



ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

10 Μαΐου 2019

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 1597

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. πράξης 157/3/02-04-2019

Υιοθέτηση των κατευθυντηρίων γραμμών της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών για την αναφορά μειζόνων συμβάντων δυνάμει της Οδηγίας 2015/2366/ΕΕ.

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ
ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

Αφού έλαβε υπόψη:

α) τα άρθρα 2 και 55Α του καταστατικού της Τράπεζας της Ελλάδος (ΦΕΚ Α' 298/1927),

β) τις διατάξεις του ν. 4261/2014 «Πρόσβαση στη δραστηριότητα των πιστωτικών ιδρυμάτων και προληπτική εποπτεία πιστωτικών ιδρυμάτων και επιχειρήσεων επενδύσεων (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2013/36/ΕΕ), κατάργηση του ν. 3601/2007 και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 107), και ιδίως την παρ. 4 του άρθρου 4 και την παρ. 1 του άρθρου 66 αυτού,

γ) τον Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 1024/2013 του Συμβουλίου της 15ης Οκτωβρίου 2013 για την ανάθεση ειδικών καθηκόντων στην Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα σχετικά με τις πολιτικές που αφορούν την προληπτική εποπτεία των πιστωτικών ιδρυμάτων (ΕΕ L 287/63, 29.10.2013), και ιδίως τα άρθρα 4 και 6 και το στοιχείο 28 του Προοιμίου αυτού,

δ) τις διατάξεις του ν. 4537/2018 «Ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία της Οδηγίας 2015/2366/ΕΕ για τις υπηρεσίες πληρωμών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 84), και ιδίως την παρ. 6 του άρθρου 20, το άρθρο 23, την παρ. 1 του άρθρου 94, το άρθρο 95 και την παρ. 6 του άρθρου 96 αυτού,

ε) τις διατάξεις του Κεφαλαίου Α' του Δεύτερου Μέρους του ν. 4021/2011 «Ενισχυμένα μέτρα εποπτείας και εξυγίανσης των πιστωτικών ιδρυμάτων-Ρύθμιση θεμάτων χρηματοπιστωτικού χαρακτήρα - Κύρωση της Σύμβασης - Πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας και των τροποποιήσεων της και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 218), και ιδίως την παρ. 4 του άρθρου 12 αυτού,

στ) τον Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 24ης Νοεμβρίου 2010 σχετικά με τη σύσταση Ευρωπαϊκής

Εποπτικής Αρχής (Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών), την τροποποίηση της απόφασης αριθ. 716/2009/ΕΚ και την κατάργηση της απόφασης 2009/78/ΕΚ της Επιτροπής, (ΕΕ L 331/12, 15.12.2010), και ιδίως το άρθρο 16 αυτού, ζ) τις κατευθυντήριες γραμμές της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών για την αναφορά μειζόνων συμβάντων δυνάμει της Οδηγίας 2015/2366/ΕΕ (PSD2) (ΕΒΑ/GL/2017/10), η) ότι από τις διατάξεις της παρούσας Πράξης δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού, αποφασίζει:

Ι. Πεδίο εφαρμογής και ορισμοί

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

(α) τα πιστωτικά ιδρύματα με έδρα στην Ελλάδα,

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

(γ) τα ιδρύματα πληρωμών με έδρα στην Ελλάδα,

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

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

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

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

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

γ) Διαθεσιμότητα: Η ιδιότητα των υπηρεσιών που σχετίζονται με τις πληρωμές να είναι προσβάσιμες και έτοιμες προς χρήση από τους χρήστες υπηρεσιών πληρωμών.

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

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

στ) Συνέχεια: Η ιδιότητα των διαδικασιών, εργασιών και πόρων ενός οργανισμού που απαιτούνται για την παροχή υπηρεσιών που σχετίζονται με τις πληρωμές να είναι πλήρως προσβάσιμα και να εκτελούνται σε αποδεκτά προκαθορισμένα επίπεδα.

ζ) Υπηρεσίες που σχετίζονται με πληρωμές: Κάθε επιχειρηματική δραστηριότητα κατά την έννοια του σημείου 3 του άρθρου 4 του ν. 4537/2018, και όλες τις απαραίτητες τεχνικές υποστηρικτικές εργασίες για την ορθή παροχή υπηρεσιών πληρωμών.

II. Απαιτήσεις αναφοράς των μεγάλης σημασίας συμβάντων

1. Ταξινόμηση συμβάντος ως μεγάλης σημασίας

1.1. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών ταξινομούν ως μεγάλης σημασίας συμβάντα τα λειτουργικά συμβάντα ή τα συμβάντα που αφορούν την ασφάλεια τα οποία πληρούν:

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

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

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

1.2.1 Επηρεαζόμενες συναλλαγές

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

1.2.2 Επηρεαζόμενοι χρήστες υπηρεσιών πληρωμών

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

1.2.3 Διακοπή της λειτουργίας των υπηρεσιών

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

1.2.4 Οικονομικός αντίκτυπος

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

1.2.5 Υψηλό επίπεδο εσωτερικής κλιμάκωσης

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

1.2.6 Άλλοι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών ή σχετικές υποδομές που ενδεχομένως επηρεάζονται

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

1.2.7 Επιπτώσεις ως προς τη φήμη

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

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

1.3.1 Επηρεαζόμενες συναλλαγές

Κατά γενικό κανόνα, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θεωρούν ως «επηρεαζόμενες συναλλαγές» το σύνολο των εγχώριων και διασυνοριακών συναλλαγών που επηρεάστηκαν ή πρόκειται πιθανώς να επηρεαστούν άμεσα ή έμμεσα από το συμβάν και, ειδικότερα, τις συναλλαγές εκείνες οι οποίες δεν μπόρεσαν να εκκινήθούν ή να διεκπεραιωθούν, τις συναλλαγές για τις οποίες το περιεχόμενο του μηνύματος πληρωμής τροποποιήθηκε και τις συναλλαγές για τις οποίες δόθηκε δολίως εντολή εκτέλεσης είτε έγινε ανάκτηση των κεφαλαίων είτε όχι. Επιπλέον, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θεωρούν ως κανονικό επίπεδο πράξεων πληρωμής τον ημερήσιο ετήσιο μέσο όρο εγχώριων και διασυνοριακών πράξεων πληρωμών που διενεργούνται με τις ίδιες υπηρεσίες πληρωμών που επηρεάστηκαν από το συμβάν, λαμβάνοντας το προηγούμενο έτος ως την περίοδο αναφοράς για υπολογισμούς. Εάν οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών δεν θεωρούν ότι ο αριθμός αυτός είναι αντιπροσωπευτικός (π.χ. λόγω εποχικότητας), χρησιμοποιούν άλλο, πιο αντιπροσωπευτικό, μετρικό σύστημα, και διαβιβάζουν στην Τράπεζα της Ελλάδος το βασικό σκεπτικό αυτής της προσέγγισης, σημειώνοντας το στο αντίστοιχο πεδίο του υποδείγματος του Παραρτήματος Ι της παρούσας Πράξης.

