

Třídící znak						
2	0	2	1	8	3	2 0

ÚŘEDNÍ SDĚLENÍ ČESKÉ NÁRODNÍ BANKY

ze dne 8. ledna 2018

k hlášení bezpečnostních a provozních incidentů

Ustanovení § 221 odst. 1 zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, (dále jen „zákon“) stanoví, že osoba oprávněná poskytovat platební služby oznámí České národní bance závažný bezpečnostní nebo provozní incident v oblasti platebního styku bez zbytečného odkladu po jeho zjištění.

Česká národní banka k ustanovení § 221 odst. 1 zákona sděluje:

I.

Klasifikace incidentů jako závažných

1. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly jako závažné klasifikovat provozní nebo bezpečnostní incidenty, které splňují
 - a. alespoň jedno z kritérií na „vyšší úrovni dopadu“, nebo
 - b. alespoň tři z kritérií na „nižší úrovni dopadu“podle vymezení v části I bodu 4 a na základě posouzení podle tohoto úředního sdělení.

2. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly posoudit provozní nebo bezpečnostní incident na základě následujících kritérií a souvisejících ukazatelů:

i. Dotčené transakce

Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly určit celkovou hodnotu dotčených transakcí i počet zasažených plateb vyjádřený jako procentuální podíl běžné úrovně platebních transakcí prováděných jimi v rámci poskytování dotčených platebních služeb.

ii. Dotčení uživatelé platebních služeb

Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly určit počet svých dotčených uživatelů platebních služeb, a to v absolutním vyjádření i jako procentuální podíl z celkového počtu svých uživatelů platebních služeb.

iii. Délka výpadku služby

Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly určit dobu, po kterou služba bude uživateli platební služby pravděpodobně nedostupná nebo kdy platební příkaz ve smyslu § 2 odst. 3 písm. c) zákona nebude osoba oprávněná poskytovat platební služby moci provést.

- iv. *Ekonomický dopad*
- Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly uceleně určit peněžní náklady související s incidentem a zohlednit jejich absolutní výši a případně relativní význam těchto nákladů v poměru k výši svého kapitálu tier 1.
- v. *Vysoká úroveň interní eskalace*
- Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly určit, zda tento incident byl nebo pravděpodobně bude nahlášen jejich vedoucí osobě.
- vi. *Ostatní potenciálně dotčené osoby oprávněné poskytovat platební služby nebo příslušné infrastruktury*
- Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly určit systémové důsledky, které incident pravděpodobně bude mít, tj. jeho potenciální přelévání mimo původně dotčenou osobu oprávněnou poskytovat platební služby mezi další osoby oprávněné poskytovat platební služby, infrastruktury finančního trhu a/nebo schémata platebních karet¹.
- vii. *Reputační dopad*
- Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly určit, jak incident může ohrozit důvěru uživatelů v osobu oprávněnou poskytovat platební služby a obecněji v související službu nebo trh jako celek.
3. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly vypočítávat hodnotu ukazatelů pomocí následující metodiky:
- i. *Dotčené transakce*
- Osoby oprávněné poskytovat platební služby by obecně měly jako „dotčené transakce“ chápat veškeré vnitrostátní a přeshraniční transakce, které incidentem byly nebo pravděpodobně budou přímo nebo nepřímo dotčeny, a zejména pak transakce, které nebylo možné iniciovat nebo zpracovat, transakce, u kterých došlo k pozměnění obsahu platební zprávy, a transakce, k nimž byl příkaz zadán podvodně (bez ohledu na to, zda finanční prostředky byly či nebyly získány zpět).
- Dále by osoby oprávněné poskytovat platební služby měly za běžnou úroveň platebních transakcí považovat denní průměr vnitrostátních a přeshraničních platebních transakcí provedených v rámci jednotlivých platebních služeb za předchozí rok, které byly incidentem dotčeny. Jestliže osoby oprávněné poskytovat platební služby tento údaj nepovažují za vypovídající (např. kvůli sezónnosti), měly by místo toho použít jiný, více vypovídající údaj a sdělit České národní bance příslušné odůvodnění tohoto přístupu v odpovídajícím poli formuláře.

¹ Čl. 2 odst. 16 nařízení EP a Rady (EU) 2015/751 o mezibankovních poplatcích za karetní platební transakce

ii. Dotčení uživatelé platebních služeb

Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly jako „dotčené uživatele platebních služeb“ chápat všechny klienty (vnitrostátní nebo zahraniční, spotřebitele nebo podnikatele), kteří mají s dotčenou osobou oprávněnou poskytovat platební služby smlouvu, na jejímž základě mají přístup k dotčené platební službě, a kteří pocítli nebo pravděpodobně pocítí důsledky incidentu. Při určování počtu uživatelů platebních služeb, kteří by bývali mohli platební službu využívat během trvání incidentu, by osoby oprávněné poskytovat platební služby měly použít odhady vycházející z dřívější aktivity.

V případě skupin by měla každá osoba oprávněná poskytovat platební služby vzít v úvahu pouze svoje vlastní uživatele platebních služeb. V případě osoby oprávněné poskytovat platební služby nabízející provozní služby jiným by měla dotyčná osoba oprávněná poskytovat platební služby vzít v úvahu pouze svoje případné vlastní uživatele platebních služeb, přičemž osoby oprávněné poskytovat platební služby, kteří jsou příjemci těchto provozních služeb, by měly posoudit incident ve vztahu ke svým vlastním uživatelům platebních služeb.

Dále by osoby oprávněné poskytovat platební služby měly jako celkový počet uživatelů platebních služeb použít souhrnný počet vnitrostátních a přeshraničních uživatelů platebních služeb, kteří jsou k nim smluvně vázáni v okamžiku incidentu (popřípadě nejaktuálnější dostupný údaj) a mají přístup k dotčené platební službě bez ohledu na jejich velikost nebo na to, zda jsou považováni za aktivní nebo pasivní uživatele platebních služeb.

iii. Délka výpadku služby

Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly zohlednit dobu, po kterou trvá nebo pravděpodobně bude trvat výpadek jakékoliv úlohy, procesu nebo kanálu vztahujícího se k poskytování platebních služeb, který tudíž znemožňuje i) iniciování a/nebo provedení platební služby a/nebo ii) přístup k platebnímu účtu. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly měřit délku výpadku služby od okamžiku, kdy výpadek začne, a měly by zohlednit časové úseky, kdy mají otevřeno pro obchody potřebné pro provedení platebních služeb, a v případě potřeby i dobu, kdy mají zavřeno a kdy provádí údržbu. Nemohou-li osoby oprávněné poskytovat platební služby určit, kdy výpadek služby začal, měly by ve výjimečných případech měřit délku výpadku služby od okamžiku, kdy byl výpadek zjištěn.

