίστηκε ως μεγάλης σημασίας, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών υποβάλλουν ταυτόχρονα τόσο την αρχική όσο και την ενδιάμεση αναφορά, ήτοι συμπληρώνοντας τα τμήματα Α και Β του υποδείγματος του Παραρτήματος Ι, εντός της τετράωρης προθεσμίας.

Τελική αναφορά - Τμήμα Γ του υποδείγματος του Παραρτήματος Ι

2.17. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών υποβάλλουν την τελική αναφορά όταν έχει πραγματοποιηθεί η ανάλυση των πρωταρχικών αιτιών ανεξάρτητα από το εάν έχουν ήδη εφαρμοστεί μέτρα μείωσης ή έχει εντοπιστεί η τελική πρωταρχική αιτία, και υπάρχουν διαθέσιμα πραγματικά στοιχεία που θα αντικαταστήσουν τυχόν εκτιμήσεις.

2.18. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών παραδίδουν την τελική αναφορά στην Τράπεζα της Ελλάδος το αργότερο εντός (20) είκοσι εργάσιμων ημερών από τη στιγμή που θεωρούν ότι οι επιχειρηματικές δραστηριότητες έχουν επανέλθει σε κανονικούς ρυθμούς. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών που χρειάζονται παράταση της εν λόγω προθεσμίας (π.χ. εάν δεν υπάρχουν ακόμη πραγματικά στοιχεία σχετικά με τις επιπτώσεις ή δεν έχουν ακόμη εντοπιστεί οι πρωταρχικές αιτίες) ενημερώνουν γραπτώς την Τράπεζα της Ελλάδος πριν από την εκπνοή της προθεσμίας, αιτιολογώντας επαρκώς την καθυστέρηση και



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

αναφέροντας νέα εκτιμώμενη ημερομηνία υποβολής της τελικής αναφοράς.

2.19. Εάν οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών είναι σε θέση να παράσχουν όλες τις πληροφορίες που απαιτούνται στην τελική αναφορά εντός της τετράωρης προθεσμίας από τη στιγμή που το συμβάν διαβαθμίστηκε ως μεγάλης σημασίας, επιδιώκουν να παράσχουν τις πληροφορίες που αφορούν την αρχική, την ενδιάμεση και την τελική αναφορά ταυτόχρονα.

2.20. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών συμπεριλαμβάνουν στην τελική τους αναφορά πλήρεις πληροφορίες, ήτοι: (i) πραγματικά στοιχεία σχετικά με τις επιπτώσεις και όχι εκτιμήσεις, καθώς και κάθε άλλη απαιτούμενη επικαιροποίηση στα τμήματα Α και Β του υποδείγματος, και (ii) το τμήμα Γ του υποδείγματος, το οποίο περιλαμβάνει την πρωταρχική αιτία, εάν είναι ήδη γνωστή, και μια περίληψη των μέτρων που εφαρμόζονται ή πρόκειται να εφαρμοστούν για την εξάλειψη του προβλήματος και την αποφυγή της επανεμφάνισής του στο μέλλον.

2.21. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών αποστέλλουν επίσης τελική αναφορά όταν, μετά από συνεχή αξιολόγηση του συμβάντος, διαπιστώνουν ότι ένα ήδη αναφερόμενο συμβάν δεν πληροί πλέον τα κριτήρια για να θεωρείται μεγάλης σημασίας ούτε και αναμένεται να τα πληροί πριν από την επίλυση του συμβάντος. Σε αυτήν την περίπτωση, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών αποστέλλουν την τελική αναφορά μόλις διαπιστωθεί αυτή η κατάσταση και, σε κάθε περίπτωση, εντός της προθεσμίας που προβλέπεται για την υποβολή της επόμενης αναφοράς. Σε αυτήν την περίπτωση, αντί να συμπληρώσουν το τμήμα Γ του υποδείγματος, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών επιλέγουν το τετραγωνίδιο «το συμβάν χαρακτηρίζεται εκ νέου ως μη μεγάλης σημασίας» και εξηγούν τους λόγους που δικαιολογούν αυτήν την νέα διαβάθμιση.