1.3.2 Επηρεαζόμενοι χρήστες υπηρεσιών πληρωμών

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θεωρούν ως «επηρεαζόμενους χρήστες υπηρεσιών πληρωμών» όλους τους πελάτες (εγχώριους ή από την αλλοδαπή, καταναλωτές ή εταιρείες) που έχουν συνάψει σύμβαση με τον επηρεαζόμενο φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών, ο οποίος τους παρέχει πρόσβαση στην επηρεαζόμενη υπηρεσία πληρωμών και οι οποίοι έχουν υποστεί ή πιθανώς θα υποστούν τις συνέπειες του συμβάντος. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών καταφεύγουν σε εκτιμήσεις που βασίζονται σε προηγούμενες δραστηριότητες για να προσδιορίζουν τον αριθμό των χρηστών υπηρεσιών πληρωμών που ενδέχεται να έχουν χρησιμοποιήσει την υπηρεσία πληρωμών κατά τη διάρκεια του συμβάντος. Σε περίπτωση ομίλων, κάθε πάροχος υπηρεσιών πληρωμών λαμβάνει υπόψη μόνο τους δικούς του χρήστες υπηρεσιών πληρωμών. Στην περίπτωση παρόχου υπηρεσιών πληρωμών που παρέχει λειτουργικές υπηρεσίες σε άλλους, ο εν λόγω πάροχος υπηρεσιών πληρωμών λαμβάνει υπόψη μόνο τους δικούς του χρήστες υπηρεσιών πληρωμών, εφόσον υπάρχουν, και οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών που είναι αποδέκτες των εν λόγω λειτουργικών υπηρεσιών αξιολογούν το συμβάν σε σχέση με τους δικούς τους χρήστες υπηρεσιών πληρωμών. Επιπλέον, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θεωρούν ως συνολικό αριθμό των χρηστών υπηρεσιών πληρωμών τον αθροιστικό αριθμό των χρηστών εγχώριων και διασυνοριακών υπηρεσιών πληρωμών που έχουν συνάψει σύμβαση μαζί τους κατά τον χρόνο του συμβάντος (ή εναλλακτικά, τον πιο πρόσφατο διαθέσιμο αριθμό) που έχουν πρόσβαση στην επηρεαζόμενη υπηρεσία πληρωμών, ανεξάρτητα από το μέγεθος τους ή από το αν θεωρούνται ενεργοί ή παθητικοί χρήστες υπηρεσιών πληρωμών.

1.3.3 Διακοπή της λειτουργίας των υπηρεσιών

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

1.3.4 Οικονομικός αντίκτυπος

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών λαμβάνουν υπόψη το κόστος που μπορεί να συνδέεται τόσο άμεσα όσο και έμμεσα με το συμβάν. Μεταξύ άλλων, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών λαμβάνουν υπόψη κεφάλαια ή περιουσιακά στοιχεία που έχουν αποτελέσει αντικείμενο

σφετερισμού, το κόστος αντικατάστασης υλικού ή λογισμικού, τυχόν κόστος δικαστικής έρευνας (forensic) ή αποκατάστασης, τέλη λόγω μη συμμόρφωσης με συμβατικές υποχρεώσεις, κυρώσεις, εξωτερικές υποχρεώσεις και απώλεια εσόδων. Όσον αφορά το έμμεσο κόστος, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών εξετάζουν μόνον αυτό που ήδη γνωρίζουν ή θεωρούν πιθανό να προκύψει.

1.3.5 Υψηλό επίπεδο εσωτερικής κλιμάκωσης

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών εξετάζουν εάν, λόγω των επιπτώσεων του συμβάντος στις υπηρεσίες που σχετίζονται με πληρωμές, το διευθυντικό στέλεχος υπεύθυνο για τα συστήματα πληροφορικής (Chief Information Officer - CIO) ή άλλο ανάλογο πρόσωπο, έχει ενημερωθεί ή πρόκειται να ενημερωθεί για το συμβάν εκτός της περιοδικής διαδικασίας γνωστοποίησης και σε συνεχή βάση για όσο διάστημα διαρκεί το συμβάν. Επιπλέον, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών εξετάζουν εάν, λόγω των επιπτώσεων του συμβάντος στις υπηρεσίες που σχετίζονται με τις πληρωμές, έχει ενεργοποιηθεί ή είναι πιθανό να ενεργοποιηθεί το καθεστώς αντιμετώπισης κρίσεων.

1.3.6 Άλλοι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών ή σχετικές υποδομές που ενδεχομένως επηρεάζονται

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών αξιολογούν τον αντίκτυπο του συμβάντος στις χρηματοπιστωτικές αγορές, και συγκεκριμένα στις υποδομές των χρηματοπιστωτικών αγορών ή/και στα συστήματα καρτών πληρωμών στα οποία στηρίζονται οι ίδιοι αλλά και άλλοι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών. Συγκεκριμένα, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών αξιολογούν εάν το συμβάν αναπαράχθηκε ή είναι πιθανό να αναπαράχθει σε άλλους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών, εάν επηρέασε ή είναι πιθανό να επηρεάσει την ομαλή λειτουργία των υποδομών χρηματοπιστωτικών αγορών και εάν έθεσε σε κίνδυνο την εύρυθμη λειτουργία του χρηματοπιστωτικού συστήματος στο σύνολο του. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών λαμβάνουν υπόψη διαφορετικές διαστάσεις όπως το εάν το επηρεαζόμενο στοιχείο ή λογισμικό είναι αποκλειστικής ιδιοκτησίας (proprietary) ή είναι γενικά διαθέσιμο, εάν το δίκτυο που έχει προσβληθεί είναι εσωτερικό ή εξωτερικό και εάν ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών έχει σταματήσει ή πρόκειται να σταματήσει να εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του στις υποδομές των χρηματοπιστωτικών αγορών των οποίων είναι μέλος.

