

EPV/GL/2021/03

10. päivänä kesäkuuta 2021

Päivitetyt ohjeet

merkittävän häiriön raportoimisesta PSD2-direktiivin mukaisesti

1. Sääntöjen noudattaminen ja raportointivelvoitteet

Näiden ohjeiden asema

1. Tämä asiakirja sisältää EPV:n asetuksen 16 artiklan mukaisesti annetut ohjeet¹. EPV:n asetuksen 16 artiklan 3 kohdan mukaisesti toimivaltaisten viranomaisten ja rahoituslaitosten on pyrittävä kaikin tavoin noudattamaan näitä ohjeita.
2. Ohjeissa vahvistetaan EPV:n näkemys Euroopan finanssivalvontajärjestelmään sovellettavista asianmukaisista valvontakäytänteistä tai siitä, miten unionin lainsäädäntöä olisi sovellettava tietyllä alalla. EPV:n säädöksen 4 artiklan 2 kohdassa määriteltyjen toimivaltaisten viranomaisten, joihin ohjeita sovelletaan, olisi noudatettava niitä sisällyttämällä ne käytäntöihinsä tarpeen mukaan (esimerkiksi muuttamalla lainsäädäntöään tai valvontamenetelmiään) myös silloin, kun ohjeet on suunnattu ensisijaisesti instituutioille.

Raportointivaatimukset

3. EPV:n asetuksen 16 artiklan 3 kohdan mukaan toimivaltaisten viranomaisten on ilmoitettava EPV:lle, toimivatko tai aikovatko he toimia näiden ohjeiden mukaisesti tai ilmoittaa syyn olla noudattamatta niitä viimeistään (07.11.2021). Jos ilmoitusta ei ole tehty tähän määräaikaan mennessä, EPV katsoo, että toimivaltaiset viranomaiset eivät toimi vaatimusten mukaisesti. Ilmoitukset tulee tehdä lähettämällä EPV:n verkkosivustolla oleva lomake, ja niissä on mainittava viite ”EBA/GL/2021/03”. Ilmoituksen voivat lähettää henkilöt, joilla on asianmukaiset valtuudet ilmoittaa vaatimusten noudattamisesta toimivaltaisten viranomaisten puolesta. Kaikista vaatimustenmukaisuutta koskevista muutoksista on ilmoitettava Euroopan pankkiviranomaiselle.
4. Ilmoitukset julkaistaan EPV:n verkkosivustolla 16 artiklan 3 kohdan mukaisesti.

¹ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 1093/2010, annettu 24. päivänä marraskuuta 2010, Euroopan valvontaviranomaisen (Euroopan pankkiviranomainen) perustamisesta sekä päätöksen N:o 716/2009/EY muuttamisesta ja komission päätöksen 2009/78/EY kumoamisesta (EUVL L 331, 15.12.2010, s. 12).

2. Aihe, soveltamisala ja määritelmät

Aihe

5. Nämä ohjeet perustuvat EPV:lle annettuun toimeksiantoon Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivillä (EU) 2015/2366, annettu 25 päivänä marraskuuta 2015, maksupalveluista sisämarkkinoilla, direktiivien 2002/65/EY, 2009/110/EY ja 2013/36/EU ja asetuksen (EU) N:o 1093/2010 muuttamisesta sekä direktiivin 2007/64/EY (PSD2) kumoamisesta.
6. Näissä ohjeissa täsmennetään kriteerit, joiden mukaisesti maksupalveluntarjoajat luokittelevat operatiiviset tai turvallisuuteen liittyvät merkittävät häiriöt, sekä noudatettava ilmoitustapa ja -menettelyt, kun tällaisesta häiriöstä ilmoitetaan kotivaltion toimivaltaiselle viranomaiselle PSD2-direktiivin 96 artiklan 1 kohdan mukaisesti.
7. Lisäksi näissä ohjeissa käsitellään tapaa, jolla toimivaltaisten viranomaisten tulee arvioida häiriön merkittävyyttä ja häiriöraporttien yksityiskohtia, joista niiden on PSD2:n 96 artiklan 2 kohdan mukaisesti ilmoitettava muille kansallisille viranomaisille.
8. Näissä ohjeissa käsitellään myös raportoitujen häiriöiden olennaisten yksityiskohtien ilmoittamista EPV:lle ja EKP:lle yhteisen ja yhdenmukaisen lähestymistavan edistämiseksi.

Soveltamisala

9. Näitä ohjeita sovelletaan merkittävien operatiivisten tai turvallisuutta koskevien häiriöiden luokitteluun ja raportointiin PSD2-direktiivin 96 artiklan mukaisesti.
10. Näitä ohjeita sovelletaan kaikkiin häiriöihin, joita koskee määritelmä ”merkittävä operatiivinen tai turvallisuuteen liittyvä häiriö” ja jotka voivat olla ulkoisia tai sisäisiä tapauksia, tarkoituksella aiheutettuja tai tahattomia.
11. Näitä ohjeita sovelletaan myös silloin, kun merkittävä operatiivinen tai turvallisuuteen liittyvä häiriö on peräisin unionin ulkopuolelta (esimerkiksi unionin ulkopuolella sijaitsevasta emo- tai tytäryhtiöstä), ja se vaikuttaa unionissa sijaitsevan maksupalveluntarjoajan tarjoamiin maksupalveluihin joko suoraan (maksupalveluun liittyvän palvelun suorittaa häiriöstä kärsivä, muualla kuin unionissa sijaitseva yritys) tai välillisesti (maksupalveluntarjoajan kyky jatkaa maksutoimintaansa vaarantuu muulla tavalla häiriön vuoksi).
12. Näitä ohjeita sovelletaan myös merkittäviin häiriöihin, jotka vaikuttavat maksupalveluntarjoajien kolmansille osapuolille ulkoistamiin toimintoihin.

Vastaanottajat

13. Ensimmäiset ohjeet (osa 4) on osoitettu PSD2-direktiivin 4 artiklan 11 kohdassa ja asetuksen (EU) 1093/2010 4 artiklan 1 kohdassa määritellyille maksupalveluntarjoajille.
14. Toiset ja kolmannet ohjeet (osat 5 ja 6) on tarkoitettu asetuksen (EU) N:o 1093/2010 4 artiklan 2 kohdan i alakohdassa määritellyille toimivaltaisille viranomaisille.

Määritelmät

15. Ellei toisin mainita, PSD2-direktiivissä käytetyillä ja määritellyillä termeillä on sama merkitys näissä ohjeissa. Lisäksi näissä ohjeissa käytetään seuraavia määritelmiä:

Operatiivinen tai turvallisuuteen liittyvä häiriö	Maksupalveluntarjoajan suunnittelematon tapahtuma tai sarja toisiinsa liittyviä tapahtumia, jolla/joilla on tai todennäköisesti on kielteinen vaikutus maksupalveluihin liittyvien palvelujeneheyteen, saatavuuteen, luottamuksellisuuteen ja/tai aitouteen.
Eheys	Omaisuuksien (mukaan lukien tiedot) oikeellisuuden ja täydellisyyden turvaaminen.
Saatavuus	Maksupalveluihin liittyvät palvelut ovat täysin maksupalvelunkäyttäjien saatavilla ja käytettävissä maksupalveluntarjoajan ennalta määrittämien tasojen mukaisesti.
Luottamuksellisuus	Tietoja ei anneta tai paljasteta asiaankuulumattomille henkilöille, yhteisöille tai prosesseille.
Aitous	Lähde on se, mitä se väittää olevansa.
Maksuihin liittyvät palvelut	PSD2-direktiivin 4 artiklan 3 kohdassa tarkoitettu mikä tahansa liiketoiminta sekä kaikki tarvittavat tekniset tukitehtävät maksupalvelujen asianmukaista tarjoamista varten.

3. Täytäntöönpano

Soveltamispäivä

16. Näitä ohjeita sovelletaan 1. päivästä tammikuuta 2022 lähtien.

Kumoaminen

17. Seuraavat ohjeet kumotaan 1. päivänä tammikuuta 2022:

Direktiivin (EU) 2015/2366 (PSD2) (EPV/GL/2017/10) mukaiset ohjeet merkittävän häiriön raportoinnista

4. Ohjeet maksupalveluntarjoajille merkittävien operatiivisten tai turvallisuuteen liittyvien häiriöiden ilmoittamisesta kotivaltion toimivaltaiselle viranomaiselle

Ohje 1: Luokittelu merkittäväksi häiriöksi

1.1. Maksupalveluntarjoajien on luokiteltava merkittäviksi ne operatiiviset tai turvallisuuteen liittyvät häiriöt, jotka täyttävät

- a. vähintään yhden ”korkeamman vaikutustason” kriteerin; tai
- b. vähintään kolme kriteeriä ”alemmalla vaikutustasolla”

ohjeen kohdan 1.4. mukaisesti ja näissä ohjeissa esitetyn arvioinnin perusteella.

1.2. Maksupalveluntarjoajien on arvioitava operatiivinen tai turvallisuuteen liittyvä häiriö seuraavien kriteerien ja niiden perustana olevien indikaattoreiden perusteella:

i. Tapahtumat, joihin häiriö vaikuttaa

Maksupalveluntarjoajien on määritettävä tapahtumien, joihin häiriö vaikuttaa, kokonaisarvo sekä vaarantuneiden maksujen prosenttiosuus siitä maksutapahtumien tavanomaisesta määrästä, jotka on toteutettu maksupalveluilla, joihin häiriö vaikuttaa.

ii. Maksupalvelun käyttäjät, joita häiriö koskee

Maksupalveluntarjoajien on määritettävä niiden maksupalvelunkäyttäjien määrä, joita häiriö koskee, sekä absoluuttisesti että prosenttiosuutena maksupalvelunkäyttäjien kokonaismäärästä.

iii. Verkko- tai tietojärjestelmien tietoturvaloukkaus

Maksupalveluntarjoajien on määritettävä, ovatko haitalliset toimet vaarantaneet maksupalvelujen tarjoamiseen liittyvien verkko- tai tietojärjestelmien turvallisuuden.

iv. Palvelun käyttökatko (downtime)

Maksupalveluntarjoajien on määritettävä ajanjakso, jonka aikana maksupalvelunkäyttäjä ei todennäköisesti voi käyttää palvelua tai jolloin maksupalveluntarjoaja ei voi toteuttaa PSD2-direktiivin 4 artiklan 13 kohdassa tarkoitettua maksutoimeksiantoa.

v. Taloudelliset vaikutukset

Maksupalveluntarjoajien on määritettävä häiriöön liittyvät rahalliset kustannukset kokonaisuudessaan ja otettava huomioon sekä absoluuttinen luku että tarvittaessa näiden kustannusten suhteellinen merkitys suhteessa maksupalveluntarjoajan kokoon (toisin sanoen maksupalveluntarjoajan Tier 1 -pääomaan).

vi. Korkean tason sisäinen eskalointi

Maksupalveluntarjoajien on määritettävä, onko tästä häiriöstä ilmoitettu tai ilmoitetaanko siitä todennäköisesti maksupalveluntarjoajan johtohenkilöille.

vii. Muut maksupalveluntarjoajat tai infrastruktuurit, joihin häiriö vaikuttaa

Maksupalveluntarjoajien on määritettävä häiriön todennäköiset systeemiset vaikutukset, eli häiriön mahdollinen leviäminen alkuperäisen maksupalveluntarjoajan ulkopuolelle muihin maksupalveluntarjoajiin, rahoitusmarkkinoiden infrastruktuureihin ja/tai maksujärjestelmiin.

viii. Vaikutukset maineeseen

Maksupalveluntarjoajien on määritettävä, miten häiriö voi heikentää käyttäjien luottamusta maksupalveluntarjoajaan ja yleisemmin ottaen kyseisiin palveluihin tai markkinoihin kokonaisuutena.

1.3. Maksupalveluntarjoajien on laskettava indikaattoreiden arvo seuraavan menetelmän mukaisesti:

i. Tapahtumat, joihin häiriö vaikuttaa:

Yleisesti ottaen maksupalveluntarjoajien on ymmärrettävä ” tapahtumiksi, joihin häiriö vaikuttaa” kaikki kotimaiset ja rajatylittävät tapahtumat, joihin häiriö on vaikuttanut tai todennäköisesti vaikuttaa suoraan tai välillisesti, ja erityisesti ne tapahtumat, joita ei ole voitu käynnistää tai käsitellä, ne joiden maksusanoman sisältöä on muutettu, ja ne jotka on annettu vilpillisesti (riippumatta siitä, onko varat saatu takaisin vai ei) tai ne joiden asianmukaista toteuttamista häiriö on häirinnyt tai jollain tavalla estänyt.

Maksupalveluntarjoajien on ilmoitettava ainoastaan sellaisista operatiivisista häiriöistä, joiden kesto on pidempi kuin yksi tunti, jos ne vaikuttavat kykyyn käynnistää ja/tai käsitellä tapahtumia. Häiriön kesto on mitattava siitä hetkestä, kun se ilmenee, siihen hetkeen asti, kun tavanomaiset toimet/toiminnat on palautettu häiriötä edeltävälle palvelutasolle.

Lisäksi maksupalveluntarjoajien on ymmärrettävä, että maksutapahtumien tavanomainen taso on niiden kotimaisten ja rajatylittävien maksutapahtumien päivittäinen keskiarvo, jotka suoritetaan samoilla maksupalveluilla, joihin häiriö on vaikuttanut, käyttämällä edellistä vuotta laskennallisena viitejaksona. Jos maksupalveluntarjoajat eivät pidä tätä lukua edustavana (esimerkiksi sen kausiluonteisuuden vuoksi), niiden on käytettävä toista edustavampaa mittaria ja toimitettava toimivaltaiselle viranomaiselle tämän toiminnan perustelut lomakkeen asianomaisessa kohdassa (ks. liite).

ii. Maksupalvelun käyttäjät, joihin häiriö vaikuttaa

Maksupalveluntarjoajien on pidettävä ”maksupalvelunkäyttäjinä, joihin häiriö vaikuttaa” kaikkia asiakkaita (kotimaisia ja ulkomaisia, kuluttajia ja yrityksiä), joilla on sopimus kyseisen maksupalveluntarjoajan kanssa ja pääsy häiriön kohteena olevaan maksupalveluun ja jotka ovat kärsineet tai todennäköisesti kärsivät häiriön seurauksista. Maksupalveluntarjoajien on uusittava aiempaan toimintaan perustuvat arviot määrittääkseen, kuinka monta maksupalvelunkäyttäjää on saattanut käyttää maksupalvelua häiriön aikana.