iv. Ekonomický dopad

Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly zohlednit náklady přímo související s incidentem i náklady, které se k incidentu vztahují nepřímo. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly mimo jiné vzít v úvahu odcizené peněžní prostředky nebo aktiva, reprodukční náklady hardwaru nebo softwaru, další náklady na forenzní analýzy nebo zvládnutí incidentu, poplatky v důsledku nedodržení smluvních povinností, sankce, externí závazky a ušlé výnosy. Pokud jde o nepřímé náklady, osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly zohlednit pouze ty, které jsou již známy nebo které velmi pravděpodobně vzniknou.

v. *Vysoká úroveň interní eskalace*

Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly zvážit, zda v důsledku dopadu na služby související s platbami byl nebo pravděpodobně bude o incidentu informován ředitel úseku informačních technologií (nebo osoba zastávající podobnou funkci), a to mimo pravidelný postup podávání oznámení a průběžně po dobu trvání incidentu. Dále by osoby oprávněné poskytovat platební služby měly zohlednit, zda v důsledku dopadu incidentu na služby související s platbami byl nebo pravděpodobně bude zahájen krizový režim.

vi. *Ostatní potenciálně dotčené osoby oprávněné poskytovat platební služby nebo příslušné infrastruktury*

Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly posoudit dopad incidentu na infrastruktury finančního trhu, schémata platebních karet je podporující a další osoby oprávněné poskytovat platební služby. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by zejména měly posoudit, zda se incident projevil nebo pravděpodobně projeví u jiných osob oprávněných poskytovat platební služby, zda ovlivnil nebo pravděpodobně ovlivní hladké fungování infrastruktur finančního trhu a zda ohrozil nebo pravděpodobně ohrozí řádný provoz finančního systému jako celku. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly zohlednit různé dimenze, například to, zda jsou dotčená komponenta či software proprietární nebo obecně dostupné, zda je ohrožená síť interní nebo externí a zda osoba oprávněná poskytovat platební služby přestala nebo pravděpodobně přestane plnit svoje povinnosti v infrastrukturách finančního trhu, jichž je členem.

vii. *Reputační dopad*

Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly zvážit úroveň viditelnosti, které podle jejich nejlepšího vědomí incident na trhu dosáhl nebo pravděpodobně dosáhne. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by jako dobrý ukazatel možného reputačního dopadu měly vzít v úvahu zejména pravděpodobnost toho, že incident bude mít negativní společenský dopad. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly zohlednit, zda i) se incident dotkl viditelného procesu, a tudíž se mu pravděpodobně dostane nebo již dostalo mediálního pokrytí (jsou uvažována nejen tradiční média jako noviny, ale také blogy, sociální sítě atd.), ii) došlo nebo pravděpodobně dojde k nesplnění regulačních povinností, iii) došlo nebo pravděpodobně dojde k porušení mezinárodních sankcí nebo iv) ke stejnému druhu incidentu došlo již dříve.

4. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly incident posoudit tak, že u každého jednotlivého kritéria určí, zda před vyřešením incidentu bylo nebo pravděpodobně bude dosaženo příslušných prahových hodnot uvedených v tabulce 1.

Tabulka 1: Prahové hodnoty

Kritéria	Nižší úroveň dopadu	Vyšší úroveň dopadu
Dotčené transakce	> 10 % běžné úrovně transakcí dotčené osoby oprávněné poskytovat platební služby (z hlediska počtu transakcí) a > 100 000 eur	> 25 % běžné úrovně transakcí dotčené osoby oprávněné poskytovat platební služby (z hlediska počtu transakcí) nebo > 5 milionů eur
Dotčení uživatelé platebních služeb	> 5 000 a > 10 % uživatelů platebních služeb dotčené osoby oprávněné poskytovat platební služby	> 50 000 nebo > 25 % uživatelů platebních služeb dotčené osoby oprávněné poskytovat platební služby
Délka výpadku služby	> 2 hodiny	nepoužije se
Ekonomický dopad	nepoužije se	> max. (0,1 % kapitálu tier 1*, 200 000 eur) nebo > 5 milionů eur
Vysoká úroveň interní eskalace	Ano	Ano a pravděpodobně dojde k vyhlášení krizového (nebo podobného) režimu
Ostatní potenciálně dotčené osoby oprávněné poskytovat platební služby nebo příslušné infrastruktury	Ano	nepoužije se
Reputační dopad	Ano	nepoužije se

* Kapitál tier 1 podle vymezení v článku 25 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 575/2013 ze dne 26. června 2013 o obezřetnostních požadavcích na úvěrové instituce a investiční podniky a o změně nařízení (EU) č. 648/2012.

5. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly používat odhady, jestliže nemají skutečné údaje, o které by se mohlo opřít jejich posouzení, zda před vyřešením

incidentu je nebo pravděpodobně bude dosažena daná prahová hodnota (například ve fázi počátečního šetření).

6. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly toto posouzení během trvání incidentu provádět průběžně s cílem zjistit případnou možnou změnu stavu směrem nahoru (z nevýznamného na významný) nebo směrem dolů (z významného na nevýznamný).

II.

Způsob oznamování bezpečnostních a provozních incidentů

1. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly shromáždit všechny příslušné informace, vypracovat oznámení o incidentu s použitím formuláře a oznámení předložit České národní bance. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly formulář vyplnit podle instrukcí uvedených v části VI. tohoto úředního sdělení označeného jako „Pokyny k vyplňování oznámení“.
2. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly prostřednictvím stejného formuláře informovat Českou národní banku během doby trvání incidentu (tj. pro účely úvodního, průběžného a závěrečného oznámení popsaného v odstavcích II.7 až II.21). Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly formulář vyplňovat postupně s vynaložením maximálního úsilí na základě průběžných výsledků svého interního vyšetřování.
3. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly České národní bance rovněž předložit kopii případných informací pro uživatele podle § 221 odst. 2 zákona, a to jakmile tyto informace jsou k dispozici.
4. Případné další relevantní informace by osoby oprávněné poskytovat platební služby měly České národní bance poskytnout formou přílohy doplňující dokumentace ke standardizovanému formuláři (příloh může být více).
5. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly odpovědět na případné žádosti České národní banky o doplnění nebo objasnění podaných informací.
6. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly vždy zachovávat důvěrnost a integritu informací, které si vyměňují s Českou národní bankou, a rovněž České národní bance řádně prokázat svoji totožnost.
7. Česká i anglická verze formuláře v elektronické formě jsou dostupné na internetových stránkách České národní banky v části Platební styk / Předpisy k platebnímu styku / Úřední sdělení (http://www.cnb.cz/cs/platebni_styk/pravni_predpisy/).