1.3.7 Επιπτώσεις ως προς τη φήμη

Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών λαμβάνουν υπόψη τους, στο βαθμό που είναι σε θέση να το γνωρίζουν, την έκταση που έχει λάβει ή μπορεί πιθανώς να λάβει το συμβάν στην αγορά. Ειδικότερα, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών λαμβάνουν υπόψη τους ότι η πιθανότητα να προκληθεί βλάβη στην κοινωνία από το συμβάν αποτελεί σοβαρό κίνδυνο που μπορεί να πλήξει τη φήμη τους. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών εξετάζουν εάν: (i) το συμβάν επηρέασε μια ορατή διαδικασία και κατά συνέπεια είναι πιθανό να τύχει ή έχει ήδη τύχει κάλυψης από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης (π.χ. εφημερίδες, ιστολογία (blogs), μέσα κοινωνικής δικτύωσης), (ii) οι κανονιστικές υποχρεώσεις δεν τηρήθηκαν ή ενδέχεται να μην τηρηθούν, (iii) οι κυρώσεις παραβιάστηκαν ή ενδέχεται να παραβιαστούν ή (iv) έχει προκύψει και στο παρελθόν συμβάν ίδιου τύπου.

1.4. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών αξιολογούν ένα συμβάν προσδιορίζοντας, για κάθε μεμονωμένο κριτήριο, εάν τα σχετικά κατώτατα όρια του Πίνακα 1 πληρούνται ή πρόκειται να πληρωθούν προτού επιλυθεί το συμβάν.

Πίνακας 1: Όρια

Πίνακας 1: Όρια

Κριτήρια	Χαμηλότερο επίπεδο επιπτώσεων	Υψηλότερο επίπεδο επιπτώσεων
Επηρεαζόμενες συναλλαγές	> 10% του κανονικού επιπέδου συναλλαγών του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών (όσον αφορά τον αριθμό συναλλαγών) και > 100.000 EUR	> 25% του κανονικού επιπέδου συναλλαγών του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών (όσον αφορά τον αριθμό συναλλαγών) ή > 5 εκατ. EUR
Επηρεαζόμενοι χρήστες υπηρεσιών πληρωμών	> 5.000 και > 10% των χρηστών υπηρεσιών πληρωμών του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών	> 50.000 ή > 25% των χρηστών υπηρεσιών πληρωμών του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών
Διακοπή της λειτουργίας των υπηρεσιών	> 2 ώρες	-
Οικονομικός αντίκτυπος	Δεν ισχύει	> Max (0,1% του κεφαλαίου της κατηγορίας 1 (Tier 1) ⁽¹⁾ , 200.000 EUR) ή > 5 εκατ. EUR
Υψηλό επίπεδο εσωτερικής κλιμάκωσης	Ναι	Ναι, και είναι πιθανό να ζητηθεί η ενεργοποίηση καθεστώτος αντιμετώπισης κρίσης (ή κάτι αντίστοιχο)
Άλλοι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών ή σχετικές υποδομές που ενδεχομένως επηρεάζονται	Ναι	-
Επιπτώσεις ως προς τη φήμη	Ναι	-

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

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

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

2. Διαδικασία γνωστοποίησης

2.1. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών συλλέγουν όλες τις πληροφορίες αναφορικά με κάθε μεγάλης σημασίας συμβάν, καταρτίζουν τις σχετικές εκθέσεις χρησιμοποιώντας το υπόδειγμα του Παραρτήματος Ι και τις υποβάλλουν στην Τράπεζα της Ελλάδος.

2.2. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών χρησιμοποιούν το υπόδειγμα του Παραρτήματος Ι για να ενημερώνουν την Τράπεζα της Ελλάδος καθ' όλη τη διάρκεια του συμβάντος, σύμφωνα με τις παραγράφους 2.7 έως 2.21. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών συμπληρώνουν το υπόδειγμα προοδευτικά, με τη μέγιστη επιμέλεια, καθ' όλη τη διάρκεια που καθίστανται διαθέσιμες περισσότερες πληροφορίες από τη διεξαγωγή των εσωτερικών ερευνών τους.

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

2.4. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών παρέχουν στην Τράπεζα της Ελλάδος, πρόσθετες πληροφορίες, εφόσον είναι διαθέσιμες και εφόσον η παροχή τους κρίνεται σκόπιμη από την Τράπεζα της Ελλάδος, επισυνάπτοντας συμπληρωματικά στοιχεία στο ανωτέρω τυποποιημένο υπόδειγμα με τη μορφή ενός ή περισσότερων παραρτημάτων.

2.5. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών ανταποκρίνονται σε τυχόν αιτήματα από την Τράπεζα της Ελλάδος για την παροχή πρόσθετων πληροφοριών ή διευκρινίσεων σχετικά με τα ήδη υποβληθέντα στοιχεία.

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

Αρχική έκθεση - Τμήμα Α του υποδείγματος του Παραρτήματος Ι

2.7. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών υποβάλλουν μια αρχική έκθεση στην Τράπεζα της Ελλάδος μόλις διαπιστωθεί για πρώτη φορά μεγάλης σημασίας συμβάν.

2.8. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών αποστέλλουν την αρχική έκθεση στην Τράπεζα της Ελλάδος εντός τεσσάρων (4) ωρών από τη στιγμή που διαπιστώθηκε για πρώτη φορά το μεγάλης σημασίας λειτουργικό συμβάν ή το συμβάν που αφορά την ασφάλεια, ή, εάν είναι γνωστό ότι οι δίαυλοι υποβολής εκθέσεων της Τράπεζας της Ελλάδος δεν είναι διαθέσιμοι ή δεν λειτουργούν τη δεδομένη χρονική στιγμή, αμέσως μόλις καταστούν διαθέσιμοι ή λειτουργήσουν και πάλι.