Ryhmien osalta jokaisen maksupalveluntarjoajan on huomioitava vain omat maksupalvelunkäyttäjensä. Jos maksupalveluntarjoaja tarjoaa operatiivisia palveluja muille maksupalveluntarjoajille, kyseisen maksupalveluntarjoajan on huomioitava vain omat (mahdolliset) maksupalvelunkäyttäjät, ja näitä operatiivisia palveluja vastaanottavien maksupalveluntarjoajien on arvioitava häiriö suhteessa omiin maksupalvelunkäyttajiinsä.

Maksupalveluntarjoajien on ilmoitettava vain sellaisista, maksupalvelunkäyttäjiin vaikuttavista operatiivisista häiriöistä, jotka vaikuttavat tapahtumien käynnistämiseen ja/tai käsittelyyn ja jotka kestävät yli tunnin. Häiriön kesto on mitattava siitä hetkestä, kun se ilmenee, siihen hetkeen asti, kun tavanomaiset toimet/toiminta on palautettu häiriötä edeltävälle palvelutasolle.

Lisäksi maksupalveluntarjoajien on pidettävä maksupalvelunkäyttäjien kokonaislukumääränä niiden kotimaisten ja rajatylittävien maksupalvelujen käyttäjien yhteenlaskettua määrää, jotka ovat häiriön ajankohtana sopimussuhteessa niihin (tai vaihtoehtoisesti viimeisintä käytettävissä olevaa lukua) ja joilla on mahdollisuus käyttää häiriön kohteena olevaa maksupalvelua, riippumatta käyttäjien koosta tai siitä, pidetäänkö niitä aktiivisina vai passiivisina maksupalvelunkäyttäjinä.

iii. Verkko- tai tietojärjestelmien tietoturvaloukkaus

Maksupalveluntarjoajien on määritettävä, ovatko haitalliset toimet vaarantaneet maksupalvelujen tarjoamiseen liittyvien verkko- tai tietojärjestelmien (mukaan lukien tiedot) saatavuuden, aitouden, eheyden tai luottamuksellisuuden.

iv. Palvelun käyttökato (downtime)

Maksupalveluntarjoajien on otettava huomioon aika, jonka jokin maksupalvelujen tarjoamiseen liittyvä tehtävä, prosessi tai kanava ei ole tai todennäköisesti ei ole toiminnassa ja näin ollen estää i) maksupalvelun käynnistämisen ja/tai toteuttamisen ja/tai ii) pääsyn maksutilille. Maksupalveluntarjoajien on laskettava palvelun käyttökaton pituus sen alkamishetkestä, ja niiden on otettava huomioon sekä maksupalvelujen toteuttamisen kannalta tarpeelliset aukioloajat että mahdolliset kiinniolo- ja huoltoajat. Jos maksupalveluntarjoajat eivät pysty määrittämään, milloin palvelun käyttökato alkoi, niiden pitäisi laskea palvelun käyttökato poikkeuksellisesti siitä hetkestä lähtien, kun käyttökato havaitaan.

v. Taloudelliset vaikutukset

Maksupalveluntarjoajien on otettava huomioon sekä suoraan että välillisesti häiriöön liittyvät kustannukset. Maksupalveluntarjoajien on muun muassa otettava huomioon pakkolunastettu omaisuus tai varat, laitteiston tai ohjelmiston korvaamiseen liittyvät kustannukset, muut tutkimus- tai korjauskustannukset, sopimusvelvoitteiden noudattamatta jättämisestä aiheutuvat maksut, seuraamukset, ulkoiset velat ja menetetyt tulot. Välillisten kustannusten osalta maksupalveluntarjoajien on otettava huomioon ainoastaan jo tiedossa olevat tai hyvin todennäköisesti toteutuvat kustannukset.

vi. Korkean tason sisäinen eskalointi

Maksupalveluntarjoajien on harkittava, onko tieto- ja viestintätekniikkaa (ICT) ja tietoturvariskien hallintaa koskevissa EPV:n ohjeissa määritellylle johtoelimelle raportoitu tai raportoidaanko sille todennäköisesti maksupalveluihin kohdistuvasta häiriöstä ICT- ja tietoturvariskien hallintaa koskevien EPV:n ohjeiden 60 kohdan d alakohdan mukaisesti koskien häiriöstä raportointia, joka ei kuulu säännöllisen ilmoitusmenettelyn piiriin ja joka jatkuu koko häiriön ajan. Lisäksi maksupalveluntarjoajien on harkittava, onko häiriön vaikuttaessa maksupalveluihin kriisitila otettu käyttöön tai käynnistetäänkö se todennäköisesti.

vii. Muut maksupalveluntarjoajat tai infrastruktuurit, joihin häiriö vaikuttaa

Maksupalveluntarjoajien on arvioitava häiriön vaikutuksia rahoitusmarkkinoille, toisin sanoen sitä tukeville rahoitusmarkkinainfrastruktuureille, ja/tai maksujärjestelmiin, jotka avustavat sitä ja muita maksupalveluntarjoajia. Erityisesti maksupalveluntarjoajien on arvioitava, onko häiriö toistunut tai toistuuko se todennäköisesti muissa maksupalveluntarjoajissa, onko se vaikuttanut tai vaikuttaako se todennäköisesti rahoitusmarkkinoiden infrastruktuurien moitteettomaan toimintaan tai onko se vaarantanut tai todennäköisesti vaarantaa koko rahoitusjärjestelmän moitteettoman toiminnan. Maksupalveluntarjoajien on otettava huomioon erilaisia ulottuvuuksia, kuten se, liittyykö häiriön kohteena olevaan komponenttiin/ohjelmistoon omistusoikeus vai onko se yleisesti saatavilla, onko vaarantunut verkko sisäinen vai ulkoinen tai onko maksupalveluntarjoaja lopettanut tai todennäköisesti lopettaa velvollisuutensa suorittamisen niissä finanssimarkkinoiden infrastruktuureissa, joihin se kuuluu.

viii. Vaikutukset maineeseen

Maksupalveluntarjoajien on otettava huomioon näkyvyys, jota heidän parhaan tietämyksensä mukaan häiriö on saanut tai todennäköisesti saa markkinoilla osakseen. Maksupalveluntarjoajien on erityisesti otettava huomioon yhteiskunnalle vahinkoa aiheuttavan häiriön todennäköisyys hyvänä indikaattorina sen mahdollisista vaikutuksista niiden maineeseen. Maksupalveluntarjoajien on otettava huomioon, i) ovatko maksupalvelunkäyttäjät ja/tai muut maksupalveluntarjoajat valittaneet häiriön kielteisistä vaikutuksista, ii) onko häiriö vaikuttanut näkyvään, maksupalveluun liittyvään prosessiin ja saako se todennäköisesti tai onko se jo saanut näkyvyyttä tiedotusvälineissä (ei ainoastaan perinteisissä tiedotusvälineissä kuten sanomalehdissä, vaan myös blogeissa, sosiaalisissa

medioissa jne.), iii) onko sopimusveloitteita laiminlyöty tai laiminlyödäänkö niitä todennäköisesti seurauksena maksupalveluntarjoajaa vastaan nostetuista oikeustoimista, iv) onko sääntelyvaatimuksia noudatettu, minkä seurauksena on asetettu tai todennäköisesti asetetaan julkisia tai julkisiksi tulevia valvontatoimenpiteitä tai seuraamuksia, ja v) onko vastaavanlaista häiriötä tapahtunut aiemmin.

- 1.4. Maksupalveluntarjoajien on arvioitava häiriö määrittämällä kunkin yksittäisen kriteerin osalta, onko taulukossa 1 esitetyt kynnsarvot saavutettu vai saavutetaanko ne todennäköisesti ennen häiriön selvittämistä.

Taulukko 1: Kynnsarvot

Kriteerit	Alempi vaikutustaso	Korkeampi vaikutustaso
Tapahtumat, joihin häiriö vaikuttaa	> 10 % maksupalveluntarjoajan tavanomaisista tapahtumien määrästä (tapahtumien lukumäärällä mitattuna) ja häiriön kesto > 1 tunti* tai > 500 000 euroa ja häiriön kesto > 1 tunti*	> 25% maksupalveluntarjoajan tavanomaisista tapahtumien määrästä (tapahtumien lukumäärällä mitattuna) tai > 15 000 000 euroa
Maksupalvelun käyttäjät, joihin häiriö vaikuttaa	> 5 000 ja häiriön kesto > 1 tunti* tai > 10 % maksupalveluntarjoajan maksupalveluiden käyttäjistä ja häiriön kesto > 1 tunti*	> 50 000 tai > 25 % maksupalveluntarjoajan maksupalveluiden käyttäjistä
Palvelun käyttökatko	> 2 tuntia	Ei sovellettavissa
Verkko- tai tietojärjestelmien tietoturvaloukkaus	Kyllä	Ei sovellettavissa
Taloudelliset vaikutukset	Ei sovellettavissa	> Max (0.1 % Tier 1 - pääomasta**, 200 000 euroa) tai > 5 000 000 euroa
Korkean tason sisäinen eskalointi	Kyllä	Kyllä, ja kriisitila (tai vastaava) todennäköisesti käynnistyy
Muut maksupalveluntarjoajat tai infrastruktuurit, joihin häiriö vaikuttaa	Kyllä	Ei sovellettavissa
Vaikutukset maineeseen	Kyllä	Ei sovellettavissa

* Yli tunnin mittaisen häiriön kynnyсарvo koskee ainoastaan sellaisia operatiivista häiriötä, jotka vaikuttavat maksupalveluntarjoajan kykyyn käynnistää ja/tai käsitellä tapahtumia.

**Tier 1 -pääoma sellaisena kuin se on määritelty Euroopan parlamentin ja neuvoston 26. päivänä kesäkuuta 2013 antaman asetuksen (EU) N:o 575/2013 25 artiklassa koskien luottolaitosten ja sijoituspalveluyritysten vakausvaatimuksia ja asetuksen (EU) N:o 648/2012 muuttamista.

- 1.5. Maksupalveluntarjoajien on käytettävä arvioita, jos niillä ei ole todellisia tietoja, jotka tukisivat niiden arvioita siitä, onko tietty kynnyсарvo saavutettu tai saavutetaanko se todennäköisesti, ennen kuin häiriö on ratkaistu (esim. tämä voisi tapahtua alustavan tutkinnan aikana).
- 1.6. Maksupalveluntarjoajien on suoritettava arviointia jatkuvasti häiriön koko keston ajan, jotta ne kykenevät tunnistamaan mahdolliset statuksen muutokset joko ylöspäin (ei-merkittävästä merkittävään) tai alaspäin (merkittävästä ei-merkittävään). Häiriön kaikki luokittelumuutokset merkittävästä ei-merkittävään on ilmoitettava toimivaltaiselle viranomaiselle ohjeiden kohdan 2.21 vaatimusten mukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä.

Ohje 2: Ilmoituskäytäntö

- 2.1. Maksupalveluntarjoajien on kerättävä kaikki asiaankuuluvat tiedot, laadittava häiriötä koskeva raportti täyttämällä liitteessä oleva lomake ja toimitettava se kotivaltion toimivaltaiselle viranomaiselle Maksupalveluntarjoajien on täytettävä lomakkeen kaikki kentät liitteessä annettujen ohjeiden mukaisesti.
- 2.2. Maksupalveluntarjoajien on käytettävä samaa lomaketta toimittaessaan samaan häiriöön liittyviä alustavia, väli- ja loppuraportteja. Tästä johtuen maksupalveluntarjoajien on täydennettävä yhtä lomaketta vaiheittain ja päivitettävä tarvittaessa aiempien raporttien yhteydessä toimitetut tiedot.
- 2.3. Maksupalveluntarjoajien on tarvittaessa toimitettava kotivaltionsa toimivaltaiselle viranomaiselle kopio käyttäjilleen toimittamistaan (tai toimitettavista) tiedoista PSD2-direktiivin 96 artiklan 1 kohdan toisen alakohdan mukaisesti heti, kun ne ovat saatavilla.
- 2.4. Maksupalveluntarjoajien on kotivaltion toimivaltaisen viranomaisen pyynnöstä toimitettava kaikki muut asiakirjat, jotka täydentävät vakiomuotoisella lomakkeella toimitettuja tietoja. Maksupalveluntarjoajien on noudatettava kotivaltionsa toimivaltaisen viranomaisen pyyntöjä toimittaa lisätietoja tai selvennyksiä koskien jo toimitettuja asiakirjoja.
- 2.5. Ohjeen kohdassa 2.1. olevassa lomakkeessa maksupalveluntarjoajan on ilmoitettava kaikki lisätiedot, jotka sisältyvät maksupalveluntarjoajan toimivaltaiselle viranomaiselle toimittamiin asiakirjoihin joko maksupalveluntarjoajan aloitteesta tai toimivaltaisen viranomaisen pyynnöstä ohjeen kohdan 2.4 mukaisesti.

- 2.6. Maksupalveluntarjoajien on aina säilytettävä vaihdetut tiedot luottamuksellisina ja koskemattomina sekä taata kotivaltionsa toimivaltaiselle viranomaiselle mahdollisuus todentaa ne.