Úvodní oznámení

8. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly České národní bance zaslat úvodní oznámení do 4 hodin od okamžiku, kdy je významný provozní nebo bezpečnostní incident poprvé zjištěn, nebo v případě, že internetové rozhraní České národní banky pro sběr informačních povinností a výkazů není v té době dostupné nebo funkční, jakmile se stane dostupné nebo funkční.

9. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly úvodní oznámení předložit České národní bance také v okamžiku, kdy se z dříve nevýznamného incidentu stane incident významný. V tomto konkrétním případě by osoby oprávněné poskytovat platební služby měly úvodní oznámení zaslat České národní bance ihned po zjištění změny stavu nebo v případě, že je známo, že internetové rozhraní České národní banky pro sběr informačních povinností a výkazů není v té době dostupné nebo funkční, jakmile se stane dostupné nebo funkční.
10. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly ve svých úvodních oznámeních uvést základní informace ze záhlaví (tj. oddíl A) formuláře, a to včetně základní charakteristiky incidentu a důsledků předpokládaných na základě informací, které jsou k dispozici ihned po zjištění nebo změně klasifikace incidentu. V případě, že skutečné údaje nejsou k dispozici, měly by osoby oprávněné poskytovat platební služby použít odhady. V úvodním oznámení by osoby oprávněné poskytovat platební služby měly rovněž uvést termín následné aktualizace informací, k níž by mělo dojít co nejdříve, nejpozději však do 3 pracovních dnů.

Průběžné oznámení

11. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly průběžné oznámení předkládat vždy, když se domnívají, že je relevantní doplnit nejnovější informace, nejpozději však do data následné aktualizace uvedeného v předchozím oznámení (buď v úvodním oznámení, nebo v předchozím průběžném oznámení).
12. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly České národní bance předložit první průběžné oznámení s podrobnějším popisem incidentu a jeho důsledků (oddíl B formuláře). Kromě toho by osoby oprávněné poskytovat platební služby měly vypracovat další průběžná oznámení aktualizující informace uvedené v oddílech A a B formuláře přinejmenším v případech, kdy od předchozího oznámení zjistí nové relevantní informace nebo významné změny (např. zda došlo k eskalaci nebo ke zmírnění incidentu, nově zjištěné příčiny nebo opatření přijatá k vyřešení problému). Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly průběžné oznámení vypracovat rovněž kdykoliv na žádost České národní banky.
13. Jestliže nejsou k dispozici skutečné údaje, měly by osoby oprávněné poskytovat platební služby použít odhady.
14. Dále by osoby oprávněné poskytovat platební služby měly v každém oznámení uvést termín následné aktualizace informací, k níž by mělo dojít co nejdříve a v každém případě nejpozději do 3 pracovních dnů. Jestliže osoba oprávněná poskytovat platební služby nemůže dodržet předpokládaný termín následné aktualizace, měla by kontaktovat Českou národní banku a vysvětlit důvody zpoždění, navrhnout novou reálnou lhůtu pro předložení informací (ne delší než 3 pracovní dny) a zaslat nové průběžné oznámení aktualizující výhradně informace o předpokládaném termínu následné aktualizace.
15. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly zaslat poslední průběžné oznámení poté, kdy došlo k obnovení běžné činnosti a k návratu činnosti do normálního stavu, a Českou národní banku v něm o této skutečnosti informovat. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by za návrat obchodní činnosti do normálního stavu měly považovat situaci, kdy se činnost/provoz navrátily na stejnou úroveň služeb/podmínek, která je stanovena osobou oprávněnou poskytovat platební služby nebo vymezena externě

dohodou o úrovni služeb (SLA) z hlediska doby zpracování, kapacity, bezpečnostních požadavků atd., a kdy již nejsou zavedena nouzová opatření.

16. Jestliže dojde k návratu obchodní činnosti do normálního stavu do 4 hodin od zjištění incidentu, osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly usilovat o předložení úvodního i posledního průběžného oznámení zároveň (tj. vyplnit oddíly A a B formuláře) během uvedené čtyřhodinové lhůty.

Závěrečné oznámení

17. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly závěrečné oznámení zaslat po provedení analýzy příčin (bez ohledu na to, zda již byla přijata opatření ke zmírnění rizik nebo zda již byla zjištěna konečná příčina), kdy jsou již k dispozici skutečné údaje nahrazující případné odhady.
18. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly závěrečné oznámení předat České národní bance nejpozději do 2 týdnů od návratu obchodní činnosti do normálního stavu. Jestliže osoby oprávněné poskytovat platební služby potřebují prodloužení této lhůty (např. v případě, že ještě nejsou k dispozici skutečné údaje o dopadu), měly by Českou národní banku kontaktovat před uplynutím této lhůty a sdělit jí odpovídající zdůvodnění zpoždění i nové předpokládané datum předložení závěrečného oznámení.
19. Jsou-li osoby oprávněné poskytovat platební služby schopny poskytnout veškeré informace vyžadované v závěrečném oznámení (tj. v oddílu C formuláře) během uvedené čtyřhodinové lhůty po zjištění incidentu, měly by usilovat o předložení informací vztahujících se k úvodnímu, poslednímu průběžnému a závěrečnému oznámení již v úvodním oznámení.
20. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly usilovat o uvedení úplných informací v závěrečných oznámeních, tj. i) skutečných údajů o dopadu namísto odhadů (včetně případných dalších potřebných aktualizací v oddílech A a B formuláře) a ii) oddílu C formuláře, který obsahuje příčinu, pokud je již známa, a shrnutí opatření přijatých nebo plánovaných za účelem odstranění problému a zabránění jeho dalšímu opakování v budoucnu.
21. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly závěrečné oznámení zaslat rovněž v okamžiku, kdy v důsledku průběžného posuzování incidentu zjistí, že již oznámený incident nesplňuje kritéria pro to, aby byl považován za závažný, a předpokládá se, že je před vyřešením incidentu již splňovat nebude. V tomto případě by osoby oprávněné poskytovat platební služby měly závěrečné oznámení poslat ihned, jakmile je tato skutečnost zjištěna a v každém případě do předpokládaného data stanoveného pro následné oznámení. V této konkrétní situaci by osoby oprávněné poskytovat platební služby místo vyplnění oddílu C formuláře měly zaškrtnout pole „změna klasifikace incidentu na nezávažný“ a vysvětlit důvody pro snížení hodnocení významnosti incidentu.