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

2.10. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών περιλαμβάνουν συνοπτικές πληροφορίες στην αρχική έκθεσή τους, περιγράφοντας ορισμένα βασικά χαρακτηριστικά του συμβάντος και τις αναμενόμενες επιπτώσεις του βάσει των πληροφοριών που καθίστανται διαθέσιμες αμέσως μετά τη διαπίστωση του συμβάντος ή την αναταξινόμησή του. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών καταφεύγουν σε εκτιμήσεις όταν δεν είναι διαθέσιμα πραγματικά στοιχεία. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών περιλαμβάνουν επίσης στην αρχική τους έκθεση την ημερομηνία της επόμενης επικαιροποίησης, η οποία πραγματοποιείται το συντομότερο δυνατό και σε καμία περίπτωση μετά από τρεις (3) εργάσιμες ημέρες.

Ενδιάμεση έκθεση - Τμήμα Β του υποδείγματος του Παραρτήματος Ι

2.11. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών υποβάλλουν ενδιάμεση έκθεση κάθε φορά που θεωρούν ότι υπάρχει σχετική επικαιροποίηση της κατάστασης και, τουλάχιστον, την ημερομηνία της επόμενης επικαιροποίησης που αναφέρεται στην προηγούμενη έκθεση (είτε στην αρχική έκθεση είτε στην προηγούμενη ενδιάμεση έκθεση).

2.12. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών υποβάλλουν στην Τράπεζα της Ελλάδος την πρώτη ενδιάμεση έκθεση με λεπτομερή περιγραφή του συμβάντος και των συνεπειών του. Επιπλέον, καταρτίζουν συμπληρωματικές ενδιάμεσες εκθέσεις, επικαιροποιώντας τουλάχιστον τις πληροφορίες που περιλαμβάνονται ήδη στα τμήματα Α και Β του υποδείγματος, όταν λάβουν γνώση νέων σχετικών πληροφοριών ή σημαντικών αλλαγών μετά από την προηγούμενη γνωστοποίηση (π.χ. εάν το συμβάν κλιμακώθηκε ή αποκλιμακώθηκε, εάν εντοπίστηκαν νέες αιτίες ή λήφθηκαν μέτρα για την αντιμετώπιση του προβλήματος). Σε κάθε περίπτωση, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών υποβάλλουν ενδιάμεση έκθεση κατόπιν αιτήματος της Τράπεζας της Ελλάδος.

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

2.14. Επιπλέον, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών αναφέρουν σε κάθε έκθεση την ημερομηνία της επόμενης επικαιροποίησης, η οποία πραγματοποιείται το συντομότερο δυνατό και σε καμία περίπτωση μετά από τρεις (3) εργάσιμες ημέρες. Σε περίπτωση που ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών δεν είναι σε θέση να συμμορφωθεί με την εκτιμώμενη ημερομηνία για την επόμενη επικαιροποίηση, ενημερώνει γραπτώς με την Τράπεζα της Ελλάδος προκειμένου να εξηγήσει τους λόγους της καθυστέρησης, να προτείνει νέα εύλογη προθεσμία υποβολής το αργότερο εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών και να αποστείλει νέα ενδιάμεση έκθεση, επικαιροποιώντας αποκλειστικά τα στοιχεία που αφορούν την εκτιμώμενη ημερομηνία της επόμενης επικαιροποίησης.

2.15. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών αποστέλλουν την τελευταία ενδιάμεση έκθεση όταν οι συνήθεις δραστηριότητες έχουν αποκατασταθεί και οι επιχειρηματικές δραστηριότητες έχουν επανέλθει σε κανονικούς ρυθμούς, ενημερώνοντας γραπτώς σχετικά την Τράπεζα της Ελλάδος. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θεωρούν ότι οι επιχειρηματικές δραστηριότητες έχουν επανέλθει σε κανονικούς ρυθμούς όταν οι δραστηριότητες/λειτουργίες έχουν αποκατασταθεί στο επίπεδο υπηρεσιών/συνθηκών που καθορίζεται από τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών ή εξωτερικά από συμφωνία του προσφερόμενου επιπέδου υπηρεσιών (Service Level Agreement - SLA), όσον αφορά τους χρόνους επεξεργασίας, τη δυναμικότητα των συστημάτων, τις απαιτήσεις ασφάλειας κ.λπ., και όταν έχουν πλέον αρθεί τα μέτρα έκτακτης ανάγκης.

2.16. Εάν οι επιχειρηματικές δραστηριότητες επανέλθουν σε κανονικούς ρυθμούς προτού παρέλθουν τέσσερις (4) ώρες από τη στιγμή που εντοπίστηκε το

συμβάν, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών υποβάλλουν ταυτόχρονα τόσο την αρχική όσο και την τελευταία ενδιάμεση έκθεση, ήτοι συμπληρώνοντας τα τμήματα Α και Β του υποδείγματος, εντός της τετράωρης προθεσμίας.

Τελική έκθεση - Τμήμα Γ του υποδείγματος του Παραρτήματος Ι

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

2.18. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών παραδίδουν την τελική έκθεση στην Τράπεζα της Ελλάδος το αργότερο εντός δύο (2) εβδομάδων από τη στιγμή που θεωρούν ότι οι επιχειρηματικές δραστηριότητες έχουν επανέλθει σε κανονικούς ρυθμούς. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών που χρειάζονται παράταση της εν λόγω προθεσμίας (π.χ. εάν δεν υπάρχουν ακόμη πραγματικά στοιχεία σχετικά με τις επιπτώσεις) ενημερώνουν γραπτώς την Τράπεζα της Ελλάδος πριν από την εκπνοή της προθεσμίας, αιτιολογώντας επαρκώς την καθυστέρηση και αναφέροντας νέα εκτιμώμενη ημερομηνία υποβολής της τελικής έκθεσης.

2.19. Εάν οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών είναι σε θέση να παράσχουν όλες τις πληροφορίες που απαιτούνται στην τελική έκθεση εντός της τετράωρης προθεσμίας από τη στιγμή που εντοπίζεται το συμβάν, υποβάλλουν στην αρχική τους έκθεση τις πληροφορίες που αφορούν την αρχική, την τελευταία ενδιάμεση και την τελική έκθεση.

