**MNB azonosító kód: P64**

**Kitöltési előírások**

**Pénzforgalmi szolgáltatói tájékoztatás súlyosabb működési, biztonsági eseményről**

### **I. Általános előírások**

1. Az adatszolgáltatási kötelezettség szempontjából működési és biztonsági eseménynek minősül a pénzforgalmi szolgáltató által előre nem tervezett olyan egyedi esemény vagy egymáshoz kapcsolódó események olyan sorozata, amelynek a pénzforgalmi szolgáltatás és az annak megfelelő nyújtásához szükséges technikai támogató feladatok (a továbbiakban együtt: fizetéshez kapcsolódó szolgáltatás) integritására, rendelkezésre állására, titkosságára, hitelességére, illetve folyamatosságára negatív hatása van, vagy valószínűleg negatívan fog hatni, függetlenül annak eredetétől (külső/belső) és szándékosságától (szándékos/véletlenszerű). Az adatszolgáltatási kötelezettség kiterjed a pénzforgalmi szolgáltatók által harmadik felekhez kiszervezett feladatokat érintő súlyos eseményekre is. Az adatszolgáltatási kötelezettség kiterjed azokra a helyzetekre, eseményekre is, amelyek esetén a működési, biztonsági esemény a Európai Unión (a továbbiakban: EU) kívül (például az EU-n kívül létrehozott anyavállalatnál vagy leányvállalatnál) keletkezett, de közvetlenül (valamelyik fizetéshez kapcsolódó szolgáltatást az érintett EU-n kívüli pénzforgalmi szolgáltató nyújtja) vagy közvetve (az esemény folytán más módon sérül a pénzforgalmi szolgáltatónak a képessége arra, hogy pénzforgalmi tevékenységét ellássa) befolyásolja az EU-n belüli pénzforgalmi szolgáltató pénzforgalmi szolgáltatásait.
2. A működési, biztonsági események minősítése
	1. A pénzforgalmi szolgáltatónak az esemény minősítéséhez szükséges információk rendelkezésre állását követően indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb az esemény észlelését követő 24 órán belül minősítenie kell az eseményt. Ha az esemény besorolásához ennél hosszabb időre van szükség, a pénzforgalmi szolgáltatónak a kezdeti jelentésben jeleznie kell ezt a tényt, az okok megjelölésével.
	2. A pénzforgalmi szolgáltatónakcsak a súlyosabbnak minősülő működési és biztonsági eseményeket kell jelentenie.Azok a működési és biztonsági események minősülnek súlyosabbnak, amelyek megfelelnek az alábbi táblázat szerinti
3. „nagyobb mértékű hatás" egy vagy több kritériumának, vagy
4. „kisebb mértékű hatás" három vagy több kritériumának.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kritériumok** | **Kisebb mértékű hatás** | **Nagyobb mértékű hatás** |
| Érintett fizetési műveletek | > 10% a pénzforgalmi szolgáltató fizetési műveleteinek szokásos szintjénél (műveletek darabszámával kifejezett) és az esemény időtartama > 1 óra**vagy**> 500 000 EUR ésaz esemény időtartama > 1 óra | > 25% a pénzforgalmi szolgáltató fizetési műveleteinek szokásos szintjénél (műveletek darabszámával kifejezett)**vagy** > 15 millió EUR  |
| A pénzforgalmi szolgáltatás érintett igénybe vevői  | > 5000 főésaz esemény időtartama > 1 óra**vagy**> 10% (a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevők teljes számához képest)ésaz esemény időtartama > 1 óra | > 50 000 fő**vagy** > 25% (a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevők teljes számához képest) |
| A szolgáltatás kimaradásának időtartama  | > 2 óra  | Nem alkalmazandó  |
| A hálózati vagy információs rendszerek biztonsági szabályainak megsértése | Igen | Nem alkalmazandó |
| Gazdasági hatás  | Nem alkalmazandó  | > alapvető tőke 0,1%-a, de legalább 200 000 EUR**vagy** > 5 millió EUR |
| A belső eszkaláció magas szintje  | Igen  | Igen, és krízis (vagy annak megfelelő) üzemmód bevezetése valószínű  |
| Lehetséges érintett más pénzforgalmi szolgáltatók vagy releváns infrastruktúrák | Igen  | Nem alkalmazandó  |
| Reputációs hatás  | Igen  | Nem alkalmazandó  |