Alustava raportti

- 2.7. Maksupalveluntarjoajien on toimitettava alustava raportti kotivaltionsa toimivaltaiselle viranomaiselle sen jälkeen, kun operatiivinen tai turvallisuuteen liittyvä häiriö on luokiteltu merkittäväksi. Toimivaltaisten viranomaisten on vahvistettava alustavan raportin vastaanottaminen ilman aiheetonta viivettä ja annettava häiriölle yksilöllinen viitekoodi, jolla häiriö voidaan yksiselitteisesti tunnistaa. Maksupalveluntarjoajien on ilmoitettava tämä viitekoodi toimittaessaan päivityksiä koskien samaan häiriöön liittyvää alustavaa raporttia, väli- tai loppuraporttia, paitsi jos väli- ja loppuraportit toimitetaan yhdessä alustavan raportin kanssa.
- 2.8. Maksupalveluntarjoajien on lähetettävä alustava raportti toimivaltaiselle viranomaiselle neljän tunnin kuluessa siitä, kun operatiivinen tai turvallisuuteen liittyvä häiriö on luokiteltu merkittäväksi. Jos kyseisenä hetkenä tiedetään, ettei viranomaisen raportointikanavia ole käytettävissä tai ne eivät ole toiminnassa, maksupalveluntarjoajien on lähetettävä alustava raportti heti, kun kanavat ovat jälleen käytettävissä/toiminnassa.
- 2.9. Maksupalveluntarjoajien on luokiteltava häiriö ohjeiden kohtien 1.1 ja 1.4 mukaisesti hyvissä ajoin sen havaitsemisen jälkeen, mutta viimeistään 24 tunnin kuluttua siitä, kun häiriö on havaittu ja ilman aiheetonta viivettä sen jälkeen, kun maksupalveluntarjoajan on mahdollista saada häiriön luokitteluun tarvittavat tiedot. Jos häiriön luokitteluun tarvitaan pidempi aika, maksupalveluntarjoajien on selitettävä syyt siihen toimivaltaiselle viranomaiselle toimitetussa alustavassa raportissa.
- 2.10. Maksupalveluntarjoajien on myös toimitettava alustava raportti kotivaltion toimivaltaiselle viranomaiselle, jos aiempi muu kuin merkittävä häiriö on luokiteltu uudelleen merkittäväksi häiriöksi. Tässä nimenomaisessa tapauksessa maksupalveluntarjoajien on lähetettävä alustava raportti toimivaltaiselle viranomaiselle välittömästi sen jälkeen, kun luokittelun muutos on suoritettu, tai jos tiedetään, ettei toimivaltaisen viranomaisen raportointikanavat ole silloin käytettävissä tai toiminnassa, heti kun ne ovat jälleen käytettävissä tai toiminnassa.
- 2.11. Maksupalveluntarjoajien on annettava alustavissa raporteissaan tiivistettyjä tietoja häiriöstä (lomakkeen osa A) ja kuvattava joitain sen perusominaisuuksia ja ennakoituja seurauksia niiden tietojen perusteella, jotka ovat käytettävissä heti sen jälkeen, kun häiriö on luokiteltu merkittäväksi. Kun todellista tietoa ei ole saatavilla, maksupalveluntarjoajien on turvauduttava arvioihin.

Väliraportti

- 2.12. Maksupalveluntarjoajien on toimitettava väliraportti, kun tavanomainen toiminta on käynnistetty uudestaan ja liiketoiminta on palannut normaaliksi, ja ilmoitettava tästä toimivaltaiselle viranomaiselle. Maksupalveluntarjoajien on katsottava, että liiketoiminta on palannut normaaliksi, kun toiminta/toiminnot palautetaan maksupalveluntarjoajan määrittelemille tai ulkoisilla palvelutasosopimuksella määritellyille palvelun/ehtojen tasoille (käsittelyajat, kapasiteetti, turvallisuusvaatimukset jne.) ja kun varotoimenpiteitä ei enää käytetä. Väliraportissa on oltava yksityiskohtaisempi kuvaus häiriöstä ja sen seurauksista (lomakkeen osa B).
- 2.13. Jos tavanomaisia toimintoja ei ole vielä palautettu, maksupalveluntarjoajien on toimitettava toimivaltaiselle viranomaiselle väliraportti kolmen työpäivän kuluessa alustavan raportin toimittamisesta.
- 2.14. Maksupalveluntarjoajien on päivitettävä lomakkeen kohdissa A ja B jo annetut tiedot saatuaan tietoonsa merkittäviä muutoksia edellisen raportin toimittamisen jälkeen (esimerkiksi, onko häiriö laajentunut tai pienentynyt, onko häiriölle havaittu uusia syitä tai onko sen korjaamiseksi toteutettu toimenpiteitä). Tämä koskee myös tilannetta, jossa häiriötä ei ole ratkaistu kolmen työpäivän kuluessa, mikä edellyttäisi maksupalveluntarjoajia toimittamaan uuden väliraportin. Maksupalveluntarjoajien on joka tapauksessa toimitettava täydentävä väliraportti kotivaltion toimivaltaisen viranomaisen pyynnöstä.
- 2.15. Jos tosiasiallisia tietoja ei ole saatavilla, maksupalveluntarjoajien on turvauduttava arvioihin, kuten alustavan raportin yhteydessä.
- 2.16. Jos liiketoiminta palaa normaaliksi ennen kuin neljä tuntia on kulunut häiriön luokittelusta merkittäväksi, maksupalveluntarjoajien on pyrittävä toimittamaan yhtä aikaa sekä alustava raportti että väliraportti (eli täytettävä lomakkeen kohdat A ja B) neljän tunnin määräajassa.

Loppuraportti

- 2.17. Maksupalveluntarjoajien on toimitettava loppuraportti, kun häiriön juurisyy on analysoitu (riippumatta siitä, onko korjaustoimenpiteitä jo toteutettu tai onko lopullinen juurisyy selvinnyt), ja saatavilla on todellisia lukuja mahdollisten arvioiden sijaan.
- 2.18. Maksupalveluntarjoajien on toimitettava loppuraportti toimivaltaiselle viranomaiselle enintään 20 työpäivän kuluessa siitä, kun liiketoiminnan katsotaan palautuneen normaaliksi. Maksupalveluntarjoajien, jotka tarvitsevat määräajan pidentämistä (esimerkiksi silloin, kun todellisia lukuja häiriön vaikutuksista ei ole saatavilla tai sen juurisyytä ei ole vielä selvitetty), on otettava yhteyttä toimivaltaiseen viranomaiseen ennen määräajan päättymistä ja esitettävä asianmukaiset perustelut viivästymiselle sekä loppuraportin toimittamisen uusi arvioitu päivämäärä.

- 2.19. Jos maksupalveluntarjoajat pystyvät toimittamaan kaikki loppuraportissa vaaditut tiedot (eli lomakkeen kohdan C tiedot) neljän tunnin kuluessa siitä, kun häiriö on luokiteltu merkittäväksi, niiden on pyrittävä toimittamaan kaikki alustavaan, väli- ja loppuraportteihin liittyvät tiedot yhdessä.
- 2.20. Maksupalveluntarjoajien on sisällytettävä loppuraporttiinsa täydelliset tiedot, eli i) todelliset luvut vaikutuksista arvioiden sijaan (sekä mahdolliset muut lomakkeen kohdissa A ja B tarvittavat päivitykset), ja ii) lomakkeen kohdan C tiedot, jotka sisältävät häiriön juurisyyn (jos se on jo tiedossa) ja yhteenvedon toteutetuista tai suunnitelluista toimenpiteistä ongelman ratkaisemiseksi ja sen ehkäisemiseksi tulevaisuudessa.
- 2.21. Maksupalveluntarjoajien on myös lähetettävä loppuraportti, jos tuloksena häiriön jatkuvasta arvioinnista ne katsovat, että jo ilmoitettu häiriö ei enää täytä merkittävän häiriön kriteerejä, eikä sen oleteta täyttävän niitä, ennen kuin häiriö on ratkaistu. Tässä tapauksessa maksupalveluntarjoajien on lähetettävä loppuraportti heti, kun tämä tilanne havaitaan, ja joka tapauksessa seuraavan raportin toimittamisen määräajan kuluessa. Tässä nimenomaisessa tilanteessa maksupalveluntarjoajien on lomakkeen osan C täyttämisen sijaan merkittävä kohta ”häiriö luokiteltu uudelleen ei-merkittäväksi”, ja annettava selvitys häiriön uudelleenluokittelun syistä.

Ohje 3: Delegoitu ja konsolidoitu raportointi

- 3.1. Jos toimivaltainen viranomainen sen sallii, maksupalveluntarjoajien, jotka haluavat siirtää PSD2-direktiivin mukaisia raportointivelvoitteitaan kolmannelle osapuolelle, on ilmoitettava asiasta kotivaltion toimivaltaiselle viranomaiselle ja varmistettava seuraavien edellytysten täytyminen:
- a. Maksupalveluntarjoajan ja kolmannen osapuolen välisessä muodollisessa sopimuksessa tai tapauksen mukaan sen ryhmän sisäisissä järjestelyissä, joka osallistuu maksupalveluntarjoajan ja kolmannen osapuolen väliseen delegoituun raportointiin, määritellään yksiselitteisesti vastuunjako kaikkien osapuolten kesken. Siinä todetaan erityisesti ja selvästi, että raportointivelvoitteiden mahdollisesta siirtämisestä riippumatta häiriöstä kärsinyt maksupalveluntarjoaja on edelleen täysin vastuussa ja tilivelvollinen PSD2-direktiivin 96 artiklassa säädettyjen vaatimusten täyttymisestä ja kotivaltion toimivaltaiselle viranomaiselle toimitettujen tietojen sisällöstä.
 - b. Delegoinnin on täytettävä seuraavien tärkeiden operatiivisten toimintojen ulkoistamista koskevat vaatimukset:
 - i. Maksulaitoksiin ja sähköisen rahan liikkeellelaskijoihin sovelletaan soveltuvin osin direktiivin 2009/110/EY 3 artiklan mukaisesti PSD2-direktiivin 19 artiklan 6 kohtaa; tai

- ii. EPV:n ohjeita ulkoistamisjärjestelyistä (EPV/GL/2019/02) kaikkien maksupalveluntarjoajien osalta.
 - c. Tiedot toimitetaan kotivaltion toimivaltaiselle viranomaiselle etukäteen ja joka tapauksessa toimivaltaisen viranomaisen mahdollisesti vahvistamien määräaikaisten ja menettelyjen mukaisesti soveltuviin määrin.
 - d. Arkaluonteisten tietojen luottamuksellisuus sekä toimivaltaiselle viranomaiselle toimitettavien tietojen laatu, yhdenmukaisuus, eheys ja luotettavuus varmistetaan asianmukaisesti.
- 3.2. Maksupalveluntarjoajien, jotka haluavat myöntää kolmannelle osapuolelle oikeuden suorittaa raportointivelvollisuudet konsolidoidulla tavalla (eli esittämällä yhden ainoan raportin useiden sellaisten maksupalveluntarjoajien puolesta, joihin on vaikuttanut sama merkittävä operatiivinen tai turvallisuuteen liittyvä häiriö), on ilmoitettava asiasta kotivaltion toimivaltaiselle viranomaiselle, luovutettava lomakkeen ”maksupalveluntarjoaja, johon häiriö vaikuttaa” koskevassa kohdassa annetut yhteystiedot ja varmistettava, että seuraavat ehdot täyttyvät:
- a. tämä ehto sisällytetään sopimukseen delegoidusta raportoinnista;
 - b. konsolidoidun raportoinnin edellytykseksi asetetaan se, että häiriö johtuu kolmannen osapuolen tarjoamien palvelujen keskeytymisestä;
 - c. konsolidoitu raportointi rajataan koskemaan samassa jäsenvaltiossa sijaitsevia maksupalveluntarjoajia;
 - d. toimitetaan luettelo kaikista maksupalveluntarjoajista, joihin häiriö vaikuttaa;
 - e. varmistetaan, että kolmas osapuoli arvioi häiriön olennaisuuden kunkin sen maksupalveluntarjoajan osalta, jota häiriö koskee, ja sisällyttää konsolidoituun raporttiin ainoastaan ne maksupalveluntarjoajat, joiden osalta häiriö on luokiteltu merkittäväksi; varmistaa lisäksi, että epäselvissä tapauksissa maksupalveluntarjoaja sisällytetään konsolidoituun raporttiin, jos muuta näyttöä ei ole;
 - f. varmistetaan, että jos lomakkeessa on kenttiä, joissa ei ole mahdollista antaa yhteistä vastausta (esim. lomakkeen kohdat B2, B4 tai C3), kolmas osapuoli joko i) täyttää ne erikseen kunkin maksupalveluntarjoajan osalta ja identifioi erikseen jokaisen maksupalveluntarjoajan, johon tieto liittyy, tai ii) käyttää maksupalveluntarjoajien havaitsemia tai arvioimia kumulatiivisia arvoja;

- g. kolmas osapuoli raportoi maksupalveluntarjoajalle jatkuvasti kaikista häiriöön liittyvistä merkityksellisistä tiedoista ja kaikista niistä yhteydenotoista, joita sillä on saattanut olla toimivaltaisen viranomaisen kanssa, sekä niiden sisällöstä, kuitenkin vain siinä määrin kuin se on mahdollista, jotta vältetään salassapitovelvollisuuden rikkominen muihin maksupalveluntarjoajiin liittyvien tietojen osalta.
- 3.3. Maksupalveluntarjoajien ei pitäisi siirtää raportointivelvoitteitaan, ennen kuin ne ilmoittavat siitä kotivaltion toimivaltaiselle viranomaiselle tai saatuaan ilmoituksen siitä, että ulkoistamissopimus ei täytä ohjeen kohdan 3.1 alakohdassa b mainittuja vaatimuksia.
- 3.4. Niiden maksupalveluntarjoajien, jotka haluavat peruuttaa raportointivelvoitteidensa siirron, on ilmoitettava tästä päätöksestä kotivaltionsa toimivaltaiselle viranomaiselle kyseisen viranomaisen vahvistaman määräajan sisällä ja menettelyn mukaisesti. Maksupalveluntarjoajien on myös ilmoitettava kotivaltion toimivaltaiselle viranomaiselle kaikista nimettyyn kolmanteen osapuoleen ja sen kykyyn täyttää raportointivelvoitteet mahdollisesti vaikuttavista olennaisista muutoksista.
- 3.5. Maksupalveluntarjoajien on käytännössä täytettävä raportointivelvoitteensa ilman ulkoista apua silloin, kun nimetty kolmas osapuoli ei ilmoita kotivaltion toimivaltaiselle viranomaiselle merkittävästä operatiivisesta tai turvallisuuteen liittyvästä häiriöstä PSD2-direktiivin 96 artiklan ja näiden ohjeiden mukaisesti. Maksupalveluntarjoajien on myös varmistettava, että maksupalveluntarjoaja ja kolmas osapuoli eivät raportoi samasta häiriöstä kahdesti erikseen.
- 3.6. Maksupalveluntarjoajien on varmistettava, että tilanteissa, joissa häiriö johtuu teknisen palveluntarjoajan (tai infrastruktuurin) tarjoamissa palveluissa aiheutuneesta häiriöstä, joka vaikuttaa useisiin maksupalveluntarjoajiin, delegoidussa raportissa annetaan maksupalveluntarjoajan yksittäiset tiedot (lukuun ottamatta konsolidoitua raportointia).