3. Εξωτερική ανάθεση υποβολής αναφορών και ενοποιημένων αναφορών

3.1. Στις περιπτώσεις που το επιτρέπει η Τράπεζα της Ελλάδος, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών που προτίθενται να αναθέσουν εξωτερικά σε τρίτους την υποβολή αναφορών μεγάλης σημασίας συμβάντων, ενημερώνουν γραπτώς την Τράπεζα της Ελλάδος και διασφαλίζουν ότι πληρούνται οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

α) Η σύμβαση ή, εφόσον υφίστανται, οι εκάστοτε ισχύουσες εσωτερικές ρυθμίσεις εντός του ομίλου στις οποίες στηρίζεται η εξωτερική ανάθεση υποβολής αναφορών μεγάλης σημασίας συμβάντων μεταξύ του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών και των τρίτων, ορίζουν με αδιαμφισβήτητο τρόπο την κατανομή των αρμοδιοτήτων όλων των μερών. Ειδικότερα, αναφέρεται σαφώς ότι, παρά την εξωτερική ανάθεση, ο επηρεαζόμενος πάροχος υπηρεσιών πληρωμών εξακολουθεί να είναι πλήρως υπεύθυνος και υπόλογος για την εκπλήρωση των απαιτήσεων που ορίζονται στο άρθρο 95 του ν. 4537/2018 και για το περιεχόμενο των πληροφοριών που παρέχονται στην Τράπεζα της Ελλάδος.

β) Η εξωτερική ανάθεση της υποβολής αναφορών συνάδει με τις απαιτήσεις για την



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

εξωτερική ανάθεση κρίσιμων ή σημαντικών λειτουργιών, όπως ορίζονται:

- i. στις παρ. 1 έως 5 του άρθρου 20 του ν. 4537/2018, όσον αφορά τα ιδρύματα πληρωμών και τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος,
- ii. στην ΠΕΕ 178/5/2.10.2020 «Πλαίσιο εξωτερικής ανάθεσης λειτουργιών» (ΦΕΚ Β' 4410) όσον αφορά τους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής αυτής.

γ) Η εμπιστευτικότητα των ευαίσθητων δεδομένων και η ποιότητα, η συνέπεια, η ακεραιότητα και η αξιοπιστία των πληροφοριών που παρέχονται στην Τράπεζα της Ελλάδος διασφαλίζεται δεόντως.

3.2. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών που επιθυμούν να αναθέσουν σε τρίτο την υποβολή ενοποιημένων αναφορών μεγάλης σημασίας συμβάντων (δηλαδή παρουσιάζοντας μία ενιαία αναφορά η οποία αναφέρεται σε πολλούς παρόχους υπηρεσιών πληρωμών που έχουν επηρεαστεί από το ίδιο μεγάλης σημασίας συμβάν) ενημερώνουν γραπτώς την Τράπεζα της Ελλάδος, περιλαμβάνοντας τα στοιχεία επικοινωνίας που απαιτούνται στο πεδίο «Επηρεαζόμενοι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών» του υποδείγματος του Παραρτήματος Ι, και διασφαλίζουν ότι πληρούνται οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

3.2.1. η παρούσα διάταξη συμπεριλαμβάνεται στη σύμβαση για την εξωτερική ανάθεση της υποβολής αναφορών μεγάλης σημασίας συμβάντων σε τρίτους,

3.2.2. η υποβολή ενοποιημένων αναφορών εξαρτάται από το εάν το συμβάν προκαλείται λόγω διακοπής των υπηρεσιών που παρέχονται από τρίτους,

3.2.3. η υποβολή ενοποιημένων αναφορών περιορίζεται στους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα,