* 1. A táblázatban használt fogalmak
1. *Belső eszkaláció magas szintje:* annak ténye, hogy a működési, biztonsági eseményt jelentették, vagy valószínűleg jelenteni fogják a pénzforgalmi szolgáltató vezető testületének. A pénzforgalmi szolgáltatónak figyelembe kell vennie továbbá, hogy a pénzforgalomhoz kapcsolódó szolgáltatásokra gyakorolt hatása miatt a működési, biztonsági eseményről a rendszeres tájékoztatástól eltekintve a működési, biztonsági esemény fennállása alatt folyamatosan kapott-e vagy a jövőben valószínűleg kap-e tájékoztatást a vezető testület. az informatikai igazgató (vagy hasonló beosztású személy). A pénzforgalmi szolgáltatónak figyelembe kell vennie azt is, hogy a működési, biztonsági eseménynek a pénzforgalomhoz kapcsolódó szolgáltatásokra gyakorolt hatása miatt bevezették-e, illetve a jövőben valószínűleg bevezetik-e a vészhelyzeti üzemmódot. A jelen alpont alkalmazásában *vezető testület:* a hitelintézetek tekintetében a Hpt. 6. § (1) bekezdés 123. pontja szerinti testületek és személyek; a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények és a Posta Elszámoló Központot működtető intézmény tekintetében a vezető tisztségviselők vagy az irányításért felelős tisztségviselők, valamint adott esetben a pénzforgalmi szolgáltatási tevékenységek irányításáért felelős tisztségviselők; a Kincstár tekintetében annak elnöke.
2. *Esemény időtartama: az esemény bekövetkezésének időpontjától addig a pillanatig tart, amíg helyre nem állították a szokásos tevékenységeket vagy műveleteket az esemény előtt biztosított szintre.*
3. *Érintett fizetési műveletek:* mindazok a belföldi és határon átnyúló fizetési műveletek (beleértve a fizetési megbízásokat is), amelyeket a működési, biztonsági esemény közvetlenül vagy közvetve befolyásolt vagy valószínűleg befolyásolni fog, különösen azok a fizetési műveletek, amelyeket nem lehetett kezdeményezni vagy feldolgozni, továbbá azok, amelyekben a fizetésre vonatkozó üzenetet megváltoztatták vagy amelyek teljesítésére csalárd módon adtak utasítást (függetlenül attól, hogy a fizetési művelet összegét sikerült-e visszaszerezni vagy sem), vagy amelyek esetében a megfelelő teljesítést az esemény bármilyen egyéb módon megakadályozza vagy hátráltatja.
4. *Fizetési műveletek szokásos szintje:* azoknak a belföldi és határon átnyúló fizetési műveleteknek az egy évre vetített napi átlaga, amelyből eredő feladatokat a pénzforgalmi szolgáltató azon pénzforgalmi szolgáltatások keretében hajtott végre, amelyeket a működési, biztonsági esemény befolyásolt. A számítás során referencia időszaknak a működési, biztonsági eseményt megelőző év tekintendő. Ha a pénzforgalmi szolgáltató szerint ez a mérték (pl. a szezonalitás miatt) nem reprezentatív, más, reprezentatívabb mutató használata szükséges, és ennek indokát a B – Időközi jelentés tábla „Érintett műveletek” sora megjegyzés részében fel kell tüntetni*.*
5. *Gazdasági hatás:* annak – a teljességre törekedve történő – meghatározása, hogy milyen pénzbeli költséggel jár a működési, biztonsági esemény, figyelembe véve ezeknek a költségeknek az abszolút értékét, illetve adott esetben azt is, hogy a pénzforgalmi szolgáltató méretéhez (például a pénzforgalmi szolgáltató alapvető tőkéjéhez) képest mekkora a jelentőségük.