Ohje 4: Operatiivisten riskien hallinnan politiikka ja turvallisuuspolitiikka

- 4.1. Maksupalveluntarjoajien on varmistettava, että niiden yleisissä operatiivisten riskien hallinnan politiikassa ja turvallisuuspolitiikassa määritellään selkeästi kaikki PSD2-direktiivin mukaiset vastuut häiriöiden raportoisesta sekä toteutettavat toimenpiteet näissä ohjeissa määriteltyjen vaatimusten täyttämiseksi.

5. Toimivaltaisille viranomaisille osoitetut ohjeet perusteista, joiden mukaan häiriön merkitystä arvioidaan, ja kotijäsenvaltion muiden viranomaisten kanssa jaettavien häiriöraporttien yksityiskohdista

Ohje 5: Häiriön merkityksellisyyden arviointi

- 5.1. Kotijäsenvaltion toimivaltaisten viranomaisten tulee arvioida merkittävän operatiivisen tai turvallisuushäiriön merkittävyys muille kansallisille viranomaisille ottaen huomioon niiden oma asiantuntijalausunto ja käyttäen seuraavia perusteita kyseisen häiriön merkittävyyden ensisijaisina indikaattoreina:
- a. Häiriön syyt kuuluvat toisen kansallisen viranomaisen sääntelyvaltaan (eli toimivaltaan).
 - b. Häiriön seuraukset vaikuttavat toisen kansallisen viranomaisen tavoitteisiin (esimerkiksi rahoitusjärjestelmän vakauden turvaamiseen).
 - c. Häiriö vaikuttaa tai saattaa vaikuttaa maksupalvelun käyttäjiin laajasti.
 - d. Häiriö voi saada tai on saanut laajaa huomiota mediassa.
- 5.2. Kotivaltion toimivaltaisten viranomaisten on toteutettava tätä arviointia keskeytyksettä häiriön keston ajan, jotta voitaisiin tunnistaa mahdolliset muutokset, jotka voivat tehdä aiemmin ei-merkittäväksi luokitellusta häiriöstä merkittävän.

Ohje 6: Jaettavat tiedot

- 6.1. 6.1. Kumoamatta mitään muuta oikeudellista vaatimusta jakaa häiriöön liittyviä tietoja muiden kansallisten viranomaisten kanssa toimivaltaisten viranomaisten on annettava tietoa merkittävistä operatiivisista tai turvallisuuteen liittyvistä häiriöistä asiaankuuluville kansallisille viranomaisille, joiden vähimmäiskriteerit on yksilöity ohjeen kohdassa 5.1, kun alustava raportti on vastaanotettu (tai vaihtoehtoisesti se raportti, joka aiheutti tietojen jakamisen) ja kun heille ilmoitetaan, että liiketoiminta on palautunut normaaliksi (eli väliraportti).

- 6.2. Toimivaltaisten viranomaisten on toimitettava asiaankuuluville kotimaisille viranomaisille tarvittavat tiedot antaakseen selkeän kuvan tapahtuneesta ja mahdollisista seurauksista. Tätä varten heidän on toimitettava vähintäänkin ne tiedot, jotka maksupalveluntarjoaja on antanut lomakkeen seuraavissa kohdissa (joko alustavassa tai väliraportissa):
- Päivämäärä ja kellonaika, jolloin häiriö on luokiteltu merkittäväksi.
 - Häiriön havaitsemispäivämäärä ja -aika.
 - Häiriön alkamispäivämäärä ja -aika.
 - Päivämäärä ja kellonaika, jolloin häiriö korjattiin tai se oletetaan korjattavan.
 - Lyhyt kuvaus häiriöstä (mukaan lukien yksityiskohtaisen kuvauksen ei-arkaluontoiset tiedot).
 - Lyhyt kuvaus toimenpiteistä, jotka on toteutettu tai joita suunnitellaan toteutettaviksi häiriön korjaamiseksi.
 - Kuvaus siitä, miten häiriö voi vaikuttaa muihin maksupalveluntarjoajiin ja/tai infrastruktuureihin.
 - Kuvaus häiriön käsittelystä mediassa (jos sitä on).
 - Häiriön syy.
- 6.3. Toimivaltaisten viranomaisten on tarvittaessa toteutettava asianmukainen anonymisointi ja jätettävä pois kaikki ne tiedot, joihin voidaan soveltaa luottamuksellisuutta tai immateriaalioikeuksia koskevia rajoituksia, ennen kuin he jakavat häiriöön liittyviä tietoja asiaankuuluvien kansallisten viranomaisten kanssa. Toimivaltaisten viranomaisten on kuitenkin toimitettava asiaankuuluville kotimaisille viranomaisille ilmoituksen tehneen maksupalveluntarjoajan nimi ja osoite, kun kansalliset viranomaiset voivat taata sen, että tietoja käsitellään luottamuksellisesti.
- 6.4. Toimivaltaisten viranomaisten on aina säilytettävä tallennettujen ja vaihdettujen tietojen luottamuksellisuus ja eheys sekä niiden asianmukainen todentaminen asiaankuuluville kotimaisille viranomaisille. Toimivaltaisten viranomaisten on erityisesti käsiteltävä kaikkia näiden ohjeiden mukaisesti saatuja tietoja PSD2-direktiivissä säädettyjen ammatillisten salassapitovelvollisuuksien mukaisesti kuitenkin rajoittamatta sovellettavien unionin lainsäädännön ja kansallisten vaatimusten käyttöä.

6. Toimivaltaisille viranomaisille osoitetut ohjeet perusteista, joiden mukaan arvioidaan EPV:n ja EKP:n kanssa jaettavien häiriöraporttien asiaankuuluvia yksityiskohtia sekä tiedonantotavasta ja -menettelyistä

Ohje 7: Jaettavat tiedot

- 7.1. Toimivaltaisten viranomaisten on aina toimitettava EPV:lle ja EKP:lle kaikki maksupalveluntarjoajilta (tai niiden edustajilta) saadut raportit koskien merkittäviä operatiivisia tai turvallisuuteen liittyviä häiriöitä käyttämällä EPV:n verkkosivuilla saatavilla olevaa standardoitua tiedostoa.

Ohje 8: Viestintä

- 8.1. Toimivaltaisten viranomaisten on aina säilytettävä tallennettujen ja vaihdettujen tietojen luottamuksellisuus ja eheys sekä niiden asianmukainen todentaminen EPV:lle ja EKP:lle. Toimivaltaisten viranomaisten on erityisesti käsiteltävä kaikkia näiden ohjeiden mukaisesti saatuja tietoja PSD2-direktiivissä säädettyjen ammatillisten salassapitovelvollisuuksien mukaisesti kuitenkin rajoittamatta soveltuvien unionin lainsäädännön ja kansallisten vaatimusten noudattamista.
- 8.2. Toimivaltaisten viranomaisten on käytettävä asianmukaisia viestintäkeinoja, jotta voidaan välttää viivästyksiä häiriöitä koskevien tietojen toimittamisessa EPV:lle/EKP:lle ja minimoida operatiivisten keskeytysten riskit.

Liite – Maksupalveluntarjoajien raportointilomake

Alustava raportti

Alustava raportti		4 tunnin kuluessa siitä, kun häiriö on luokiteltu merkittäväksi		Poista pudotusvalikon valinnat	
Raportin päivämäärä (PP/KK/VVVV)		Häiriön viitekoodi		Aika (HH:MM)	
A – Alkuraportti					
A 1 – YLEISTIEDOT					
Raportin tyyppi					
Maksupalveluntarjoaja, johon häiriö vaikuttaa					
Maksupalveluntarjoajan nimi					
Maksupalveluntarjoajan kansallinen tunnistenumero					
Konsernin johtaja, jos sovellettavissa					
Maa/maat, johon/joihin häiriö vaikuttaa					
<input type="checkbox"/> AT <input type="checkbox"/> DE <input type="checkbox"/> FR <input type="checkbox"/> IE <input type="checkbox"/> LV <input type="checkbox"/> PT <input type="checkbox"/> BE <input type="checkbox"/> DK <input type="checkbox"/> LI <input type="checkbox"/> IS <input type="checkbox"/> MT <input type="checkbox"/> RO <input type="checkbox"/> BG <input type="checkbox"/> EE <input type="checkbox"/> GR <input type="checkbox"/> IT <input type="checkbox"/> NL <input type="checkbox"/> SE <input type="checkbox"/> CY <input type="checkbox"/> ES <input type="checkbox"/> HR <input type="checkbox"/> LT <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> CZ <input type="checkbox"/> FI <input type="checkbox"/> HU <input type="checkbox"/> LU <input type="checkbox"/> PL <input type="checkbox"/> SK					
Ensisijainen yhteyshenkilö				Sähköposti	
Toissijainen yhteyshenkilö				Sähköposti	
Raportoitava yhteisö (täytä tämä osio, jos raportoitava yhteisö ei ole delegoidun raportoinnin tapauksessa maksupalveluntarjoaja, johon häiriö vaikuttaa)					
Ilmoittavan yhteisön nimi					
Kansallinen tunnistenumero					
Ensisijainen yhteyshenkilö				Sähköposti	
Toissijainen yhteyshenkilö				Sähköposti	
A 2 – HÄIRIÖN HAVAITSEMINEN ja LUOKITTELU					
Häiriön havaitsemisen päivämäärä ja kellonaika (PP/KK/VVVV HH:MM)					
Häiriön luokittelun päivämäärä ja kellonaika (PP/KK/VVVV HH:MM)					
Häiriön havaittaja					
Häiriön tyyppi					
Jos "muu", anna selitys:					
Vakavaa häiriötä koskevan ilmoituksen käynnistämisen perusteet <input type="checkbox"/> Tapahumat, joihin häiriö <input type="checkbox"/> Maksupalvelunkäyttäjien <input type="checkbox"/> palvelun <input type="checkbox"/> Verkkö- tai tietojärjestelmien turvallisuuden <input type="checkbox"/> Taloudellinen vaikutus <input type="checkbox"/> Korkeaa siirtämisen estäytymisen taso <input type="checkbox"/> Muut maksupalveluntarjoajan tai sen kannalta tärkeät infrastruktuurit, joihin					
Lyhyt ja yleiskuunteleminen kuvaus tapahtumasta Vaikutukset muissa EU:n jäsenvaltioissa, jos sovellettavissa					
Raportointi muille viranomaisille				Jos "kyllä", anna selitys:	
Syyt alustavan raportin myöhäiseen toimittamiseen					

VäliRaportti

Merkittävän häiriön raportti	
VäliRaportti	enintään 3 työpäivää alustavan raportin toimittamisesta
Poista pudotusvalikon	
Raportin päivämäärä (PPKKVVVV)	Häiriön viitekoodi
Aika (HH:MM)	
B – VäliRaportti	
B 1 – YLEISTIEDOT	
Yksityiskohtaisempi kuvaus tapahtumasta:	
Mikä asia on täsmällisen kyseessä?	
Miten tapahtuma alkoi?	
Miten se kehittyi?	
Mikä ovat seuraukset (erityisesti maksupalvelunkäyttäjille)?	
Onko tapahtumasta ilmoitettu maksupalvelunkäyttäjille?	<input type="checkbox"/> Jos "kyllä", anna selitys:
Liittyiko se aiempiin tapahtumiin?	<input type="checkbox"/> Jos "kyllä", anna selitys:
Vaikuivatko tai osallistuivatko muut palveluntarjoajat/kolmannet osapuolet?	<input type="checkbox"/> Jos "kyllä", anna selitys:
Aloitettiinkö kriisinhallinta (sisäinen ja/tai ulkoinen)?	<input type="checkbox"/> Jos "kyllä", anna selitys:
Häiriön alkamisen päivämäärä ja kellonaika (jos jo tunnistettu) (PPKKVVVV HH:MM)	
Päivämäärä ja kellonaika, jolloin häiriö kuitattiin tai se oletetaan kuitattavan (PPKKVVVV HH:MM)	
Tehtävälueet, joihin häiriö vaikuttaa	<input type="checkbox"/> Tunnistaminen/todentaminen <input type="checkbox"/> Suora suoritus <input type="checkbox"/> Viestintä <input type="checkbox"/> Epäsuorasuoritus <input type="checkbox"/> Muu Jos "muu", anna selitys:
Aiempiin raporteihin tehdyt muutokset	
B 2 – HÄIRIÖN LUOKITTELU JA TIEDOT HÄIRIÖSTÄ	
Tapahtumat, joihin häiriö vaikuttaa ⁽²⁾	Vaikutustason Niiden tapahtumien määrä, joihin häiriö vaikuttaa % tapahtumien tavallisesta määrästä Niiden tapahtumien arvo euroina, joihin häiriö vaikuttaa Häiriön kesto (koskee vain operatiivisia häiriöitä) Huomautukset
Maksupalvelunkäyttäjät, joihin häiriö vaikuttaa ⁽³⁾	Vaikutustason Niiden maksupalvelunkäyttäjien määrä, joihin häiriö vaikuttaa % maksupalvelunkäyttäjien kokonaismäärästä
Verkko- tai tietojärjestelmien turvallisuuden rikkominen	Kuvalle, miten tapahtuma vaikuttaa verkko- tai tietojärjestelmiin
Palvelun käyttämättömyysaika	Palvelun käyttämättömyysaika yhteensä: päivä: tunteja: minuuttia:
Taloudellinen vaikutus	Vaikutustason Suorat kustannukset euroina Epäsuorat kustannukset euroina
Korkea sisäinen eskaloitumisen taso	Kuvalle häiriön sisäisen eskaloitumisen tasoa ja ilmoita, onko se käynnistännyt tai käynnistäkö se todennäköisesti kriisitilan (tai vastaavan), ja jos niin on, anna kuvaus
Muut maksupalveluntarjoajat tai asian kannalta tärkeät infrastruktuurit, joihin häiriö vaikuttaa	Kuvalle, miten tämä häiriö voi vaikuttaa muihin maksupalveluntarjoajiin ja/tai infrastruktuureihin
Vaikutus maineeseen	Kuvalle, miten häiriö voi vaikuttaa maksupalveluntarjoajan maineeseen (esim. näkyvyys mediassa, oikeustoimien julkistaminen tai lain rikkomiset)
B 3 – HÄIRIÖN KUVAUS	
Häiriön tyyppi	
häiriön syy	<input type="checkbox"/> Turkkittavana <input type="checkbox"/> Vihamieliset toimet <input type="checkbox"/> Prosessivirhe <input type="checkbox"/> Järjestelmävirhe <input type="checkbox"/> Ihmisläiset virheet <input type="checkbox"/> Ulkoiset tapahtumat <input type="checkbox"/> Muu Jos "muu", anna selitys:
Vaikuuttko häiriö suoraan tai epäsuorasti palveluntarjoajan kautta?	<input type="checkbox"/> Jos epäsuorasti, anna palveluntarjoajan nimi:
B 4 – HÄIRIÖN VAIKUTUS	
Kokonaisvaikutus	<input type="checkbox"/> Luotettavuus <input type="checkbox"/> Luottamuserillisuus <input type="checkbox"/> Käytettävyys <input type="checkbox"/> Altuus
Kaupalliset kanavat, joihin häiriö vaikuttaa	<input type="checkbox"/> Sivuliikkeet <input type="checkbox"/> Puhelinpankkiasointi <input type="checkbox"/> Myyntipiste <input type="checkbox"/> Sähköinen pankkiasointi <input type="checkbox"/> Mobiilipankkiasointi <input type="checkbox"/> Muu <input type="checkbox"/> Sähköinen kaupankäynti <input type="checkbox"/> Pankkiautomaatit
Maksupalvelut, joihin häiriö vaikuttaa	<input type="checkbox"/> Kätesrahalla talletus maksuittile <input type="checkbox"/> Tilisiirrot <input type="checkbox"/> Rahansiirto <input type="checkbox"/> Kätesrahalla nosto maksuittilältä <input type="checkbox"/> Suoraveloitukset <input type="checkbox"/> Maksuomaksiant <input type="checkbox"/> Maksuittilin hoitamisen edellyttämät operaatiot <input type="checkbox"/> Korttimaksut <input type="checkbox"/> Tilisiirtopalvelut <input type="checkbox"/> Maksuvälitteinen vastaanottaminen <input type="checkbox"/> Maksuvälitteinen myöntäminen
B 5 – HÄIRIÖN HALLINTA	
Mitä toimenpiteitä/keinoja on tähän mennessä käytetty tai suunnitellaan käytettävän häiriöstä palautumiseksi?	
Onko liiketoiminnan jatkuvuutta koskeva suunnitelma ja/tai hätätilanteesta palautumisen suunnitelma otettu käyttöön?	
Jos on, milloin? (PPKKVVVV HH:MM)	
Jos kyllä, kuvatkaa, miten	