3.2.4. παρέχεται κατάλογος όλων των παρόχων υπηρεσιών πληρωμών που επηρεάζονται από το συμβάν,

3.2.5. διασφαλίζεται ότι ο τρίτος αξιολογεί τον ουσιώδη χαρακτήρα του συμβάντος για κάθε επηρεαζόμενο πάροχο υπηρεσιών πληρωμών και περιλαμβάνει στην υποβολή ενοποιημένων αναφορών μόνον τους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών για τους οποίους το συμβάν διαβαθμίζεται ως μεγάλης σημασίας. Επιπλέον, διασφαλίζεται ότι, σε περίπτωση αμφιβολίας, ένας πάροχος υπηρεσιών πληρωμών περιλαμβάνεται στην εν λόγω αναφορά μόνον εφόσον δεν υπάρχουν στοιχεία που να υποδηλώνουν το αντίθετο,

3.2.6. όταν υπάρχουν πεδία στο υπόδειγμα του Παραρτήματος Ι όπου δεν είναι δυνατή μια κοινή απάντηση (πχ. τμήματα B2, B4 ή Γ3), ο τρίτος είτε: (i) τα συμπληρώνει χωριστά για κάθε πάροχο υπηρεσιών πληρωμών που επηρεάζεται, διευκρινίζοντας περαιτέρω την ταυτότητα του κάθε παρόχου υπηρεσιών πληρωμών με τον οποίο σχετίζονται οι πληροφορίες, είτε (ii) χρησιμοποιεί τις συνολικές τιμές όπως παρατηρήθηκαν ή εκτιμήθηκαν



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

για τους εκάστοτε παρόχους υπηρεσιών πληρωμών,

3.2.7. το τρίτο μέρος ενημερώνει ανά πάσα στιγμή τους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών για όλες τις πληροφορίες σχετικά με το συμβάν και για το σύνολο της επικοινωνίας που τυχόν έχει ο τρίτος με την Τράπεζα της Ελλάδος, καθώς και για το περιεχόμενό τους, αλλά μόνο στο μέτρο που αυτό δεν παραβιάζει την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών που αφορούν άλλους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών.

3.3. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών δεν προβαίνουν σε εξωτερική ανάθεση της υποβολής αναφορών μεγάλης σημασίας συμβάντων προτού ενημερώσουν την Τράπεζα της Ελλάδος ή αν έχουν ενημερωθεί ότι η σύμβαση εξωτερικής ανάθεσης δεν πληροί τις προϋποθέσεις που αναφέρονται στην περ. β) της παρ. 3.1.

3.4. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών που επιθυμούν να τερματίσουν την εξωτερική ανάθεση υποβολής αναφορών μεγάλης σημασίας συμβάντων, ενημερώνουν εκ των προτέρων γραπτώς σχετικά την Τράπεζα της Ελλάδος. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών ενημερώνουν επίσης γραπτώς την Τράπεζα της Ελλάδος για τυχόν σημαντικές εξελίξεις που επηρεάζουν τον τρίτο που έχουν ορίσει και την ικανότητά του να εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του σχετικά με την αναφορά μεγάλης σημασίας συμβάντων. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της ΠΕΕ 178/5/2.10.2020 προβαίνουν στις ανωτέρω ενημερώσεις σύμφωνα με την παρ. 49 αυτής.

3.5. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών εκπληρώνουν οι ίδιοι ουσιαστικά τις υποχρεώσεις υποβολής αναφορών μεγάλης σημασίας συμβάντων στις περιπτώσεις που έχει μεν συναφθεί σύμβαση εξωτερικής ανάθεσης υποβολής αναφορών μεγάλης σημασίας συμβάντων αλλά ο τρίτος παραλείπει να ενημερώνει σχετικά την Τράπεζα της Ελλάδος σύμφωνα με το άρθρο 95 του ν. 4537/2018 και την παρούσα Πράξη. Επιπλέον, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών διασφαλίζουν ότι δεν υποβάλλεται αναφορά για το ίδιο μεγάλο σημασίας συμβάν δύο (2) φορές, ήτοι μία φορά εκ μέρους του ίδιου του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών και μια επιπλέον φορά από τον τρίτο.