III.

Přenesené a konsolidované oznamování

Oznamovací povinnosti není možné přenést na třetí osobu (přenesené oznamování). Konsolidované oznamování není možné.

IV.

Operační a bezpečnostní zásady

Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly zajistit, aby jejich obecné operační a bezpečnostní zásady jasně definovaly veškeré povinnosti související s oznamováním incidentů podle zákona i procesy zavedené s cílem splnit požadavky stanovené v tomto úředním sdělení.

V.

Přepočítání na měnu euro

Osoba oprávněná poskytovat platební služby přepočítává údaje vyjádřené v měnách jiných než měně euro na údaje vyjádřené v měně euro referenčním směnným kurzem vyhlášeným Evropskou centrální bankou² pro den, kdy byl významný provozní nebo bezpečnostní incident poprvé zjištěn.

VI.

Pokyny k vyplňování oznámení

INSTRUKCE PRO VYPLNĚNÍ FORMULÁŘE

Osoby oprávněné poskytovat platební služby vyplňují příslušný oddíl formuláře v závislosti na fázi oznamování, ve které se nacházejí: oddíl A pro úvodní oznámení, oddíl B pro průběžné oznámení a oddíl C pro závěrečné oznámení. Není-li výslovně stanoveno jinak, všechna pole jsou povinná.

Záhlaví

Úvodní oznámení: jedná se o první oznámení, které osoba oprávněná poskytovat platební služby předkládá České národní bance.

Průběžné oznámení: jedná se o aktualizaci předchozího (úvodního nebo průběžného) oznámení vztahující se k témuž incidentu.

Poslední průběžné oznámení: informuje Českou národní banku o tom, že došlo k obnovení běžné činnosti a k návratu obchodní činnosti do normálního stavu, takže již nebudou předkládána žádná další průběžná oznámení.

Závěrečné oznámení: jedná se o poslední oznámení, které osoba oprávněná poskytovat platební služby v souvislosti s incidentem zašle, neboť i) již byla provedena analýza příčin a odhady byly nahrazeny skutečnými údaji nebo ii) incident již není považován za závažný.

Změna klasifikace incidentu na nezávažný: incident již nespĺňuje kritéria pro to, aby byl považován za závažný, a nepředpokládá se, že je před vyřešením bude splňovat. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly vysvětlit důvody pro toto snížení hodnocení závažnosti.

Datum a čas předložení oznámení: přesné datum a čas předložení oznámení České národní

²

https://www.ecb.europa.eu/stats/policy_and_exchange_rates/euro_reference_exchange_rates/html/index.en.html

bance.

Přidělené identifikační číslo incidentu (u průběžných a závěrečných zpráv): referenční číslo přidělené Českou národní bankou na základě úvodního oznámení, které případně jednoznačně identifikuje incident (pokud Česká národní banka takové referenční přidělí).

A – Úvodní oznámení

A 1 – Obecné údaje

Druh oznámení:

Individuální: oznámení se vztahuje k jediné osobě oprávněné poskytovat platební služby.

Konsolidované: vzhledem k nemožnosti konsolidovaného oznámení nepřichází vyplnění v úvahu.

Dotčená osoba oprávněná poskytovat platební služby: označuje osobu oprávněnou poskytovat platební služby, u níž k incidentu došlo.

Jméno osoby oprávněné poskytovat platební služby: celé jméno osoby oprávněné poskytovat platební služby, jíž se oznámení týká, tak, jak je toto jméno uvedeno v příslušném úředním [národním registru poskytovatelů platebních služeb](#)³.

Případné jedinečné identifikační číslo osoby oprávněné poskytovat platební služby: neuvádí se.

Číslo povolení osoby oprávněné poskytovat platební služby: uvede se Identifikační číslo osoby (IČO).

Vedoucí skupiny: v případě skupin podniků podle vymezení v § 2 odst. 2 písm. j) zákona, uveďte jméno řídicího závodu.

Domovská země: členský stát, ve kterém se nachází sídlo osoby oprávněné poskytovat platební služby, nebo v případě, že podle vnitrostátního práva nemá žádné sídlo, pak členský stát, ve kterém se nachází její ústředí.

Země dotčené incidentem: jedna země nebo více zemí, ve kterých se projevil dopad incidentu (např. je dotčeno několik poboček osoby oprávněné poskytovat platební služby nacházejících se v různých zemích. Nemusí se jednat o domovský členský stát.

Primární kontaktní osoba: jméno a příjmení osoby odpovědné za oznámení incidentu.

E-mail: e-mailová adresa, na kterou lze v případě potřeby zasílat žádosti o bližší vysvětlení. Může se jednat o osobní nebo firemní e-mail.

Telefon: telefonní číslo, na které lze zavolat s případnými žádostmi o bližší vysvětlení. Může se jednat o osobní nebo firemní telefonní číslo.

Zastupující kontaktní osoba: jméno a příjmení zastupující osoby, kterou může Česká národní banka kontaktovat s dotazy týkajícími se incidentu, pokud není primární kontaktní osoba k zastížení.

E-mail: e-mailová adresa zastupující kontaktní osoby, na kterou lze v případě potřeby zasílat žádosti o bližší vysvětlení. Může se jednat o osobní nebo firemní e-mailovou adresu.

Telefon: telefonní číslo zastupující kontaktní osoby, na které lze zavolat s případnými žádostmi o bližší vysvětlení. Může se jednat o osobní nebo firemní telefonní číslo.

Oznamující subjekt: vzhledem k nemožnosti přeneseného či konsolidovaného oznamování nepřichází vyplnění tohoto oddílu v úvahu.

³ Seznamy regulovaných a registrovaných subjektů finančního trhu

A 2 – Zjištění incidentu a prvotní klasifikace

Datum a čas zjištění incidentu: datum a čas, kdy byl incident poprvé identifikován.