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

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

3. Εξωτερική ανάθεση αναφοράς μεγάλης σημασίας συμβάντων και αναφορά σε ενοποιημένη βάση

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

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

β) Η εξωτερική ανάθεση της υποχρέωσης συνάδει με τις απαιτήσεις για την εξωτερική ανάθεση σημαντικών/ουσιαδών λειτουργικών δραστηριοτήτων, όπως ορίζεται:

i. στις παρ. 1 έως 5 του άρθρου 20 του ν. 4537/2018, όσον αφορά τα ιδρύματα πληρωμών και τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος. Οι πληροφορίες υποβάλλονται στην Τράπεζα της Ελλάδος εκ των προτέρων και, σε κάθε περίπτωση, τουλάχιστον τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από τη σκοπούμενη ανάθεση, παρέχοντας ταυτόχρονα όλα τα απαραίτητα στοιχεία για την αξιολόγηση της νομιμότητας της ανάθεσης.

ii. στο Παράρτημα 1 της ΠΔ/ΤΕ 2577/9.3.2006, όσον αφορά τα πιστωτικά ιδρύματα.

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

3.2. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών που επιθυμούν να αναθέσουν σε τρίτο την εκπλήρωση των υποχρεώσεων αναφοράς μεγάλης σημασίας συμβάντων σε ενοποιημένη βάση (δηλαδή παρουσιάζοντας μία ενιαία έκθεση που αναφέρεται σε πολλούς παρόχους υπηρεσιών πληρωμών που έχουν επηρεαστεί από το ίδιο μεγάλο σημαντικό λειτουργικό συμβάν ή συμβάν που αφορά την ασφάλεια) ενημερώνουν γραπτώς την Τράπεζα της Ελλάδος, περιλαμβάνοντας τα στοιχεία επικοινωνίας που απαιτούνται στο πεδίο «Επηρεαζόμενοι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών» του υποδείγματος του Παραρτήματος Ι, και διασφαλίζουν ότι πληρούνται οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

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

3.2.2. η αναφορά σε ενοποιημένη βάση εξαρτάται από το εάν το συμβάν προκαλείται λόγω διακοπής των υπηρεσιών που παρέχονται από τρίτους,

3.2.3. η αναφορά σε ενοποιημένη βάση περιορίζεται στους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα,

3.2.4. διασφαλίζεται ότι ο τρίτος αξιολογεί τη σοβαρότητα του συμβάντος για κάθε επηρεαζόμενο πάροχο υπηρεσιών πληρωμών και περιλαμβάνει στην αναφορά σε ενοποιημένη βάση μόνον τους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών για τους οποίους το συμβάν ταξινομείται ως μεγάλης σημασίας. Επιπλέον, διασφαλίζεται ότι, σε περίπτωση αμφιβολίας, ένας πάροχος υπηρεσιών πληρωμών περιλαμβάνεται στην εν λόγω αναφορά μόνον εφόσον δεν υπάρχουν στοιχεία που να υποδηλώνουν το αντίθετο,

3.2.5. όταν υπάρχουν πεδία στο υπόδειγμα του Παραρτήματος Ι όπου δεν είναι δυνατή μια κοινή απάντηση (π.χ. τμήματα Β 2, Β 4 ή Γ 3), ο τρίτος είτε: (i) τα συμπληρώνει χωριστά για κάθε επηρεαζόμενο πάροχο υπηρεσιών πληρωμών, διευκρινίζοντας περαιτέρω την ταυτότητα του κάθε παρόχου υπηρεσιών πληρωμών με τον οποίο σχετίζονται οι πληροφορίες, είτε (ii) χρησιμοποιεί εύρος τιμών, στα πεδία όπου παρέχεται αυτή η επιλογή, αναπαριστώντας τις χαμηλότερες και τις υψηλότερες τιμές όπως παρατηρήθηκαν ή εκτιμήθηκαν για τους διάφορους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών,

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

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

3.4. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών που επιθυμούν να τερματίσουν την εξωτερική ανάθεση αναφοράς μεγάλης σημασίας συμβάντων, ενημερώνουν εκ των προτέρων γραπτώς σχετικά την Τράπεζα της Ελλάδος. Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών ενημερώνουν επίσης γραπτώς την Τράπεζα της Ελλάδος για τυχόν σημαντικές εξελίξεις που επηρεάζουν τον τρίτο που έχουν ορίσει και την ικανότητα του να εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του σχετικά με την αναφορά μεγάλης σημασίας συμβάντων.

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

4. Πολιτική λειτουργίας και ασφάλειας

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

III. Τελικές διατάξεις

1. Εξουσιοδοτείται η Διεύθυνση Επιθεώρησης Εποπτευόμενων Εταιρειών της Τράπεζας της Ελλάδος να παρέχει οδηγίες και διευκρινίσεις για την εφαρμογή της παρούσας.

2. Το Παράρτημα Ι αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι - ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΜΕΓΑΛΗΣ ΣΗΜΑΣΙΑΣ ΣΥΜΒΑΝΤΩΝ