Loppuraportti

Merkittävän häiriön raportti	
Valitse raportin tyyppi: <input type="text"/>	Kuvas: <input type="text"/> 20 työpäivän kuluessa väiraportin toimittamisesta (koskee tapahtumia, jotka on luokiteltu uudelleen ei-merkittäviksi)
Reportin päivämäärä (P/P/K/K/V/V/V/V)	Aika (P/H/M/M)
Häiriön viitekoodi	

C – Loppuraportti						
<i>Jos väiraporttia ei ole lähetetty, täydennä myös osio B</i>						
C 1 – YLEISTIEDOT						
Alustavan raportin ja väiraportin/väiraporttien tietojen päivitys						
Muut mahdolliset oleelliset tiedot						
Ovatko kaikki alkuperäiset valvontatoimet käytössä? Jos "Ei", erittele, mitkä valvontatoimet eivät ole käytössä, sekä lisäaika, joka tarvitaan niiden palauttamiseen						
C 2 – PÄÄSSYÄNÄLYSI JA SEURANTA						
Mikä pääsyy oli (jos se jo tunnetaan)?	<input type="checkbox"/> Vieraat toimet <input type="checkbox"/> Prosessivirhe <input type="checkbox"/> Käsitelmävirhe <input type="checkbox"/> Ihminen virhe <input type="checkbox"/> Ulkoiset <input type="checkbox"/> Muu					
Ilmoittakaa seuraavat tiedot:	<table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Vieraat toimet <input checked="" type="checkbox"/> Tiedonkeruu <input checked="" type="checkbox"/> Tunnettuus <input checked="" type="checkbox"/> Häjätetty hyökkäys/ palvelustohyökkäys (D/DoS) <input checked="" type="checkbox"/> Tarkennettu sisäinen toiminta <input checked="" type="checkbox"/> Tarkennettu ulkoinen fyysinen vaingonitminen <input checked="" type="checkbox"/> Tietosäilyntunallisuus <input checked="" type="checkbox"/> Petokset <input checked="" type="checkbox"/> Muu Jos "muu", anna selitys: </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Puutteellinen seuranta ja valvonta <input checked="" type="checkbox"/> Viestintäongelmat <input checked="" type="checkbox"/> Epäselvät mukaiset toimitukset <input checked="" type="checkbox"/> Riittämätön tuotosten hallinta <input checked="" type="checkbox"/> Riittämättömät sisäiset menettelyt ja asiakirjat <input checked="" type="checkbox"/> Palauttamisongelmat <input checked="" type="checkbox"/> Muu </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Laitteistovika <input checked="" type="checkbox"/> Verkon <input checked="" type="checkbox"/> Tietokantaan <input checked="" type="checkbox"/> Ohjelmisto/sovellushäiriö <input checked="" type="checkbox"/> Fyysinen vaurio <input checked="" type="checkbox"/> Muu </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Tarkon <input checked="" type="checkbox"/> Toimittamattomat resurssit <input checked="" type="checkbox"/> Muu </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Toimittajan/kehittäjän toiminta häiriö <input checked="" type="checkbox"/> Yhteistyövirhe <input checked="" type="checkbox"/> Muu </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Vieraat toimet <input checked="" type="checkbox"/> Tiedonkeruu <input checked="" type="checkbox"/> Tunnettuus <input checked="" type="checkbox"/> Häjätetty hyökkäys/ palvelustohyökkäys (D/DoS) <input checked="" type="checkbox"/> Tarkennettu sisäinen toiminta <input checked="" type="checkbox"/> Tarkennettu ulkoinen fyysinen vaingonitminen <input checked="" type="checkbox"/> Tietosäilyntunallisuus <input checked="" type="checkbox"/> Petokset <input checked="" type="checkbox"/> Muu Jos "muu", anna selitys: 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Puutteellinen seuranta ja valvonta <input checked="" type="checkbox"/> Viestintäongelmat <input checked="" type="checkbox"/> Epäselvät mukaiset toimitukset <input checked="" type="checkbox"/> Riittämätön tuotosten hallinta <input checked="" type="checkbox"/> Riittämättömät sisäiset menettelyt ja asiakirjat <input checked="" type="checkbox"/> Palauttamisongelmat <input checked="" type="checkbox"/> Muu 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Laitteistovika <input checked="" type="checkbox"/> Verkon <input checked="" type="checkbox"/> Tietokantaan <input checked="" type="checkbox"/> Ohjelmisto/sovellushäiriö <input checked="" type="checkbox"/> Fyysinen vaurio <input checked="" type="checkbox"/> Muu 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Tarkon <input checked="" type="checkbox"/> Toimittamattomat resurssit <input checked="" type="checkbox"/> Muu 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Toimittajan/kehittäjän toiminta häiriö <input checked="" type="checkbox"/> Yhteistyövirhe <input checked="" type="checkbox"/> Muu
<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Vieraat toimet <input checked="" type="checkbox"/> Tiedonkeruu <input checked="" type="checkbox"/> Tunnettuus <input checked="" type="checkbox"/> Häjätetty hyökkäys/ palvelustohyökkäys (D/DoS) <input checked="" type="checkbox"/> Tarkennettu sisäinen toiminta <input checked="" type="checkbox"/> Tarkennettu ulkoinen fyysinen vaingonitminen <input checked="" type="checkbox"/> Tietosäilyntunallisuus <input checked="" type="checkbox"/> Petokset <input checked="" type="checkbox"/> Muu Jos "muu", anna selitys: 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Puutteellinen seuranta ja valvonta <input checked="" type="checkbox"/> Viestintäongelmat <input checked="" type="checkbox"/> Epäselvät mukaiset toimitukset <input checked="" type="checkbox"/> Riittämätön tuotosten hallinta <input checked="" type="checkbox"/> Riittämättömät sisäiset menettelyt ja asiakirjat <input checked="" type="checkbox"/> Palauttamisongelmat <input checked="" type="checkbox"/> Muu 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Laitteistovika <input checked="" type="checkbox"/> Verkon <input checked="" type="checkbox"/> Tietokantaan <input checked="" type="checkbox"/> Ohjelmisto/sovellushäiriö <input checked="" type="checkbox"/> Fyysinen vaurio <input checked="" type="checkbox"/> Muu 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Tarkon <input checked="" type="checkbox"/> Toimittamattomat resurssit <input checked="" type="checkbox"/> Muu 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Toimittajan/kehittäjän toiminta häiriö <input checked="" type="checkbox"/> Yhteistyövirhe <input checked="" type="checkbox"/> Muu 		
Muut merkitykselliset tiedot pääsystä						
Toteutetut tai suunnitellut korjaavat päätoimenpiteet/keinot, joilla estetään häiriön toistuminen tulevaisuudessa, jos ne jo tunnetaan						
C 3 – LISÄTIEDOT						
Onko häiriöstä ilmoitettu muille maksupalveluntarjoajille tiedotustarkoituksiin?	<input type="text"/> Jos kyllä, anna tiedot:					
Onko maksupalveluntarjoajaa vastaan ryhdytty oikeustoimiin?	<input type="text"/> Jos kyllä, anna tiedot:					
Toteutettujen toimien tehokkuuden arviointi	<input type="text"/> Erittely:					

OHJEET LOMAKKEEN TÄYTTÄMISEKSI

Maksupalveluntarjoajien on täytettävä lomakkeen asiaankuuluva osa raportointivaiheesta riippuen seuraavasti: alustavaa raporttia varten osa A, väliraportteja varten osa B ja loppuraporttia varten osa C. Maksupalveluntarjoajien on käytettävä samaa kaavaketta toimittaessaan samaan häiriöön liittyviä alustavia, väli- ja loppuraportteja. Kaikki kentät ovat pakollisia, ellei toisin ole selvästi mainittu.

Otsikko

Alustava raportti: Tämä on ensimmäinen ilmoitus, jonka maksupalveluntarjoaja toimittaa kotivaltionsa toimivaltaiselle viranomaiselle.

Väliraportti: Sisältää yksityiskohtaisemman kuvauksen häiriöstä ja sen seurauksista. Kyseessä on samaa häiriötä koskevan alustavan raportin (ja tarvittaessa aiemman väliraportin) päivitys

Loppuraportti: Tämä on viimeinen raportti, jonka maksupalveluntarjoaja lähettää häiriöstä, koska i) perussyiden analyysi on jo tehty ja arviot voidaan korvata todellisella luvulla tai ii) häiriötä ei enää pidetä merkittävänä ja se on luokiteltava uudelleen.

Häiriö, joka on luokiteltu uudelleen ei-merkittäväksi: Häiriö ei enää täytä merkittävän häiriön perusteita, eikä sen oleteta täyttävän niitä ennen sen ratkaisua. Maksupalveluntarjoajien on perusteltava tämä uudelleenluokittelu.

Raportointipäivämäärä ja -aika: Tarkka päivämäärä ja kellonaika, jolloin raportti on toimitettu toimivaltaiselle viranomaiselle.

Häiriön viitekoodi (lisätään väli- ja loppuraportteihin sekä alustavan raportin päivityksiin): Toimivaltaisen viranomaisen alustavalle raportille antama viitekoodi, jonka avulla häiriö voidaan yksiselitteisesti tunnistaa. Kunkin toimivaltaisen viranomaisen on lisättävä etuliitteeksi oman jäsenvaltionsa ISO-standardissa 3166 vahvistettu ISO alpha-2 -maakoodi.²

A - Alustava raportti

A 1 - Yleiset tiedot

Raportin tyyppi:

Yksittäinen: Raportti koskee yhtä ainoaa maksupalveluntarjoajaa.

Konsolidoitu: Raportissa viitataan useisiin saman jäsenvaltion maksupalveluntarjoajiin, joihin vaikuttaa sama, merkittävä operatiivinen tai turvallisuuteen liittyvä häiriö ja jotka käyttävät konsolidoitua raportointia. Kentät 'häiriöstä kärsineet maksupalveluntarjoajat' on jätettävä tyhjiksi (lukuun ottamatta kenttää "Maa/maat, joihin häiriö vaikuttaa"), ja raporttiin sisältyvät maksupalveluntarjoajat on lueteltava täyttämällä vastaava kenttä (Konsolidoitu raportti – Maksupalveluntarjoajien luettelo).

Maksupalveluntarjoaja, johon häiriö vaikuttaa: Häiriöstä kärsivä maksupalveluntarjoaja.

Maksupalveluntarjoajan nimi: Sen maksupalveluntarjoajan täydellinen nimi, jota raportointimenettely koskee, sellaisena kuin se on virallisessa PSP-rekisterissä.

Maksupalveluntarjoajan kansallinen tunnistenumero: Kotivaltion toimivaltaisen viranomaisen kansallisessa rekisterissä käyttämä yksilöllinen kansallinen tunnistenumero, jolla maksupalveluntarjoaja yksiselitteisesti tunnistetaan.

Ryhmän pääyksikkö: PSD2-direktiivin 4 artiklan 40 kohdassa määriteltyjen ryhmien osalta ilmoitetaan pääyksikön nimi.