Kdo incident zjistil: uveďte, zda incident zjistil uživatel platební služby, někdo v rámci osoby oprávněné poskytovat platební služby (např. funkce interního auditu) nebo externí strana (např. externí poskytovatel služeb). Pokud se nejedná o žádnou z uvedených možností, vysvětlete v příslušném poli.

Stručný a obecný popis incidentu: stručně vysvětlete nejdůležitější problémy související s incidentem, včetně možných příčin, bezprostředních dopadů atd.

Předpokládaný termín následné aktualizace: uveďte předpokládané datum a čas předložení následné aktualizace (průběžného nebo závěrečného oznámení).

B – Průběžné oznámení**B 1 – Obecné údaje**

Podrobnější popis incidentu: popište hlavní rysy incidentu a uveďte přitom přinejmenším body zmíněné v dotazníku (s jakým konkrétním problémem se osoba oprávněná poskytovat platební služby potýká, jak problém začal a jak se vyvíjel, možná souvislost s předchozím incidentem, důsledky, zejména pro uživatele platebních služeb atd.).

Datum a čas vzniku incidentu: datum a čas, kdy incident začal, je-li to známo.

Stav incidentu:

Diagnostika: právě byla stanovena charakteristika incidentu.

Oprava: probíhá rekonfigurace napadených položek.

Obnova: u položek, u kterých došlo k selhání, probíhá navrácení do jejich posledního obnovitelného stavu.

Opětovné zahájení provozu: služba související s platbami je opět poskytována.

Datum a čas, kdy u incidentu došlo nebo podle očekávání dojde k návratu do původního stavu: uveďte datum a čas, kdy incident byl nebo podle očekávání bude pod kontrolou, a kdy došlo nebo podle očekávání dojde k návratu obchodní činnosti do normálního stavu.

B 2 – Klasifikace incidentu/informace o incidentu

Celkový dopad: uveďte, které dimenze byly incidentem dotčeny. Je možné zaškrtnout více políček.

Integrita: zabezpečení správnosti a úplnosti aktiv (včetně dat).

Dostupnost: služby související s platbami jsou přístupné uživatelům platebních služeb a uživatelé platebních služeb je mohou používat.

Důvěrnost: informace se nezpřístupňují ani nesdělují neoprávněným osobám, subjektům nebo pro nedovolené účely.

Autenticita: zdroj je tím, čím tvrdí, že je.

Kontinuita: procesy, úlohy a aktiva organizace potřebné za účelem poskytování služeb souvisejících s platbami jsou plně přístupné a jsou provozovány na přijatelných, předem stanovených úrovních.

Dotčené transakce: Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly uvést, které prahové hodnoty byly nebo pravděpodobně budou incidentem dosaženy, a související údaje: počet dotčených transakcí, procentuální podíl dotčených transakcí z počtu platebních transakcí prováděných prostřednictvím stejných platebních služeb, které byly incidentem dotčeny, a celková hodnota transakcí. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly uvést konkrétní hodnoty těchto proměnných, přičemž se může jednat o skutečné údaje nebo o odhady. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by obecně měly jako „dotčené transakce“ chápat veškeré vnitrostátní a přeshraniční transakce, které incidentem byly nebo

pravděpodobně budou přímo nebo nepřímo dotčeny, a zejména pak transakce, které nebylo možné iniciovat nebo zpracovat, transakce, u kterých došlo k pozměnění obsahu platební zprávy, a transakce, k nimž byl příkaz zadán podvodně (bez ohledu na to, zda finanční prostředky byly či nebyly získány zpět). Dále by osoby oprávněné poskytovat platební služby měly za běžnou úroveň platebních transakcí považovat denní průměr vnitrostátních a přeshraničních platebních transakcí provedených v rámci jednotlivých platebních služeb za předchozí rok, které byly incidentem dotčeny. Jestliže osoby oprávněné poskytovat platební služby tento údaj nepovažují za vypovídající (např. kvůli sezónnosti), měly by místo toho použít jiný, více vypovídající údaj a sdělit České národní bance příslušné odůvodnění tohoto přístupu v poli „Poznámky“.

Dotčení uživatelé platebních služeb: Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly uvést, které prahové hodnoty byly nebo pravděpodobně budou incidentem dosaženy, a související údaje: celkový počet uživatelů platebních služeb, kteří byli dotčeni, a procentuální podíl dotčených uživatelů platebních služeb z celkového počtu uživatelů platebních služeb. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly uvést konkrétní hodnoty těchto proměnných, přičemž se může jednat o skutečné údaje nebo o odhady. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly jako „dotčené uživatele platebních služeb“ chápat všechny klienty (vnitrostátní nebo zahraniční, spotřebitele nebo podnikatele), kteří mají s dotčenou osobou oprávněnou poskytovat platební služby smlouvu, na jejímž základě mají přístup k dotčené platební službě, a kteří pocítili nebo pravděpodobně pocítí důsledky incidentu. Při určování počtu uživatelů platebních služeb, kteří mohli platební službu využívat během trvání incidentu, by osoby oprávněné poskytovat platební služby měly použít odhady vycházející z dřívější aktivity. V případě skupin by měla každá osoba oprávněná poskytovat platební služby brát v úvahu pouze svoje vlastní uživatele platebních služeb. V případě osoby oprávněné poskytovat platební služby nabízející provozní služby jiným by měla dotyčná osoba oprávněná poskytovat platební služby brát v úvahu pouze svoje případné vlastní uživatele platebních služeb, přičemž osoby oprávněné poskytovat platební služby, které jsou příjemci těchto provozních služeb, by měly rovněž posoudit incident ve vztahu ke svým vlastním uživatelům platebních služeb. Dále by osoby oprávněné poskytovat platební služby měly jako celkový počet uživatelů platebních služeb použít souhrnný počet vnitrostátních a přeshraničních uživatelů platebních služeb, kteří jsou s nimi smluvně svázáni v okamžiku incidentu (popřípadě nejaktuálnější dostupný údaj) a kteří mají přístup k dotčené platební službě bez ohledu na jejich velikost nebo na to, zda jsou považováni za aktivní nebo pasivní uživatele platebních služeb.