6. *Lehetséges érintett más pénzforgalmi szolgáltatók vagy releváns infrastruktúrák:* annak meghatározása, hogy a működési, biztonsági eseménynek milyen rendszerszintű hatása valószínűsíthető, azaz van-e esély arra, hogy a működési, biztonsági esemény az eredetileg érintett pénzforgalmi szolgáltatón kívül átterjed más pénzforgalmi szolgáltatóra, pénzügyi infrastruktúrákra, illetve fizetési rendszerekre. A pénzforgalmi szolgáltatónak értékelnie kell a működési, biztonsági eseménynek az érintett pénzügyi piacra – az őt és más pénzforgalmi szolgáltatókat támogató pénzügyi infrastruktúrákra, illetve fizetési rendszerekre – gyakorolt hatását, így különösen a következőket: a működési, biztonsági esemény megtörtént-e már, vagy a jövőben valószínűleg megismétlődik-e más pénzforgalmi szolgáltatóknál is, befolyásolta-e vagy a jövőben valószínűleg befolyásolni fogja-e a pénzügyi infrastruktúrák, fizetési rendszerek zökkenőmentes működését, és veszélyeztette-e vagy a jövőben valószínűleg veszélyeztetni fogja-e a teljes pénzügyi rendszer stabil működését. A pénzforgalmi szolgáltatónak az érintettség mértékének meghatározásakor figyelemmel kell lennie például arra, hogy az érintett részegység, szoftver kizárólagos használatú vagy közforgalmú, hogy a veszélyeztetett hálózat belső vagy külső, hogy a pénzforgalmi szolgáltató megszakította-e vagy a jövőben valószínűleg megszakítja-e kötelezettségeinek teljesítését olyan pénzügyi infrastruktúrában, fizetési rendszerben, amelyeknek tagja.
7. *Pénzforgalmi szolgáltatás érintett igénybe vevői:* mindazok az ügyfelek (belföldi, illetve külföldi, fogyasztói vagy vállalati ügyfelek), akikkel, illetve amelyekkel a pénzforgalmi szolgáltató pénzforgalmi szolgáltatás nyújtására vonatozó – az érintett pénzforgalmi szolgáltatásokhoz hozzáférést biztosító – szerződéses jogviszonyban áll, továbbá akik, illetve amelyek a működési, biztonsági esemény következményeit elszenvedik, vagy valószínűleg el fogják szenvedni (abszolút értékkel és a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevők teljes számához képest százalékban is meghatározva). A pénzforgalmi szolgáltatónak a múltbeli tevékenysége alapján készített becsléssel kell megállapítania, hogy a működési, biztonsági esemény ideje alatt a pénzforgalmi szolgáltatást hány igénybe vevő használta. Csoport esetén az egyes pénzforgalmi szolgáltatóknak csak a saját igénybe vevőiket kell figyelembe venniük. A többi pénzforgalmi szolgáltatónak működési szolgáltatást nyújtó pénzforgalmi szolgáltató csak a saját pénzforgalmi szolgáltatásainak (amennyiben van ilyen) igénybe vevőit kell figyelembe vennie, az ilyen működési szolgáltatásokat igénybe vevő pénzforgalmi szolgáltatónak pedig kizárólag a saját igénybe vevői szempontjából kell értékelnie a működési, biztonsági eseményt.
8. *Pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevők teljes száma:* azoknak a hazai és a határon átnyúló szolgáltatásokat igénybe vevőknek az összesített száma (vagy a legfrissebb rendelkezésre álló számadat), akikkel, illetve amelyekkel működési, biztonsági esemény idején a pénzforgalmi szolgáltató pénzforgalmi szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződéses jogviszonyban állt, és az érintett pénzforgalmi szolgáltatáshoz hozzáfértek, függetlenül ezek méretétől és attól, hogy aktív vagy passzív igénybe vevőknek minősülnek-e.
9. *Reputációs hatás:* annak meghatározása, hogy a működési, biztonsági esemény milyen módon áshatja alá konkrétan a pénzforgalmi szolgáltató és – általánosabb értelemben – az alapul szolgáló szolgáltatás vagy akár az egész pénzügyi piac iránt megnyilvánuló bizalmat. A pénzforgalmi szolgáltatónak figyelembe kell vennie, hogy legjobb tudomása szerint a működési, biztonsági esemény milyen szinten kapott vagy a jövőben valószínűleg milyen szinten kap nyilvánosságot a pénzügyi piacon. A pénzforgalmi szolgáltatónak különös tekintettel kell lennie arra, hogy mekkora a valószínűsége annak, hogy a működési, biztonsági eseménynek káros társadalmi hatása lesz. A pénzforgalmi szolgáltatónak figyelembe kell vennie, hogy