Maa/maat, joissa häiriö vaikuttaa: Maa tai maat, jossa/joissa häiriö vaikuttaa (esim. useissa eri maissa sijaitsevat PSP:n toimipisteet kärsivät) riippumatta häiriön vakavuudesta muussa maassa / muissa maissa. Kyseessä voi olla muukin maa kuin kotivaltio.

² Katso ISO-standardissa 3166 vahvistetut ISO alpha-2 -maakoodit sivulta <https://www.iso.org/iso-3166-country-codes.html>

Ensisijainen yhteyshenkilö: Häiriön raportoinnista vastaavan henkilön nimi ja sukunimi tai, jos kolmas palveluntarjoaja raportoi häiriöstä kyseisen PSP:n puolesta, turvallisuuspäällikön/vaaratilanneyksikön tai vastaavan vastuussa olevan henkilön nimi ja sukunimi kyseisessä PSP:ssä.

Sähköposti: Sähköpostiosoite, johon mahdolliset lisäselvityspyynnöt voidaan tarvittaessa lähettää. Tämä voi olla joko henkilökohtainen tai yrityksen sähköpostiosoite.

Puhelin: Puhelinnumero, johon voidaan soittaa mahdollisia lisäselvityspyynnöjä varten. Tämä voi olla joko henkilökohtainen tai yrityksen puhelinnumero.

Toissijainen yhteyshenkilö: Sellaisen vaihtoehdoisen henkilön nimi ja sukunimi, johon toimivaltainen viranomainen voi ottaa yhteyttä koskien häiriötä, kun ensisijainen yhteyshenkilö ei ole käytettävissä. Jos kolmas palveluntarjoaja raportoi kyseisen PSP:n puolesta, vaihtoehdoisen henkilön nimi ja sukunimi häiriötä kärsineen PSP:n turvallisuusosastolla/vaaratilanne- tai vastaavassa yksikössä.

Sähköposti: Sen vaihtoehdoisen yhteyshenkilön sähköpostiosoite, jolle mahdolliset lisäselvityspyynnöt voidaan tarvittaessa lähettää. Tämä voi olla joko henkilökohtainen tai yrityksen sähköpostiosoite.

Puhelin: Sen vaihtoehdoisen yhteyshenkilön puhelinnumero, johon voidaan soittaa mahdollisia lisäselvityspyynnöjä varten. Tämä voi olla joko henkilökohtainen tai yrityksen puhelinnumero.

Raportoiva yksikkö: Tämä kohta on täytettävä, jos kolmas osapuoli täyttää raportointivelvoitteet asianomaisen maksupalveluntarjoajan puolesta.

Raportoivan yksikön nimi: Häiriöstä raportoivan yksikön täydellinen nimi sellaisena kuin se esiintyy sovellettavassa virallisessa kansallisessa yritysrekisterissä.

Kansallinen tunnistenumero: Sen maan yksilöllinen kansallinen tunnistenumero, jossa häiriöstä raportoiva kolmas osapuoli sijaitsee, jotta se voidaan yksilöidä yksiselitteisesti. Jos raportoiva kolmas osapuoli on maksupalveluntarjoaja, kansallisen tunnistenumeron on oltava kotivaltion toimivaltaisen viranomaisen kansallisessa rekisterissä käyttämä PSP:n yksilöllinen kansallinen tunnistenumero.

Ensisijainen yhteyshenkilö: Häiriön raportoinnista vastaavan henkilön nimi ja sukunimi.

Sähköpostiosoite: Sähköpostiosoite, johon mahdolliset lisäselvityspyynnöt voidaan tarvittaessa lähettää. Tämä voi olla joko henkilökohtainen tai yrityksen sähköpostiosoite.

Puhelin: Puhelinnumero, johon voidaan soittaa mahdollisia lisäselvityspyynnöjä varten. Tämä voi olla joko henkilökohtainen tai yrityksen puhelinnumero.

Toissijainen yhteyshenkilö: Häiriöstä raportoivan yksikön sellaisen henkilön nimi ja sukunimi, johon toimivaltainen viranomainen voi ottaa yhteyttä, jos ensisijainen yhteyshenkilö ei ole käytettävissä.

Sähköpostiosoite: Sen vaihtoehdoisen yhteyshenkilön sähköpostiosoite, jolle mahdolliset lisäselvityspyynnöt voidaan tarvittaessa lähettää. Tämä voi olla joko henkilökohtainen tai yrityksen sähköpostiosoite.

Puhelin: Sen vaihtoehdoisen yhteyshenkilön puhelinnumero, johon voidaan soittaa mahdollisia lisäselvityspyynnöjä varten. Tämä voi olla joko henkilökohtainen tai yrityksen puhelinnumero.

A 2 - Häiriöiden havaitseminen ja luokittelu

Häiriön havaitsemispäivä ja -aika: Päivämäärä ja kellonaika, jolloin häiriö havaittiin ensimmäisen kerran.

Häiriön luokittelupäivä ja -aika: Päivämäärä ja kellonaika, jolloin turvallisuus- tai operatiivinen häiriö luokiteltiin merkittäväksi.

Häiriön havainnointi: Ilmoita, havaitsiko häiriön maksupalvelunkäyttäjä, PSP (esim. sisäinen tarkastus) vai joku muu ulkopuolinen osapuoli (esim. palveluntarjoaja). Jos kyse ei ole mistään näistä, anna selvitys vastaavaan kenttään.

Häiriön tyyppi: Ilmoita parhaan tietämyksesi mukaan ja jos tiedot ovat saatavilla, onko kyseessä operatiivinen vai turvallisuus häiriö.

Operatiivinen: Häiriö, joka johtuu riittämättömistä tai epäonnistuneista prosesseista, ihmisistä, järjestelmistä tai ylivoimaisesta esteestä, joka vaikuttaa maksupalvelujen toimivuuteen, saatavuuteen, luottamuksellisuuteen ja/tai aitouteen.

Turvallisuus: Maksupalveluiden toimivuuteen, saatavuuteen, luottamuksellisuuteen ja/tai aitouteen vaikuttavien PSP:n toimintojen luvaton tai muu käyttö, paljastaminen, häiriö, muuttaminen tai tuhoaminen. Tämä voi tapahtua muun muassa silloin, kun PSP:ssä tapahtuu verkko- tai tietojärjestelmien tietoturvaloukkaus.

Merkittävistä häiriöstä ilmoittamisen perusteet: Ilmoita, mitkä kriteerit ovat käynnistäneet merkittävää häiriötä koskevan ilmoituksen. Valintaperusteista voidaan valita useita vaihtoehtoja: häiriö koskee tapahtumia, häiriö koskee maksupalvelunkäyttäjiä, palvelun käyttökatko, verkko- tai tietojärjestelmien tietoturvaloukkaus, taloudelliset vaikutukset, sisäisen eskaloinnin korkea taso, häiriön kohteena ovat muut maksupalveluntarjoajat tai merkitykselliset infrastruktuurit ja/tai maineeseen liittyvät vaikutuksia.

Lyhyt ja yleinen kuvaus häiriöstä: Selitä lyhyesti häiriön tärkeimmät piirteet sekä mahdolliset syyt, välittömät vaikutukset jne.

Vaikutus mahdollisesti muissa EU:n jäsenvaltioissa: Selitä lyhyesti, miten häiriö on vaikuttanut toisessa EU:n jäsenvaltiossa (esimerkiksi maksupalvelunkäyttäjiin, maksupalveluntarjoajiin ja/tai maksuinfrastruktuureihin). Sovellettavien raportointimääräaikojen sallissa anna kuvauksesta englanninkielinen käännös.

Raportointi muille viranomaisille: Ilmoita, onko häiriöstä ilmoitettu / ilmoitetaanko siitä muille viranomaisille erillisissä häiriöiden raportointikehyksissä, jos ne ovat tiedossa raportointiajankohtana. Jos vastaus on kyllä, ilmoita asianomaiset viranomaiset.

Syyt alustavan raportin myöhäiseen toimittamiseen: perustele syyt, miksi häiriön luokitteluun meni yli 24 tuntia.

B Väli­raportti

B 1 – Yleiset tiedot

Yksityiskohtaisempi kuvaus häiriöstä: Kuvaile häiriön pääpiirteet, mukaan lukien ainakin tiedot konkreetista ongelmasta ja siihen liittyvistä taustoista sekä kuvaus siitä, miten häiriö alkoi ja kehittyi, ja sen seurauksista erityisesti maksupalvelunkäyttäjille jne. Anna mahdollisuuksien mukaan myös tietoja viestinnästä maksupalvelunkäyttäjien kanssa.

Liittyykö häiriö edelliseen ongelmaan / edellisiin ongelmiin? Ilmoita, liittyykö häiriö aiempiin ongelmiin vai ei, jos nämä tiedot ovat saatavilla. Jos häiriö liittyy aikaisempiin ongelmiin, ilmoita mihin.

Vaikkotiko häiriö muihin palveluntarjoajiin / kolmansiin osapuoliin tai olivatko ne osallisia häiriöön? Ilmoita, onko häiriö vaikuttanut muihin palveluntarjoajiin / kolmansiin osapuoliin tai liittyivätkö ne häiriöön, jos nämä tiedot ovat saatavilla. Jos häiriö on vaikuttanut muihin palveluntarjoajiin / kolmansiin osapuoliin tai jos ne ovat liittyneet häiriöön, luetteloi ne ja anna lisätietoja.

Oliko kriisinhallinta aloitettu (sisäinen ja/tai ulkoinen)? Ilmoita, onko kriisinhallinta (sisäinen ja/tai ulkoinen) alkanut. Jos kriisinhallinta on alkanut, anna lisätietoja.

Häiriön alkamis­päivämäärä ja -aika: Päivämäärä ja kellonaika, jolloin häiriö alkoi, jos tiedossa.

Päivämäärä ja kellonaika, jolloin häiriö korjattiin tai sen odotetaan korjattavan: Ilmoita päivämäärä ja kellonaika, jolloin häiriö oli tai sen odotetaan olevan hallinnassa ja liiketoiminta on palautunut tai sen odotetaan palautuvan normaaliksi.

Toiminnot, joihin häiriö vaikuttaa: Ilmoita maksuprosessin vaihe tai vaiheet, joihin häiriö on vaikuttanut, kuten todentaminen/valtuutus, viestintä, selvitys, suora tai välillinen maksu ja muut.

Todentaminen/valtuutus: Menettelyt, joiden avulla PSP voi tarkistaa maksupalvelunkäyttäjän henkilöllisyyden tai tietyn maksuvälineen kelpoisuuden, mukaan lukien käyttäjän henkilökohtaisten turvatunnusten käyttö ja maksupalvelun käyttäjä (tai kyseisen käyttäjän puolesta toimiva kolmas osapuoli), joka antaa suostumuksensa varojen siirtämiseen.

Viestintä: Tiedonkulku tilipalveluja, maksupalveluja, maksutoimeksiantopalveluja ja tilitietopalveluja tarjoajien sekä maksajien, maksunsaajien ja muiden maksupalveluntarjoajien välillä tunnistamista, todentamista, ilmoittamista ja tietojen välittämistä varten.

Selvitysprosessi: Siirtotoimeksiantojen lähettäminen, täsmäyttäminen ja joissakin tapauksissa niiden vahvistaminen ennen maksusuoritusta, mahdollisesti myös toimeksiantojen nettouttaminen ja lopullisten maksupositoiden vahvistaminen maksusuoritusta varten.

Suora maksu: Maksutapahtuman tai käsittelyn loppuunsaattaminen osallistujien velvoitteiden täyttämiseksi varoja siirtämällä, kun kyseinen häiriöstä kärsivä maksupalveluntarjoaja toteuttaa tämän toimen itse.

Epäsuora maksu: Transaktion tai prosessin loppuun saattaminen osallistujien velvoitteiden täyttämiseksi varoja siirtämällä, kun toinen maksupalveluntarjoaja toteuttaa tämän toimen häiriöstä kärsivän maksupalveluntarjoajan puolesta.

Muuta: Toiminto, johon häiriö vaikuttaa, ei ole mikään edellä mainituista. Lisätietoja on annettava vapaassa tekstikentässä.

Aikaisempiin raportteihin tehdyt muutokset: Ilmoita muutokset, jotka on tehty samaan häiriöön liittyvien aiempien raporttien tietoihin (alustavaan tai mahdolliseen väliraporttiin).

B 2 – Häiriön luokitus / Häiriötä koskevat tiedot

Tapahtumat, joihin häiriö vaikuttaa: Maksupalveluntarjoajien on ilmoitettava, mitkä raja-arvot häiriö on saavuttanut tai todennäköisesti saavuttaa, ja niihin liittyvät luvut: häiriölle altistuneiden tapahtumien lukumäärä ja prosenttiosuus suhteessa niiden maksutapahtumien määrään, jotka on suoritettu samoilla maksupalveluilla, joihin häiriö on vaikuttanut, ja tapahtumien kokonaisarvo. Maksupalveluntarjoajien on annettava näille muuttujille konkreettisia arvoja, jotka voivat olla todellisia lukuja tai arvioita. Maksupalveluntarjoajien on pääsääntöisesti ymmärrettävä ”häiriintyneiksi tapahtumiksi” kaikki kotimaiset ja kansainväliset tapahtumat, joihin häiriö on vaikuttanut tai todennäköisesti vaikuttaa suoraan tai välillisesti, ja erityisesti ne tapahtumat, joita ei ole voitu käynnistää tai suorittaa, joiden maksusanoman sisältöä on muutettu ja ne, jotka oli vilpillisesti määrätty (olipa varat saatu takaisin tai ei). Maksupalveluntarjoajien on lisäksi ymmärrettävä, että tapahtumien säännöllinen taso on sama kuin niiden kotimaisten ja kansainvälisten maksutapahtumien päivittäinen keskiarvo, jotka on suoritettu samoilla maksupalveluilla, joihin häiriö on vaikuttanut, ja että laskennallisena viitejaksona käytetään edellistä vuotta. Jos maksupalveluntarjoajat eivät pidä tätä lukua edustavana (esimerkiksi sen kausiluonteisuuden vuoksi), niiden on käytettävä sen sijaan toista, edustavampaa metriikkaa ja esitettävä toimivaltaiselle viranomaiselle tämän toiminnan perustelut ”Kommentteja”-kentässä. Tapauksissa, joissa häiriö vaikuttaa muihin kuin eurovaluutoissa suoritettaviin maksutapahtumiin, laskettaessa kynnyсарvoja ja raportoitaessa häiriön kohteena olevien liiketoimien arvo maksupalveluntarjoajien on muunnettava muussa kuin eurovaluutassa olevien tapahtumien arvot euroiksi käyttämällä EKP:n päivittäistä viitekurssia häiriöraportin toimittamista edeltävältä päivältä.