Délka výpadku služby: Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly uvést, zda při incidentu je nebo pravděpodobně bude dosaženo prahové hodnoty, a související údaj: celkovou délku výpadku služby. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly uvést konkrétní hodnoty této proměnné, přičemž se může jednat o skutečné údaje nebo o odhady. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly zohlednit dobu, po kterou trvá nebo pravděpodobně bude trvat výpadek jakékoliv úlohy, procesu nebo kanálu vztahujícího se k poskytování platebních služeb, který tudíž znemožňuje i) iniciování a/nebo provedení platební služby a/nebo ii) přístup k platebnímu účtu. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly měřit délku výpadku služby od okamžiku, kdy výpadek začne, a měly by zohlednit časové úseky, kdy mají otevřeno pro obchody potřebné pro provedení platebních služeb, a v případě potřeby i dobu, kdy mají zavřeno a kdy provádějí údržbu. Nemohou-li osoby oprávněné poskytovat platební služby určit, kdy výpadek služby začal, měly by ve výjimečných případech měřit délku výpadku služby od okamžiku, kdy byl výpadek zjištěn.

Ekonomický dopad: Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly uvést, zda při incidentu je, nebo pravděpodobně bude, dosaženo prahové hodnoty, a související údaje: přímé náklady a nepřímé náklady. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly uvést konkrétní hodnoty těchto proměnných, přičemž se může jednat o skutečné údaje nebo o odhady. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly zohlednit náklady přímo související s incidentem i náklady, které se k incidentu vztahují nepřímo. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly mimo jiné vzít v úvahu odcizené peněžní prostředky nebo aktiva, reprodukční náklady hardwaru nebo softwaru, další náklady na forenzní analýzy nebo zvládnutí incidentu, poplatky v důsledku nedodržení smluvních povinností, sankce, externí závazky a ušlé výnosy. Pokud jde o nepřímé náklady, osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly zohlednit pouze ty, které jsou již známy nebo které velmi pravděpodobně vzniknou.

Přímé náklady: výše přímých nákladů spojených s incidentem v peněžním vyjádření (v eurech), včetně finančních prostředků potřebných k nápravě incidentu (např. odcizené finanční prostředky nebo aktiva, reprodukční náklady hardwaru a softwaru, poplatky v důsledku nedodržení smluvních povinností).

Nepřímé náklady: výše nepřímých nákladů spojených s incidentem v peněžním vyjádření (v eurech), např. náhrada škody / náklady na kompenzaci zákazníků, ušlé výnosy v důsledku promarněných obchodních příležitostí, potenciální právní náklady.

Vysoká úroveň interní eskalace: Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly zvážit, zda v důsledku dopadu na služby související s platbami byl nebo pravděpodobně bude o incidentu informován ředitel úseku informačních technologií (nebo osoba zastávající podobnou funkci), a to mimo pravidelný postup podávání oznámení a průběžně po dobu trvání incidentu. V případě přeneseného oznamování by k eskalaci došlo v rámci třetí strany. Dále by osoby oprávněné poskytovat platební služby měly zohlednit, zda v důsledku dopadu incidentu na služby související s platbami byl nebo pravděpodobně bude zahájen krizový režim.

Další potenciálně dotčené osoby oprávněné poskytovat platební služby nebo příslušné infrastruktury: osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly posoudit dopad incidentu na infrastruktury finančního trhu, schémata platebních karet je podporující, a další osoby oprávněné poskytovat platební služby. Osoby oprávněné poskytovat platební služby, by zejména měly posoudit, zda se incident projevil nebo pravděpodobně projeví u jiných osob oprávněných poskytovat platební služby, zda ovlivnil nebo pravděpodobně ovlivní hladké fungování infrastruktur finančního trhu a zda ohrozil nebo pravděpodobně ohrozí spolehlivost finančního systému jako celku. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly zohlednit různé dimenze, například to, zda jsou dotčená komponenta či software proprietární nebo obecně dostupné, zda je ohrožená síť interní nebo externí a zda osoba oprávněná poskytovat platební služby přestal nebo pravděpodobně přestane plnit svoje povinnosti v infrastrukturách finančního trhu, jichž je členem.

Reputační dopad: Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly zvážit úroveň viditelnosti, které podle jejich nejlepšího vědomí incident na trhu dosáhl nebo pravděpodobně dosáhne. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by jako dobrý ukazatel možného reputačního dopadu měly vzít v úvahu zejména pravděpodobnost toho, že incident bude mít negativní společenský dopad. Osoby oprávněné poskytovat platební služby by měly zohlednit, zda i) se incident dotkl viditelného procesu, a tudíž se mu pravděpodobně dostane nebo již dostalo mediálního zájmu (jsou uvažována nejen tradiční média jako noviny, ale také blogy, sociální sítě atd.), ii) došlo nebo pravděpodobně dojde k nesplnění regulačních povinností, (iii) došlo nebo pravděpodobně dojde k porušení mezinárodních sankcí nebo

iv) ke stejnému druhu incidentu došlo již dříve.

B 3 – Popis incidentu

Druh incidentu: uveďte, zda se podle vašeho nejlepšího vědomí jedná o provozní nebo bezpečnostní incident.

Provozní: incident vyplývající z nevhodných procesů, osob a systémů či procesů, osob a systémů, u kterých došlo k selhání, nebo událostí vyšší moci, které ovlivňují integritu, dostupnost, důvěrnost, autenticitu a/nebo kontinuitu služeb souvisejících s platbami.

Bezpečnostní: neoprávněný přístup, používání, prozrazení, narušení, modifikace nebo zničení aktiv osoby oprávněné poskytovat platební služby, které ovlivňují integritu, dostupnost, důvěrnost, autenticitu a/nebo kontinuitu služeb souvisejících s platbami. Tato situace může mimo jiné nastat, když u osoby oprávněné poskytovat platební služby dojde ke kybernetickým útokům, nebo když se návrh nebo provádění bezpečnostních zásad či fyzická ostraha projeví jako nedostačující.

Příčina incidentu: uveďte příčinu incidentu nebo v případě, že dosud není známa, nejpravděpodobnější možnou příčinu. Je možné zaškrtnout více políček.

Probíhá šetření: příčina dosud nebyla stanovena.

Externí útok: zdroj příčiny pochází zvnějšku a úmyslně cílí na osobu oprávněnou poskytovat platební služby (např. útoky prostřednictvím malwaru).

Interní útok: zdroj příčiny pochází zevnitř a úmyslně cílí na osobu oprávněnou poskytovat platební služby (např. interní podvod).

Druh útoku:

Distribuované odepření služby / odepření služby (D/DoS): pokus znepřístupnit on-line službu tím, že dojde k jejímu zahlcení provozem z více zdrojů.

