

I campi obbligatori per ciascun tipo di rapporto sono indicati con i seguenti colori:

Rapporto iniziale

entro 4 ore dalla classificazione come incidente "grave"

Rapporto intermedio

dopo la chiusura dell'incidente o entro 3 giorni lavorativi dal rapporto iniziale

Rapporto finale

entro 20 giorni lavorativi dalla chiusura dell'incidente

Codice di identificazione dell'incidente (solo per rapporti intermedi o finali)

Modifiche apportate ai rapporti precedenti

Incidente riclassificato come non grave

Riclassificato come non grave - motivazione

Segnalazione di grave incidente operativo o di sicurezza - Istituti di pagamento e di moneta elettronica

RAPPORTO INIZIALE

INFORMAZIONI GENERALI

Codice ABI dell'istituto

Nome dell'istituto

Referente principale da contattare

Email

Telefono

Referente secondario da contattare

Email

Telefono

Country/countries affected by the incident

IT - Italia

CY - Cipro

EE - Estonia

GR - Grecia

IS - Islanda

LV - Lettonia

PL - Polonia

SI - Slovenia

AT - Austria

CZ - Repubblica Ceca

ES - Spagna

HR - Croazia

LI - Liechtenstein

MT - Malta

PT - Portogallo

SK - Slovacchia

BE - Belgio

DE - Germania

FI - Finlandia

HU - Ungheria

LT - Lituania

NL - Olanda

RO - Romania

Altro (Extra UE)

BG - Bulgaria

DK - Danimarca

FR - Francia

IE - Irlanda

LU - Lussemburgo

NO - Norvegia

SE - Svezia

RILEVAZIONE E CLASSIFICAZIONE INCIDENTE

Data e ora di rilevazione dell'incidente

Data e ora di classificazione dell'incidente

Motivi per invio ritardato rapporto iniziale

L'incidente è stato rilevato da

Se altro, specificare:

Tipo di incidente

Motivo/i della segnalazione
(è consentita la selezione multipla)

Transazioni interessate

Periodo di indisponibilità del servizio

Impatto economico

Alto livello di escalation interna

Utenti di servizi di pagamento interessati

Violazione della sicurezza della rete o dei sistemi informativi

Impatto sulla reputazione

Altri PSP o infrastrutture rilevanti potenzialmente coinvolti

Impatto in altri Stati membri UE, se applicabile

Segnalazione ad altre autorità

Si

No

Se sì, specificare:

Una breve e generale descrizione dell'incidente

Fornire una descrizione generale dell'incidente descrivendo gli aspetti più rilevanti (eventualmente indicando possibili cause, impatti immediati, ecc.

RAPPORTO INTERMEDIO									
INFORMAZIONI GENERALI									
Qual è il problema specifico?									
Come è iniziato l'incidente?									
Come si è evoluto?									
Quali sono le conseguenze? Fornire una descrizione dettagliata delle conseguenze, specialmente per gli utenti del servizio di pagamento									
L'incidente è stato comunicato agli utenti?		Si		No		Se sì, specificare:			
L'incidente è correlato ad altri incidenti?		Si		No		Se sì, specificare:			
data/ora inizio incidente - se nota									
L'incidente è chiuso?		Si		No		Data/ora in cui l'incidente è stato chiuso o in cui si prevede di chiuderlo			
CLASSIFICAZIONE DELL'INCIDENTE / INFORMAZIONI SULL'INCIDENTE									
Causa dell'incidente <i>(è consentita la selezione multipla)</i>		Azioni malevoli Malfunzionamento nel processo Malfunzionamento nei sistemi		Errori umani Eventi esterni In fase di analisi		Altro Se altro, specificare:			
Transazioni interessate		Livello di impatto				Valore reale o stima		Osservazioni:	
		Numero delle transazioni interessate				Valore reale o stima			
		In % del numero normale di transazioni				Valore reale o stima			
		Valore transazioni iinteressate in EUR				Valore reale o stima			
		Durata dell'incidente (applicabile solo agli incidenti operativi)				Valore reale o stima			
Utenti interessati		Livello di impatto				Valore reale o stima			
		Numero di utenti interessati				Valore reale o stima			
		In % rispetto agli utenti del servizio				Valore reale o stima			
Violazione della sicurezza della rete o dei sistemi informativi									
		Se sì, descrivere come le reti e i sistemi informativi sono stati impattati							
Indisponibilità del servizio						Giorni:		Ore:	
				Periodo totale di indisponibilità				Minuti::	
								Valore reale o stima	
Impatto economico		Livello di impatto				Valore reale o stima			
		Costi diretti in EUR				Valore reale o stima			
		Costi indiretti in EUR				Valore reale o stima			
Alto livello di escalation interna									
				Se sì, specificare:					
Sono state attivate procedure di gestione della crisi (interne e/o esterne)?									
				Se sì, specificare:					
Impatto reputazionale									
		Descrivere come l'incidente potrebbe influenzare la reputazione dell'intermediario (ad esempio, copertura mediatica, possibili azioni legali, ecc.)							
Sono stati violati requisiti legali o normativi?				Se sì, specificare:					
Altri intermediari, operatori o infrastrutture rilevanti coinvolte o potenzialmente interessate? (impatto sistemico)									
		Descrivere come l'incidente coinvolge o potrebbe interessare altri intermediari, operatori e/o infrastrutture							