Maksupalvelun käyttäjät, joihin häiriö vaikuttaa: Maksupalveluntarjoajien on ilmoitettava, mitkä kynnyсарvot häiriö on mahdollisesti saavuttanut tai todennäköisesti saavuttaa, ja niihin liittyvät luvut: niiden maksupalvelunkäyttäjien kokonaismäärä, joihin häiriö on vaikuttanut, ja heidän prosenttiosuutensa maksupalvelunkäyttäjien kokonaismäärästä. Maksupalveluntarjoajien on annettava näille muuttujille konkreettisia arvoja, jotka voivat olla joko todellisia lukuja tai arvioita. Maksupalveluntarjoajien on ymmärrettävä ”häiriöstä kärsineiksi maksupalvelunkäyttäjiksi” kaikki asiakkaat (kotimaiset ja ulkomaiset, kuluttajat ja yritykset), joilla on sopimus maksupalveluntarjoajan, johon häiriö on vaikuttanut, kanssa ja joka myöntää heille pääsyn maksupalveluun, johon häiriö on vaikuttanut ja jotka ovat kärsineet tai todennäköisesti kärsivät häiriön seurauksista. Maksupalveluntarjoajien on tehtävä arviot aiempien toimien perusteella määrittääkseen niiden maksupalvelunkäyttäjien määrä, jotka ovat saattaneet käyttää maksupalvelua häiriön aikana. Ryhmien

osalta jokaisen maksupalveluntarjoajan on huomioitava vain omat maksupalvelunkäyttäjensä. Jos maksupalveluntarjoaja tarjoaa operatiivisia palveluja muille maksupalveluntarjoajille, kyseisen maksupalveluntarjoajan on huomioitava vain omat maksupalvelunkäyttäjensä (jos sellaisia on), ja näitä operatiivisia palveluja vastaanottavien maksupalveluntarjoajien on myös arvioitava häiriö suhteessa omiin maksupalvelunkäyttäjiinsä. Maksupalveluntarjoajien on lisäksi pidettävä maksupalvelunkäyttäjien kokonaislukumääränä niiden kotimaisten ja ulkomaisten maksupalvelujen käyttäjien yhteenlaskettua määrää, jotka ovat häiriön ajankohtana sopimussuhteessa niihin (tai vaihtoehtoisesti viimeisintä saatavilla olevaa lukua) ja joilla on mahdollisuus käyttää häiriön kohteena ollutta maksupalvelua koosta riippumatta tai siitä, pidetäänkö heitä aktiivisina vai passiivisina maksupalvelunkäyttäjinä.

Verkko- tai tietojärjestelmien tietoturvaloukkaus: Maksupalveluntarjoajien on määritettävä, onko jokin haitallinen toimi vaarantanut maksupalvelujen tarjoamiseen liittyvien verkko- tai tietojärjestelmien (mukaan lukien tietojen) saatavuuden, aitouden, toimivuuden tai luottamuksellisuuden.

Palvelun käyttökato: Maksupalveluntarjoajien on ilmoitettava, onko raja-arvo saavutettu vai saavutetaanko se todennäköisesti häiriön yhteydessä, ja vastaava luku: palvelun käyttökatojen kokonaisaika. Maksupalveluntarjoajien on annettava tälle muuttujalle konkreettisia arvoja, jotka voivat olla joko todellisia lukuja tai arvioita. Maksupalveluntarjoajien on otettava huomioon se ajanjakso, jonka aikana maksupalvelujen tarjoamiseen liittyvä tehtävä, toiminta tai kanava on ollut tai todennäköisesti on poissa käytöstä ja joka näin estää i) maksupalvelun käynnistämisen ja/tai toteuttamisen ja/tai ii) maksutilin käytön. Maksupalveluntarjoajien on mitattava palvelun käyttökato sen alkamishetkestä lähtien ja otettava huomioon sekä maksupalvelujen suorittamisen edellyttämät ajat että mahdolliset kiinniolo- ja huoltoajat. Jos maksupalveluntarjoajat eivät pysty määrittämään, milloin palvelun käyttökato alkoi, heidän pitäisi mitata palvelun käyttökato poikkeuksellisesti siitä hetkestä lähtien, kun käyttökato havaitaan.

Taloudelliset vaikutukset: Maksupalveluntarjoajien on ilmoitettava, onko raja-arvo saavutettu vai saavutetaanko se todennäköisesti häiriön aikana, sekä asiaan liittyvät luvut: välittömät ja välilliset kustannukset. Maksupalveluntarjoajien on annettava näille muuttujille konkreettisia arvoja, jotka voivat olla joko todellisia lukuja tai arvioita. Maksupalveluntarjoajien on huomioitava kustannukset, jotka voivat liittyä häiriöön suoraan tai välillisesti. Maksupalveluntarjoajien on muun muassa huomioitava pakkolunastetut varat tai omaisuus, laitteiston tai ohjelmiston korvauskustannukset, muut oikeudelliset tai korvauskustannukset, sopimusvelvoitteiden noudattamatta jättämisestä aiheutuvat maksut, seuraamukset, ulkoiset velat ja menetetyt tulot. Mitä tulee välillisiin kustannuksiin, maksupalveluntarjoajien on otettava huomioon vain ne kustannukset, jotka ovat jo tiedossa tai jotka ovat erittäin todennäköisiä. Jos kustannukset ovat muussa valuutassa kuin euroissa, kynnystä arvioitaessa ja raportoidaessa taloudellisista vaikutuksista maksupalveluntarjoajien on muunnettava muissa kuin euroissa olevat kustannukset euroiksi käyttämällä EKP:n päivittäistä viitekursssia tapahtumaraportin toimittamista edeltävältä päivältä.

Välittömät kustannukset: Häiriön suoraan aiheuttamat kustannukset (euroa), mukaan lukien häiriöstä aiheutuvat korjauskustannukset (esim. pakkolunastetut varat tai omaisuus, laitteiston ja ohjelmiston uusintakustannukset, sopimusvelvoitteiden noudattamatta jättämisestä aiheutuvat maksut).

Välilliset kustannukset: Häiriön suoraan aiheuttamat kustannukset (euroa) (esimerkiksi korvaukset asiakkaille, mahdolliset oikeudenkäyntikulut).

Korkea sisäinen eskalointi: Maksupalveluntarjoajien on harkittava, onko ICT- sekä turvallisuusriskien hallintaa koskevissa EPV:n ohjeissa määritellylle johtoelimelle raportoitu tai raportoidaanko sille todennäköisesti häiriöstä turvallisuusriskien hallintaa koskevien EPV:n ohjeiden 60 kohdan d alakohdan mukaisesti kausittaisen ilmoitusmenettelyn ulkopuolella ja koko häiriön keston ajan. Lisäksi

maksupalveluntarjoajien on harkittava, onko siirrytty tai siirrytäänkö kriisitilaan johtuen häiriön vaikutuksista maksupalveluihin.

Muut häiriön kohteena olevat maksupalveluntarjoajat tai merkittävät infrastruktuurit: Maksupalveluntarjoajien on arvioitava häiriön vaikutus rahoitusmarkkinoihin eli rahoitusmarkkinainfrastruktuureihin ja/tai niitä sekä muita maksupalveluntarjoajia tukeviin maksujärjestelmiin. Maksupalveluntarjoajien on erityisesti arvioitava, onko häiriö toistunut tai toistuuko se todennäköisesti muissa maksupalveluntarjoajissa, onko se vaikuttanut tai vaikuttaako se todennäköisesti rahoitusmarkkinoiden infrastruktuurien moitteettomaan toimintaan tai onko se vaarantanut tai vaarantaako se todennäköisesti koko rahoitusjärjestelmän vakauden. Maksupalveluntarjoajien on otettava huomioon eri ulottuvuudet, kuten se, onko komponentti/ohjelmisto, johon häiriö vaikuttaa, omistusoikeuden kohteena vai yleisesti saatavilla, onko vaarantunut verkko sisäinen vai ulkoinen, onko maksupalveluntarjoaja lopettanut tai lopettaako se todennäköisesti velvollisuutensa rahoitusmarkkinainfrastruktuureissa, joihin se kuuluu.

Vaikutus maineeseen: Maksupalveluntarjoajien on otettava huomioon näkyvyys, jonka häiriö heidän parhaan tietämyksensä mukaan on markkinoilla saavuttanut tai todennäköisesti saavuttaa. Maksupalveluntarjoajien on erityisesti otettava huomioon se todennäköisyys, jolla häiriö aiheuttaa vahinkoa yhteiskunnalle hyvänä indikaattorina siitä, miten se voi vaikuttaa heidän maineeseensa. Maksupalveluntarjoajien on otettava huomioon, i) ovatko maksupalvelunkäyttäjät ja/tai muut maksupalveluntarjoajat valittaneet häiriön kielteisistä vaikutuksista, ii) onko tapahtuma vaikuttanut maksupalvelun näkyvyyteen ja saako se todennäköisesti vai onko se jo saanut huomiota mediassa (sekä perinteisissä viestintävälineissä, kuten sanomalehdissä, että myös muissa tiedotusvälineissä, kuten blogeissa, sosiaalisessa mediassa jne.; tässä yhteydessä huomio tiedotusvälineissä ei tarkoita pelkästään muutamaa, seuraajien kirjoittamaa negatiivista kommenttia, vaan huomionarvoista raporttia tai huomattavaa määrää kielteisiä kommentteja/ilmoituksia), iii) onko sopimusveloitteita rikottu tai tullaanko niitä todennäköisesti rikkomaan, minkä seurauksena maksupalveluntarjoajaa vastaan ryhdytään oikeudellisiin toimiin, iv) jos sääntelyvaatimuksia ei ole noudatettu, onko asetettu tai asetetaanko todennäköisesti julkisia valvontatoimenpiteitä tai seuraamuksia tai v) onko vastaavanlainen häiriö tapahtunut aiemmin.

B 3 – Häiriön kuvaus

Häiriön tyyppi: Toimintaan tai turvallisuuteen liittyvä. Lisätietoja on alustavan raportin vastaavassa kentässä.

Häiriön syy: Ilmoita häiriön syy, tai jos sitä ei vielä tiedetä, todennäköisin syy. Useat vaihtoehdot ovat mahdollisia.

Tutkittavana: Valitse tämä kohta, jos syy ei ole tiedossa.

Ilkivaltainen toiminta: Maksupalveluntarjoajaan tarkoituksella kohdistetut toimet. Näihin kuuluvat haitalliset koodit, tiedonkeruu, tunkeutuminen, hajautettu palvelunestohyökkäys (DDoS), tahalliset sisäiset toimet, tahalliset ulkoiset fyysiset vauriot, tietosisällönturvallisuus, petolliset toimet ja muut. Lisätietoja on tämän lomakkeen kohdassa C2.

Prosessivirhe: Häiriön syynä oli maksuprosessin, prosessin valvonnan ja/tai sitä tukevien prosessien huono suunnittelu tai toteutus (esim. muutos-/siirtoprosessi, testaus, konfigurointi, kapasiteetti, valvonta).

Järjestelmävirhe: Häiriön syy liittyy maksutoimintaa tukevien järjestelmien, verkkojen, infrastruktuurien ja tietokantojen riittämättömään suunnitteluun, toteutukseen, komponentteihin, teknisiin tietoihin, integraatioon tai monimutkaisuuteen.

Inhimilliset virheet: Häiriö johtuu henkilön tahattomasta virheestä, olipa kyse osasta maksutoimenpidettä (esimerkiksi väärän maksuerätiedoston lataaminen maksujärjestelmään) tai siihen jollain tavalla liittyvästä (esim. virta katkeaa vahingossa, ja maksutoiminto asetetaan pitoon).

Ulkoiset tapahtumat: Häiriö liittyy tapahtumiin, jotka eivät yleensä ole suoraan organisaation hallinnassa (esimerkiksi luonnonkatastrofit, teknisen palveluntarjoajanvirhe).

Muu: Häiriön syy ei ole mikään edellä mainituista. Lisätietoja on annettava vapaassa tekstikentässä.

Vaikuttko häiriö suoraan tai epäsuorasti palveluntarjoajan kautta? Ilmoita, onko häiriö vaikuttanut maksupalveluntarjoajaan suoraan tai epäsuorasti kolmannen osapuolen kautta, jos tämä tieto ovat saatavilla. Jos vaikutus on epäsuora, ilmoita palveluntarjoajan/palveluntarjoajien nimi/nimet.

B 4 – Häiriön vaikutus

Kokonaisvaikutus: Ilmoita, miten laaja operatiivisen tai turvallisuuteen liittyvän häiriön vaikutus on ollut. Useat vaihtoehdot ovat mahdollisia.

Eheys (integrity): Omaisuuden (mukaan lukien tiedot) oikeellisuuden ja täydellisyyden turvaaminen.

Saatavuus: Maksupalveluihin liittyvät palvelut ovat maksupalvelunkäyttäjien saatavilla ja käytettävissä hyväksyttävien, ennalta määritettyjen tasojen mukaisesti.

Luottamuksellisuus: Tietoja ei anneta tai paljasteta luvattomille henkilöille, yhteisöille tai prosesseille.

Aitous: Lähde on se, mitä se väittää olevan.

Häiriön kohteena olevat kaupalliset kanavat: Ilmoita maksupalvelunkäyttäjien kanssa käytettävät kommunikointikanavat, joihin häiriö on vaikuttanut. Voidaan valita useita valintaruutuja.

Sivuliikkeet: Maksupalveluntarjoajan toimipaikka (muu kuin pääkonttori), joka ei ole oikeushenkilö ja joka suorittaa suoraan osan maksupalveluntarjoajan tapahtumista tai ne kaikki. Kaikkia niitä liiketoimipaikkoja, jotka maksupalveluntarjoaja on perustanut samaan jäsenvaltioon ja joiden pääkonttori on toisessa jäsenvaltiossa, on pidettävä yhtenä sivuliikkeenä.