Nákaza interních systémů: škodlivá činnost, která napadá počítačové systémy ve snaze ukrást prostor na pevném disku nebo čas procesoru, získat přístup k soukromým informacím, poškodit data, rozeslat kontaktům nevyžádanou poštu atd.

Cílený průnik: kybernetická špionáž nebo krádež informací.

Jiné: jakýkoliv jiný druh útoku, k němuž u osoby oprávněné poskytovat platební služby mohlo přímo či prostřednictvím poskytovatele služeb dojít. Toto políčko by mělo být zaškrtnuto zejména, pokud došlo k útoku, který se zaměřil na proces autorizace a ověření. Podrobnosti se uvedou ve volném textovém poli.

Externí události: příčina souvisí s událostmi, které se obecně nacházejí mimo kontrolu dotyčné organizace (např. přírodní katastrofy, právní problémy, obchodní problémy a závislost na službách).

Lidská chyba: incident byl způsoben neúmyslnou chybou člověka, ať už v rámci postupu při provádění platby (např. nahrání chybného dávkového souboru platebního systému), nebo v souvislosti s ním (např. náhodné odpojení od elektrického proudu a pozastavení platební činnosti).

Selhání procesu: příčinou incidentu byl chybný návrh nebo provedení platebního procesu, kontrol procesu a/nebo podpůrných procesů (např. proces změny / migrace dat, testování, konfigurace, kapacita, monitorování).

Selhání systému: příčina incidentu souvisí s nevhodným návrhem, provedením, složkami, specifikacemi, integrací nebo složitostí systémů, které platební činnost podporují.

Jiné: žádná z výše uvedených možností není příčinou. Další podrobnosti se uvedou

ve volném textovém poli.

Dotkl se vás incident přímo nebo nepřímo prostřednictvím poskytovatele služeb?: incident se může zaměřit na osobu oprávněnou poskytovat platební služby přímo, nebo ho může ovlivnit nepřímo prostřednictvím třetí strany. V případě nepřímého dopadu uveďte jméno poskytovatelů služeb.

B 4 – Dopad incidentu

Případné dotčené **budovy (adresy)**: je-li dotčena fyzická budova, uveďte její adresu.

Dotčené obchodní kanály: uveďte kanál nebo kanály pro spojení s uživateli platebních služeb dotčené incidentem. Je možné zaškrtnout více políček.

Pobočky: provozovna (s výjimkou ústředí), která je součástí osoby oprávněné poskytovat platební služby, nemá právní subjektivitu a přímo vykonává některé nebo všechny transakce, které jsou součástí obchodní činnosti osoby oprávněné poskytovat platební služby. Všechna místa výkonu obchodní činnosti zřízená v tomtéž členském státě osobou oprávněnou poskytovat platební služby s ústředím v jiném členském státě by měla být považována za jedinou pobočku.

Elektronické bankovníctví: zadávání platebních příkazů či souvisejících pokynů popř. poskytování informací prostřednictvím internetu.

Telefonní bankovníctví: zadávání platebních příkazů či souvisejících pokynů, popř. poskytování informací prostřednictvím telefonu.

Mobilní bankovníctví: zadávání platebních příkazů či souvisejících pokynů popř. poskytování informací prostřednictvím zvláštní aplikace v chytrém telefonu nebo v podobném zařízení.

Bankomaty: elektromechanická zařízení, která umožňují uživatelům platebních služeb výběr hotovosti z jejich účtů a/nebo přístup k dalším službám.

Místo prodeje: fyzický prostor obchodníka, kde je iniciována platební transakce.

Jiné: dotčeným obchodním kanálem není žádná z výše uvedených možností. Další podrobnosti se uvedou ve volném textovém poli.

Dotčené platební služby: uveďte platební služby, které v důsledku incidentu řádně nefungují. Je možné zaškrtnout více políček.

Vložení hotovosti na platební účet předání hotovosti poskytovateli platebních služeb za účelem jejího připsání na platební účet.

Výběry hotovosti z platebního účtu poskytovatel platebních služeb obdrží od uživatele platebních služeb požadavek, aby poskytl hotovost a příslušnou částku odepsal z uživatelova platebního účtu.

Operace nutné k vedení platebního účtu: úkony, které je u platebního účtu potřeba provést za účelem jeho aktivace, zrušení a/nebo správy (např. zřízení, zablokování).

Akceptace platebních prostředků⁴: platební služba, kdy poskytovatel platebních služeb uzavřel s příjemcem smlouvu ohledně přijetí a zpracování platebních transakcí, jež vede k převodu peněžních prostředků příjemci.

Úhrady: platební služba spočívající v převodu peněžních prostředků z platebního účtu plátce na platební účet příjemce na základě platebního příkazu, který dává plátce přímo svému poskytovateli.

Inkasa: platební služba spočívající v převodu peněžních prostředků z platebního účtu, k němuž dává platební příkaz příjemce na základě souhlasu, který plátce udělil

⁴ Čl. 4 odst. 44 a příloha I bod 5 nařízení EP a Rady (EU) 2015/751 o mezibankovních poplatcích za karetní platební transakce

příjemci, poskytovateli příjemce nebo svému poskytovateli.

Platby kartou: platební služba založená na infrastruktuře a obchodních pravidlech schémat platebních karet a používaná k provedení platební transakce pomocí karty nebo telekomunikačního, digitálního či informačně-technologického zařízení nebo softwaru, je-li jejím výsledkem transakce uskutečněná debetní nebo kreditní kartou. Karetními platebními transakcemi nejsou transakce založené na jiných druzích platebních služeb.

Vydávání platebních prostředků: platební služba spočívající ve vydání platebního prostředku poskytovatelem platebních služeb plátcí.

Poukazování peněz: platební služba spočívající v převodu peněžních prostředků, při němž plátce ani příjemce nevyužívají platební účet u poskytovatele plátce

Služby nepřímého dání platebního příkazu: platební služba spočívající v dání platebního příkazu k převodu peněžních prostředků z platebního účtu jménem plátce poskytovatelem odlišným od poskytovatele, který pro plátce vede daný platební účet, je-li platební příkaz dán prostřednictvím internetu.

Služby informování o platebním účtu: platební služba spočívající ve sdělování informací o platebním účtu prostřednictvím internetu poskytovatelem odlišným od poskytovatele, který vede daný platební účet.

Jiné: dotčenou platební službou není žádná z výše uvedených možností. Další podrobnosti se uvedou ve volném textovém poli.

Dotčená funkční oblast: uveďte krok nebo kroky platebního procesu, které byly incidentem dotčeny. Je možné zaškrtnout více políček.