Αναφορά μεγάλης σημασίας συμβάντος	
☐ Αρχική έκθεση	εντός 4 ωρών μετά από τον εντοπισμό
☐ Ενδιάμεση έκθεση	το αργότερο εντός 3 εργάσιμων ημερών από την προηγούμενη έκθεση
☐ Τελική ενδιάμεση έκθεση	εντός 2 εβδομάδων μετά από το κλείσιμο του συμβάντος
☐ Τελική έκθεση	
☐ Συμβάν που αναταξινόμείται ως μη μείζονος σημασίας	
☐ Εξηγήστε:	
Ημερομηνία έκθεσης	ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ
Αναγνωριστικός αριθμός συμβάντος, κατά περίπτωση (για ενδιάμεσες και τελικές εκθέσεις)	ΩΩ:ΛΛ
Α - Αρχική έκθεση	
Α 1 - ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	
Είδος έκθεσης	☐ Ατομική ☐ Ενοποιημένη
Είδος έκθεσης	
Επιπρεαζόμενος πάροχος υπηρεσιών πληρωμών (ΠΥΠ)	
Επωνυμία ΠΥΠ	
Μοναδικός αναγνωριστικός αριθμός ΠΥΠ	
Αριθμός άδειας λειτουργίας ΠΥΠ	
Επικεφαλής ομίλου, εφόσον υπάρχει	
Χώρα προέλευσης	
Χώρα/χώρας που επηρεάστηκαν από το συμβάν	
Κύριος υπεύθυνος επικοινωνίας	Τηλέφωνο:
Δεύτερος υπεύθυνος επικοινωνίας	Τηλέφωνο:
Αναφέρουσα οντότητα (συμπληρώστε αυτήν την ενότητα σε περίπτωση που έχει γίνει εξωτερική ανάθεση της αναφοράς σε τρίτο)	
Επωνυμία της αναφέρουσας οντότητας	
Μοναδικός αναγνωριστικός αριθμός, εφόσον υπάρχει	
Αριθμός άδειας λειτουργίας, εφόσον υπάρχει	
Κύριος υπεύθυνος επικοινωνίας	Τηλέφωνο:
Δεύτερος υπεύθυνος επικοινωνίας	Τηλέφωνο:
Α 2 - ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ ΣΥΜΒΑΝΤΟΣ ΚΑΙ ΑΡΧΙΚΗ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ	
Ημερομηνία και ώρα εντοπισμού του συμβάντος	ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ, ΩΩ:ΛΛ
Το συμβάν εντοπίστηκε από ⁽¹⁾	για σταθερική περυστοποίηση, ελεύθερα:
Δώστε μια σύντομη και γενική περιγραφή του συμβάντος (εάν θεωρείτε ότι το συμβάν έχει επιπτώσεις σε άλλα κράτη μέλη της ΕΕ και εάν είναι εφικτό εντός των προβλεπόμενων προθεσμιών υποβολής της έκθεσης, υποβάλλετε μετάφραση στα αγγλικά)	
Ποιος είναι ο εκτιμώμενος χρόνος για την επόμενη επικαιροποίηση;	ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ, ΩΩ:ΛΛ

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

B – Ενδύμεση έκθεση	
B 1 – ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	
Δώστε μια ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΣΤΗ περιγραφή του συμβάντος. Για παράδειγμα, πληροφορίες σχετικά με τα εξής: - Ποιο είναι το συγκεκριμένο ζήτημα - Πώς συνέβη - Πώς εξελίχθηκε - Συνδέεται με προηγούμενο συμβάν - Συνέπειες (ιδίως για χρήστες υπηρεσιών πληρωμών) - Ιστορικό διαπίστωσης του συμβάντος - Τομείς που επηρεάστηκαν - Μέτρα που ελήφθησαν μέχρι στιγμής - Παροχές υπηρεσιών/ επηρεαζόμενα ή εμπλεκόμενα τρίτα μέρη - Έναρξη διαχείρισης κρίσεων (εσωτερική ή/και εξωτερική (διαχείριση κρίσεων Κεντρικής Τράπεζας)) - Εσωτερική ταξινόμηση του συμβάντος ΠΥΠ	
Ημερομηνία και ώρα της έναρξης του συμβάντος (εάν έχει προσδιοριστεί ήδη) Κατάσταση συμβάντος	ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ, ΩΩ:ΛΛ ☐ Διάγνωση ☐ Αποκατάσταση ☐ Ανάκτηση ☐ Επαναφορά
Ημερομηνία και ώρα που το συμβάν αποκαταστάθηκε ή αναμένεται να αποκατασταθεί	ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ, ΩΩ:ΛΛ

Н ЕКТЕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

B 2 – ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΣΥΜΒΑΝΤΟΣ/ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΣΥΜΒΑΝ									
Συνολικές επιπτώσεις	☐ Ακεραιότητα ☐ Διαθεσιμότητα	☐ Εμπιστευτικότητα ☐ Γνωσιότητα	☐ Συνέχεια						
Επηρεαζόμενες συναλλαγές ⁽²⁾	Αριθμός επηρεαζόμενων συναλλαγών Ως % του κανονικού αριθμού συναλλαγών Αξία των επηρεαζόμενων συναλλαγών σε EUR Παρατηρήσεις:								
Επηρεαζόμενοι χρήστες υπηρεσιών πληρωμών ⁽³⁾	Αριθμός επηρεαζόμενων χρηστών υπηρεσιών πληρωμών Ως % του συνολικού αριθμού χρηστών υπηρεσιών πληρωμών								
Διακοπή λειτουργίας των υπηρεσιών ⁽⁴⁾	Συνολικός χρόνος διακοπής των υπηρεσιών								
Οικονομικές επιπτώσεις ⁽⁵⁾	Άμεσο κόστος σε EUR Έμμεσο κόστος σε EUR								
Υψηλό επίπεδο εσωτερικής κλιμάκωσης	☐ ΝΑΙ ☐ ΟΧΙ		Περνιγνέτε το επίπεδο εσωτερικής κλιμάκωσης του συμβάντος, αναφέροντας εάν ενεργοποιήσε ή είναι πιθανό να ενεργοποιήσει καθεστώς αντιμετώπισης κρίσεων (ή σοδύναμο) και εάν ναι, περιγράψτε						
Άλλοι ΠΝΠ ή σχετικές υποδομές που ενδεχομένως επηρεάζονται	☐ ΝΑΙ ☐ ΟΧΙ		Περνιγνέτε τον τρόπο με τον οποίο το συμβάν θα μπορούσε να επηρεάσει άλλους ΠΝΠ ή/και υποδομές						
Επιπτώσεις ως προς τη φήμη	☐ ΝΑΙ ☐ ΟΧΙ		Περνιγνέτε πώς το συμβάν θα μπορούσε να επηρεάσει τη φήμη του ΠΝΠ (πχ. κάλυψη από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης, ενδεχόμενη νομική ή κανονιστική παρέμβαση, κ.λπ.)						