3.6. Σε περίπτωση που κάποιο συμβάν προκαλείται εξαιτίας της διακοπής των υπηρεσιών που παρέχονται από πάροχο τεχνικών υπηρεσιών (ή της εκάστοτε υποδομής) η οποία επηρεάζει περισσότερους από έναν παρόχους υπηρεσιών πληρωμών, ο κάθε ένας πάροχος υπηρεσιών πληρωμών διασφαλίζει ότι οι αναφορές οι οποίες υποβάλλονται από τρίτους, στο πλαίσιο της εξωτερικής ανάθεσης, περιλαμβάνουν τα επιμέρους δεδομένα που αφορούν τους ίδιους τους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών, εκτός από την περίπτωση που πρόκειται για υποβολή ενοποιημένων αναφορών.

4. Πολιτική λειτουργίας και ασφάλειας

4.1. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών διασφαλίζουν ότι η πολιτική τους για τη γενική λειτουργία και την ασφάλεια καθορίζει σαφώς όλες τις αρμοδιότητες για την αναφορά μεγάλης σημασίας συμβάντων στο πλαίσιο του ν. 4537/2018, καθώς και τις διεργασίες που εφαρμόζονται για την εκπλήρωση των απαιτήσεων που ορίζονται στην παρούσα Πράξη.



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

III. Τελικές διατάξεις

1. Από την έναρξη ισχύος της παρούσας Πράξης καταργείται η ΠΕΕ 157/3/02.04.2019 «Υιοθέτηση των κατευθυντηρίων γραμμών της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών για την αναφορά μειζόνων συμβάντων δυνάμει της Οδηγίας 2015/2366/ΕΕ» (ΦΕΚ Β' 1597) και κάθε υφιστάμενη αναφορά σε αυτήν νοείται ως αναφορά στην παρούσα Πράξη.
2. Από την έναρξη ισχύος της παρούσας Πράξης καταργείται η ΠΕΕ 59/18.01.2016 «Υιοθέτηση των κατευθυντήριων γραμμών της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (ΕΑΤ) σχετικά με την ασφάλεια των πληρωμών μέσω διαδικτύου (ΕΒΑ/GL/2014/12)» (ΦΕΚ Β' 267).
3. Εξουσιοδοτείται η Διεύθυνση Επιθεώρησης Εποπτευόμενων Εταιρειών της Τράπεζας της Ελλάδος να παρέχει οδηγίες και διευκρινίσεις για την εφαρμογή της παρούσας Πράξης.
4. Το Παράρτημα Ι αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας Πράξης.
5. Η παρούσα Πράξη να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως και να αναρτηθεί στον ιστότοπο της Τράπεζας της Ελλάδος.

Η ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ

ΤΑ ΜΕΛΗ

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

Ιωάννης Στουρνάρας

Ακριβές αντίγραφο,

Αθήνα, 27.07.2022

Η Γραμματέας

[Υπογεγραμμένο]

Ι. Πάντου



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι - ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΜΕΓΑΛΗΣ ΣΗΜΑΣΙΑΣ ΣΥΜΒΑΝΤΩΝ