ia) a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevők, illetve más pénzforgalmi szolgáltatók panaszt tettek-e az esemény kedvezőtlen hatása miatt,

ib) a működési, biztonsági esemény nyilvánosan látható folyamatot érintett-e, és ezért valószínűleg a média [figyelembe véve a hagyományos médiát (újságok) és az internetes felületeket, a közösségi hálózatokat stb. is] foglalkozni fog vagy már foglalkozott is vele,

ic) sor került-e vagy a jövőben valószínűleg sor kerül-e szerződéses kötelezettségek elmulasztására, amely a pénzforgalmi szolgáltató elleni jogi lépéseket eredményezhet,

id) sor került-e vagy a jövőben valószínűleg sor kerül-e jogszabályi vagy hatósági határozatba foglalt kötelezettségek elmulasztására, amely olyan felügyeleti intézkedésekhez vagy szankciók kiszabásához vezet, amelyek nyilvánosan elérhetők vagy a jövőben valószínűleg nyilvánosan elérhetők lesznek,

ie) ugyanilyen típusú működési, biztonsági esemény korábban előfordult-e már.

1. *Szolgáltatás kimaradásának időtartama:* az az időtartam, amikor a fizetéshez kapcsolódó szolgáltatás valószínűleg nem áll majd a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevők rendelkezésére, illetve amikor a fizetési műveletet a pénzforgalmi szolgáltató nem tudja teljesíteni. A pénzforgalmi szolgáltatónak figyelembe kell vennie azt az időtartamot, amikor a pénzforgalmi szolgáltatáshoz kapcsolódó bármelyik feladat, folyamat vagy csatorna kiesik vagy feltehetően ki fog esni, és emiatt az adott pénzforgalmi szolgáltatást nyújtani, fizetési megbízást kezdeményezni, illetve fizetési műveletet teljesíteni nem lehet, illetve az adott fizetési számlához nem lehet hozzáférni. A szolgáltatás kimaradásának időtartama attól a pillanattól számítandó, amikor a kimaradás elkezdődik, és figyelembe veendők a pénzforgalmi szolgáltatások teljesítésére nyitva álló időszak, továbbá a zárva tartás és a karbantartás ideje is, amennyiben ezen utóbbiak relevánsak. Ha a pénzforgalmi szolgáltató nem tudja meghatározni, mikor kezdődött a szolgáltatás kimaradása, a kimaradás időtartamát kisegítő szabályként a kimaradás észlelésének időpontjától kell számítania*.*
2. Amennyiben a pénzforgalmi szolgáltató nem rendelkezik olyan tényleges adatokkal, amelyekkel alátámasztható annak megítélése, hogy valamely kritérium egy adott küszöbértéket elért-e, illetve az esemény megoldása előtt valószínűleg elér-e (ez előfordulhat például a vizsgálat kezdeti szakaszában), ebben az esetben becslést kell alkalmaznia.
3. A pénzforgalmi szolgáltató a 2. pontban felsorolt kritériumok táblázat szerinti értékelését az esemény életciklusa alatt folyamatosan köteles végezni annak érdekében, hogy el tudja dönteni változott-e az esemény állapota akár negatív (nem súlyosabbról súlyosabbra), akár pozitív (súlyosabbról nem súlyosabbra) irányba.
4. A pénzforgalmi szolgáltató az ugyanarra az eseményre vonatkozó kezdeti, időközi és záró jelentésben hivatkozási kódként az általa az adott eseményhez rendelt ugyanazon azonosító számot szerepelteti.
5. A pénzforgalmi szolgáltatónak az általa – a saját kezdeményezésére vagy az MNB felhívására – korábban szolgáltatott adatokhoz kapcsolódóan keletkező új információval a korábban teljesített jelentést kiegészítve kell a soron következő jelentést benyújtania.
6. A táblák megnyitása előtt engedélyezni kell a makrók használatát. Elképzelhető, hogy szükséges a beállítást követően az Excel újraindítása is.

A pénzforgalmi szolgáltatónak ugyanazt a fájlt kell használnia az azonos eseményre vonatkozó kezdeti, időközi és záró jelentés benyújtásakor. Az egyes táblák és a jelen kitöltési előírások eltérő rendelkezése hiányában minden mező kitöltése kötelező.

1. A táblák kitöltését segítő módszertani útmutatást a 3. melléklet 9. pontja szerinti, az MNB honlapján közzétett technikai segédlet tartalmazza.