Verkkopankki: Tietokoneiden käyttö raha-asioihin liittyvien tapahtumien toteuttamiseen Internetissä.

Puhelinpankki: Puhelimien käyttö raha-asioihin liittyvien tapahtumien toteuttamiseksi.

Mobiilipankki: Tietyn pankkisovelluksen käyttö älypuhelimella tai vastaavalla laitteella raha-asioihin liittyvien tapahtumien suorittamiseksi.

Pankkiautomaatit: Sähkömekaaninen laite, jonka avulla maksupalvelunkäyttäjät voivat nostaa käteistä tileiltään ja/tai käyttää muita palveluja.

Myyntipaikka: Palvelunharjoittajan fyysiset tilat, joissa maksutapahtuma aloitetaan.

Sähköinen kaupankäynti: Maksutapahtuma käynnistetään virtuaalisessa myyntipisteessä (esimerkiksi Internetissä tilisiirtojen, maksukorttien ja sähköisen rahan siirrolla sähköisen rahan tilien välillä).

Muut: Kyseinen kaupallinen kanava ei ole mikään edellä mainituista. Lisätietoja on annettava vapaassa tekstikentässä.

Häiriön kohteena olevat maksupalvelut: Ilmoita ne maksupalvelut, jotka eivät toimi asianmukaisesti häiriön vuoksi. Useita valintaruutuja voidaan valita.

Käteisen tallettaminen maksutilille: Käteisen luovuttaminen maksupalveluntarjoajalle hyvitetäväksi maksutilille.

Käteisen nostaminen maksutililtä: Maksupalveluntarjoajan maksupalvelunkäyttäjältä vastaanottama pyyntö toimittaa käteistä ja veloittaa maksutiliä vastaavalla summalla.

Maksutilin käyttämiseen tarvittavat toiminnot: Toimenpiteet, jotka on suoritettava maksutilillä tilin aktivoimiseksi, lopettamiseksi ja/tai ylläpitämiseksi (esimerkiksi avaaminen tai sulkeminen).

Maksuvälineiden hankkiminen: Maksupalvelu, joka koostuu maksunsaajan kanssa maksutapahtumien hyväksymisestä ja niiden käsittelystä tehdystä maksupalvelusopimuksesta ja joka johtaa varojen siirtoon maksunsaajalle.

Tilisiirrot: Maksupalvelu, jolla maksupalveluntarjoaja hyvittää varoja maksunsaajan maksutilille maksutapahtumalla tai maksutapahtumien sarjalla maksajan tililtä tämän antaman toimeksiannon perusteella.

Suoraveloitukset: Maksupalvelu, jolla maksajan maksutiliä veloitetaan, kun maksunsaaja käynnistää maksutapahtuman maksajan maksunsaajalle, maksunsaajan maksupalveluntarjoajalle tai maksajan omalle maksupalveluntarjoajalleen antaman suostumuksen perusteella.

Korttimaksut: Maksukorttijärjestelyn infrastruktuuriin ja liiketoimintasääntöihin perustuva maksupalvelu, jonka avulla maksutapahtuma voidaan suorittaa millä tahansa kortilla, televiestinnällä, digitaalisella tai tietoteknisellä laitteella tai ohjelmistolla, jos tämä johtaa pankki- tai luottokorttitapahtumaan. Korttipohjaiset maksutapahtumat eivät sisällä muihin maksupalveluihin perustuvia tapahtumia.

Maksuvälineiden liikellelasku: Maksupalvelu, jossa maksupalveluntarjoaja tekee maksajan kanssa sopimuksen maksuvälineen tarjoamisesta maksajan maksutapahtumien käynnistämiseksi ja niiden käsittelyä varten.

Rahansiirto: Maksupalvelu, jossa varoja vastaanotetaan maksajalta ilman, että maksajan tai maksunsaajan nimissä luodaan maksutilejä, ja ainoastaan kyseinen summa siirretään maksunsaajalle tai maksunsaajan puolesta toimivalle toiselle maksupalveluntarjoajalle, ja/tai jossa tällaiset varat vastaanotetaan maksunsaajan puolesta ja asetetaan tämän saataville.

Maksutoimeksiantopalvelut: Maksupalvelu, joka käynnistää maksutoimeksiannon maksupalvelunkäyttäjän pyynnöstä koskien toisella maksupalveluntarjoajalla olevaa maksutiliä.

Tilitietopalvelut: Verkkomaksupalvelu, joka tarjoaa konsolidoituja tietoja yhdestä tai useammasta maksutilistä, joka/jotka maksupalvelun käyttäjällä on joko toisella tai useammalla maksupalveluntarjoajalla.

B 5 – Häiriön lieventäminen

Mitä toimenpiteitä on tähän mennessä toteutettu tai on suunniteltu toteutettaviksi häiriöstä palautumiseksi? Anna tiedot toimista, jotka on toteutettu tai joita suunnitellaan toteutettaviksi häiriön käsittelemiseksi väliaikaisesti.

Onko liiketoiminnan jatkuvuussuunnitelma ja/tai toipumissuunnitelma aktivoitu? Ilmoita, onko näin tapahtunut, ja jos on, anna tärkeimmät tiedot siitä, mitä on tapahtunut (eli milloin ne aktivoitiin ja mistä ne muodostuivat).

C – Loppuraportti

C 1 – Yleiset tiedot

Alustavan raportin ja väliraportin (väliraporttien) tietojen päivitys (yhteenveto): Anna lisätietoja häiriöstä sekä väliraportin tietoihin tehdyistä muutoksista. Ilmoita myös muut asiaan liittyvät tiedot.

Ovatko kaikki alkuperäiset kontrollit käytössä? Ilmoita, onko maksupalveluntarjoajan pitänyt peruuttaa tai heikentää joitain kontroleja jossain vaiheessa häiriön aikana. Jos näin on, ilmoita, ovatko kaikki kontrollit jälleen käytössä, ja jos ei, selitä vapaassa tekstikentässä, mitä kontroleja ei ole palautettu sekä niiden palauttamiseen tarvittava lisäaika.

C 2 – Juurisyiden analyysi ja seuranta

Mikä oli häiriön juurisyys, jos se on jo tiedossa? Ilmoita, mikä on häiriön juurisyys, tai jos sitä ei vielä tiedetä, todennäköisin syy. Useat vaihtoehdot ovat mahdollisia. (Huomaa, että juurisyys on erotettava häiriön vaikutuksesta.)

Haitallinen toiminta: Tarkoituksella maksupalveluntarjoajaan kohdistetut ulkoiset tai sisäiset toimet. Ne on jaettu seuraaviin luokkiin:

Haittakoodi: Esimerkiksi virus, mato, troijalainen tai vakoiluohjelma.

Tiedonkeruu: Esim. skannaus, nuuskiminen (sniffing), käyttäjän manipulointi.

Tunkeutumiset: Esimerkiksi etuoikeutetun (privileged) tai ei-etuoikeutetun tilin tai sovelluksen vaarantaminen, botti.

Hajautettu palvelunestohyökkäys (DDoS): Yritys saada verkkopalvelu pois käytöstä kohdistamalla se liikenteellä useasta eri lähteestä.

Tahalliset sisäiset toimet: Esim. sabotaasi, varkaus.

Tahallinen ulkoinen fyysinen vahinko: Esimerkiksi sabotaasi, fyysinen hyökkäys tiloihin/konesaliin.

Tietosisällön turvallisuus: Luvaton pääsy tietoihin, tietojen luvaton muuttaminen.

Petolliset toimet: Resurssien tai tekijänoikeuksien luvaton käyttö, tekijänoikeudet, naamiohyökkäys, tietojenkalastelu.

Muut (tarkenna): Häiriön syy ei ole mikään edellä mainituista. Lisätietoja on annettava vapaassa tekstikentässä.

Prosessivirhe: Häiriön syynä oli maksuprosessin, prosessin valvonnan ja/tai sitä tukevien prosessien huono suunnittelu tai toteutus (esim. muutos-/siirtoprosessi, testaus, konfigurointi, kapasiteetti, valvonta). Ne on jaettu seuraaviin luokkiin:

Puutteellinen seuranta ja valvonta: Esimerkiksi koskien toimintojen suorittamista, varmenteiden, lisenssien tai korjaustiedostojen voimassaolon päättymispäiviä, laskurin määritetyt enimmäisarvoja, tietokannan täyttötasoja, käyttöoikeuksien hallintaa ja kaksinkertaisen valvonnan periaatetta.

Viestintäongelmat: Esimerkiksi markkinaosapuolten välillä tai organisaation sisällä.

Virheelliset toiminnot: Esimerkiksi varmenteita ei vaihdettu tai välimuisti on täynnä.

Riittämätön muutoksenhallinta: Esimerkiksi tunnistamattomat määrittämisvirheet, käyttöönotto mukaan lukien päivitykset, huolto-ongelmat ja odottamattomat virheet.

Sisäisten menettelyjen ja asiakirjojen riittämättömyys: Esimerkiksi toimintojen, prosessien ja toimintahäiriöiden avoimuuden puute, asiakirjojen puuttuminen.

Palautusongelmat: Esimerkiksi valmiussuunnitelman hallinta, riittämättömät varajärjestelyt.

Muut (tarkenna): Häiriön syy ei ole mikään edellä mainituista. Lisätietoja on annettava vapaassa tekstikentässä.

Järjestelmävirhe: Häiriön syy liittyy maksutoimintaa tukevien järjestelmien, verkkojen, infrastruktuurien tai tietokantojen riittämättömään suunnitteluun, toteutukseen, komponentteihin, teknisiin tietoihin, integraatioon tai monimutkaisuuteen. Ne on jaettu seuraaviin luokkiin:

Laitteistovika: Prosesseja suorittavien ja/tai maksupalveluntarjoajien maksupalvelutoimintaa varten tarvitsemien tietojen tallentamiseen käyttämien fyysisten laitteiden vioittuminen (esimerkiksi kiintolevyjen, konesaliin tai muiden infrastruktuurien).

Verkkovirhe: Toimintahäiriö julkisessa tai yksityisessä televiestintäverkossa, joka mahdollistaa tietojen vaihdon (esimerkiksi Internetin kautta) maksuprosessin aikana.

Tietokantaongelmat: Tietorakenne, johon tallennetaan maksutapahtumien toteuttamiseen tarvittavat henkilö- ja maksutiedot.

Ohjelmisto-/sovellusvirhe: Maksupalveluntarjoajan maksupalveluja tukevien ohjelmien, käyttöjärjestelmien jne. virheet, (esim. toimintahäiriöt, tuntemattomat toiminnot).

Fyysiset vauriot: Esimerkiksi puutteellisten olosuhteiden tai rakennustöiden aiheuttamat tahattomat vahingot.

Muu (täsmennä): Häiriön syy ei ole mikään edellä mainituista. Lisätietoja on annettava vapaassa tekstikentässä.

Inhimillinen virhe: Häiriö johtui henkilön tahattomasta virheestä, olipa kyse maksumenettelystä (esimerkiksi väärän maksuerätiedoston lataaminen maksujärjestelmään) tai siihen liittyvästä virheestä (esim. virta katkeaa vahingossa, ja maksutoiminto asetetaan pittoon). Nämä on jaettu seuraaviin luokkiin:

Tahattomat: Esimerkiksi virheet, laiminlyönnit, kokemuksen ja tiedon puute.

Passiivisuus: Syynä voi olla esimerkiksi taitojen, tietämyksen, kokemuksen ja tietoisuuden puute.

Riittämättömät resurssit: Esimerkiksi henkilöstöressurssien puute tai ongelmia henkilöstön saatavuudessa.

Muu (täsmennä): Häiriön syy ei ole mikään edellä mainituista. Lisätietoja on annettava vapaassa tekstikentässä.

Ulkoinen tapahtuma: Syy liittyy tapahtumiin, jotka eivät yleensä ole organisaation hallinnassa. Ne on jaettu seuraaviin luokkiin:

Toimittajan / teknisen palveluntarjoajan virhe: Esimerkiksi sähkökatkos, Internet-käyttökatkos, oikeudelliset toimet, liiketoimintaongelmat ja palvelun riippuvuudet.

Ylivoimainen este: Esimerkiksi sähkökatkos, tulipalo, luonnonkatastrofi, kuten maanjäristys, tulva, rankkasade tai kova tuuli.

Muu (täsmennä): Häiriön syy ei ole mikään edellä mainituista. Lisätietoja on annettava vapaassa tekstikentässä.

Muu: Häiriön syy ei ole mikään edellä mainituista. Lisätietoja on annettava vapaassa tekstikentässä.

Muut olennaiset tiedot häiriön juurisyystä: Anna lisätietoja juurisyystä, mukaan lukien alustavat päätelmät juurisyysanalyysistä.

Keskeiset korjaavat toimenpiteet, jotka on toteutettu tai joita suunnitellaan toteutettaviksi tapahtuman toistumisen estämiseksi tulevaisuudessa, jos ne ovat jo tiedossa: Kuvaille keskeiset toimet, jotka on toteutettu tai joita suunnitellaan toteutettaviksi, jotta häiriö ei toistuisi tulevaisuudessa.

C 3 – Lisätiedot

Onko häiriöstä kerrottu muille maksupalveluntarjoajille tiedotustarkoituksessa? Esitä yleiskatsaus siitä, mihin maksupalveluntarjoajiin on virallisesti tai epävirallisesti otettu yhteyttä häiriöstä tiedottamiseksi, ja anna yksityiskohtaiset tiedot maksupalveluntarjoajista, joille häiriöstä on ilmoitettu, jaetuista tiedoista ja näiden tietojen jakamisen taustalla olevista syistä.

Onko maksupalveluntarjoajaa vastaan ryhdytty oikeustoimiin? Ilmoita, onko loppuraportin laatimiseen mennessä häiriön seurauksena maksupalveluntarjoajaa vastaan ryhdytty oikeustoimiin (esim. haasteen nostaminen, toimiluvan menettäminen).

Toteutettujen toimien tehokkuuden arviointi: Jos mahdollista, liitä mukaan oma arvio häiriön aikana toteutettujen toimien tehokkuudesta, mukaan lukien häiriöstä saadut kokemukset.