Τμήμα Α- Αρχική αναφορά

Αναφορά μεγάλης σημασίας συμβάντος									
Αρχική αναφορά εντός 4 ωρών μετά την διαβάθμιση του συμβάντος ως μεγάλης σημασίας									
Ημερομηνία αναφοράς (ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ)					Ωρα		(ΩΩ/ΛΛ)		
Κωδικός αναφοράς συμβάντος									
Α - Αρχική αναφορά									
Α1 - ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ									
Είδος αναφοράς									
Είδος αναφοράς									
Επηρεαζόμενος πάροχος υπηρεσιών πληρωμών (ΠΥΠ)									
Επωνυμία ΠΥΠ									
Εθνικός αριθμός ταυτοποίησης ΠΥΠ									
Επικεφαλής ομίλου, κατά περίπτωση									
☐ AT☐ BE☐ BG☐ CY☐ CZ☐ DE☐ DK☐ EE☐ ES☐ FI ☐ FR☐ GR☐ HR☐ HU☐ IE☐ IS☐ IT☐ LI☐ LT☐ LU☐ LV☐ MT☐ NL☐ NO☐ PL☐ PT☐ RO☐ SE☐ SI☐ SK									
Χώρα/χώρες που επηρεάστηκαν από το συμβάν									
Κύριος υπεύθυνος επικοινωνίας									
Δευτερεύων υπεύθυνος επικοινωνίας									
Email									
Τηλέφωνο									
Email									
Τηλέφωνο									
Αναφέρουσα οντότητα (συμπληρώστε αυτό το τμήμα εάν η αναφέρουσα οντότητα δεν είναι ο επηρεαζόμενος ΠΥΠ σε περίπτωση που έχει γίνει ανάθεση της υποβολής αναφοράς σε τρίτους)									
Επωνυμία της αναφέρουσας οντότητας									
Εθνικός αριθμός ταυτοποίησης									
Κύριος υπεύθυνος επικοινωνίας									
Δευτερεύων υπεύθυνος επικοινωνίας									
Email									
Τηλέφωνο									
Email									
Τηλέφωνο									
Α 2 - ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ ΣΥΜΒΑΝΤΟΣ και ΔΙΑΒΑΘΜΙΣΗ									
Ημερομηνία και ώρα εντοπισμού του συμβάντος (ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ ΩΩ/ΛΛ)									
Ημερομηνία και ώρα διαβάθμισης του συμβάντος (ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ ΩΩ/ΛΛ)									
Το συμβάν εντοπίστηκε από									
Είδος συμβάντος									
Κριτήρια βάσει των οποίων ενεργοποιείται η υποχρέωση υποβολής αναφοράς μεγάλης σημασίας συμβάντος									
☐ Επηρεαζόμενες συναλλαγές ☐ Επηρεαζόμενοι χρήστες υπηρεσιών πληρωμών ☐ Διακοπή της λειτουργίας των υπηρεσιών ☐ Παραβίαση ασφαλείας δικτύου ή πληροφοριακών συστημάτων ☐ Οικονομική επίπτωση ☐ Υψηλό επίπεδο εσωτερικής κλιμάκωσης ☐ Άλλοι ΠΥΠ ή σχετικές υποδομές που ενδεχομένως επηρεάζονται ☐ Επιπτώσεις ως προς τη φήμη									
Σύντομη και γενική περιγραφή του συμβάντος									
Επιπτώσεις σε άλλα κράτη μέλη									
Υποβολή αναφοράς σε άλλες αρχές									
Εάν επιλέξετε «Όχι», να προσδιοριστούν οι σχετικές αρχές									
Λόγοι καθυστέρησης υποβολής της αρχικής αναφοράς									



Σε περίπτωση που η υποβολή αφορά ενοποιημένη αναφορά, συμπληρώστε τον ακόλουθο πίνακα:

[illegible]