IMPATTO INCIDENTE E AZIONI DI MITIGAZIONE					
Impatto generale (è consentita la selezione multipla)	Integrità		Disponibilità	Riservatezza	Autenticità
L'incidente vi ha interessati direttamente o attraverso un fornitore di servizi?	Direttamente		Attraverso un fornitore		Se tramite un fornitore, indicarne il nome
Altri fornitori di servizi/terze oarti interessate o coinvolte?	Si	No	Se si, specificare:		
Canali commerciali interessati (è consentita la selezione multipla)	Succursali E-banking		Telephone banking	Punto vendita	E-Commerce
	Se altro, specificare:		Mobile banking	ATM	Altro
Servizi di pagamento interessati (è consentita la selezione multipla)	Deposito contanti su conto di pagamento Prelievo contanti da conto di pagamento Operaz. necessarie per gestire conto di pag.		Bonifici Addebiti diretti Pagamenti tramite carta	Rimessa di denaro Servizi di disposizione ordini di pagamento Servizi di informazione sui conti	Acquiring di strumenti di pagamento Emissione di strumenti di pagamento
Aree funzionali dei servizi di pagamento interessate (è consentita la selezione multipla)	Autenticazione/autorizzazione Comunicazione		Compensazione Regolamento diretto	Regolamento indiretto Altro	Se altro, specificare:
Quali azioni/misure sono state adottate finora o sono previste per il ripristino a seguito dell'incidente?					
Sono stati attivati il piano di continuità operativa e/o di Disaster Recovery? Se si, quando? Con quali modalità?	Si	No	Data e ora:		Descrivere:

RAPPORTO FINALE					
INFORMAZIONI GENERALI					
<u>Ulteriori informazioni aggiuntive</u> Aggiornare le informazioni del rapporto intermedio ed aggiungere ogni ulteriore informazione/azione addizionale effettuata					
Tutti i controlli originali sono stati ripristinati?		Se "No", specificare quali controlli e il periodo richiesto per il loro ripristino			
CAUSA PRINCIPALE - FOLLOW UP E INFORMAZIONI AGGIUNTIVE					
Qual è stata la causa all'origine dell'incidente (se conosciuta)?(è consentita la selezione multipla)	Azioni malevoli	Malfunzionamento processo	Malfuzionamento sistemi	Errori umani	Eventi esterni
	↓	↓	↓	↓	↓
Specificare (è consentita la selezione multipla)	Codice malevolo	Monitoraggio e controllo carenti	Malfunzionamento hardware	Non intenzionali	Inadempienza di un fornitore/prestatore di servizi tecnici
	Raccolta di informazioni	Problemi di comunicazione	Malfunzionamento rete	Mancata azione	
	Intrusioni	Operazioni improprie	Malfunzionamento database	Risorse insufficienti	Forza maggiore
	DoS/DDoS	Gestione del cambiamento inadeguata	Malfunzionamento sw/applicativi	Altro (specificare)	Altro (specificare)
	Atto interno volontario	Inadeguatezza delle procedure interne e della documentazione	Danno fisico		
	Danno fisico volontario esterno		Altro (specificare)		
	Sicurezza contenuto delle informazioni	Problemi di ripristino			
	Azioni fraudolente	Altro (specificare)			
Altro (specificare)		Se altro, specificare:			
Altre cause (specificare)					
Altre rilevanti informazioni sulla causa all'origine dell'incidente					
Principali azioni correttive/misure adottate o pianificate per evitare il ripetersi dell'incidente in futuro, se già note					
L'incidente è stato condiviso con altri intermediari a scopo informativo? E con il CERTFIN?	Si	No	Se si, specificare:		
Azioni legali intraprese nei confronti dell'intermediario?	Si	No	Se si, specificare:		
Valutazione efficacia azioni intraprese			Fornire dettagli		