Ověření/autorizace: postupy, které poskytovateli platebních služeb umožňují ověřit totožnost uživatele platebních služeb nebo použití konkrétního platebního prostředku, včetně využití osobních bezpečnostních údajů uživatele a udělení souhlasu uživatele platebních služeb (nebo třetí strany jednající jeho jménem) k převedení prostředků nebo cenných papírů.

Komunikace: tok informací za účelem identifikace, ověření, oznamování a informování mezi poskytovatelem platebních služeb, který vede účet, a poskytovateli služby iniciování platby, poskytovateli služby informování o účtu, dalšími poskytovateli platebních služeb, plátcí a příjemci.

Zúčtování: proces přenosu, párování a v některých případech potvrzení příkazů k převodům před vypořádáním, včetně započtení příkazů a stanovení konečných pozic pro vypořádání.

Přímé vypořádání: dokončení transakce nebo zpracování, jehož cílem je splnění závazků účastníků převodem peněžních prostředků, jestliže tento úkon provádí sama dotčená osoba oprávněná poskytovat platební služby.

Nepřímé vypořádání: dokončení transakce nebo zpracování, jehož cílem je splnění závazků účastníků převodem peněžních prostředků, jestliže tento úkon provádí jiná osoba oprávněná poskytovat platební služby jménem dotčené osoby oprávněné poskytovat platební služby.

Jiné: dotčenou funkční oblastí není žádná z výše uvedených možností. Další podrobnosti se uvedou ve volném textovém poli.

Dotčené systémy a složky: uveďte, která část nebo části technologické infrastruktury osoby oprávněné poskytovat platební služby byly incidentem dotčeny. Je možné zaškrtnout více políček.

Aplikace/software: programy, operační systémy atd., které podporují poskytování platebních služeb poskytovatelem platebních služeb.

Databáze: datová struktura, která uchovává osobní a platební údaje potřebné k provádění platebních transakcí.

Hardware: fyzické technologické zařízení, na kterém běží procesy a/nebo které uchovává údaje potřebné k tomu, aby osoby oprávněné poskytovat platební služby mohly vykonávat svoji činnost související s platbami.

Sít'/infrastruktura: veřejné nebo soukromé telekomunikační sítě, které umožňují výměnu údajů a informací během platebního procesu (např. internet).

Jiné: dotčeným systémem a složkou není žádná z výše uvedených možností. Další podrobnosti se uvedou ve volném textovém poli.

Dotčení pracovníci: uveďte, zda incident ovlivnil pracovníky osoby oprávněné poskytovat platební služby, a pokud ano, uveďte ve volném textovém poli bližší informace.

B 5 – Zmírnění incidentu

Jaká opatření byla doposud přijata nebo jsou plánována s cílem dosáhnout obnovy po incidentu: uveďte podrobné informace o opatřeních, která byla přijata nebo jsou plánována s cílem incident dočasně řešit.

Došlo k aktivaci plánů zachování provozu a/nebo plánů obnovy činnosti po havárii: uveďte, zda ano či ne, a pokud ano, uveďte nejdůležitější informace o tom, co se stalo (tj. kdy došlo k jejich aktivaci a co bylo náplní těchto plánů).

Zrušila nebo oslabilo osoba oprávněná poskytovat platební služby v důsledku incidentu některé kontroly: uveďte, zda osoba oprávněná poskytovat platební služby musela zrušit některé kontroly (např. přestala používat princip čtyř očí) s cílem řešit incident, a pokud ano, pak uveďte bližší informace o souvisejících důvodech pro oslabení nebo zrušení kontrol.

C – Závěrečné oznámení

C 1 – Obecné údaje

Aktualizace informací z průběžného oznámení (shrnutí): uveďte další informace o opatřeních přijatých za účelem obnovy v případě incidentu a s cílem zabránit opakování incidentu, analýzu příčin, získané zkušenosti atd.

Datum a čas uzavření incidentu: uveďte datum a čas, kdy byl incident považován za uzavřený.

Jsou opět zavedeny původní kontroly: jestliže osoba oprávněná poskytovat platební služby musela kvůli incidentu zrušit nebo oslabit některé kontroly, uveďte, zda byly tyto kontroly opět zavedeny, a doplňte další informace ve volném textovém poli.

C 2 – Analýza příčin a následná opatření

Co bylo příčinou, je-li již příčina známa: vysvětlete, co je příčinou incidentu nebo v případě, že příčina ještě není známa, předběžné závěry vyplývající z analýzy příčin. Osoby oprávněné poskytovat platební služby mohou v případě potřeby přiložit soubor s podrobnými informacemi.

Hlavní nápravná opatření přijatá nebo plánovaná s cílem zabránit opakování incidentu v budoucnu, pokud jsou již tato opatření známa: popište hlavní opatření, která byla přijata nebo jsou plánována s cílem zabránit budoucímu opakování incidentu.

C 3 – Doplňující informace

Byly o incidentu informovány další osoby oprávněné poskytovat platební služby: uveďte přehled osob oprávněných poskytovat platební služby, které byly formálně či neformálně kontaktovány s cílem informovat je o incidentu, a uveďte bližší údaje o osobách oprávněných poskytovat platební služby, které byly informovány, o poskytnutých informacích a souvisejících důvodech pro poskytnutí těchto informací.

Byly proti poskytovateli platebních služeb učiněny nějaké právní kroky: uveďte, zda do doby vyplnění závěrečného oznámení byly proti poskytovateli platebních služeb v důsledku incidentu podniknuty nějaké právní kroky (např. podání žaloby u soudu nebo odebrání licence).

VII.**Technické náležitosti předávání oznámení České národní bance**

1. Osoba oprávněná poskytovat platební služby oznamuje bezpečnostní a provozní incidenty České národní bance prostřednictvím systému pro Sběr informačních povinností regulovaných subjektů (SIPReS).
2. Způsob hlášení oznámení prostřednictvím informačního systému Sběr informačních povinností regulovaných subjektů (SIPReS) je popsán v dokumentu [Postup pro podání oznámení závažného provozního nebo bezpečnostního incidentu \(pdf, 350 kB\)](#).

VIII.**Účinnost**

Podle tohoto úředního sdělení se postupuje ode dne 13. ledna 2018.

Člen bankovní rady
Ing. Vojtěch Benda v. r.

Sekce peněžní a platebního styku
Odpovědný zaměstnanec:
Mgr. Krůpa, tel. 22441 2705