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Τμήμα Β- Ενδιάμεση αναφορά

Αναφορά μεγάλης σημασίας συμβάντος			
Ενδιάμεση αναφορά		Μέγιστη προθεσμία 3 εργάσιμων ημερών από την υποβολή της αρχικής αναφοράς	
Ημερομηνία αναφοράς (ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ)		Ωρα (ΩΩ:ΛΛ)	
Κωδικός αναφοράς συμβάντος			
B - Ενδιάμεση αναφορά			
B 1 - ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ			
Λεπτομερέστερη περιγραφή του συμβάντος			
Ποιο είναι το συγκεκριμένο ζήτημα;			
Πώς άρχισε το συμβάν;			
Πώς εξελίχθηκε;			
Ποιες είναι οι επιπτώσεις (ειδικότερα για τους χρήστες υπηρεσιών πληρωμών);			
Γνωστοποιήθηκε το συμβάν στους χρήστες υπηρεσιών πληρωμών;	☐	Εάν επιλέξατε <<Ναι>>, να προσδιοριστεί:	
Σχετίζονταν με προηγούμενο συμβάν/προηγούμενα συμβάντα;	☐	Εάν επιλέξατε <<Ναι>>, να προσδιοριστεί:	
Επηρεάστηκαν ή ενεπλάκησαν άλλοι πάροχοι υπηρεσιών/τρίτοι;	☐	Εάν επιλέξατε <<Ναι>>, να προσδιοριστεί:	
Κινήθηκε διαδικασία διαχείρισης κρίσης (εσωτερική ή/και εξωτερική);	☐	Εάν επιλέξατε <<Ναι>>, να προσδιοριστεί:	
Ημερομηνία και ώρα της έναρξης του συμβάντος (εάν έχει προσδιοριστεί ήδη) (ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ ΩΩ:ΛΛ)			
Ημερομηνία και ώρα αποκατάστασης ή αναμενόμενης αποκατάστασης του συμβάντος (εάν έχει προσδιοριστεί ήδη) (ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ ΩΩ:ΛΛ)			
Λειτουργικοί τομείς που επηρεάστηκαν	☐ Εξακρίβωση ταυτότητας/εξουσιοδότηση ☐ Άμεσος διακανονισμός ☐ Επικοινωνία ☐ Έμμεσος διακανονισμός ☐ Εκκαθάριση ☐ Άλλος		
		Εάν επιλέξατε <<Άλλος>>, να προσδιοριστεί:	
Αλλαγές σε προηγούμενες αναφορές			



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

B 2 - ΔΙΑΒΑΘΜΙΣΗ ΣΥΜΒΑΝΤΟΣ/ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΣΥΜΒΑΝ	
Επηρεαζόμενες συναλλαγές ⁽²⁾	Επίπεδο επιπτώσεων Αριθμός επηρεαζόμενων συναλλαγών Ως % του κανονικού αριθμού συναλλαγών Αξία των επηρεαζόμενων συναλλαγών σε EUR Διάρκεια του συμβάντος (εφαρμόζεται μόνο σε λειτουργικά συμβάντα) Παρατηρήσεις:
Επηρεαζόμενοι χρήστες υπηρεσιών πληρωμών ⁽³⁾	Επίπεδο επιπτώσεων Αριθμός επηρεαζόμενων χρηστών υπηρεσιών πληρωμών Ως % του κανονικού αριθμού χρηστών υπηρεσιών πληρωμών
Παραβίαση ασφαλείας δικτύου ή πληροφοριακών συστημάτων	Περιγράψτε πώς επηρεάστηκαν το δίκτυο ή τα πληροφοριακά συστήματα
Διακοπή της λειτουργίας των υπηρεσιών	Συνολικός χρόνος διακοπής των υπηρεσιών: Ημέρες: Ωρες: Λεπτά:
Οικονομικός αντίκτυπος	Επίπεδο επιπτώσεων Άμεσο κόστος σε EUR Έμμεσο κόστος σε EUR
Υψηλό επίπεδο εσωτερικής κλιμάκωσης	Περιγράψτε το επίπεδο εσωτερικής κλιμάκωσης του συμβάντος, αναφέροντας εάν προκλήθηκε ή είναι πιθανό να προκληθεί ενεργοποίηση καθεστώτος αντιμετώπισης κρίσης (ή ισοδύναμο) και εάν ναι, περιγράψτε
Άλλοι ΠΥΠ ή σχετικές υποδομές που ενδεχομένως επηρεάζονται	Περιγράψτε τον τρόπο με τον οποίο το συμβάν θα μπορούσε να επηρεάσει άλλους ΠΥΠ ή/και υποδομές
Επιπτώσεις ως προς τη φήμη	Περιγράψτε πώς το συμβάν θα μπορούσε να επηρεάσει τη φήμη του ΠΥΠ (π.χ. κάλυψη από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης, δημοσιοποίηση κίνησης νομικών διαδικασιών ή παραβάσεων της νομοθεσίας...)