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Είδος συμβάντος Αντί συμβάντος		B 3 - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΜΒΑΝΤΟΣ ☐ Επιχειρησιακό ☐ Υπό διερεύνηση ☐ Ασφάλειας ☐ Εξωτερική επίθεση ☐ Εσωτερική επίθεση ☐ Εξωτερικά συμβάντα ☐ Ανθρώπινο σφάλμα ☐ Αποτυχία διαδικασίας ☐ Αποτυχία συστήματος ☐ Άλλο		☐ Καταγεγραμμένη / άρνηση υπαρξίας (D/DoS) ☐ Μέγισνη εσωτερικών συστημάτων ☐ Στοιχευμένη εισβολή ☐ Άλλο Αν άλλο, προσδιορίστε:	
Το συμβάν σας επηρέασε άμεσα ή έμμεσα μέσω παρόχου υπηρεσιών;		Αν άλλο, προσδιορίστε ☐ Άμεσα ☐ Έμμεσα		Εάν σας επηρέασε έμμεσα, παρακαλείσθε να αναφέρετε το όνομα του παρόχου υπηρεσιών ☐ Άλλο	
B 4 - ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΣΥΜΒΑΝΤΟΣ					
Κρίσιμη(α) που επηρεάστηκαν (απεύθυνση), κατά περίπτωση Επηρεαζόμενοι εμπλεκόμενοι διευλκ		☐ Υποκαταστήματα ☐ Τραπεζική μέσω διαδικτύου ☐ ATM's Αν άλλο, προσδιορίστε:		☐ Τραπεζικές υπηρεσίες μέσω τηλεφώνου ☐ Σημείο πώλησης (Pos) ☐ Άλλο	
Επηρεαζόμενες υπηρεσίες πληρωμών		☐ Κατέθεση μετρητών σε λογαριασμό πληρωμών ☐ Ανάληψη μετρητών από λογαριασμό πληρωμών ☐ Δραστηριότητες που απαιτούνται για την τήρηση λογαριασμού πληρωμών ☐ Αποδοχή μέσω πληρωμής Για διαφορετική περίπτωση, προσδιορίστε:		☐ Μεταφορές πίστωσης ☐ Άμεσες χρεώσεις ☐ Πληρωμές με κάρτα ☐ Έκδοση μέσων πληρωμών ☐ Αποστολή εμβόλιματος ☐ Υπηρεσίες εκκίνησης πληρωμής ☐ Υπηρεσίες πληροφοριών λογαριασμού ☐ Άλλο	
Ακτοφυλακή τομέας που επηρεάστηκαν		☐ Τακτοποίηση/τήρηση (watch/cleaning/authorisation) ☐ Επισκευακία Για διαφορετική περίπτωση, προσδιορίστε:		☐ Ενοικίαση ☐ Άμεσος διακανονισμός ☐ Άλλο	
Συστήματα και στοιχεία που επηρεάστηκαν		☐ Εφορμή/λογισμικό ☐ Ψηφιακά δεδομένα Για διαφορετική περίπτωση, προσδιορίστε:		☐ Υλικό ☐ Δίκτυο/υποδομή ☐ Άλλο	
Επηρεαζόμενο προσωπικό		☐ ΝΑΙ ☐ ΟΧΙ Περιορίστε πώς το συμβάν θα μπορούσε να επηρεάσει το προσωπικό του ΠΠΠ (π.χ. το προσωπικό δεν έχει πρόσβαση στο γραφείο για την υποστήριξη των πελατών, κ.λπ.)		☐ ΝΑΙ ☐ ΟΧΙ	
B 5 - ΜΕΤΡΙΑΣΜΟΣ ΣΥΜΒΑΝΤΟΣ					
Ποιες ενέργειες/μέτρα έχουν ληφθεί μέχρι στιγμής ή πρόκειται να ληφθούν για την αντιμετώπιση από το συμβάν;					
Έχουν ενταχιστεί/υφεί τα σχέδια συνέχισης δραστηριότητας ή/και τα σχέδια ανάστροφης;					
Εάν ναι, πότε;					
Εάν ναι, περιγράψτε					
Ο ΠΠΠ έχει ακυρώσει ή αποδυναμώνει ορισμένους δέσμευτους λόγω του συμβάντος;					
Εάν ναι, εξηγήστε:					

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Γ – Τελική έκθεση	
Γ 1 – ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	
Εάν δεν έχει αποσταλεί ενδιάμεση έκθεση, συμπληρώστε επίσης το τμήμα Β	
Παρακαλείσθε να επικαιροποιήσετε τις πληροφορίες από την ενδιάμεση έκθεση (περίληψη): - πρόσθετες ενέργειες/μέτρα που ελήφθησαν για την ανάκαμψη από το συμβάν - τελικά μέτρα αποκατάστασης που ελήφθησαν - ανάλυση πρωταρχικών αιτιών - διδάγματα που αντλήθηκαν - πρόσθετες ενέργειες - κάθε άλλη σχετική πληροφορία	
Ημερομηνία και ώρα λήξης του συμβάντος Εάν ο ΠΝΠ έπρεπε να ακυρώσει ή να αποδυναμώσει ορισμένους ελέγχους λόγω του συμβάντος, έχουν αποκατασταθεί οι αρχικοί έλεγχοι; Εάν ναι, εξηγήστε:	ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ, ΩΩ:ΛΛ ☐ ΝΑΙ ☐ ΟΧΙ
Γ 2 – ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΠΡΩΤΑΡΧΙΚΩΝ ΑΙΤΙΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ	
Ποια ήταν η πρωταρχική αιτία (εάν είναι ήδη γνωστή); (μπορείτε να επισυνάψετε αρχείο με λεπτομερείς πληροφορίες) Κύριες διορθωτικές ενέργειες/μέτρα που ελήφθησαν ή πρόκειται να ληφθούν για την αποφυγή της επανάληψης του συμβάντος στο μέλλον, εάν είναι ήδη γνωστά	
Γ 3 – ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	
Έχει αναφερθεί το περιστατικό σε άλλους ΠΝΠ για ενημερωτικούς σκοπούς;	☐ ΝΑΙ ☐ ΟΧΙ
Εάν ναι, δώστε λεπτομέρειες	
Έχουν κινηθεί νομικές διαδικασίες κατά του ΠΝΠ;	☐ ΝΑΙ ☐ ΟΧΙ
Εάν ναι, δώστε λεπτομέρειες	

Σημειώσεις:

- (1) Αναπτυσσόμενο μενού: χρήσης υπηρεσιών πληρωμών- εσωτερικός οργανισμός- κανένα από τα ανωτέρω
 (2) Αναπτυσσόμενο μενού: > 10 % του κανονικού επιπέδου συναλλαγών και > 100 000 EUR > 25 % του κανονικού επιπέδου συναλλαγών και > 5 εκατ. EUR- κανένα από τα ανωτέρω
 (3) Αναπτυσσόμενο μενού: > 5 000 και > 10 % χρήστες υπηρεσιών πληρωμών > 50 000 ή > 25 % χρήστες υπηρεσιών πληρωμών- κανένα από τα ανωτέρω
 (4) Αναπτυσσόμενο μενού: > 2 ώρες < 2 ώρες
 (5) Αναπτυσσόμενο μενού: > Μέν. (0,1 % κεφάλαιο κατηγορίας 1, 200 000 EUR) ή > 5 εκατ. EUR- κανένα από τα ανωτέρω

Η ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

[illegible]

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως και να αναρτηθεί στον ιστότοπο της Τράπεζας της Ελλάδος.