**II. Részletes előírások**

1. A „0 – Fejléc” tábla minden adatszolgáltatás esetében kitöltendő. Az adatszolgáltatás további tábláit a pénzforgalmi szolgáltató annak függvényében köteles kitölteni, hogy a súlyosabb működési, biztonsági esemény feldolgozási folyamatának melyik fázisában jár.
2. A – Kezdeti jelentés
	1. A tábla a súlyosabbnak minősülő működési, biztonsági eseményről az MNB-nek szóló első értesítés teljesítésére szolgál.
	2. A pénzforgalmi szolgáltatónak kezdeti jelentést kell benyújtania
3. az adott esemény súlyosabb működési, biztonsági eseményként való minősítése esetén, a minősítést követő 4 órán belül,
4. egy korábban észlelt, de súlyosabbnak nem minősített működési, biztonsági esemény súlyosabb működési, biztonsági eseménnyé való átminősítése esetén, az átminősítést követően azonnal.
	1. A súlyosabbnak minősülő működési és biztonsági esemény kezdeti jelentését titkosított elektronikus levélben kell az MNB részére az incidensek@mnb.hu e-mail címre megküldeni.
	2. Amennyiben a jelentés konszolidált, az „Összevont jelentés” táblát is szükséges kitölteni.
5. B – Időközi jelentés
	1. A pénzforgalmi szolgáltatónak időközi jelentést kell benyújtania, ha
6. a szokásos tevékenységek helyreálltak, és a pénzforgalmi szolgáltatás ismét a szokásos módon működik, a helyreállást követő 4 órán belül,
7. a szokásos tevékenységek még nem álltak helyre, a kezdeti jelentés benyújtását követő 3 munkanapon belül,
8. értékelése szerint a jelentett súlyosabb működési, biztonsági esemény tekintetében releváns állapotváltozás következett be, a releváns állapotváltozást követő 4 órán belül.
	1. Ha a súlyosabb működési, biztonsági eseménnyé minősítéstől számított 4 órán belül helyreáll a szokásos működés, akkor a pénzforgalmi szolgáltató egyidejűleg a kezdeti jelentést és az utolsó időközi jelentést is benyújtja, a kezdeti jelentés megküldésére a 2.2. pont a) alpontjában előírt határidőn belül. A pénzforgalmi szolgáltató akkor tekintheti úgy, hogy a szokásos működése helyreállt, amennyiben a tevékenységek, illetve műveletek visszatérnek arra a szolgáltatási szintre, illetve azokhoz a feltételekhez, amelyeket a pénzforgalmi szolgáltató maga határozott meg, vagy amelyeket kívülről, egy szolgáltatási szintre vonatkozó megállapodás rögzít a feldolgozási időket, a kapacitást, a biztonsági követelményeket stb. illetően, és a rendkívüli intézkedések már nincsenek érvényben.
9. C – Záró jelentés, Visszaminősítés
	1. A záró jelentést – a 4.2. pontban foglaltak kivételével – a pénzforgalmi szolgáltató legkésőbb 20 munkanappal azt követően köteles benyújtani, hogy a szokásos üzletmenete a 3.2. pont alapján helyreállt, és a pénzforgalmi szolgáltatás ismét a szokásos módon működik.
	2. Ha a pénzforgalmi szolgáltatónak a súlyosabb működési, biztonsági esemény észlelése után 4 órán belül az összes, a záró jelentés összeállításához szükséges információ rendelkezésére áll, akkor a kezdeti jelentéssel együtt a záró jelentést is meg kell küldenie.
	3. A pénzforgalmi szolgáltató a záró jelentésben köteles mindenre kiterjedő információkat adni (például a hatásra vonatkozóan nem becsléseket, hanem tényleges számadatokat).
	4. Amennyiben a pénzforgalmi szolgáltató korábban súlyosabbnak minősített működési és biztonsági eseményt visszaminősít, akkor ezt a visszaminősítést követő 1 órán belül benyújtott záró jelentésben kell bejelentenie és indokolnia.
10. A jelentéshez csatolandó további adatok, dokumentumok

A pénzforgalmi szolgáltató a Pft. 55/B. § (2) bekezdése szerinti tájékoztató elkészítését követő első jelentésküldéskor – függetlenül a jelentés típusától (kezdeti, időközi, záró jelentés) – köteles annak egy példányát csatolni az adott jelentéshez.