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

B 3 - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΜΒΑΝΤΟΣ	
Είδος συμβάντος	
Απία συμβάντος	☐ Υπό διερεύνηση ☐ Κακόβουλη ενέργεια ☐ Αστοχία διαδικασίας ☐ Αστοχία συστήματος ☐ Ανθρώπινα σφάλματα ☐ Εξωτερικά συμβάντα ☐ Άλλο Εάν επιλέξατε <<Άλλο>>, να προσδιοριστεί:
Σας επηρέασε το συμβάν άμεσα ή έμμεσα μέσω παρόχου υπηρεσιών;	Εάν σας επηρέασε έμμεσα, παρακαλείσθε να αναφέρετε το όνομα του παρόχου υπηρεσιών:
B 4 - ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΣΥΜΒΑΝΤΟΣ	
Συνολικές επιπτώσεις	☐ Ακεραιότητα ☐ Διαθεσιμότητα ☐ Εμπιστευτικότητα ☐ Γνησιότητα
Επηρεαζόμενοι εμπορικοί διάλογοι	☐ Υποκαταστήματα ☐ Τραπεζική μέσω διαδικτύου ☐ Ηλεκτρονικό εμπόριο ☐ Τραπεζικές υπηρεσίες μέσω τηλεφώνου ☐ Τραπεζική μέσω κινητών ☐ ATM ☐ Σημείο πώλησης ☐ Άλλο Εάν επιλέξατε <<Άλλο>>, να προσδιοριστεί:
Επηρεαζόμενες υπηρεσίες πληρωμών	☐ Κατάθεση μετρητών σε λογαριασμό πληρωμών ☐ Ανάλυση μετρητών από λογαριασμό πληρωμών ☐ Λειτουργίες που απαιτούνται για την τήρηση λογαριασμού πληρωμών ☐ Αποδοχή μέσων πληρωμής ☐ Μεταφορές πίστωσης ☐ Άμεσες χρεώσεις ☐ Πληρωμές με κάρτες ☐ Εκδοχή μέσων πληρωμών ☐ Αποστολή εμβάσματος ☐ Υπηρεσίες εκκίνησης πληρωμής ☐ Υπηρεσίες πληροφοριών λογαριασμού
B 5 - ΜΕΤΡΙΑΣΜΟΣ ΣΥΜΒΑΝΤΟΣ	
Ποιες ενέργειες/μέτρα έχουν ληφθεί μέχρι στιγμής ή πρόκειται να ληφθούν για την ανάκαμψη από το συμβάν;	
Έχει ενεργοποιηθεί το σχέδιο συνέχισης δραστηριοτήτων ή/και το σχέδιο ανάκτησης;	
Εάν ναι, πότε; (ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ, ΩΩ/ΛΛ)	
Εάν ναι, περιγράψτε	