Ο Διοικητής

ΙΩΑΝΝΗΣ ΣΤΟΥΡΝΑΡΑΣ



ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ

Το Εθνικό Τυπογραφείο αποτελεί δημόσια υπηρεσία υπαγόμενη στο Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης και έχει την ευθύνη τόσο για τη σύνταξη, διαχείριση, εκτύπωση και κυκλοφορία των Φύλλων της Εφημερίδας της Κυβερνήσεως (ΦΕΚ), όσο και για την κάλυψη των εκτυπωτικών - εκδοτικών αναγκών του δημοσίου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα (ν. 3469/2006/Α' 131 και π.δ. 29/2018/Α' 58).

1. ΦΥΛΛΟ ΤΗΣ ΕΦΗΜΕΡΙΔΑΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ (ΦΕΚ)

- Τα **ΦΕΚ σε ηλεκτρονική μορφή** διατίθενται δωρεάν στο **www.et.gr**, την επίσημη ιστοσελίδα του Εθνικού Τυπογραφείου. Όσα ΦΕΚ δεν έχουν ψηφιοποιηθεί και καταχωριστεί στην ανωτέρω ιστοσελίδα, ψηφιοποιούνται και αποστέλλονται επίσης δωρεάν με την υποβολή αίτησης, για την οποία αρκεί η συμπλήρωση των αναγκαίων στοιχείων σε ειδική φόρμα στον ιστότοπο **www.et.gr**.

- Τα **ΦΕΚ σε έντυπη μορφή** διατίθενται σε μεμονωμένα φύλλα είτε απευθείας από το Τμήμα Πωλήσεων και Συνδρομητών, είτε ταχυδρομικά με την αποστολή αιτήματος παραγγελίας μέσω των ΚΕΠ, είτε με ετήσια συνδρομή μέσω του Τμήματος Πωλήσεων και Συνδρομητών. Το κόστος ενός ασπρόμαυρου ΦΕΚ από 1 έως 16 σελίδες είναι 1,00 €, αλλά για κάθε επιπλέον οκτασέλιδο (ή μέρος αυτού) προσαυξάνεται κατά 0,20 €. Το κόστος ενός έγχρωμου ΦΕΚ από 1 έως 16 σελίδες είναι 1,50 €, αλλά για κάθε επιπλέον οκτασέλιδο (ή μέρος αυτού) προσαυξάνεται κατά 0,30 €. Το τεύχος Α.Σ.Ε.Π. διατίθεται δωρεάν.

• Τρόποι αποστολής κειμένων προς δημοσίευση:

Α. Τα κείμενα προς δημοσίευση στο ΦΕΚ, από τις υπηρεσίες και τους φορείς του δημοσίου, αποστέλλονται ηλεκτρονικά στη διεύθυνση **webmaster.et@et.gr** με χρήση προηγμένης ψηφιακής υπογραφής και χρονοσήμανσης.

Β. Κατ' εξαίρεση, όσοι πολίτες δεν διαθέτουν προηγμένη ψηφιακή υπογραφή μπορούν είτε να αποστέλλουν ταχυδρομικά, είτε να καταθέτουν με εκπρόσωπό τους κείμενα προς δημοσίευση εκτυπωμένα σε χαρτί στο Τμήμα Παραλαβής και Καταχώρισης Δημοσιευμάτων.

- Πληροφορίες, σχετικά με την αποστολή/κατάθεση εγγράφων προς δημοσίευση, την ημερήσια κυκλοφορία των Φ.Ε.Κ., με την πώληση των τευχών και με τους ισχύοντες τιμοκαταλόγους για όλες τις υπηρεσίες μας, περιλαμβάνονται στον ιστότοπο (**www.et.gr**). Επίσης μέσω του ιστότοπου δίδονται πληροφορίες σχετικά με την πορεία δημοσίευσης των εγγράφων, με βάση τον Κωδικό Αριθμό Δημοσιεύματος (ΚΑΔ). Πρόκειται για τον αριθμό που εκδίδει το Εθνικό Τυπογραφείο για όλα τα κείμενα που πληρούν τις προϋποθέσεις δημοσίευσης.

2. ΕΚΤΥΠΩΤΙΚΕΣ - ΕΚΔΟΤΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ

Το Εθνικό Τυπογραφείο ανταποκρινόμενο σε αιτήματα υπηρεσιών και φορέων του δημοσίου αναλαμβάνει να σχεδιάσει και να εκτυπώσει έντυπα, φυλλάδια, βιβλία, αφίσες, μπλοκ, μηχανογραφικά έντυπα, φακέλους για κάθε χρήση, κ.ά.

Επίσης σχεδιάζει ψηφιακές εκδόσεις, λογότυπα και παράγει οπτικοακουστικό υλικό.

Ταχυδρομική Διεύθυνση: Καποδιστρίου 34, τ.κ. 10432, Αθήνα

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ: 210 5279000 - fax: 210 5279054

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΟΙΝΟΥ

Πωλήσεις - Συνδρομές: (Ισόγειο, τηλ. 210 5279178 - 180)

Πληροφορίες: (Ισόγειο, Γρ. 3 και τηλεφ. κέντρο 210 5279000)

Παραλαβή Δημ. Ύλης: (Ισόγειο, τηλ. 210 5279167, 210 5279139)

Ωράριο για το κοινό: Δευτέρα ως Παρασκευή: 8:00 - 13:30

Ιστότοπος: **www.et.gr**

Πληροφορίες σχετικά με την λειτουργία του ιστότοπου: **helpdesk.et@et.gr**

Αποστολή ψηφιακά υπογεγραμμένων εγγράφων προς δημοσίευση στο ΦΕΚ: **webmaster.et@et.gr**

Πληροφορίες για γενικό πρωτόκολλο και αλληλογραφία: **grammateia@et.gr**

Πείτε μας τη γνώμη σας,

για να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες μας, συμπληρώνοντας την ειδική φόρμα στον ιστότόπό μας.