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Τμήμα Γ- Τελική αναφορά

Αναφορά μεγάλης σημασίας συμβάντος	
Επιλέξτε το είδος της αναφοράς	εντός 20 εργάσιμων ημερών από την υποβολή της ενδιάμεσης αναφοράς
Περιγράψτε (εφαρμόζεται για συμβάντα που διαβαθμίστηκαν εκ νέου ως μη μεγάλης σημασίας)	
Ημερομηνία αναφοράς (ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ)	Ωρα (ΩΩ:ΛΛ)
Κωδικός αναφοράς συμβάντος	
Γ - Τελική αναφορά	
Εάν δεν έχει αποσταλεί ενδιάμεση αναφορά, συμπληρώστε επίσης το τμήμα Β	
Γ 1 - ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	
Επικαιροποιήστε τις πληροφορίες της αρχικής αναφοράς και της ενδιάμεσης αναφοράς/των ενδιάμεσων αναφορών	
Αλλαγές σε προηγούμενες αναφορές	
Κάθε άλλη σχετική πληροφορία	
Εφαρμόζονται όλοι οι αρχικοί έλεγχοι;	
Εάν <<Όχι>>, προσδιορίστε ποιοι έλεγχοι δεν εφαρμόζονται και το πρόσθετο χρονικό διάστημα που απαιτείται για την αποκατάστασή τους	
Γ 2 - ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΠΡΩΤΑΡΧΙΚΩΝ ΑΙΤΙΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ	
Ποια ήταν η πρωταρχική αιτία (εάν είναι ήδη γνωστή);	☐ Κακόβουλη ενέργεια ☐ Αστοχία διαδικασίας ☐ Αστοχία συστήματος ☐ Ανθρώπινο λάθος ☐ Εξωτερικό συμβάν ☐ Άλλη αιτία
Να προσδιοριστεί:	☒ Κακόβουλος κωδικός ☒ Συλλογή πληροφοριών ☒ Διεσποδίες ☒ Επίθεση κατανεμμένης άρνησης υπηρεσίας (D/DoS) ☒ Εκούσια εσωτερικές ενέργειες ☒ Εκούσια εξωτερική υλική ζημιά ☒ Ασφάλεια περιεχομένου πληροφοριών ☒ Δόλιες ενέργειες ☒ Άλλη αιτία ☒ Αναταρξία παρακολούθηση και έλεγχος ☒ Θέματα επικοινωνίας ☒ Ακατάλληλες λειτουργίες ☒ Αναταρξία διαχείριση αλλαγών ☒ Αναταρξία εσωτερικών διαδικασιών και τεκμηρίωσης ☒ Θέματα ανάκαμψης ☒ Αστοχία υλικού ☒ Αστοχία δικτύου ☒ Προβλήματα σε βάσεις δεδομένων ☒ Αστοχία λογισμικού/εφαρμογής ☒ Υλική ζημία ☒ Άλλη αιτία ☒ Ακούσιες ☒ Αδράνεια ☒ Αναταρξία πόροι ☒ Άλλη αιτία ☒ Αστοχία προμηθευτή/παρόχου τεχνικής υπηρεσίας ☒ Ανωτέρα βία ☒ Άλλη αιτία
Εάν επιλέξατε <<Άλλο>>, να προσδιοριστεί:	
Άλλες συναφείς πληροφορίες σχετικά με την πρωταρχική αιτία	
Κύριες διορθωτικές ενέργειες/μέτρα που ελήφθησαν ή πρόκειται να ληφθούν για την αποφυγή της επανάληψης του συμβάντος στο μέλλον, εάν είναι ήδη γνωστά	
Γ 3 - ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	
Υπήρξε ανταλλαγή πληροφοριών με άλλους ΠΥΓΠ σχετικά με το συμβάν για ενημερωτικούς σκοπούς;	Εάν <<Ναι>>, να παράσχετε λεπτομέρειες:
Έχουν κινηθεί νομικές διαδικασίες κατά του ΠΥΓΠ;	Εάν <<Ναι>>, να παράσχετε λεπτομέρειες:
Αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της αναληφθείσας ενέργειας	Να παράσχετε λεπτομέρειες:

Η ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ

ΤΑ ΜΕΛΗ

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ
Ιωάννης Στουρνάρας
Ακριβές αντίγραφο,
Αθήνα, 27.07.2022
Η Γραμματέας
[Υπογεγραμμένο]
Ι. Πάντου